



ACADEMIA AMA
Competências & Formação

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO



VOLUME 8, EDIÇÃO NOVEMBRO 2024

INSCREVA-SE
NO NOSSO WEBINAR GRATUITO

**GESTÃO DO
TALENTO E DA
INOVAÇÃO**
A CHAVE PARA
O SUCESSO

O NOVO
**CARTÃO DE
CIDADÃO**

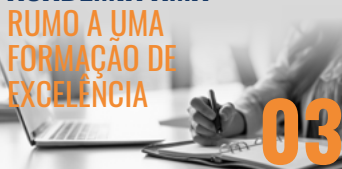


01

**FORMAÇÃO
CONTÍNUA**
LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

02

**NOVAS ALTERAÇÕES
AO REGULAMENTO DA
ACADEMIA AMA**
RUMO A UMA
FORMAÇÃO DE
EXCELÊNCIA



03

**NÃO APAGUE OS
QUESTIONÁRIOS
DO SEU E-MAIL**



04

**CAPACITAÇÃO PARA
UM ATENDIMENTO DE
EXCELÊNCIA:**
RESILIÊNCIA E ADAPTAÇÃO
EM TEMPOS DE
MUDANÇA

05

VITRINE
OS NOSSOS
CURSOS
EM DESTAQUE

06

+FORMAÇÃO
CICLO DE WEBINARES
(IN)FORMATIVOS
DA ACADEMIA AMA



07

À
CONVERSA
COM...
RENATA SILVA
MEMBRO DA DIREÇÃO DO GRUPO RENASCENÇA



08

**TESTEMUNHOS
DOS
FORMANDOS**

09

**GUIA
MS TEAMS**
COMUNICAÇÃO EM
EQUIPA E ORGANIZAÇÃO
DA INFORMAÇÃO



10

**OPINIÃO
DO LEITOR**



11

GESTÃO DO TALENTO E DA INOVAÇÃO

A CHAVE PARA O SUCESSO

É com grande entusiasmo que apresentamos esta edição da Magazine de Formação da Academia AMA, que marca um novo capítulo sob a gestão do atual Conselho Diretivo da AMA.

Esta edição está repleta de conteúdos relevantes e atuais que visam apoiar o desenvolvimento contínuo de competências dos nossos profissionais e a gestão eficaz do talento nas nossas Lojas e Espaços Cidadão.

Iniciamos com a apresentação do novo regulamento da formação, com importantes mudanças e melhorias nos processos formativos. Compreender estas novas diretrizes é crucial para garantir que estamos alinhados com as melhores práticas e cumprimos todas as exigências legais e profissionais.

A importância da avaliação da formação também é um tema central nesta edição. Avaliar o impacto e a eficácia das ações formativas é essencial para assegurar que os nossos programas não só atendem às necessidades dos profissionais, mas também geram resultados concretos e positivos no desempenho do Atendimento ao Cidadão.

Em tempos de mudança, a resiliência e a capacidade de adaptação dos profissionais são competências inestimáveis. Exploramos como estas qualidades se tornam ainda mais

críticas diante das constantes transformações tecnológicas e sociais que influenciam o nosso trabalho diário. O artigo sobre resiliência oferece *insights* valiosos e estratégias práticas para fortalecer essas habilidades na nossa rede de atendimento.

Um destaque especial vai para a introdução do novo cartão de Cidadão, com novas funcionalidades que trarão benefícios significativos para todos. Continuamos a apostar na modernização e a simplificação de processos e soluções, de forma a facilitar a vida dos Cidadãos e melhorar a eficiência dos nossos serviços.

Além destes tópicos, reiteramos a importância do desenvolvimento contínuo de competências e da gestão de talento nas Lojas e Espaços Cidadão. As equipas precisam estar sempre prontas para se adaptar e se reinventar, enfrentando os desafios tecnológicos e desenvolvendo *soft skills* que são cada vez mais valorizadas. É fundamental que estejamos preparados para atender às expectativas crescentes dos Cidadãos.

O Conselho Diretivo está comprometido em estar ainda mais próximo de todos os profissionais, promovendo uma maior capacitação e partilha de conhecimento através da nossa Academia AMA. Estamos empenhados em acompanhar de perto as necessidades das

Lojas e Espaços, oferecendo suporte contínuo e recursos que facilitem o crescimento e a inovação.

