

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 1, EDIÇÃO JULHO 2022



ACADEMIA **AMA**
— Competências & Formação —

A ACADEMIA AMA
NA **CAPACITAÇÃO**
E DESENVOLVIMENTO
DE **COMPETÊNCIAS**



01

DIAGNÓSTICO DE
NECESSIDADES DE
FORMAÇÃO DAS
LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO
2022-2023

02

FORMAÇÃO INICIAL DO
PROJETO PILOTO
**ATENDIMENTO
INCLUSIVO**

03

PROJETO PILOTO
MENTORIA DOS
MEDIADORES DOS
ESPAÇOS CIDADÃO



04

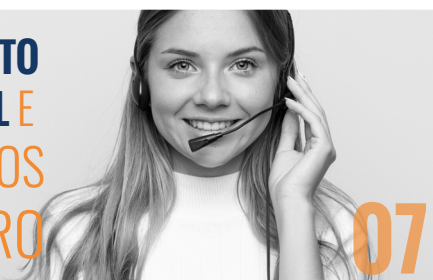
OS DESAFIOS E AS OPORTUNIDADES
DO **E LEARNING**
PARA OS PROFISSIONAIS DE
ATENDIMENTO DAS
**LOJAS E ESPAÇOS
CIDADÃO**

05

À **CONVERSA** COM...
PAULA CARVALHO
DANIEL ABREU

06

**ATENDIMENTO
OMNICAL E**
OS DESAFIOS
DO FUTURO



07

VITRINE
ACADEMIA AMA



09

**GUIAS
PEDAGÓGICOS** 10

TESTEMUNHOS 08

CONSTRUINDO UMA COMUNIDADE DE APRENDIZAGEM

A **Academia AMA**, integrada no Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública (CX) da AMA representa uma aposta e investimento estratégico no apoio à profissionalização e desenvolvimento de competências no âmbito da Administração Pública, capacitando os seus profissionais nas áreas do atendimento ao público, simplificação administrativa e serviços públicos digitais. A Academia AMA constitui assim uma referência e importância essencial nas áreas de intervenção da AMA e no alinhamento de soluções pedagógicas e organizativas, inovadoras e diferenciadas de acordo com os diferentes contextos e públicos a que se dirige.

A antiga e experiente Equipa de Formação da AMA, a partir de 2019 deu lugar à Academia AMA, alargando o seu âmbito de intervenção e priorizando áreas críticas da formação, apostando-se assim no reforço da qualidade, inovação e adaptação aos desafios das tecnologias e necessidades continuamente mutáveis dos seus formandos e instituições. A Academia AMA cumpre os critérios de qualidade da DGERT (Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho) na área da formação, sendo certificada nas seguintes áreas de educação e formação: (1) Enquadramento na organização; (2) Desenvolvimento Pessoal; (3) Informática na Ótica do Utilizador. Ao longo dos anos tem sido destacada com prémios de excelência e convidada para a partilha, conceção e desenvolvimento de soluções pedagógicas para vários organismos públicos nacionais,

organismos de países de língua oficial portuguesa, como sejam, por exemplo, Moçambique e São Tomé e Príncipe, e, ainda, organismos de países europeus, pela sua diversificada oferta formativa e pelas suas diferenciadas metodologias pedagógicas e de conceção de recursos técnico-pedagógicos inovadores.

A **Magazine Formação**, a mais recente aposta da Academia AMA, foi criada especificamente para a Rede de Lojas e Espaços Cidadão, encerrando em si a vontade de responder à imperativa necessidade de sistematização e



divulgação do Plano de Formação da Academia AMA para todos os Profissionais da Rede, mas também de partilhar iniciativas, projetos, práticas, experiências, reflexões e ideias nas áreas da formação e do desenvolvimento de competências dirigidas ao atendimento assegurado pelas Lojas e Espaços Cidadão. Este Magazine, de periodicidade trimestral, será também uma oportunidade para (1) reunir e partilhar visões distintas sobre a aprendizagem ao longo da vida, bem como permitir o conhecimento em prol de uma gestão mais eficiente e eficaz das Lojas e Espaços Cidadão, (2) refletir em conjunto sobre os desafios diários dos Coordenadores das LC e EC, Coordenadores das Entidades representadas nas LC e dos Profissionais de Atendimento das Lojas e Espaços Cidadão, (3) capitalizar e transferir as boas práticas e promover uma verdadeira e ativa comunidade de aprendizagem e partilha do conhecimento, para o que mais nos motiva a todos nós - um serviço de excelência a todos os cidadãos e cidadãs.

Em meu nome e do Conselho Diretivo da AMA, desejamos à Equipa da Academia AMA o maior sucesso nesta nova iniciativa e damos os parabéns pela criação desta ferramenta muito importante **no apoio ao crescimento profissional e pessoal de todos os Profissionais da Rede de Lojas e Espaços Cidadão**, suportada por um projeto editorial sério, credível e conscientes que partilhando o que cada um sabe, partilhando a experiência e conhecimento com o máximo rigor e exigência, este será um projeto com enorme importância e um veículo de melhoria e inovação, pois tem como pressuposto a essencialidade do envolvimento de todos na capacitação e desenvolvimento de competências dos que trabalham connosco e ao nosso lado, fazendo desta publicação um veículo capaz de mobilizar vontades e promover o crescimento coletivo!

Paulo Mauritti

Vogal do Conselho Diretivo da AMA



1

A ACADEMIA AMA NA CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

O **capital humano** é visto como um fator decisivo para a competitividade nas sociedades de informação e do conhecimento do presente, as quais representam uma rutura com os modelos anteriores, designadamente em consequência do impacto causado nas dimensões da atividade social e económica. A introdução de novas tecnologias, da inteligência artificial, do teletrabalho, do atendimento omnicanal, entre outros desafios, levaram à transformação radical dos processos produtivos, das formas de organização do trabalho, dos próprios modelos de atendimento e da forma de olhar para as necessidades e expectativas dos cidadãos e cidadãs.

De facto, no atual contexto de incerteza política e económica, da velocidade da informação e da necessidade de flexibilidade e proatividade, o **investimento nas pessoas** torna-se cada vez mais relevante, pois só um processo permanente de aquisição de conhecimentos e competências permite a constante adaptabilidade dos territórios, dos organismos, das equipas e dos profissionais, às exigências atuais e futuras.

Neste contexto, a **Academia AMA**, enquanto Academia vocacionada para proporcionar a todos os trabalhadores da AMA, das Lojas e Espaços Cidadão, e dos seus Parceiros, **novas formas de participação, de realização e de desenvolvimento de competências técnicas, sociais e pessoais**, necessárias a um desempenho de excelência das suas funções, aposta na promoção de experiências formativas que permitam uma aprendizagem única, individualizada e/ou coletiva, e que, no seu todo, se possam adequar e servir os diferentes perfis de competências existentes.

