

GUARDA NACIONAL REPUBLICANA

ESCOLA DA GUARDA

Direção de Instrução

CURSO	CFG
	2014/2015

MATÉRIA	Comunicação e Atendimento
	20 Horas

Nº Sessão	Detalhe/Objetivos Gerais	Tempo Letivo	Objetivos Específicos	Elementos de Consulta Auxiliares de Instrução	Formador
1	<p>Caraterização da Disciplina:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação do Formador /Formandos; • Objetivos e estrutura da Unidade Curricular; • Metodologias de trabalho, de avaliação contínua e de avaliação sumativa final; • Breve sondagem informal de diagnóstico de competências. 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Percecionar em que medida os objetivos prescritos se enquadram nas missões futuras dos formandos. • Conhecer as metodologias que serão aplicadas no âmbito da Disciplina. • Destacar eventuais qualificações e desempenhos em funções de Atendimento no decurso da atividade profissional. 	Diapositivos Manuais	A designar
2	<p>Enquadramento Institucional da Guarda Nacional Republicana no Quadro das Organizações Públicas.</p> <p>Enquadramento da Comunicação e Atendimento nas funções dos Guardas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atividade Policial e Comunicação; • Policiamento de Proximidade ou Comunitário. <p>Introdução ao estudo da Comunicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etimologia e semântica. • Distinção entre Comunicação e Informação. • Processo comunicacional. 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os princípios que regem as organizações que prestam serviço público (Servir o cidadão; transparência, rapidez, maior aproximação e qualidade). • Ponderar as razões do “porquê” e “para quê” da Comunicação na GNR. • Equacionar Atividade Policial e Comunicação. • Caracterizar o Policiamento de Proximidade como uma abordagem eminentemente orientada para a comunicação eficaz com os cidadãos, requerendo o exercício de competências comunicacionais específicas indispensáveis ao bom desempenho das missões. • Caraterizar o conceito de comunicação tendo em consideração: <ul style="list-style-type: none"> • A etimologia e a pluralidade de aceções; • A distinção entre comunicação e informação; • Caraterizar o modelo percetual da comunicação. • Apresentar a interdependência que ocorre entre os diversos elementos constitutivos. 	Diagnóstico de conhecimentos Vídeo sobre a “Comunicação” (GNR/PSP) Diapositivos Manuais	

GUARDA NACIONAL REPUBLICANA

ESCOLA DA GUARDA

Direção de Instrução

CURSO	CFG
	2014/2015

MATÉRIA	Comunicação e Atendimento
	20 Horas

Nº Sessão	Detalhe/Objetivos Gerais	Tempo Letivo	Objetivos Específicos	Elementos de Consulta Auxiliares de Instrução	Formador
3	Ferramentas Facilitadoras da Comunicação: <ul style="list-style-type: none"> A escuta ativa; Feedback construtivo; Clarificação/Reformulação.	1	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as competências para a eficácia da escuta ativa. Analisar os benefícios da escuta ativa no âmbito do processo comunicacional. Identificar os princípios para o feedback construtivo e motivacional. 	Diapositivos Manuais	
4	Barreiras à Comunicação.	1	<ul style="list-style-type: none"> Diferenciar as barreiras à comunicação. Especificar as principais barreiras à comunicação no âmbito da atuação do militar/agente policial. 	Jogos pedagógicos Diapositivos Manuais	
5	Padrões usuais de comportamento comunicacional: <ul style="list-style-type: none"> Agressivo; Assertivo; Manipulador; Passivo. A comunicação assertiva e o seu papel no desenvolvimento das relações interpessoais, em particular no âmbito da atividade policial.	1	<ul style="list-style-type: none"> Caracterizar os diferentes padrões de comportamento comunicacional. Apresentar propostas ajustadas à promoção de uma comunicação assertiva e construtiva como resposta a um padrão comunicacional evidenciado pelo interlocutor/cidadão. Destacar os motivos e as consequências dos diferentes padrões de comportamento nas relações interpessoais. 	Exercícios de auto diagnóstico Exercícios de Dinâmica de Grupo. Diapositivos Manuais	
6	Comunicação Não-Verbal: <ul style="list-style-type: none"> Modalidades da Comunicação Não-Verbal; A gestão da comunicação proxémica, cinésica e paralinguística; O impacto da “linguagem silenciosa” na comunicação, com destaque para as funções desempenhadas pelo agente de autoridade.	2	<ul style="list-style-type: none"> Caracterizar as diferentes categorias de Modalidades e Códigos englobados no conceito de Comunicação não-verbal. Diferenciar comunicação proxémica, cinésica e paralinguística; Demonstrar a importância da gestão da comunicação proxémica, cinésica e paralinguística em função de diferentes contextos. Reconhecer índices de uma comunicação potencialmente conflituosa; Identificar alguns índices não-verbais atinentes a diferentes contextos culturais e possíveis repercussões da relação cidadão/Militar/Agente de Autoridade. 	Diapositivos Manuais	

