

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 2, EDIÇÃO NOVEMBRO 2022



ACADEMIA **AMA**
— Competências & Formação —

A IMPORTÂNCIA
DAS **SOFTSKILLS**
PARA OS **PROFISSIONAIS**
DE ATENDIMENTO DAS
LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO



01

ENTREVISTA
NAU TALKS
A CARINA AMÉRICO

02

FORMAÇÃO DA
ACADEMIA AMA
LOJAS E ESPAÇOS
CIDADÃO

03

PROJETO-PILOTO
MENTORIA DOS
MEDIADORES
DOS ESPAÇOS
CIDADÃO



04

À CONVERSA COM...
ROSÂNGELA FERNANDES
LC ÁGUEDA
CARINA MONTEIRO
EC. S. MARTINHO DO CAMPO

05

VITRINE
ACADEMIA AMA



06

TESTEMUNHOS



07

OPINIÃO
DO LEITOR

10

GUIAS
PEDAGÓGICOS

09

TRANSFORMAÇÃO PESSOAL E SOCIAL, A PAR DA DIGITAL



A transformação digital que vem dominando a atualidade e que foi muito impulsionada pela recente pandemia, com implicações na atividade económica e na qualidade de vida dos cidadãos, tem trazido desenvolvimentos tão profundos e rápidos que nos desafiam a todos e todas para uma aprendizagem e adaptações contínuas. No entanto, uma transformação digital não pode acontecer por si só, estes desenvolvimentos rápidos e profundos são igualmente acompanhados de uma necessária transformação pessoal e social para adaptação a esta realidade.

Na rede de Lojas e Espaços Cidadão, a transformação digital tem sido um dos maiores motores para o desenvolvimento de serviços mais simples, mais agéis e mais próximos do cidadão, mas importa também refletirmos e apostarmos na transFORMAÇÃO das nossas equipas, dos nossos trabalhadores, de nós próprios, para que possamos todos e todas acompanhar a evolução tecnológica mas também, e principalmente, a evolução social e irmos ao encontro das novas necessidades e expectativas dos cidadãos.

A promoção e o alargamento do acesso às oportunidades de formação é uma prioridade da AMA, certos de que a aposta no conhecimento e no desenvolvimento de competências da

Administração Pública constituem importantes catalisadores para o crescimento económico e desenvolvimento social, para minimizar as desigualdades e para promover a inclusão digital e social.

Para tal, a nossa Academia AMA, com soluções formativas diversificadas, e uma aposta forte nas áreas da identidade digital, dos serviços online, do atendimento ao público e das *soft skills*, pretende ser um parceiro ativo no apoio à aprendizagem e constante evolução de todos os trabalhadores e trabalhadoras da Rede de Lojas e Espaços Cidadão.

A sua oferta formativa é certificada e assenta em modelos de formação flexíveis e adaptados aos contextos profissionais, com conteúdos multimédia e interativos e simulações inspiradas em casos reais do dia a dia dos profissionais das Lojas e Espaços Cidadão.

E, porque a aprendizagem social e intergeracional é das mais significativas, a Academia AMA aposta também em projetos formativos colaborativos e em projetos que propiciam a reflexão, a inovação e a transferibilidade de práticas sustentadas, como é exemplo esta Magazine Formação.

Esperamos que esta Magazine Formação possa ser um canal de partilha de conhecimento, um instigador da aprendizagem ao longo da vida e

um capitalizador de resultados. Contamos com o entusiasmo e envolvimento de todos e todas na participação e construção na nossa oferta formativa.

Nesta 2.ª edição da Magazine Formação encontrará o plano de formação previsto para o último bimestre do ano, onde pode ainda aproveitar para desenvolver mais competências em diversos temas até o final do ano, com destaque para as *soft skills*. Conhecerá os mais recentes desenvolvimentos de vários projetos pedagógicos em curso e terá a oportunidade de aplicar várias estratégias e dicas apresentadas nos guias pedagógicos desta edição. Inspire-se ainda nos testemunhos de colegas que têm realizado os cursos da Academia AMA e participado nas suas iniciativas pedagógicas.

O Conselho Diretivo da AMA

João Dias, Presidente

Elsa Castro, Vogal

Tito Vieira, Vogal

1 A IMPORTÂNCIA DAS *SOFT SKILLS* PARA OS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO DAS LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

Cada vez mais as *soft skills* são consideradas competências essenciais para um bom desempenho profissional. Isto torna-se particularmente relevante para Profissionais de Atendimento do Serviço Público que trabalham diariamente com o propósito de prestar um serviço público de qualidade a todos os cidadãos e cidadãs.

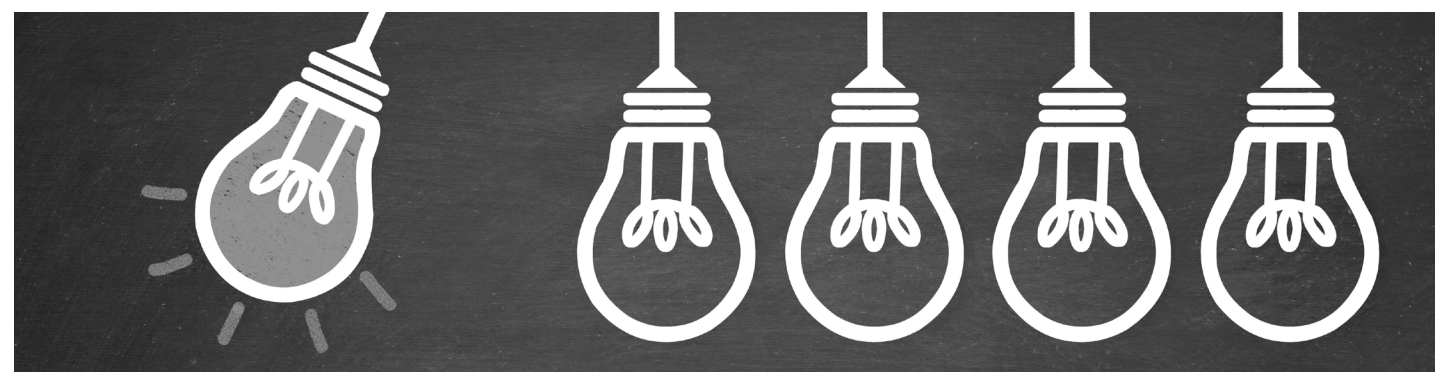
O QUE SÃO AS *SOFT SKILLS*?

