

## Relações Interpessoais e Qualidade de Serviço

### Objetivos:

Esta Ação de Formação tem, como objetivo, conforme definido pelo **Decreto de Lei nº 126/2009 de 27 de maio**, melhorar as condições de segurança em relação à segurança rodoviária, mas também em relação à segurança dos próprios motoristas de veículos de passageiros. O acesso e exercício da atividade de motorista de veículos de passageiros fica sujeito à obrigatoriedade da posse da Carta de Qualificação de Motorista, válida por um período de 5 anos. A renovação deve ser adquirida antes do fim da validade do CAM e em caso de caducidade, o CAM pode ser renovado mediante formação contínua.

- Reconhecer a importância do processo comunicacional em contexto de trabalho.
- Reconhecer a importância da comunicação não-verbal nas relações interpessoais.
- Reconhecer a importância da comunicação verbal nas relações interpessoais.
- Identificar as barreiras à comunicação.
- Reconhecer e integrar atitudes individuais facilitadoras da comunicação eficaz.
- Identificar os estilos de comunicação e suas implicações.
- Identificar a importância da comunicação assertiva.
- Identificar os tipos de conflito nas relações interpessoais as suas consequências e formas de os gerir.
- Identificar os vários tipos de emoções e como atuar face a estes.
- Identificar os comportamentos que contribuem para a valorização da imagem de marca de uma empresa/instituição de serviços de transporte.

### Destinatários:

**Trabalhadores da Administração Pública e das IPSS/Misericórdias**

**(Assistentes técnicos e Auxiliares técnicos com funções de motorista)**

**Modalidade de ensino: Presencial**

**Duração: 30 Horas / 5 dias**

**Horário: 9 h às 12h.30 e das 14h às 17h30**

**Local: SÃO JORGE**