

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 3, EDIÇÃO MARÇO 2023



ACADEMIA AMA
— Competências & Formação —



INSCREVA-SE

NOS NOSSOS WEBINARS E WORKSHOPS GRATUITOS

RESULTADOS GLOBAIS 2022
**INICIATIVAS DE
FORMAÇÃO 01**

**FORMAÇÃO
CONTÍNUA**
LOJAS E ESPAÇOS
CIDADÃO

**CALENDARIO 1º E 2º
TRIMESTRE 2023**

**A IMPORTÂNCIA
DO DIAGNÓSTICO
DE NECESSIDADES
DE FORMAÇÃO**



03

À CONVERSA COM...

FILOMENA GONÇALO
DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO
E GESTÃO DO CLIENTE DO ISS

06

**OPINIÃO
DO LEITOR**



07

**PROJETO PILOTO
DE MENTORIA
NOS ESPAÇOS
CIDADÃO**



04

**VITRINE
ACADEMIA AMA**



**INICIATIVAS
PEDAGÓGICAS 05**

TESTEMUNHOS



08

**GUIAS
PEDAGÓGICOS**

GUIA DO DESENVOLVIMENTO PESSOAL E
PRODUTIVIDADE NO
TRABALHO | Nº2

09

MENSAGEM DO CONSELHO DIRETIVO DA AMA

Com esta 1ª edição de 2023 da Magazine Formação da Academia AMA, queremos aproveitar esta oportunidade para reforçar a importância desta Magazine, em especial do seu papel na divulgação das várias atividades da Academia AMA e dos eventos (in)formativos que consideramos importantes para toda a Comunidade de Rede de Lojas (LC) e Espaços Cidadão (EC).

A Academia AMA trabalha para contribuir para o desenvolvimento de competências dos Trabalhadores da AMA e dos Profissionais de Coordenação e de Atendimento das LC e EC, adaptando os modelos de oferta formativa, formal e informal, aos diferentes públicos, por forma a que a diversidade desta oferta crie uma relação duradoura e contínua de todos com a formação.

Reflexo desta aposta são os resultados bastante significativos de 2022, com um volume de formação promovido para a Rede superior a 28.000 horas de formação, em que foram formados mais de 1.600 formandos, num total de 44 cursos, com uma taxa de satisfação média de 88%.

Em paralelo, a Academia AMA desenvolveu e promoveu várias iniciativas de desenvolvimento de competências e partilha de conhecimento que merecem também um destaque pelo ser caráter inovador, pelo potencial de partilha e transferibilidade de boas práticas, pela aprendizagem social e intergeracional e, ainda, pelas mudanças de hábitos e de *mindset* que originaram.

São exemplos dessas iniciativas o Projeto de Mentoria dos Mediadores dos Espaços Cidadão, o Projeto Formativo em Atendimento Inclusivo, Guias Pedagógicos práticos, Cursos Microlearning sobre diversas temas e, claro, o lançamento da presente Magazine de Formação para toda a Rede de Lojas e Espaços Cidadão.

Em 2023, para além de continuarmos a apostar nestas iniciativas, estamos igualmente a preparar novidades ao nível de soluções de formação baseadas em novas ferramentas para trazer a todos as mais recentes metodologias pedagógicas e, muito importante, as ferramentas que possam ajudar a traçar um caminho de desenvolvimento profissional e pessoal que responda aos constantes desafios do atendimento e do serviço ao cidadão. Para além de estarmos a preparar um ano recheado de muitas formações certificadas, com diferentes metodologias pedagógicas, nas áreas do atendimento ao público, da identidade digital, dos serviços online, da liderança e estratégia e das soft skills, vamos lançar brevemente duas grandes iniciativas para toda a Rede de Lojas e Espaços Cidadão:

(1) Iniciativa +FORMAÇÃO – Ciclo de Webinars (In)Formativos da Academia AMA, que vai ser lançada no presente mês de março;

(2) Iniciativa reCRIAR – Ciclo de Workshops de Cocriação da Academia AMA, a ser lançada em abril.

Na Iniciativa +FORMAÇÃO, a Academia AMA vai promover, trimestralmente, webinars para debate e reflexão sobre temas no âmbito do atendimento e sobre os diversos desafios dos profissionais das LC e EC, com convidados internos e externos, estando previsto para o webinar deste 1º trimestre o tema da “Identidade Digital”. Na Iniciativa reCRIAR, a Academia AMA vai promover, periodicamente, workshops, em várias cidades do país, já com início no próximo mês de abril, com diversos objetivos, nomeadamente o levantamento contínuo de necessidades de formação, a construção, com os próprios coordenadores e atendedores/mediadores, de percursos de aprendizagem adequados aos desafios da rede de atendimento, e a a partilha ativa de conhecimento e de boas práticas.

Nesta edição já encontram as fichas de inscrição para os primeiros eventos destas 2 iniciativas, nas quais esperamos ter participantes de todas as Lojas e Espaços Cidadão do país. Contamos com todos para criar uma verdadeira Comunidade de Aprendizagem capaz de se transFORMAR e reCRIAR a si própria.

De realçar ainda, uma rubrica muito importante desta Magazine Formação, para a qual convidaremos, todos os trimestres, os diversos parceiros e individualidades da área do atendimento, que é a rubrica “À Conversa com...”. Nesta edição conversámos com a Diretora do Departamento de Comunicação



e Gestão do Cliente do Instituto da Segurança Social (ISS), que partilhou connosco as suas opiniões sobre a importância da formação contínua e os desafios do atendimento e da rede nos próximos anos, na perspetiva do ISS, e que convidamos todos a assistir. Para terminar, queremos agradecer ainda a todos os que se disponibilizaram para participar nesta edição, com os seus testemunhos e reflexões, e desejar a todos os trabalhadores da rede de atendimento, e à equipa da Academia AMA, um ano cheio de desafios de aprendizagem e muita partilha de conhecimento!

O Conselho Diretivo da AMA
João Dias, Presidente
Elsa Castro, Vogal
Tito Vieira, Vogal

1 RESULTADOS GLOBAIS 2022

INICIATIVAS DE FORMAÇÃO

PARA LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

Em 2022, a Academia AMA ministrou formação a 1653 formandos de Lojas e Espaços Cidadão, nas modalidades de formação inicial e contínua, de forma a assegurar não só a formação de novos Mediadores(as) dos Espaços Cidadão(ECs) e Profissionais das Lojas de Cidadão (LCs) mas também a formação contínua de todos os profissionais em diversas áreas transversais, nomeadamente atendimento ao público, cidadania digital, desenvolvimento pessoal e liderança estratégica, como complemento à sua formação inicial base.

A formação promovida decorreu em diferentes regimes, presencial, *blended-Learning* e *eLearning*, de acordo com as especificidades de cada projeto formativo. No entanto, a formação em regime *eLearning* destacou-se dos restantes pela sua flexibilidade temporal e espacial, permitindo beneficiar um maior número dos formandos da rede de LCs e ECs.

