|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Id | Source | Target |
| [Screen 1](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2) [1\_C\_2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2)  | In today’s business environment, where people are connected globally 24/7, communication is more important than ever.This course will explain some simple steps we can all take to communicate ethically, responsibly, and professionally. | No ambiente corporativo atual, no qual as pessoas estão conectadas globalmente 24 horas por dia, 7 dias por semana, a comunicação nunca foi tão importante.Este curso explicará alguns passos simples que todos podemos tomar para nos comunicarmos de forma ética, responsável e profissional. |
| [Screen 2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3) [2\_C\_3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3)  | Upon completion of this course, you will be able to:* Use clear, precise, unambiguous language in business communications;
* Regulate your tone and emotions to avoid misunderstandings;
* Select the most appropriate channel for your message; and
* Know where to go for help and support.

This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | Ao concluir este curso, você poderá:* usar linguagem clara, precisa e sem ambiguidade nas comunicações de negócios;
* regular seu tom e emoções para evitar mal-entendidos;
* selecionar o canal mais adequado para a sua mensagem; e
* saber aonde ir para obter ajuda e suporte.

Este curso levará, aproximadamente, de 35 a 40 minutos para ser concluído. |
| [Screen 3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4) [3\_C\_4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4)  | The icons at the top of the screen provide one-click access to key resources:* The Table of Contents,
* Important contact information, and
* Reference material.

In addition, you can use the Exit icon to close the course window. | Os ícones na parte superior da tela fornecem acesso aos principais recursos por meio de um único clique:* Sumário;
* informações de contato importantes; e
* material de referência.

Além disso, você pode usar o ícone Sair para fechar a janela do curso. |
| [Screen 4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5) [4\_C\_5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5)  | There are several features to help guide you through the course:* The Back and Forward arrows allow you to move from screen to screen.
* A horizontal slider bar at the bottom of the screen allows you to see where you are in the course.
* The Table of Contents lets you navigate from section to section.
 | Existem vários recursos que ajudarão você durante o curso:* As setas para frente e para trás lhe permitem mover de uma tela para a outra.
* A barra deslizante horizontal na parte inferior da tela permite que você veja onde está no curso.
* O Sumário permite navegar de uma seção para a outra.
 |
| [Screen 5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6) [5\_C\_6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6)  | Knowledge CheckOnce you have reviewed the content of this course, you will be required to complete a 10-question Knowledge Check.The Knowledge Check can be taken at any time by clicking the Table of Contents icon and selecting Knowledge Check. | Teste de conhecimentoAssim que tiver revisado o conteúdo deste curso, você deverá realizar um Teste de conhecimentos com 10 perguntas.O Teste de conhecimento pode ser feito a qualquer momento clicando no ícone do Sumário e selecionando Teste de conhecimento. |
| [Screen 6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7) [6\_C\_7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7)  | In this section, we will explain why it is essential to always consider your audience when communicating.We will demonstrate how language, tone, and emotions play a significant role in how your message is received and interpreted. | Nesta seção, explicaremos por que é essencial sempre considerar seu público ao se comunicar.Demonstraremos como a linguagem, o tom e as emoções desempenham um papel significativo em como a sua mensagem é recebida e interpretada. |
| [Screen 7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8) [7\_C\_8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8)  | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.It requires us to recognize that others have different beliefs, experiences, backgrounds, and identities than our own. | A comunicação cuidadosa em um ambiente de negócios requer que consideremos como as pessoas provavelmente interpretarão o que estamos dizendo.Isto requer que reconheçamos que as pessoas têm crenças, experiências, formações e identidades diferentes das nossas. |
| [Screen 8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9) [8\_C\_9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9)  | Careful communication is more than simply avoiding offensive and discriminatory language or stopping yourself from making intolerant or threatening remarks.It is recognizing that, while what you are saying may be clear to you, it may not be clear to others. | A comunicação cuidadosa é mais do que simplesmente evitar linguagem ofensiva e discriminatória ou abster-se de fazer comentários intolerantes ou agressivos.É reconhecer que, apesar de o que você está dizendo poder estar claro para você, pode não ser claro para as outras pessoas. |
| [Screen 9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10) [9\_C\_10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10)  | A good way to think about communication is to imagine two people speaking to each other in person.At its basic level, communication consists of a sender, a message, and a receiver. | Uma boa maneira de pensar sobre a comunicação é imaginar duas pessoas conversando presencialmente.Em seu nível mais básico, a comunicação consiste em um emissor, uma mensagem e um receptor. |
| [Screen 10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11) [10\_C\_11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11)  | When we communicate, we often assume that our message and its meaning are identical.Unfortunately, this may not always be the case, because the meaning of a message can be open to interpretation. | Quando nos comunicamos, geralmente presumimos que a nossa mensagem e seu significado são idênticos.Infelizmente, este nem sempre é o caso, porque o significado de uma mensagem pode estar aberto a interpretações. |