A **Academia AMA rege-se**, em todos os seus domínios de intervenção, que vão desde o diagnóstico de necessidades de formação, passando pela conceção de programas de formação de catálogo e à medida, conceção de recursos técnico-pedagógicos, dinamização da formação e avaliação da satisfação e impacto da formação, **por um conjunto de valores que**

determinam uma forma de estar e de viver a aprendizagem como uma necessidade fundamental, e que deve ser nutrida, potenciada e adequada às realidades de trabalho e às necessidades do público-alvo final, os cidadãos e cidadãs.

O empenho da Academia AMA no desenvolvimento de soluções formativas e modelos pedagógicos à medida dos profissionais da Rede de Lojas e Espaços Cidadão, com recurso às novas tecnologias e a diferentes regimes e metodologias didáticas, como sejam o *eLearning*, o *blended-learning*, o *social learning*, as comunidades de aprendizagem e os *serious games*, bem como o empenho na criação da presente Magazine de Formação, decorre da consciência da importância vital que a **capacitação e o desenvolvimento de competências individual e coletivo** podem assumir uma estratégia essencial de formação que permita à Rede ter a capacidade de responder aos desafios do setor público para os próximos anos e elevar o seu capital humano com as qualificações e capacidade de adaptação e flexibilidade necessárias.

No entanto, **só um envolvimento de todos os atores da Rede** – AMA, Entidades Parceiras, Profissionais de Coordenação de Lojas e Espaços Cidadão, Profissionais da Coordenação dos Postos de Atendimento, Profissionais de Receção/Segurança, Profissionais de Atendimento das Lojas e Mediadores de Atendimento Digital dos Espaços Cidadão – **e a sua mobilização generalizada**, num processo contínuo de aprendizagem, próprio e dos outros, **poderá garantir a pertinência e os objetivos a que a Academia AMA se propõe com a Magazine Formação, rumo a uma Rede Aprendente e a uma Comunidade de Conhecimento mais integrada e dinâmica, para a melhoria contínua do serviço prestado aos cidadãos e cidadãs.**

Apresentaremos, em todas as edições da Magazine Formação, para além da **oferta formativa para os Profissionais das Lojas e**

Espaços Cidadão, os resultados das **iniciativas e projetos pedagógicos** que vierem a ser feitos para ou com a Rede de LC e EC, e uma aposta contínua na **partilha de artigos, entrevistas, guias pedagógicos, relatos de boas práticas e informações que sejam úteis no dia-a-dia de todos os Profissionais**, que os ajude a refletir sobre as suas práticas e os inspire a fazer sempre mais e melhor.

A todos os que contribuíram para a concretização desta iniciativa, em especial o Conselho Diretivo da AMA, a Direção do Centro de Competências em Atendimento da AP, a Coordenação e Sub-Redes das Lojas de Cidadão e a Coordenação dos Espaços Cidadão, pela adesão e incentivos à mesma, e aos elementos da Academia AMA que, internamente, trabalharam comigo, pelo profissionalismo e dedicação incondicional ao projeto, com destaque para a Graça Gonçalves e Rita Saloio, responsáveis, respetivamente, pela gestão editorial e gráfica da Magazine, um caloroso agradecimento.

Esperamos que a **Magazine Formação para Lojas e Espaços Cidadão da Academia AMA**, seja não só do seu agrado como se transforme num instrumento de discussão informal e aberto, promotor da formação formal, multiplicador dos contextos e aprendizagens individuais e coletivas, condutor de inovação e catapultador do **recurso mais importante da Rede de LC e EC – o capital humano.**

Carina Américo

Coordenadora da Academia AMA



A EQUIPA DA ACADEMIA AMA

A Equipa da Academia AMA é composta por vários elementos internos, com funções diversas como a gestão da formação, conceção de programas e conteúdos, *instructional design*, formação e tutoria presencial e online, avaliação da aprendizagem, da satisfação e do impacto da formação. Integra, ainda, uma Bolsa de Formadores na qual participam vários profissionais AMA da própria Rede de LC e EC, como sejam Coordenadores de LC e EC e Mediadores de Atendimento Digital, para a dinamização de formação presencial e via *eLearning*.

Apresentamos, assim, a atual Equipa da Academia AMA que vai garantir a promoção, acompanhamento e avaliação da formação para as LC e EC e iniciativas pedagógicas previstas até ao final do presente ano de 2022.

A NOSSA EQUIPA

COORDENADORA DA ACADEMIA AMA



CARINA AMÉRICO



ANA PAULA BRITO



ANA POLAINAS



ANDREIA CARVALHO



CARLA MARQUES



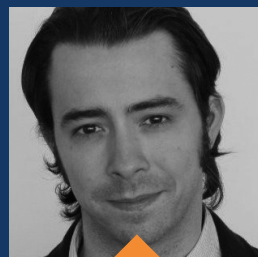
CÁTIA RODRIGUES



GRAÇA GONÇALVES



INÊS VARGAS



JOÃO BARREIROS



RITA SALOIO



RICARDO MENDES



TELMA LOURENÇO



ALDINA CORREIA



ARLETE LEITE



CLÁUDIA PINO



MIGUEL BRITO



JOSÉ BARREIRA

Equipa da Bolsa de Formadores da Academia AMA:
Aos elementos internos da Academia AMA, também eles Formadores/Tutores/Facilitadores, acresce o grupo de Formadores AMA que exercem funções nas próprias LC e EC:

BOLSA FORMADORES

2 DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

O Diagnóstico de Necessidades de Formação é extremamente importante pois é orientado para a identificação das necessidades e dos desajustamentos existentes numa organização, que podem impedir a progressão no bom desempenho profissional. Através da identificação de necessidades a médio e longo prazo, podemos antecipar e planificar ações de capacitação e formação.

Foi no pressuposto da importância da avaliação de necessidades para o Plano de Formação, desenhado à medida para Lojas e Espaços Cidadão, que foi elaborado pela Academia AMA, o Diagnóstico de Necessidades de Formação 2022-2023 para as Lojas e Espaços Cidadão.