Soft skills é um termo em inglês usado por profissionais de recursos humanos para definir competências comportamentais, ou seja, competências subjetivas difíceis de avaliar. As *Soft skills* são consideradas atributos pessoais que, juntamente com o conhecimento técnico, constituem o leque de competências de cada profissional.

QUAIS AS *SOFT SKILLS* DO FUTURO?

Perante cenários de crise, como a pandemia do Covid-19 e os desafios atuais do mercado de trabalho em geral, os profissionais de atendimento viram-se obrigados a mudar, a adquirir mais conhecimentos, mais capacidades técnicas, novas competências tecnológicas e, ainda, desenvolver mais competências comportamentais.

Apresentamos neste artigo algumas das *Soft skills* mais valorizadas para os profissionais de atendimento e ações formativas que podem realizar para adquirir ou aprofundar essas mesmas *Soft skills*.



COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

A comunicação é muito importante em diferentes funções, porém, é particularmente importante no Atendimento Público. A forma como comunicamos pode incitar ou apaziguar conflitos. Ao mesmo tempo, é importante que a mensagem que transmitimos seja bem compreendida e dê a resposta que o cidadão procura quando se dirige a um Serviço de Atendimento Público. Para evitar conflitos e também manter uma boa prestação no serviço de atendimento, é importante que haja uma comunicação assertiva do início ao fim. Para aprender mais sobre este tema, pode inscrever-se no Curso “Comunicação Assertiva em Contexto Profissional”.

INSCREVA-SE AQUI



INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional é uma *soft skill* essencial uma vez que é fundamental ter a capacidade de reconhecer e lidar com as próprias emoções e com as emoções dos outros. Ou seja, esta *Soft skill* consiste na identificação das emoções por meio de aspetos fisiológicos para posteriormente alcançar um conhecimento mais profundo sobre uma reação, como reconhecer emoções não evidentes e, por último, lidar com os próprios sentimentos e com os sentimentos dos outros.

Com a inteligência emocional, o indivíduo é mais capacitado e sente-se mais confiante para lidar com sentimentos e emoções inesperadas, ou seja, separar aspetos pessoais e profissionais, que vão ajudar os Profissionais de Atendimento no desempenho das suas funções.

Saber equilibrar as diversas emoções, dentro e fora do trabalho, é uma característica que é cada vez mais necessária aos Profissionais de Atendimento. Poderá ainda realizar o Curso “Inteligência Emocional no Atendimento” neste último bimestre de 2022.

INSCREVA-SE AQUI



2

NAU TALKS COM CARINA AMÉRICO

A Coordenadora da Academia AMA, Carina Américo, foi a convidada de mais um episódio da iniciativa Nau Talks. Nesta entrevista falou sobre o principal objetivo da Academia AMA, “...formar e desenvolver soluções de formação para todos os trabalhadores da AMA e de toda a Rede de Lojas e Espaços Cidadão”.

Foi ainda referido o papel da Academia AMA no apoio ao desenvolvimento de competências na Administração Pública Central e Local, numa lógica de «transição digital e adequação aos novos desafios que estão previstos para o futuro».

A colaboração com a NAU começou no início da pandemia, em 2020, com a disponibilização do Curso “Teletrabalho em Tempo de Isolamento”, criado especificamente para ajudar a Comunidade AMA e a Comunidade NAU a adaptar-se aos desafios que todos fomos confrontados. “Foi muito interessante partilhar alguma experiência da AMA, que apostava já no trabalho remoto”.

A terminar, foi debatido o tema da acessibilidade, a importância das ferramentas que permitem ter conteúdos cada vez mais acessíveis para toda a comunidade.

A Academia AMA tem, atualmente, dois cursos disponíveis na NAU, “Team Canvas – para Equipas mais Alinhadas e Produtivas, e “Acessibilidade dos Conteúdos Digitais” e está a trabalhar para a disponibilização de mais cursos no futuro.

ENTREVISTA NAU TALKS



3

FORMAÇÃO DA ACADEMIA AMA LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

Na primeira edição da Magazine Formação divulgámos o Plano de Formação Contínua para Lojas e Espaços de Cidadão 2022, iniciado em julho.

Entre os meses de julho e setembro foram muitos os Profissionais das Lojas e Espaços Cidadão que investiram na sua formação e no desenvolvimento das suas competências.

Conheça aqui o Top Five dos Cursos mais realizados neste período.