Esperamos que esta edição inspire e promova em cada um de vocês a vontade de continuar a aprimorar as vossas competências e a contribuir para um serviço de excelência.

Cordialmente,
O Conselho Diretivo da AMA
Ana Sofia Mota | Presidente
Mónica Letra | Vogal
João Roque | Vogal



ANA SOFIA MOTA



MÓNICA LETRA



JOÃO ROQUE

1 O NOVO CARTÃO DE CIDADÃO



No passado dia 10 de junho foi lançado o novo Cartão de Cidadão (CC). **Para além de ter uma nova imagem, é mais digital e mais seguro.** Em conformidade com o regulamento da União Europeia 1157/2019 do Parlamento Europeu e do Conselho, este Cartão de Cidadão cumpre um conjunto de normas de segurança que asseguram maior segurança física e eletrónica.

Uma das maiores novidades do Cartão de Cidadão é a nova interface de *contactless*, ou seja, a leitura do CC passou a ser possível também sem a introdução do cartão no leitor. Apesar de ter também um *chip*, como o antigo CC, este cartão irá permitir a leitura por contacto (a leitura tradicional que já conhecemos) e, agora, também, a leitura por *contactless*.

Este Cartão de Cidadão passará, igualmente, a ser um documento de viagem em conformidade com a ICAO (em português OACI, Organização de Aviação Civil internacional), que irá tornar o cartão mais seguro, em termos de contrafação e, nos aeroportos, permitirá uma leitura do CC mais eficiente e mais rápida.

Em termos de *layout*, o design escolhido liga as normas europeias a elementos da cultura e identidade nacional como, por exemplo, as ondas do mar largo, os fragmentos e as gregas que representam o oceano e as trocas entre povos, países e as suas culturas.

No que diz respeito aos elementos visíveis do CC, existem algumas alterações, como o posicionamento da fotografia e do *chip*, a introdução do símbolo da OACI e do código de acesso aos dados comuns do cartão.

O Cartão de Cidadão, ao abrigo do Tratado de Porto Seguro, para Cidadãos brasileiros residentes em Portugal, também foi atualizado.

Contudo, à semelhança do que já acontecia, este novo documento também não serve como documento de viagem, não possuindo, desta forma, zona de leitura ótica nem o símbolo da OACI.

Por fim, este novo Cartão de Cidadão agrega ainda um conjunto de novas funcionalidades, como a possibilidade do Cidadão associar, ao mesmo, um bilhete de um transporte ou de um evento cultural. Neste caso, no sistema de controlo de bilhetes, o Cidadão deve apenas apresentar o seu Cartão de Cidadão. Atualmente, todos os pedidos e renovações de CC irão emitir, automaticamente, o novo cartão, sendo que os custos e prazos associados não foram alterados.

Todos os Cidadãos que ainda têm o Cartão de Cidadão antigo, continuarão com o mesmo válido até ao final da sua data de validade, sem qualquer constrangimento.

INTEGRAÇÃO FÍSICO-DIGITAL



**TECNOLOGIA
LOW TOUCH**



STANDARDS



**BIOMETRIA
AUTENTICAÇÃO
FACIAL**



2 FORMAÇÃO CONTÍNUA 4ª TRIMESTRE

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

CONSULTE AQUI OS PROGRAMAS
das formações incluídas no
calendário do trimestre

FORMAÇÃO LC

FORMAÇÃO EC

CALENDÁRIO FORMAÇÕES
PARA LOJAS DE CIDADÃO

INSCREVA-SE

AQUI



LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	LIDERANÇA DE EQUIPAS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 3 12 NOV 26 NOV	EXCLUSIVO COORDENADORES
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A ARTE DE GESTÃO DE CONFLITOS NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 3 03 DEZ 17 DEZ	
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO 360º: SUPERANDO AS EXPECTATIVAS DOS CIDADÃOS EM TODOS OS CANAIS REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 4 12 NOV 26 NOV	
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A INTELIGÊNCIA HUMANA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 4 19 NOV 03 DEZ	
DESENVOL. PESSOAL	MENTALIDADE FIXA VS MENTALIDADE CRESCIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 3 26 NOV 10 DEZ	
TEC. INFORM. E COMUNICA.	MS TEAMS: COMUNICAR EM EQUIPA E ORGANIZAR INFORMAÇÃO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 3 05 DEZ 19 DEZ	

