

Portefólio Reflexivo de Aprendizagens (PRA)

UFCD: **10367**



FORMADORA: **Alzira Almeida**

MEDIADORA: **Ana Paula Simões**

FORMANDO: **Rui Manuel de Sousa Pimentel**

DATA: **27/07/2023**

Data Inicio 27/06/2023

UFCD 10367 **Data Fim** 17/07/2023

Carga Horária 25h

Objetivos

- Reconhecer técnicas de acolhimento e atendimento institucional;
- Aplicar técnicas de acolhimento e atendimento institucional;
- Identificar os diferentes tipos de comunicação oral e escrita;
- Proceder ao tratamento da correspondência institucional recebida e expedida;
- Explicar a importância do arquivo numa organização;
- Arquivar processos segundo os diferentes métodos existentes;
- Reconhecer a potencialidade da informática como instrumento de gestão;
- Reconhecer a importância das novas tecnologias no ambiente organizacional;
- Interpretar a informação gerada pela utilização de sistemas informáticos.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Reflexão

A seguir, uma breve reflexão descreve uma **experiência** de formação que durou **25** horas, com aulas síncronas e assíncronas. Durante esse período, percebi que foram muitos os momentos da minha vida pessoal e profissional em que já tivesse lidado com alguns dos temas abordados.

"Comunicar é conectar corações e mentes, é a arte de transformar palavras em pontes que aproximam pessoas e criam laços inquebráveis."

"Anónimo"

Os objetivos desta UFCD, foram reconhecer e aplicar técnicas de **acolhimento** e **atendimento institucional**, identificar os diferentes tipos de **comunicação oral** e **escrita**, proceder ao tratamento da correspondência institucional **recebida** e **expedida**, explicar a importância do **arquivo** numa organização; **arquivar** processos segundo os diferentes métodos existentes, reconhecer a potencialidade da **informática** como instrumento de gestão, reconhecer a importância das novas **tecnologias** no ambiente organizacional e interpretar a informação gerada pela utilização de sistemas **informáticos**.

A entrevista “quimérica” [Ambiente de aprendizagem]

"Sintonizados Consigo, transformamos o Amanhã!"

Autorⁱ – Neste *slogan*, a palavra "sintonizados" sugere proximidade, escuta ativa e empatia com o público, enquanto "transformando o amanhã" destaca o papel do Estado em impulsionar mudanças positivas e progresso para a sociedade?

AMAⁱⁱ – Claro que sim! O objetivo do *slogan* é criar uma **conexão emocional** com os **cidadãos**, mostrando que o Estado está pronto para agir em prol do **bem-estar coletivo** e do desenvolvimento do **país**.

Autor – A **comunicação** é uma peça crucial para o bom funcionamento de qualquer instituição?

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

AMA – A comunicação **verbal** e **não verbal** com os cidadãos, visa estabelecer uma relação mais eficiente, transparente e empática, especialmente no setor **público**, onde a interação com os cidadãos é essencial para **promover** a prestação de serviços, fornecer informações e estabelecer uma imagem positiva.

Autor – Para melhorar a **comunicação verbal**, adotaria algumas práticas importantes. Se sim, quais?

AMA – **Treinamento em habilidades de comunicação**: investir em programas de treino para os funcionários que lidam diretamente com o público, a fim de aprimorar as suas habilidades de comunicação, como falar de forma **clara**, usar uma linguagem **acessível** e ser **empático**; **Canais de feedback abertos**: disponibilizar canais de **comunicação** para que os cidadãos possam expressar as suas **opiniões**, fazer **perguntas** e fornecer *feedback* sobre os serviços e informações fornecidas pela instituição; **Comunicação proativa**: ser proativo na **divulgação** de informações relevantes para a comunidade, como **mudanças** em serviços, **eventos**, projetos em andamento e ações realizadas pela instituição; **Comunicação personalizada**: **adaptar** a comunicação para diferentes grupos de **cidadãos**, considerando as suas necessidades e características **específicas**, como **linguagem**, **cultura** e nível de **compreensão**; **Uso de linguagem inclusiva**: garantir que a **linguagem** utilizada nas comunicações seja **inclusiva**, respeitando a diversidade de **género**, **raça** e outras **características da população**.

Autor – E em relação à comunicação **não verbal**, quais a medidas a adotar?

AMA – **Treino em linguagem corporal**: oferecer treinamentos para os colaboradores sobre a importância da linguagem **corporal** na comunicação e como transmitir **confiança**, **empatia** e **recetividade** por meio de gestos, postura e expressões faciais; **Ambientes acolhedores**: criar ambientes **físicos** que transmitam uma mensagem positiva aos cidadãos, desde a **recepção** até aos espaços de **atendimento**, utilizando cores, layout e elementos que promovam **conforto** e **bem-estar**; **Sinalização clara e eficiente**: utilizar sinalização adequada e **intuitiva** para orientar os cidadãos nas instalações da instituição, facilitando o **acesso** e a **compreensão** dos serviços **oferecidos**; **Uso de meios visuais**: utilizar **meios visuais**, como vídeos explicativos e infográficos, para complementar a comunicação verbal e transmitir informações de forma mais dinâmica e atrativa; **Atendimento empático**: treinar os colaboradores para que sejam **sensíveis** às emoções e

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

necessidades dos cidadãos, demonstrando **empatia** e respeito durante os **atendimentos**;

Autor – Implementar estas medidas ajuda a estabelecer uma **comunicação** mais efetiva, transparente e acolhedora com os cidadãos, **fortalecendo** a imagem da instituição e do Estado, **melhorando** o relacionamento com a **sociedade** como um **todo**. Muito Obrigado!

Estou desempregado e, por esse motivo, tive a oportunidade de participar nesta ação de formação, a qual me permitiu **adquirir** conhecimentos tanto pessoais quanto profissionais. Os exercícios aplicados nas sessões assíncronas permitiram um aumento do conhecimento, o que me pareceu extremamente relevante para a minha formação e qualificação profissional.

A formadora **Alzira Almeida**, que, apesar da distância geográfica entre nós, contribuiu para dividir o seu conhecimento.

A formação ao longo da vida é uma prática essencial para aqueles que desejam manter-se atualizados e competitivos nas suas áreas **profissionais**, além de **contribuir** para o desenvolvimento **pessoal** e para a adaptação a um mundo em constante **mudança**.

Não sou nada.

Nunca serei nada.

Não posso querer ser nada.

À parte isso, tenho em mim todos os sonhos do mundo.

Tabacaria / Fernando Pessoa

ⁱ Rui Pimentel.

ⁱⁱ Agência para a modernização, informação e comunicação na Administração Pública.