Na modalidade de formação inicial, a Academia AMA assegurou a formação para a abertura de 50 novos Espaços Cidadão e a formação de novos Mediadores de ECs já abertos, incluindo o EC do Consulado de Paris. No 2º semestre de 2022, foi concebido um novo curso sobre os dois novos serviços integrados no Catálogo Espaço Cidadão, nomeadamente, os serviços “Confirmação da morada no Cartão de Cidadão via Portal ePortugal” e “Balcão do Condutor”. Ao longo do ano a Academia AMA assegurou ainda a formação específica sobre os Serviços do IGCP e Porton, que se encontram fora do

Catálogo EC base.

Na modalidade de formação contínua, foram promovidos um total de 18 cursos e 47 ações de formação, para Coordenadores(as) e Mediadores(as), onde se destacam as áreas de atendimento ao público e cidadania digital como as áreas com os cursos mais procurados. No que respeita à formação inicial para as Lojas de Cidadão, a Academia AMA assegurou a formação para a abertura de 4 novas Lojas de Cidadão, para Coordenadores(as) e Profissionais de Atendimento. Concebeu ainda o Curso “Atendimento Inclusivo nas Lojas e Espaços Cidadão”, em parceria com o ACM - Alto Comissariado para as Migrações, a CIG – Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género e o INR - Instituto Nacional para a Reabilitação, num projeto piloto implementado em três Lojas de Cidadão – Aveiro, Faro e Setúbal.

Os cursos das áreas de atendimento ao público e desenvolvimento pessoal foram os mais procurados pelos profissionais das LCs, na modalidade de formação contínua.

A taxa de satisfação média global obtida, 88% e 89%, nos cursos de formação para ECs e LCs, respetivamente, refletem a pertinência e utilidade dos cursos promovidos pelo que a Academia AMA continuará a apostar na capacitação e formação dos profissionais dos ECs e das LCs, com soluções pedagógicas inovadoras que contribuam para a valorização profissional e pessoal dos formandos e para a prestação de um serviço público de excelência.



CURSOS



AÇÕES FORMAÇÃO



FORMANDOS CERTIFICADOS



VOLUME DE FORMAÇÃO (HORAS)



SATISFAÇÃO GLOBAL

BALANÇO FORMAÇÃO 2022

PARA LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

LOJAS DE CIDADÃO

FORMAÇÃO INICIAL	FORMAÇÃO CONTÍNUA
4	12
19	36
156	249
890	1376
86%	90%

ESPAÇOS CIDADÃO

FORMAÇÃO INICIAL	FORMAÇÃO CONTÍNUA
7	18
47	78
559	689
22964	2945
86%	89%

TOP 3 CURSOS MAIS PROCURADOS

Atendimento Presencial em Língua Inglesa

Gerir as Emoções no Trabalho

Burnout: Quando o Corpo e a Mente Quebram

TOP 3 CURSOS MAIS PROCURADOS

Atendimento Presencial em Língua Inglesa

Escuta Ativa no Atendimento ao Público

Identidade Digital

2 FORMAÇÃO CONTÍNUA 2023 LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

No início do primeiro trimestre de 2023 foram divulgadas as formações contínuas direcionadas para os profissionais das Lojas e Espaços de Cidadão. As mesmas, que estão a decorrer entre 28 de Fevereiro e 06 de Abril, contam já com inúmeras inscrições, o que reflete uma notória preocupação destes Profissionais em apostar no desenvolvimento de competências.

Apresentamos no quadro ao lado todas as ações de formação divulgadas para o 1º Trimestre, no qual estão assinaladas as ações que já estão esgotadas e as que ainda há vagas disponíveis.

Convidamos todos os Profissionais das Lojas e Espaços do Cidadão que ainda não

se inscreveram nas formações contínuas, a consultarem o calendário do 2º trimestre, divulgado nesta edição da Magazine Formação, onde poderão aceder à ficha de inscrição para garantirem o seu lugar nas ações de formação de seu interesse.

Informamos, ainda, que os planos de formação da Academia AMA são sempre concebidos após o levantamento de necessidades de formação cujo diagnóstico fazemos periodicamente.

