

RECIBO DE REGISTO DE ACREDITAÇÃO DA AÇÃO

ACREDITAÇÃO DA AÇÃO

INFORMAÇÃO DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Entidade formadora (nome): CFAE Bragança Norte

Concelho: Bragança

Telefone: 273332395

Email: cfaebn@sapo.pt

Registo da acreditação da entidade formadora: CCPFC/ENT-AE-1290/17

Designação da Ação: Comunicação e Atendimento ao Público

Área de formação: Relação pedagógica e relações humanas

Domínio da formação: Atendimento

Modalidade: Jornada

Duração (nº de horas): 7

Objetivos a atingir: -Identificar a importância da comunicação, do atendimento ao público e do seu impacto na imagem da Instituição;-Conhecer e aplicar as etapas a operacionalizar no atendimento ao público;-Reconhecer os factores que influenciam a comunicação positivamente e negativamente;-Treinar e simular situações práticas de atendimento ao público aplicando os pressupostos subjacentes à uma comunicação eficaz.

Conteúdos: Temas/conteúdos da ação Horas1. A importância do atendimento na imagem da instituição - 1h1.1. O que é ser um profissional eficaz e as suas responsabilidades2. As fases do atendimento - 2h2.1. Acolhimento2.2. Compreender o problema2.3. Dar resposta2.4. Despedir-se3. A relevância da comunicação e aspetos a ter em conta no atendimento ao público - 3h3.1. Elementos da comunicação3.2. Aspetos verbais e não verbais que influenciam a comunicação3.3. Fatores que facilitam a comunicação3.4. Barreiras/fatores que dificultam a comunicação4. Avaliação dos formandos - 1h

Tipo de formação: Presencial

Bibliografia fundamental: -Fachadas, O. (2018). Psicologia das relações interpessoais. 3ª edição, Lisboa: Edições Silabo.-Moreira, I. (2010). A excelência no atendimento. 4ª edição, Lisboa: Edições Lidel-Rego, A. (2016). Comunicação pessoal e organizacional: teoria e prática. 4ª edição, Lisboa: Edições Silabo.-Thun, F.; Ruppel, J. Stratmann, R. (2007). Saber comunicar, saber dialogar. Barcelona: Editorial Presença.- Carrera, F. (2012). Comunicar: a arte de bem comunicar no século XXI. Lisboa: Edições Silabo

ENQUADRAMENTO

Em função do plano de atividades: A presente ação é solicitada pelos agrupamentos de escolas associados ao CFAEBN, resultante da identificação de necessidades de formação no âmbito da comunicação e do atendimento ao público. Surge também enquadrada nas temáticas consideradas prioritárias para a formação do pessoal não docente dos estabelecimentos de educação.

Em função dos destinatários: Pretende-se com esta ação colmatar algumas lacunas dos funcionários em funções de atendimento, quer dos assistentes técnicos no setor administrativo, quer dos assistentes operacionais, no setor do acompanhamento pessoal tendo em vista melhorar as competências pessoais e profissionais correlacionadas com as funções específicas a desempenhar.

REGIME DE AVALIAÇÃO DOS FORMANDOS

Avaliação quantitativa:

Avaliação qualitativa:

PONDERAÇÃO DA AVALIAÇÃO

Ponderação participação: 25

Ponderação assiduidade: 10

Ponderação testes/trabalhos escritos: 65

AVALIAÇÃO DA AÇÃO

Questionário a preencher pelos formandos para avaliar a ação:

Questionário a preencher pelos formadores para avaliar a ação:

Relatório final da entidade formadora:

Relatório final do formador:

DESTINATÁRIOS

Técnico Superior - Psicólogo:

Técnico Superior - Outro:

Chefe de serviços de administração escolar:

Coordenador Técnico:

Assistente Técnico:

Assistente Operacional:

Encarregado Operacional:

Outra (Qual?):

ACREDITAÇÃO PARA OUTRA ENTIDADE

Acreditação para outra entidade: Sim

Rede: CFAE Bragança Norte

Rede: CFAE Douro e Távora

Rede: CFAE Tua e Douro Superior

Rede: CFAE Alto Tâmega e Barroso

Rede: CFP-CEFOP-L.A.R.T.

Rede: CFAE Vila Real

INFORMAÇÃO DO FORMADOR

Nº de utilizador: 200341

Nome: Natália Cordeiro Vara

Formador certificado na área/domínio da ação de formação: Sim

CCPFC (nº de registo da acreditação): CCPFC/RFO-35355/15

IEFP (nº de registo da acreditação): EDF27112/2001DN

INFORMAÇÃO DO FORMADOR

Nº de utilizador: 344210

Nome: Raul Aurélio Brás Gomes

Formador certificado na área/domínio da ação de formação: Sim

CCPFC (nº de registo da acreditação): CCPFC/RFO-07566/98