



ACADEMIA AMA
— Competências & Formação —

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO



VOLUME 7, EDIÇÃO ABRIL 2024

INSCREVA-SE
NO NOSSO WEBINAR GRATUITO

NOVA GERAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Novas Competências para
o Atendimento do Futuro



FORMAÇÃO NOVOS SERVIÇOS PRR DOS EC

ASAE, DGAE,
DT e OEP

02

FORMAÇÃO CONTÍNUA

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO



03

VITRINE

OS NOSSOS CURSOS
EM DESTAQUE

04

+FORMAÇÃO



CICLO DE WEBINARES
(IN)FORMATIVOS
DA ACADEMIA AMA

05

TESTEMUNHOS CURSO DE INTRODUÇÃO À INTEROPERABILIDADE



07

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, HUMANA E A JORNADA OMNICANAL

01

reCRIAR

CICLO DE WORKSHOPS DE COCRIAÇÃO DA ACADEMIA AMA

CICLO DE WORKSHOPS
DE COCRIAÇÃO DA
ACADEMIA AMA

06

GUIA
MAXIMIZANDO
A EFICIÊNCIA NO
TRABALHO ATRAVÉS
DA GESTÃO DO TEMPO
E DA PRODUTIVIDADE

08



**OPINIÃO
DO LEITOR**

09

NOVA GERAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Novas Competências para o Atendimento do Futuro

No ano em que comemoramos 25 anos da abertura da primeira Loja de Cidadão do país (a primeira foi a Loja das Laranjeiras, em 1999), damos mais um passo rumo ao futuro e apresentamos uma nova geração de serviços públicos +Próximos, +Ágeis, +Conectados. Esta nova geração de serviços públicos constitui um novo paradigma no **Atendimento ao Cidadão**, uma abordagem **omnicanal** que integra o atendimento presencial, telefônico e digital, este através de um novo portal único de serviços e uma aplicação móvel (app Cidadão) proativa e desenhada à medida das necessidades de cada cidadão; aproveitando ainda as potencialidades das tecnologias emergentes, nomeadamente a inteligência artificial, através do assistente virtual com avatar.

Este **Atendimento Omnicanal**, que se apresenta sob o chapéu da nova **Marca Cidadão**, traz o digital ao serviço do cidadão em todos os canais de atendimento.

No **Atendimento Presencial**, o novo modelo de atendimento torna-se mais ágil e eficiente, colocando os cidadãos no centro e procurando dar resposta a todas as suas necessidades na interação com os serviços públicos, seja de forma física ou digital.

Com um atendimento integrado, a **Loja de Cidadão 3.0** reúne os vários serviços públicos num único balcão (**balcão de atendimento integrado**), oferecendo ainda um atendimento digital através de cabines de videochamada e postos de autoatendimento.

Esta mudança de paradigma na forma como o Estado presta os serviços públicos, representa ainda uma oportunidade para os **Profissionais das Lojas e Espaços Cidadão** não só se adaptarem, mas também se reinventarem. O sucesso do **Novo Modelo de Atendimento** depende destes profissionais, que serão o coração das lojas através dos balcões de atendimento integrado. Serão eles os principais agentes da transformação e impulsionadores do progresso em direção a uma experiência de atendimento mais eficiente, inclusiva e personalizada.

Neste sentido, incentivo todos os **Profissionais das Lojas e Espaços Cidadão** a aproveitarem ao máximo os novos cursos e iniciativas pedagógicas que a **Academia AMA** está a preparar, já para o presente ano de 2024. Estes programas são especialmente concebidos para apoiar as mudanças em curso, oferecendo uma ampla gama de formações direcionadas para os desafios futuros. Além disso, serão lançadas novidades a cada trimestre, garantindo uma oferta formativa sempre atualizada e relevante, juntamente com webinars e workshops interativos que proporcionam oportunidades de aprendizagem envolventes e práticas, capacitando os Profissionais a responder aos desafios com confiança e excelência.

Juntos, estamos a moldar o futuro das lojas e espaços cidadão, e o caminho está repleto de oportunidades e desafios de transformação.

Elsa Castro

Vogal do Conselho Diretivo da AMA



Viaje connosco para o futuro: ▶▶

Visite a Loja de Cidadão 3.0 ▶▶

1 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, HUMANA E A JORNADA OMNISCANAL

O Papel da Inteligência Artificial e da Inteligência Humana

No contexto atual, o Atendimento Omniscanal emerge como uma nova forma de serviço aos cidadãos em Portugal, destacando-se pela integração consistente de diversas linhas de respostas tradicionais e digitais. Neste cenário, tanto a inteligência humana quanto a artificial desempenham papéis fundamentais, promovendo uma experiência de atendimento unificada e personalizada.

