



| | | |
|---------------------|---------------------------|------------------|
| CURSO | DE FORMAÇÃO DE GUARDAS | |
| ANO | 2014/2015 | |
| DISCIPLINA | COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO | |
| CÓDIGO | CA | |
| FORMANDOS | 400 | TOTAL 400 |
| N.º DE HORAS | 20 | |

OBJETIVOS:

HABILITAÇÃO

- Habilitar os formandos para uma gestão eficaz da comunicação com os diferentes públicos em função de contextos específicos, recorrendo a técnicas, atitudes e comportamentos comunicacionais consentâneos com as diversas missões a desempenhar;
- Promover a imagem institucional através da qualificação para a melhoria das relações interpessoais nas suas múltiplas vertentes, com especial destaque para um atendimento de qualidade ao cidadão.

APRENDIZAGEM

No final desta disciplina, os formandos deverão estar aptos a:

- Promover uma cultura de serviço público no exercício das funções que lhes serão cometidas;
- Participar em ações de proximidade de forma mais qualificada na ótica agilização de competências e técnicas comunicacionais;
- Aplicar as ferramentas facilitadoras da comunicação com vista a imprimir eficácia e otimizar a relação com cidadãos;
- Reconhecer o papel fulcral das competências comunicacionais na atividade policial em geral, com especial destaque para o contacto com o cidadão;
- Adequar as técnicas de comunicação à especificidade dos contextos em que exercerá as funções que lhe forem atribuídas;
- Consciencializar-se das principais barreiras à comunicação que se interpõem à relação entre os militares da Guarda e o cidadão;
- Reconhecer a importância da dimensão não-verbal nas missões que irá desempenhar, em particular no contacto direto com os cidadãos;
- Aplicar as técnicas de atendimento com vista a imprimir maior qualidade na prestação de serviços essenciais ao cidadão;
- Equacionar a relação indissociável entre a função de Atendimento, a Qualidade dos Serviços e a Imagem Institucional;
- Considerar, como fator de primordial importância, a qualificação em



atendimento a vítimas de crime, com especial destaque para os segmentos populacionais mais vulneráveis (mulheres, crianças e jovens, idosos, imigrantes...);

- Efetuar um atendimento telefónico de qualidade, assente, de igual modo, em preocupações com a promoção da imagem institucional;
- Saber gerir, com eficácia e profissionalismo, reclamações e situações de descontentamento manifestadas pelos cidadãos no que respeita aos serviços prestados pela GNR.

METODOLOGIA DE ENSINO

- Método expositivo com espaço para exemplos, esclarecimento de dúvidas e exercícios práticos.

MÉTODOS DE AVALIAÇÃO

- A avaliação dos alunos é contínua.
- A classificação final da disciplina é obtida através de um teste escrito, sem consulta.

BIBLIOGRAFIA

- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV): *Manual Core* (2002) – Crianças vítimas de violência sexual; *Manual Alcipe* (2010 – ed. revista e atualizada) – Atendimento a mulheres vítimas de violência; *Manual Títono* (2010) – Apoio a pessoas idosas vítimas de crime e de violência; *Manual Sul* (2010) – Apoio à Vítima Imigrante; Brochura *May I help you* (2010) – Apoio à Vítima Turista; *Manual Crianças e Jovens: Compreender, Intervir e Prevenir* (2010); *Manual Caronte* (2011) – Apoio a familiares e amigos de vítimas de homicídio; Brochura *Infovítimas* (2013) – Informação prestada às vítimas de crime sobre o sistema de justiça penal, direitos e como exercê-los;
- Fachada, Maria Odete (2000), *Psicologia das Relações Interpessoais*, Lisboa: Editora Rumo (Vols. I e II)
- Hall, Edward T. (1986), *A Dimensão Oculta*, Lisboa, Coleção ANTROPOS, Relógio D'Água.
- Pereira, Carla (2009), *Manuais de Apoio à Disciplina de Comunicação e Atendimento do Curso de Formação de Guardas: Caderno 1 Comunicação Interpessoal; Caderno 2 Serviço ao Cidadão – Atendimento; Caderno 3 – Diapositivos e Caderno 4 –*



Exercícios Formativos. Ed. Comando da Doutrina e Formação, Direção da Formação, GNR.

- Quaresma, Carina (2012). *Violência Doméstica: Da Participação da Ocorrência à Investigação Criminal*, Publicações DGAI, Cadernos da Administração Interna, Coleção Direitos Humanos e Cidadania.
- Rego, Arménio (1999), *Comunicação nas Organizações*, Lisboa: Edições Sílabo.
- Rego, Arménio (2007) *Comunicação Pessoal e Organizacional*, Lisboa: Edições Sílabo.

OUTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

- Sistema da Qualidade nos Serviços Públicos, Decreto-Lei nº66-A/99, de 13 de Maio.
- Medidas de Modernização Administrativa Decreto-Lei nº 135/99 de 22 de Abril.
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.
- Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro.
- Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro
- Portaria n.º 70/2008, de 23 de Janeiro.
- Livro Amarelo na NET. <http://www.livroamarelo.net/> O Portal das Reclamações.