



**PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO**
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**PROGRAMA DE MICROLEARNING
SOBRE COMPETÊNCIAS CHAVE PARA
ATENDIMENTO**

LISBOA, MARÇO DE 2021

Índice

1.	EQUIPA DE PROJETO	3
2.	APRESENTAÇÃO DO PROJETO	4
3.	ENQUADRAMENTO	5
4.	FORMAÇÃO MICROLEARNING	6
4.1.	ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCÍPIOS E REGRAS BASE	7
4.2.	ATENDIMENTO POR CANAIS DE RELACIONAMENTO	16
5.	CALENDÁRIO	21

1. EQUIPA DE PROJETO

Carina Américo

Chefe de Equipa

Competências e Formação

Direção de Plataformas e Competências Digitais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA, I.P.)

Fátima Alves

Diretora de Serviços

Unidade de Investigação, Formação e Desenvolvimento

Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (INR, I.P.)

Gabriela Martins

Coordenadora

Unidade de Apoio à Academia dos Registos

Instituto dos Registos e Notariado, I.P. (IRN, I.P.)

Maria José Freire

Diretora de Núcleo

Núcleo de Gestão do Cliente

Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.)

Vanda Mota

Coordenadora

Unidade de Apoio, Planeamento Estratégico e Relações Internacionais

Instituto dos Registos e Notariado, I.P. (IRN, I.P.)

2. APRESENTAÇÃO DO PROJETO

O presente projeto está integrado no terceiro Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública, um modelo de trabalho sinérgico e com resultados rápidos que foi iniciado com um primeiro Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública elaborado no âmbito do Despacho n.º 3614-D/2020, de 23 de março, da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, que “define orientações para os serviços públicos em cumprimento do Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março, em execução da declaração do estado de emergência efetuada pelo Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março”.

Este terceiro Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública é constituído por três áreas de trabalho nucleares:

1. Simplificação administrativa
2. Inovação na oferta de serviço público
3. Comunicação para acelerar a mudança cultural

Para a área 2, relativa à Inovação na oferta de serviço público, foram definidos os seguintes objetivos:

- Repensar os modelos de atendimento num momento em que existem restrições ao atendimento presencial;
- Garantir não só a continuidade, mas reforçar a qualidade do atendimento através de outros canais;
- Identificar as mudanças rápidas que devemos introduzir e de que modo;
- Identificar as repercussões que as alterações na oferta de serviços ao utente têm na organização do trabalho e dos processos em *backoffice*;
- Perceber como podemos tirar partido do digital mais rapidamente.

Com a elaboração deste programa e como resultado de um trabalho sinérgico, colaborativo, e de partilha de conhecimento e de experiências das entidades envolvidas na sua execução, pretende-se, junto dos trabalhadores das entidades da Administração Pública e através do microlearning, disponibilizar conteúdos pedagógicos de apoio ao desenvolvimento das principais competências daqueles que asseguram o atendimento ao público, através dos mais diversos canais, incluindo o canal digital.

3. ENQUADRAMENTO

A transformação digital, a introdução de novos canais de atendimento e o aumento da procura de outros já existentes, como é o caso do telefone, desafiam os trabalhadores da Administração Pública e exigem um esforço de atualização e de qualificação contínua destes, capaz de aumentar as suas competências, motivação e desempenho, com impacto positivo na melhoria da qualidade do atendimento e na satisfação e confiança daqueles que procuram os serviços públicos.

É, pois, emergente garantir que aos trabalhadores são fornecidas ferramentas capazes de assegurar que o atendimento prestado através dos vários canais disponíveis, radica nos grandes princípios da Administração Pública, e vai de encontro às necessidades e expectativas dos cidadãos, fortalecendo, assim, a respetiva capacidade de, num contexto de novas formas de relacionamento com os utentes e de uma comunicação mais eficaz, entregar valor a todas as pessoas e entidades que serve.

Para além do reforço das condições para que todo e qualquer atendimento ao público assente sempre nas regras da urbanidade, da igualdade no tratamento, da comunicação eficaz e audição ativa, da prestação de informação correta e sem omissões, da transparência, e da simplicidade, pretende-se, ainda, que os conteúdos formativos disponibilizados potenciem o atendimento cada vez mais “inclusivo” e capaz de gerir conflitos.

