

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 6, EDIÇÃO JANEIRO 2024



ACADEMIA AMA
Competências & Formação

INSCREVA-SE

NO NOSSO WEBINAR GRATUITO

FORMAÇÃO EM NÚMEROS 2023

UMA JORNADA
TRANSFORMADORA
DE FORMAÇÃO CONTÍNUA

01

INTEROPERABILIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

PROMOVENDO A COÓPERAÇÃO EFICIENTE
EM PORTUGAL E NA EUROPA

03

IOPEU ACADEMY E ACADEMIA AMA
JUNTAM COMPETÊNCIAS
PARA REFORÇAR
**FORMAÇÃO EM
INTEROPERABILIDADE**

04

PLANO FORMAÇÃO CONTÍNUA

LOJAS E ESPAÇOS
CIDADÃO

05

GUIAS PEDAGÓGICOS

GUIA
A IMPORTÂNCIA
DA COMUNICAÇÃO
NÃO VERBAL NO
ATENDIMENTO

08

VITRINE ACADEMIA AMA

06

RESULTADOS REVELADORES

LEVANTAMENTO
DE NECESSIDADES
DE FORMAÇÃO
2024

02

+FORMAÇÃO

CICLO DE WEBINARES
(IN)FORMATIVOS
DA ACADEMIA AMA

07



**OPINIÃO
DO LEITOR**

09



AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA



ACADEMIA AMA
Competências & Formação



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**



Financiado pela
União Europeia
NextGenerationEU

INICIATIVAS TRANSFORMADORAS EM 2024

É com grande entusiasmo que vos damos as boas-vindas à primeira edição de 2024 da nossa Magazine de Formação para Lojas e Espaços Cidadão!

Os desafios e oportunidades que se preveem para este ano e para os próximos, no panorama do atendimento em Portugal, exigirão uma adaptação ágil e habilidades atualizadas a todo o momento. A tecnologia avança, as expectativas dos cidadãos evoluem e, como tal, é imperativo que as Lojas e Espaços Cidadão estejam na vanguarda dessas mudanças.

A Academia AMA irá, assim, continuar a estar empenhada em posicionar a formação como um pilar central desta transformação. Ao investirmos no desenvolvimento das competências necessárias, capacitaremos os nossos formandos, os profissionais das Lojas e Espaços Cidadão, para oferecerem um atendimento mais ágil, personalizado e eficiente. Desde a compreensão das nuances da inteligência artificial até à maestria na comunicação não verbal, os nossos programas de formação, os nossos eventos e as nossas comunidade de prática serão estrategicamente projetados para preparar os trabalhadores para os requisitos dinâmicos dos novos cenários de atendimento que se perspetivam. Estamos entusiasmados em anunciar novas parcerias nacionais e europeias que elevam a nossa Academia e novos patamares de formação. Estas colaborações vão-nos permitir diversificar a nossa oferta formativa,

proporcionando aprendizagens mais personalizadas e alinhadas aos desafios atuais e futuros.

Por outro lado, este ano vamos destacar as vozes da nossa comunidade que tornam a jornada de aprendizagem tão especial. Apresentaremos relatos inspiradores, testemunhos de superação e conquistas individuais que refletem a riqueza da diversidade e força coletiva da nossa comunidade de formandos, da nossa comunidade dos Profissionais das Lojas e Espaços Cidadão.

Estas e outras iniciativas que vamos continuar a apostar este ano, incluindo a mentoria, os *serious games*, a aprendizagem baseada em projetos e a aprendizagem baseada em problemas, entre outras, refletem o nosso compromisso com a inovação pedagógica, oferecendo aos nossos formandos experiências formativas não só enriquecedoras como gratificantes.

Vejam já nesta edição algumas novidades e fiquem atentos para mais detalhes emocionantes nas próximas edições da nossa Magazine!

Embarquem nesta jornada connosco!
Estamos ansiosos para partilhar *insights*, experiências e desafios que fortalecerão a nossa comunidade de aprendizagem.
Que este ano seja repleto de descobertas e crescimento para todos nós!

Carina Américo
Coordenadora do Núcleo de Formação da AMA (Academia AMA)

O QUE ENCONTRA NESTA EDIÇÃO:

Reflexão sobre 2023. Resultados e Conquistas

Neste número, mergulhamos nos excelentes resultados alcançados em 2023. Cada sucesso, cada habilidade adquirida é um testemunho do empenho de todos na procura constante pela excelência. Celebramos juntos os marcos alcançados e registamos as experiências que moldaram o nosso caminho.

Visão para 2024. Diagnóstico de Necessidades e Planeamento Estratégico

O futuro está à nossa frente, e é com olhos visionários que abordaremos o ano de 2024. Apresentamos o diagnóstico de necessidades feito em dez/jan, identificando áreas-chave para crescimento e oportunidades de desenvolvimento. Estamos a definir estratégias que impulsionarão a aprendizagem e o sucesso do próximo capítulo da nossa jornada.

Interoperabilidade: A Ponte para o Futuro

Numa era em que a colaboração é a chave para o sucesso, analisamos como a interoperabilidade entre sistemas e pessoas impulsiona a eficiência e a inovação, solidificando as bases para um futuro mais conectado e para uma Administração Pública mais eficiente.

As dinâmicas da Inteligência Humana e da Inteligência Artificial no Atendimento

Em um mundo cada vez mais marcado pela Inteligência Artificial, exploraremos, num webinar, neste 1º trimestre, como a harmonia entre a tecnologia e a inteligência humana pode redefinir o atendimento. Analisaremos como a fusão dessas forças impulsiona a excelência no serviço ao cliente, garantindo interações mais significativas e eficientes.