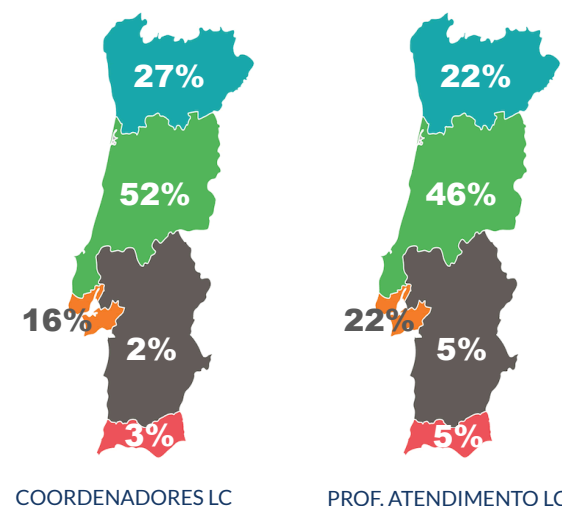
Dos resultados obtidos nasceu o Plano de Formação 2022 específico para as Lojas e Espaços Cidadão.

LOJAS DE CIDADÃO

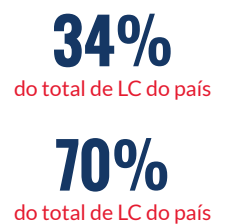
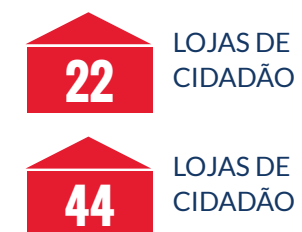
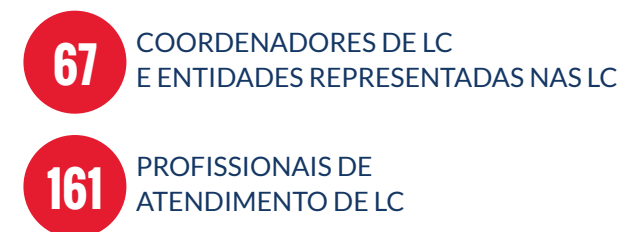
Principais resultados do Diagnóstico de Necessidades de Formação 2022-2023 das Lojas de Cidadão

Os dados foram recolhidos com recurso à aplicação de um questionário *online*, que foi respondido pelos Profissionais de Coordenação e de Atendimento entre os dias 9 e 21 de junho de 2022.

DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES



NÚMERO DE RESPONDENTES



PRINCIPAIS RESULTADOS

respostas iguais para ambos os grupos

PRINCIPAIS MOTIVOS QUE LEVAM A FREQUENTAR FORMAÇÃO:

- 1 Adquirir novos conhecimentos
- 2 Melhoria de desempenho
- 3 Valorização profissional

REGIME PREFERENCIAL

- 1º E-LEARNING
- 2º MISTO

FREQ SEMANAL DEDICADA À FORMAÇÃO

- 1X SEMANA > 50%

Nº HORAS DIÁRIAS FORMAÇÃO PRESENCIAL

- 3H/DIA 30%

Nº HORAS DIÁRIAS FORMAÇÃO ONLINE SÍNCRONA

- 1H30/DIA 40%

Em relação às áreas de formação prioritárias, metade dos Coordenadores considera mais urgente para si a área da Liderança e Estratégia, e um terço dos Profissionais de Atendimento colocou a área de Atendimento ao Público em primeiro lugar. Já em relação aos cursos que gostariam de realizar, o curso de “Competências Digitais” foi o mais selecionado em ambos os grupos, seguido, no caso dos Coordenadores, dos cursos “Como Motivar a minha Equipa”, e “Liderança Digital”, e no caso dos Profissionais de Atendimento, dos cursos “Gerir as Emoções no Trabalho” e “Orientação para o Serviço Público no Atendimento”.

Periodicidade ideal para formação da sua equipa

1x /trimestre 37%

Regime de formação mais adequado

eLearning 43%

Necessidades de formação da equipa coordenada pelos Coordenadores

Identificaram como área de formação prioritária para as suas equipas o **Atendimento ao Público** (cerca de 60% dos respondentes) seguida da de **Desenvolvimento Pessoal** (37%), e o curso mais selecionado foi o de “**Competências Digitais**”.

Temas que os colaboradores gostariam de ver abordados em Workshops e Webinars

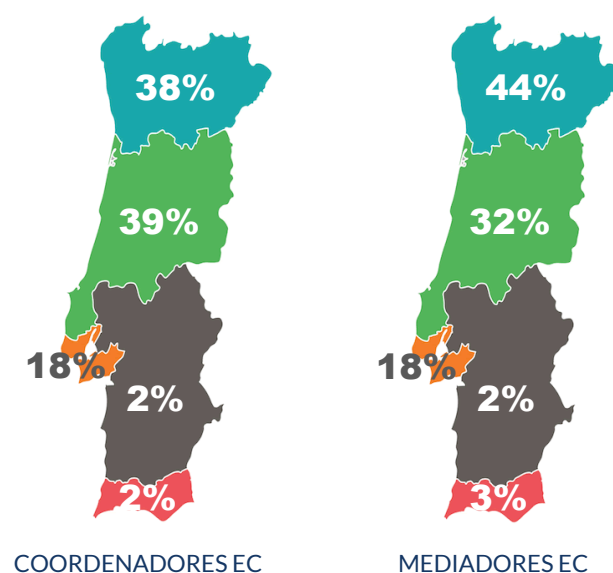
COORDENADORES E ENT REPRESENTADAS	35%	LIDERANÇA E ESTRATÉGIA
	31%	SOFT SKILLS
PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO DE LC	36%	SOFT SKILLS
	30%	ATENDIMENTO AO PÚBLICO

ESPAÇOS CIDADÃO

Principais resultados do Diagnóstico de Necessidades de Formação 2022-2023 dos Espaços Cidadão

Os dados foram recolhidos com recurso à aplicação de um questionário *online*, que foi respondido pelos Profissionais de Coordenação e pelos Mediadores de Atendimento Digital entre os dias 9 e 21 de junho de 2022.

DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES



NÚMERO DE RESPONDENTES

129 COORDENADORES DE EC

251 MEDIADORES DE EC

126 ESPAÇOS CIDADÃO

204 ESPAÇOS CIDADÃO

16%
do total de EC do país

25%
do total de EC do país

PRINCIPAIS RESULTADOS

respostas iguais para ambos os grupos

PRINCIPAIS MOTIVOS QUE LEVAM A FREQUENTAR FORMAÇÃO:

- 1 Adquirir novos conhecimentos
- 2 Melhoria de desempenho
- 3 Valorização profissional

REGIME
PREFERENCIAL

FREQ SEMANAL
DEDICADA À FORMAÇÃO

Nº HORAS DIÁRIAS
FORMAÇÃO PRESENCIAL

Nº HORAS DIÁRIAS
FORMAÇÃO *ONLINE* SÍNCRONA

1º *E-LEARNING*
2º MISTO

2X SEMANA
> 50%

COORDENADORES 7H/DIA 40%
MEDIADORES 3H/DIA 37%

1H30/DIA
40%

ORDEM DE PRIORIDADE DE ÁREAS DE FORMAÇÃO

período julho 2022 - dezembro 2023

COORDENADORES DE EC

1º Catálogo de Serviços dos Espaços Cidadão

MEDIADORES DE EC

1º Atendimento ao Público

Temas que os colaboradores gostariam de ver abordados em *Workshops* e *Webinars*