A oferta formativa a disponibilizar no âmbito deste programa pretende, pois, constituir uma base de boas práticas, métodos e orientações comuns a observar pelos trabalhadores responsáveis pelo atendimento ao público, e consideradas essenciais ao cumprimento dos objetivos de aumentar quer a qualificação e conseqüente motivação dos trabalhadores, quer o grau de satisfação dos utentes dos serviços públicos.

O tratamento estatístico e a medição da evolução do comportamento dos trabalhadores e do grau de satisfação dos cidadãos ao longo do tempo, é determinante para a avaliação e correção desta e de outras ações e políticas neste âmbito, revelando-se a sua instituição um desafio para o futuro.

A necessidade permanente de formação e de atualização nesta área é dinâmica e, por isso, permanecerá para além da concretização deste programa, pelo que a criação de conteúdos que possam ser armazenados em repositório digital e o aumento da colaboração inter-organizacional, neste e noutros temas comuns, constituem igualmente objetivos desta iniciativa.

4. FORMAÇÃO MICROLEARNING

Apresentamos, de seguida, a formação microlearning proposta no âmbito das competências chave para o atendimento, organizada em duas categorias:

- Atendimento na Administração Pública – Princípios e Regras Base
- Atendimento por Canais de Relacionamento

Este programa formativo, a ser disponibilizado durante os meses de março a maio de 2021, foi desenvolvido e concebido pelas entidades parceiras deste projeto, mediante uma análise criteriosa dos temas mais pertinentes, em resposta aos próprios desafios atuais dos profissionais de atendimento. O mesmo agrega um conjunto de temáticas muito diversificadas para o desenvolvimento de competências, técnicas e pessoais, essenciais ao bom desempenho dos profissionais que realizam os vários tipos de atendimento, desde o atendimento presencial, passando pelo telefónico, por e-mail, em suporte digital, e, cada vez mais presente nos dias de hoje, o atendimento por videochamada.

Os conteúdos pedagógicos deste programa serão disponibilizados durante os meses de março a maio de 2021, nos sítios das 4 entidades parceiras bem como, em especial, na intranet da Administração Pública – a Bússola – no sítio bussola.gov.pt.



PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO

4.1. ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCIPIOS E REGRAS BASE

TÍTULO	1. ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
OBJETIVO GERAL	Conhecer para saber encaminhar, as diversas formas de atendimento disponíveis nos organismos Públicos
TEMAS	<ul style="list-style-type: none">● Canais de atendimento por organismo;● Portais dos organismos;● Portais agregadores.
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento
FORMATO	Monofolha
AUTORIA	ISS, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	AMA, I.P. INR, I.P. IRN, I.P.

TÍTULO	2. ATENDIMENTO AO PÚBLICO – CONCEITOS GERAIS
OBJETIVO GERAL	Identificar os diferentes tipos de atendimento e as competências-chave do Atendedor
TEMAS	<ul style="list-style-type: none">● Tipos de Atendimento (Presencial, Telefónico, via Email, Digital, Videochamada, Omnicanal);● Missão e Funções do Atendedor;● Saberes do Atendedor;● Competências Técnicas e Comportamentais do Atendedor.
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão
FORMATO	Ebook
AUTORIA	AMA, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	INR, I.P. IRN, I.P. ISS, I.P.

TÍTULO	3. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO
OBJETIVO GERAL	Conhecer e aplicar os princípios fundamentais da administração pública no atendimento
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Tipificação dos princípios éticos da administração pública; ● Aplicabilidade e impacto no atendimento aos cidadãos (todos os canais).
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão e gestores.
FORMATO	Ebook
AUTORIA	IRN, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	AMA, I.P. INR, I.P. ISS, I.P.

TÍTULO	4. ATENDER O PÚBLICO – FASES DO ATENDIMENTO
OBJETIVO GERAL	Identificar as principais estratégias/atitudes do Atendedor, adequadas para cada fase do Atendimento ao Público.
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Fases do Atendimento: Acolhimento, Identificação e Resolução do Pedido, Finalização do Atendimento; ● Estratégias/ Atitudes do Atendedor para cada uma das fases.
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão
FORMATO	Ebook
AUTORIA	AMA, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	INR, I.P. IRN, I.P. ISS, I.P.

TÍTULO	5. ATENDER COM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
OBJETIVO GERAL	Conhecer o conceito de Inteligência Emocional e o modo como pode ser aplicado no Atendimento ao Público
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> ● O que é a Inteligência Emocional? ● Os 5 pilares da Inteligência Emocional no Atendimento ao Público; ● Estratégias/ Atitudes de Inteligência Emocional no Atendedor.
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão
FORMATO	Ebook
AUTORIA	AMA, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	INR, I.P. IRN, I.P. ISS, I.P.

TÍTULO	6. A COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO: COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL
OBJETIVO GERAL	Reconhecer a importância da comunicação, verbal e não verbal, na excelência do atendimento por qualquer canal e enquanto fator determinante da boa imagem dos serviços públicos
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Conceito de empatia; ● Escuta ativa enquanto técnica central no processo de atendimento; ● Tipos de perguntas (as diferentes formas de questionar); ● Barreiras da comunicação; ● Estilos de comunicação; ● Comunicação analógica versus comunicação digital; ● A comunicação não verbal (forma de otimizar a transmissão da mensagem).
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão e gestores
FORMATO	Ebook
AUTORIA	IRN, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	AMA, I.P. INR, I.P. ISS, I.P.

TÍTULO	7. ATENDER COM ESCUTA ATIVA
OBJETIVO GERAL	Conhecer o significado de Escuta Ativa e aplicar o conceito no Atendimento ao Público
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> ● O que é a Escuta Ativa? ● O que é a Escuta Ativa aplicada ao Atendimento ao Público? ● Técnicas de Escuta Ativa no Atendimento Ativo.
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão
FORMATO	Ebook
AUTORIA	AMA, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	<p>INR, I.P. IRN, I.P. ISS, I.P.</p>

TÍTULO	8. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E GESTÃO DE CONFLITOS NO ATENDIMENTO
OBJETIVO GERAL	Difundir as estratégias mais adequadas de tratamento assertivo de reclamações e de gestão de conflitos, adequadas a enfrentar situações delicadas, reforçando o saber/fazer relacional
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Etapas da gestão de conflitos; • Meios de Resolução; • Estilos para a gestão de conflitos; • Gerir a reclamação; • Recativar o cliente.
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão e gestores
FORMATO	Ebook
AUTORIA	IRN, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	AMA, I.P. INR, I.P. ISS, I.P.

TÍTULO	9. ATENDER DIFERENTES TIPOS DE CIDADÃOS
OBJETIVO GERAL	Identificar os diferentes perfis de clientes/cidadãos e fazer corresponder as estratégias/atitudes do Atendedor mais adequadas a cada um desses perfis
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Os diferentes tipos de clientes/cidadãos; • Estratégias/atitudes a tomar pelo atendedor.
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão
FORMATO	Ebook
AUTORIA	AMA, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	INR, I.P. IRN, I.P. ISS, I.P.

TÍTULO	10. ATENDIMENTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
OBJETIVO GERAL	Divulgar as estratégias que devem ser utilizadas para um atendimento adequado e de excelência das pessoas portadoras de diversos tipos de deficiência
TEMAS	Direitos da Pessoa com Deficiência – Questões transversais ao Atendimento: <ul style="list-style-type: none"> • Pessoas surdas ou com deficiência auditiva; • Pessoas com deficiência visual; • Pessoas com paralisia cerebral; • Pessoas com deficiência intelectual; • Pessoas com outras deficiências.
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão
FORMATO	Ebook
AUTORIA	AMA, I.P. INR., I.P. IRN, I. P. ISS, I. P.

TÍTULO	11. QUEIXA POR DISCRIMINAÇÃO
OBJETIVO GERAL	Conhecer o significado de discriminação, direta ou indireta, em razão da deficiência para cumprir a Lei, denunciar situações, receber ou encaminhar corretamente no Atendimento ao Público
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> ● O que é a discriminação com base na deficiência ● Que tipos de discriminação existem ● O que prevê o enquadramento legal (Lei 46/2006) para a discriminação com base na deficiência ● O que deve preencher para apresentar queixa ● Para quem deve ser enviado o formulário de queixa e outros elementos relacionados ● O que é o ónus da prova ● Quem são os órgãos competentes ● Existem contraordenações ou sanções para práticas discriminatórias
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão
FORMATO	Ebook
AUTORIA	INR, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	AMA, I.P. IRN, I.P. ISS, I.P.

4.2. ATENDIMENTO POR CANAIS DE RELACIONAMENTO

TÍTULO	12. COMPETÊNCIAS CHAVE DO ATENDIMENTO PRESENCIAL
OBJETIVO GERAL	Identificar as competências chave de um atendimento presencial célere, de qualidade e adequado às necessidades dos cidadãos
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Importância do acolhimento no primeiro contacto; • Identificar as expectativas e necessidades do público; • A importância da linguagem corporal, gestual e de outras formas de comunicação não verbal; • Atitudes chave do êxito no atendimento.
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento presencial ao cidadão
FORMATO	Ebook
AUTORIA	IRN, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	AMA, I.P. INR, I.P. ISS, I.P.

TÍTULO	13. COMPETÊNCIAS BASE NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO
OBJETIVO GERAL	Identificar as competências base e essenciais à melhoria da comunicação com os utentes, indispensável a garantir a boa imagem dos serviços e da Administração Pública
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer as regras fundamentais para o atendimento telefónico de excelência.
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento telefónico direto ao cidadão
FORMATO	Ebook
AUTORIA	IRN, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	AMA, I.P. INR, I.P. ISS, I.P.

TÍTULO	14. BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO EM SUPORTE DIGITAL
OBJETIVO GERAL	Melhorar a eficiência e humanizar os canais de comunicação digital, afirmando-os como verdadeiras alternativas ao canal presencial
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Novas plataformas e ferramentas digitais no atendimento ao público; • Estratégias para o atendimento de excelência por meios digitais; • Inclusão da componente humana no atendimento digital.
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento digital direto ao cidadão.
FORMATO	Ebook
AUTORIA	IRN, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	AMA, I.P. INR, I.P. ISS, I.P.

TÍTULO	15. ATENDER NO CANAL EMAIL
OBJETIVO GERAL	Conhecer para aplicar os conceitos de escrita simples, clara e inclusiva
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Português claro; ● Regras de simplificação.
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento através de email
FORMATO	Vídeo Tutorial
AUTORIA	ISS, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	AMA, I.P. INR, I.P. IRN, I.P.

TÍTULO	16. ATENDER ATRAVÉS DE VIDEOCHAMADAS
OBJETIVO GERAL	Conhecer as condições necessárias para atender através de videochamada, ações a realizar e cuidados a ter
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> • O que é o atendimento por videochamada; • O que é necessário para o realizar; • Como o realizar.
DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento através de videochamada
FORMATO	Vídeo
AUTORIA	ISS, I.P.
ENTIDADES PARCEIRAS	AMA, I.P. INR, I.P. IRN, I.P.

5. CALENDÁRIO

Nº	TÍTULO	DATA PREVISTA
ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – PRINCÍPIOS E REGRAS BASE		
1	ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	março
2	ATENDIMENTO AO PÚBLICO – CONCEITOS GERAIS	março
3	PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	março
4	ATENDIMENTO AO PÚBLICO – FASES DO ATENDIMENTO	março
5	ATENDER COM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	abril
6	A COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO: COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL	maio
7	ATENDER COM ESCUTA ATIVA	maio
8	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E GESTÃO DE CONFLITOS NO ATENDIMENTO	maio
9	ATENDER DIFERENTES TIPOS DE CIDADÃOS	maio
10	ATENDIMENTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	maio
11	QUEIXA POR DISCRIMINAÇÃO	abril
ATENDIMENTO POR CANAIS DE RELACIONAMENTO		
12	COMPETÊNCIAS CHAVE DO ATENDIMENTO PRESENCIAL	abril
13	COMPETÊNCIAS BASE NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO	abril
14	BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO EM SUPORTE DIGITAL	abril
15	ATENDER NO CANAL EMAIL	maio
16	ATENDER ATRAVÉS DE VÍDEOCHAMADAS	abril

Todo o Programa de Microlearning sobre Competências Chave para o Atendimento pode ser também consultado [aqui](#).



Fim do Documento