

# MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 4, EDIÇÃO JUNHO 2023



ACADEMIA **AMA**  
— Competências & Formação —



**INSCREVA-SE**

NOS NOSSOS WEBINARS E WORKSHOPS GRATUITOS

## reCRIAR

CICLO DE WORKSHOPS DE  
COCRIAÇÃO DA ACADEMIA AMA

01

PROJETO-PILOTO  
MENTORIA NOS  
ESPAÇOS CIDADÃO

02

ESPAÇO CONHECIMENTO  
ACADEMIA AMA

Iniciativas da Academia AMA para Rede das  
Lojas e Espaços Cidadão  
Inspire-se, Partilhe, Colabore!

03

DIAGNÓSTICO NECESSIDADES DE  
FORMAÇÃO

PARA PROFISSIONAIS DAS  
LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

04

FORMAÇÃO CONTÍNUA

CALENDRÁRIO  
3º TRIMESTRE 2023

05

VITRINE  
ACADEMIA AMA

06

DIVERSIDADE E  
INCLUSÃO

IMPORTÂNCIA, DESAFIOS E  
BENEFÍCIOS

07

A EVOLUÇÃO DA  
IDENTIDADE  
DIGITAL

08

ASSISTENTE  
VIRTUAL

DO PORTAL ePORTUGAL

09

INICIATIVAS  
PEDAGÓGICAS

INSCREVA-SE NOS  
WEBINARS E WORKSHOPS  
PROMOVIDOS PELA ACADEMIA AMA

10

À CONVERSA  
COM...

FILOMENA ROSA  
PRESIDENTE DO INSTITUTO  
DOS REGISTOS E NOTARIADO

11

TESTEMUNHOS

O QUE DIZEM OS COORDENADORES  
DAS SUAS EXPERIÊNCIAS  
NAS LOJAS E ESPAÇOS  
CIDADÃO

12

GUIAS  
PEDAGÓGICOS

GUIA DA COMUNICAÇÃO EFICAZ  
NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

13

OPINIÃO  
DO LEITOR

14

# INSPIRE-SE E APOSTE NA SUA FORMAÇÃO



Nesta 4ª edição da Magazine Formação para Lojas e Espaços Cidadão partilhamos os melhores insights, aprendizagens e descobertas das várias iniciativas que a Academia AMA lançou este ano, nomeadamente dos Workshops reCRIAR e Webinars +Formação. Prepare-se para uma edição inspiradora que irá despertar a sua curiosidade e motivação!

Começamos com os resultados dos **Workshops reCriar realizados em abril**, que proporcionaram uma plataforma única para a troca de conhecimento e experiências entre profissionais de diferentes áreas. Descubra como as ideias inovadoras surgiram, as soluções criativas que foram encontradas e como as mesmas podem ser aplicadas nas suas próprias jornadas profissionais. Permita-se ser inspirado pela energia colaborativa que permeou esses encontros, impulsionando a transformação e o crescimento.

De seguida, mergulhamos no **Projeto de Mentoria dos Espaços Cidadão** que promovemos em 2022, apresentando o relatório da iniciativa com os seus principais resultados e lições aprendidas. Conheça as histórias inspiradoras dos Mentores e Mentorados que participaram no projeto, e saiba como esta iniciativa impactou positivamente a vida e o trabalho destes Mediadores, fortalecendo a própria comunidade dos Espaços Cidadão. Esteja preparado para se emocionar com exemplos de superação, crescimento pessoal e desenvolvimento

profissional, que evidenciam o poder da mentoria na construção de um futuro mais colaborativo e mais gratificante.

Nosso próximo destaque é o **diagnóstico de necessidades de formação dos profissionais das Lojas e Espaços Cidadão** que fizemos de março a maio deste ano. Explore as descobertas desse estudo abrangente, que revelam as habilidades e competências fundamentais que os profissionais da rede de atendimento identificaram como necessárias para o seu sucesso profissional. Aprenda com as experiências partilhadas neste diagnóstico, onde se confirma que a capacitação contínua pode impulsionar não só o desenvolvimento individual mas também organizacional e, como tal, a Academia AMA vai continuar a apostar energeticamente.

Assim, não poderíamos deixar de destacar o **plano de formação do 3º trimestre** que preparámos para os profissionais das Lojas e Espaços Cidadão, na sequência do diagnóstico de necessidades efetuado mas também dos feedbacks que os formandos nos têm dado aos Cursos da Academia AMA que temos promovido. Explore a vitrine de cursos cuidadosamente selecionados, projetados para atender às necessidades identificadas. Este é também um convite para investir em si mesmo e o momento perfeito para planear a formação que pretende realizar neste 3º trimestre, escolhendo os programas/cursos que o ajudarão a se destacar e a

se tornar a melhor versão de si mesmo.

Em seguida, mergulhe nos artigos que preparámos com tanto cuidado. Começamos com o tema da **identidade digital**, revelando como ela molda a nossa presença online e como podemos geri-la de forma estratégica. Em seguida, discutimos a importância, os desafios e os benefícios da diversidade e inclusão, convidando todos a refletir sobre como esses elementos são essenciais para a construção de uma sociedade mais justa e harmoniosa e para um atendimento verdadeiramente multicultural. Prepare-se para expandir os seus horizontes e descobrir novas perspectivas com o novo **Curso sobre Atendimento Multicultural** que a Academia AMA vai lançar em setembro.

Mas as iniciativas da Academia AMA não acabam aqui. Anunciamos ainda os **Webinars +Formação para o 3º trimestre**, trazendo especialistas em diversas matérias para partilhar conhecimentos valiosos e dicas práticas. Esteja preparado para atualizar as suas competências e aprender com os melhores. Além disso, os **Workshops reCRIAR também estão de volta no 3º trimestre**, oferecendo oportunidades únicas de aprendizagem e colaboração. Esteja pronto para mergulhar em experiências transformadoras e interagir com outros profissionais inspiradores.

Apresentamos, ainda, com muito entusiasmo, o novo **Espaço Conhecimento da Academia AMA**,

disponível na plataforma da Academia para todos os Profissionais da Rede de Atendimento, um espaço onde encontrará todas as edições da Magazine Formação, guias pedagógicos e outros recursos de apoio ao atendimento. Visite este espaço regularmente, descubra as novidades e partilhe as suas ideias e boas práticas.

Para a rubrica **“À conversa com...”** desta edição, conversámos com a **Presidente do Instituto dos Registos e Notariado (IRN), Dra. Filomena Rosa**, que partilhou a sua opinião sobre a importância da formação contínua e os desafios do atendimento da rede nos próximos anos, na perspetiva do IRN, e que convidamos todos a assistir.

**Os testemunhos de Coordenadores e Profissionais da Rede de Atendimento** são outra partilha pulsante desta edição. Conheça suas histórias, desafios e conquistas, enquanto eles partilham as suas jornadas e os desafios que têm enfrentado nas Lojas e Espaços Cidadão. Os seus depoimentos reforçam o poder do impacto positivo que cada um de nós tem quando nos dedicamos ao serviço ao próximo.

Por fim, encerramos esta revista com um **guia indispensável para a comunicação eficaz no atendimento**. Descubra técnicas e estratégias que irão aprimorar a sua capacidade de interagir com os cidadãos/clientes, oferecendo um atendimento excepcional e criando relacionamentos profissionais significativos. Prepare-se para se destacar como um comunicador habilidoso e influente, que inspira confiança e constrói relações profissionais duradouras.

Que esta edição da Magazine seja não só a oportunidade para conhecer as iniciativas do 3º trimestre da Academia AMA em que pode participar mas também uma fonte de inspiração e motivação. Aproveite cada página e permita-se ser transformado pelas reflexões, ideias e sugestões partilhadas aqui.

A Coordenadora da Academia AMA  
**Carina Américo**

# 1reCRIAR

## CICLO DE WORKSHOPS DE COCRIAÇÃO DA ACADEMIA AMA

No mês de Abril, a **Academia AMA** iniciou a **dinamização de um projeto destinado a todas as Lojas e Espaços Cidadão** do país, através da promoção de quatro workshops, nos dias 12 e 13 em Lisboa e 19 e 20 em Coimbra.

Estes eventos têm como grande objetivo **conduzir à reflexão sobre os desafios do atendimento do futuro, identificando insights e necessidades dos trabalhadores/colaboradores da nossa Rede de Atendimento**. Procuramos, portanto, desenvolver e testar as melhores metodologias que permitam desenvolver as competências destes profissionais, por forma a serem capazes de dar resposta a esses mesmos desafios. Para isso, ouvimos aqueles que estão no terreno e conhecem de perto a realidade do atendimento, fomentando a criação de soluções inovadoras através da criatividade, colaboração e cocriação.

Cada workshop teve a duração de 6 horas, recorrendo a uma série de atividades em grupo. Nestes primeiros workshops, focamo-nos em

dar voz aos Coordenadores – Coordenadores de Lojas de Cidadão, Coordenadores das Entidades presentes nas LC e Coordenadores de Espaços Cidadão.



