

**MICROCREDENCIAL EM
COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO
AO CIDADÃO**

ÍNDICE

O Que É uma Microcredencial?

1. Duração

2. ECTS

3. Sinopse

4. Destinatários

5. Pré-requisitos

6. Objetivos de Aprendizagem

7. Competências a Adquirir

8. Conteúdos ou Estrutura Curricular

9. Metodologia

10. Avaliação

11. Integração em Ofertas Formativas

12. Equipa da Microcredencial

O QUE É UMA MICROCREDENCIAL?

“Uma microcredencial é o registo dos resultados de aprendizagem obtidos por um estudante após a realização de um percurso curto de aprendizagem. Esses resultados de aprendizagem foram avaliados de acordo com padrões transparentes e claramente definidos.

Os cursos que conferem microcredenciais são desenhados para apetrechar o estudante com conhecimentos, habilidades e competências específicas que respondem a necessidades sociais, pessoais, culturais ou do mercado de trabalho.

As microcredenciais são propriedade do estudante, podem ser compartilhadas e são portáteis.

Podem ser autónomas ou combinadas em credenciais maiores.

São sustentadas pela garantia da qualidade, seguindo padrões acordados no setor ou área de atuação respetiva”.

Comissão Europeia, *A European Approach To Microcredentials*

1. DURAÇÃO

4 semanas.

2. ECTS

1 ECTS e tempo nocional estimado de trabalho: 26 h.

3. SINOPSE

A Microcredencial “Comunicação e atendimento ao cidadão” destina-se a capacitar os formandos a compreenderem os processos de comunicação em contexto organizacional/ equipas e com o cidadão/público, melhorando as suas capacidades e competências em contexto de comunicação em equipas, bem como em contexto de atendimento ao cidadão.

4. DESTINATÁRIOS

Adultos maiores de 23 anos, encaminhados por Entidades Parceiras da UAb e público individual, residentes em Portugal, com a escolaridade mínima obrigatória (12.º ano).

5. PRÉ-REQUISITOS

N/A

6. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

- Compreender o conceito e os processos de comunicação;
- Identificar barreiras à comunicação e definir estratégias para a resolução de conflitos;
- Compreender as dinâmicas existentes entre a comunicação e o envolvimento, a cooperação, a motivação e o desempenho das equipas;
- Identificar a utilização das TIC nos processos de comunicação organizacional;
- Desenvolver competências relacionais e comunicacionais capazes de favorecer um atendimento ao cidadão eficaz e adequado.

7. COMPETÊNCIAS A ADQUIRIR

- Comunicar efetivamente em contexto organizacional, de forma clara, concisa e transparente;
- Motivar a cooperação, o desenvolvimento, a confiança e o desempenho das equipas;
- Utilizar ferramentas digitais nos processos de comunicação organizacional;
- Comunicar de forma ativa no quadro da interação de uma equipa e na resolução de conflitos;
- Comunicar de forma eficaz e adequada em contexto de atendimento ao cidadão.

8. CONTEÚDOS OU ESTRUTURA CURRICULAR

Esta Microcredencial tem a duração de 26 horas (1 ECTS da UAb) e está estruturada em 4 módulos com a duração de 1 semana cada. Os módulos desenvolvem-se sequencialmente. Estes módulos são precedidos de um módulo de ambientação ao contexto *online* do curso e de integração dos participantes, designado módulo 0 ou pré-curso.

MÓDULOS	DESCRIÇÃO
0. Ambientação ao contexto online	Módulo que pretende uma socialização dos participantes e a familiarização com a utilização do software de gestão do curso.
1. O que é a Comunicação?	Neste módulo pretende-se refletir sobre as funções e as estratégias da comunicação, assim como a importância da comunicação Interpessoal.
2. Comunicação com público externo e interno à Organização	Pretende aprofundar os conhecimentos sobre a comunicação em contexto organizacional e abordar alguns pontos fundamentais da comunicação dentro e fora da organização.
3. Processos de Comunicação	Pretende refletir sobre os processos de comunicação e os fluxos de comunicação interna. Pretende distinguir os efeitos de comunicação positiva vs. negativa e os seus impactos no seio de uma organização.
4. Atendimento ao Cidadão	Pretende refletir sobre os princípios essenciais do atendimento presencial e telefónico ao cidadão, e identificar algumas estratégias de gestão de reclamações.

A Microcredencial realiza-se em regime de e-learning. Na Internet a Microcredencial é suportada pela PlataformAbERTA em utilização na UAb e adaptada ao seu Modelo Pedagógico Virtual.

MÓDULO 0: AMBIENTAÇÃO AO CONTEXTO ONLINE

[Duração: 13 horas | 1 semana]

A PlataformAbERTA, *layout*, recursos e atividades

Ferramentas/funcionalidades da PlataformAbERTA

Objetivos do módulo

Este módulo tem por objetivos a socialização dos participantes e a criação de um grupo de trabalho online, a familiarização com a utilização do *software* de gestão do curso (o *Learning Management System Moodle*).

Competências a adquirir

No final deste módulo, pretende-se que os formandos sejam capazes de:

- Interagir e comunicar com os colegas, com os formadores e com o *interface* de aprendizagem no sentido de conseguir resolver problemas básicos de interação, de comunicação;
- Explorar com eficácia todas as ferramentas e possibilidades da plataforma Moodle, com o estatuto de formando;
- Atuar em conformidade com os comportamentos adequados ao ambiente educativo virtual.

MÓDULO 1: O QUE É A COMUNICAÇÃO?

[Duração: 6,5 horas teórico-práticas|1 semana]

Introdução à comunicação

Funções e estratégias da comunicação

Comunicação interpessoal

Objetivos do módulo

Refletir sobre as funções e as estratégias da comunicação, assim como a importância da comunicação interpessoal.

Competências a adquirir

- Identificação e caracterização das principais áreas da comunicação;
- Processos básicos de comunicação e diferentes contextos de comunicação;
- Comunicação interpessoal.

Bibliografia recomendada do módulo

Bourdieu, P. (1998). *O que falar quer dizer: economia das trocas linguísticas*. Trad. Vanda Anastácio, Linda-a-Velha: Difel.

Freixo, M. (2006). *Teorias e Modelos de Comunicação*. Lisboa: Instituto Piaget.

Littlejohn S. (1988) *Fundamentos Teóricos da Comunicação Humana*, Trad. Álvaro Cabral, Editora Guanabara: Rio de Janeiro.

Vídeos:

Você sabe o que é comunicação?

<https://www.youtube.com/watch?v=kK0XJ3H6UTM>

What is Communication?

https://youtu.be/5m_u-GSvkPE

A importância da comunicação

<https://open.spotify.com/episode/7v4G6LHSsPeLX0FnFf5M3H>

Interpersonal Communication

<https://open.spotify.com/episode/08jIAFpsrXgM5YNNhRZBNv?si=eNDN5q3iRM2NRGCKWI7i5Q&nd=1>

Developing Strategic Priorities and Improving Organizational Communication

<https://open.spotify.com/episode/3Dedhp3CN6duBf9Ezph3ec>

MÓDULO 2: COMUNICAÇÃO COM PÚBLICO EXTERNO E INTERNO À ORGANIZAÇÃO

[Duração: 6,5 horas teórico-práticas|1 semana]

Comunicação em contexto organizacional

Formas de tratamento e cortesia

Objetivos do módulo

Refletir sobre as funções e as estratégias da comunicação, contemplando, fundamentalmente, aspetos relacionados com as formas de tratamento e a cortesia.

Competências a adquirir

- Comunicação organizacional;
- Formas de tratamento e cortesia.

Bibliografia recomendada do módulo

Araújo Carreira, M. H. (2004) Les formes d'allocution du portugais européen: valeurs et fonctionnements discursifs. In *Cervantes* (http://cvc.cervantes.es/obref/coloquio_paris/ponencias/pdf/cvc_araujo.pdf).

Gyulai, E. V. (2011). *Abordagem das Formas de Tratamento nas Aulas de Português Língua Segunda/Língua Estrangeira*, Relatório de Estágio, Universidade do Porto, pp. 36-43. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/57348/2/TESEMESEVAGYULAI000147869.pdf>

Melo, M. P. (2022). Formas de Tratamento: a cortesia e a grosseria. In *Prime Lifestyle Academy* (<https://primelifestyleacademy.com/2022/01/31/formas-tratamento-cortesia-grosseria/>).

Neiva F. (2018) Comunicação das Organizações: Um olhar sobre a importância da Comunicação Interna, *Media e Jornalismo*, pp.61-73. https://doi.org/10.14195/2183-5462_33_4

Pereira, M. (2013). *A gestão da comunicação nas organizações e liderança pessoal*, Tese de Doutoramento, Universidade Santiago de Compostela.

Pratas, S. (2017). *As Formas de Tratamento e o Ensino de Português como Língua Não Materna*, Dissertação de Mestrado, Universidade de Coimbra, pp. 11-14. https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/85547/1/Dissertacao_SaraPratas_Jul2017.pdf

Rego, A. (2013). *Comunicação pessoal e organizacional. Teoria e prática*, 3ª ed. Lisboa: Sílabo.

Rei, J. E. (2002). *Comunicação estratégica*. Porto: Ed. André Veríssimo.

Ruão T (2016) *A Organização Comunicativa. Teoria e prática em Comunicação Organizacional*, Braga: CECS. <https://hdl.handle.net/1822/41119>

Wels J. e Raposo A. (2018) O papel da comunicação interna nos processos de mudança em organizações multinacionais, *Comunicação Pública*, 13 (25), 1-17. <http://journals.openedition.org/cp/2430>

Wrench, J. S.; Punyanunt-Carter, N. (2012) *An Introduction to Organizational Communication*, Open Educational Resource (OER) – Unsyiah Library, <http://uilis.unsyiah.ac.id/oer/items/show/2351>

Vídeos:

Introducing Organizational Communication
<https://www.youtube.com/watch?v=gz3vHWAES4>

Comunicação Organizacional: O que é?
<https://youtu.be/WcBhgJoLvm4>

Quick Portuguese Lesson // FORMAL and INFORMAL forms of address in Portugal
<https://www.youtube.com/watch?v=7SDuvuHvux0>

Podcasts:

Comunicação Organizacional e Gestão de Pessoas

<https://open.spotify.com/episode/5ndneTUox5wcJi2vtng3Dn>

Actionable Strategies for Better Communication at Work

<https://open.spotify.com/episode/6D4t2T683wuyavepqTYGqe>

MÓDULO 3: PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO

[Duração: 6,5 horas teórico-práticas|1 semana]

Fluxos de comunicação interna

Dificuldades e conflitos na comunicação

Feedback

Objetivos do módulo

Refletir e problematizar os diferentes fluxos de comunicação interna. Identificar e resolver de dificuldades e conflitos na comunicação. Conhecer estratégias e impactos na transmissão de feedback.

Competências a adquirir

- Distinção dos efeitos de comunicação positiva vs. negativa e os seus impactos no seio de uma organização;
- Saber identificar e evitar dificuldades e conflitos na comunicação;
- Saber resolver dificuldades e conflitos na comunicação;
- Identificar estratégias para potenciar o envolvimento das equipas.

Bibliografia recomendada do módulo

Almeida, V. (2003). *A comunicação interna na empresa*. Lisboa: Coleção recursos humanos.

Assunção, S. (2015). *O papel da comunicação interna no engagement no trabalho e na resistência à mudança: análise na Santa Casa Da Misericórdia De Lisboa*, Dissertação de Mestrado, ISEG – Universidade de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10400.5/10374>

Christensen, M. (2014). Communication as a Strategic Tool in Change Processes. *International Journal of Business Communication*, 51(4), 359-385.

Cunha, M.; Rego, A.; Cunha, R.; & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH.

Devesa L. (2017). *A importância da comunicação no contexto organizacional*, Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Setúbal – Escola Superior de Ciências Empresariais <http://hdl.handle.net/10400.26/17915>

Ferreira D. (2019). Uma proposta de ações de gestão de pessoas para utilização em processos de mudança por fusões e aquisições, Dissertação de Mestrado, Universidade Federal Fluminense: Niterói. <https://app.uff.br/riuff/handle/1/11928>

Littlejohn S. (1988). *Fundamentos Teóricos da Comunicação Humana*, Trad. Álvaro Cabral, Editora Guanabara: Rio de Janeiro.

Silva, A., & Nunes M. (2010). A Comunicação Interna como um Fator Estratégico para a Eficácia das Atividades da Organização. *Unibalsa*, 1-6.