Desvendando a Comunicação Não Verbal no Atendimento

A linguagem vai além das palavras. Abordamos a importância da comunicação não verbal no atendimento, desvendando os segredos por trás de gestos, expressões faciais e posturas que moldam a percepção do cliente. Uma compreensão profunda desse aspecto crucial contribuirá para aprimorar a qualidade das interações.

1 FORMAÇÃO EM NÚMEROS 2023

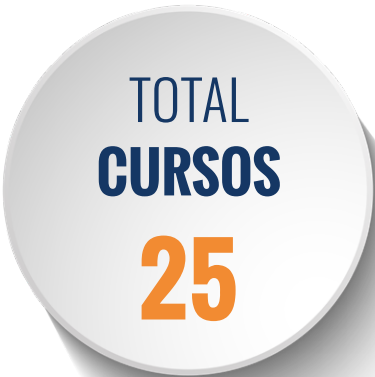
UMA JORNADA TRANSFORMADORA DE FORMAÇÃO CONTÍNUA

Num ano marcado por muitas conquistas, é com grande satisfação que partilhamos os excelentes resultados alcançados pela nossa Comunidade de Lojas e Espaços Cidadão em termos de formação contínua. Ao longo de 2023, testemunhámos a participação entusiástica de mais de 2200 colaboradores, que aproveitaram as oportunidades de aprendizagem oferecidas, dando um passo fundamental em direção ao seu crescimento profissional e pessoal.

Total de Cursos Realizados: 22 cursos envolventes e relevantes que capacitaram coordenadores, atendedores e mediadores com conhecimentos essenciais para os seus campos de atuação.

Ações de Formação Realizadas: Ao todo, foram realizadas 132 ações de formação, proporcionando experiências interativas e enriquecedoras para os participantes.

Número de Formandos: Um impressionante total de 2221 formandos, representam o compromisso da comunidade de Lojas e Espaços Cidadão em investir na formação contínua.



A nossa dedicação à diversidade e amplitude de conhecimento fica evidente ao analisarmos o desdobramento das ações de formação ao longo do ano, segmentadas por áreas temáticas. Esta abordagem estratégica garantiu uma experiência de aprendizagem abrangente e adaptada às necessidades específicas de cada mês.

		LIDERANÇA ESTRATÉGIA	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	DESENVOLV. PESSOAL	CIDADNIA DIGITAL	TEC. INFORMA. E COMUNICA.
		 	 	 	 	 
MARÇO	17	1 2	4 4	2 2	0 2	0 0
ABRIL	23	0 1	1 12	2 3	0 4	0 0
MAIO	24	1 1	5 8	2 1	1 5	0 0
JUNHO	16	0 0	3 3	4 0	1 5	0 0
JULHO	3	0 0	0 1	1 1	0 0	0 0
AGOSTO	6	0 0	0 1	1 2	0 2	0 0
SETEMBRO	7	0 0	1 0	4 2	0 0	0 0
OUTUBRO	19	0 0	6 5	0 4	1 2	0 1
NOVEMBRO	13	0 0	1 6	0 3	1 2	0 0
DEZEMBRO	7	1 0	2 0	0 2	0 1	0 1
TOTAL	135	2 4	21 40	16 20	4 23	0 2

LEGENDA:  Lojas de Cidadão  Espaços Cidadão

Para oferecer uma visão mais detalhada destes números extraordinários, disponibilizamos um infográfico que destaca os marcos alcançados ao longo do ano. Este recurso visual está disponível para consulta e *download*, onde todos podem verificar, de uma forma fácil e rápida, o volume de formação contínua promovida em 2023 e quantos profissionais beneficiaram da mesma.

Antecipando um 2024 repleto de oportunidades, estamos empolgados em apresentar uma seleção diversificada de novos cursos. Nesta mesma edição da Magazine

Formação, disponibilizamos o aguardado calendário para o primeiro trimestre de 2024. Convidamos todos a inscreverem-se para continuar a investir no seu desenvolvimento pessoal e profissional. A Formação Contínua é a chave para o sucesso duradouro por isso a Academia AMA está comprometida em continuar a impulsionar o crescimento e a excelência na nossa comunidade de Lojas e Espaços Cidadão.

CONSULTA O INFOGRÁFICO COMPLETO

2

RESULTADOS REVELADORES

LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

Numa iniciativa dedicada ao aperfeiçoamento contínuo, disponibilizámos em dezembro, até 15 de janeiro, através da newsletter Formação em Foco, um questionário de Levantamento de Necessidades de Formação direcionado à Comunidade de Lojas e Espaços Cidadão.

O Diagnóstico de Necessidades de Formação é uma ferramenta que possibilita detetar as carências formativas de acordo com os conhecimentos, capacidades e atitudes de um indivíduo ou de um grupo. Esta informação é crucial para a definição de uma estratégia

formativa que nos irá permitir estabelecer as áreas de conhecimento e os cursos a realizar, tendo sempre como objetivo melhorar a qualidade dos serviços e desenvolver as competências dos vários profissionais.

Os resultados obtidos em 460 respostas de Lojas e Espaços Cidadão ao questionários oferecem uma visão aprofundada das preferências e necessidades de formação dos participantes, orientando-nos na criação de programas personalizados e alinhados com as expetativas.

Apresentamos as principais projeções retiradas das respostas disponibilizadas.