No dia 12 e 19 recebemos Coordenadores de LC e de Entidades presentes em LC e nos dias 13 e 20 tivemos connosco os Coordenadores de EC.

### 32 COORDENADORES DE LOJAS DE CIDADÃO e COORDENADORES DE ENTIDADES REPRESENTADAS NAS LOJAS

#### 11 LC participantes e 9 Entidades Aderentes

Loja De Cidadão Agualva-Cacem  
Loja De Cidadão Anadia  
Loja De Cidadão Aveiro  
Loja De Cidadão Arruda Dos Vinhos  
Loja De Cidadão Coimbra  
Loja De Cidadão Laranjeiras  
Loja De Cidadão Maфра  
Loja De Cidadão Odivelas  
Loja De Cidadão Saldanha  
Loja De Cidadão Seixal  
Loja De Cidadão Setúbal  
Unidade de Gestão (AMA e Município)  
EMEL  
ENDESA  
GDP - Gás de Portugal  
IEFP  
IMPIC  
IRN  
ISS  
MEO

### 21 COORDENADORES DE ESPAÇOS CIDADÃO

#### 18 EC Participantes

Espaço Cidadão Jf Avenidas Novas  
Espaço Cidadão Mun Almada JF Charneca da Caparica  
Espaço Cidadão Mun Alenquer-Barrada  
Espaço Cidadão Mun Lousã  
Espaço Cidadão Mun Oliveira do Bairro  
Espaço Cidadão Mun Penela  
Espaço Cidadão Mun Trofa  
Espaço Cidadão Mun Vagos  
Espaço Cidadão Mun Vagos Uf Fonte De Angeão e Covão do Lobo  
Espaço Cidadão Lc Aveiro  
Espaço Cidadão Lc Coimbra  
Espaço Cidadão Lc Laranjeiras  
Espaço Cidadão Lc Odivelas  
Espaço Cidadão Lc Pombal  
Espaço Cidadão Lc Saldanha  
Espaço Cidadão Lc São João da Madeira  
Espaço Cidadão Lc Seixal  
Espaço Cidadão Lc Setúbal

Quando nos propusemos realizar este ciclo de workshops, tínhamos como missão encontrar as melhores soluções formativas para os nossos profissionais de atendimento e, para isso, identificámos algumas questões para as quais procurávamos resposta.

- ATIVIDADE 1** Quais são as necessidades de formação dos profissionais de atendimento?
- ATIVIDADE 2** Porque razão as pessoas não apostam na formação e quem o faz, quais são as suas motivações/alavancas?
- ATIVIDADE 3** Qual deve ser o percurso de aprendizagem inicial e contínuo dos profissionais de atendimento?

Neste sentido, **cada dia de workshop foi estruturado em 4 atividades, sendo que 3 delas foram pensadas e desenhadas de forma a que os participantes encontrassem as respostas às referidas questões, através de dinâmicas de *brainstorming* e de *design thinking*.** Partimos, então, do pressuposto que nos diz que todos temos os recursos necessários para alcançarmos o sucesso e os objetivos delineados.

E quem melhor para responder às questões levantadas se não os próprios **Coordenadores das Lojas de Cidadão, e das Entidades Representadas nas mesmas, e os Coordenadores de Espaços Cidadão, dada a sua significativa experiência com a realidade do atendimento ao cidadão em Portugal.**

Estas 3 atividades estavam estruturadas por fases, sendo a inicial um momento de reflexão individual, seguida por momentos de debate e reflexão em grupo. De igual modo, tivemos grupos a olharem para estas temáticas na ótica do Coordenador – LC, Entidade e EC – e outros grupos a refletirem nas questões numa perspetiva dos Atendedores e Mediadores.

A quarta atividade foi o Jogo da Partilha, uma estratégia de *Gamification*, onde a aprendizagem conduz o jogador/ formando numa jornada de aprendizagem com base no jogo, de forma lúdica e divertida, proporcionando a interação entre os participantes e a absorção e integração de conteúdos e conhecimentos.

O Jogo é composto por 60 casas, divididas por 3 grandes temáticas (Áreas de Negócio da AMA e da Rede de Atendimento, Área das TIC, Área do Desenvolvimento Pessoal) e Casas Especiais (com regras especiais).

O Jogo da Partilha foi um dos momentos altos do workshop, tendo recebido um feedback bastante positivo por parte dos participantes, dada a sua natureza lúdica, divertida e interativa.



De uma forma geral, **os participantes destes 4 dias de Workshops reCRIAR deram-nos uma opinião muito positiva sobre a iniciativa, caracterizando-a como excecional, fantástica, enriquecedora, frutífera, motivadora, eletrizante, dinâmica, fundamental, criativa, produtiva e de extrema importância para a Rede de Lojas e Espaços Cidadão e para todos os seus Profissionais.**

# ASSISTA AQUI AO MELHORES MOMENTOS DOS WORKSHOPS



**WORKSHOP  
DESTINADO A COORDENADORES DE  
LOJAS DE CIDADÃO E ENTIDADES  
REPRESENTADAS NAS LOJAS**  
LISBOA E COIMBRA



**WORKSHOP  
DESTINADO A COORDENADORES DE  
ESPAÇOS CIDADÃO**  
LISBOA E COIMBRA

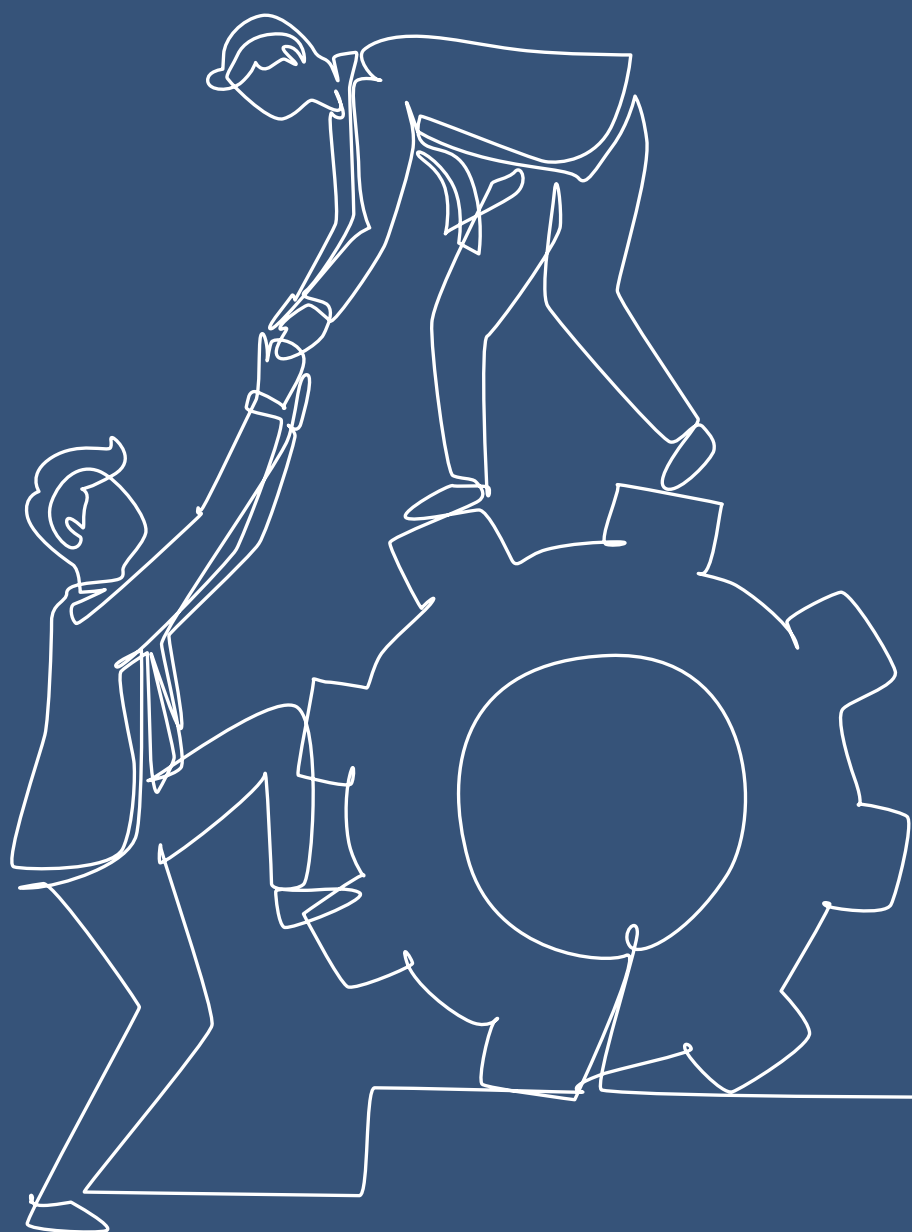


As próximas cidades são Faro e Porto mas pretendemos levar os Workshops reCRIAR a outras cidades para uma reflexão conjunta sobre os desafios do atendimento do futuro com Coordenadores de outros pontos do país.

