

Gestão de Reclamações



O que vai aprender nesta formação?

- Compreender a importância do tratamento profissional das reclamações como forma de defender a qualidade do serviço público
- Conceber uma reclamação como inevitável e transversal a todos os serviços, atendendo à complexidade atual do setor público
- Identificar a origem e saber diferenciar as diferentes reclamações
- Compreender a (i)lógica do cliente reclamante
- Agir sob o cliente reclamante usando abordagens diretas e indiretas e convencê-lo para a “sua causa”
- Desenvolver a técnica de gestão positiva de reclamações através de uma sequência de passos e fases encadeados entre si que otimizam a sua resolução final
- Aplicar e treinar a gestão positiva de reclamações através da resolução de situações práticas do setor Público

Destinatários

- Dirigentes em cargos de direção intermédia
- Dirigentes em cargos de direção superior
- Trabalhadoras/es da carreira geral de técnico superior
- Trabalhadoras/es da carreira geral de assistente técnico
- Trabalhadoras/es da carreira geral de assistente operacional
- Trabalhadoras/es das carreiras especiais

Como está organizado o programa?

1. As reclamações na defesa do serviço público
2. Origem e fundamento das reclamações
3. A gestão positiva das reclamações passo-a-passo
4. Casos práticos de gestão de reclamações no setor público

Quais as competências comportamentais do ReCAP que esta formação potencia?

- Análise Crítica e Resolução de Problemas
- Comunicação
- Negociação e Influência

Qual o valor da propina?

140,00€

Requisitos gerais de acesso

Inscrição

Formadores

Clara Ramalho

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

Área Temática: **Atendimento ao Cidadão**

Duração: **14 horas**

Forma de organização da formação: **Presencial**

[Visitar página do Curso](#)

Ficheiro descarregado a: 02/05/2025