NÚMERO DE INQUIRIDOS

43 COORDENADORES DE LOJAS DE CIDADÃO E ENTIDADES REPRESENTADAS NAS LC

35 PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO

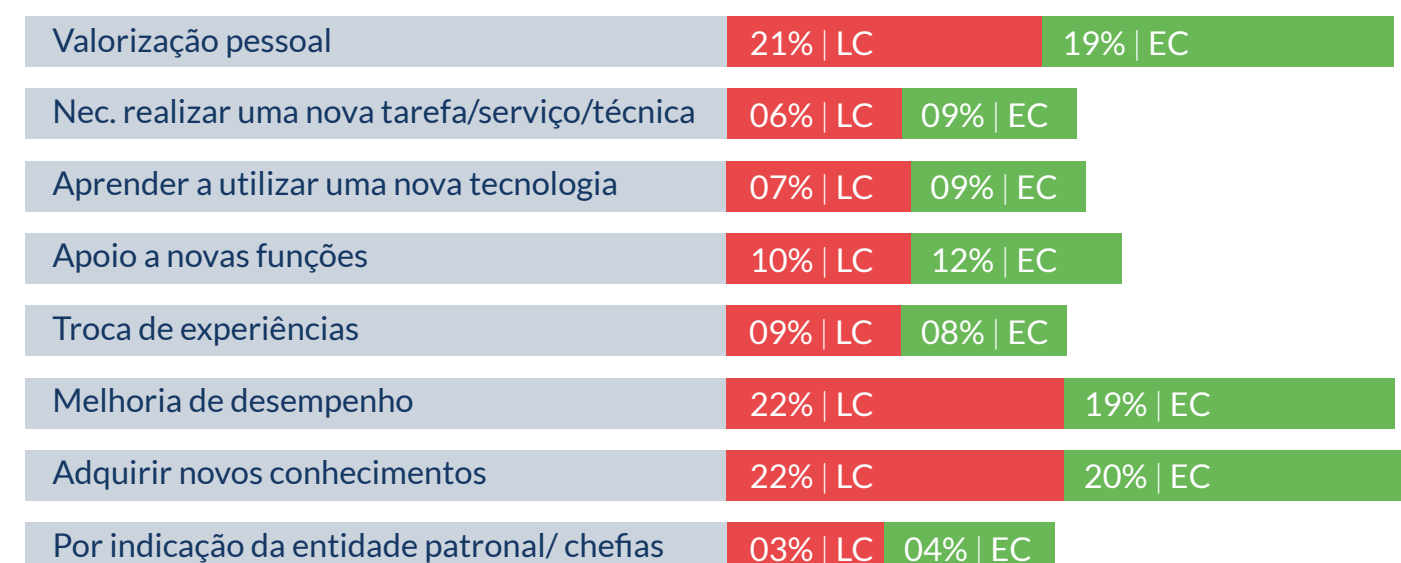
140 COORDENADORES DE ESPAÇOS CIDADÃO

242 MEDIADORES DE ESPAÇOS CIDADÃO

PRINCIPAIS RESULTADOS

DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE FORMAÇÃO 2024

Quais os principais motivos que o(a) levam a frequentar formação?

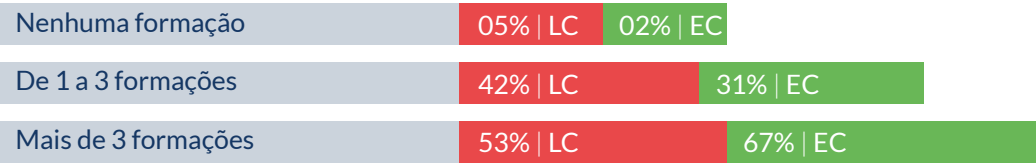


PRINCIPAIS RESULTADOS

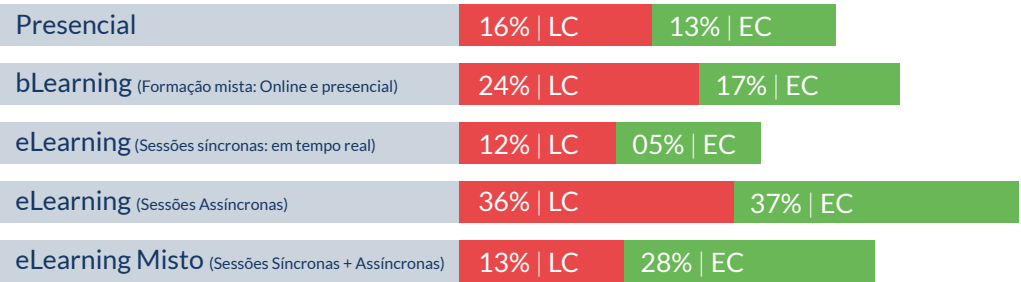
DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE FORMAÇÃO 2024



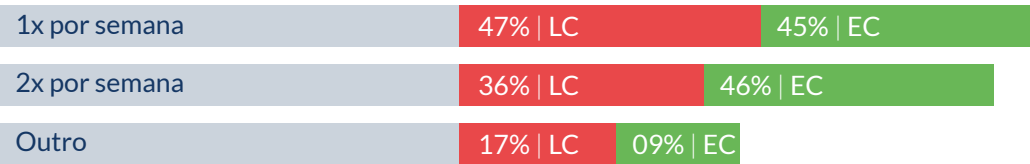
Quantas formações realizou nos últimos 2 anos?