COORDENADORES EC 31% *SOFT SKILLS*
27% LIDERANÇA E ESTRATÉGIA

MEDIADORES EC 31% *SOFT SKILLS*
28% ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Cursos/Temas que gostariam de realizar até ao final de 2023

COORDENADORES EC 1º COMPETÊNCIAS DIGITAIS
2º DESAFIOS DE GESTÃO DE UM ESPAÇO CIDADÃO

MEDIADORES EC 1º IDENTIDADE DIGITAL
2º GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO

Necessidades de formação da equipa coordenada pelos Coordenadores

Identificaram como área de formação prioritária para as suas equipas o **Atendimento ao Público** seguida das **Tecnologias de Informação e Comunicação**, e o curso mais selecionado foi o de **“Competências Digitais”**.

Periodicidade ideal
para formação da sua equipa

1x /trimestre 22%
1x /semestre 37%
1x /ano 26%

Regime Formação
mais adequado para a sua equipa

eLearning 22%
misto 37%
presencial 26%



PLANO DE FORMAÇÃO INICIAL E CONTÍNUA PARA LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO 2022

Na sequência do Diagnóstico de Necessidades de Formação para 2022-2023 das LC e EC feito no mês de junho do presente ano, a Academia AMA preparou um Plano de Formação para o 2º semestre 2022 o qual foi apresentado aos Coordenadores de LC e Coordenadores das Entidades representadas nas LC bem como aos Coordenadores de EC num *workshop* para a recolha de mais sugestões.

Nesta edição da Magazine, apresentamos o Plano de Formação 2022 já fechado, sendo que a oferta formativa, para as LC e os EC, contempla cursos de todas as 5 áreas de formação desenvolvidas pela Academia AMA: Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Liderança e Estratégia, Desenvolvimento Pessoal e Tecnologias de Informação e Comunicação. Nas tabelas seguintes apresentamos todos os Cursos

previstos para o 2º semestre, para os vários Profissionais das LC e EC, com indicação do nº de ações por curso e os meses de realização das ações.

Para mais informação sobre os cursos para os Profissionais das LC, sugerimos a leitura do **Guia de Programas de Formação para as LC**.

Para mais informação sobre os cursos para os Profissionais dos EC, sugerimos a leitura do **Guia de Programas de Formação para os EC**.

A formação é certificada e gratuita para os trabalhadores das Lojas e Espaços Cidadão, quer sejam funcionários AMA, funcionários das Entidades Parceiras e funcionários das Autarquias e Juntas de Freguesia, desde que exerçam funções numa Loja ou Espaço Cidadão.

VIDEOS SESSÕES WORKSHOP

Aqui poderá rever as sessões dos Workshops dedicados à apresentação do Diagnóstico de Necessidades de Formação das Lojas e Espaços Cidadão para 2022 e 2023 e consequente Plano de Formação do 2º semestre de 2022 para Lojas e Espaços Cidadão.



PROGRAMAS CURSOS

LOJAS DE CIDADÃO

[CONSULTE AQUI](#)



PROGRAMAS CURSOS

ESPAÇOS CIDADÃO

[CONSULTE AQUI](#)

COORDENADORES DE LC E COORDENADORES DE ENTIDADES INTEGRADAS NAS LOJAS DE CIDADÃO

LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	COMO MOTIVAR A MINHA EQUIPA	2 AÇÕES FORMAÇÃO	JUL 22	OUT 22
LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	LIDERANÇA DIGITAL	2 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	NOV 22
CIDADANIA DIGITAL	IDENTIDADE DIGITAL	2 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	NOV 22
TEC. INF. COMUNICAÇÃO	MS TEAMS: COMUNICAR EM EQUIPA E ORGANIZAR INFORMAÇÃO	2 AÇÕES FORMAÇÃO	OUT 22	NOV 22
TEC. INF. COMUNICAÇÃO	COMPETÊNCIAS DIGITAIS	2 AÇÕES FORMAÇÃO	NOV 22	DEZ 22

PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO DAS LOJAS DE CIDADÃO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO NO ATENDIMENTO	4 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	GESTÃO DE CONFLITOS E RECLAMAÇÕES NO ATENDIMENTO	4 AÇÕES FORMAÇÃO	OUT 22	NOV 22		
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ATENDIMENTO	4 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA	4 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ESCUTA ATIVA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	4 AÇÕES FORMAÇÃO	JUL 22	SET 22	OUT 22	NOV 22
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO INCLUSIVO	4 AÇÕES FORMAÇÃO	OUT 22	NOV 22		
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	DESAFIOS E REQUISITOS DOS ATENDEDORES	4 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	
CIDADANIA DIGITAL	IDENTIDADE DIGITAL	4 AÇÕES FORMAÇÃO	JUL 22	SET 22	OUT 22	NOV 22
TEC. INF. COMUNICAÇÃO	COMPETÊNCIAS DIGITAIS: NÍVEL BÁSICO	2 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22		

DESENVOL. PESSOAL	GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO	6 AÇÕES FORMAÇÃO	JUL 22	SET 22	OUT 22	NOV 22
DESENVOL. PESSOAL	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL	6 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	DEZ 22
DESENVOL. PESSOAL	COMO SER MAIS PRODUTIVO NO TRABALHO	6 AÇÕES FORMAÇÃO	JUL 22	SET 22	OUT 22	NOV 22
DESENVOL. PESSOAL	BURNOUT: QUANDO O CORPO E A MENTE QUEBRAM	6 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	

PROFISSIONAIS DE RECEÇÃO E SEGURANÇA DAS LOJAS DE CIDADÃO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO	MISSÃO DAS LC E BOAS PRÁTICAS DE ACOLHIMENTO AO CIDADÃO	2 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ACOLHIMENTO AOS CIDADÃOS DAS LC	2 AÇÕES FORMAÇÃO	OUT 22
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO INCLUSIVO	2 AÇÕES FORMAÇÃO	NOV 22
DESENVOL. PESSOAL	GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO	2 AÇÕES FORMAÇÃO	DEZ 22

INSCRIÇÕES

Todos os trabalhadores da Rede de Lojas e Espaços Cidadão devem inscrever-se nos cursos através da Ficha de Inscrição. As inscrições nos cursos são limitadas e as vagas preenchidas por ordem de inscrição, carecendo de confirmação por parte da Academia AMA.

Os interessados devem falar previamente com as suas chefias antes de submeterem a ficha de inscrição.

