

PROGRAMA DE FORMAÇÃO

Designação: RELAÇÕES PÚBLICAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA ATIVIDADE DE BOMBEIRO		Código: UFCD 9898			
Tipo de formação: Ingresso e atualização.					
Área de formação: Diversos.					
Objetivo geral: Dotar os formandos com competências técnico-operacionais no relacionamento com o público na atividade de bombeiro.					
Objetivos específicos: Após a conclusão da UFCD, os formandos devem: <ol style="list-style-type: none"> 1. Saber: <ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer o papel das relações publicas na atividade dos bombeiros. 2. Saber fazer: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de atendimento na gestão da relação com o público. 3. Saber ser ou estar: <ul style="list-style-type: none"> • Agir com sensibilidade e flexibilidade, adequando o seu comportamento às exigências de cada situação; • Comunicar eficazmente de forma assertiva; • Manter-se fisicamente preparado para o desempenho da função. 					
Destinatários: De acordo com o referencial de formação de Bombeiro/a, destina-se a estagiários da carreira de bombeiro profissional. Em atualização, destina-se a pessoal dos corpos de bombeiros voluntários.					
Modalidade: Modular certificada.			Organização: Presencial.		
Conteúdos programáticos: Conceitos gerais de comunicação: <ul style="list-style-type: none"> • Atitudes, comportamento e comunicação; • Comunicação verbal e comunicação não-verbal; • Barreiras à comunicação ao nível do emissor; • Barreiras à comunicação ao nível da mensagem; • Escuta ativa e assertividade. Atendimento: <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao público - presencial; • Atendimento ao telefone; • Contactos escritos e nas redes sociais. Relações públicas: <ul style="list-style-type: none"> • Em intervenção; • Em prevenção. Ordem unida e preparação física.					
Carga horária: 25 horas.					
Horários/cronograma:					
Sessões	Designação	Duração prevista			
		CT	PS	TP	VE
9898-S1	Conceitos gerais de comunicação	10	-	-	-
9898-S2	Atendimento	5	-	-	-
9898-S3	Relações públicas	5	-	-	-
9898-S4	Ordem unida e preparação física	-	4	-	-

-	Avaliação teórica	1	-	-	-
Subtotal		21	4	-	-
Total		25			

CT: científico-tecnológico; PS: prática simulada; TP: teórico-prática; VE: visita de estudo.

Metodologias de formação: Sessões teóricas e práticas. Métodos afirmativos, interrogativos e ativos.

Critérios e metodologias de avaliação:

A avaliação dos formandos compreende uma avaliação sumativa constituída pela prova de **avaliação teórica** que vale **100%** da nota final.

Para que o formando seja aprovado é necessário que obtenha, numa escala de 0 a 20:

- Uma classificação igual ou superior a 10 valores na prova de avaliação teórica;

A classificação final é apresentada às centésimas, não havendo lugar a arredondamentos.

Local de realização: Nas instalações dos corpos de bombeiros ou em outros locais devidamente homologados pela ENB.

Recursos técnico-pedagógicos:

A disponibilizar pela ENB ou corpo de bombeiros:

- Quadro branco;
- Videoprojector;
- Tela de projeção;
- Computador.

A disponibilizar pela ENB:

- Apresentações em formato digital.

Espaços e equipamentos:

- Sala de formação com um lugar sentado por cada formando em mesas ou cadeiras com apoio, e um para o formador. O espaço deve garantir uma maximização da distância entre formandos e formadores, por forma a garantir o distanciamento físico de 1,5 metros. As mesas ou cadeiras devem ser dispostas o mais possível junto das paredes e janelas, de acordo com a estrutura física do espaço onde a formação se vai realizar. Devem estar dispostas com a mesma orientação, evitando uma disposição que implique que os formandos fiquem virados de frente uns para os outros.

Número de formandos: No máximo dezasseis (16).

Pré-requisitos:

- Os constantes na legislação em vigor;
- Robustez física e perfil psíquico necessário ao desempenho de funções, comprovada por declaração do formando, conforme o Decreto-Lei n.º 242/2009, de 16 de setembro.

Critérios de seleção: Da responsabilidade do comandante do corpo de bombeiros.

