

### REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

#### Tipologia de Operações: 1.08 Formação Modular para Empregados e Desempregados

Área de Formação: 341 – Comércio

**DESIGNAÇÃO DA AÇÃO:** UFCD 9206 - Comunicação escrita – serviço ao cliente (50 horas)

Nível da Ação/UFCD de acordo com o Catálogo Nacional de Qualificações: Nível 4

**LOCAL DE REALIZAÇÃO:** A formação irá realizar-se em: Rua do Sol, nº 6 | 7005-739 São Manços - Évora

#### DESTINATÁRIOS

São destinatários elegíveis para a presente ação de formação:

- Os ativos empregados, onde se incluem os(as) empregados(as) por conta de outrem e os(as) empregados(as) por conta própria.

NOTA: Somente para a frequência de Ações de Formação cuja(s) UFCD seja(m) de nível 4, de acordo com o Catálogo Nacional de Qualificações, é obrigatoriamente exigida escolaridade mínima equivalente ao 3º ciclo do ensino básico.

#### PROCESSO DE CANDIDATURA:

A formalização da candidatura é efetuada mediante a disponibilização da seguinte informação e/ou documentação:

- **Cópia do Certificado de Habilitações;**
- **Comprovativo da situação face ao emprego:**
  - Empregados(as) por conta de outrem: Declaração Entidade Patronal ou fotocópia recibo de vencimento mês anterior ao início da ação;
  - Empregados(as) trabalhadores por Conta Própria: comprovativo do Início de Atividade e/ou Declaração da Segurança Social;

Nota importante: só passarão à fase do processo de seleção os/as candidatos/as que formalizarem completamente a sua candidatura disponibilizando a informação acima solicitada.

**Caso pretendam vir a receber subsídio de alimentação, deverão ainda entregar:**

- **Comprovativo** do horário de trabalho (Declaração da entidade patronal com o horário de trabalho, tem de estar assinada e carimbada). Comprovativo do horário de trabalho é obrigatório para efeitos de verificação da elegibilidade do/a formando/a para recebimento do subsídio de alimentação;
- **IBAN** (é obrigatório para efeitos de pagamento do subsídio de alimentação. Só é válido o documento comprovativo de IBAN, legível e em que o/a formando/a seja comprovadamente titular da conta).

#### PROCESSO DE SELEÇÃO:

**A seleção dos formandos resultará da avaliação, pela equipa técnica-pedagógica do IAFE, dos seguintes critérios:**

1º Cumprimento de todas as condições de elegibilidade;

2º Atribuição de prioridade aos candidatos encaminhados por Centros Qualifica;

3º Atribuição de prioridade aos ativos empregados com menos escolaridade e aos que estão em risco de desemprego;

4º Currículo escolar, formativo e profissional (**somente irá ser solicitado pelo Departamento de Formação, caso haja necessidade de desempate entre candidatos**)

**NOTA IMPORTANTE:** Caso o número de candidatos elegíveis seja igual ou inferior ao número de vagas fixadas para a ação, serão admitidos todos os candidatos elegíveis não havendo lugar a qualquer processo de seriação comparativa e qualitativa entre candidatos.

O IAFE atua com toda a ética, pelo que nos processos de seleção de formandos não haverá lugar a quaisquer tipos de discriminação em razão da religião ou credo, raça ou origem étnica, deficiência ou orientação sexual ou outros, garantindo ainda o respeito pelos princípios de Igualdade de Género e de Igualdade de Oportunidades.

**Finalizado o processo de seleção, o IAFE comunica aos candidatos se foram selecionados, solicitando aos candidatos selecionados que formalizem a sua frequência na ação através da assinatura da Ficha de Inscrição e do Contrato de Formação.**

### APOIOS SOCIAIS:

A participação nesta ação é isenta de pagamento de propina pelos formandos. Tratando-se de uma ação de formação cofinanciada ao abrigo da Tipologia 1.08 - Formação Modular para Empregados e Desempregados do **PO ISE – Programa Operacional Inclusão Social e Emprego**, de acordo com o estipulado no Contrato de Formação estará ainda contemplado:

- Subsídio de alimentação no valor diário de 4,77 € desde que o(a) formando(a) assista a um mínimo de 3 horas de formação por dia. No caso de ativos(as) empregados(as) só haverá direito ao subsídio de alimentação, caso o(a) formando(a) frequente a ação em horário pós-laboral, *i.e.* fora do seu horário de trabalho.

### DURAÇÃO TOTAL/FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO:

A Ação de Formação UFCD 9206 - Comunicação escrita – serviço ao cliente terá a duração total de 50 horas, e será realizada em regime presencial.

Nº de Vagas definido para a ação: 18

### PERÍODO DE REALIZAÇÃO / CRONOGRAMA / HORÁRIO:

Previsto início a 27 Março e fim a 14 Abril de 2023.

Sessões previstas às segunda, terça, quarta, quinta e sexta-feira das 19:30 às 22:30 ou 23:30.

Aquando do arranque da formação o/a formando/a deverá ter em atenção o cronograma efetivo, disponível em sala.