CALENDÁRIO FORMAÇÕES
PARA ESPAÇOS CIDADÃO

INSCREVA-SE

AQUI



LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	LIDERANÇA DE EQUIPAS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 3 11 NOV 25 NOV	EXCLUSIVO COORDENADORES
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A ARTE DE GESTÃO DE CONFLITOS NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 3 14 NOV 28 NOV	
TEC. INFORM. E COMUNICA.	MS TEAMS: COMUNICAR EM EQUIPA E ORGANIZAR INFORMAÇÃO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 3 14 NOV 28 NOV	
CIDADANIA DIGITAL	INTRODUÇÃO À INTEROPERABILIDADE REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 6 03 DEZ 17 DEZ	



3 NOVAS ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO DA ACADEMIA AMA RUMO A UMA FORMAÇÃO DE EXCELÊNCIA

A Academia AMA está em constante evolução para garantir que os nossos formandos recebem a melhor formação. Fique a conhecer as recentes alterações ao nosso Regulamento de Formação das Atividades Formativas, focadas em aprimorar a qualidade da formação, na inovação e na melhoria contínua dos processos formativos. Assegura-se assim uma formação cada vez mais completa e objetiva, tendo em vista as necessidades diárias dos nossos formandos no exercício das suas funções. Queremos cada vez mais, formar mais e melhores profissionais, para que estejam preparados para todos os desafios do Atendimento, numa ótica de foco constante na orientação ao serviço do Cidadão e qualquer desafio que possa surgir, no seu quotidiano profissional.



4 NÃO APAGUE OS QUESTIONÁRIOS DO SEU E-MAIL

Certamente já recebeu no seu email aqueles questionários de satisfação de cursos que realizou e provavelmente ignorou-os, colocou-os no lixo pensando que não têm importância, ou que estes questionários não servem para nada.

No final deste artigo vai entender que os inquéritos/questionários não só são bastante importantes para a Academia AMA como também fazem parte de um processo de Avaliação do Impacto de Formação bastante mais amplo e crucial para a melhoria contínua da formação.

Agora que tem esta informação em mente, vamos explicar o processo e mostrar porque o preenchimento destes questionários tem uma importância relevante para si, para sua aprendizagem, e para a Academia AMA, para uma resposta ajustada.



No caso da Academia AMA, o impacto da formação é gerido e guiado por segmentos e etapas independentes (cada uma com características próprias avaliativas) e ao mesmo tempo sequenciais e interligadas, como se pode ver no **fluxograma**.



Antes do início da formação, a primeira etapa é a **AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA**. Através da aplicação de um questionário à chefia e aos formandos, de acordo com a modalidade de formação, o objetivo é simples: identificar o estado inicial dos participantes, face às competências definidas previstas para o curso de formação. Desta forma, identificamos o perfil inicial, alinhado com os conteúdos da formação e com as necessidades de formação. Fácil e simples, não é?

Como é medido o conhecimento adquirido durante as formações?

NA AVALIAÇÃO DAS APRENDIZAGENS.

Como é que fazemos isso?

Este procedimento é direcionado exclusivamente aos formandos e é realizado logo após a conclusão da formação. Vai assim permitir ajustar estratégias de ensino e metodologias para futuras ações formativas. Permite ainda obter resultados sobre a aquisição de conhecimentos.

LEMBRA-SE DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO DO INÍCIO DESTE TEXTO?

Pois bem, agora é que entram em ação. Como? Recolhendo o feedback sobre a experiência do participante, incluindo a qualidade do conteúdo, a metodologia utilizada, bem como a

eficácia da formação.