Critérios de exclusão:

De verificação alternativa:

- Os previstos no regulamento interno do corpo de bombeiros;
- Ter faltado a um número de horas superior a 10% do total da UFCD.

Certificação: Concluída UFCD com aproveitamento, é emitido um certificado pela ENB.

Observações:

Os formandos devem apresentar-se na formação com:

- Uniforme n.º 3;
- Cartão de Cidadão.

Na primeira hora de formação os formandos verificam e atualizam os dados constantes na ficha de identificação do formando e assinam o termo de responsabilidade para a frequência da UFCD.

Bibliografia:

- ALMEIDA, João; PARRULAS, Jorge e VELEZ, Simão – **Educação Física e Desportos**. In “Manual de Formação Inicial do Bombeiro”. 1.ª ed. Sintra: Escola Nacional de Bombeiros, 2015. ISBN

978-972-8792-33-6. Vol. XVIII.

- **Regulamento de Ordem Unida, Honras e Continências para os Corpos de Bombeiros.** Lisboa: Serviço Nacional de Bombeiros, 1994.
- ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. Psico-sociologia das relações públicas. São Paulo: Loyola, 1989.
- ADAMS, G. Donald. Museum Public Relations. Walnut Creek: AltaMira Press, 1983.
- ALONSO, Maria Beatriz Ruíz. Relaciones Publicas: mucho más que una profesión. Buenos Aires: MABRA, 1988.
- BARQUERO CABRERO, José Daniel & BARQUERO CABRERO, Mário. O livro de ouro das relações públicas. Trad. de Abílio Fonseca. Porto: Porto Editora, 2001.
- BARQUERO CABRERO, José Daniel. Comunicación y relaciones públicas: de los orígenes históricos al nuevo enfoque de planificación estratégica. Madri: McGraw-Hill, 2001
- BARQUERO CABRERO, José Daniel. Relaciones Públicas financieras. Barcelona: Ediciones Gestión, 2001
- BAUS, Herbert M. Relações Públicas: dinâmica e prática. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961.
- DEFLEUR, M. L.; BALL-ROKEACH, Sandra. Teorias da comunicação de massa. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2010.
- CARLSON, J. G.; STOYVA, J. M. A coping/rest model of relaxation and stress management. In: Goldberger, L.; Breznitz, S (Org.). Handbook of stress. 2 .ed. New York, The Free Press. cap. 38, p. 724-56. 1993.
- ECO, Umberto. Apocalípticos e integrados. São Paulo: Perspectiva, 1987.
- HALL, S. A identidade cultural na pós-modernidade. São Paulo: Editora DP e A, 2002.
- HOHLFELDT, Antonio; MARTINHO, Luiz C.; FRANÇA, Vera Veiga (Orgs.). Teorias da comunicação – Conceitos, escolas e tendências. Petrópolis: Vozes, 2008.
- LIPP, M. E. N. Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas. 1.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo. cap.1. 227p. 2003.
- LOVALLO, W.R.; THOMAS, T.L. Stress hormones in psychophysiological research: emotional, behavioral and cognitive implications. In: Cacioppo JT; Louis GT; Gary GB (Eds.) Handbook of Psychophysiology. 2.ed. Cambridge University Press, cap. 30, p. 342-367. 2000.
- MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. Psicologia: Teoria e Pesquisa, v. 20, n. 1, p. 39-47. 2004.
- SANTAELLA, L. Da cultura das mídias à cibercultura: o advento do pós-humano. Revista FAMECOS, Porto Alegre, nº 22, dezembro 2003.
- SELYE, H. History of the stress concept. Handbook of stress. 2 ed. New York, The free Press. cap. 2, p. 7-18. 1993.
- SOUZA, Licia Soares de. Introdução às Teorias Semióticas. Petrópolis: Vozes, 2005.
- SILVA, A. C. P. Medicina Psicossomática. São Paulo: Sarvier, p. 45-48, 286 p. 1976.
- TRINTA, A. R.; POLISCHUK, I. Teoria da comunicação: o pensamento e a prática da comunicação social. Rio de Janeiro: Campus, 2003.
- WOLF, Mauro. Teorias da comunicação de massa. 2 ed. São Paulo: Martins Fontes, 2005.
- Textos e documentos eletrónicos disponíveis em <http://elearning.enb.pt/>.