CALENDÁRIO 1º TRIMESTRE 2023

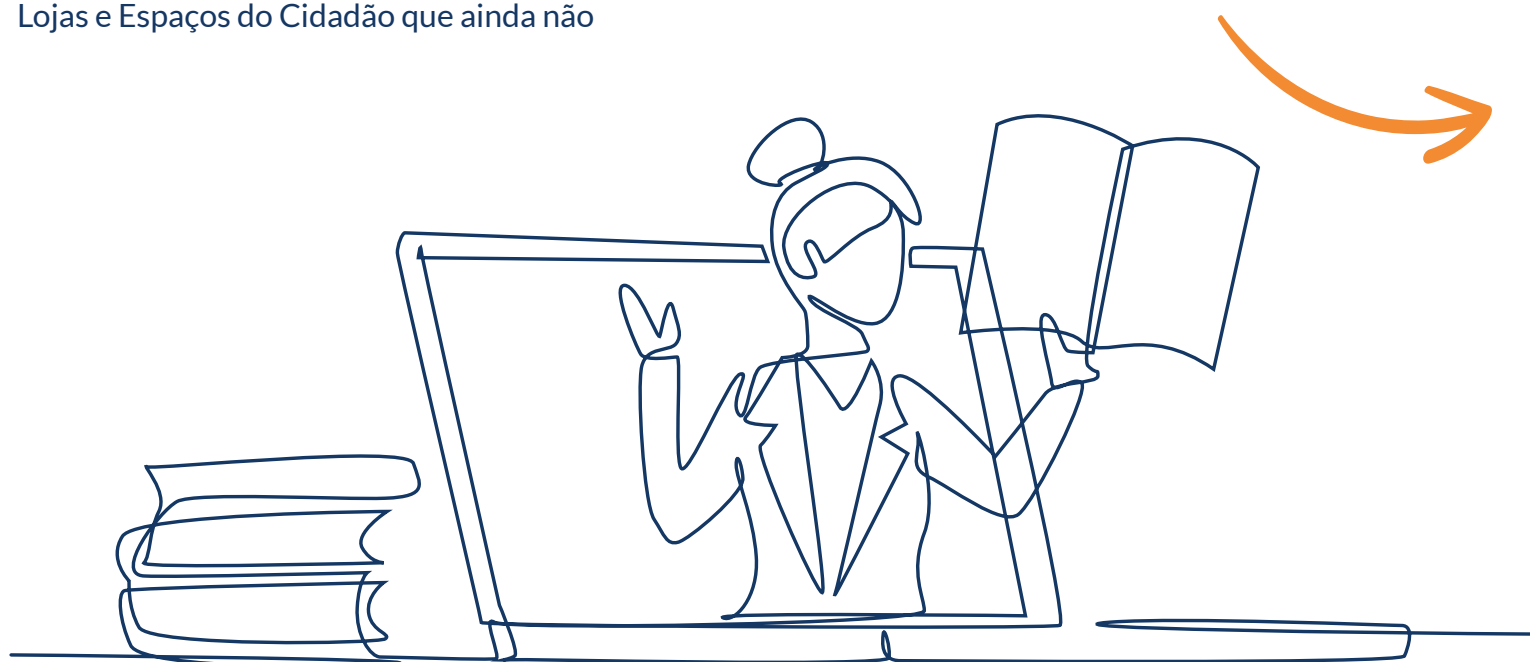
CALENDÁRIO DE FORMAÇÕES PARA LOJAS DE CIDADÃO



CALENDÁRIO DE FORMAÇÕES PARA ESPAÇOS CIDADÃO

FORMAÇÕES PARA COORDENADORES, PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO E DE RECEÇÃO/SEGURANÇA	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	COMO MOTIVAR A MINHA EQUIPA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 2 28 FEV 14 MAR	ESGOTADO	
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS	ACÇÃO 1 28 FEV 14 MAR	ESGOTADO	ACÇÃO 2 16 MAR 30 MAR ESGOTADO
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ESCUTA ATIVA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 1 02 MAR 16 MAR	ESGOTADO	
	DESENVOL. PESSOAL	GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 1 28 FEV 14 MAR	ESGOTADO	ACÇÃO 2 21 MAR 04 ABR ÚLTIMAS VAGAS
	DESENVOL. PESSOAL	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 1 07 MAR 21 MAR	ESGOTADO	ACÇÃO 2 23 MAR 06 ABR ÚLTIMAS VAGAS
	DESENVOL. PESSOAL	BURNOUT: QUANDO O CORPO E A MENTE QUEBRAM REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 1 02 MAR 16 MAR	ESGOTADO	

EXCLUSIVO COORDENADORES	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	COMO MOTIVAR A MINHA EQUIPA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 1 02 MAR 16 MAR	ESGOTADO	ACÇÃO 2 14 MAR 28 MAR ESGOTADO	ACÇÃO 3 21 MAR 04 ABR ESGOTADO
	DESENVOL. PESSOAL	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 1 14 MAR 28 MAR	ESGOTADO	ACÇÃO 2 21 MAR 04 ABR ESGOTADO	
FORMAÇÕES PARA COORDENADORES E MEDIADORES	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS	ACÇÃO 1 07 MAR 21 MAR	ESGOTADO	ACÇÃO 2 23 MAR 06 ABR ESGOTADO	
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ESCUTA ATIVA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 1 16 MAR 30 MAR	ESGOTADO	ACÇÃO 2 21 MAR 04 ABR ESGOTADO	
	CIDADANIA DIGITAL	ÉTICA EM MEIO DIGITAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 1 28 FEV 14 MAR	ESGOTADO	ACÇÃO 2 16 MAR 30 MAR ESGOTADO	ACÇÃO 3 23 MAR 06 ABR ESGOTADO
	DESENVOL. PESSOAL	GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 1 02 MAR 16 MAR	ESGOTADO	ACÇÃO 2 14 MAR 28 MAR ESGOTADO	
	DESENVOL. PESSOAL	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 1 09 MAR 23 MAR	ESGOTADO	ACÇÃO 2 21 MAR 04 ABR ESGOTADO	



CALENDÁRIO 2º TRIMESTRE 2023

CALENDÁRIO DE FORMAÇÕES
PARA LOJAS DE CIDADÃO

INSCREVA-SE
AQUI

EXCLUSIVO COORDENADORES	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	COMO MOTIVAR A MINHA EQUIPA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 2 06 ABR 20 ABR	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 3 16 MAI 30 MAI	ÚLTIMAS VAGAS				
	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	LIDERANÇA DIGITAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	AÇÃO 2 27 ABR 11 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 3 25 MAI 08 JUN	ÚLTIMAS VAGAS				
	CIDADANIA DIGITAL	IDENTIDADE DIGITAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	AÇÃO 1 11 ABR 26 ABR	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 2 16 MAI 30 MAI	ÚLTIMAS VAGAS				
FORMAÇÕES PARA COORDENADORES, PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO E DE RECEÇÃO/SEGURANÇA	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS	AÇÃO 3 30 MAR 13 ABR	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 4 02 MAI 16 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 5 15 JUN 29 JUN	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 6 20 JUN 04 JUL	ÚLTIMAS VAGAS
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ESCUTA ATIVA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 2 27 ABR 11 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 3 16 MAI 30 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 4 15 JUN 29 JUN	ÚLTIMAS VAGAS		
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS	AÇÃO 1 20 ABR 04 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 2 01 JUN 15 JUN	ÚLTIMAS VAGAS				
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	GESTÃO DE CONFLITOS E RECLAMAÇÕES NO ATEND. REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS	AÇÃO 1 04 ABR 18 ABR	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 2 11 MAI 25 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 3 20 JUN 05 JUL	ÚLTIMAS VAGAS		
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS	AÇÃO 1 06 ABR 20 ABR	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 2 09 MAI 23 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 3 15 JUN 29 JUN	ÚLTIMAS VAGAS		
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	DESAFIOS E REQUISITOS DOS ATENDEDORES REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 04 MAI 18 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 2 06 JUN 20 JUN	ÚLTIMAS VAGAS				
	CIDADANIA DIGITAL	IDENTIDADE DIGITAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	AÇÃO 1 27 ABR 11 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 2 30 MAI 14 JUN	ÚLTIMAS VAGAS				
	DESENVOL. PESSOAL	GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 3 27 ABR 11 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 4 16 MAI 30 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 5 15 JUN 29 JUN	ÚLTIMAS VAGAS		
	DESENVOL. PESSOAL	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 3 04 MAI 18 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 4 01 JUN 15 JUN	ÚLTIMAS VAGAS				
	DESENVOL. PESSOAL	BURNOUT: QUANDO O CORPO E A MENTE QUEBRAM REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 2 13 ABR 27 ABR	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 3 11 MAI 25 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 4 06 JUN 20 JUN	ÚLTIMAS VAGAS		
	DESENVOL. PESSOAL	COMO SER MAIS PRODUTIVO NO TRABALHO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 18 ABR 02 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 2 18 MAI 01 JUN	ÚLTIMAS VAGAS	AÇÃO 3 15 JUN 29 JUN	ÚLTIMAS VAGAS		