Fique atento, a próxima cidade pode ser a sua!

# 2 PROJETO-PILOTO MENTORIA NOS ESPAÇOS CIDADÃO

julho a dezembro 2022



## Nesta edição da Magazine Formação apresentamos o Relatório Final do Projeto-Piloto do Programa de Mentoria nos EC.

Este Projeto-Piloto apresentou-se como uma oportunidade para os novos Mediadores de EC fazerem uma rápida adaptação à sua nova função, através de um processo de crescimento e desenvolvimento mútuo com os Mediadores Sêniores, para a criação de uma Rede de Atendimento de Espaços Cidadão mais envolvente e dinâmica.

Baseado numa metodologia colaborativa, que permite estabelecer uma ponte entre diferentes gerações de Mediadores, este Projeto mobilizou experiências de diferentes ordens.

A implementação deste Projeto-Piloto nos EC teve como objetivos:

- Transferência mais rápida do conhecimento;
- Formação *on the job* sedimentada nas práticas diárias;
- Reconhecimento profissional dos Mentores;
- Exemplo/influência de comportamentos;
- Processo de crescimento e desenvolvimento mútuo;
- Coesão das equipas e mais responsabilidade individual e grupal;
- A aprendizagem informal torna-se mais visível e a sua força mais reconhecida;
- Criação de uma Rede de Atendimento mais envolvente e dinâmica.

## MEDIADORES MENTORES



ANA CLÁUDIA  
RODRIGUES  
(EC LC Valpaços)



ANA POLAINAS  
(Academia AMA)



FERNANDA  
SANTOS  
(EC LC Viseu)



MÔNICA  
FERREIRA  
(EC LC Porto)



SARA GOMES  
(EC LC Coimbra)

## MEDIADORES MENTORADOS



ANA SOFIA  
FRANCISCO  
(EC Mun Sobral de  
Monte Agraço)



RAQUEL DIAS  
(EC Mun Oleiros)



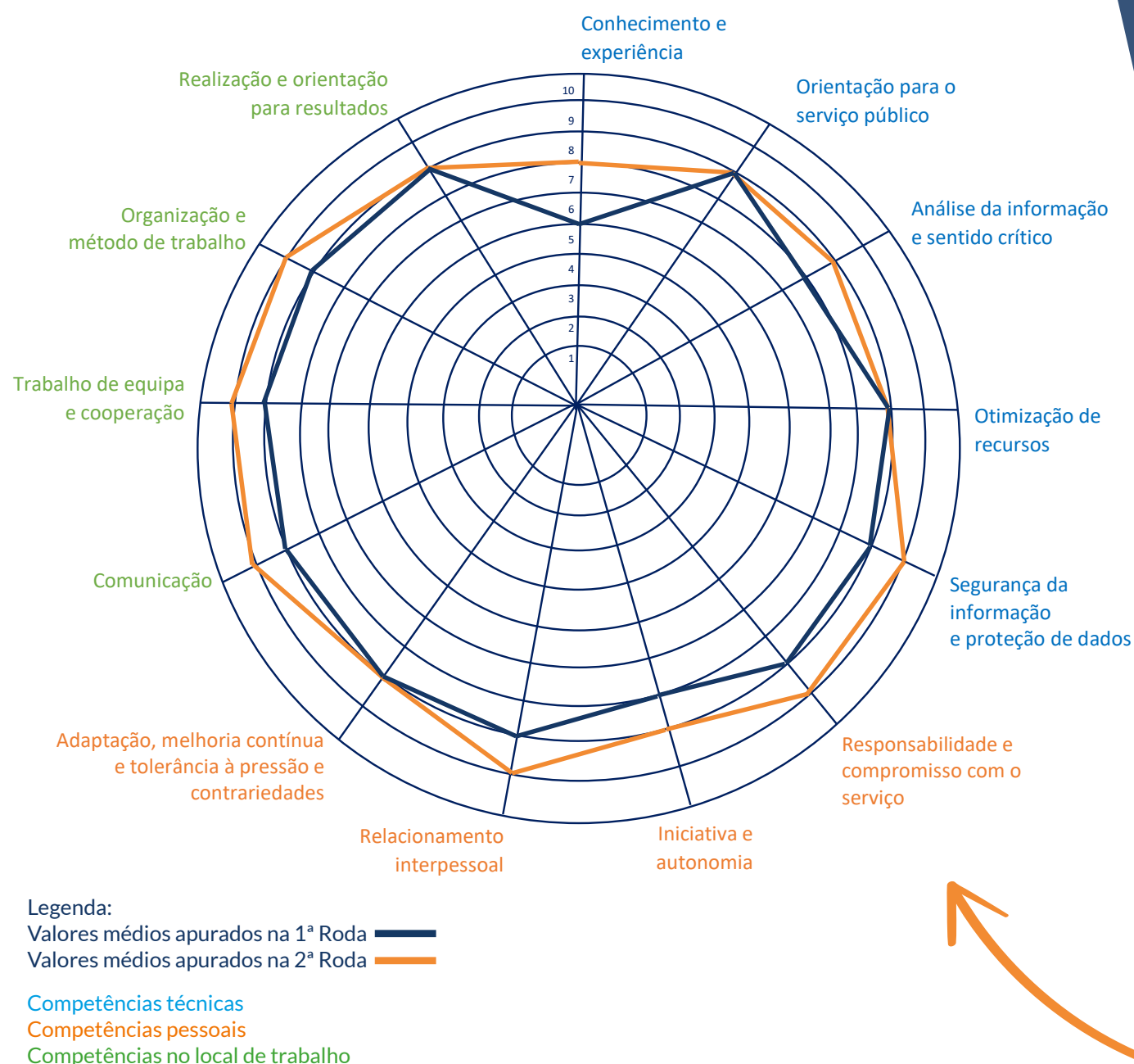
RITA TEIXEIRA  
(EC Mun Arganil)



SARA FIGUEIRA  
(EC UF Caparica  
e Trafaria)



SÓNIA GRAÇA  
(EC Mun Vila do  
Conde)



**Consulte aqui o Relatório Final do Projeto-Piloto do Programa de Mentoria**



**Durante o Programa de Mentoria, os participantes fizeram uso de diferentes instrumentos em cada Sessão, facilitando a passagem de conhecimento e experiências entre Mentor e Mentorado.**

A título exemplificativo, apresentamos a Roda das Competências-Chave no Atendimento do Mentorado, um dos instrumentos utilizados durante o Programa de Mentoria, aplicado na 1ª e na última Sessão de Mentoria. Com a finalidade de autoavaliação das competências essenciais no atendimento por parte do Mentorado, a referida ferramenta deve ser preenchida por este com o auxílio do Mentor.

A Roda está dividida em 13 competências-chave, agrupadas em 3 tipos de Competências – Técnicas, Pessoais e no Local de Trabalho.

O Mentorado faz a sua autoavaliação de 0 a 10 para cada uma e a estrela obtida após o preenchimento na totalidade, dá ao Mediador a visão das competências que precisa desenvolver e melhorar.

No gráfico são apresentados os valores médios calculados a partir dos valores apurados no preenchimento da 1ª e 2ª Roda de Competências-Chave por parte de todos os Mentorados, permitindo-nos concluir que os Mentorados sujeitos ao processo de Mentoria neste Projeto perceberam uma melhoria no seu desempenho em 9 das 13 competências-chave autoavaliadas:

#### **Competências Técnicas**

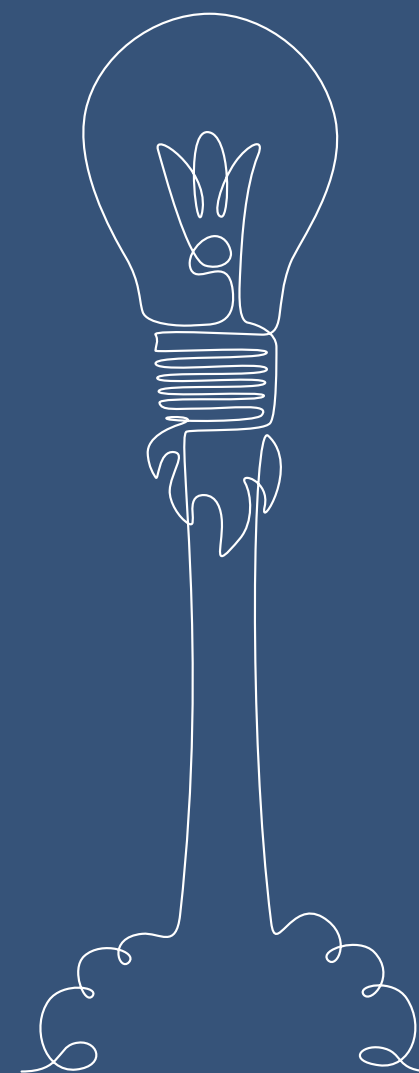
Conhecimento e experiência  
 Análise da informação e sentido crítico  
 Segurança da informação e proteção de dados

#### **Competências Pessoais**

Responsabilidade e compromisso com o serviço  
 Iniciativa e autonomia  
 Relacionamento interpessoal

#### **Competências no Local de Trabalho**

Comunicação  
 Trabalho em equipa e cooperação  
 Organização e método de trabalho



# 3 ESPAÇO CONHECIMENTO ACADEMIA AMA

Iniciativas da Academia AMA para Rede Lojas e Espaços Cidadão  
**Inspire-se, Partilhe, Colabore!**

Este trimestre a Academia AMA apresenta o **Espaço Conhecimento Academia AMA**, uma página dedicada a fornecer, conteúdos valiosos e recursos didáticos para a rede de atendimento de Lojas e Espaços Cidadão. Vamos partilhar *insights*, melhores práticas e conteúdos atuais para ajudá-lo a aperfeiçoar as suas habilidades e competências em diversas áreas.

