

FICHA SÍNTESE DE CURSO

DESIGNAÇÃO DO CURSO	GESTÃO DE RECLAMAÇÕES
ÁREA ESTRATÉGICA	Interesse e Serviço Público
ÁREA TEMÁTICA	Atendimento ao Cidadão
DURAÇÃO	14 horas
DESTINATÁRIOS/ CONDIÇÕES DE ACESSO	Trabalhadores da carreira geral de técnico superior Trabalhadores da carreira geral de assistente técnico Trabalhadores da carreira geral de assistente operacional Trabalhadores de carreiras especiais
REGIME DE FORMAÇÃO	Selecionar uma das opções: Presencial; E-Learning; B-Learning
OBJETIVOS GERAIS	Compreender a importância da gestão das reclamações na defesa do serviço público, através da realização de simulações.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> – 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
PROGRAMA DO CURSO	

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