CALENDÁRIO DE FORMAÇÕES
PARA ESPAÇOS CIDADÃO

INSCREVA-SE
AQUI

EXCLUSIVO COORDENADORES	DESENVOL. PESSOAL	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 3 04 ABR 18 ABR	ESGOTADO								
	DESENVOL. PESSOAL	GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 5 11 ABR 26 ABR	ESGOTADO	ACÇÃO 6 18 ABR 02 MAI	ESGOTADO						
	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	DESAFIOS DE GESTÃO DE UM ESPAÇO CIDADÃO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	ACÇÃO 1 20 ABR 04 MAI	ESGOTADO	ACÇÃO 2 02 MAI 16 MAI	ESGOTADO						
FORMAÇÕES PARA COORDENADORES E MEDIADORES	SERVIÇOS EC	ADSE DIRETA REFRESH REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	ACÇÃO 1 04 MAI 18 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	ACÇÃO 2 25 MAI 09 JUN	ÚLTIMAS VAGAS						
	SERVIÇOS EC	PORTAL ePORTUGAL REFRESH REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	ACÇÃO 1 09 MAI 23 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	ACÇÃO 2 06 JUN 20 JUN	ÚLTIMAS VAGAS						
	SERVIÇOS EC	SEGURANÇA SOCIAL DIRETA REFRESH REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	ACÇÃO 1 11 MAI 25 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	ACÇÃO 2 15 JUN 29 JUN	ÚLTIMAS VAGAS						
	SERVIÇOS EC	CMD REFRESH REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	ACÇÃO 1 16 MAI 30 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	ACÇÃO 2 15 JUN 29 JUN	ÚLTIMAS VAGAS						
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	DESAFIOS E REQUISITOS DOS ATENDEDORES REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 1 27 MAI 11 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	ACÇÃO 2 16 MAI 30 MAI	ÚLTIMAS VAGAS						
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 2 SESSÕES SÍNCRONAS	ACÇÃO 3 04 ABR 18 ABR	ESGOTADO	ACÇÃO 4 13 ABR 27 ABR	ESGOTADO	ACÇÃO 5 20 ABR 04 MAI	ESGOTADO				
			ACÇÃO 6 04 MAI 18 MAI	ESGOTADO	ACÇÃO 7 16 MAI 30 MAI	ESGOTADO	ACÇÃO 8 18 MAI 01 JUN	ESGOTADO	ACÇÃO 9 30 MAI 13 JUN	ESGOTADO	ACÇÃO 10 01 JUN 15 JUN	ESGOTADO
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ESCUTA ATIVA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 3 30 MAR 13 ABR	ESGOTADO	ACÇÃO 4 04 ABR 18 ABR	ESGOTADO	ACÇÃO 5 13 ABR 27 ABR	ESGOTADO	ACÇÃO 6 18 ABR 02 MAI	ESGOTADO		
	DESENVOL. PESSOAL	GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 3 28 MAR 11 ABR	ESGOTADO	ACÇÃO 4 04 ABR 18 ABR	ESGOTADO						
	DESENVOL. PESSOAL	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 3 06 ABR 20 ABR	ESGOTADO	ACÇÃO 4 11 ABR 26 ABR	ESGOTADO	ACÇÃO 5 20 ABR 04 MAI	ESGOTADO	ACÇÃO 6 27 ABR 11 MAI	ESGOTADO		
	CIDADANIA DIGITAL	ÉTICA EM MEIO DIGITAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	ACÇÃO 4 30 MAR 13 ABR	ÚLTIMAS VAGAS	ACÇÃO 5 06 ABR 20 ABR	ÚLTIMAS VAGAS	ACÇÃO 6 11 ABR 26 ABR	ÚLTIMAS VAGAS				
	CIDADANIA DIGITAL	IDENTIDADE DIGITAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING + 1 SESSÃO SÍNCRONA	ACÇÃO 1 27 ABR 11 MAI	ÚLTIMAS VAGAS	ACÇÃO 2 06 JUN 20 JUN	ÚLTIMAS VAGAS						

Nota:
Várias ações já estão esgotadas devido ao volume de pedidos de formação no 1º trimestre.
Na página seguinte poderá indicar, no questionário de diagnóstico de necessidades de formação, os cursos que gostaria que fossem disponibilizados no 2º semestre de 2023.

3

A IMPORTÂNCIA DO DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE FORMAÇÃO



O que é o Diagnóstico de Necessidades?

Falar de formação sem falar do diagnóstico de necessidades formativas, é retirar da equação a parte mais importante do processo - os formandos a quem queremos dirigir a formação.

A identificação das necessidades formativas dos formandos deve ser sempre a base de qualquer ciclo formativo, acrescentando valor e conteúdo aos conhecimentos que se transmitem em contexto de formação, seja esta formal ou informal.

Identificar as lacunas e as principais dificuldades apresentadas a cada trabalhador, deve ser sempre o ponto de partida para a construção de qualquer plano de formação. Neste plano, contemplam-se os objetivos da formação, o seu enquadramento ou estrutura, considerando as necessidades específicas, metodologias de implementação e a fase final de avaliação, todos realizados com um foco em comum, suprimir as dificuldades e lacunas detetadas no Diagnóstico de Necessidades Formativas, permitindo melhorias ou até a aquisição de novas competências dos formandos.

Em que consiste o processo de Diagnóstico de Necessidades Formativas?

O processo metodológico associado a um levantamento de necessidades varia consoante a urgência, o tipo de organização e recursos disponíveis. Ou seja, antes de qualquer ação, num processo de levantamento de necessidades, temos de considerar o contexto e o ambiente dos nossos potenciais formandos.

A realização do Diagnóstico de Necessidades de formação pode ser feita numa base micro, como por exemplo através da análise de competências de cada perfil profissional, ou através de uma base macro, onde se faz uma análise de funções, associadas a uma categoria profissional. A técnica mais comum e versátil para a análise das necessidades baseadas em competências é o Inquérito por questionário, realizado tanto ao próprio trabalhador, que se autoanalisa, bem como o inquérito feito às chefias diretas do mesmo, de modo a cruzar informações e necessidades sentidas. Outras técnicas que podem ser usadas são as entrevistas, a análise documental ou mesmo a observação direta do trabalhador em contexto de trabalho. Quanto mais técnicas forem utilizadas, mais fidedigna será a informação recolhida, sendo também essencial que as respostas dadas pelo trabalhador sejam sinceras.

O processo de diagnóstico de necessidades não é de todo um processo de avaliação de trabalhadores, mas sim um processo que auxilia na determinação dos objetivos pedagógicos e que fornece dados que permitem identificar os critérios relevantes para a elaboração de um plano de formação, com base na missão e valores da organização, captando as possíveis fraquezas, ameaças e oportunidades de desenvolvimento. O diagnóstico de necessidades permite avançar para um programa de formação profissional onde se reúna um conjunto de competências, adequadas às atualizações de conhecimentos, dando-se um contributo real com benefícios para os trabalhadores e organizações.

Um profissional atualizado e habilitado pela formação, torna-se mais eficiente e preparado para os desafios dos seus contextos profissionais.

Para apoiar a Academia AMA nesta missão, convidamo-lo(a) a preencher o Questionário de Diagnóstico de Necessidades de Formação deste ano através da hiperligação infra.