FICHA DE INSCRIÇÃO LC



COORDENADORES DE ESPAÇO CIDADÃO

LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	DESAFIOS DE GESTÃO DE UM ESPAÇO CIDADÃO	4 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22		
LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	COMO MOTIVAR A MINHA EQUIPA	6 AÇÕES FORMAÇÃO	JUL 22	SET 22	OUT 22	NOV 22
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO NO ATENDIMENTO	4 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	
CIDADANIA DIGITAL	IDENTIDADE DIGITAL	4 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	
DESENVOL. PESSOAL	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL	6 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	
TEC. INF. COMUNICAÇÃO	COMPETÊNCIAS DIGITAIS	2 AÇÕES FORMAÇÃO	OUT 22	NOV 22		

MEDIADORES DE ESPAÇO CIDADÃO

SERVIÇOS DOS EC	SERVIÇOS SS DIRETA (FORMAÇÃO REFRESH)	3 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	
SERVIÇOS DOS EC	SERVIÇOS AT (FORMAÇÃO REFRESH)	3 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	
SERVIÇOS DOS EC	SERVIÇOS ADSE DIRETA (FORMAÇÃO REFRESH)	3 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	
SERVIÇOS DOS EC	PORTAL E-PORTUGAL (FORMAÇÃO REFRESH)	3 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	
SERVIÇOS DOS EC	RECLAMAÇÕES: PROCEDIMENTOS NOS EC (FORMAÇÃO REFRESH)	3 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	DESAFIOS E REQUISITOS DOS ATENDEDORES	5 AÇÕES FORMAÇÃO	JUL 22	SET 22	OUT 22	NOV 22
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO VIA TELEFONE	5 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	DEZ 22
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LÍNGUA INGLESA	4 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22	

ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ESCURTA ATIVA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	5 AÇÕES FORMAÇÃO	JUL 22	SET 22	OUT 22	NOV 22	DEZ 22
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	ATENDIMENTO INCLUSIVO	5 AÇÕES FORMAÇÃO	OUT 22	NOV 22	DEZ 22		
CIDADANIA DIGITAL	ÉTICA EM MEIO DIGITAL	4 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22		
DESENVOL. PESSOAL	GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO	5 AÇÕES FORMAÇÃO	JUL 22	SET 22	OUT 22	NOV 22	
DESENVOL. PESSOAL	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA EM CONTEXTO PROFISSIONAL	5 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22	NOV 22		
TEC. INF. COMUNICAÇÃO	COMPETÊNCIAS DIGITAIS: NÍVEL BÁSICO	2 AÇÕES FORMAÇÃO	SET 22	OUT 22			

INSCRIÇÕES

Todos os trabalhadores da Rede de Lojas e Espaços Cidadão devem inscrever-se nos cursos através da Ficha de Inscrição. As inscrições nos cursos são limitadas e as vagas preenchidas por ordem de inscrição, carecendo de confirmação por parte da Academia AMA.

Os interessados devem falar previamente com as suas chefias antes de submeterem a ficha de inscrição.

FICHA DE INSCRIÇÃO EC



3 FORMAÇÃO INICIAL DO PROJETO PILOTO ATENDIMENTO INCLUSIVO

No final de junho, mais precisamente no dia 20, arrancou a componente presencial da Formação Inicial em Atendimento Inclusivo. Esta **Formação teve a duração de 4 h por ação**. No total foram ministradas 9 ações formativas, 3 ações por cada uma das **três Lojas de Cidadão escolhidas para implementar o Projeto Piloto, a LC de Aveiro, a LC de Setúbal e a LC de Faro**. Esta Formação decorreu ao longo de todo o mês de junho.

Foi uma Formação direcionada para a Coordenação e Profissionais de Atendimento das Lojas de Cidadão Piloto. **No total das 3 ações contámos com a presença de 81 formandos.**

Além dos **Formadores da Academia AMA**, este projeto contou com o contributo de **Formadores das entidades parceiras, 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).**

Com o objetivo de tornar o Atendimento nas Lojas e Espaços Cidadão mais inclusivo foram debatidos na Formação Inicial os seguintes temas:

- Direitos Humanos, Dignidade e Cidadania (AMA)
- Diversidade Cultural e Não Discriminação (ACM)
- Igualdade de Género e Não Discriminação (CIG)
- Cidadania e Direitos das Pessoas com Deficiência (INR)
- A Importância do Atendimento Inclusivo (AMA)

No período de 4 a 18 de julho está disponível na

plataforma da Academia AMA a **componente de Formação eLearning, com a duração de 2h**, sendo que no final deste mês será feita a avaliação global da Formação Inicial.

Este Projeto-Piloto é um passo importante para que, todos os cidadãos e cidadãs, independentemente das suas especificidades tenham um serviço de atendimento público de excelência. Os objetivos principais são:

- 1. Desenvolver conhecimento que contribua para uma nova geração de atendimento nos serviços públicos**, onde se promove a defesa dos direitos humanos e a não discriminação, independentemente da idade, género, etnia ou limitações físicas e/ou cognitivas;
- 2. Capacitar quem recebe, assiste e dá resposta no atendimento**, através de um plano de formação desenhado em parceria e dirigido aos Profissionais de Atendimento das Lojas de Cidadão Piloto (LC Aveiro, LC Faro e LC Setúbal)
- 3. Praticar a aceitação e respeito no que nos diferencia uns dos outros, porque somos todos diferentes, com direitos iguais.**



4 PROJETO PILOTO MENTORIA DOS MEDIADORES DOS ESPAÇOS CIDADÃO

O **Mentoring** é um conjunto de práticas, de desenvolvimento pessoal e profissional, que tem como objetivo principal otimizar o desempenho dos trabalhadores e trabalhadoras através da **partilha de técnicas e conhecimentos profissionais entre um Mentor** (profissional que tem mais experiência na função) e um Mentorado (profissional que está a iniciar funções ou que deseja aprender mais sobre a sua função).

O Projeto iniciou no presente mês de julho com um *Webinar* de apresentação direcionado para Mediadores-Mentores, Mediadores-Mentorados e Formadores-Facilitadores, seguido de uma Formação de Mentoria para os futuros Mediadores-Mentores. A primeira sessão de Mentoria, entre Mediadores-Mentores e Mediadores-Mentorados, está calendarizada para a última semana de julho, tendo em agenda, a “Autoavaliação do Mentorado” e a “Identificação dos Pontos de Melhoria”.

Este Projeto Piloto decorre ao longo de seis meses, estando previstas 9 sessões de Mentoria e 2 momentos de Observação/Simulação à Distância. Ao longo do projeto serão realizados mais 2 *webinars*, um no mês de setembro sobre a partilha de experiências entre Mediadores-Mentores, Mediadores-Mentorados e Formadores-Facilitadores e um *webinar* de encerramento e entrega de prémios agendado para novembro.