Vídeos:

Cultura Organizacional e Gestão de Mudança
<https://www.youtube.com/watch?v=p-Ab1lC9Z0s>

What is Internal Communication?
<https://youtu.be/zcWtx8AAq1M>

Podcasts:

O que é Gestão de Mudanças?
<https://anchor.fm/s/5b765074/podcast/rss>

Mudança Organizacional
<https://anchor.fm/s/6740c4ac/podcast/rss>

3 provas que a comunicação assertiva evita conflitos no trabalho
<https://open.spotify.com/episode/02K16WgsVLTl8j7EnclhTn>

MÓDULO 4: ATENDIMENTO AO CIDADÃO

[Duração: 6,5 horas teórico-práticas|1 semana]

Atendimento ao cidadão: princípios essenciais

Atendimento telefônico

Gestão de reclamações

Objetivos do módulo

Refletir sobre os princípios essenciais do atendimento presencial e telefônico ao cidadão.

Identificar algumas estratégias de gestão de reclamações.

Competências a adquirir

Consciência de quais as principais estratégias de atendimento ao cidadão, quer presencial quer telefonicamente. Identificação das melhores linhas de abordagem às reclamações.

Bibliografia recomendada do módulo

Artigo 2.º, Decreto Lei n.º 11/2023, de 10/02, Princípios de Ação. Artigo 2.º. In *Procuradoria Geral Distrital de Lisboa* (https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?artigo_id=2144A0007&nid=2144&tabela=leis&pagina=1&ficha=1&so_miolo=&nversao=)

Atendimento ao Público. Conceitos Gerais. (2021). Academia AMA. (https://academia.ama.gov.pt/pluginfile.php/89258/mod_resource/content/4/Academia%20AMA_PTC2021_Atendimento-Conceitos%20Gerais_Mar21_VF.pdf)

Azevedo, V. & Gonçalves, R. (2011). *Manual de Boas Práticas do Atendimento*. Município de Alfândega da Fé (https://www.cm-alfandegadafe.pt/uploads/document/file/1416/_2011-10-14_Manual_de_Boas_Pr_ticas_do_Atendimento.pdf)

Manual de Boas Práticas do Atendimento (2015). Câmara Municipal de Ílhavo. (https://www.cm-ilhavo.pt/cmilhavo2020/uploads/document/file/4480/Manual_Boas_Pr_ticas_de_Atendimento.pdf)

Manual de Boas Práticas no Atendimento. Sistema de Gestão da Qualidade. (2011) Município de Mirandela. (https://www.cm-mirandela.pt/uploads/writer_file/document/80/13717.pdf);

Soares, M. (2011) *A Gestão e Tratamento de Reclamações em Serviços*. Dissertação de Mestrado. Universidade do Porto, pp. 4-39 (<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/57354/2/TeseFinal.pdf>)

9. METODOLOGIA

A metodologia seguida nesta Microcredencial é a estabelecida no Modelo Pedagógico Virtual da UAb para ações de aprendizagem ao longo da vida a desenvolver em regime de e-learning, e adota o modelo de ensino/aprendizagem de 5 níveis de que nos fala Gilly Salmon (2000). Nesta ação de formação os formandos terão, sequencialmente, acesso aos conteúdos dos diversos módulos, para o seu estudo e para a execução das atividades solicitadas, em situações on e offline. O acesso offline possibilita a leitura/estudo dos conteúdos dos módulos por parte dos formandos sem necessidade de ligação à Internet.

A tutoria a prestar pelos formadores será ativa e permanente e far-se-á preferencialmente através dos *fora* de discussão abertos nos diversos tópicos (correspondentes aos módulos da estrutura do curso) na plataforma Moodle.

10. AVALIAÇÃO

A avaliação é formativa. Ponderação de 100% da avaliação relativa à avaliação formativa ao longo dos 4 tópicos: participação nos fóruns, realização das atividades propostas e comentários (5 valores por tópico). Nota final: De 0 a 20 valores. Os formandos que não

obtenham 10 valores como nota final terão de realizar um trabalho individual escrito.

11. INTEGRAÇÃO EM OFERTAS FORMATIVAS

N/A

12. EQUIPA DA MICROCREDENCIAL

Professora Doutora Isabelle Simões Marques, Dra. Helena Manuelito e Professora Doutora Mariana Rosa Moita Silva Ninitas

<https://www.cienciavita.pt/portal/FC11-1F85-C804>

<https://paginapessoal.uab.pt/imarques/pt#resumo>

<https://pt.linkedin.com/in/mariana-silva-ninitas-ba20a71ab>