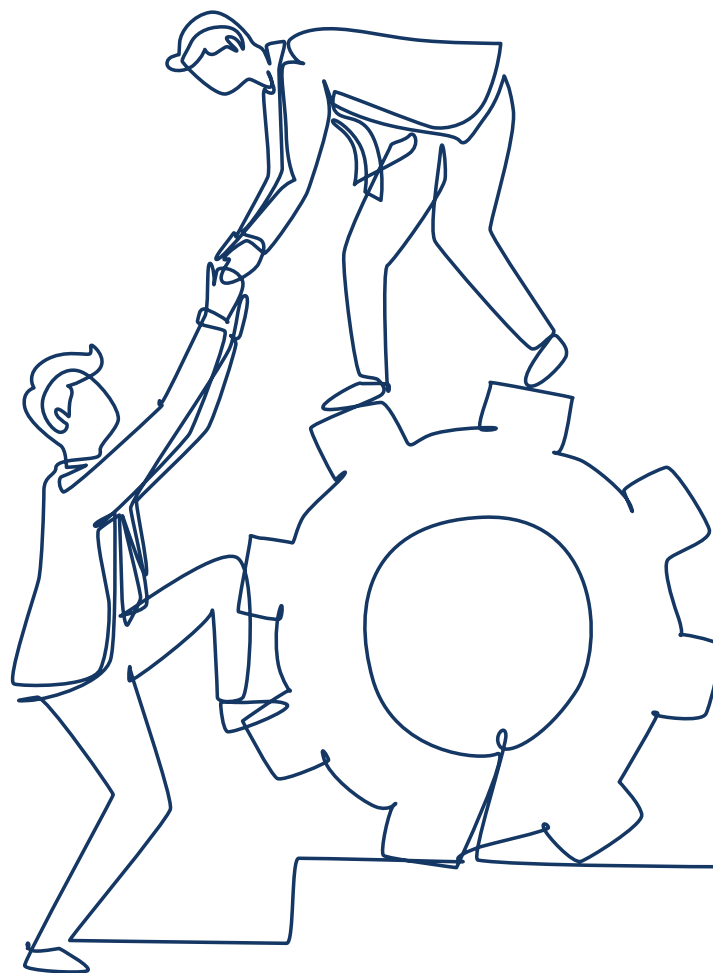
QUESTIONÁRIO
PARA LC

QUESTIONÁRIO
PARA EC

4 RESULTADOS DO PROJETO-PILOTO DE MENTORIA NOS ESPAÇOS CIDADÃO

A Academia AMA propôs-se desenvolver uma metodologia colaborativa que permite estabelecer uma ponte entre diferentes gerações de Mediadores dos Espaços Cidadão, baseada na mobilização de experiências de diferente ordem. Com esse foco, durante o segundo semestre de 2022, foi implementado o Projeto Piloto do Programa de Mentoria, o qual foi apresentado na Rubrica 4 do volume 2 desta Magazine de Formação.

Entendemos a Mentoria como um processo de desenvolvimento profissional e pessoal, que envolve a figura de um Mentor e de um Mentorado, havendo a **passagem de conhecimentos do profissional mais experiente (Mentor) para outro profissional menos experiente (Mentorado)**, num paradigma de aprendizagem e desenvolvimento mútuos. Esta metodologia permite uma maior partilha e passagem do conhecimento e responsabilidades, com impacto na coesão das equipas, na construção conjunta de soluções e no melhor serviço ao cidadão.

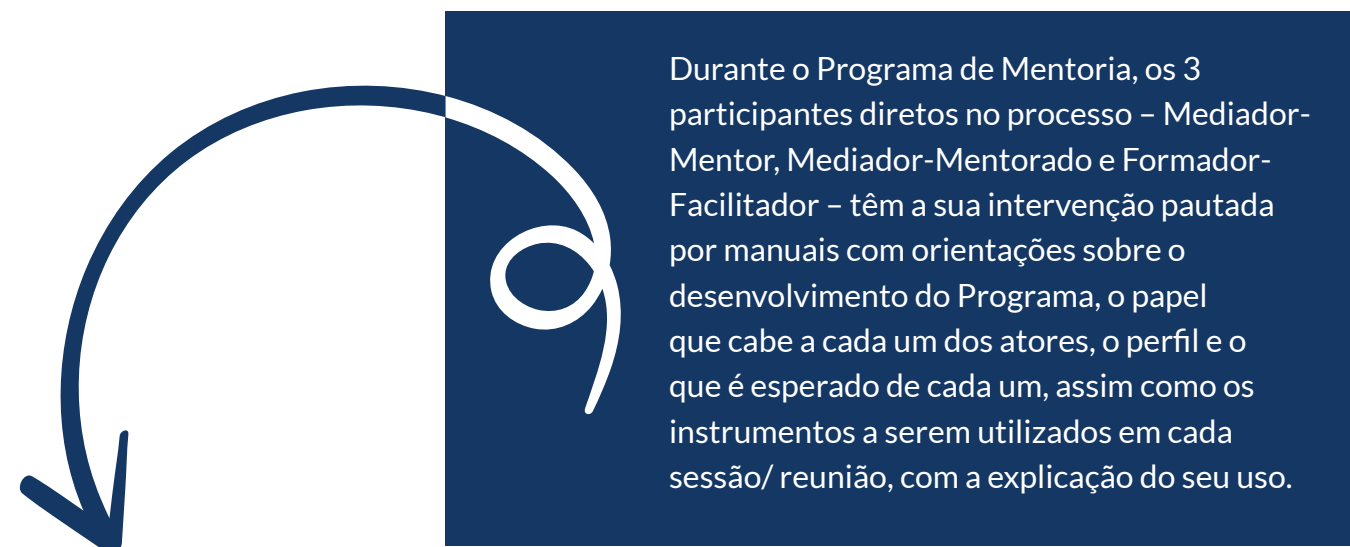


A IMPLEMENTAÇÃO DESTE PROJETO PILOTO NOS EC TEVE COMO OBJETIVOS:

- 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.

MENTORIA EM NÚMEROS

2 WEBINARES	2 WORKSHOPS	1 CURSO DE FORMAÇÃO
5 MENTORES	6 MENTORADOS	2 FORMADORES FACILITADORES
40 SESSÕES DE MENTORIA	10 SIMULAÇÕES À DISTÂNCIA	25 REUNIÕES DE ACOMPANHAMENTO



Durante o Programa de Mentoria, os 3 participantes diretos no processo – Mediador-Mentor, Mediador-Mentorado e Formador-Facilitador – têm a sua intervenção pautada por manuais com orientações sobre o desenvolvimento do Programa, o papel que cabe a cada um dos atores, o perfil e o que é esperado de cada um, assim como os instrumentos a serem utilizados em cada sessão/ reunião, com a explicação do seu uso.