GUARDA NACIONAL REPUBLICANA

ESCOLA DA GUARDA

Direção de Instrução

CURSO	CFG
	2014/2015

MATÉRIA	Comunicação e Atendimento
	20 Horas

Nº Sessão	Detalhe/Objetivos Gerais	Tempo Letivo	Objetivos Específicos	Elementos de Consulta Auxiliares de Instrução	Formador
7	<p>A Função de Atendimento enquanto contributo para a qualidade dos serviços prestados pela GNR.</p> <p>A Função de Atendimento enquanto pilar da Imagem organizacional.</p>	1	<ul style="list-style-type: none"> Definir Qualidade do serviço. Identificar os princípios orientadores da qualidade dos organismos com missão de serviço público. Enquadrar a noção de imagem organizacional. Caraterizar os elementos componentes da imagem organizacional 	<p>Sistema de Qualidade em Serviços Públicos, Decreto-Lei nº66-A/99, de 13 de Maio.</p> <p>Medidas de Modernização Administrativa Decreto-Lei nº 135/99 de 22 de Abril.</p>	
8	Expetativas do cidadão.	1	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer as expetativas que o cidadão tem relativamente aos serviços prestados pela GNR. 	Diapositivos Manuais	
9	As competências do Militar/Agente de Autoridade no exercício da função de Atendimento.	1	<ul style="list-style-type: none"> Listar as principais competências em ordem à excelência do Atendimento. Identificar as técnicas de comunicação mais relevantes para a eficácia da função de Atendimento. 	Diapositivos Manuais	
10	<p>Fases do Processo de Atendimento.</p> <p>Comportamentos a adotar em cada fase do processo.</p> <p>A Imagem do Militar/Agente de Autoridade enquanto profissional de atendimento.</p>	1	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as principais fases do atendimento ao cidadão. Descrever quais os comportamentos requeridos para o desenvolvimento eficaz de cada uma das fases do atendimento. Considerar os indicadores que caraterizam a imagem do profissional do atendimento. 	Diapositivos Manuais	
11	O Acolhimento enquanto personalização do Processo de Atendimento.	1	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as práticas do atendimento personalizado. Enumerar os comportamentos indispensáveis para a eficácia do atendimento personalizado. 	Diapositivos Manuais	

GUARDA NACIONAL REPUBLICANA

ESCOLA DA GUARDA

Direção de Instrução

CURSO	CFG
	2014/2015

MATÉRIA	Comunicação e Atendimento
	20 Horas

Nº Sessão	Detalhe/Objetivos Gerais	Tempo Letivo	Objetivos Específicos	Elementos de Consulta Auxiliares de Instrução	Formador
12	O Atendimento a vítimas de crimes.	4	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar quais os cuidados a ter no atendimento a vítimas de crimes. 	<p>APAV: Manuais Alcipe, Títono, Core, Caronte</p> <p>Manual DGAI sobre Violência Doméstica</p> <p>Brochura Infovítimas</p> <p>Portal da Justiça de Apoio a Vítimas de Crimes Violentos</p>	
13	O Atendimento Telefónico.	1	<ul style="list-style-type: none"> • Enumerar quais os fatores críticos de sucesso ao telefone. • Identificar os comportamentos positivos no atendimento telefónico. • Preparar e utilizar fichas de receção de chamadas telefónicas. • Praticar, através de simulação, os comportamentos inerentes ao desenvolvimento de um contato telefónico. • Indicar os erros mais comuns na utilização do telefone. 	<p>Diapositivos</p> <p>Manuais</p>	
14	A Gestão de Reclamações e Conflitos.	1	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar e enumerar os principais passos no tratamento de Reclamações. • Definir os principais comportamentos inerentes a cada um desses passos de forma a concluir com sucesso uma reclamação. • Aplicar, através de simulação, os passos necessários para gerir reclamações eficazmente. 	<p>Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.</p> <p>Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro.</p> <p>Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro</p> <p>Portaria n.º 70/2008, de 23 de Janeiro.</p>	
15	Exercício de Avaliação Sumativa.		<ul style="list-style-type: none"> • Apurar a aquisição de conhecimentos e competências. 		