| [Screen 11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12) [11\_C\_12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12)  | Always consider your audience before you communicate.Imagine how others might interpret what you are saying and adjust your choice of words, tone, and body language accordingly.CLICK EACH OF THE ICONS TO REVEAL QUESTIONS YOU SHOULD CONSIDER WHEN COMMUNICATING IN A BUSINESS ENVIRONMENT.Is this an internal or an external audience?Does the audience speak the same language?Is this going to an individual or a group of people?Is this going to a customer?Are you communicating with your manager or a peer? | Sempre considere seu público antes de se comunicar.Imagine como outras pessoas podem interpretar o que você está dizendo e ajuste a sua escolha de palavras, tom e linguagem corporal adequadamente.CLIQUE EM CADA UM DOS ÍCONES PARA REVELAR AS PERGUNTAS QUE VOCÊ DEVE CONSIDERAR AO SE COMUNICAR EM UM AMBIENTE DE NEGÓCIOS.Trata-se de um público interno ou externo?O público fala o mesmo idioma?Será endereçado a um único indivíduo ou a um grupo de pessoas?Será endereçado a um cliente?Você está se comunicando com um gerente ou colega? |
| [Screen 12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13) [12\_C\_13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13)  | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. | A comunicação cuidadosa requer o uso de linguagem clara, concisa e sem ambiguidade. |
| [Screen 13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14) [13\_C\_14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14)  | Your message may be clear to you, but it doesn't mean it’s going to be clear to your audience.This risk increases in written communications, where feedback isn’t always immediate, and it is difficult to gauge whether the intended message is being received. | Sua mensagem pode estar clara para você, mas isto não significa que será clara para seu público.Os riscos aumentam nas comunicações por escrito, nas quais o feedback nem sempre é imediato e é difícil avaliar se a mensagem pretendida está sendo recebida. |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15) Activity: Scenario[14\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15)  | Imagine . . .A country manager sends a group email to employees:We need to get this product moving. We are way behind where we are supposed to be. So, I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers this month.That's not correct!That's correct!That's partially correct! | Imagine...Um gerente regional envia um e-mail de grupo para os funcionários:Precisamos colocar este produto no mercado. Estamos muito atrás de onde deveríamos estar. Sendo assim, preciso que vocês façam o que for necessário para assegurar que alcancemos nossos números este mês.Incorreto!Correto!Parcialmente correto! |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15) Activity: Questions[16\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15)  | Do you think this message could pose a risk to the company?[1] Yes[2] No.Submit | Você acha que essa mensagem poderia representar um risco para a empresa?[1] Sim[2] Não.Enviar |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15) Activity: Feedback[15\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15)  | While it is unlikely that the country manager’s intention is to encourage anything illegal, the fact is that the phrase, “I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers,” is vague and open to interpretation.If one of the employees, for instance, secured a contract while acting against company policy, they could point to the email and claim that the manager had given the green light to do whatever it takes to win the business. | Embora seja improvável que a intenção do gerente regional fosse incentivar qualquer coisa ilícita, o fato é que a frase “Preciso que vocês façam o que for necessário para assegurar que alcancemos nossos números” é vaga e está aberta à interpretação.Se um dos funcionários, por exemplo, obtivesse um contrato desrespeitando a política da empresa, poderia apontar para o e-mail e dizer que o gerente havia dado sinal verde para fazer o que fosse necessário para fechar o negócio. |
| [Screen 15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16) [17\_C\_16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16)  | Here is a simple technique to help ensure the meaning of your message is as clear as possible. | Esta é uma técnica simples para ajudar a assegurar que o significado da sua mensagem seja o mais claro possível. |
| [Screen 16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17) [18\_C\_17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17)  | First, consider your word choice.Make sure that the words you are using are clear, precise, and unambiguous. Simply put, choose words that are simple to understand. | Primeiro, considere a sua escolha de palavras.Confira se as palavras que você está usando são claras, precisas e sem ambiguidade. Resumindo, escolha palavras que sejam simples de entender. |
| [Screen 17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18) [19\_C\_18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18)  | Second, check to make sure you have provided sufficient context.By providing appropriate context, you can avoid confusion and ambiguity.For example, if you are referencing someone or something, make sure you have provided enough detailed information to ensure it is clear who or what you are talking about. | Em segundo lugar, confira se você forneceu contexto suficiente.Ao proporcionar o contexto adequado, você pode evitar confusão e ambiguidade.Por exemplo, se você está mencionando alguém ou algo, confira se disponibilizou informações detalhadas o suficiente para assegurar que esteja claro *de quem* ou *do que* você está falando. |