IDENTIDADE DIGITAL

LIDERANÇA DIGITAL

DESAFIOS E REQUISITOS DOS ATENDEDORES

ESCUTA ATIVA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

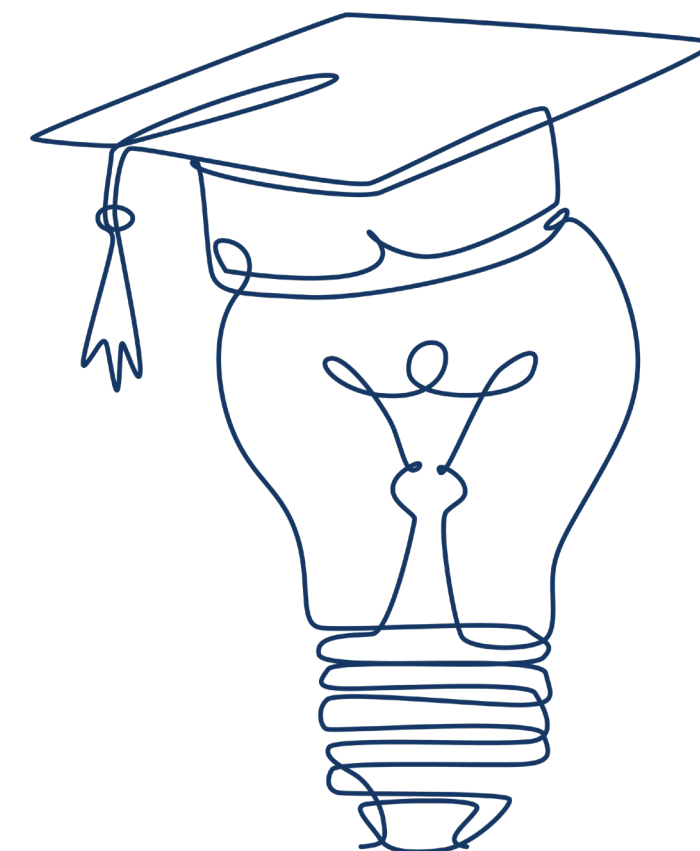
SERVIÇOS ESPAÇOS CIDADÃO (REFRESH)

20 Cursos de Formação

46 Ações de Formação

230 Total de Formandos certificados

5573 Total de horas de formação (volume)



Até o final do presente ano, os Profissionais das LC e EC poderão ainda inscrever-se nestes e noutros cursos que a Academia AMA disponibiliza no âmbito de Formação Contínua. Eis as ações que irão decorrer até o final do presente ano de 2022:

CALENDÁRIO DE FORMAÇÕES PARA LOJAS DE CIDADÃO

INSCREVA-SE AQUI

ATENDIMENTO AO PÚBLICO	DESAFIOS E REQUISITOS DOS ATENDEDORES	AÇÃO 3		
	DURAÇÃO 6H00 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (PLATAFORMA ACADEMIA AMA)	08 NOV 22 NOV		
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ESCUTA ATIVA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	AÇÃO 3		
	DURAÇÃO 6H00 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (PLATAFORMA ACADEMIA AMA)	10 NOV 24 NOV		
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA	AÇÃO 1	AÇÃO 2	AÇÃO 3
	DURAÇÃO 6H30 REGIME DE FORMAÇÃO SESSÃO SÍNCRONA (1H30) FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (5H00)	08 NOV 22 NOV	24 NOV 12 DEZ	29 NOV 13 DEZ
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	GESTÃO DE CONFLITOS E RECLAMAÇÕES NO ATENDIMENTO	AÇÃO 3		
	DURAÇÃO 8H00 REGIME DE FORMAÇÃO SESSÃO SÍNCRONA (1H30) + (1H30) FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (5H00)	24 NOV 12 DEZ		
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ATENDIMENTO	AÇÃO 1		
	DURAÇÃO 8H00 REGIME DE FORMAÇÃO SESSÃO SÍNCRONA (1H30) + (1H30) FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (5H00)	10 NOV 24 NOV		
DESENV. PESSOAL	GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO	AÇÃO 5		
	DURAÇÃO 6H00 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (PLATAFORMA ACADEMIA AMA)	03 NOV 17 NOV		
DESENV. PESSOAL	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL	AÇÃO 4	AÇÃO 5	AÇÃO 6
	DURAÇÃO 6H00 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (PLATAFORMA ACADEMIA AMA)	08 NOV 22 NOV	24 NOV 12 DEZ	06 DEZ 20 DEZ
DESENV. PESSOAL	BURNOUT: QUANDO O CORPO E A MENTE QUEBRAM	AÇÃO 4		
	DURAÇÃO 6H00 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (PLATAFORMA ACADEMIA AMA)	24 NOV 12 DEZ		