Os dados obtidos ajudam a identificar áreas de melhoria e a garantir que as expectativas dos participantes sejam atendidas. **ESTA É A FASE DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO.**

Está a ver a importância que estas pequenas perguntas têm no futuro das suas aprendizagens (e dos futuros formandos) e na melhoria contínua? No entanto, não só os formandos são avaliados, mas também o(a) **FORMADOR(A) NA FORMA COMO CONDUZ A FORMAÇÃO**, no conhecimento e experiência, na comunicação com os outros, na iniciativa e relacionamento pessoal, na realização e otimização de recursos, na segurança da informação e proteção de dados, entre outros parâmetros, nas modalidades em que está prevista esta avaliação.

Mas o processo ainda não finalizou.

SEGUE-SE A AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA FORMAÇÃO e para aferir qual foi o

impacto que a formação teve no desempenho profissional procede-se a uma avaliação que é realizada pela chefia, pela Academia AMA e pelos próprios formandos. Esta metodologia permite verificar se existe mobilização dos conhecimentos na prática ou melhor, se existe transferência dos conhecimentos teóricos e práticos adquiridos durante a formação no contexto real de trabalho.

ESTAMOS A CHEGAR AO FIM DO CICLO E PARA O FINALIZAR É REALIZADA A AVALIAÇÃO PÓS-FORMAÇÃO.

É esta fase que conclui todo o processo: o que é que correu bem, o que é que se pode melhorar no futuro, quais os aspetos mais relevantes

conseguidos, qual foi o impacto da formação no desempenho profissional e como aplicar a melhoria contínua em todas as fases.

Assim, através da identificação de pontos fortes e áreas de melhoria, a Academia AMA ajusta e aperfeiçoa os seus programas de formação, garantindo que estão de acordo com as necessidades dos formandos e que contribuem efetivamente para o desenvolvimento pessoal, profissional e organizacional.

Agora já sabe, quando receber os questionários de satisfação da formação no seu email, pense duas vezes e assuma o seu compromisso e o seu papel privilegiado, dando feedback construtivo sobre a sua experiência formativa. Ao cooperar através do preenchimento e envio dos questionários está a contribuir ativamente para processo de formação contínua e em última análise a potenciar a oferta formativa da Academia AMA.

E qual é o compromisso da Academia AMA?

Promover uma oferta formativa de qualidade, eficiente e inovadora com uma Equipa de excelência que o(a) ajudará a atingir os seus objetivos, melhorando as suas competências profissionais e pessoais e naturalmente organizacionais, como sejam os da própria Rede de Lojas e Espaços Cidadão.

5 CAPACITAÇÃO PARA UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA: RESILIÊNCIA E ADAPTAÇÃO EM TEMPOS DE MUDANÇA

Tempos de Mudança e de Melhoria Contínua

Desde sempre que tentar alcançar a excelência deve ser característica de qualquer entidade, esteja ela ou não ligada diretamente ao Atendimento ao público. No entanto, devido à globalização e evolução tecnológica, o ambiente que se vive é de constante mudança, exigência e procura pela melhoria contínua, o que torna a procura pela excelência crucial.

Neste cenário, onde se posiciona o Atendimento na Administração Pública, a capacitação e desenvolvimento contínuo dos profissionais, com o objetivo de direcionar esforços no sentido da melhoria contínua e garantir um atendimento personalizado, eficiente, profissional e empático ao Cidadão, é um investimento emergente.

Desta forma, a modernização e padronização dos processos e procedimentos, o acompanhamento das tendências e inovação no setor público, o constante a foco na melhoria contínua por forma a responder às necessidades do Cidadão, acabam por ter um impacto muito significativo e positivo, na perspetiva com que este fica do Atendimento que lhe é prestado.

A resiliência e a adaptação como competências-chave para um Atendimento de excelência

O Atendimento de excelência e a melhoria contínua exigem dos profissionais diversas competências. No entanto são a resiliência e a adaptação que se destacam devido à constante mudança, multiculturalidade e inovação a que se está exposto.

A resiliência é a capacidade de enfrentar desafios, superar obstáculos e recuperar o equilíbrio emocional em situações difíceis, mantendo-se firme e positivo. Já a adaptação diz respeito à capacidade de se ajustar às mudanças e às diferentes situações de forma flexível e eficaz, assim como se adequar e saber lidar com diferentes personalidades, necessidades e expectativas dos Cidadãos.