A Modernização do Atendimento ao Cidadão foi exponenciada pela evolução da inteligência artificial (IA), sendo um catalisador na transformação dos serviços públicos em Portugal, baseados na digitalização, automação, modernização e acessibilidade dos processos. A implementação de tecnologias como a IA e a automatização torna os processos de atendimento mais eficientes, permitindo respostas rápidas a questões comuns, já que todas as interações são registadas e podem ser analisadas para melhorar o serviço, personalizar respostas e antecipar as necessidades dos cidadãos. Esta realidade requer uma constante capacitação digital não só dos funcionários,

como da população em geral, de forma a apoiar a transição digital, a autonomia e a acessibilidade numa perspetiva de inclusão e igualdade de oportunidades para todos.

O Atendimento Omniscanal e o conceito de Atendimento 360º

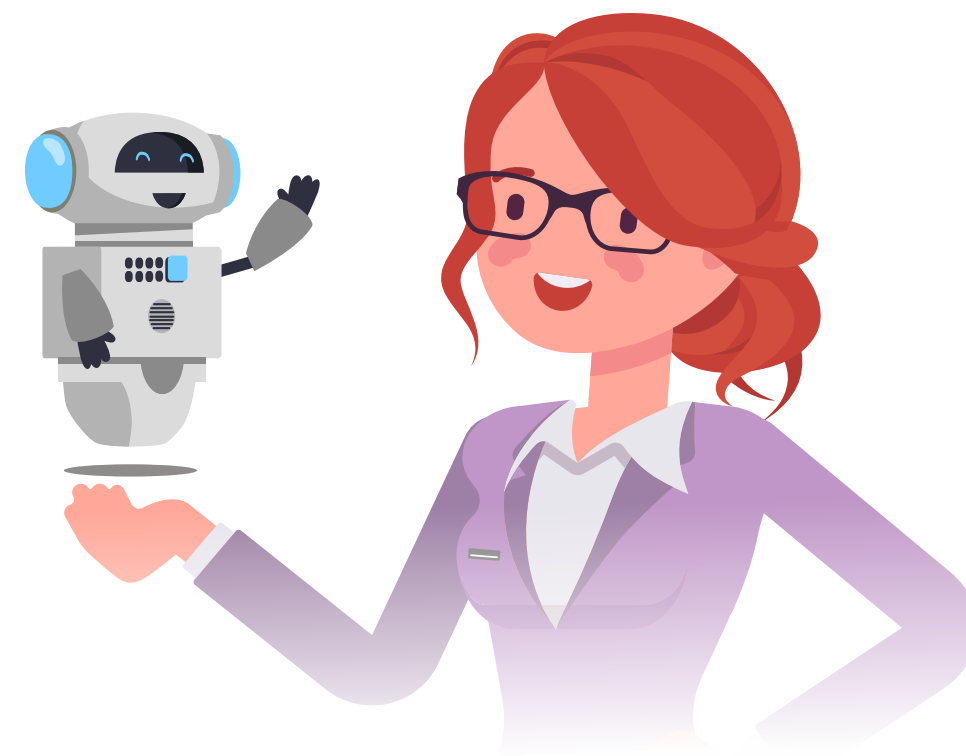
O conceito de Atendimento 360º, reflete uma abordagem holística que abrange todos os pontos de contato possíveis, visando oferecer uma experiência integrada e consistente para os cidadãos. Colocar o cidadão no centro da prioridade é o novo paradigma do atendimento omniscanal, onde é oferecida uma experiência e um acompanhamento de qualidade, desde o Atendimento Presencial até os canais online e móveis, resultando numa maior celeridade, satisfação e reconhecimento aos serviços prestados.

A realidade do Atendimento Omniscanal melhora a eficiência dos serviços públicos no geral e fortalece o relacionamento entre as Instituições e os cidadãos, promovendo uma maior satisfação e reconhecimento da nova forma de responder aos cidadãos.