### OBJECTIVOS PEDAGÓGICOS:

No final da Ação de Formação, os formandos deverão possuir os conhecimentos e competências necessários para:

- Interpretar as solicitações de clientes.
- Utilizar os sistemas de informação e workflow processual por forma a resolver a solicitação do cliente.
- Responder às solicitações dos clientes, utilizando o canal escrito.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:

- Análise do destinatário, o objetivo e a finalidade do texto
  - Identificação da situação, o (s) destinatário (s) e o contexto
- Organização do pensamento
  - Classificação e hierarquização das suas ideias
  - Distinção do essencial e o acessório
  - Colocar em evidência as ideias-chave.
  - Conceção um plano claro e coerente
- Identificação das especificidades dos vários textos
  - Textos curtos: o email, a carta, a nota
  - Textos longos: relatórios, artigos, estudos
- Estruturação do texto
  - Estrutura e objetividade do texto
  - Estruturas de argumentação
  - Articulação das ideias: os encadeamentos lógicos – Introdução, desenvolvimento e conclusão
  - Elaborar a síntese.

- Regras de comunicação
  - Respeito pelas regras da legibilidade: o parágrafo, a frase, as palavras, a pontuação
  - Humanização das suas mensagens conjugando informação, persuasão e profissionalismo
  - Utilização de uma formulação assertiva e positiva
  - Combinação de informalidade e respeito
- Estilo e qualidade de texto
- Análise morfológica
- Análise sintática
- Pontuação
- Acentuação
- Ortografia
- Aplicação prática dos conhecimentos
- O pedido do cliente e identificação da lista de ideias a integrar na resposta ao cliente
- Ciclo da leitura ativa
  - Leitura e listagem das ideias principais do texto
  - Destaque da mensagem principal do cliente
  - Identificação dos factos e opiniões de comunicações dos clientes
  - Análise do pedido do cliente com base na mensagem principal, factos e opiniões
- Organização das ideias a integração na resposta ao cliente
- Identificação para quem se destina
- Estrutura de um texto - Técnica DAR
  - Descrição
  - Análise
  - Resolução

Os objetivos e conteúdos detalhados encontram-se disponibilizados, em sala, no documento “Planificação das Sessões de Formação”, respeitante a cada sessão prevista durante a ação de formação.

### METODOLOGIAS PEDAGÓGICAS:

As metodologias de formação irão privilegiar a utilização de métodos ativos, conjugados com métodos expositivos, demonstrativos e interrogativos.

Será dado relevo à utilização de técnicas pedagógicas diversificadas, de forma a enriquecer o processo formativo e dinamizar as aprendizagens.

### REGIME DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM:

A avaliação da aprendizagem dos formandos na ação é da responsabilidade da equipa pedagógica, designadamente do Formador/a. O processo de avaliação da aprendizagem assenta em:

- **Avaliação formativa**, efetuada com base nos seguintes critérios: Assiduidade/Pontualidade; Organização; Empenho; Motivação; Relacionamento e Trabalho em Equipa; Aquisição e Aplicação de Conhecimentos; Mobilização de Competências.
- **Avaliação sumativa**, em função do aproveitamento na aprendizagem e da aquisição de conhecimentos e competências ao longo da ação, aferidos pelo(s) formador(es) ao longo do itinerário formativo. A avaliação sumativa é expressa nos resultados de “Com Aproveitamento” ou “Sem Aproveitamento”, em função de o/a formando/a ter, ou não, atingido os objetivos da formação, de acordo com a avaliação efetuada pelo formador/a.

### REGIME DE CERTIFICAÇÃO:

O(A) formando(a) que concluir com aproveitamento a ação de formação modular, terá direito a um Certificado de Qualificações emitido no SIGO, ao abrigo da legislação em vigor estabelecida para a tipologia Formação Modular Certificada, e verá creditadas a(s) UFCD frequentada(s) com aproveitamento no Passaporte Qualifica.

### CONDIÇÕES DE CERTIFICAÇÃO:

Para a obtenção do Certificado de Qualificações, é necessário que o(a) formando(a) demonstre aproveitamento na avaliação da aprendizagem e cumpra, em simultâneo, uma assiduidade mínima de 90% da carga horária total, de acordo com o estabelecido no Contrato de Formação.

O IAFE – Instituto da Empresa cumpre as regras do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD), aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 relativamente a dados pessoais a que tenha acesso no âmbito da promoção de ações de formação. Os dados que venham a ser disponibilizados pelos candidatos/as e/ou formandos/as, serão processados pelo IAFE unicamente para possibilitar a prestação de serviços de Formação, o processamento de apoios sociais, a gestão de contactos bem como a emissão de certificados, relativos à sua candidatura e/ou participação em ações de formação.

O IAFE compromete-se a não disponibilizar os dados a terceiros, respeitando a confidencialidade dos mesmos, excetuando-se a informação obrigatória que o IAFE esteja obrigado a prestar às entidades cofinanciadoras e ou certificadoras das ações de formação, caso se trate de formação cofinanciada, como é o caso da presente Ação de Formação.

### EQUIPA TECNICO-PEDAGÓGICA DA AÇÃO DE FORMAÇÃO:

#### Coordenadora Pedagógica

Otília Miranda  
229 773 910  
[otiliamiranda@iafe.pt](mailto:otiliamiranda@iafe.pt)

#### Apoio à Coordenação Pedagógica / Técnicas de Formação

Cláudia Salgado  
96 795 17 14  
[claudiasalgado@iafe.pt](mailto:claudiasalgado@iafe.pt)

Isabel Ribeiro  
229 773 910

#### Formador/a

Florinda da Conceição Mendes Carvalho Russo

#### IAFE - Instituto da Empresa

Rua António Simões, nº 875  
4425-619 Pedrouços - Maia

Tel. 229 773 910

E-mail: [formacao@iafe.pt](mailto:formacao@iafe.pt)