No Espaço Conhecimento Academia AMA vai poder explorar uma ampla gama de tópicos relevantes para o seu desenvolvimento profissional e pessoal, podendo aceder facilmente a conteúdos como:

## OFERTA FORMATIVA

Conheça a oferta formativa da Academia AMA e inscreva-se nas diversas formações disponíveis.

## MAGAZINE FORMAÇÃO

Consulte todos os volumes desta publicação dedicada às Lojas e Espaços Cidadão. Aqui encontrará artigos informativos e pedagógicos, novidades da rede LC e EC, a nossa oferta formativa, testemunhos e muito mais. Aproveite e subscreva esta publicação trimestral.

## WEBINARES + FORMAÇÃO

Revisite ou explore pela 1ª vez os webinares promovidos pela Academia AMA, nos mais diversos tópicos.

## WORKSHOPS reCRIAR

Fique a par dos workshops já realizados e dos temas discutidos e esteja atento aos próximos pois podem ser na sua cidade.

## GUIAS ACADEMIA AMA

Explore os Guias da Academia AMA e impulse o seu crescimento profissional e pessoal. Os nossos guias são meticulosamente elaborados com orientações claras e práticas, para aperefeiçoar as suas habilidades e competências de forma eficaz. Consulte-os para obter *insights* valiosos e alcançar o seu pleno potencial.

**No Espaço Conhecimento da Academia AMA poderá aceder facilmente a diversos conteúdos, adquirir conhecimento, trocar ideias com os seus pares e impulsionar as suas competências profissionais e pessoais.**



**Consulte periodicamente este Espaço em [academia.ama.gov.pt](https://academia.ama.gov.pt) para estar sempre a par das novidades!\***



\*Consulte aqui o Guia de acesso ao Espaço Conhecimento

# 4

## DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE FORMAÇÃO PARA PROFISSIONAIS DAS LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

O Diagnóstico de Necessidades de Formação (DNF) 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.

Desta forma, a Academia AMA solicitou a colaboração de todos, através da aplicação de um questionário para fazer um levantamento das necessidades de formação dos trabalhadores dos EC e das LC, de acordo com as várias categorias profissionais, para conceção de soluções de formação contínua mais adequadas.

Assim, e para que o plano de formação do terceiro trimestre dê resposta às reais necessidades sentidas, apresentamos as principais projeções retiradas das respostas disponibilizadas durante o período de março a maio de 2023:

### NÚMERO DE INQUIRIDOS

**21** COORDENADORES DE LOJAS DE CIDADÃO E ENTIDADES REPRESENTADAS NAS LC

**41** PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO

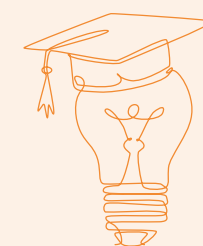
**14** COORDENADORES DE ESPAÇOS CIDADÃO

**58** MEDIADORES DE ESPAÇOS CIDADÃO

## PRINCIPAIS RESULTADOS DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE FORMAÇÃO 2023 DAS LOJAS DE CIDADÃO

RESPOSTAS IGUAIS PARA AMBOS OS GRUPOS (COORDENADORES E PROF. ATENDIMENTO)

|                                           |                                                                 |     |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----|
| PERIODICIDADE IDEAL PARA FORMAÇÃO         | 1º TRIMESTRE                                                    | 34% |
| REGIME DE FORMAÇÃO MAIS ADEQUADO          | bLEARNING<br><small>formação mista: online e presencial</small> | 39% |
| FREQUÊNCIA SEMANAL DEDICADA À FORMAÇÃO    | 1X SEMANA                                                       | 56% |
| Nº HORAS DIÁRIAS FORMAÇÃO PRESENCIAL      | 3H/DIA                                                          | 53% |
| Nº HORAS DIÁRIAS FORMAÇÃO ONLINE SÍNCRONA | 1H30/DIA                                                        | 56% |



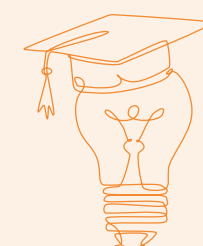
PRINCÍPAIS MOTIVOS QUE LEVAM A FREQUENTAR FORMAÇÃO

- » ADQUIRIR NOVOS CONHECIMENTOS
- » MELHORIA DE DESEMPENHO
- » VALORIZAÇÃO PESSOAL

## PRINCIPAIS RESULTADOS DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE FORMAÇÃO 2023 DOS ESPAÇOS CIDADÃO

RESPOSTAS IGUAIS PARA AMBOS OS GRUPOS (COORDENADORES E MEDIADORES)

|                                           |                                                                 |     |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----|
| PERIODICIDADE IDEAL PARA FORMAÇÃO         | 1º TRIMESTRE                                                    | 39% |
| REGIME DE FORMAÇÃO MAIS ADEQUADO          | bLEARNING<br><small>formação mista: online e presencial</small> | 28% |
| FREQUÊNCIA SEMANAL DEDICADA À FORMAÇÃO    | 2X SEMANA                                                       | 42% |
| Nº HORAS DIÁRIAS FORMAÇÃO PRESENCIAL      | 3H/DIA                                                          | 47% |
| Nº HORAS DIÁRIAS FORMAÇÃO ONLINE SÍNCRONA | 1H30/DIA                                                        | 58% |



PRINCÍPAIS MOTIVOS QUE LEVAM A FREQUENTAR FORMAÇÃO

- » ADQUIRIR NOVOS CONHECIMENTOS
- » MELHORIA DE DESEMPENHO
- » VALORIZAÇÃO PESSOAL

# CURSOS/TEMAS COM MAIOR GRAU DE INTERESSE

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 o Programa de Formação dos Cursos da Academia AMA

## PROFISSIONAIS DE LOJAS DE CIDADÃO

|                                         |                                                |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------|
| ATENDIMENTO AO PÚBLICO                  | ATENDIMENTO AO PÚBLICO VIA TELEFONE            |
| CIDADANIA DIGITAL                       | IDENTIDADE DIGITAL                             |
| DESENVOLVIMENTO PESSOAL                 | MENTALIDADE FIXA VS MENTALIDADE DE CRESCIMENTO |
| TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO | COMPETÊNCIAS DIGITAIS                          |

## COORDENADORES(AS) DE ESPAÇOS CIDADÃO

|                                          |                                                            |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| LIDERANÇA E ESTRATÉGIA                   | LIDERANÇA DIGITAL                                          |
| ATENDIMENTO AO PÚBLICO                   | ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA                   |
| CIDADANIA DIGITAL                        | IDENTIDADE DIGITAL                                         |
| DESENVOLVIMENTO PESSOAL                  | BURNOUT: QUANDO A MENTE E O CORPO QUEBRAM                  |
| TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  | INTRODUÇÃO À CRIAÇÃO DE MACROS NO EXCEL                    |
| CATÁLOGO DE SERVIÇOS DOS ESPAÇOS CIDADÃO | RECLAMAÇÕES: COMO PROCEDER À ABERTURA E ENCERRAMENTO DO LR |

## COORDENADORES(AS) DE LOJAS DE CIDADÃO

|                                         |                                                                                        |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| LIDERANÇA E ESTRATÉGIA                  | LIDERANÇA DIGITAL                                                                      |
| ATENDIMENTO AO PÚBLICO                  | ATENDIMENTO AO PÚBLICO VIA TELEFONE / GESTÃO DE CONFLITOS E RECLAMAÇÕES NO ATENDIMENTO |
| CIDADANIA DIGITAL                       | REVOLUÇÃO INDUSTRIAL 4.0                                                               |
| DESENVOLVIMENTO PESSOAL                 | GESTÃO DO TEMPO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO                                              |
| TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO | COMPETÊNCIAS DIGITAIS                                                                  |