A combinação harmoniosa entre a inteligência

humana e artificial cria um novo paradigma de atendimento, no qual os cidadãos recebem respostas rápidas e personalizadas em todos os canais de comunicação. De realçar, no entanto, que esta nova abordagem requer o papel fundamental da inteligência humana, sendo indispensável, especialmente em casos que exigem sensibilidade e complexidade além da capacidade dos sistemas automatizados.

O novo paradigma de Atendimento 360º oferece ao cidadão um acompanhamento personalizado de acordo com a sua realidade, seja pessoal e profissional, considerando os aspetos da sua jornada diária, com informações das diversas entidades do Estado, dando desta forma informação antecipada e rápida conforme o seu perfil. A personalização do atendimento realça a importância da abordagem integrada de soluções criadas com o apoio da IA.



Webinar A Inteligência Humana e a Inteligência Artificial no Atendimento

Estratégias inovadoras em prol de um atendimento de excelência.

20 de março
Coordenadores e Atendedores LC

21 de março
Coordenadores e Mediadores EC

Ver Webinar LC



Ver Webinar EC



Curso A Inteligência Humana e a Inteligência Artificial no Atendimento

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC

2 FORMAÇÃO “NOVOS SERVIÇOS PRR NOS ESPAÇOS CIDADÃO”

NOVOS SERVIÇOS PRR
NOS ESPAÇOS CIDADÃO

AÇÃO 3

9 a 23 de abril

AÇÃO 4

23 de abril
a 7 de maio



NOVOS SERVIÇOS PRR NOS ESPAÇOS CIDADÃO

No âmbito da entrada dos novos serviços PRR no catálogo dos Espaços Cidadão, a Academia AMA irá promover mais duas ações de formação, destinadas a todos os Mediadores e Coordenadores dos ECs que ainda não tenham frequentado a mesma. Reforçamos que a formação é obrigatória para que possam disponibilizar os novos serviços nos ECs e o mesmos são fulcrais para que possamos, todos juntos, reforçar a proximidade do cidadão com os serviços públicos, através da tecnologia, de forma simples, inclusiva e segura.

OBJETIVOS

Este curso tem como objetivo dotar os Coordenadores Mediadores de competências para a realização de novos serviços com vista ao reforço da proximidade do cidadão com os serviços públicos, através da tecnologia, de forma simples, inclusiva e segura.

DESTINATÁRIOS

Coordenadores(as) e Mediadores(as) dos Espaços Cidadão.

INSCREVA-SE AQUI



Programa Curso



ASAE

Comunicar que se vão realizar saldos
Saldos – Comunicação de Alteração
Comunicar que se vai realizar uma Liquidação
Realização de liquidações - Comunicação de Alteração
Venda Especial Esporádica - Comunicação

AMA

Pedir a certidão de deferimento tácito

RJACSR

Ocupação de espaço público – Instalação de Equipamento

DGAE

Exercer a atividade de feirante ou vendedor/a ambulante
Alteração da atividade de Feirante ou Vendedor Ambulante
Cessação da atividade de Feirante ou Vendedor Ambulante