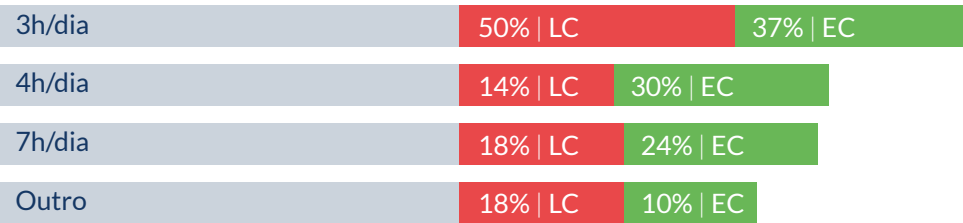
Qual o regime de formação que tem preferência?



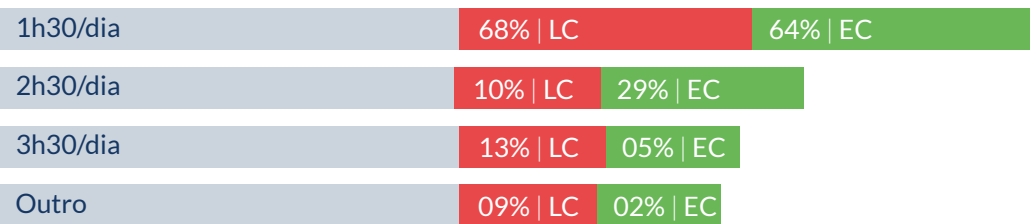
Com que frequência semanal consegue dedicar-se à formação?



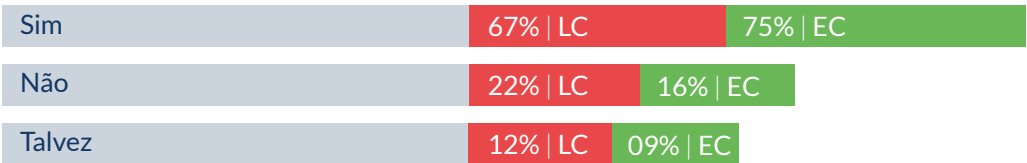
Formação Presencial: Número de horas diárias de formação presencial que considera mais adequado.



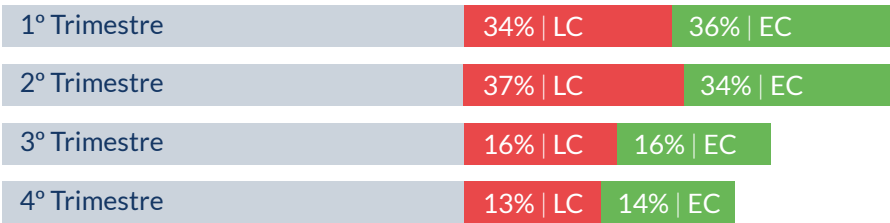
Formação síncrona (formação online numa hora pré-definida): Número de horas diárias de formação síncrona que considera mais adequado.



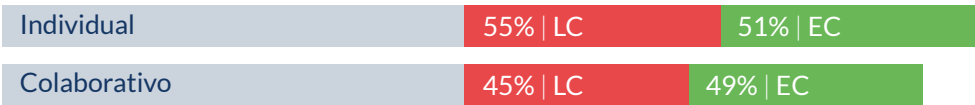
Participaria em sessões de Workshops, Webinars e Comunidades de Prática, para partilha de conhecimentos e experiências?



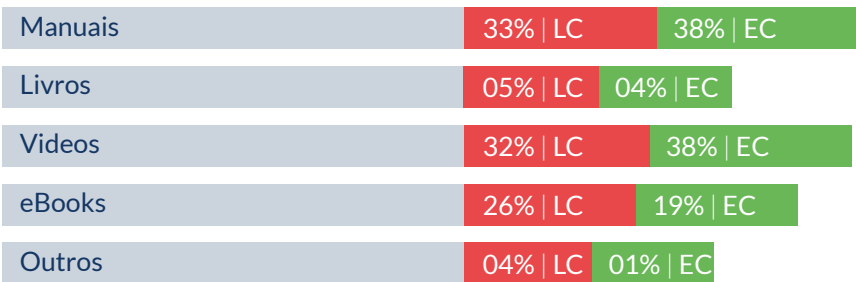
Qual(is) é(são) a(s) altura(s) do ano que tem mais tempo para realizar formação?



Estilo de aprendizagem preferido?



Tipo de recursos didáticos preferidos:



CURSOS/TEMAS COM MAIOR GRAU DE INTERESSE

A Importância do Interesse dos Formandos



A avaliação do interesse dos formandos em áreas específicas de formação é crucial para o desenvolvimento eficaz e personalizado dos cursos oferecidos pela Academia AMA. Essa prática não só proporciona uma compreensão mais profunda das necessidades de aprendizagem dos participantes, mas também oferece benefícios significativos para a própria Academia.

Personalização e Relevância

Ao conhecer as preferências dos formandos, podemos personalizar os cursos de acordo com as necessidades específicas de cada grupo. Isso resulta em programas mais relevantes e adaptados às necessidades reais, aumentando a eficácia da aprendizagem e a satisfação dos participantes.

Aumento da Participação e Envolvimento

Cursos alinhados aos interesses dos formandos tendem a atrair maior participação e envolvimento. A percepção de que a formação aborda temas de relevância pessoal motiva os formandos a se dedicarem mais ativamente ao processo de aprendizagem, promovendo uma experiência mais enriquecedora.

Foco nas Áreas de Maior Necessidade

Ao analisar os resultados dos questionários de diagnóstico de necessidades de formação, podemos identificar as áreas temáticas mais procuradas. Isso permite uma alocação mais estratégica de recursos, concentrando esforços na oferta de cursos que atendam às necessidades prioritárias dos formandos.