Na próxima edição da Newsletter iremos apresentar todos os participantes desta iniciativa bem como os respetivos testemunhos sobre os resultados alcançados na 1ª fase deste Projeto-Piloto.

5 OS DESAFIOS E AS OPORTUNIDADES DO *E-LEARNING* PARA OS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO DAS LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

O *eLearning*, por muitos autores definido como um processo de formação que permite criar um ambiente de aprendizagem suportado pelas tecnologias internet, permitindo a transformação da informação em conhecimento, independentemente da hora e do local, **foi o regime de formação mais selecionado pelos diversos grupos de profissionais das Lojas e Espaços Cidadão**, no âmbito do diagnóstico de necessidades de formação, como o mais adequado para a aquisição de conhecimentos como para a conciliação entre a vida profissional e a aprendizagem, e entre estas e a vida pessoal e familiar de cada um, ao mesmo tempo que permite uma melhor afetação de recursos e uma melhor gestão do tempo de todos os intervenientes.

Como tal, **esta primeira edição da Magazine Formação da Academia AMA para as LC e EC, é dedicada ao tema do *eLearning*** e como o mesmo comporta vantagens, desafios, mas também muitas oportunidades para todos os profissionais da Rede.

A Academia AMA já aposta neste regime de formação desde 2008, tendo desenvolvido, desde então, muitas soluções e materiais

pedagógicos específicos para *eLearning* que têm sido avaliados como inovadores, envolventes e inspiradores pelos organismos, pelos formadores e pelos formandos.

De entre as **vantagens do *eLearning***, realçamos:

- Inovação dos processos de formação e capacitação;
- Redução e racionalização de recursos;
- Disponibilidade e flexibilidade da formação e da aprendizagem;
- Resultados pedagógicos positivos;
- Estímulo da autoformação;
- Acréscimo da literacia digital;
- Igualdade de oportunidades;
- Eliminação da dispersão geográfica;
- Acessibilidade a conteúdos mais apelativos e interativos;
- Possibilidade de criação de comunidades colaborativas virtuais com profissionais de diversas LC e EC;
- Aquisição contínua de novos conhecimentos (aprendizagem ao longo da vida).

É importante, no entanto, ter presente também os **desafios do *eLearning*** para melhor os podermos ultrapassar:

- Resistência às TIC e ao próprio processo de

formação a distância;

- Contingências tecnológicas – necessidade de ligação à internet, de preferência com largura de banda;
- Maior facilidade na construção de conteúdos generalistas em relação aos conteúdos práticos;
- Mito da ausência da relação humana entre os formandos e os formadores/tutores/facilitadores *online*;
- Necessidade de conhecimentos tecnológicos por parte de todos os intervenientes (formandos e equipa de formadores/tutores/facilitadores);
- Necessidade de muita disciplina e capacidade de conciliação da aprendizagem com a vida profissional, familiar e pessoal;
- Reduzida confiança neste tipo de estratégias formativas.

A juntar a estes desafios, está, infelizmente, a pouca aposta das chefias e dos próprios profissionais na sua formação, sem disponibilização e/ou atribuição de tempo de qualidade, durante o horário laboral, para a capacitação e desenvolvimento de competências. É importante não esquecer que o capital humano é o capital mais importante das organizações e do próprio Estado e, como tal, o mesmo deve ser o foco dos organismos,

deve ser nutrido pelas respetivas chefias, sendo a formação um direito e um dever dos próprios profissionais

A **mudança de mentalidades** deve acompanhar, assim, as próprias mudanças da organização do trabalho, das soluções que criamos e dos serviços que prestamos aos nossos cidadãos e cidadãs, para que **a formação e a aprendizagem sejam uma aposta, ao longo da vida**, de todos nós, organismos, chefias e funcionários da Administração Pública.

A juntar a esta mudança de mentalidades, apresentamos outras **características do perfil do “novo formando” ou do e-formando**:

- Pessoa que quer aprender;
- Pessoa que não tem receio de utilizar novos métodos e que se desafia a si própria;
- Pessoa que deseja experimentar, criar e ter ideias novas;
- Pessoa inovadora, com uma grande motivação pessoal para crescer técnica e pessoalmente;
- Pessoa que acredita na aprendizagem e no desenvolvimento pessoal e coletivo;
- Pessoa que assume as suas dificuldades e procura apoio sem receios;
- Pessoa que tem consciência que o futuro é incerto, que traz mais desafios, mas também



mais oportunidades, a que devemos estar sempre atentos;

- Pessoa que procura minimizar as desvantagens da formação à distância aproveitando ao máximo as suas vantagens e explorando as suas oportunidades;
- Pessoa que aposta na sua própria formação e na dos que o rodeiam, sejam eles chefes, elementos da sua equipa, colegas, clientes/cidadãos, familiares e amigos.

Estas características são também os fatores de sucesso para o melhor usufruto e impacto do *eLearning*, sendo que **a Academia AMA irá acompanhar e apoiar todos os Profissionais da Rede de Lojas e Espaços Cidadão para usufruírem ao máximo da oferta formativa em *eLearning* que temos preparada para o 2º semestre de 2022**, entre outras ofertas formativas que também teremos ao dispor de todos.

Esperamos, com a nossa oferta formativa e soluções pedagógicas para os diversos profissionais das LC e EC, poder contribuir para o crescimento de cada um individualmente, e da Rede, como uma grande comunidade de aprendizagem e de boas práticas, e que as vantagens e oportunidades do *eLearning* sejam reconhecidas e valorizadas por todos, para que possam aproveitar esta oportunidade e **iniciarmos, em conjunto, uma nova etapa, mais motivados, mais inspirados e mais (co)responsáveis pela formação e desenvolvimento de competências desta nossa Rede de Lojas e Espaços Cidadão.**

A Academia AMA

6 À CONVERS COM...



PAULA CARVALHO

Chefe da Equipa de Lojas de Cidadão

AA: Comente a oportunidade e utilidade da Magazine Formação da Academia AMA para os Profissionais das Lojas de Cidadão. Em que medida, na sua opinião, a mesma pode ser um catalisador para o desenvolvimento de competências e para a partilha do conhecimento na Rede de LC?

PC: Penso que pode ser uma ferramenta muito útil para os colegas profissionais das Lojas de Cidadão, na medida em que reúne e disponibiliza informação sobre novidades no que refere à oferta formativa e iniciativas pedagógicas que lhe estarão destinadas, com divulgação de cursos e referidas datas, ao mesmo tempo que pretende ser um canal de partilha de boas práticas e experiências entre colegas, onde todos poderão participar. Para além da formação, também esta partilha pode ser muito importante, face às diferentes realidades e experiências, para o reforço dos conhecimentos e competências.