VISITE AS EDIÇÕES ANTERIORES
DESTA **MAGAZINE**



SUBSCREVA A MAGAZINE FORMAÇÃO
E RECEBA TRIMESTRALMENTE A NOSSA NEWSLETTER

3ª FORMAÇÃO CONTÍNUA LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

CALENDÁRIO 2º TRIMESTRE 2024

CALENDÁRIO FORMAÇÕES PARA LOJAS DE CIDADÃO

INSCREVA-SE
AQUI

FORMAÇÕES PARA
LOJAS DE CIDADÃO

15 CURSOS
19 AÇÕES

NOVO	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	LIDERANÇA DE EQUIPAS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 16 MAI 30 MAI	EXCLUSIVO COORDENADORES
	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	COMO MOTIVAR A MINHA EQUIPA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 23 ABR 07 MAI	
	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	LIDERANÇA DIGITAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 25 JUN 09 JUL	
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA EM TEMPO DE MUDANÇA: RESILIÊNCIA E ADAPTAÇÃO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 23 ABR 07 MAI	
NOVO	CIDADANIA DIGITAL	INTRODUÇÃO À INTEROPERABILIDADE REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 2 30 ABR 14 MAI	ACÃO 3 06 JUN 20 JUN
	DESENVOL. PESSOAL	MENTALIDADE FIXA VS MENTALIDADE DE CRESCIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 2 02 MAI 16 MAI	
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÃO SÍNCRONA	ACÃO 1 07 MAI 21 MAI	ACÃO 2 18 JUN 02 JUL
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A INTELIGÊNCIA HUMANA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 2 07 MAI 21 MAI	
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	GESTÃO DO TEMPO E PRODUTIVIDADE NO ATENDIMENTO TÉCNICAS PARA LIDAR COM A SOBRECARGA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 2 14 MAI 28 MAI	
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 2 16 MAI 30 MAI	
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO 360º: SUPERANDO AS EXPECTATIVAS DOS CIDADÃO EM TODOS OS CANAIS REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 28 MAI 11 JUN	
	DESENVOL. PESSOAL	GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 04 JUN 18 JUN	
	DESENVOL. PESSOAL	COMO SER MAIS PRODUTIVO NO TRABALHO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 18 JUN 02 JUL	
NOVO	TEC. INFORM. E COMUNICA.	MS TEAMS: COMUNICAR EM EQUIPA E ORGANIZAR INFORMAÇÃO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 20 JUN 04 JUL	
	DESENVOL. PESSOAL	GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 04 JUN 18 JUN	
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 2 16 MAI 30 MAI	FORMAÇÕES PARA PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA E RECEPÇÃO
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	MISSÃO DAS LOJAS DE CIDADÃO E BOAS PRÁTICAS DE ACOLHIMENTO DOS CIDADÃOS REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 20 JUN 04 JUL	

CALENDÁRIO FORMAÇÕES PARA ESPAÇOS CIDADÃO

INSCREVA-SE
AQUI

FORMAÇÕES PARA
ESPAÇOS CIDADÃO

13 CURSOS
15 AÇÕES

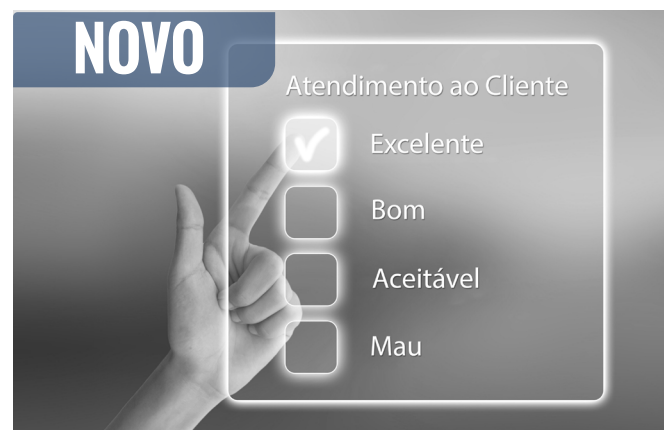
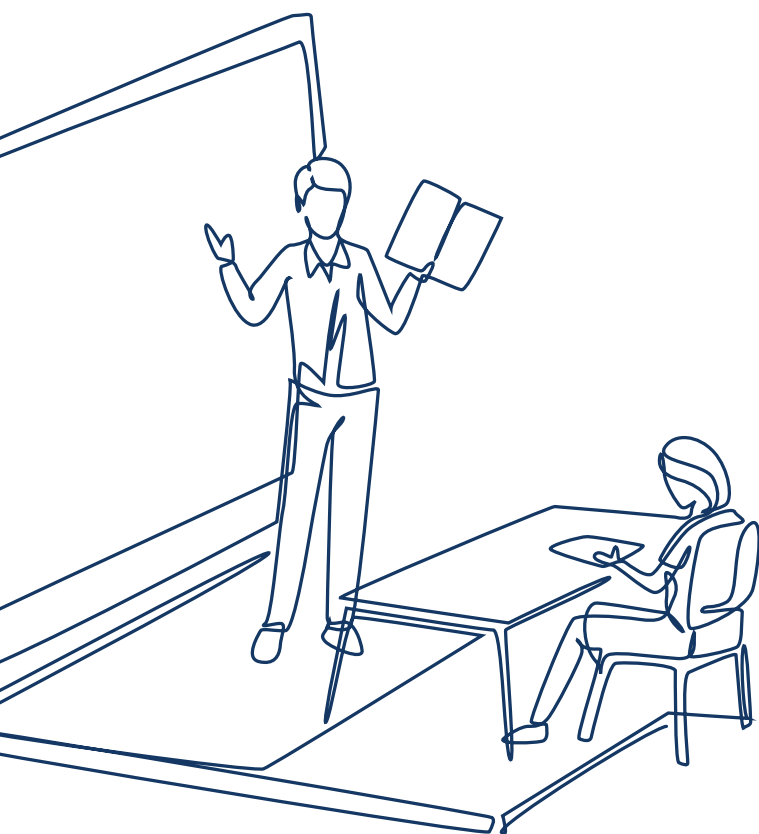
	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	DESAFIOS DE GESTÃO DE UM ESPAÇO CIDADÃO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 23 ABR 07 MAI	EXCLUSIVO COORDENADORES
	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	COMO MOTIVAR A MINHA EQUIPA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 21 MAI 04 JUN	
NOVO	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	LIDERANÇA DE EQUIPAS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 18 JUN 02 JUL	
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA EM TEMPO DE MUDANÇA: RESILIÊNCIA E ADAPTAÇÃO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 30 ABR 14 MAI	
NOVO	CIDADANIA DIGITAL	INTRODUÇÃO À INTEROPERABILIDADE REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 2 30 ABR 14 MAI	ACÃO 3 06 JUN 20 JUN
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A INTELIGÊNCIA HUMANA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 2 14 MAI 28 MAI	ACÃO 3 25 JUN 09 JUL
	DESENVOL. PESSOAL	MENTALIDADE FIXA VS MENTALIDADE DE CRESCIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 2 14 MAI 28 MAI	
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	GESTÃO DO TEMPO E PRODUTIVIDADE NO ATENDIMENTO TÉCNICAS PARA LIDAR COM A SOBRECARGA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 2 23 MAI 06 JUN	
	SERVIÇOS EC	PORTAL ePORTUGAL REFRESH REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	ACÃO 1 21 MAI 04 JUN	
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO 360º: SUPERANDO AS EXPECTATIVAS DOS CIDADÃO EM TODOS OS CANAIS REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 04 JUN 18 JUN	
	SERVIÇOS EC	CHAVE-MÓVEL DIGITAL REFRESH REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	ACÃO 1 04 JUN 18 JUN	
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 2 20 JUN 04 JUL	
NOVO	TEC. INFORM. E COMUNICA.	MS TEAMS: COMUNICAR EM EQUIPA E ORGANIZAR INFORMAÇÃO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÃO 1 20 JUN 04 JUL	