| [Screen 18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19) [20\_C\_19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19)  | Third, avoid using legal terms.Inadvertent use of legal language can have serious repercussions. Unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion, always avoid using legal terms, such as “negligent,” “illegal,” “reckless,” or “liable.” These terms can alter the meaning of your message. They can also be interpreted and/or used by third parties as admissions of liability in litigation. | Em terceiro lugar, evite usar termos jurídicos.O uso inadvertido de linguagem jurídica pode ter sérias repercussões. A não ser que você seja advogado e tenha sido autorizado a fornecer opinião legal, sempre evite usar termos jurídicos, como “negligente”, “ilegal”, “imprudente” ou “responsabilidade”. Estes termos podem alterar o significado da sua mensagem. Também podem ser interpretados e/ou usados por terceiros como admissão de responsabilidade em litígios. |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20) Activity: Scenario[21\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20)  | Imagine . . .A training manager emails a colleague about a virtual workshop attended as part of new product training.The way they train on this product is unbelievable. Nobody learns anything. It is negligent!That's not correct!That's correct!That's partially correct! | Imagine...Um gerente de treinamento envia um e-mail sobre um workshop virtual do qual participou como parte do treinamento de um novo produto.É inacreditável a forma como estão realizando o treinamento para esse produto. Ninguém aprende nada. Isso é negligência!Incorreto!Correto!Parcialmente correto! |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20) Activity: Questions[23\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20)  | What do you think the training manager is trying to say?[1] They are trying to say that the training observed was not very good.[2] They are trying to say that training does not comply with the minimum standards required by law.Submit | O que você acha que o gerente de treinamento está tentando dizer?[1] Ele está tentando dizer que o treinamento observado não foi muito bom.[2] Ele está tentando dizer que o treinamento não cumpre as normas mínimas exigidas por lei.Enviar |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20) Activity: Feedback[22\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20)  | What the training manager is trying to say is that, in their opinion, the training observed was not very good. Using the term “negligent” could be interpreted by others as a legal opinion that the training does not comply with the minimum standards required by law. This communication could be used by third parties to argue that Abbott’s training is insufficient, and the company is violating the law. | O que o gerente de treinamento queria dizer é que, em sua opinião, o treinamento observado não era muito bom. O uso do termo “negligente” poderia ser interpretado por outras pessoas como uma opinião legal de que o treinamento não cumpre as normas mínimas exigidas por lei. Essa comunicação poderia ser usada por terceiros para argumentar que o treinamento da Abbott é insuficiente e que a empresa está violando a lei. |
| [Screen 20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21) [24\_C\_21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21)  | Finally, avoid the use of emojis and emoticons.Even though emojis and emoticons are often considered harmless and playful, they can mean different things in different cultures and social settings. This can lead to serious misunderstandings in business communications. | Por fim, evite o uso de emojis e emoticons.Embora os emojis e emoticons sejam, geralmente, considerados inofensivos e divertidos, podem significar diferentes coisas em diferentes culturas e ambientes sociais. Isso pode levar a sérios mal-entendidos nas comunicações de negócios. |
| [Screen 21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22) [25\_C\_22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22)  | Careful communication also avoids assumptions and the presentation of opinions as facts.This doesn't mean that you can't speculate on something. It means that if you do, you should be clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.For example, in a personal context there may be little harm in suggesting to a friend, ". . . that Company X will be out of business in a couple of years." But in a business context, this kind of speculation could be misinterpreted as a fact or a well-informed conclusion. It could then be used as the basis for a business decision – possibly with unfortunate consequences. | A comunicação cuidadosa também evita suposições e a apresentação de opiniões como fatos.Isso não significa que você não possa especular sobre algo. Significa que, se o fizer, deve ser claro sobre o fato de estar expressando a sua própria opinião, e não apresentando um fato.Por exemplo, em um contexto pessoal, talvez não haja problema em sugerir a um amigo que “… a empresa X estará fora dos negócios em alguns anos”. Mas em um contexto de negócios, esse tipo de especulação pode ser mal interpretada como fato ou como uma conclusão bem informada. Poderia, dessa forma, ser usada como base para uma decisão de negócios; possivelmente com consequências infelizes. |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23) Activity: Scenario[26\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23)  | Imagine . . .A regional sales manager hears a rumor that a new product in development has run into quality issues. The manager then attends a meeting where it is announced that the launch of the new product is going to be delayed. After the meeting, the manager sends a text message to a colleague:Just heard . . . They’ve canceled the launch for the second time. Major quality issues with the new product!That’s partially correct!That's correct!That's partially correct! | Imagine...Um gerente de vendas regional ouve um rumor de que um novo produto em desenvolvimento teve problemas de qualidade. O gerente, então, comparece a uma reunião em que é anunciado que o lançamento do novo produto será adiado. Após a reunião, o gerente envia uma mensagem de texto a um colega:Acabei de saber... Cancelaram o lançamento pela segunda vez. Grandes problemas de qualidade com o novo produto!Parcialmente correto!Correto!Parcialmente correto! |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23) Activity: Questions[28\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23)  | Based on this text message, which of the following statements would you assume to be true?[1] The launch has been canceled.[2] There are quality issues with the new product.[3] Both 1 and 2.Submit | Com base na mensagem de texto, qual das seguintes afirmações você presumiria ser verdade?[1] O lançamento foi cancelado.[2] Há problemas de qualidade com o novo produto.[3] Ambas as alternativas 1 e 2.Enviar |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23) