

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 5, EDIÇÃO OUTUBRO 2023



ACADEMIA AMA
Competências & Formação

A DIVERSIDADE
CULTURAL E O
**ATENDIMENTO
MULTICULTURAL**

01

**COMUNICAÇÃO
NÃO VERBAL**

03

FORMAÇÃO CONTÍNUA 2023
LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

CALENDÁRIO
4º TRIMESTRE 2023

04

**VITRINE
ACADEMIA AMA**

05

+FORMAÇÃO

CICLO DE WEBINARES (IN)FORMATIVOS
DA ACADEMIA AMA

06

**O VALOR DOS
CONTEÚDOS
FORMATIVOS**
IMPULSIONANDO O
DESENVOLVIMENTO
PESSOAL E
PROFISSIONAL

02

**GUIAS
PEDAGÓGICOS**

GUIA
RETRATOS DO MUNDO
INSPIRAÇÕES PARA UM
ATENDIMENTO MULTICULTURAL

07

**OPINIÃO
DO LEITOR**

08

ROTEIRO DE VIAGEM E NOVAS APRENDIZAGENS PARA O FINAL DO ANO

Caros Leitores
Profissionais das Lojas e Espaços Cidadão

É com grande entusiasmo que vos damos as boas-vindas à 5ª e última edição deste ano de 2023 da nossa Magazine de Formação. Como sempre, estamos comprometidos em trazer conteúdos que agreguem valor vossa atividade e que inspirem o vosso crescimento contínuo no mundo desafiante do atendimento ao público.



ATENDIMENTO MULTICULTURAL NAVEGANDO PELAS FRONTEIRAS CULTURAIS

Nesta edição propomos uma viagem ao mundo do atendimento multicultural. Descubram como a diversidade cultural impacta no atendimento e na comunicação e aprendam estratégias para construir pontes de entendimento e oferecer um atendimento verdadeiramente inclusivo.

DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL

O VALOR INESTIMÁVEL DOS CONTEÚDOS
FORMATIVOS

Os conteúdos formativos são a base da aprendizagem contínua e, logo, do sucesso no atendimento. Discutimos a importância de investir em formação de qualidade e como a mesma pode elevar o vosso percurso profissional e proporcionar experiências excecionais aos vossos clientes/cidadãos.

COMUNICAR ALÉM DAS PALAVRAS A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

É essencial não subestimar o poder da comunicação não verbal. Desvendem os segredos por trás da linguagem corporal, gestos e expressões faciais, e saibam como aprimorar a vossa comunicação para transmitir confiança e empatia.

WEBINARES (IN)FORMATIVOS +FORMAÇÃO

MOMENTOS DE PARTILHA E SABEDORIA

Participem nos nossos Webinars, onde convidamos oradores externos e profissionais de toda a Rede de Lojas e Espaços Cidadão para partilhar as melhores práticas e as suas opiniões sobre tópicos cruciais. É uma oportunidade única de aprendizagem conjunta.

PLANO DE FORMAÇÃO PARA 4º TRIMESTRE 2023

DESCUBRAM AS NOVIDADES QUE PREPARÁMOS PARA ESTE
ÚLTIMO TRIMESTRE

Vão encontrar neste plano de formação muitos cursos que nos têm solicitado para promover mais edições mas também 3 cursos novos, projetados para atender às vossas necessidades em constante evolução. São eles o Curso “Revolução Industrial 5.0”, o Curso “Competências Digitais” e o Curso “Atendimento Multicultural”. Preparem-se para uma jornada de aprendizagem enriquecedora e diferenciadora.

GUIAS PEDAGÓGICOS

RECURSOS INSPIRADORES DE CONSULTA RÁPIDA

Mantenham-se no caminho certo da aprendizagem com os nossos guias pedagógicos concebidos para apoiar o vosso desenvolvimento de competências e para a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos.

TESTEMUNHOS E OPINIÃO DO LEITOR A VOSSA OPINIÃO É IMPORTANTE

Dêem voz às vossas opiniões e experiências na nossa rubrica de opinião do leitor bem como em outras rubricas que vamos disponibilizando nas diversas edições desta Magazine. Queremos ouvir as vossas histórias de sucesso, desafios superados e conselhos para a nossa comunidade de atendimento.

Esta edição está repleta de insights, orientações práticas e oportunidades emocionantes para elevar o vosso desempenho no atendimento. Queremos inspirar-vos a explorar cada página, absorver cada palavra e, acima de tudo, aplicar o conhecimento adquirido para se tornarem profissionais excecionais.

Desfrutem da leitura!

A Equipa da Academia AMA

1 A DIVERSIDADE CULTURAL E O ATENDIMENTO MULTICULTURAL

A diversidade cultural constitui uma característica fundamental das sociedades contemporâneas. Em Portugal, os fenómenos migratórios adquiriram uma importância crescente. À medida que a população se torna mais variada em termos de origens étnicas, religiosas e culturais, onde os idiomas são os mais diversos, o atendimento ao público torna-se um desafio ao qual o Profissional de Atendimento tem de dar resposta.

E esses desafios são diversos, nomeadamente:

- 📍 **A barreira linguística**, ou seja, compreender e comunicar eficazmente com o cidadão é muito importante para o sucesso do atendimento, sendo necessário encontrar um idioma que seja da compreensão de ambas as partes para que a comunicação seja possível e eficaz.
- 📍 **As normas culturais divergentes**, o comportamento, a etiqueta e a comunicação variam amplamente entre culturas. O desconhecimento dessas diferenças pode levar a mal-entendidos e até mesmo a conflitos.
- 📍 **O preconceito e os estereótipos**, são dois conceitos que podem prejudicar a qualidade e a equidade do atendimento.

É, assim, de crucial importância que o Profissional de Atendimento esteja preparado para estes desafios, desenvolvendo uma consciencialização e sensibilização cultural. Deve estar munido de estratégias como utilizar ferramentas de tradução quando necessário, adaptar o atendimento com base nas preferências culturais do cidadão, desenvolver empatia e estar atento aos sinais de comunicação não verbal.

Vivemos num mundo onde a diversidade é uma constante, e, como tal, o atendimento multicultural não é uma opção, mas uma necessidade para todos os Profissionais de Atendimento. Superar os desafios que este tipo de atendimento acarreta é uma tarefa diária que requer esforço, comprometimento e sensibilidade por parte do Profissional de Atendimento.

Para o ajudar nestes desafios, a Academia AMA lançou recentemente o Curso “Atendimento Multicultural: Construindo Pontes Culturais para um melhor Atendimento ao Cidadão”. Convidamo-lo, assim, a espreitar o programa do mesmo, fazer a sua inscrição numa das ações que temos disponíveis para o 4º Trimestre e, deste modo, adquirir mais competências e estratégias que o possam ajudar num futuro atendimento multicultural.



Neste Curso terá ainda a oportunidade de aceder ao Guia “Retratos do Mundo” através do qual poderá “viajar” por vários continentes e conhecer muitos países, as suas gentes, valores, crenças, normas sociais, etc. Se já está curioso, consulte a versão resumida deste Guia que apresentamos nesta Magazine, onde encontrará já muita informação sobre alguns países de vários cantos do mundo e a lista de todos os países que depois vai poder conhecer melhor no Curso.

VENHA VIAJAR E APRENDER CONNOSCO!

O conhecimento é a chave para atendermos com qualidade e empatia os cidadãos de diferentes culturas e nacionalidades.

Aproveite esta oportunidade para aprimorar as suas habilidades de atendimento que transcende fronteiras!

2 O VALOR DOS CONTEÚDOS FORMATIVOS IMPULSIONANDO O DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL

A sociedade contemporânea caracteriza-se por uma evolução e mudança constante, exigindo a cada um de nós que acompanhe esse ritmo. O desenvolvimento pessoal e profissional tornou-se uma necessidade vital para aqueles que desejam destacar-se na multidão, seja na área profissional, seja na vida em geral.

Neste enquadramento, os conteúdos formativos e a formação assumem um papel fulcral na capacitação dos indivíduos, permitindo-lhes ultrapassar e ressignificar os desafios, assim como agarrar e usufruir das oportunidades que surgem. Neste artigo, vamos explorar o valor dos conteúdos formativos e como impulsionam o desenvolvimento pessoal e profissional dos Profissionais da nossa Rede de Atendimento.

Nunca paramos de aprender...

No passado, a educação era vista como um fenómeno que acontecia apenas em contexto formal, sendo um evento limitado no tempo, cuja conclusão ocorria quando o indivíduo tinha um diploma ou certificado, o que marcava o fim da aprendizagem.

No entanto, os tempos mudaram. Vivemos na Era da Aprendizagem Contínua! A atualização constante de habilidades, conhecimentos e competências é essencial e os conteúdos formativos são a chave-mestra dessa nova abordagem à educação, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional do indivíduo.

O próprio conceito de desenvolvimento, enquanto processo de crescimento e aprofundamento, já nos remete para o valor destes conteúdos.

O **desenvolvimento pessoal** prende-se com uma necessidade intrínseca que as pessoas têm de crescerem e de atingirem o seu máximo potencial, a sua melhor versão. É um processo

contínuo que consiste na aquisição de um conjunto de competências e experiências que contribuem para que as pessoas se sintam mais realizadas.

Por sua vez, o **desenvolvimento profissional** ocorre na fase de vida em que as pessoas têm uma atividade profissional e pretendem atingir os seus objetivos de carreira. Neste caso, a procura pela aquisição de novas competências e aprendizagens pode ser feita ativamente pelos trabalhadores ou estimulada pelas próprias organizações.



Flexibilidade e Acessibilidade, numa aprendizagem feita ao próprio ritmo!

Uma das maiores vantagens dos conteúdos formativos é a flexibilidade que eles oferecem, pautados por uma acessibilidade cada vez maior e mais visível. Em particular, após a Pandemia do Coronavírus, em 2020, a educação e formação online conheceram uma forte expansão, havendo um forte investimento por parte das organizações de ensino e formação, assim como uma maior adesão por parte do público-alvo. As vantagens são inegáveis. Agora é possível ter-se acesso a uma vasta gama de cursos e recursos formativos que podem ser acedidos ao ritmo de cada pessoa, podendo escolher quando e onde aceder, rever os materiais quantas vezes forem necessárias, colocar o foco nos tópicos que mais lhe interessam, fazendo com que a aprendizagem seja mais eficaz e também muito mais agradável.

Além disso, seja em que área for, a formação online permite não só a atualização dos conhecimentos, como também ter outras perspetivas sobre as situações e sobre o mundo, através do contacto com outras culturas, hábitos, costumes, formas de estar e de ser. Afinal, as gerações anteriores à nossa dificilmente tinham a possibilidade de fazerem formação ou sequer contactarem com alguém que está, por exemplo, na Austrália. Este contacto e proximidade que esta nova Era nos traz, abre caminho à mudança, à inovação e ao progresso. Numa sociedade cada vez mais multicultural como a nossa, o atendedor capaz de perceber esta relevância, está um passo mais próximo do atendimento de excelência.

Desenvolvimento de Habilidades e Competências Diferenciadas

Os conteúdos formativos são um meio de aquisição e desenvolvimento de novas competências, úteis em contexto profissional, valorizando o currículo e diferenciando o profissional dos restantes. São projetados, portanto, para atender às necessidades do mercado de trabalho em constante mudança, permitindo que o profissional que está melhor preparado se adapte mais facilmente a estas mudanças e contribua significativamente para o crescimento da organização.

A aquisição de novos conhecimentos e habilidades aumenta, também, a autoestima e a autoconfiança enquanto profissional, tornando a pessoa mais confiante e resiliente para enfrentar desafios profissionais.

Todos os dias aprendemos coisas novas, muitas vezes sem consciência, mas é quando procuramos investir na nossa formação de forma intencional, que esse crescimento é exponenciado. A aprendizagem contínua capacita as pessoas de forma a que se mantenham relevantes num mundo em constante mudança, contribui para a realização pessoal e ajuda na construção de carreiras sólidas e bem-sucedidas.

Deste modo, investir em conteúdos formativos é mais do que uma escolha inteligente; é uma necessidade para aqueles que desejam prosperar no mundo atual.

Nunca é tarde para aprender, transformar a sua Vida e sentir-se mais realizado!



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



SUBSCREVA A MAGAZINE FORMAÇÃO
E RECEBA TRIMESTRALMENTE A NOSSA NEWSLETTER

3 COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

O atendimento ao público é um momento de extrema importância na relação entre uma entidade e o cidadão, tendo um impacto marcante na satisfação do cidadão, assim como na imagem da entidade. Aqui, a comunicação e a forma como é dirigida, é de fulcral importância!

Durante o processo de comunicação, o atendedor partilha informações e pensamentos com o cidadão, não apenas através das palavras, mas também muito pela comunicação não verbal.

Neste artigo, vamos refletir sobre o que é a Comunicação Não Verbal e o impacto que pode ter num atendimento ao público de excelência.

O que é a Comunicação Não Verbal?

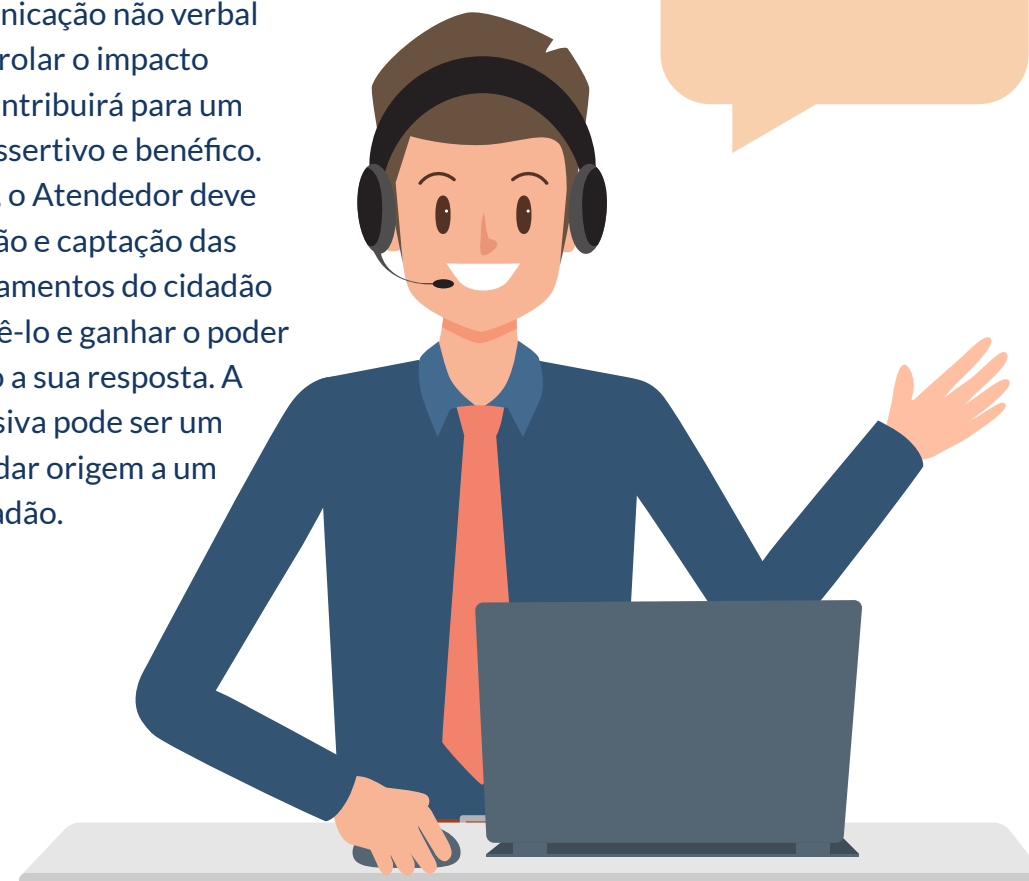
É uma linguagem silenciosa mas com grande impacto que todos nós dominamos desde tenra idade, mas nem sempre a reconhecemos nas nossas interações diárias. A comunicação não verbal engloba todas as formas de comunicação que não envolvem palavras faladas ou escritas. Diversos estudos mostram que a comunicação não verbal é tão ou mais impactante do que aquilo que verbalizamos. Acontece através de olhares, contato visual, expressões faciais, toques, gestos, posturas e inclui aspetos físicos como a roupa, os acessórios, maquilhagem, cabelo ou mesmo a distância espacial.



Porquê falar de comunicação não verbal? Qual é a sua importância no dia a dia do Profissional de Atendimento?

Ao falarmos de comunicação não verbal, estamos a referir-nos a uma ciência social que nos dá ferramentas como a lógica, a estratégia e a habilidade de observação, potenciando a capacidade de prever comportamentos não desejáveis que podem ocorrer durante um Atendimento.

Perceber os sinais de comunicação não verbal permite ao atendedor controlar o impacto das suas emoções, o que contribuirá para um atendimento controlado, assertivo e benéfico. No exercício da sua função, o Atendedor deve colocar o foco na observação e captação das intenções, emoções e pensamentos do cidadão para conseguir compreendê-lo e ganhar o poder da antecipação, adequando a sua resposta. A reação automática e impulsiva pode ser um entrave à comunicação ou dar origem a um possível conflito com o cidadão.



O Impacto da Comunicação Não Verbal no Atendimento ao Público

A comunicação não verbal é crucial no atendimento ao público, fazendo a diferença entre uma experiência positiva e outra menos positiva para o cidadão.

Alguns dos seus impactos mais significativos incluem:

A CONSTRUÇÃO DA CONFIANÇA. Uma linguagem corporal aberta e acolhedora ajuda a construir confiança junto dos cidadãos, tornando-os mais propensos a confiar nos serviços.

A DEMONSTRAÇÃO DE EMPATIA. Expressões faciais e gestos podem mostrar empatia e compreensão, o que é fundamental para atender às necessidades dos cidadãos.

A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS. Uma comunicação não verbal eficaz pode acalmar situações tensas, transmitindo ao cidadão o sentimento de que estão a ouvi-lo e se importam com as suas preocupações.



Estratégias para uma Comunicação Não Verbal Positiva e Coerente

Para um melhor autoconhecimento e controlo das suas respostas não verbais que, como já vimos, podem condicionar os nossos comportamentos e os do cidadão no atendimento, propomos uma reflexão para analisar a sua resposta natural e aprender a geri-la, de forma a não se prejudicar e a tirar o melhor partido da sua comunicação não verbal.

Já descobriu qual é o seu padrão natural de resposta automática para lidar com conflitos e ameaças? Reflita sobre isso.

Biologia, memória, genética, emoção e razão é a ordem da importância para o nosso cérebro, com o qual estabelecemos ligações, percebemos a liderança, o carisma e a ameaça. Estes fatores são os que condicionam as nossas respostas de agir, reagir, decidir, fugir, entre muitas outras ações, mas todas elas envolvem processos de comunicação verbal e não verbal.

Algumas das estratégias que podemos treinar e que podem fazer uma diferença significativa na forma como somos entendidos são:

- Manter o contato visual ao interagir com o cidadão, demonstramos que estamos envolvidos e atentos;
- Controlar a expressão facial, para nos certificarmos que corresponde ao contexto do atendimento. Um sorriso amigável é valioso, mas deve-se evitar sorrir excessivamente em situações mais sérias.
- Manter uma postura corporal direita e aberta, evitando cruzar os braços, pois pode ser entendido como uma defesa.
- Usar gestos com moderação, apropriados, que nos ajudam a enfatizar informações importantes, mas ter em atenção a sua utilização, porque podem distrair ou confundir.
- Escutar de forma ativa. Reconhecer que se está a ouvir através de pequenos acenos de cabeça e/ou expressões faciais apropriadas.

Para melhorar as nossas capacidades de comunicação não verbal, apresentamos mais algumas questões para uma reflexão pessoal:

Como é que a minha linguagem corporal pode afetar a maneira como os outros me percebem?

Como é que posso melhorar o meu contato visual e os meus gestos para facilitar as minhas conexões com os cidadãos no atendimento?



A comunicação não verbal é uma linguagem vital nas nossas vidas. Entender e melhorar esta habilidade é essencial para se conseguir construir canais de comunicação com confiança e empatia. No atendimento, contribui para melhorar a qualidade do serviço que se oferece. Portanto, temos de nos lembrar que, às vezes, o que não é dito com palavras é tão importante quanto o que é dito.

Testemunhe histórias inspiradoras e dicas úteis de atendedores, com muitos anos de experiência, sobre como utilizam a comunicação não verbal para promover experiências positivas aos cidadãos, quer no atendimento presencial quer no atendimento remoto. Para tal, convidamo-lo(a), a (re)ver os 2 Webinars que a Academia AMA promoveu no mês de setembro sobre esta temática, com a participação de Profissionais de Atendimento de várias Lojas e Espaços Cidadão de todo o país. Encontra os mesmos na página 19 desta Magazine.

4 FORMAÇÃO CONTÍNUA 2023

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

CALENDÁRIO

4º TRIMESTRE 2023



CALENDÁRIO FORMAÇÕES

PARA LOJAS DE CIDADÃO

INSCREVA-SE AQUI

	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	DESAFIOS DE GESTÃO DE UMA LOJA DE CIDADÃO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	AÇÃO 1 07 NOV 21 NOV	EXCLUSIVO COORDENADORES
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO MULTICULTURAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 2 17 OUT 31 OUT	AÇÃO 3 09 NOV 23 NOV
	CIDADANIA DIGITAL	IDENTIDADE DIGITAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	AÇÃO 3 24 OUT 07 NOV	
NOVO	CIDADANIA DIGITAL	REVOLUÇÃO INDUSTRIAL 5.0 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 07 NOV 21 NOV	
	DESENVOL. PESSOAL	GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 7 24 OUT 07 NOV	
	DESENVOL. PESSOAL	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 7 31 OUT 14 NOV	
NOVO	TEC. INFORM. E COMUNICA.	COMPETÊNCIAS DIGITAIS REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	AÇÃO 2 02 NOV 16 NOV	

FORMAÇÕES PARA
LOJAS DE CIDADÃO

07 CURSOS
08 AÇÕES

CALENDÁRIO FORMAÇÕES

PARA ESPAÇOS CIDADÃO

INSCREVA-SE AQUI

	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS	AÇÃO 14 07 NOV 21 NOV				
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	GESTÃO DE CONFLITOS E RECLAMAÇÕES NO ATEND. REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS	AÇÃO 2 25 OUT 09 NOV	AÇÃO 3 16 NOV 30 NOV			
NOVO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO MULTICULTURAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 2 12 OUT 26 OUT	AÇÃO 3 31 OUT 14 NOV	AÇÃO 4 02 NOV 16 NOV	AÇÃO 5 21 NOV 05 DEZ	
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS	AÇÃO 2 9 NOV 24 NOV				
NOVO	CIDADANIA DIGITAL	REVOLUÇÃO INDUSTRIAL 5.0 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 24 OUT 07 NOV	AÇÃO 2 09 NOV 23 NOV	AÇÃO 3 21 NOV 05 DEZ		
	DESENVOL. PESSOAL	BURNOUT: QUANDO O CORPO E A MENTE QUEBRAM REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 2 17 OUT 31 OUT	AÇÃO 3 02 NOV 16 NOV	AÇÃO 4 21 NOV 05 DEZ		
	DESENVOL. PESSOAL	GESTÃO DO TEMPO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 3 24 OUT 07 NOV	AÇÃO 4 07 NOV 21 NOV	AÇÃO 5 23 NOV 07 DEZ		
NOVO	TEC. INFORM. E COMUNICA.	COMPETÊNCIAS DIGITAIS REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	AÇÃO 2 21 NOV 05 DEZ				

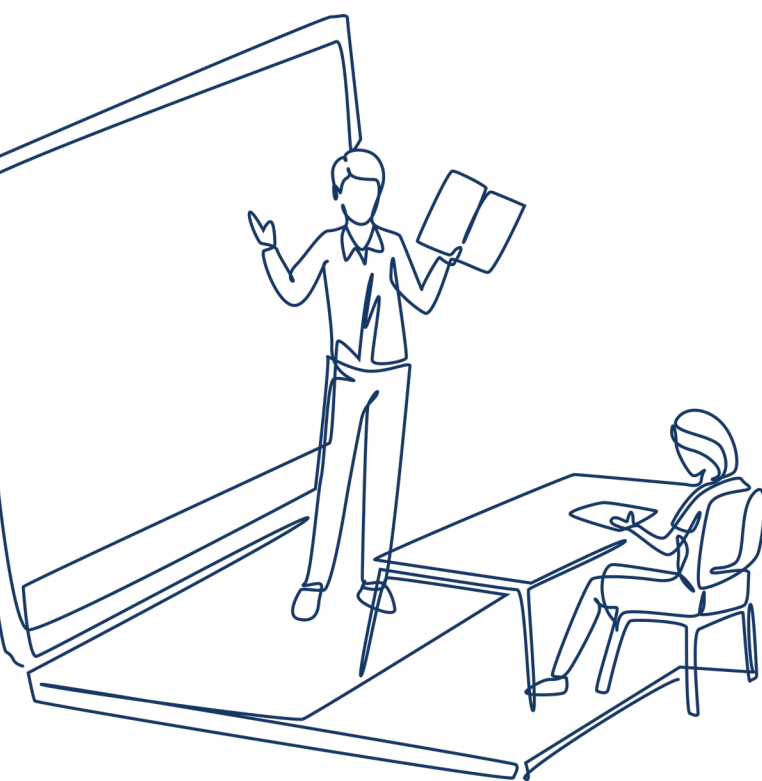
FORMAÇÕES PARA
ESPAÇOS CIDADÃO

08 CURSOS
18 AÇÕES

5 VITRINE ACADEMIA AMA

APOSTA NA FORMAÇÃO

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



ATENDIMENTO MULTICULTURAL

CONSTRUINDO PONTES CULTURAIS PARA
UM MELHOR ATENDIMENTO AO CIDADÃO

ÁREA: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Vivemos num mundo em que a diversidade cultural é uma realidade cada vez mais presente em todas as áreas da nossa vida, inclusive a nível profissional. É fundamental que os profissionais de atendimento tenham sensibilidade cultural e que estejam preparados para comunicar de forma eficaz com todos os cidadãos, de diferentes países, culturas, crenças, valores e idiomas.

Programa

1. Introdução ao Atendimento Multicultural
2. Diversidade Cultural
3. Sensibilidade Cultural
4. Comunicação Intercultural
5. Resolução de Conflitos Multiculturais
6. Considerações Finais

Destinatários

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

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



REVOLUÇÃO INDUSTRIAL 5.0

ÁREA: CIDADANIA DIGITAL

Ao longo dos anos, as 4 Revoluções Industriais que ocorreram possibilitaram grandes mudanças em diversos setores da economia mundial. A Revolução Industrial 5.0 não é diferente e neste curso poderá verificar um conjunto de novas invenções com maior alcance e impacto, quando comparadas com as quatro anteriores.

Programa

1. A Evolução das Revoluções Industriais: de 1.0 a 3.0
2. A Atualidade das Revoluções Industriais
3. As Revoluções Industriais e a Evolução da Administração Pública
4. O Impacto das Revoluções Industriais
5. Vantagens e Desafios das Revoluções Industriais
6. Os Pilares da Transformação Digital
7. As Competências dos Profissionais na Indústria
8. Visão de Futuro: O que podemos esperar para o Futuro
9. Consideração Finais

Destinatários

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

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



COMPETÊNCIAS DIGITAIS

ÁREA: TEC. INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Neste curso são abordados, numa ótica introdutória, alguns dos conceitos TIC fundamentais para a utilização destas tecnologias no dia-a-dia pessoal e/ou profissional. Destina-se a formandos com poucos (ou mesmo nenhuns) conhecimentos nesta área, permitindo, de forma geral, a obtenção de bases conceituais para futuras aprendizagens.

Programa

1. As Competências Digitais
2. Hardware e Software
3. Ambiente de Trabalho
4. Aplicações Multimédia e de Produtividade
5. Aceder à Internet
6. Aplicações de Escritório
7. Segurança da Informação
8. Conclusão

Destinatários

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

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



+FORMAÇÃO

CICLO DE WEBINARES (IN)FORMATIVOS DA ACADEMIA AMA

Durante este ano de 2023, a Academia AMA promoveu três webinars (in)formativos que trouxeram conhecimento, inovação e perspectivas inspiradoras. Se perdeu algum deles ou deseja revisitá-los para aprofundar os seus conhecimentos, saiba que o pode fazer através do nosso canal no youtube. Lá irá encontrar os seguintes webinars:

- IDENTIDADE DIGITAL
- SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
- COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

Aceda aqui ao nosso canal e embarque connosco numa jornada de conhecimento e descoberta.

CANAL YOUTUBE



Entretanto, a Academia AMA já está a preparar o Programa de Webinars para o próximo ano. Ajude-nos a definir os temas que são mais pertinentes para si e para toda a Rede de Lojas e Espaços Cidadão

E candidate-se a participar como orador(a) nos nossos Webinars. Queremos que partilhe as suas experiências, opiniões e sucessos Responda aqui a um pequeno questionário.

QUESTIONÁRIO



GUIA RETRATOS DO MUNDO INSPIRAÇÕES PARA UM ATENDIMENTO MULTICULTURAL

Numa sociedade cada vez mais diversificada a nível cultural, torna-se imperativo para todos os Profissionais de Atendimento conhecer um pouco mais sobre as diferentes culturas.

Neste sentido, convidámo-lo(a) a “viajar” pelo mundo através do **Guia Multicultural “Retratos do Mundo: Inspirações para um Atendimento Multicultural”** e ficar a conhecer um pouco mais sobre cada cultura e cada país.

Nesta edição apresentamos uma versão simplificada do Guia, com o exemplo de alguns países, como sejam Angola, Brasil, Canadá, China, Reino Unido e Ucrânia.

Esperamos que o mesmo lhe desperte a curiosidade para conhecer mais países e para se inscrever no Curso “Atendimento Multicultural” onde poderá depois aceder ao Guia completo.



CONSULTA AQUI O GUIA



8 OPINIÃO DO LEITOR



“ Magazine, um projeto de enorme relevância coletiva para os Profissionais de Atendimento da Rede de Lojas e Espaços Cidadão.

Promove conhecimento de uma forma clara e descontraída, partilha informação importante quer de novos projetos quer de um leque formativo (cursos de formação).

Bem Hajam , Academia AMA pelo vosso empenho e excelente trabalho.”

ARLETE LEITE

Mediadora do EC da LC São João da Madeira | Formadora da Academia AMA



“Considero a Magazine Formação uma excelente ferramenta organizacional da AMA, que mantém os seus colaboradores atualizados acerca das atividades que desenvolve e das formações disponibilizadas pela Academia AMA que promovem o desenvolvimento profissional de forma adaptada às funções de cada um.

Agrada-me também poder ler experiências e testemunhos de vários colegas de outras Lojas de Cidadão, pois permite-me conhecer um pouco realidades diferentes daquela em que me insiro.

Congratulo a AMA por esta iniciativa, pois relembra-nos que fazemos parte de uma grande organização com muitas caras mas com um objetivo comum: servir cada vez melhor os cidadãos.”

CELSON MARTINS

Mediador no Espaço Cidadão da Loja de Cidadão de Aveiro

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 5, EDIÇÃO OUTUBRO 2023



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

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

 **ACADEMIA AMA**
— Competências & Formação —