4 VITRINE ACADEMIA AMA

APOSTE NA FORMAÇÃO

VISITE A NOSSA PÁGINA *ONLINE* EM

academia.ama.gov.pt



ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA EM TEMPOS DE MUDANÇA: RESILIÊNCIA E ADAPTAÇÃO

ÁREA: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Neste curso, exploramos futuro do atendimento na Administração Pública Portuguesa! Neste curso, exploramos como a qualidade e satisfação se tornaram prioridade sobre a quantidade de serviços oferecidos aos cidadãos. Aprenda sobre os elementos-chave para um atendimento de excelência e descubra o papel fundamental da resiliência e adaptação na era da mudança. Junte-se a nós e prepare-se para os desafios do futuro!

Destinatários

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

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



ATENDIMENTO 360° SUPERANDO AS EXPETATIVAS DOS CIDADÃOS EM TODOS OS CANAIS DE ATENDIMENTO

ÁREA: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Descubra a importância do Atendimento 360° na interação entre organizações e cidadãos na era moderna. Este curso capacita os profissionais da rede de Lojas e Espaços Cidadão, do Centro de Contacto e das equipas de atendimento online para proporcionar uma experiência integrada e consistente em todos os canais. Aprenda a garantir a satisfação, confiança e fidelidade dos cidadãos ao entender e superar suas expectativas em diferentes pontos de contacto. Prepare-se para promover uma imagem coesa e confiável da rede de atendimento do Estado.

Destinatários

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

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



INTRODUÇÃO À INTEROPERABILIDADE NECESSIDADES, AMBIENTE, INICIATIVAS COMISSÃO EUROPEIA

ÁREA: CIDADANIA DIGITAL

Este curso proporciona uma compreensão sólida sobre a interoperabilidade, incluindo a necessidade da mesma, o ambiente de interoperabilidade de alto nível e as respetivas iniciativas da Comissão Europeia. O curso também fornece informações sobre as oportunidades que podem ser aproveitadas para identificar os módulos de interoperabilidade apropriados para a implementação dos serviços, reutilizando soluções interoperáveis existentes.