Melhoria Contínua

A avaliação regular do interesse dos formandos proporciona um ciclo de feedback contínuo. Com base nos resultados, podemos ajustar e melhorar constantemente os nossos programas de formação, mantendo-os alinhados com as tendências e as evoluções nas áreas temáticas abordadas.

Entender o interesse dos formandos não é apenas uma prática recomendada, mas uma estratégia fundamental para o nosso sucesso.

Ao adaptar os nossos cursos às necessidades específicas de cada grupo, melhoramos a qualidade do aprendizagem e construímos uma relação mais sólida e duradoura com os nossos formandos.

Os seguintes quadros refletem os cursos que obtiveram maior número de respostas positivas, quando questionados sobre quais seriam os cursos/temas propostos que gostariam de realizar, tendo em conta a oferta formativa da Academia AMA.

COORDENADORES(AS) DE LOJAS DE CIDADÃO

LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	• LIDERANÇA DIGITAL
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	• A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NO ATENDIMENTO • ATENDIMENTO 360: SUPERANDO AS EXPECTATIVAS DOS CLIENTES EM TODOS OS CANAIS
CIDADANIA DIGITAL	• REVOLUÇÃO INDUSTRIAL 5.0 • IDENTIDADE DIGITAL
DESENVOLVIMENTO PESSOAL	• MENTALIDADE FIXA VS MENTALIDADE DE CRESCIMENTO
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	• COMPETÊNCIAS DIGITAIS

PROFISSIONAIS DE LOJAS DE CIDADÃO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO	• A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NO ATENDIMENTO • ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA EM TEMPOS DE MUDANÇA: RESILIÊNCIA E ADAPTAÇÃO
CIDADANIA DIGITAL	• IDENTIDADE DIGITAL
DESENVOLVIMENTO PESSOAL	• GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	• COMPETÊNCIAS DIGITAIS

COORDENADORES(AS) DE ESPAÇOS CIDADÃO

LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	• LIDERANÇA DIGITAL
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	• INTELIGÊNCIA HUMANA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ATENDIMENTO
CIDADANIA DIGITAL	• IDENTIDADE DIGITAL
DESENVOLVIMENTO PESSOAL	• MENTALIDADE FIXA VS MENTALIDADE DE CRESCIMENTO
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	• COMPETÊNCIAS DIGITAIS
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DOS ESPAÇOS CIDADÃO	• PORTAL EPORTUGAL

MEDIADORES(AS) DE ESPAÇOS CIDADÃO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO	• GESTÃO DO TEMPO E PRODUTIVIDADE NO ATENDIMENTO: TÉCNICAS PARA LIDAR COM A SOBRECARGA
CIDADANIA DIGITAL	• IDENTIDADE DIGITAL
DESENVOLVIMENTO PESSOAL	• MENTALIDADE FIXA VS MENTALIDADE DE CRESCIMENTO
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	• COMPETÊNCIAS DIGITAIS
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DOS ESPAÇOS CIDADÃO	• PORTAL EPORTUGAL

AUTOAVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

Essencial para o Desenvolvimento Pessoal e Profissional de cada um.



No mesmo questionário de Diagnóstico de Necessidades de Formação foi ainda feita uma autoavaliação de competências que surge como uma ferramenta crucial para mapear os interesses e necessidades individuais de cada membro da nossa Comunidade de Lojas e Espaços Cidadão.

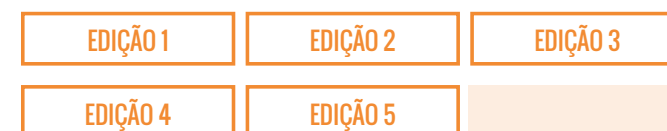
Ao avaliarem-se em relação às competências apresentadas no questionário, os participantes não apenas revelam as suas preferências e inclinações, mas também indicam áreas específicas de desenvolvimento pessoal e profissional que consideram prioritárias. Esta reflexão consciente fornece insights valiosos, possibilitando-nos adaptar os programas de formação de uma forma mais precisa e alinhada com os objetivos individuais.

Reconhecemos a importância da autoavaliação como um instrumento dinâmico que impulsiona o autodescobrimento e orienta as escolhas de aprendizagem. Neste processo, cada resposta contribui para a construção de um ecossistema formativo mais personalizado e eficaz, refletindo o nosso compromisso contínuo em promover o crescimento e a excelência em todas as etapas da jornada de aprendizagem.

Estes resultados apurados no questionário de Levantamento de Necessidades de Formação fornecem uma base sólida para a conceção de programas de formação que atendam às preferências e necessidades distintas da Comunidade de Lojas e Espaços Cidadão. Estamos entusiasmados em utilizar essas informações para criar, em 2024, oportunidades de aprendizagem significativas e alinhadas com os objetivos individuais e organizacionais.

Agradecemos a todos os participantes por contribuírem para esta valiosa iniciativa de melhoria contínua. Juntos, continuaremos a construir um ambiente de aprendizagem que promova o crescimento sustentável e o sucesso de todos na rede de Lojas e Espaços Cidadão.

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



SUBSCREVA A MAGAZINE FORMAÇÃO
E RECEBA TRIMESTRALMENTE A NOSSA NEWSLETTER

3 INTEROPERABILIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

PROMOVENDO A COOPERAÇÃO EFICIENTE EM PORTUGAL E NA EUROPA

A interoperabilidade desempenha um papel central na modernização da Administração Pública em Portugal, estendendo a sua influência para além das fronteiras nacionais e alinhando-se com os esforços de integração europeia. Este conceito refere-se à capacidade dos sistemas, aplicações e processos interagirem eficazmente, independentemente das diferenças tecnológicas, organizacionais ou funcionais que possam existir.

No âmbito da Administração Pública, a interoperabilidade é crucial para promover a colaboração entre diferentes entidades governamentais, visando proporcionar uma prestação de serviços mais eficiente e integrada para os cidadãos. Este princípio ganha uma dimensão mais ampla quando consideramos a interoperabilidade a nível europeu, onde a harmonização de sistemas e padrões possibilita uma cooperação transfronteiriça mais eficaz.

Como a interoperabilidade é implementada na Administração Pública em Portugal e na Europa?

Integração de Sistemas

Exemplo: Em Portugal, diferentes departamentos governamentais integram os seus sistemas para uma troca eficaz de dados. A nível europeu, iniciativas lideradas pelas *Interoperable Europe* promovem a integração de sistemas em toda a União Europeia.

Partilha de Dados

Exemplo: A interoperabilidade permite a partilha segura de informações entre instituições governamentais em Portugal e entre países europeus, facilitando uma cooperação mais estreita em áreas como segurança, saúde e justiça.

Serviços Online

Exemplo: Os cidadãos em Portugal beneficiam da interoperabilidade ao realizar transações eletrónicas, enquanto a nível europeu, a implementação de serviços online interoperáveis simplifica a interação dos cidadãos com diferentes instituições de diferentes países.

Padronização de Processos

Exemplo: Normas e protocolos comuns são adotados em Portugal para uniformizar processos. A nível europeu, a

interoperabilidade é promovida através da implementação de padrões como o EIF (European Interoperability Framework), garantindo uma abordagem coesa em toda a UE.

Segurança da Informação

Exemplo: Sistemas de segurança robustos asseguram a proteção de dados sensíveis em Portugal e são parte integrante das iniciativas europeias para garantir a segurança da informação transfronteiriça.

Ao adotar e promover a interoperabilidade, Portugal não só aperfeiçoa a eficiência dos seus serviços públicos como também se alinha com os objetivos mais amplos da União Europeia em direção a uma administração pública mais integrada e colaborativa. Este compromisso fortalece a posição de Portugal na construção de uma Europa digital, onde a interoperabilidade desempenha um papel crucial na construção de uma governança transfronteiriça mais eficiente e centrada no cidadão.

4 IOPEU ACADEMY E ACADEMIA AMA JUNTAM COMPETÊNCIAS PARA REFORÇAR FORMAÇÃO EM INTEROPERABILIDADE

A digitalização dos serviços públicos é uma prioridade crescente em todo o mundo, e a parceria entre a IOPEU Academy e a Academia AMA representa um marco significativo na promoção da formação para impulsionar as competências digitais nas administrações públicas.

Sobre a IOPEU Academy

A IOPEU Academy é uma iniciativa educacional promovida pela Comissão Europeia, estabelecida em 2019. O seu principal objetivo é impulsionar as competências digitais avançadas das administrações públicas no campo da interoperabilidade. Através de cursos de eLearning complementados por sessões de formação presencial, webinars, workshops e outras atividades educacionais, a IOPEU Academy atua como um catalisador essencial na transformação digital do setor público. Estes cursos, centrados no tema da interoperabilidade, estão disponíveis para todos os interessados no tema, tendo sido especialmente concebidos para os funcionários públicos envolvidos na transformação digital.

A Parceria com a Academia AMA

A colaboração estratégica entre a IOPEU Academy e a Academia AMA destaca-se como um exemplo notável de cooperação no domínio da Formação Digital. A troca de conhecimentos e formações relevantes para ambas as partes promete reforçar as capacidades digitais das administrações públicas, como sejam as da Europa e de Portugal, contribuindo para a eficiência e inovação nos serviços oferecidos. Uma vantagem significativa desta parceria é a tradução de diversos cursos da IOPEU Academy para a língua portuguesa. Esta iniciativa facilitará o acesso à formação avançada aos funcionários da AMA mas também da comunidade de Lojas e Espaços Cidadão, ampliando o alcance e a relevância da formação em interoperabilidade.

Benefícios para a Comunidade LC e EC

Ao traduzir os cursos da IOPEU Academy para o português, a Academia AMA abre portas para que colaboradores e membros da comunidade



de Lojas e Espaços Cidadão tenham acesso a uma gama diversificada de recursos formativos. Essa iniciativa não apenas reforça as capacidades individuais, mas também contribui para a construção de uma comunidade mais informada e capacitada para enfrentar os desafios da era digital.

Perspetivas Futuras

A parceria entre a IOPEU Academy e a Academia AMA representa apenas o início de uma colaboração contínua. Ambas as organizações estão comprometidas em explorar oportunidades adicionais para desenvolver e fornecer programas de formação inovadores, promovendo o intercâmbio de conhecimentos e melhores práticas.

A união de forças entre estas duas instituições reflete o compromisso partilhado de impulsionar o setor público em direção a uma era digital mais eficiente, transparente e orientada para resultados. Ao investir na formação avançada, esta parceria está a

pavimentar o caminho para um futuro onde as administrações públicas estão equipadas para enfrentar os desafios dinâmicos do mundo digital com confiança e habilidade.

Em parceria com a IOPEU Academy, a Academia AMA apresenta uma formação especializada em Interoperabilidade, proporcionando a oportunidade de desenvolver as competências essenciais para impulsionar a eficiência, fomentar a colaboração e liderar a mudança no seio da Administração Pública. Não deixe escapar esta oportunidade de se destacar num ambiente em constante evolução. Inscreva-se agora e coloque-se na linha da frente da transformação na Administração Pública.

INSCREVA-SE NO CURSO AQUI



INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC

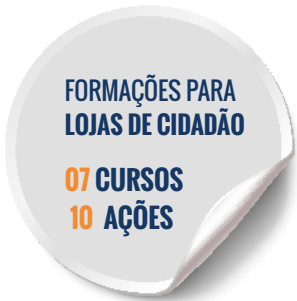
5 FORMAÇÃO CONTÍNUA LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

CALENDÁRIO 1º TRIMESTRE 2024

CALENDÁRIO FORMAÇÕES PARA LOJAS DE CIDADÃO



NOVO	CIDADANIA DIGITAL	REVOLUÇÃO INDUSTRIAL 5.0 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 07 MAR 21 MAR	EXCLUSIVO COORDENADORES
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO MULTICULTURAL CONSTRUINDO PONTES CULTURAIS PARA UM MELHOR ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 05 MAR 19 MAR	
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 21 MAR 04 ABR	
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A INTELIGÊNCIA HUMANA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 28 MAR 11 ABR	
NOVO	CIDADANIA DIGITAL	INTRODUÇÃO À INTEROPERABILIDADE REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 19 MAR 02 ABR	
	CIDADANIA DIGITAL	REVOLUÇÃO INDUSTRIAL 5.0 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 21 MAR 04 ABR	
	DESENVOL. PESSOAL	MENTALIDADE FIXA VS MENTALIDADE CRESCIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 07 MAR 21 MAR	
NOVO	DESENVOL. PESSOAL	GESTÃO DO TEMPO E PRODUTIVIDADE NO ATENDIMENTO TÉCNICAS PARA LIDAR COM A SOBRECARGA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 12 MAR 26 MAR	
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO MULTICULTURAL CONSTRUINDO PONTES CULTURAIS PARA UM MELHOR ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 05 MAR 19 MAR	EXCLUSIVO PROF. RECEÇÃO E SEGURANÇA
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 21 MAR 04 ABR	



CALENDÁRIO FORMAÇÕES PARA ESPAÇOS CIDADÃO



	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	LIDERANÇA DIGITAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	AÇÃO 1 19 MAR 02 ABR	EXCLUSIVO COORDENADORES
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO MULTICULTURAL CONSTRUINDO PONTES CULTURAIS PARA UM MELHOR ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 21 MAR 04 ABR	
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A INTELIGÊNCIA HUMANA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 26 MAR 09 ABR	
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 26 MAR 09 ABR	
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO OMNICAL E OS DESAFIOS DO FUTURO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 26 MAR 09 ABR	
	CIDADANIA DIGITAL	REVOLUÇÃO INDUSTRIAL 5.0 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 12 MAR 26 MAR	
NOVO	CIDADANIA DIGITAL	INTRODUÇÃO À INTEROPERABILIDADE REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 27 FEV 12 MAR	
	DESENVOL. PESSOAL	MENTALIDADE FIXA VS MENTALIDADE CRESCIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 21 MAR 04 ABR	
NOVO	DESENVOL. PESSOAL	GESTÃO DO TEMPO E PRODUTIVIDADE NO ATENDIMENTO TÉCNICAS PARA LIDAR COM A SOBRECARGA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 26 MAR 09 ABR	
	TEC. INFORM. E COMUNICA.	COMPETÊNCIAS DIGITAIS REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	AÇÃO 1 05 MAR 19 MAR	



6

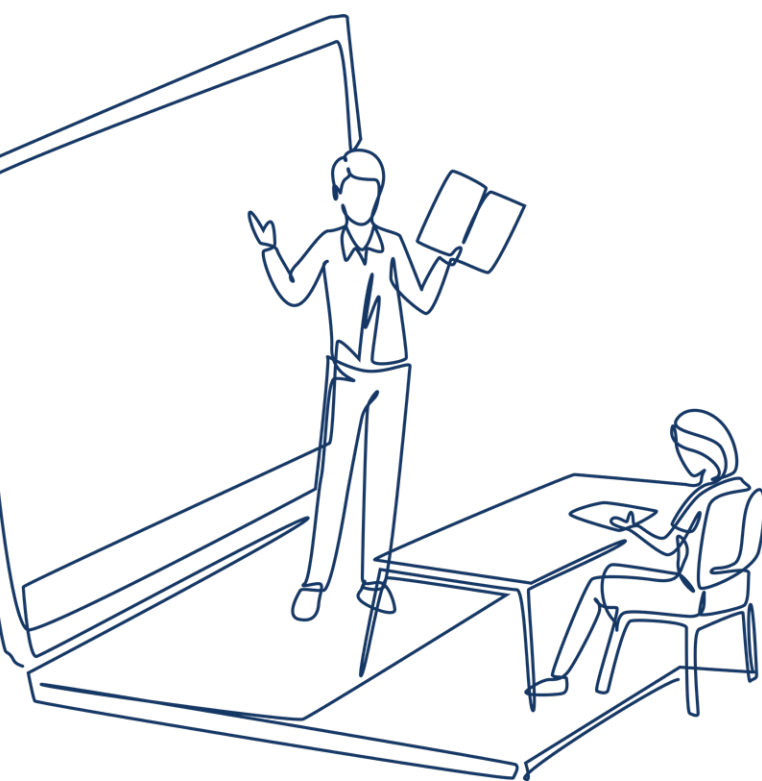
VITRINE

ACADEMIA AMA

APOSTA NA FORMAÇÃO

VISITA A NOSSA PÁGINA *ONLINE* EM

academia.ama.gov.pt



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. No atendimento ao cidadão, essa interação é evidente, dado que a sociedade procura respostas rápidas e personalizadas. Este curso explora a dinâmica atual do atendimento, destacando a complementaridade da Inteligência Artificial com a 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



A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL NO ATENDIMENTO

ÁREA: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Todos os dias comunicamos com as nossas famílias, amigos, colegas e desconhecidos, mas apenas uma pequena percentagem do que comunicamos durante cada uma dessas interações é verbal. Vários estudos indicam que a grande maioria do que transmitimos por meio das nossas conversas com outras pessoas é intuitivo e inato, ou seja, alguns especialistas defendem que 70 a 93% de toda a comunicação é não verbal.

É a partir desta premissa que propomos este curso sobre a importância da comunicação não verbal no atendimento.

Destinatários

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

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



GESTÃO DO TEMPO E PRODUTIVIDADE NO ATENDIMENTO

ÁREA: DESENVOLVIMENTO PESSOAL

O atendimento assume um papel crucial em qualquer organização, seja ela pública ou privada, como elemento de ligação com clientes ou cidadãos. Profissionais de Atendimento lidam constantemente com solicitações e exigências de terceiros. Nos serviços públicos, a elevada afluência de cidadãos através de vários canais, a complexidade dos serviços e a urgência de cada cidadão frequentemente colocam os Profissionais de Atendimento em situações de sobrecarga. Esta formação procura alertar e equipar estes profissionais com estratégias para minimizar o impacto da sobrecarga laboral nas suas vidas.

Destinatários

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

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



ASSISTE AQUI
AOS WEBINARES
ANTERIORES 

+FORMAÇÃO

CICLO DE WEBINARES (IN)FORMATIVOS DA ACADEMIA AMA

WEBINAR 1º TRIMESTRE 2024

A INTELIGÊNCIA HUMANA E A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ATENDIMENTO

Explore conosco como a combinação destas duas inteligências está a moldar o futuro do Atendimento. Desvende estratégias inovadoras, conheça casos de sucesso e descubra como a sinergia entre as duas inteligências pode elevar a experiência do cliente a patamares extraordinários.

SESSÃO PARA LOJAS DE CIDADÃO
DIA 20 MARÇO | 10H às 11H30 | VIA TEAMS

INSCRIÇÕES LOJAS DE CIDADÃO 

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

SESSÃO PARA ESPAÇOS CIDADÃO
DIA 21 MARÇO | 10H às 11H30 | VIA TEAMS

INSCRIÇÕES ESPAÇOS CIDADÃO 

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

GUIA A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NO ATENDIMENTO

Explore a fundo como a linguagem corporal, expressões faciais e outros elementos não verbais desempenham um papel crucial na interação entre cidadãos e profissionais de atendimento. Entender a comunicação não verbal é essencial para estabelecer conexões mais profundas e compreender as necessidades dos cidadãos para oferecer um serviço verdadeiramente eficaz.

Ao longo deste guia, examinaremos as nuances da comunicação não verbal em diferentes contextos de atendimento, fornecendo dicas práticas para aperfeiçoar as suas habilidades e garantir uma comunicação mais eficiente. Descubra como a postura, gestos e até mesmo o tom de voz podem influenciar a percepção do cidadão, contribuindo para uma experiência de atendimento mais positiva e satisfatória. Este guia é uma ferramenta valiosa para aperfeiçoar as suas habilidades de comunicação e elevar o padrão do atendimento ao cidadão.



CONSULTA AQUI O GUIA



9 OPINIÃO DO LEITOR



“Quero agradecer à equipa de formação AMA que tão bem estuda e prepara as formações apresentadas e disponibilizadas aos mediadores e coordenadores dos Espaços Cidadão. Para mim, ter a possibilidade de realizar a formação inicial e agora poder participar nas formações contínuas “Espaços Cidadão”, permite adquirir um conhecimento alargado dos serviços disponibilizados aos cidadãos, técnicas de atendimento e melhorar a qualidade de atendimento aos cidadãos.

No meu caso pessoal, que acumulo as funções de atendimento do Espaço Cidadão com Balcão de Atendimento da Câmara Municipal, as formações são uma grande ferramenta de trabalho nomeadamente o curso “Comunicação Assertiva” e “Escuta Ativa no Atendimento ao Público.”

Ana Alexandra Gomes
Coordenadora EC Bombarral



“A Academia AMA tem um papel fundamental no processo de *empowerment* da pessoa, sendo este o contributo principal, sobretudo na partilha de conhecimento e formação. Para muitos, é um motivo de esperança e motivação para o futuro.

Como profissionais, encontrarmo-nos num processo contínuo de aprendizagem, e a Academia AMA, através das suas ofertas formativas, tem proporcionado, tanto a nível individual, como a nível de equipa, adquirir competências técnicas, sociais e pessoais para que consigamos desempenhar com excelência as nossas funções, assim como lidar, melhor com o cidadão e com as suas necessidades reais quando este procura um serviço público. A Academia AMA faz-nos sentir que Superar é acreditar que limites não existem!”

Anabela Jesus
Unidade de Gestão da LC Coimbra

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 6, EDIÇÃO JANEIRO 2024



ACADEMIA AMA
— Competências & Formação —

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