CALENDÁRIO DE FORMAÇÕES PARA ESPAÇOS CIDADÃO

INSCREVA-SE AQUI

SERVIÇOS DOS EC'S	SERVIÇOS AT (FORMAÇÃO REFRESH)	AÇÃO 4	
	DURAÇÃO 3H00 REGIME DE FORMAÇÃO SESSÃO SÍNCRONA FORMAÇÃO ASSÍNCRONA	08 NOV 22 NOV	
SERVIÇOS DOS EC'S	SERVIÇOS ADSE DIRETA (FORMAÇÃO REFRESH)	AÇÃO 3	
	DURAÇÃO 3H00 REGIME DE FORMAÇÃO SESSÃO SÍNCRONA FORMAÇÃO ASSÍNCRONA	10 NOV 24 NOV	
SERVIÇOS DOS EC'S	PORTAL E-PORTUGAL (FORMAÇÃO REFRESH)	AÇÃO 3	
	DURAÇÃO 3H00 REGIME DE FORMAÇÃO SESSÃO SÍNCRONA FORMAÇÃO ASSÍNCRONA	22 NOV 06 DEZ	
SERVIÇOS DOS EC'S	RECLAMAÇÕES E PROCEDIMENTOS NOS EC'S (FORMAÇÃO REFRESH)	AÇÃO 3	
	DURAÇÃO 3H00 REGIME DE FORMAÇÃO SESSÃO SÍNCRONA FORMAÇÃO ASSÍNCRONA	24 NOV 12 DEZ	
SERVIÇOS DOS EC'S	SS DIRETA (FORMAÇÃO REFRESH)	AÇÃO 2	
	DURAÇÃO 3H00 REGIME DE FORMAÇÃO SESSÃO SÍNCRONA FORMAÇÃO ASSÍNCRONA	03 NOV 17 NOV	
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	DESAFIOS E REQUISITOS DOS ATENDEDORES	AÇÃO 5	
	DURAÇÃO 6H00 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (PLATAFORMA ACADEMIA AMA)	08 NOV 22 NOV	
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ESCUTA ATIVA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	AÇÃO 4	AÇÃO 5
	DURAÇÃO 6H00 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (PLATAFORMA ACADEMIA AMA)	22 NOV 06 DEZ	06 DEZ 20 DEZ
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO VIA TELEFONE	AÇÃO 4	AÇÃO 5
	DURAÇÃO 6H00 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (PLATAFORMA ACADEMIA AMA)	10 NOV 24 NOV	06 DEZ 20 DEZ
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA	AÇÃO 2	AÇÃO 3
	DURAÇÃO 6H30 REGIME DE FORMAÇÃO SESSÃO SÍNCRONA (1H30) FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (5H00)	10 NOV 24 NOV	22 NOV 06 DEZ
CIDADANIA DIGITAL	ÉTICA EM MEIO DIGITAL	AÇÃO 4	AÇÃO 5
	DURAÇÃO 6H00 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (PLATAFORMA ACADEMIA AMA)	08 NOV 22 NOV	22 NOV 06 DEZ
CIDADANIA DIGITAL	IDENTIDADE DIGITAL	AÇÃO 5	
	DURAÇÃO 3H00 REGIME DE FORMAÇÃO SESSÃO SÍNCRONA FORMAÇÃO ASSÍNCRONA	22 NOV 06 DEZ	
DESENV. PESSOAL	GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO	AÇÃO 4	
	DURAÇÃO 6H00 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (PLATAFORMA ACADEMIA AMA)	03 NOV 17 NOV	
DESENV. PESSOAL	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL	AÇÃO 3	AÇÃO 4
	DURAÇÃO 6H00 REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO ASSÍNCRONA (PLATAFORMA ACADEMIA AMA)	08 NOV 22 NOV	22 NOV 06 DEZ

4 PROJETO-PILOTO MENTORIA DE MEDIADORES DOS ESPAÇOS CIDADÃO

Apresentamos, nesta edição da Magazine Formação, os Espaços Cidadão envolvidos neste Projeto-Piloto, bem como os Mediadores participantes e a Equipa da Academia que concebeu a metodologia e que está a dinamizar o projeto.

Este Projeto-Piloto é 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.

Com este Projeto-Piloto “Mentoria de Mediadores dos Espaços Cidadão” da Academia AMA, pretende-se testar um modelo de formação intergeracional que valorize ao

máximo o *know-how* dos profissionais e garanta a partilha e sustentabilidade do conhecimento e das boas práticas de atendimento nos Espaços Cidadão. O Projeto teve início em julho com um Webinar de apresentação direcionado aos Mediadores-Mentores e Mediadores-Mentorados das Lojas e Espaços Cidadão que aceitaram o desafio, e, ainda, aos Formadores-Facilitadores da Academia AMA.

O sucesso do projeto passa pela formação e pela devida preparação e certificação dos Mediadores-Mentores, e nesse sentido a Academia AMA concebeu um curso específico sobre Mentoria para o Atendimento promovido durante o mês de julho. O Curso “Mentoria para o Atendimento”, foi direcionado para os Mediadores-Mentores dos EC do Projeto-Piloto e para os Formadores-Facilitadores da Academia AMA. Foi realizado via eLearning e decorreu entre 13 e 25 de julho. Neste período, os Formandos puderam, ao seu ritmo, consultar os conteúdos pedagógicos, participar no fórum de discussão, discutir ideias sobre a mentoria e os seus desafios e vantagens nos EC, e realizar o teste de avaliação de conhecimentos. Todos os formandos terminaram este curso com sucesso, tendo assim alcançado o objetivo geral de garantir que os Mediadores Seniores têm a capacidade de apoiar e mentorar os Mediadores Júniores, de modo a transmitir-lhes informação e conhecimento, contribuindo para a sua evolução e para a melhoria da qualidade do atendimento nos Espaços Cidadão.

Após o fim da formação deu-se início às Sessões de Mentoria, via Teams, cuja periodicidade foi semanal no primeiro mês e a partir daí quinzenal. Partilhamos os testemunhos da Gestora deste Projeto-Piloto Carla Marques, da Formadora-Facilitadora Paula Brito, da Mediadora-Mentora Fernanda Santose também da Mediadora-Mentorada Sónia Graça.



Carina Américo

Coordenadora da Academia AMA e Conceptora da Metodologia de “Formação Intergeracional” para Mediadores de Espaços Cidadão



Carla Marques

Técnica da Academia AMA, Gestora do Projeto-Piloto “Mentoria dos Mediadores de Espaços Cidadão”

FORMADORAS FACILITADORAS ACADEMIA AMA



ANA POLAINAS



PAULA BRITO



TELMA LOURENÇO

MEDIADORES MENTORES



SARA GOMES
(LC/EC Coimbra)



ANA CLÁUDIA RODRIGUES
(EC JF Valpaços)



FERNANDA SANTOS
(LC/EC Viseu)



MÔNICA FERREIRA
(LC/EC Porto)



MIGUEL BRITO
(LC/EC Faro)

MEDIADORES MENTORADOS



ISABEL FIGUEIREDO
(EC Gondomar / UJF Valbom e Jovim)



ANA SOFIA FRANCISCO
(EC Sobral Monte Agraço)



SÓNIA GRAÇA
(EC Vila do Conde)



SARA FIGUEIRA
(EC JF Caparica e Trafaria)



ROGÉRIO FERREIRA
(EC Móvel Macedo de Cavaleiros)

TESTEMUNHOS



CARLA MARQUES

(GESTORA DO PROJETO | ACADEMIA AMA)

Quais têm sido os principais desafios na dinamização deste Projeto-Piloto?