MOMENTOS-CHAVE DA MENTORIA



Webinaries
Apresentações
Partilhas
Intercalares



2 Momentos de
Observação/Simulação
à Distância, por
Mentorado



9 Sessões de
Mentoria
45 a 60 minutos
Via Teams/ gravadas



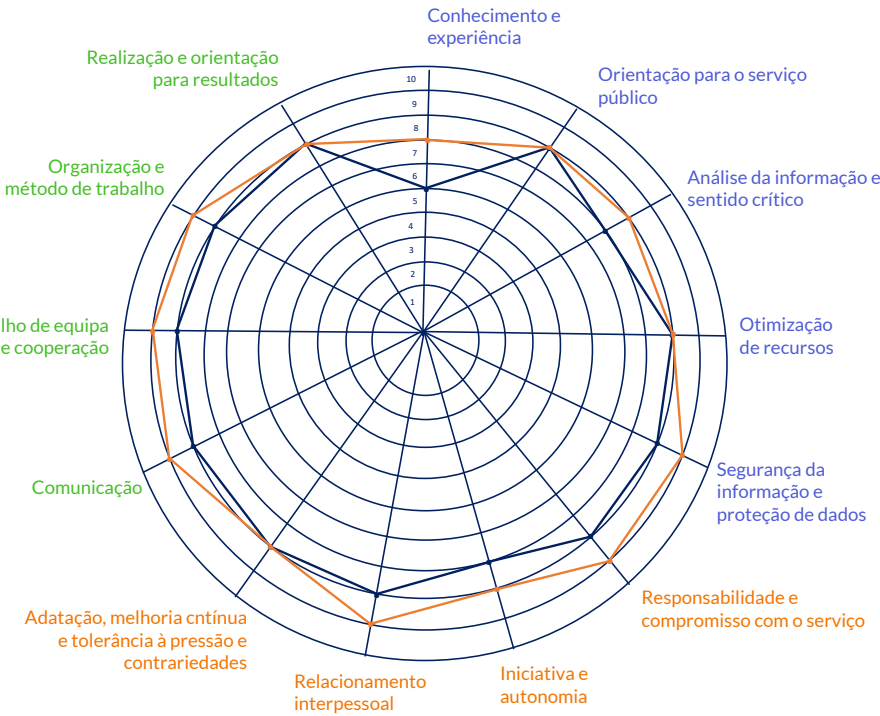
9 Reuniões de
Acompanhamento
45 a 60 minutos
Via Teams/ gravadas



Relatório Final do
Projeto Piloto
Evento de Partilha
dos Resultados da
Iniciativa

A título exemplificativo, apresentamos a Roda das Competências-Chave no Atendimento do Mentorado, um dos instrumentos utilizados durante o Programa de Mentoria, aplicada 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.

A seguir são apresentados os valores médios calculados a partir dos valores apurados no preenchimento da 1ª e 2ª Roda de Competências-Chave por parte dos 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 TRAB.

- Comunicação
- Trabalho em equipa e cooperação
- Organização e método de trabalho

UMA VEZ TERMINADO O PROJETO PILOTO, PARTILHAMOS OS VÁRIOS PONTOS FORTES IDENTIFICADOS PELOS VÁRIOS INTERVENIENTES



- Metodologia que permite o desenvolvimento de competências e capacitação dos Mediadores-Mentorados, mas também dos Mediadores-Mentores, com impacto não só no Mediador que participa, como também para a sua equipa de trabalho no EC;
- Estruturação do programa, instrumentos utilizados e acompanhamento por parte dos Formadores-Facilitadores;
- Conduz à valorização do Mediador-Mentorado como um todo, com propostas de crescimento profissional e pessoal;
- Assente num acompanhamento individual, personalizado e próximo dos novos Mediadores;
- Aumento de autoconfiança, segurança emocional, autoestima, motivação e maior consciência de si mesmo por parte dos Mediadores, que reverbera num maior à vontade a falar e escutar o cidadão, com maior e melhor qualidade no atendimento;
- Adaptação mais rápida à nova realidade do EC, contribuindo para uma equipa mais coesa e uniforme;
- Valorização pessoal e profissional dos Mediadores-Mentores, promovendo um maior sentimento de realização no desempenho das funções;
- Aumento das *soft skills*, como liderança, comunicação, inteligência emocional, gestão de stress, gestão de conflitos, etc.;
- Desenvolvimento de competências técnicas do Mentor, pela atualização constante necessária para o melhor acompanhamento do Mentorado;
- Cidadãos mais satisfeitos com o atendimento.

A Academia AMA agradece e dá os parabéns a todos os participantes neste Projeto-Piloto, em especial os Mediadores, Mentores e Mentorados!

Todas as aprendizagens adquiridas ao longo desta iniciativa vão ser maximizadas junto de novos grupos de Mediadores que iremos selecionar para novas edições e que anunciaremos numa próxima edição desta Magazine de Formação.



+FORMAÇÃO

CICLO DE WEBINARES (IN)FORMATIVOS DA ACADEMIA AMA

WEBINARS 1º TRIMESTRE 2023

IDENTIDADE DIGITAL

Já tem Chave Móvel Digital? Já utiliza a APP ID.GOV?

Sabe quais são as vantagens destas e de outras soluções de identidade digital?

Venha conhecer mais sobre estes temas para também poder esclarecer o cidadão e incentivá-lo a utilizar estes recursos!

SESSÃO PARA LOJAS DE CIDADÃO

DIA 28 MARÇO | 10H às 11H30 | VIA TEAMS

INSCREVA-SE AQUI



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 30 MARÇO | 10H às 11H30 | VIA TEAMS

INSCREVA-SE AQUI



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

reCRIAR

CICLO DE WORKSHOPS DE
COCRIAÇÃO DA ACADEMIA AMA

SESSÕES PARA LOJAS DE CIDADÃO

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

SESSÃO 1 LISBOA | DIA 12 ABRIL | 10H ÀS 17H

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

INSCREVA-SE AQUI

SESSÃO 2 COIMBRA | DIA 19 ABRIL | 10H ÀS 17H

Local: Universidade de Coimbra
Edifício FMUC (Polo 1) | Student Hub, Rua Larga, 3004-504 Coimbra

INSCREVA-SE AQUI

SESSÕES PARA ESPAÇOS CIDADÃO

DESTINATÁRIOS: Cordenadores de EC

SESSÃO 1 LISBOA | DIA 13 ABRIL | 10H ÀS 17H

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

INSCREVA-SE AQUI

SESSÃO 2 COIMBRA | DIA 20 ABRIL | 10H ÀS 17H

Local: Universidade de Coimbra
Edifício FMUC (Polo 1) | Student Hub, Rua Larga, 3004-504 Coimbra

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 31/03/2023;
- Existem apenas 40 vagas por sessão, as quais serão atribuídas por ordem de inscrição e de acordo com uma seleção de inscrições de diferentes LC/EC, para maior representatividade da rede de atendimento;
- As sessões são iguais, devendo inscrever-se na sessão que lhe for mais conveniente e mais perto da sua LC ou do seu EC;
- Caso seja um Coordenador de um EC integrado numa LC, deverá inscrever-se nas sessões específicas para EC;
- As inscrições devem ser efetuadas após a validação das respetivas chefias;
- As despesas de deslocação devem ser asseguradas pelas respetivas entidades;
- A Academia AMA irá, nos próximos meses, promover mais workshops em outras cidades do país, a anunciar periodicamente.

6 À CONVERSA COM...



FILOMENA GONÇALO

DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO
E GESTÃO DO CLIENTE DO ISS

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

“A velocidade com que tudo se move e a necessidade de termos conteúdos atualizados para um cidadão cada vez mais exigente ... a formação contínua é uma das chaves de sucesso para a prestação de um serviço ao cidadão de qualidade.”

“As competências comportamentais são especialmente relevantes, como sejam a empatia e resiliência, a constante adaptação à mudança .. e apesar da variedade de canais de atendimento ser diferente de há 10 anos atrás ... as situações mais complexas vão parar sempre ao atendimento presencial.”

“A resposta do desenvolvimento das competências tem de ser cada vez mais rápida como a própria diversidade das competências é cada vez maior... e no âmbito da transformação digital há ainda a exigência tecnológica e necessidade de reaprender.”

“Os trabalhadores do ISS usufruírem da oferta formativa da Academia AMA, entre outras, e da sua Magazine Formação, é uma mais valia para a organização mas também um fator de motivação e de valorização do próprio trabalhador.”

“É importante a participação ativa de todas as áreas na definição de temas/conteúdos da formação, para uma responsabilização maior dos próprios atendedores e para um serviço ao cidadão mais facilmente concretizável.”



ENTREVISTA COMPLETA AQUI



VISITE A **EDIÇÃO ANTERIOR**
DESTA **MAGAZINE**

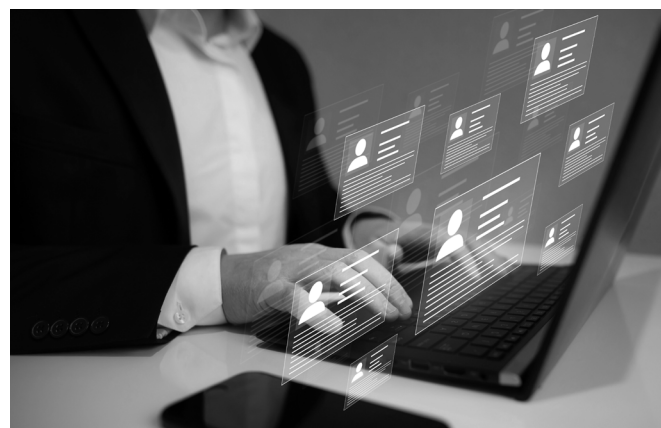
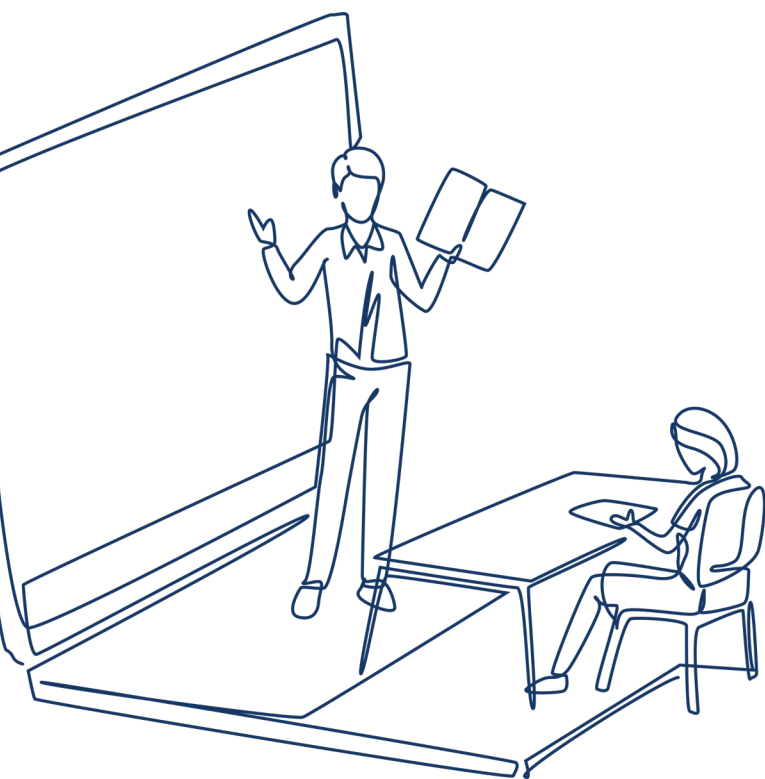


ACEDA **AQUI**
E FAÇA A SUA SUBSCRIÇÃO

7 VITRINE ACADEMIA AMA

APOSTA NA FORMAÇÃO

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



LIDERANÇA DIGITAL

ÁREA: LIDERANÇA E ESTRATÉGIA

Num mundo em transformação para uma realidade cada vez mais digital, as competências de liderança em contexto digital assumem uma importância cada vez maior para chefes de equipas ou gestores de projetos. Neste curso pretende-se dar a conhecer o papel de uma liderança virtualmente próxima e participativa, estratégias de planeamento de tarefas e ferramentas digitais que promovam o envolvimento e a cooperação na equipa, reforçando, ao mesmo tempo, a importância de um suporte e acompanhamento constantes da equipa, em contexto virtual.

Programa

1. Liderança de equipas à distância
2. As estratégias para liderar equipas à distância
3. As ferramentas para liderar equipas à distância
4. Promoção de uma cultura digital nas equipas
5. Casos práticos

Destinatários

Coordenadores das Lojas de Cidadão

INSCRIÇÃO LC



ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA

ÁREA: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O Curso “Atendimento Presencial em Língua Inglesa” visa dotar os Profissionais de Atendimento das Lojas e Espaços Cidadão de competências específicas de língua inglesa utilizadas no atendimento a cidadãos estrangeiros, com vista a melhorar a qualidade e a eficácia do atendimento prestado aos mesmos.

Programa

1. A Importância da Língua Inglesa no Atendimento
2. Revisão de Noções Básicas da Língua Inglesa
3. A Língua Inglesa nas Quatro Fases do Atendimento ao Público
4. Gestão de Reclamações em Língua Inglesa
5. Considerações Finais

Destinatários

Profissionais de Atendimento das Lojas e Espaços Cidadão

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



ÉTICA EM MEIO DIGITAL

ÁREA: CIDADANIA DIGITAL

Este curso visa dar a conhecer os princípios fundamentais da Ética em Meio Digital, assim como algumas regras de Netiqueta e de cibersegurança. É ainda abordado o Direito a Desligar, um conceito a necessitar de maior suporte legislativo, num panorama em que o teletrabalho tem vindo a ganhar cada vez mais importância.

Programa

1. Introdução
2. Utilização responsável da informação na Internet
3. Cibersegurança
4. A Cultura Digital e o direito a desligar
5. Casos Práticos
6. Considerações Finais

Destinatários

Profissionais de Atendimento das Lojas e Espaços Cidadão

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC

8 TESTEMUNHOS

Nesta rubrica apresentamos o *feedback* dos formandos da Academia AMA, no âmbito da avaliação que efetuam após a realização dos cursos de formação e/ou na sequência de partilhas voluntárias das aprendizagens adquiridas com os mesmos.



SANDRA RODRIGUES

(EC MUNICÍPIO
ALCÁÇER DO SAL / JF
TORRÃO)

Vai realizar mais Cursos da Academia AMA?

Sim. irei realizar por considerar que são uma mais valia para o desenvolvimento da atividade profissional. A forma como os cursos são ministrados é de fácil apreensão dos seus conteúdos uma vez que os formadores dominam muito bem os assuntos que apresentam e, por esse motivo, o fazem de forma muito clara e entusiasta. Saliento ainda que os conteúdos pedagógicos que nos são facultados são ótimos suportes de apoio em caso de dúvidas.

Aconselha os Cursos que realizou aos colegas das LC/EC e porquê?

Aconselho a frequência dos cursos na medida em que é sempre positivo adquirirmos novos conhecimentos e estarmos a par de novos instrumentos que facilitem a resolução de questões e situações colocadas pelos cidadãos.



ANA SILVA

(EC MUNICÍPIO TROFA
/ JF S. MAMEDE
CORONADO)

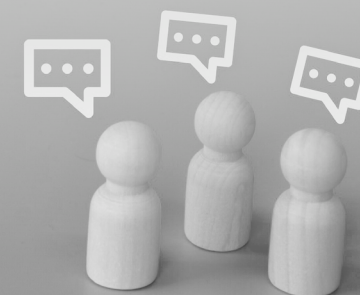
O(s) Curso(s) da Academia AMA que realizou foram úteis no desenvolvimento das suas tarefas habituais? Que aprendizagens recordou/desenvolveu e que são importantes para os desafios atuais dos Profissionais de Atendimento?

A Academia AMA desde o início que apresentou como ideologia a Aprendizagem Contínua dos seus colaboradores e, desde a primeira formação que fiz que partilho dessa ideologia, pois considero que é fundamental para a evolução de todos os profissionais a existência de formações que contribuem para a melhoria/renovação dos desafios que nos surgem diariamente e acima de tudo contribuem para novas aprendizagens que levam a um serviço de qualidade nas LC/EC.

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

A AMA disponibiliza formação contínua aos seus colaboradores e tenho-me inscrito em várias formações e continuarei a frequentar. As formações dão-me ferramentas para melhorar e evoluir. A frequência de formações é um dos incentivos que, como coordenadora do EC, faço à equipa e a outros colegas que também são Mediadores porque a formação permite-nos uma aprendizagem e preparação para os desafios que possam surgir diariamente. Obrigado à Academia AMA por apostar na formação contínua dos seus colaboradores.

Nesta edição, partilhamos um conjunto de comentários que recebemos nos questionários de avaliação da satisfação de alguns cursos que fazem parte da oferta formativa da Academia AMA e que estão disponíveis para todos os Profissionais da Lojas e Espaços Cidadão.



“Gostei muito do curso que frequentei e considero estes temas de bastante pertinência para a realização do meu trabalho no dia-a-dia.”

Curso **Ética em Meio Digital**

“3 pontos fortes: dinâmica da formação cativante; utilização de vários exemplos práticos e explicação dos conteúdos com clareza”

Curso **Atendimento Persencial em Língua Inglesa**

“Simples, bem explicado e de fácil compreensão”

Escuta Ativa no Atendimento

“Gostei muito deste curso uma vez que tinha uma dinâmica muito apelativa e cativante que me prendeu ao curso do início ao fim.”

Curso **Atendimento Presencial em Língua Inglesa**

“A temática do curso é de extrema importância para o dia a dia profissional bem como, para todas as nossas outras áreas de vida, familiar, social e pessoal, na medida que nos ajuda a melhor compreender e lidar com as emoções, contribuindo para uma forma de estar”

Curso **Gerir as Emoções no Trabalho**

“A informação apresentada tem uma linguagem muito acessível e de fácil entendimento. Da parte da equipa de apoio, houve sempre uma presença muito ativa.”

Curso **Como Motivar a Minha Equipa**

“Considero o curso muito útil para quem é coordenador e tem que liderar a sua equipa de trabalho e havia de ser algo que todos deveriam fazer porque nem sempre os nossos mediadores estão motivados porque não aplicamos as técnicas corretas para os motivar.”

Curso
Como Motivar a Minha Equipa

Convidamos todos os Profissionais das LC e EC que realizem os nossos cursos, a partilhar as vossas apreciações e sugestões sobre os mesmos, através do e-mail academia@ama.pt para que possamos melhorar continuamente a nossa oferta formativa.

GUIA DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PRODUTIVIDADE NO TRABALHO

ESTILO DE VIDA SAUDÁVEL E PRODUTIVIDADE

“Mens sana in corpore sano”. Quando falamos em produtividade no trabalho, é usual associarmos a estratégias de melhor gestão de tempo para a realização de tarefas e alcance de resultados. Ainda que as mesmas sejam de extrema importância, é relevante recordar que não é possível separar a pessoa do profissional. Um trabalhador não é apenas um trabalhador. É um todo, onde existe influência entre as diferentes áreas da Vida, nomeadamente as diferentes componentes da saúde (física, emocional e social) e a atividade profissional. Por essa razão, é determinante cuidar de si e do seu bem-estar. Nesta edição da Magazine apresentamos-lhe um guia sobre estilo de Vida saudável e o impacto na produtividade no trabalho e no próprio atendimento ao cidadão.

SABER MAIS



10 OPINIÃO DO LEITOR

Conhecer a receção do público é um passo essencial para o amadurecimento da publicação, permitindo uma crescente adequação às necessidades dos leitores e também uma motivação para aqueles que a desenvolvem.

Nesta edição, a opinião foi requerida a 2 Profissionais de 2 Lojas de Cidadão e que são também Formadores da Academia AMA.



“A Magazine Formação dá-nos a oportunidade de ler sobre vários temas, de forma estruturada e simples. É uma revista visualmente atrativa e que dá “voz” a diferentes públicos, tornando os seus conteúdos mais inclusivos, mais próximos e mais interessantes. Muito obrigada Academia AMA, por mais uma iniciativa de sucesso.”

Cláudia Pino

(Unidade de Gestão da LC Aveiro | Formadora da Academia AMA)



“A Magazine é concisa, no entanto oferece-nos não só todas as informações e novidades no âmbito da formação, mas também permite-nos conhecer um pouco mais das Lojas e Espaços Cidadão. A secção dos testemunhos é sem dúvida uma mais-valia, pois conseguimos associar uma “cara” ao imenso trabalho que é realizado, ao invés de olharmos apenas para “números”. O grafismo da Magazine permite uma leitura agradável e o conteúdo variado torna-a cativante e apelativa. Como membro da Bolsa de Formadores da Academia AMA, já tive o privilégio de participar em alguns projetos da equipa da Academia AMA, à qual dou os meus parabéns por mais um projeto muito bem-sucedido.

Miguel Brito

(Unidade de Gestão da LC Faro | Formador da Academia AMA)

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 3, EDIÇÃO MARÇO 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 A EDIÇÃO ANTERIOR
DA MAGAZINE FORMAÇÃO