

# GUIA DA MICROCREDENCIAL

---

## COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO AO CIDADÃO



## ÍNDICE

<b>O Que É uma Microcredencial?</b> .....	2
<b>1. Duração</b> .....	3
<b>2. ECTS</b> .....	3
<b>3. Sinopse</b> .....	3
<b>4. Destinatários</b> .....	3
<b>5. Pré-requisitos</b> .....	3
<b>6. Objetivos de Aprendizagem</b> .....	3
<b>7. Competências a Adquirir</b> .....	4
<b>8. Conteúdos ou Estrutura Curricular</b> .....	5
<b>9. Avaliação</b> .....	15
<b>10. Integração em Ofertas Formativas</b> .....	15
<b>11. Equipa da Microcredencial</b> .....	15

## 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 (12º 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.

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.

Módulos	Descrição
<b>0. Ambientação ao contexto online</b>	Módulo que pretende uma socialização dos participantes e a familiarização com a utilização do software de gestão do curso.
<b>1. O que é a Comunicação?</b>	Neste módulo pretende-se refletir sobre as funções e as estratégias da comunicação, assim como a importância da comunicação Interpessoal.
<b>2. Comunicação com público externo e interno à Organização</b>	Pretende aprofundar os conhecimentos sobre a comunicação em contexto organizacional e abordar alguns pontos fundamentais da comunicação dentro e fora da organização.
<b>3. Processos de Comunicação</b>	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.
<b>4. Atendimento ao Cidadão</b>	Pretende refletir sobre os princípios essenciais do atendimento presencial e telefónico ao cidadão, e identificar algumas estratégias de gestão de reclamações.

## MÓDULO 0: AMBIENTAÇÃO AO CONTEXTO ONLINE

DURAÇÃO: 13 horas | 1 semana

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](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](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](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\\_JuI2017.pdf](https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/85547/1/Dissertacao_SaraPratas_JuI2017.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=gz3vHWAEaS4>

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/02K16WgsVLTi8j7EnclhTn>

## **MÓDULO 4: ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

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

**Atendimento ao cidadão: princípios essenciais**

**Atendimento telefónico**

**Gestão de reclamações**

### **Objetivos do módulo**

Refletir sobre os princípios essenciais do atendimento presencial e telefónico 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 2º, Decreto Lei n.º 11/2023, de 10/02, Princípios de Ação. Artigo 2º. 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=](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](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\\_Praticas\\_do\\_Atendimento.pdf](https://www.cm-alfandegadafe.pt/uploads/document/file/1416/2011-10-14_Manual_de_Boas_Praticas_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\\_Praticas\\_d\\_e\\_Atendimento.pdf](https://www.cm-ilhavo.pt/cmilhavo2020/uploads/document/file/4480/Manual_Boas_Praticas_d_e_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](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.

## **9. 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.

## **10. Integração em Ofertas Formativas**

N/A

## **11. Equipa da Microcredencial**

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

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

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

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