Estas competências, por parte dos profissionais, proporcionam uma experiência positiva e satisfatória aos Cidadãos, tornando-se essenciais para:

- construir relacionamentos positivos
- evitar conflitos,
- encontrar soluções com foco na resolução do problema,
- garantir a reputação positiva da entidade,
- promover a autonomia do Cidadão.

A procura pelo desenvolvimento de uma postura resiliente e de uma mentalidade de crescimento deve ser o posicionamento que os profissionais e as entidades devem apostar desde já, pensando no futuro. Estas características são cruciais num ambiente de constante mudança e adaptação a novos serviços e funcionalidades, a públicos multiculturais e à incerteza.

A Academia AMA, reconhecendo a importância da capacitação contínua e da adaptação às novas exigências do atendimento ao público, convida todas as Lojas e Espaços Cidadão a inscreverem-se no curso **“Atendimento de Excelência em Tempos de Mudança: Resiliência e Adaptação”**. Este curso é especialmente desenhado para dotar os profissionais das competências necessárias para enfrentar os desafios atuais, promovendo a resiliência e a adaptação como pilares fundamentais de um Atendimento de excelência. Aproveite esta oportunidade de desenvolvimento profissional e contribua para um serviço público de qualidade superior. **Inscreva-se já e garanta a sua participação nas próximas edições deste curso essencial.**

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC

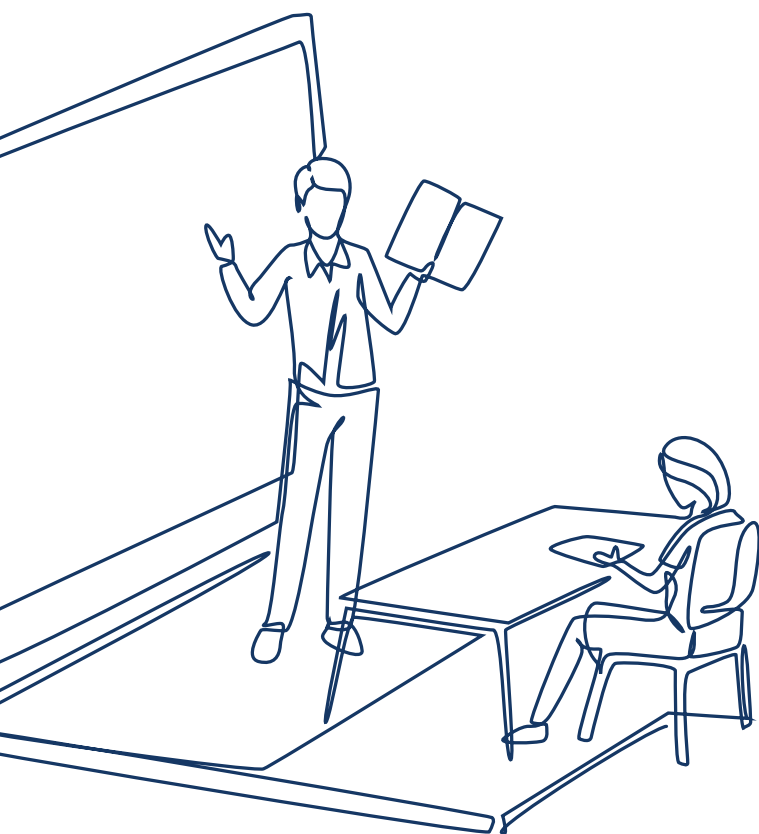


6 VITRINE ACADEMIA AMA

APOSTE NA FORMAÇÃO

VISITE A NOSSA PÁGINA *ONLINE* EM

academia.ama.gov.pt



LIDERANÇA DE EQUIPAS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

ÁREA: LIDERANÇA E ESTRATÉGIA

A liderança nas equipas de Atendimento desempenha um papel vital na eficácia operacional e no êxito global da Instituição. Num cenário onde a qualidade do Atendimento é frequentemente considerada um diferencial competitivo, a capacidade do líder em orientar, motivar e desenvolver a sua equipa torna-se crucial. Neste curso, serão abordados os desafios que diariamente são colocados às equipas de Atendimento presencial, assim como as estratégias para tornar as lideranças destas equipas mais atentas e próximas dos seus trabalhadores e colaboradores ajudando-os a obter melhores resultados.

