

Atendimento ao Público

A conduta dos profissionais que exercem funções no sistema nacional de saúde, constitui a imagem de deste sistema e neste caso em particular do serviço nacional de saúde (SNS), onde os assistentes técnicos (AT) e os outros profissionais com funções de atendimento são um elemento fulcral, sendo necessário possibilitar-lhes a aquisição e desenvolvimento de conhecimentos e competências que permitam um desempenho funcional proficiente a este nível, nomeadamente no que concerne ao domínio de técnicas comportamentais de atendimento ao público, seja presencial ou telefónico, bem como na resposta em situações limite de pressão, como por vezes ocorre.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

1. Atendimento presencial e atendimento telefónico

1.1 Atendimento Presencial

(projeto e missão, papel do atendedor – acolhedor; atendimento; gestão eficaz do fluxo de informação; lidar com os tempos de espera; passar informações; gerir situações difíceis)

1.2. Atendimento Telefónico

(o telefone como elemento de comunicação; instrumentos na utilização do telefone)

1.3. Receção de Chamadas

(acolhimento; identificação do motivo; resposta com controlo ativo; filtro com passagem da chamada; despedida do futuro; informações complementares)

1. Emissão de Chamadas/ Lidar com situações difíceis / Palavras e expressões tabu

2.1 Emissão de Chamadas

(preparação da chamada; tomada de contato; identificação do interlocutor válido; motivo da chamada)

2.2. Lidar com Situações Difíceis

(lidar com reclamações; lidar com a pressão; gerir a privacidade; classificar a urgência)

DESTINATÁRIOS:

Secretários clínicos e outros profissionais de saúde das Unidades Funcionais (nomeadamente profissionais do Gabinete do Cidadão), **dos ACeS e Serviços Centrais da ARS**

FORMADORA:

Nélia Gomes - Licenciada em Gestão Hoteleira; Técnica Superior de Higiene e Segurança no Trabalho; Auditora de Qualidade; Formadora na área do Atendimento ao Público .

7 e 8 de Março de 2019

Data limite de inscrição: 26/02/2019

HORÁRIO

09hrs-13hrs / 14hrs-17hrs

LOCAL:

Sala de Formação da ARS Algarve - EN 125- Sitio das Figuras, Lote 1 - 2º andar, em Faro