O Projeto-Piloto Mentoria nos Espaços Cidadão é uma iniciativa inovadora, diferenciada das metodologias tradicionalmente aplicadas na administração pública no desenvolvimento de competências e aprofundamento de saberes. Só por si, a natureza da Mentoria é um desafio, pois obriga que cada elemento que faz parte deste projeto saia da caixa onde está e alargue a sua visão sobre aprendizagem. Os grandes desafios deste Projeto prendem-se precisamente com a resistência à mudança que o ser humano naturalmente apresenta. Além disso, falamos de contextos profissionais onde a pouca disponibilidade de agenda traz entraves ao normal decorrer do programa, sendo necessário colocarmos o foco nas reais necessidades dos mediadores e vantagens da Mentoria para a rede de EC, de forma a não nos desviarmos dos nossos objetivos maiores. Vale também recordar que é um Projeto composto por pessoas para pessoas, pelo que é importante haver empatia, assertividade, clareza e gestão emocional na interação com todos os intervenientes.



PAULA BRITO

(FORMADORA FACILITADORA | ACADEMIA AMA)

Qual a importância do papel de Formadora-Facilitadora deste Projeto?

O papel de Formadora-Facilitadora assume neste projeto uma elevada importância, sendo a nossa principal função o acompanhamento do grupo, Mentor e Mentorado. Este acompanhamento visa zelar pelo sucesso do Programa de Mentoria, neste sentido, o meu papel passa por antecipar os problemas de modo a orientar, apoiar e acompanhar o grupo na resolução dos mesmos. O objetivo não é apresentar-lhes a solução, mas orientar todo o processo e plano de ação, de modo a que ambas as partes partilhem ideias e experiências.



FERNANDA SANTOS

(MEDIADORA-MENTORA | LC/EC VISEU)

Como tem sido, para ti, a experiência como Mediadora-Mentora e que benefícios consideras que o Projeto pode trazer para os Mediadores Sêniores envolvidos?

Tem sido uma experiência muito interessante quer na partilha quer nas vivências do atendimento. Tenho tentado transmitir o meu

conhecimento, as minhas experiências, ajudar e até mesmo tentar inspirar a minha mentorada. Em suma, estou a expandir conhecimento, aumentar a minha satisfação na carreira e a minha satisfação pessoal, a sentir-me reenergizada.



SÓNIA GRAÇA

(MEDIADORA-MENTORADA | EC JF VILA DO CONDE)

Quais são, para ti, as principais vantagens deste Projeto-Piloto na integração e preparação dos Novos Mediadores de EC nas suas funções e que impactos, para já, tem este Projeto trazido no teu trabalho?

São inúmeras as vantagens do Projeto-Piloto de Mentoria dos Mediadores de EC, quer para os novos Mediadores, como também para a equipa de trabalho e para os cidadãos que procuram o EC. Para mim, participar neste Projeto fez com que refletisse muito mais no meu desempenho (auto-avaliação) e nas competências a melhorar e também tomar consciência das áreas de formação que tenho de aprofundar. Consequentemente, participar neste Projeto, está a promover o meu crescimento pessoal e profissional e assim a melhorar o atendimento prestado ao público, a promover um trabalho de equipa mais eficiente e o aumento do grau de satisfação laboral e desempenho profissional. Desde já agradeço a oportunidade de participar neste Projeto.

5 À CONVERSA COM...



ROSÂNGELA FERNANDES

LOJA DE CIDADÃO DE ÁGUEDA

Enquanto Coordenador(a) de uma LC ou EC, a oferta formativa da Academia AMA responde às necessidades formativas da sua equipa? E, tendo já efetuado um ou mais Cursos da Academia AMA, que avaliação faz do(s) mesmo(s) e que conselhos gostaria de partilhar com os outros colegas Coordenadores para que os seus profissionais também aproveitem estas oportunidades de formação certificada e gratuita para a Rede de LC e EC?

Como Coordenadora da Loja de Cidadão de Águeda, considero a oferta formativa muito adequada às nossas necessidades, visto que a oferta é, por norma, direcionada para aquisição de novos conhecimentos na óptica do atendedor e/ou aquisição de capacidades de acesso a plataformas recentemente atualizadas e optimizadas.

Para além disso, considero que a oferta formativa permite ainda a reciclagem de outras temáticas relacionadas com o atendimento mediado, nomeadamente nas dinâmicas do saber estar, a motivação em contexto profissional, a comunicação assertiva, entre outras ...

Sempre que frequentei este tipo de formação senti que era uma mais valia para mim e para os restantes colegas, visto que com alguma

comodidade é-nos permitido ler, aprender e reflectir sobre alguns aspetos que ficam temporariamente esquecidos e não colocados na prática.

Nos últimos tempos tem havido, por parte da AMA, uma maior preocupação na capacitação dos Mediadores para prestarem um serviço de maior e de melhor qualidade. Só nos resta aproveitar estas oportunidades que cumulativamente certificam os conhecimentos obtidos e são gratuitas.

Do seu ponto de vista, em que medida a Magazine Formação incentiva os profissionais das LC e EC a investir na formação e como esta Magazine pode ser mais útil para todas as entidades e trabalhadores desta Rede de Atendimento?

No meu ponto de vista, a Magazine Formação é uma excelente oportunidade de agregar conteúdos e ofertas formativas que nos possibilitam consultar e inscrevermos-nos nas formações mais recentes e adaptáveis a cada contexto profissional.