Destinatários

Coordenadores de Lojas e de Entidades.
Coordenadores de Espaços Cidadão.

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



MS TEAMS COMUNICAR EM EQUIPA ORGANIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO

ÁREA: TEC. INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Este curso tem como objetivo desenvolver técnicas de comunicação digital através do MS Teams bem como de técnicas de colaboração e organização do trabalho em equipa através desta plataforma da Microsoft. Inclui estratégias para facilitar o seu trabalho diário e para maximizar a utilização desta ferramenta.

Destinatários

Coordenadores de Lojas e de Entidades e
Atendedores de Lojas de Cidadão.
Coordenadores e Mediadores de Espaços Cidadão.

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



A INTELIGÊNCIA HUMANA E A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ATENDIMENTO

ÁREA: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Num cenário cada vez mais tecnológico do mundo contemporâneo, a interação entre seres humanos e máquinas tornou-se uma realidade incontestável. Uma área onde essa interação se está a tornar cada vez mais evidente é no contexto do Atendimento ao Cidadão. À medida que a sociedade evolui, as expectativas em relação aos serviços prestados pelo setor público também se transformam. Atualmente, os Cidadãos procuram respostas rápidas, precisas e personalizadas para as suas questões e problemas. Este curso procura enquadrar a nova dinâmica do Atendimento ao Cidadão onde a Inteligência Artificial assume um papel de complementaridade à Inteligência Humana.

Destinatários

Coordenadores de Lojas e de Entidades e
Atendedores de Lojas de Cidadão.
Coordenadores e Mediadores de Espaços Cidadão.

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



ASSISTA AQUI
AOS WEBINARES
ANTERIORES



+FORMAÇÃO

CICLO DE WEBINARS (IN)FORMATIVOS DA ACADEMIA AMA

WEBINAR 4º TRIMESTRE 2024

ATENDIMENTO MULTICULTURAL EMPATIA ALÉM-FRONTEIRAS

Portugal, desde sempre acolheu migrantes de diferentes culturas vindos dos PALOP, Europa Ocidental, Brasil, China, Paquistão e Países de Leste, devido a acontecimentos históricos e económicos, no entanto atualmente verifica-se um aumento generalizado de migrantes oriundos do Brasil, UK, Subcontinente indiano e Ucrânia.

Neste webinar, sob a temática “**Atendimento Multicultural: empatia além-fronteiras**” convidamo-lo(a) a refletir sobre a importância e os benefícios do Atendimento multicultural.

Conheça as principais diferenças culturais existentes entre os países dos quais a maioria dos migrantes em Portugal são provenientes. Venha connosco explorar a necessidade e importância de desenvolver a empatia além-fronteiras e a sensibilidade cultural, como competências que promovem um Atendimento mais eficaz, respeitoso e profissional.

Não perca esta oportunidade de reflexão e sensibilização e adquira conhecimentos valiosos para se destacar no Atendimento.

Inscreva-se agora! Seguimos juntos rumo ao Atendimento multicultural inclusivo!

SESSÃO PARA LOJAS, ESPAÇOS CIDADÃO E CENTRO DE CONTACTO

DIA 20 NOVEMBRO | 11H às 12H30 | VIA TEAMS

DESTINATÁRIOS:

Todos os Profissionais das Lojas de Cidadão (Coordenadores de LC, Profissionais das UG, Coordenadores de Entidades, Profissionais de Atendimento)

Todos os Profissionais dos Espaços Cidadão (Coordenadores de EC, Mediadores de Atendimento Digital)

Todos os Profissionais do Centro de Contacto (Coordenadores, Supervisores e Assistentes)

INSCRIÇÕES



À CONVERSA COM...



RENATA SILVA

MEMBRO DA DIREÇÃO DO GRUPO RENASCENÇA



No seu testemunho para a Academia AMA, Renata Silva compartilhou valiosas experiências e sugestões para a melhoria do Atendimento ao cliente. Enfatizou avanços significativos na empatia e nas relações interpessoais, assim como a importância da coordenação entre múltiplos canais de Atendimento e a necessidade de uma melhor organização e acessibilidade da informação.