AA: Na sua opinião, e perante os desafios que se preveem para as LC nos próximos tempos, que competências considera que os Profissionais de Coordenação e os Profissionais de Atendimento devem apostar?

PC: Os profissionais de gestão ou

atendimento puderam identificar as áreas mais prioritárias e sobre as quais, na sua ótica, deveria versar primeiramente a formação para cada um dos grupos profissionais. Entre as identificadas estiveram nomeadamente a Liderança e Estratégia, Desenvolvimento Pessoal ou Identidade Digital, assim como as Tecnologias de informação, temas que me parecem interessantes e úteis e demonstra a preocupação dos colegas com o reforço de competências nas respetivas áreas de atuação. De referir também a área do atendimento inclusivo, sempre numa perspetiva de melhoria da resposta às crescentes e diferentes necessidades e desafios de funcionamento e atendimento.

AA: Que sugestões gostaria de deixar aos Profissionais das LC, da Coordenação e do Atendimento, para melhor usufruírem da oferta formativa que a Academia AMA vai disponibilizar no 2º semestre de 2022?

Sabendo dos grandes desafios e exigências do atendimento, designadamente em matéria de gestão do tempo, julgo que seria muito útil, na medida das possibilidades de cada um, que pudesse ser reservado um espaço para dedicar a formação, para reforço de conhecimentos e competências,

com vantagens do ponto de vista profissional e pessoal, podendo ajudar a melhorar não só o desempenho de funções mas também a motivação e realização pessoal. Se estivermos mais motivados e felizes isso transparece em tudo o que fazemos, beneficiando também aqueles com quem trabalhamos e “para quem” trabalhamos diariamente.



DANIEL ABREU

Chefe da Equipe dos Espaços Cidadão

AA: Comente a oportunidade e utilidade da Magazine Formação da Academia AMA para os Profissionais dos Espaços Cidadão. Em que medida, na sua opinião, a mesma pode ser um catalisador para o desenvolvimento de competências e para a partilha do conhecimento na Rede de EC?

DA: A Magazine Formação da Academia AMA vem impulsionar e ajudar o desenvolvimento mais rápido e sólido, da Rede de EC, no âmbito da partilha de conhecimento. Coloca ao dispor da Rede um vasto leque de cursos de formação que irão ajudar os profissionais a desenvolver as suas competências individuais, assim como as competências a nível de equipa e de Rede.

AA: Na sua opinião, e perante os desafios que se preveem para os EC nos próximos tempos, que competências considera que os Profissionais de Coordenação e os Mediadores de Atendimento Digital devem apostar?

DA: Entre muitas que poderia enumerar, vou salientar duas que considero muito importantes. São elas a Inteligência emocional e a escuta ativa. Estas duas competências juntas levam o

profissional a ouvir atentamente o cidadão e deste modo perceber facilmente o pedido que lhe é feito. Durante o atendimento é necessário ter inteligência emocional para guiar o mesmo da melhor maneira possível e assim prestar um serviço de excelência.

AA: Que sugestões gostaria de deixar aos Profissionais dos EC, da Coordenação e do Atendimento, para melhor usufruírem da oferta formativa que a Academia AMA vai disponibilizar no 2º semestre de 2022?

DA: Sugeriria a todos os Profissionais dos EC, da Coordenação e do Atendimento, uma aposta, com consciência, na sua evolução pessoal e profissional, aumentando as competências através da participação ativa nestes cursos certificados e de elevada qualidade. É uma oportunidade que não devem perder.

À GOMMVERSE COM...

7 ATENDIMENTO OMNISCANAL E OS DESAFIOS DO FUTURO

Considerando o contexto atual, o perfil dos cidadãos e cidadãs e o tipo de serviços que estes procuram, refletimos sobre o que leva as entidades a inovar na forma de fazer atendimento e dar uma melhor resposta às expectativas do público.

Para alcançar este objetivo, partilhamos as vantagens do Atendimento Omniscanal:

- Presença nos canais que o utilizador ou cliente mais utiliza;
- Gestão integrada dos vários canais;
- Atendimento personalizado de acordo com o perfil do cliente e o canal que ele utiliza;
- Diminuição do tempo de atendimento;
- Aumento da presença no digital com canais abertos nessa via;
- Oferece facilidade, qualidade, comodidade e autonomia para os consumidores ou utilizadores.

Se quiser aprofundar este tema, inscreva-se no curso **Atendimento Omniscanal e os Desafios do Futuro**

8 TESTEMUNHOS

Nesta rubrica iremos apresentar 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.

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 em breve estarão disponíveis para todos os Profissionais da Lojas e Espaços Cidadão.

“Com muita utilidade para as minhas funções, tendo-me permitido rever muitos aspetos importantes da gestão diária de um EC”

Curso **Desafios de Gestão de um Espaço Cidadão**

“Melhorei as minhas estratégias de gestão em meio digital. Muito oportuno para os desafios que estamos a viver”

Curso **Liderança Digital**

“Revi algumas funções base do *Office* que nem sempre uso todos os dias. Muito importante para os novos funcionários dos EC com pouca literacia digital.”

Curso **Competências Digitais – Nível Básico**

“Achei muito pertinente pois alertou para muitos aspetos importantes que todos deviam ter em consideração.”

Curso **Ética no Meio Digital**

“Um tema que nos ajuda na gestão de muitos desafios do dia-a-dia.”

Curso **Gerir as Emoções no Trabalho**

“Achei interessante o foco do curso no que se pode fazer para melhorar o nosso trabalho”

Curso **Orientação para o Serviço Público no Atendimento**

“Reforcei a importância de saber que é fundamental colocar-me no lugar do outro.”

Curso

Escuta Ativa no Atendimento ao Público

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.