Nunca é demais reforçarmos o nosso conhecimento e mudarmos sempre que possível, e positivamente, a nossa atitude enquanto profissionais.

Somos o elo de ligação entre as diversas

entidades e o cidadão, que nos procura com a expectativa de satisfazermos as suas necessidades e, para tal, devemos estar aptos de uma forma assertiva a resolvê-las.

Com uma rede de atendimento cada vez maior julgo ser extremamente importante investirmos na formação contínua e, por isso, há que valorizar a Magazine Formação.





CARINA MONTEIRO

ESPAÇO CIDADÃO DA JF SÃO MARTINHO DO CAMPO

Enquanto Coordenador(a) de uma LC ou EC, a oferta formativa da Academia AMA responde às necessidades formativas da sua equipa? E, tendo já efetuado um ou mais Cursos da Academia AMA, que avaliação faz do(s) mesmo(s) e que conselhos gostaria de partilhar com os outros colegas Coordenadores para que os seus profissionais também aproveitem estas oportunidades de formação certificada e gratuita para a Rede de LC e EC?

Antes de mais reforço o agradecimento à AMA pela transmissão de conhecimentos que nos fazem chegar através da vasta oferta formativa e que eu estou a aproveitar ao máximo. O usufruto está a ser bastante enriquecedor não só pelo reforço de conhecimentos, mas também pela partilha de experiências. Devemos investir na formação para que estejamos preparados para o cada vez mais desafiante atendimento ao público e ainda para o grande avanço das novas tecnologias, principalmente com as plataformas digitais que se integram no nosso serviço cada vez mais procurado.

Só procurando saber mais e nos mantendo atualizados é que garantimos um bom desempenho profissional.

Do seu ponto de vista, em que medida a Magazine Formação incentiva os profissionais das LC e EC a investir na formação e como esta Magazine pode ser mais útil para todas as entidades e trabalhadores desta Rede de Atendimento?

A Magazine Formação que chega até nós é uma forma de nos cativar e preparar para o sucesso profissional, dá-nos ainda a conhecer a Rede de Lojas e Espaços Cidadão, fazendo de todos nós uma equipa. A sua realização é uma iniciativa de forte valor pois permite abordar e acompanhar o percurso formativo, as nossas necessidades, levando-nos ao crescimento profissional. É um privilégio trabalhar num grupo que das diversas formas nos acompanha sempre.

COM...

À GONVERSA

VISITE A 1ª EDIÇÃO
DESTA MAGAZINE

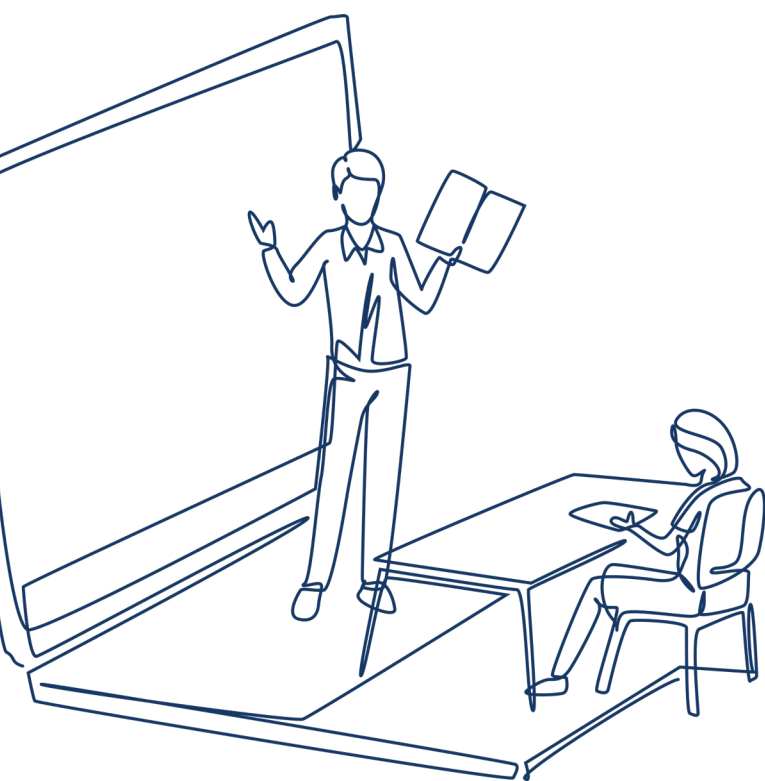


ACEDA **AQUI**
E FAÇA A SUA SUBSCRIÇÃO

6 VITRINE ACADEMIA AMA

APOSTA NA FORMAÇÃO

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



ESCUITA ATIVA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

ÁREA: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Escuta Ativa é uma técnica de comunicação de grande importância no Processo de Comunicação e, como tal, uma das ferramentas que o Atendedor pode utilizar para melhorar o serviço prestado e maximizar o grau de satisfação do Cidadão. Neste curso pretende-se dar a conhecer o que é a Escuta Ativa, como funciona, quais os benefícios e de que forma podemos explorá-la para maximizar o Processo de Comunicação e contribuir para um Atendimento de Excelência.

Programa

1. Introdução
2. O que é a Escuta Ativa?
3. A Escuta Ativa no Atendimento
4. Como desenvolver a Escuta Ativa?
5. Casos Práticos
6. Considerações Finais

Destinatários

Profissionais de Atendimento das Lojas e Espaços Cidadão

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



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 de Cidadão

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL

ÁREA: DESENVOLVIMENTO PESSOAL

A comunicação assume um papel primordial na vida do ser humano. Comunicamos de várias maneiras, por palavras, gestos, expressão corporal, olhar. Desenvolver uma boa comunicação é essencial para o sucesso pessoal e profissional, podendo a mesma ser trabalhada e aperfeiçoada. Neste curso, os formandos vão conhecer a comunicação como um processo e aprender a identificar os seus elementos e de que forma podem facilitar ou colocar entropias à comunicação. Vão estudar os diferentes estilos comunicacionais existentes e aprender a desenvolver a comunicação assertiva.

Programa

1. Processo de Comunicação
2. Estilos Comunicacionais
3. Perfil Assertivo
4. Desenvolver a Assertividade
5. Casos Práticos
6. Considerações Finais

Destinatários

Profissionais de Atendimento das Lojas e Espaços Cidadão

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC

7 TESTEMUNHOS

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 da partilha das aprendizagens adquiridas com os mesmos.

Convidámos 3 Profissionais de Atendimento para responder às seguintes questões:

1. 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?

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



ANA MARIA PASSOS
(LOJA DE CIDADÃO DE PONTE DA BARCA)

1. As formações que participei até à presente data são uma mais valia para o meu percurso profissional.

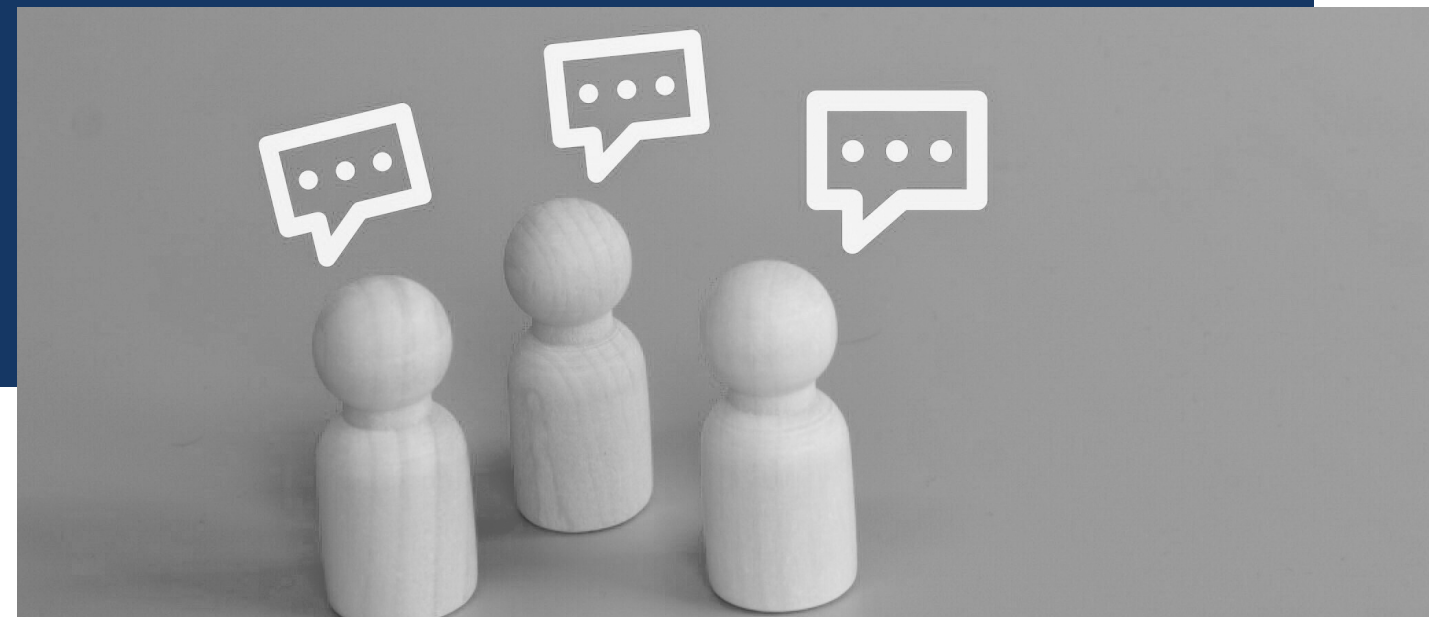
O atendimento ao público exige de nós vários requisitos que, na minha opinião, na atualidade são a paciência e o saber ouvir, ou seja, o público está cada vez mais exigente e impaciente para obter uma resposta rápida e satisfatória para os seus problemas.

2. Pretendo continuar a realizar mais cursos que sejam pertinentes para a área do atendimento e coordenação. Aconselho vivamente estas formações a futuros colegas e espero que as mesmas continuem a ser dadas.



SANDRA COSTA
(ESPAÇO CIDADÃO DE SELHO E S. JORGE PÉVIDEM)

1. Os cursos da Academia AMA, tendo em conta a importância da comunicação, como profissional de atendimento, têm contribuído bastante para a minha aprendizagem, quer de novos conteúdos, quer o “refresh” de alguns serviços trabalhados na formação inicial, como Mediadores. De mencionar que o grande objetivo de frequentar estas ações é tentar dar uma resposta mais célere e informativa, a todos os cidadãos que procuram o nosso apoio, garantindo uma maior proximidade com os mesmos.



2. Atualmente, e como Coordenadora/Mediadora Espaço Cidadão, pretendo realizar mais ações de formação, aconselhando ainda outros colegas de profissão a fazer o mesmo, visto que são bastante benéficas e contribuem para a aquisição de novos conhecimentos, novas aprendizagens, que nos auxiliam a colocar em prática, quer no ambiente profissional, quer pessoal. Acredito mesmo que, no seu conjunto, estes cursos são essenciais para colocar em prática no nosso dia a dia.

Todos os cursos que realizei da Academia AMA sempre foram úteis para a realização das minhas tarefas habituais como Mediador num Espaço Cidadão. Penso que cada vez mais é imperativa a formação daqueles que atendem o cidadão e se propõem a solucionar os seus problemas. Aprendizagens como a escuta ativa, essencial para poder criar empatia com o cidadão, ou saber gerir as emoções no trabalho, assumem para mim um aspeto tão ou mais importante como as formações dos serviços que realizamos nos Espaços Cidadão.



CLÁUDIO CAMPOS
(ESPAÇO CIDADÃO DE VALPAÇOS)

1. Existe um provérbio bem antigo que diz: “O saber não ocupa lugar”. É sempre nesta perspetiva que encaro todas as formações que me são propostas.

2. Obviamente vou realizar mais cursos da Academia AMA. Na minha opinião são essenciais para o meu desenvolvimento enquanto Mediador e até mesmo enquanto pessoa. Iria contra os meus princípios não aconselhar os colegas a realizarem os cursos, por isso aconselho vivamente a que todos que se inscrevam nos cursos da Academia AMA, pois o saber não tem extrato social, não tem profissão e muito menos exclusividade.

8 CURSOS DA ACADEMIA AMA NA PLATAFORMA NAU

Divulgamos, nesta edição, a **Plataforma NAU** “Ensino e Formação Online para Grandes Audiências”, um projeto online, pioneiro a nível nacional, de suporte ao ensino e formação, dirigido a grandes audiências.

A plataforma NAU é um serviço desenvolvido e gerido pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) que permite a criação de cursos em formato MOOC (*Massive Open Online Course*), ou seja, cursos abertos e acessíveis a todos, produzidos por entidades reconhecidas e relevantes na sociedade, que contam com a participação de milhares de pessoas.

Esta plataforma faz parte das ações transversais da iniciativa Portugal INCoDe.2030 a promover o desenvolvimento digital, a inclusão e a literacia digitais, educação

e qualificação da população ativa. Assim, tem como objetivos:

- Possibilitar o ensino e formação a comunidades alargadas de utilizadores.
- Promover uma cultura de conhecimento e aprendizagem contínua, em particular na população portuguesa.
- Estimular a literacia digital.

Deixamos, como sugestão, 2 cursos disponíveis na Plataforma NAU, concebidos pela Academia AMA, com competências muito relevantes para a capacitação profissional no mercado de trabalho atual.



TEAM CANVAS PARA EQUIPAS MAIS ALINHADAS E PRODUTIVAS

O Team Canvas é um modelo de gestão direcionado para o trabalho em equipa. Ainda que esta seja uma ferramenta específica para líderes e facilitadores, o conhecimento deste modelo será útil para todos os trabalhadores. Graças à sua aplicabilidade em contexto de teletrabalho e gestão de equipas remotas, por exemplo, este modelo de gestão apresenta mais-valias adaptadas à evolução do mundo do trabalho. Garanta um conjunto de competências técnicas e transversais relevantes para o trabalho em equipa, graças a este curso promovido pela AMA – Agência para a Modernização Administrativa. [Saiba mais aqui.](#)

ACESSIBILIDADE DOS CONTEÚDOS DIGITAIS

O curso “Acessibilidade dos Conteúdos Digitais (Da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade ao Selo de Excelência)” tem como objetivo principal apresentar uma primeira abordagem às boas práticas e aos requisitos de Acessibilidade e Usabilidade digital, bem como às ferramentas ao dispor para garantir a sua aplicação nos sítios Web da Administração Pública. [Saiba mais aqui.](#)

GUIA DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PRODUTIVIDADE NO TRABALHO

No 1º Guia de Desenvolvimento Pessoal e Produtividade no trabalho, são exploradas algumas estratégias e recursos que pode adotar para uma aposta no desenvolvimento pessoal, aumentando assim a produtividade e, gradualmente, tornar-se um profissional cada vez mais completo e realizado.

SABER MAIS



GUIA ALIMENTAÇÃO E PRODUTIVIDADE NO TRABALHO

Fique a par das dicas sobre como melhorar a sua prestação profissional através de uma alimentação saudável, variada e equilibrada, com o nosso 1º Guia da Alimentação Saudável.

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 do público e também uma motivação para aqueles que a desenvolvem.

Nesta primeira disponibilização desta rubrica, a opinião foi requerida a Profissionais de diferentes LC e EC que já subscreveram a Magazine de Formação e que já consultaram e utilizaram a 1ª Edição.



“Os meus agradecimentos por mais esta iniciativa da Academia AMA, que foi auscultar quem está “no terreno” e melhor conhecer as necessidades das equipas e, a partir daí, apresentou o seu trabalho procurando corresponder a expectativas e tornar o processo em que se pretende chegar aos trabalhadores mais atrativo, apelativo e, afinal, mais eficaz.”

Anabela Matos
(Coordenadora de Loja de Cidadão de Esmoriz)



“Há uma grande partilha de conhecimento, experiências, o que é muito enriquecedor numa organização e é ainda disponibilizada uma panóplia de formações que cada colaborador pode desenvolver ao seu próprio ritmo. Gostei da primeira edição, os resultados são explanados de forma clara e sintética, de fácil leitura e interpretação, os testemunhos pessoais são sempre uma mais valia numa magazine, a experiência de cada pessoa, a partilha de conhecimentos.”

Vanda Curvo
(Coordenadora de Loja de Cidadão de Borba)

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 2, EDIÇÃO NOVEMBRO 2022



ACADEMIA **AMA**
— Competências & Formação —

SUBSCREVA A MAGAZINE FORMAÇÃO

E RECEBA TRIMESTRALMENTE A NOSSA NEWSLETTER



CONTACTAR
ACADEMIA AMA



VISITAR
ACADEMIA AMA



DEIXAR
UMA SUGESTÃO