Renata destacou a evolução na relação entre os atendedores e os Cidadãos, elogiando os profissionais pelo progresso notável. Sublinhou que a simpatia dos atendedores pode transformar interações, resultando em melhores resultados, mesmo quando os Cidadãos se mostram mais reservados.

Renata reforçou que a digitalização deve simplificar, e não complicar, a vida dos Cidadãos, citando a Loja do Cidadão como um exemplo de eficiência, embora com espaço para melhorias.

Concluiu que, apesar da evolução significativa no Atendimento ao Cidadão, ainda há um longo caminho a percorrer para alcançar uma experiência totalmente integrada e eficiente. Empatia, coordenação e organização foram destacados como pilares essenciais para a melhoria contínua.

Consulte o video para assistir ao testemunho completo de Renata Silva.



ENTREVISTA COMPLETA **AQUI**



VISITE AS **EDIÇÕES ANTERIORES**
DESTA **MAGAZINE**



EDIÇÃO 1

EDIÇÃO 2

EDIÇÃO 3

EDIÇÃO 4

EDIÇÃO 5

EDIÇÃO 6

EDIÇÃO 7

SUBSCREVA A MAGAZINE FORMAÇÃO
E RECEBA TRIMESTRALMENTE A NOSSA NEWSLETTER

TESTEMUNHOS DOS FORMANDOS

Apresentamos o feedback dos formandos da Academia AMA, no âmbito da avaliação que efetuam após a realização dos cursos de formação e/ou na sequência da partilha das aprendizagens adquiridas com os mesmos.

Convidámos 3 Profissionais de Atendimento para responder às seguintes questões:

1. O(s) Curso(s) da Academia AMA que realizou foram úteis no desenvolvimento das suas tarefas habituais?

Que aprendizagens recordou/ desenvolveu e que são importantes para os desafios atuais dos Profissionais de Atendimento?

2. Vai realizar mais Cursos da Academia AMA? Aconselha os Cursos que realizou aos colegas das LC/EC e porquê?



ANA CLÁUDIA RODRIGUES

COORDENADORA EC
LC VALPAÇOS

1. Os cursos da Academia AMA são projetados para capacitar profissionais, especialmente aqueles como nós envolvidos em serviços de Atendimento ao público, fornecendo-nos habilidades e conhecimentos essenciais para enfrentar os desafios atuais. Ajudam-nos a sermos mais eficientes, inovadores e centrados no Cidadão, preparando-nos para enfrentar os desafios modernos da administração pública em constante evolução. O objetivo será colocar sempre as necessidades do Cidadão como prioridade.

2. Hoje em dia uma resposta direcionada para o Omnicanal é fundamental e necessária para todos os colegas das LC/EC, pois só uma pessoa que desenvolveu várias aprendizagens pode dar, de uma forma mais eficiente, resposta às imensas solicitações que enfrentamos todos os dias. Nos serviços públicos, atender às expectativas dos Cidadãos é um desafio constante exigindo inovação nos canais de Atendimento. Da minha parte realizarei todos os cursos que me forem propostos pela Academia Ama, assim como, aconselho e acho de extrema importância que todos os colegas se empenhem na realização e participação dos mesmos.



ANA GALVÃO

COORDENADORA EC
AVENIDAS NOVAS

1. É com muito gosto que sempre que posso realize cursos da Academia AMA, visto serem bastante intuitivos, de fácil perceção/ aprendizagem e, visto que ficam disponíveis na plataforma para poderem ser consultados e executados, mediante a minha disponibilidade, torna a realização dos cursos muito melhor para mim. Os cursos têm ajudado imenso a aprender a lidar cada vez melhor com o público, a ter uma comunicação mais assertiva, ajudando assim a proporcionar um Atendimento de excelência.

2. Sempre que tiver disponibilidade irei realizar os cursos da Academia AMA, pois todos eles têm servido de base para melhorar as minhas *skills*, tanto como mediadora, como coordenadora, visto terem sempre um leque diversificado de cursos à nossa disponibilidade. Aconselho os meus colegas de EC/LC a realizarem estes cursos, porque vão de encontro às nossas necessidades diárias, dando-nos ferramentas para podermos gerir as nossas emoções, sermos melhores profissionais, tornando os serviços públicos cada vez melhores.