9

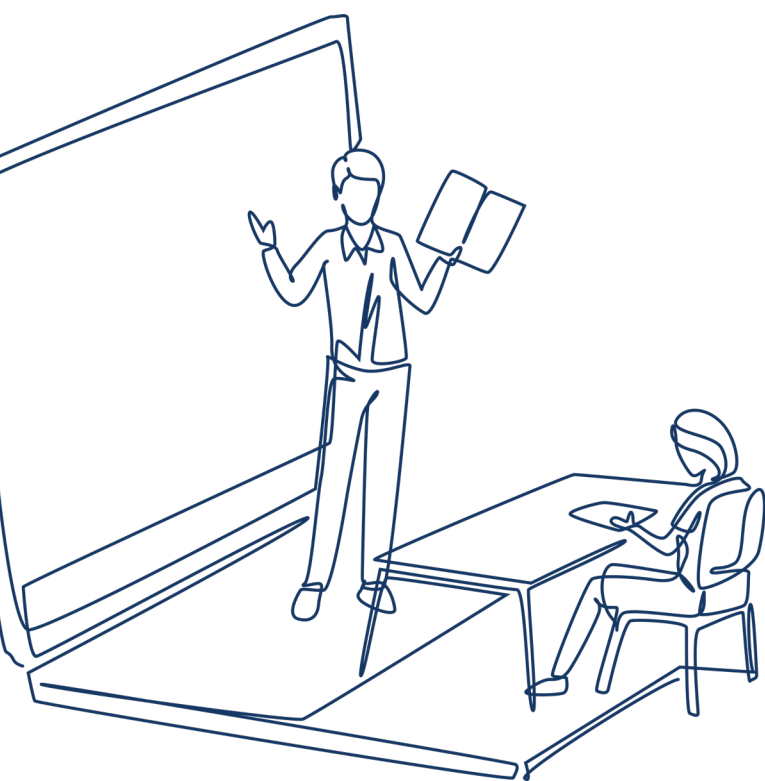
VITRINE

ACADEMIA AMA

APOSTA NA FORMAÇÃO

VISITA A NOSSA PÁGINA *ONLINE* EM

academia.ama.gov.pt



DESAFIOS E REQUISITOS DOS **ATENDEDORES**

ÁREA: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O atendimento ao público requer cuidado, atenção, cortesia, rigor, transparência e foco total nas necessidades dos cidadãos e empresas, sendo fundamental que se pratique em todos os momentos um atendimento de excelência.

Programa: Importância e Tipos de Atendimento | Missão e Funções do Atendedor | Saberes do Atendedor | Perfil do Atendedor | Competências Técnicas do Atendedor | Competências Comportamentais do Atendedor | Fases do Atendimento ao Público

Este curso estará disponível para os Profissionais de Atendimento das LC e EC a partir de julho 2022.

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



GERIR AS EMOÇÕES NO TRABALHO

ÁREA: DESENVOLVIMENTO PESSOAL

Neste curso é feita a distinção entre emoções e sentimentos e são identificadas as principais emoções positivas e negativas, em particular, as mais frequentemente ligadas ao contexto laboral. São apresentadas algumas sugestões de estratégias para lidar com as emoções, quer do ponto de vista individual, quer do ponto de vista de quem dirige as equipas. São ainda enumeradas algumas estratégias para tirar partido das emoções positivas no local de trabalho.

Programa: Introdução | O que é uma Emoção? | O papel das Emoções no Local de Trabalho | Emoções mais Comuns em Contexto de Trabalho | Funções Diferentes, Emoções Distintas | Como Lidar com Emoções Negativas | Como Tirar Proveito das Emoções Positivas no Local de Trabalho | Considerações Finais

Este curso estará disponível para os Profissionais de Atendimento das LC e EC a partir de julho 2022.

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



COMPETÊNCIAS DIGITAIS COMPETÊNCIAS BÁSICAS

ÁREA: TEC. INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Neste curso são abordados, numa ótica introdutória, alguns dos conceitos TIC fundamentais para a utilização das tecnologias no dia-a-dia pessoal e/ou profissional, como aplicações de escritório, navegação na Internet e segurança da informação. Este curso destina-se a formandos com poucos (ou mesmo nenhuns) conhecimentos nesta área, permitindo, de forma geral, a obtenção de bases conceituais para futuras aprendizagens.

Programa: Introdução | *Hardware* e *Software* | Ambiente de Trabalho | Aplicações Multimédia e Produtividade | Aceder à Internet | Aplicações de Escritório | Segurança da Informação | Conclusão

Este curso estará disponível para os Profissionais das LC e EC interessados a partir de setembro 2022.

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



CIDADANIA DIGITAL

ÁREA: IDENTIDADE DIGITAL

Este curso tem como objetivo que todos os organismos, públicos ou privados, e seus funcionários conheçam, utilizem, e saibam como aplicar todas as potencialidades da identidade digital, no dia-a-dia, nas suas tarefas e funções, incluindo na sua vida pessoal.

Programa: A Identidade Digital | Os Pilares da Identidade Digital | O Cartão de Cidadão | Chave Móvel Digital | Assinatura Digital | Aplicação id.gov - Funcionalidades e Vantagens | Utilização da Identidade Digital - Vantagens para o Cidadão.

Este curso estará disponível para os Profissionais das LC a partir de julho 2022 e a partir de setembro 2022 para os Profissionais dos EC.

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC



OS DESAFIOS DE GESTÃO DE UM EC

ÁREA: LIDERANÇA E ESTRATÉGIA

Recorrendo maioritariamente a serviços digitais, o Espaço Cidadão (EC) faz a ponte entre os serviços e os cidadãos, promovendo ao mesmo tempo a literacia digital. Neste curso pretende-se, dar a conhecer os desafios de gestão dos Espaços Cidadão e perceber qual o papel do Coordenador na resposta a estes desafios.

Programa: Introdução | Espaço Cidadão | O Papel do Coordenador na Gestão de um Espaço Cidadão | O Coordenador na Gestão da Equipa | Considerações Finais.

Este curso é destinado aos Novos Coordenadores de EC mas pode ser também realizado pelos Coordenadores de ECs que já foram abertos, sendo o mesmo disponibilizado a partir de Setembro 2022.

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC

10

GUIAS PEDAGÓGICOS

GUIA ANÁLISE SWOT

A Análise SWOT é uma ferramenta de apoio ao crescimento profissional e pessoal. Com este Guia aprendemos a identificar passo a passo, os nossos Pontos Fortes e Pontos Fracos e a analisar as Oportunidades e Ameaças com que nos deparamos no dia-a-dia.

SABER MAIS

GUIA E - LEARNING

Apresentamos nesta edição o Guia Pedagógico “eLearning”. O que é o eLearning? Como funciona? Como os formandos podem ultrapassar os desafios do eLearning? Estas são algumas das perguntas a que este Guia vai dar resposta.

SABER MAIS



MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 1, EDIÇÃO JULHO 2022



ACADEMIA **AMA**
— Competências & Formação —

SUBSCREVA A MAGAZINE FORMAÇÃO

E RECEBA TRIMESTRALMENTE A NOSSA NEWSLETTER



CONTACTAR
ACADEMIA AMA



VISITAR
ACADEMIA AMA



DEIXAR
UMA SUGESTÃO



AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA



Centro de Competências para o
Atendimento da Administração Pública
Agência para a modernização administrativa



ACADEMIA **AMA**
— Competências & Formação —



REPÚBLICA
PORTUGUESA



Financiado pela
União Europeia
NextGenerationEU