Destinatários

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

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



NOVO

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

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



NOVO

MS TEAMS: COMUNICAR EM EQUIPA

ORGANIZAR 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



NOVO

MISSÃO DAS LOJAS DE CIDADÃO

BOAS PRÁTICAS DE ACOLHIMENTO

ÁREA: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Este curso, concebido especialmente para os Profissionais de Segurança nas Lojas de Cidadão, tem como objetivos proporcionar uma formação abrangente sobre o funcionamento das Lojas de Cidadão e especificar o papel crucial destes Profissionais, fortalecendo as suas competências específicas e contribuindo para a criação de um ambiente seguro, eficiente e acolhedor para os cidadãos que visitam e recorrem aos serviços das Lojas de Cidadão.

Destinatários

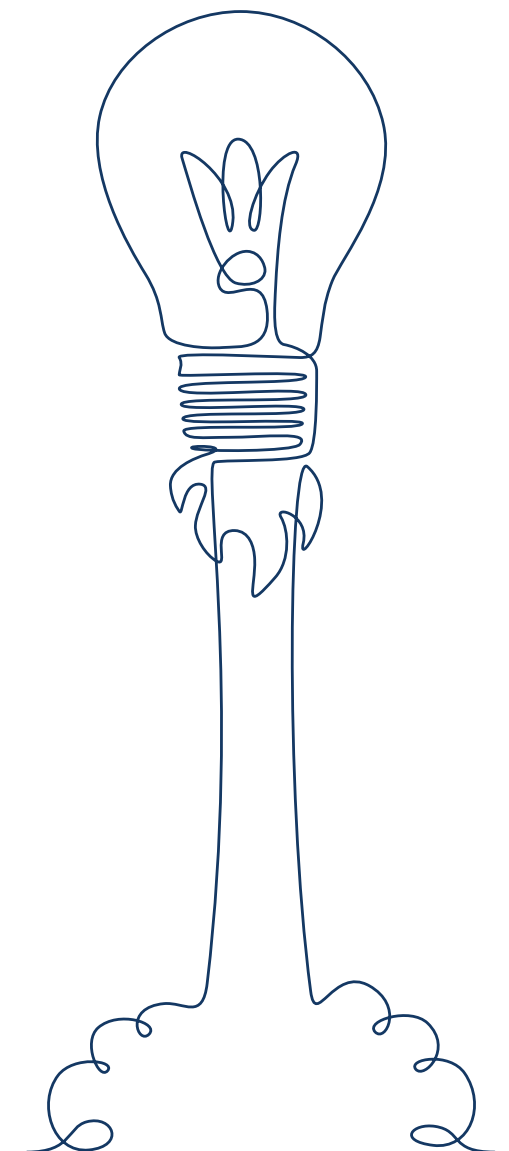
Coordenadores de Lojas e de Entidades e Atendedores de Lojas de Cidadão.

INSCRIÇÃO LC

MANTENHA-SE A PAR DA OFERTA FORMATIVA DA ACADEMIA AMA

INVISTA EM SI,
APOSTE NA FORMAÇÃO

VISITE A NOSSA PÁGINA *ONLINE* EM
academia.ama.gov.pt





ASSISTA AQUI
AOS WEBINARES
ANTERIORES



+FORMAÇÃO

CICLO DE WEBINARES (IN)FORMATIVOS DA ACADEMIA AMA

WEBINAR 2º TRIMESTRE 2024

DESAFIOS DO ATENDIMENTO 360° E DO ATENDIMENTO OMNISCANAL

ESTRATÉGIAS PARA UMA EXPERIÊNCIA INTEGRADA E CONSISTENTE DO CIDADÃO

Explore estratégias inovadoras para elevar o padrão de atendimento público.

Este webinar abordará a integração de diferentes canais de comunicação, visando proporcionar uma experiência completa e satisfatória aos cidadãos. Aprenda estratégias proativas para garantir maior satisfação, confiança e fidelidade. Não perca esta oportunidade única de adquirir conhecimentos valiosos e destacar-se na prestação de serviços.

Inscreva-se agora e faça parte desta transformação no atendimento ao cidadão!