ANA PAULA SANTOS

MEDIADORA
LC TAVIRA

1. Sem dúvida que os cursos da Academia AMA foram bastante úteis para o desenvolvimento das minhas tarefas habituais. Aprendi a melhorar a comunicação com os Cidadãos, a gerir conflitos de forma eficaz, a utilizar novas ferramentas digitais, entre outros. Competências essenciais para enfrentar os desafios com que, diariamente, se deparam os Profissionais de Atendimento e que requerem um Atendimento mais personalizado, proporcionando um serviço de excelência.

2. Sim e recomendo vivamente os cursos que já realizei aos colegas das LC/EC, pois estão bem estruturados, atualizados e sempre focados nas necessidades reais do nosso trabalho. Além disso, os formadores são profissionais qualificados e prestáveis, o que proporciona um ambiente de aprendizagem eficiente e agradável. Participar nestes cursos contribuiu significativamente para o meu desenvolvimento pessoal e profissional e acredito que trará benefícios semelhantes a todos os colegas.

GUIA MS TEAMS COMUNICAÇÃO EM EQUIPA E ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A comunicação dentro das equipas e entre equipas dispersas geograficamente, deixou de ser um problema, com a plataforma de colaboração e comunicação desenvolvida pela Microsoft – Microsoft Teams (MS Teams). Com esta ferramenta, os utilizadores podem participar em conversas individuais ou em grupo através de mensagens de texto, voz e vídeo. Além disso, a plataforma integra-se perfeitamente com outras ferramentas da Microsoft, como o Office 365, permitindo a partilha de documentos e a co-elaboração de documentos, apresentações e folhas de cálculo em tempo real. Todos podemos beneficiar desta ferramenta e tirar partido das muitas vantagens que traz ao trabalho em equipa. Ao longo deste guia terá a possibilidade, não só de obter uma visão geral das funcionalidades desta ferramenta, mas também de explorar cada uma delas através do passo-a-passo que aqui encontra.

CONSULTE AQUI O GUIA



11 OPINIÃO DO LEITOR



“

Quero expressar meu profundo agradecimento à Academia AMA e a todos os participantes pela abertura e dedicação demonstradas na partilha de conhecimentos e experiências.

A Academia AMA proporciona o ambiente e a oportunidade ideal para desenvolver a colaboração mútua e para enriquecer o nosso crescimento coletivo.

Cada contributo pessoal, cada partilha institucional merece reflexão sobre o nosso papel e o posicionamento perante o cliente, e cada momento de apoio mútuo é fundamental para o nosso desenvolvimento pessoal e profissional. Apelo à Academia AMA e a todas as entidades para não deixarem de participar sempre nestas iniciativas. Vamos continuar a trocar ideias, a ampliar os nossos horizontes, e a antecipar o futuro da nossa comunidade.

António Rodrigues

Coordenador da Galp na Loja de Cidadão das Laranjeiras, Lisboa



“

Acho muito útil e funcional, a divulgação das ações de formação da Academia AMA, via edições trimestrais da Magazine de Formação, permitindo fazer a inscrição diretamente no link apresentado. Os temas são cada vez mais variados, interessantes e úteis. Gosto deste modelo de formação, com vídeos e material de leitura, em regime de autogestão do tempo e ritmo de execução. Apesar do modelo digital da formação, é inequívoca a eficiência e proximidade da equipa de formação da AMA.

Bem hajam por todo o esforço que representa e requer, criar e manter este tipo de iniciativa. Obrigada

Zélia Godinho

Coordenadora da Loja de Cidadão de Marvila, Lisboa



ACADEMIA AMA
— Competências & Formação —

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 8, EDIÇÃO NOVEMBRO 2024

SUBSCREVA A MAGAZINE FORMAÇÃO 
E RECEBA TRIMESTRALMENTE A NOSSA NEWSLETTER



CONTACTAR
ACADEMIA AMA



VISITAR
ACADEMIA AMA



DEIXAR
UMA SUGESTÃO



VISITE O ESPAÇO CONHECIMENTO
DA ACADEMIA AMA*

*Consulte aqui o Guia de acesso ao Espaço Conhecimento