## MEDIADORES(AS) DE ESPAÇOS CIDADÃO

|                                          |                                           |
|------------------------------------------|-------------------------------------------|
| ATENDIMENTO AO PÚBLICO                   | GESTÃO DE CONFLITOS                       |
| CIDADANIA DIGITAL                        | IDENTIDADE DIGITAL                        |
| DESENVOLVIMENTO PESSOAL                  | BURNOUT: QUANDO A MENTE E O CORPO QUEBRAM |
| TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  | COMPETÊNCIAS DIGITAIS                     |
| CATÁLOGO DE SERVIÇOS DOS ESPAÇOS CIDADÃO | PORTAL ePORTUGAL                          |



# COMPETÊNCIAS COM MAIOR GRAU DE INTERESSE/NECESSIDADE

Relativamente à autoavaliação que foram convidados a fazer, identificaram com maior grau de interesse/necessidade as seguintes competências:

## COORDENADORES(AS) DE LOJAS DE CIDADÃO E DE ENTIDADES REPRESENTADAS NAS LC

### COMPETÊNCIAS NO LOCAL DE TRABALHO

- Capacidade Comunicação
- Gestão do Tempo e Organização

### COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Adaptabilidade e Flexibilidade
- Capacidade Providenciar Soluções

### COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Língua Inglesa
- Língua Gestual Portuguesa

## PROFISSIONAIS DE LOJAS DE CIDADÃO

### COMPETÊNCIAS NO LOCAL DE TRABALHO

- Perspicácia e Assertividade
- Capacidade Comunicação

### COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Tolerância ao Stress
- Autodesenvolvimento / Aprendizagem Ativa

### COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Língua Inglesa
- Língua Gestual Portuguesa

## COORDENADORES(AS) DE ESPAÇO CIDADÃO

### COMPETÊNCIAS NO LOCAL DE TRABALHO

- Gestão do Tempo e Organização
- Habilidade Conciliar Múltiplas Tarefas

### COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Capacidade Providenciar Soluções
- Autodesenvolvimento/ Aprendizagem Ativa

### COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Língua Gestual Portuguesa
- Língua Inglesa

## MEDIADORES(AS) DE ESPAÇO CIDADÃO

### COMPETÊNCIAS NO LOCAL DE TRABALHO

- Gestão do Tempo e Organização
- Conhecimento Organização

### COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Tolerância ao Stress
- Responsabilidade

### COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Língua Gestual Portuguesa
- Empatia com os Cidadãos

# 5ª FORMAÇÃO CONTÍNUA 2023

## LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

# CALENDÁRIO

## 3º TRIMESTRE 2023



### CALENDÁRIO FORMAÇÕES PARA LOJAS DE CIDADÃO



|      |                          |                                                                                                             |                            |                            |                         |
|------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------|
| NOVO | LIDERANÇA E ESTRATÉGIA   | DESAFIOS DE GESTÃO DE UMA LOJA DE CIDADÃO<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA     | AÇÃO 1<br>20 JUL<br>03 AGO | AÇÃO 2<br>19 SET<br>03 OUT | EXCLUSIVO COORDENADORES |
|      | CIDADANIA DIGITAL        | REVOLUÇÃO INDUSTRIAL 5.0<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                                          | AÇÃO 1<br>14 SET<br>28 SET | AÇÃO 2<br>26 SET<br>10 OUT |                         |
|      | DESENVOL. PESSOAL        | BURNOUT: QUANDO O CORPO E A MENTE QUEBRAM<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                         | AÇÃO 1<br>14 SET<br>28 SET |                            |                         |
|      | ATENDIMENTO AO PÚBLICO   | ATENDIMENTO MULTICULTURAL<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                                         | AÇÃO 1<br>26 SET<br>10 OUT |                            |                         |
| NOVO | ATENDIMENTO AO PÚBLICO   | GESTÃO DE CONFLITOS E RECLAMAÇÕES NO ATEND.<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS | AÇÃO 3<br>13 JUL<br>27 JUL |                            |                         |
|      | ATENDIMENTO AO PÚBLICO   | ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS    | AÇÃO 7<br>13 JUL<br>27 JUL | AÇÃO 8<br>14 SET<br>28 SET |                         |
|      | ATENDIMENTO AO PÚBLICO   | ATENDIMENTO AO PÚBLICO VIA TELEFONE<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                               | AÇÃO 1<br>11 JUL<br>25 JUL | AÇÃO 2<br>19 SET<br>03 OUT |                         |
|      | ATENDIMENTO AO PÚBLICO   | INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ATENDIMENTO<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS       | AÇÃO 2<br>28 SET<br>12 OUT |                            |                         |
| NOVO | ATENDIMENTO AO PÚBLICO   | ATENDIMENTO MULTICULTURAL<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                                         | AÇÃO 1<br>28 SET<br>12 OUT |                            |                         |
|      | DESENVOL. PESSOAL        | COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                    | AÇÃO 5<br>11 JUL<br>25 JUL | AÇÃO 6<br>19 SET<br>03 OUT |                         |
|      | DESENVOL. PESSOAL        | COMO SER MAIS PRODUTIVO NO TRABALHO<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                               | AÇÃO 4<br>13 JUL<br>27 JUL | AÇÃO 5<br>14 SET<br>28 SET |                         |
|      | DESENVOL. PESSOAL        | GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                                      | AÇÃO 5<br>18 JUL<br>01 AGO | AÇÃO 6<br>14 SET<br>28 SET |                         |
| NOVO | DESENVOL. PESSOAL        | GESTÃO DO TEMPO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                         | AÇÃO 1<br>18 JUL<br>01 AGO | AÇÃO 2<br>07 SET<br>21 SET |                         |
|      | CIDADANIA DIGITAL        | IDENTIDADE DIGITAL<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA                            | AÇÃO 3<br>18 JUL<br>01 AGO | AÇÃO 4<br>19 SET<br>03 OUT |                         |
|      | TEC. INFORM. E COMUNICA. | COMPETÊNCIAS DIGITAIS NÍVEL BÁSICO<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA            | AÇÃO 1<br>28 SET<br>12 OUT |                            |                         |



### CALENDÁRIO FORMAÇÕES PARA ESPAÇOS CIDADÃO



|      |                          |                                                                                                             |                             |                             |                         |
|------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| NOVO | LIDERANÇA E ESTRATÉGIA   | DESAFIOS DE GESTÃO DE UM ESPAÇO CIDADÃO<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA       | AÇÃO 2<br>11 JUL<br>25 JUL  |                             | EXCLUSIVO COORDENADORES |
|      | DESENVOL. PESSOAL        | GESTÃO DO TEMPO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                         | AÇÃO 1<br>18 JUL<br>01 AGO  | AÇÃO 2<br>19 SET<br>03 OUT  |                         |
|      | DESENVOL. PESSOAL        | GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                                      | AÇÃO 7<br>18 JUL<br>01 AGO  | AÇÃO 8<br>12 SET<br>26 SET  |                         |
|      | DESENVOL. PESSOAL        | BURNOUT: QUANDO O CORPO E A MENTE QUEBRAM<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                         | AÇÃO 1<br>21 SET<br>05 OUT  |                             |                         |
| NOVO | ATENDIMENTO AO PÚBLICO   | ATENDIMENTO MULTICULTURAL<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                                         | AÇÃO 1<br>26 SET<br>10 OUT  |                             |                         |
|      | CATÁLOGO SERVIÇOS EC     | CHAVE MÓVEL DIGITAL REFRESH<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA                   | AÇÃO 3<br>20 JUL<br>03 AGO  | AÇÃO 4<br>21 SET<br>06 OUT  |                         |
|      | ATENDIMENTO AO PÚBLICO   | ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS    | AÇÃO 11<br>13 JUL<br>27 JUL | AÇÃO 12<br>19 SET<br>03 OUT |                         |
|      | ATENDIMENTO AO PÚBLICO   | GESTÃO DE CONFLITOS E RECLAMAÇÕES NO ATEND.<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS | AÇÃO 1<br>18 JUL<br>01 AGO  |                             |                         |
| NOVO | ATENDIMENTO AO PÚBLICO   | INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ATENDIMENTO<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS       | AÇÃO 1<br>26 SET<br>10 OUT  |                             |                         |
|      | ATENDIMENTO AO PÚBLICO   | ATENDIMENTO MULTICULTURAL<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                                         | AÇÃO 1<br>28 SET<br>12 OUT  |                             |                         |
|      | DESENVOL. PESSOAL        | GESTÃO DO TEMPO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                         | AÇÃO 1<br>13 JUL<br>27 JUL  | AÇÃO 2<br>14 SET<br>28 SET  |                         |
|      | DESENVOL. PESSOAL        | BURNOUT: QUANDO O CORPO E A MENTE QUEBRAM<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING                         | AÇÃO 1<br>28 SET<br>12 OUT  |                             |                         |
| NOVO | CIDADANIA DIGITAL        | IDENTIDADE DIGITAL<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA                            | AÇÃO 3<br>25 JUL<br>08 AGO  | AÇÃO 4<br>26 SET<br>10 OUT  |                         |
|      | TEC. INFORM. E COMUNICA. | COMPETÊNCIAS DIGITAIS NÍVEL BÁSICO<br>REGIME DE FORMAÇÃO: FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA            | AÇÃO 1<br>26 SET<br>10 OUT  |                             |                         |