SESSÃO PARA LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

DIA 22 MAIO | 10H às 11H30 | 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)

INSCRIÇÕES



reCRIAR

CICLO DE WORKSHOPS DE COCRIAÇÃO DA ACADEMIA AMA

ATENDIMENTO EM TRANSFORMAÇÃO



COMO DESENVOLVER RESILIÊNCIA E COMPETÊNCIAS EM UM AMBIENTE DE MUDANÇA E MELHORIA CONSTANTES

» WORKSHOP PARA LOJAS DE CIDADÃO

DESTINATÁRIOS: Coordenadores de LC, Elementos da UG das LC e Coordenadores de Entidades representadas nas LC

LISBOA | DIA 19 JUNHO | 10H ÀS 17H

Local: Instituto Português do Desporto e Juventude
Rua de Moscavide, Lote 47101, 1998-011 Lisboa

INSCREVA-SE AQUI



» WORKSHOP PARA ESPAÇOS CIDADÃO

DESTINATÁRIOS: Coordenadores de EC

LISBOA | DIA 20 JUNHO | 10H ÀS 17H

Local: Instituto Português do Desporto e Juventude
Rua de Moscavide, Lote 47101, 1998-011 Lisboa

INSCREVA-SE AQUI



COORDENADORES LOJAS DE CIDADÃO ESPAÇOS DE CIDADÃO

Se é Coordenador de um Espaço Cidadão, Coordenador de Loja de Cidadão ou Coordenador de uma entidade integrada em LC, venha participar nestes workshops colaborativos onde vamos, com Coordenadores e representantes de várias LC e EC, refletir sobre os desafios da rede de atendimento

DESTINATÁRIOS

Coordenadores de LC, Elementos da UG das LC, Coordenadores de Entidades representadas nas LC
Coordenadores de EC

Notas:

- As inscrições estão abertas até dia 07/06/2024;
- Existem apenas 40 vagas por sessão, as quais serão atribuídas por ordem de inscrição e de acordo com uma seleção de inscrições de diferentes LC/EC, para maior representatividade da rede de atendimento;
- As sessões são iguais, devendo inscrever-se na sessão que lhe for mais conveniente e mais perto da sua LC ou do seu EC;
- Caso seja um Coordenador de um EC integrado numa LC, deverá inscrever-se nas sessões específicas para EC;
- As inscrições devem ser efetuadas após a validação das respetivas chefias;
- As despesas de deslocação devem ser asseguradas pelas respetivas entidades.



7 TESTEMUNHOS



CLÁUDIA PINO

UNIDADE DE GESTÃO DA LOJA DE CIDADÃO DE AVEIRO

TESTEMUNHO CURSO DE INTRODUÇÃO À INTEROPERABILIDADE

“A razão que me motivou a realizar este curso foi sobretudo a vontade/ necessidade de estar informada e atualizada sobre o tema da interoperabilidade. Interoperabilidade já é um conceito que vai estando presente no dia a dia e no nosso vocabulário, mas ainda não é bem compreendido por muitos de nós, incluindo por mim, daí sentir a necessidade de aprender mais sobre o tema e, sobretudo compreender o alcance da interoperabilidade na nossa sociedade e na nossa jornada diária.

Como tive oportunidade de aprender, a interoperabilidade facilita a comunicação contínua e a partilha de dados entre diferentes organizações do setor público, também facilita a inovação e o desenvolvimento de novos serviços, uma vez que permite a integração de sistemas e dados já existentes. Compreender estas dinâmicas ajuda-nos na interação com o cidadão, e permite a prestação de um serviço mais eficiente, mais rápido e de forma mais transparente.”

