

## 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	<p>Dirigentes em cargos de direção superior</p> <p>Dirigentes em cargos de direção intermédia</p> <p>Trabalhadores da carreira geral de técnico superior</p> <p>Trabalhadores da carreira geral de assistente técnico</p> <p>Trabalhadores da carreira geral de assistente operacional</p> <p>Trabalhadores de carreiras especiais</p>
REGIME DE FORMAÇÃO	<i>E-Learning</i>
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"> <li>– Compreender a importância do tratamento profissional das reclamações como forma de defender a qualidade do serviço público</li> <li>– Conceber uma reclamação como inevitável e transversal a todos os serviços, atendendo à complexidade atual do setor público</li> <li>– Identificar a origem e saber diferenciar as diferentes reclamações</li> <li>– Compreender a (i)lógica do cliente reclamante</li> <li>– Agir sob o cliente reclamante usando abordagens diretas e indiretas e convencê-lo para a “sua causa”</li> <li>– 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</li> <li>– Aplicar e treinar a gestão positiva de reclamações através da resolução de situações práticas do setor Público</li> </ul>

**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