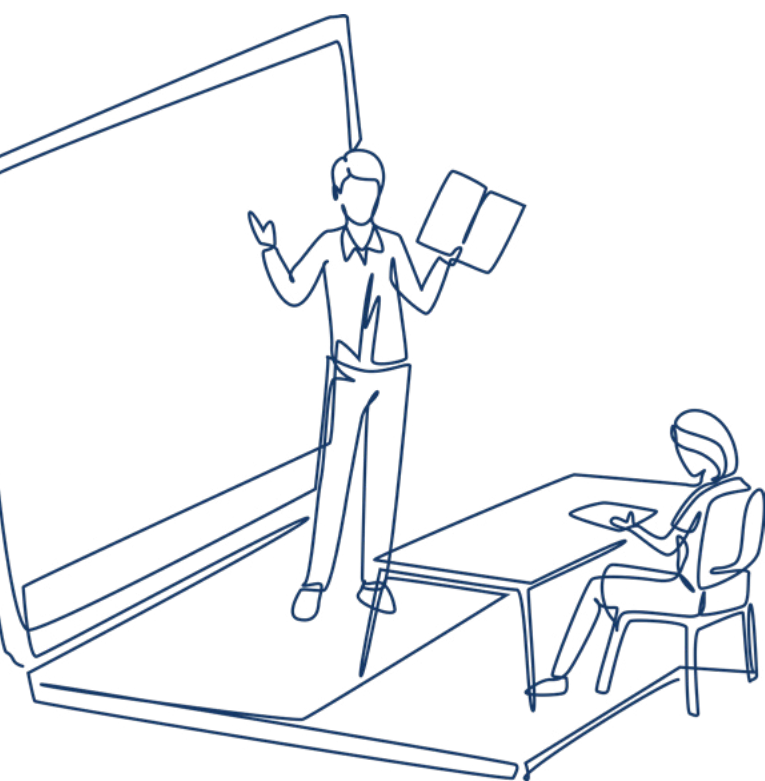
# 6

## VITRINE

### ACADEMIA AMA

#### APOSTA NA FORMAÇÃO

VISITA A NOSSA PÁGINA *ONLINE* EM  
[academia.ama.gov.pt](http://academia.ama.gov.pt)



## CHAVE MÓVEL DIGITAL (REFRESH)

#### ÁREA: CIDADANIA DIGITAL

Neste curso são recordados os procedimentos, questões legais e de segurança acerca da Chave Móvel Digital.

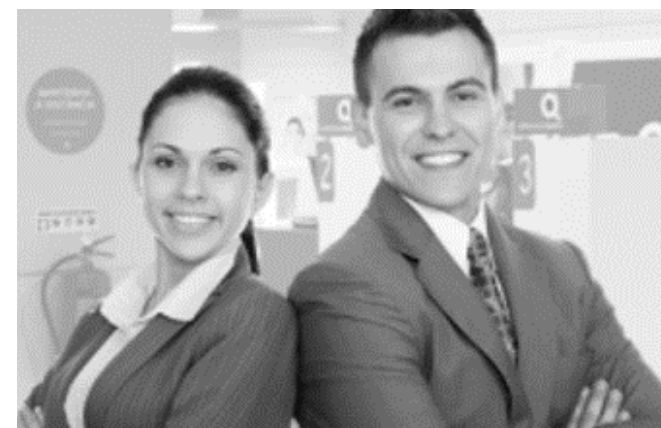
#### Programa

1. Procedimentos da Chave Móvel Digital
2. Questões legais e de segurança
3. Casos Práticos

#### Destinatários

Coordenadores e Mediadores dos Espaços Cidadão

INSCRIÇÃO EC



## DESAFIOS DE GESTÃO DE UMA LOJA DE CIDADÃO

#### ÁREA: LIDERANÇA E ESTRATÉGIA

Uma Loja de Cidadão é uma unidade orgânica de múltiplas faces, constituída por entidades, equipas, serviços, pessoas, instalações, equipamentos e materiais. Necessita, por isso, de alguém que, seguindo as linhas orientadoras definidas pela AMA, interaja com as entidades nela representadas, com as equipas da sede, com os cidadãos e com a sociedade e autoridades locais, constituindo um elo de contacto agregador e polivalente de todos estes elementos.

#### Programa

1. Lojas de Cidadão - História e conceito
2. Competências e atribuições de um Coordenador de uma LC
3. Desafios de Gestão de uma LC
4. Situações do dia a dia de um Coordenador

#### Destinatários

Coordenadores de Lojas de Cidadão

INSCRIÇÃO LC



## INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ATENDIMENTO

#### ÁREA: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Neste Curso, especialmente destinado aos Coordenadores, Atendedores e Mediadores da Rede de Atendimento, poderão verificar quais são os pilares da inteligência emocional e como a mesma é essencial no atendimento ao público, com algumas dicas práticas da sua utilização nos vários momentos do atendimento.

#### Programa

1. O que é inteligência emocional?
2. Os cinco pilares da inteligência emocional no atendimento
3. Como utilizar a inteligência emocional no atendimento
4. Sugestões para melhorar o atendimento

#### Destinatários

Coordenadores, Atendedores e Mediadores de Lojas e Espaços Cidadão

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC

# 7 DIVERSIDADE E INCLUSÃO

## IMPORTÂNCIA DESAFIOS E BENEFÍCIOS

Atendimento Multicultural

Os cidadãos que hoje temos no atendimento são cada vez mais exigentes informados e com novas necessidades. Neste sentido, é importante falar de diversidade e inclusão, assim como promover soluções transformadoras e sustentáveis para cultivar a igualdade e a inclusão.

O panorama mundial, com a guerra da Rússia contra a Ucrânia, obrigou a milhares de pessoas fugirem e se refugiarem em países como Portugal. Nós, enquanto país acolhedor deste novo fluxo de migração, compreendemos e adaptamo-nos às diferenças culturais. Mas não se trata apenas de compreender e superar as diferenças culturais, temos, enquanto profissionais, de conhecer a nossa própria cultura, identidade, visão do mundo, valores e influências que moldam nossa personalidade e crenças.

O atendimento nesta diversidade e a inclusão destes cidadãos, é uma jornada de desenvolvimento da competência cultural, onde devemos aprender técnicas para aplicar estes conceitos, para que todos os Atendedores se sintam capacitados para construir relacionamentos interpessoais enriquecedores, criando ambientes equilibrados e inclusivos.

**Vamos refletir juntos.**

**A nossa visão do mundo é moldada pela nossa cultura e identidade. Como aprendemos a ver os comportamentos e atitudes de outras pessoas, fora da nossa vivência?**

O primeiro passo é analisar a nossa competência cultural, ou seja, **quais são os conhecimentos que possuímos de outras culturas**. Esta resposta leva a uma análise reflexiva para estimular a inclusão.

Recordamos, por isso, que o conhecimento de outras culturas não é apenas saber a sua gastronomia, música ou o idioma. Fazem parte, mas há outros aspetos que envolvem ações comportamentais, baseados em valores, crenças e tradições. Estimular a inclusão é lembrar que, nas nossas diferenças, temos semelhanças, como, por exemplo, querer a igualdade como forma de promover a nossa integridade e a nossa individualidade.

Contudo, na diferença do outro, não encontramos apenas questões culturais. Temos também as necessidades específicas de cada pessoa. Todo o cidadão é diferente e na sua essência temos um público vasto, com muitas características individuais.

Por isso, a Academia AMA desenvolveu um curso intitulado “**Atendimento Multicultural: Construindo Pontes Culturais para um Melhor Atendimento ao Cidadão**” com o objetivo de promover uma visão abrangente e prática sobre o tema, onde se abordam os desafios e benefícios envolvidos e se sugerem estratégias práticas para melhorar a comunicação intercultural e promover a sensibilidade cultural no atendimento.

É, aqui, na aceitação e adaptação, que encontramos um entendimento mais completo dos outros, em que se consegue ter a garantia do acesso universal a uma nova geração de serviços públicos, adaptados às exigências e necessidades de todos os cidadãos.

Inscreva-se neste Curso para conhecer estratégias de atendimento multicultural e ter a oportunidade de explorar os diferentes países, povos e culturas do mundo, para um atendimento mais inclusivo e personalizado.

INSCRIÇÃO LOJAS DE CIDADÃO

INSCRIÇÃO ESPAÇOS CIDADÃO



# 8 A EVOLUÇÃO DA IDENTIDADE DIGITAL

**A Identidade Digital permite, de forma fidedigna, uma autenticação individual, recorrendo a um sistema informático.**

O governo português, ao longo dos últimos anos, tem apostado na Identidade Digital dos seus cidadãos de forma ativa e contínua. Para tal, tem criado os melhores instrumentos para a sua aplicação e adaptado os seus serviços seguindo as tendências da sociedade, sempre com foco em tornar mais fácil para o cidadão e para as empresas a experiência de utilização e acesso a determinados serviços.