FORMANDOS



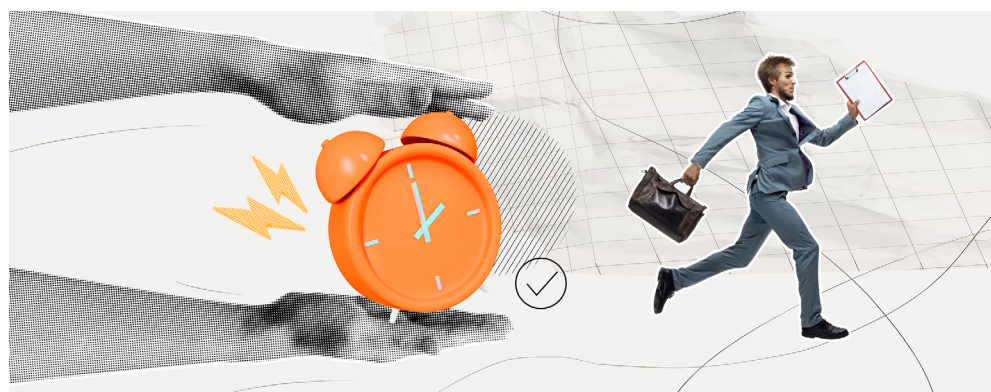
ENTREVISTA COMPLETA AQUI



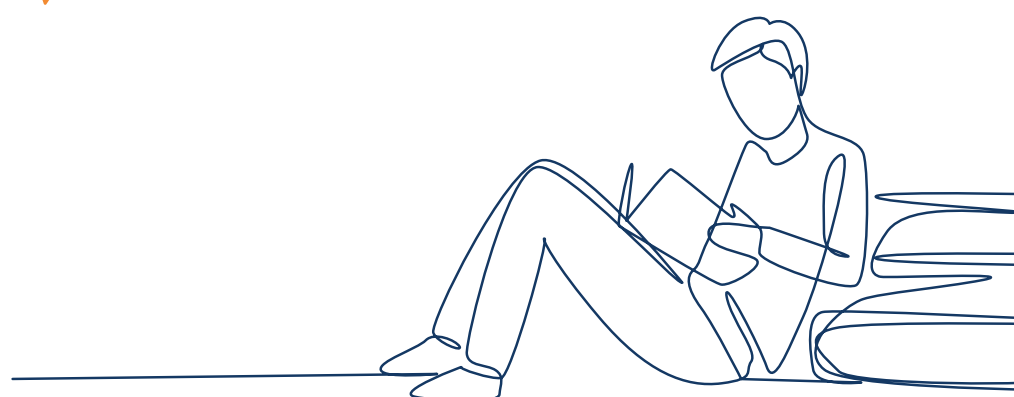
GUIA

MAXIMIZANDO A EFICIÊNCIA NO TRABALHO ATRAVÉS DA GESTÃO DO TEMPO E DA PRODUTIVIDADE

O tempo é um dos bens mais preciosos e escassos que podemos ter. Contudo, em contexto profissional, é imperativo compreender que desperdiçamos parte do nosso tempo e não o rentabilizamos da melhor forma. Esta gestão ineficiente traduz-se na sobrecarga e no aumento do stress dos profissionais. Descubra, através da leitura deste guia, em que medida maximizar a eficiência no trabalho através da implementação de estratégias de gestão de tempo e de produtividade vai impactar, positivamente, a sua vida profissional e pessoal. Abordamos, também, os principais desperdiçadores de tempo e algumas das estratégias que pode adotar no seu dia-a-dia, por forma a gerir o tempo de forma eficaz. Este guia é um instrumento poderoso e visa ajudá-lo a gerir melhor o seu tempo e a alcançar os sentimentos de realização profissional e de bem-estar no trabalho.



CONSULTE AQUI O GUIA



9 OPINIÃO DO LEITOR



“

Uma palavra de lisonjeio para toda a “família” AMA. No meu caso uma história precisamente a cumprir quatro anos, quando pós confinamento abria finalmente o Espaço de Cidadão de Vila Praia de Âncora. Desde então o serviço público de eleição, a satisfação dos cidadãos são, como não poderia deixar de ser, a nossa premissa. Parte do sucesso deve-se à retaguarda da Academia AMA: ora seja a constante informação sempre atualizada através deste Magazine, ora seja pelo plano de formação contínua e diversificada, abordando temas laborais mas também temas relacionados com a atualidade, o bem estar e as relações interpessoais. Sem dúvida que nos enriquece e nos motiva, logo nos torna mais dinâmicos e preparados na hora de resolver as questões dos cidadãos que nos procuram. Parabéns pela iniciativa.

Secundino Vaz

Mediador Espaço Cidadão de Vila Praia de Ancora



“

A Magazine é uma publicação trimestral, muito bem estruturada e apelativa. É uma partilha de saberes e experiências que nos enriquece profissionalmente como organização. A informação sobre as formações disponíveis para todos os colaboradores é muito abrangente e clara. É, sem dúvida, uma mais valia termos a possibilidade de fazer formação “à nossa medida”, sem *timings* muito apertados, que nos podem condicionar na execução das mesmas. No meu ponto de vista, o sucesso deste projeto deve-se à sua periodicidade, trimestral, não o tornando repetitivo, ao seu grafismo simples, mas muito eficaz, e ao conteúdo que é muito bem direcionado e atual. Obrigada Academia AMA!

Maria Aldina

Direção de Atendimento | Equipa de Atendimento Presencial



ACADEMIA AMA
— Competências & Formação —

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 7, EDIÇÃO ABRIL 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

