

# **Semana Temática Internacional | Excelência em Serviço Público: Comunicação, Atendimento e Protocolo**



## **O que vai aprender nesta formação?**

- Aplicar os princípios que regem a comunicação na Administração Pública;
- Gerir a informação e proceder a uma comunicação eficaz em situações de crise e emergência;
- Aplicar competências e técnicas facilitadoras da comunicação, visando um atendimento inclusivo e de excelência na Administração Pública;
- Assumir um comportamento assertiva na relação com o Cidadão;
- Aplicar normativos e procedimentos Protocolares no quotidiano profissional e nos eventos de qualquer dimensão, no universo da Administração Pública.

- Potencializar mais-valias do Protocolo enquanto elemento basilar na construção e consolidação da imagem da instituição.

## Destinatários

---

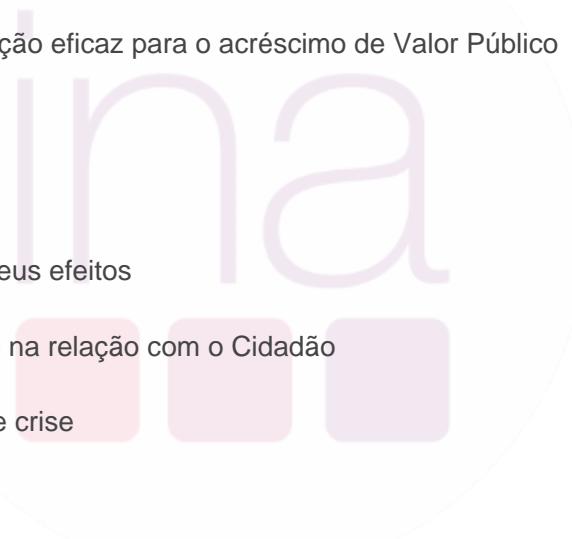
- Trabalhadoras/es da carreira geral de técnico superior oriundos dos países lusófonos
- Dirigentes oriundos dos países lusófonos

## Como está organizado o programa?

---

### 1. A comunicação como garante de Valor Público e de credibilidade Institucional

- Princípios que regem a comunicação na Administração Pública
- Comunicação enquanto reforço de Branding e gestão da imagem da Administração Pública
- A importância de uma comunicação eficaz para o acréscimo de Valor Público
- Comunicação interna vs externa
- Estilos comunicacionais
- Atitudes comunicacionais e os seus efeitos
- Assertividade na comunicação e na relação com o Cidadão
- A Comunicação em situações de crise



### 2. Qualidade e Valorização do Atendimento na Administração Pública

- O impacto do atendimento na construção da imagem da Entidade Pública
- Serviço Público e a gestão de necessidades, expectativas, e satisfação dos cidadãos
- O profissional que presta o atendimento: Que competências? Que Perfil?
- Técnicas de atendimento ao cidadão
- Técnicas de comunicação para cada fase do atendimento
- O contexto intercultural no atendimento

- Gestão de Reclamações
- Ferramentas digitais para a comunicação e atendimento
- Acessibilidade e Inclusão
- Melhoria contínua
- Análise de casos e de boas práticas

### 3. Protocolo na Administração Pública

- Cerimonial, Protocolo, Imagem: clarificação dos conceitos, respetiva aplicação e interligação
- A função do Protocolo e o seu impacto na Imagem da Instituição
- Organização de encontros oficiais e de reuniões de trabalho Gestão de pessoas: como implementar precedências
- Gestão de símbolos: a colocação e a ordenação de bandeiras
- Gestão de espaços: os diferentes tipos de presidências e de sistemas de ordenação em plateias
- Gestão de sequências temporais: sessões de abertura, ordem de discursos e sessões de encerramento
- O Protocolo na comunicação escrita

### 4. Proposta de Valor e Mentoria

- Conceção de um Plano integrado de Comunicação e de Atendimento Institucional.
- Desenvolver um plano integrado que aborde estratégias de comunicação interna e externa, técnicas de atendimento ao cidadão e aplicação de protocolos oficiais, visando aprimorar a imagem da instituição, a satisfação do cidadão e a eficácia organizacional.
- Os trabalhos serão realizados em grupo para que os formandos beneficiem da troca de experiências e da aprendizagem com os pares.

### 5. Sessão PITCH

- Apresentação dos trabalhos finais e debate

## Quais as competências comportamentais do ReCAP que esta formação potencia?

- Orientação para o Serviço Público
- Comunicação
- Inteligência Emocional
- Orientação para Inclusão

## Qual o valor da propina?

640€

## Requisitos gerais de acesso

Inscrição

## Qual a duração da formação

Presencial: 32H

Mentoria: 3H

A distância Síncrono: 2H

Área de Formação: **Interesse e Serviço Público**

Área Temática: **Cooperação**

Duração: **37 horas**

Forma de organização da formação: **Formação Mista (Presencial e a Distância)**

[Visitar página do Curso](#)