Em 2007, a passagem do Bilhete de Identidade para o Cartão de Cidadão, como documento único de identificação, foi um marco significativo no desenvolvimento de instrumentos que apoiem o cidadão português na área da Cidadania Digital.

A constante aposta na modernização da Administração Pública tem proporcionado uma evolução contínua naqueles que são os principais pilares da Identidade Digital em Portugal.

A Comissão Europeia apresentou uma proposta para regulamentar a Identidade Digital nos Estados Membros com o objetivo de permitir aos cidadãos e às empresas provar a sua identidade e partilhar documentos eletrónicos através de uma carteira digital europeia.

Portugal foi um dos primeiros países da UE a completar o processo de validação de segurança da sua identidade digital juntos das entidades europeias, com a introdução do Cartão de Cidadão.

Poder-se-á, assim, dizer que a expressão máxima da Cidadania Digital está no Cartão de Cidadão e na possibilidade que atualmente ele nos dá para uma autenticação e acesso a vários serviços online com segurança e eficácia.

Contudo, a Cidadania Digital não se fica por aí. Há muitos outros projetos e produtos que estão ao dispor do cidadão, que vão desde o Cartão de Cidadão à Chave Móvel Digital. Destacam-se, ainda, como grandes marcos da Cidadania Digital na Administração Pública a Interoperabilidade na AP, a identificação eletrónica e o desenvolvimento do atendimento multicanal e omnicanal.

Em 2015, a Agência para a Modernização Administrativa lança a Chave Móvel Digital que é um sistema simples e seguro de autenticação em portais da Administração Pública e outros, que requer apenas dois passos de segurança. É, hoje em dia, reconhecida pela UE como um meio de identificação eletrónica com o nível de segurança “Elevado”, que preserva os direitos de confidencialidade e privacidade dos dados pessoais.

Atualmente, associado ao Cartão de Cidadão e

à Chave Móvel Digital, existe a possibilidade de assinar documentos eletronicamente, de forma simples e segura. No âmbito da assinatura foi ainda desenvolvido o sistema de Certificação de Atributos Profissionais que permite ao cidadão autenticar-se e assinar documentos digitais na qualidade das funções que desempenha enquanto profissional qualificado.

O desenvolvimento de aplicações móveis, como a APP móvel Autenticação.gov e a APP ID.GOV, permitem ao cidadão um suporte de gestão de documentos eletrónicos e identificação perante terceiros.

**A Academia AMA enquanto impulsionadora da Identidade Digital junto da rede de Espaços e Lojas de Cidadão, tem promovido um conjunto de iniciativas, não só para a rede, como também para parceiros da Administração Pública e da Banca.**

Estas iniciativas contam já com várias edições do Curso Identidade Digital e com vários Webinars também sobre a temática, com taxas de satisfação elevadas e com comentários muito positivos sobre a importância da dinamização destes eventos e sobre a pertinência do conteúdo partilhado.

Se ainda não realizou este curso, inscreva-se, conheça as novidades e verifique como o mesmo é importante para a sua vida profissional e pessoal!

**INSCRIÇÃO LOJAS DE CIDADÃO**

**INSCRIÇÃO ESPAÇOS CIDADÃO**



# 9 ASSISTENTE VIRTUAL DO PORTAL ePORTUGAL

**Já se encontra disponível, através do ePortugal, um atendimento permanente com uma Assistente Virtual, que usa Inteligência Artificial.** Esta Assistente Virtual, que usa a tecnologia ChatGPT, tem como objetivo ajudar o cidadão na sua interação digital com os serviços públicos, tendo sido selecionada a Chave Móvel Digital como serviço piloto para o uso desta tecnologia.

Esta nova Assistente Virtual está disponível para responder a questões sobre como ativar, desbloquear, alterar dados, cancelar ou usar a assinatura digital da Chave Móvel Digital, entre outras.

Apesar de ainda se encontrar em fase experimental, o grande objetivo é que fique disponível para todos os serviços do ePortugal.

A Assistente Virtual, em forma de avatar, é um rosto feminino, bastante expressivo e a sua resposta de voz é sincronizada com a sua expressão facial, aproximando mais a experiência do cidadão daquilo que seria uma interação com um profissional/mediador num balcão de atendimento.

Conheça aqui a **Assistente Virtual** 

Esta é a primeira solução de Inteligência Artificial ao serviço dos cidadãos e as suas principais vantagens são:

- Permite um atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- O avatar atende e responde por escrito ou por voz às dúvidas dos cidadãos;
- A solução adapta-se ao tamanho do ecrã do computador e do telemóvel.

“Este lançamento representa um marco significativo na transformação digital dos serviços públicos em Portugal e um dos elementos da nova estratégia de atendimento do futuro que a AMA está a desenvolver. Além de promover a aproximação entre o Estado e os cidadãos, trata-se de uma solução inovadora, que adiciona um avatar com voz em língua portuguesa aos canais de comunicação com o setor público”

**Mário Campolargo**  
Secretário de Estado da Digitalização e da  
Modernização Administrativa



## reCRIAR

CICLO DE WORKSHOPS DE  
COCRIAÇÃO DA ACADEMIA AMA

## SESSÕES PARA LOJAS DE CIDADÃO

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

## SESSÃO 3 FARO | DIA 19 JULHO | 10H ÀS 17H

Local: Instituto Português do Desporto e Juventude - Faro  
Rua da Policia da Seguranca Publica 1, 8000-151 Faro

INSCREVA-SE AQUI

## SESSÃO 4 PORTO | DIA 26 JULHO | 10H ÀS 17H

Local: Instituto Português do Desporto e Juventude - Porto  
Rua Rodrigues Lobo 98, 4150-638 Porto

INSCREVA-SE AQUI

## SESSÕES PARA ESPAÇOS CIDADÃO

DESTINATÁRIOS: Cordenadores de EC

## SESSÃO 3 FARO | DIA 20 JULHO | 10H ÀS 17H

Local: Instituto Português do Desporto e Juventude - Faro  
Rua da Policia da Seguranca Publica 1, 8000-151 Faro

INSCREVA-SE AQUI

## SESSÃO 4 PORTO | DIA 27 JULHO | 10H ÀS 17H

Local: Instituto Português do Desporto e Juventude - Porto  
Rua Rodrigues Lobo 98, 4150-638 Porto

INSCREVA-SE AQUI

OPORTUNIDADES DE  
FORMAÇÃO 2023

Se é Coordenador de EC, Coordenador de LC ou Coordenador de uma entidade integrada em LC, venha participar nestes workshops colaborativos onde vamos, com Coordenadores, 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 15/07/2023;
- As vagas são limitadas pelo que 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;
- A Academia AMA irá, nos próximos meses, promover mais workshops em outras cidades do país, a anunciar periodicamente.



**ASSISTE AOS WEBINARES ANTERIORES**

**IDENTIDADE DIGITAL LC | EC**

**SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**



# +FORMAÇÃO

## CICLO DE WEBINARES (IN)FORMATIVOS DA ACADEMIA AMA

WEBINARS 3º TRIMESTRE 2023

### COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

#### ESTRATÉGIAS PRÁTICAS PARA PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO

Sabia que a comunicação não verbal desempenha um papel significativo no atendimento que pode ter tantos impactos positivos como negativos?

Descubra a linguagem do corpo e aprenda a interpretar e utilizar sinais não verbais de forma eficaz!

#### SESSÃO PARA LOJAS DE CIDADÃO

DIA 19 SETEMBRO | 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 SETEMBRO | 10H às 11H30 | VIA TEAMS

INSCRIÇÕES ESPAÇOS CIDADÃO



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

# 11 À CONVERSA COM...



**FILOMENA ROSA**  
PRESIDENTE DO INSTITUTO DOS  
REGISTOS E NOTARIADO (IRN)

## A Importância da Formação Contínua para os Profissionais das Lojas de Cidadão

“O desenvolvimento de competências ao nível comportamental e do atendimento é cada vez mais essencial, para tornar a experiência do atendimento e dos cidadãos melhor, e também tornar a satisfação, não só profissional mas também pessoal de quem presta atendimento, maior”

“Através da formação podem-se adquirir competências, melhorar competências, manter e desenvolver capacidades, que permitam depois desempenhar melhor as tarefas dos atendedores.”

“...o papel da Lojas passará muito no futuro por promover a ligação entre o cidadão e o digital, não só entre aqueles que ainda não sabem usar e que indo a uma Loja poderão aprender a ativar a sua chave móvel, a ativar os seus certificados digitais de forma a que de futuro possam sozinhos aceder à administração pública (...) As Lojas serão cada vez mais lugares de um atendimento especializado, para aqueles que ainda não sabem ou não têm meios para usar o digital.”

“A oferta formativa da Academia AMA é bastante diversificada e o recurso a diferentes metodologias pedagógicas à medida das necessidades que são presentes ao atendimento em Loja, permite apostar na formação como um ganho e não como mais uma formação. (...) seguramente sairão mais ricos destas formações, contribuindo para que melhor possam dar resposta aos desafios individuais e colectivos, presentes e futuros.”



ENTREVISTA COMPLETA **AQUI**



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



**ACEDA AQUI**

EDIÇÃO 1

EDIÇÃO 2

EDIÇÃO 3

**SUBSCREVA A MAGAZINE FORMAÇÃO**  
E RECEBA TRIMESTRALMENTE A NOSSA NEWSLETTER

# TESTEMUNHOS

## O QUE DIZEM OS COORDENADORES DAS SUAS EXPERIÊNCIAS NAS LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

# 12



No decorrer da dinamização do projeto **reCRIAR** no passado mês de abril, em Lisboa e Coimbra, falamos com diversos Coordenadores de Lojas e Espaços Cidadão, para conhecer e dar voz às suas experiências e desafios diários nesta rede de atendimento.

Os testemunhos partilhados focam:

1. A Importância e Objetivos das Lojas e Espaços Cidadão
2. Desafios do Atendimento e das Lojas e Espaços Cidadão
3. Desafios dos Coordenadores de Lojas de Cidadão, das Entidades Representadas nas Lojas e dos Espaços Cidadão
4. Importância da Formação dos Profissionais de Atendimento
5. Orgulho no Serviço ao Cidadão e Reconhecimento dos Cidadãos

A Academia AMA agradece a participação e partilha de todos os participantes:

### Amorim Nunes

Coordenador da LC Oliveira do Bairro e dos 4 ECs do Município

### Anabela Alegre

Coordenadora da LC Anadia e dos 5 ECs do Município

### António Rodrigues

Coordenador da EMEL da LC Laranjeiras

### Carla Teles

Coordenadora da LC Agualva-Cacém

### Dina Campos

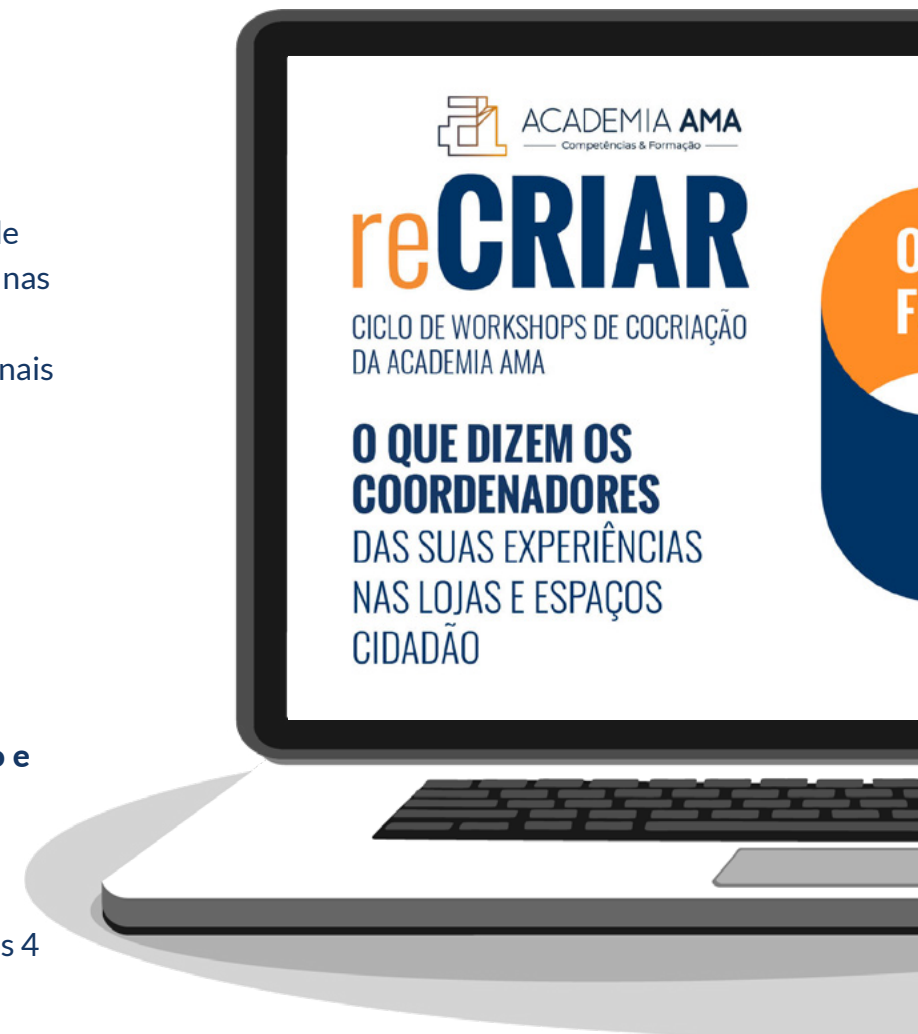
Coordenadora do EC da LC Lousã

### Júlia Perestelo

Coordenadora do ISS na LC Mafra

Assista ao video com os testemunhos dos Coordenadores de Lojas e Espaços Cidadão.

ASSISTA AO VIDEO DOS TESTEMUNHOS **AQUI**



### Laura Marques

Coordenadora do EC da LC Seixal

### Lúcia Amaral

Coordenadora do IRN na LC Coimbra

### Ricardo Pita

Coordenador do EC da LC Saldanha

### Teresa Afonso

Coordenadora do EC da LC Odivelas

### Teresa Cardoso

Coordenadora da LC Coimbra

## GUIA DA COMUNICAÇÃO EFICAZ NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento ao cidadão envolve um elevado grau de complexidade, dado os desafios inerentes à atividade, sendo a sua qualidade influenciada por um conjunto vasto de fatores. Entre eles, a comunicação, pilar de qualquer interação humana e essencial para o sucesso do atendimento ao cliente!

**A forma como o profissional de atendimento comunica com o cliente, pode influenciar diretamente a sua experiência, satisfação, lealdade e fidelização.**

O cliente espera receber um atendimento de qualidade e excelência, o que só pode ser alcançado por meio de uma comunicação clara e eficaz.

**Neste guia apresentamos algumas técnicas para ajudar a melhorar a comunicação com o cidadão e, consequentemente, aumentar a sua satisfação com o atendimento.**

SABER MAIS



## 14 OPINIÃO DO LEITOR



“A Magazine de Formação tem crescido focada em disseminar informação que agregue todas as áreas de ação do universo AMA. As temáticas sobre que versam os seus conteúdos são da máxima importância para que de forma objetiva e transversal se conheçam os projetos, as iniciativas, as oportunidades ou a visão duma entidade, para o futuro. Não menos importante, no seu alinhamento editorial, percebemos que não foi esquecida a questão da partilha e da troca de experiências que neste todo sucedem e que, não fora esta perceção, muita desta cumplicidade seria eventualmente perdida. Este olhar sobre o dia a dia de cada um e das vivências que se aportam ao longo de toda a existência, é fundamental para que haja um crescimento sustentado em boas práticas. As iniciativas que se levam a cabo são dadas ao conhecimento de todos sem distinção, para que as possam aproveitar, seja no que concerne à formação que reiteradamente se disponibiliza, seja nos workshops que se promovem. Recordo a este propósito o último workshop em que participei (reCRIAR) a 19/04/2023, o qual não foi uma surpresa, antes sim, um confirmar duma preocupação que a Academia AMA tem na proximidade com todos quanto possam aportar uma mais-valia na evolução da mesma. O auscultar de forma assertiva, o que todos quanto na mesma participaram, foi seguramente uma forma profícua de colher resultados e respostas que conduzem a tomadas de decisão que garantam um caminho conducente a bons resultados. A formação estará sempre na génese da evolução das pessoas. Sem formação evolutiva e permanente, estaremos sempre desfasados dum universo que nos ultrapassa. A forma como se transmite esta informação e os inerentes resultados, constitui uma mais-valia para todos quanto integram a AMA, independentemente da unidade orgânica a que pertençam. A Magazine Formação é disso um exemplar espelho e que, assim, irá sempre refletir uma imagem de inovação e conhecimento, ao alcance de todos”

**Nuno Dinis**

Unidade de Gestão da LC Aveiro



“Sendo, os Espaços Cidadão, balcões privilegiados de aproximação do Cidadão a inúmeros serviços da administração central e local, disponibilizando um singular apoio de claro interesse público, os seus mediadores devem ser capacitados e providos de competências técnicas (hards-skills), e de competências humanas, comportamentais e sociais (soft-skills). Estes momentos de formação (em formato e-learning e presencial) demonstram-se assim fundamentais, para que os seus mediadores e coordenadores consigam servir cada vez mais e melhor, tornando estes espaços cada vez mais eficazes, eficientes e abrangentes. Espaços do Cidadão, Espaços ao serviço do Cidadão!”

**Raquel Azevedo Freitas**

(Interlocutora dos Espaços Cidadão da Câmara Municipal da Trofa)

# MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 4, EDIÇÃO JUNHO 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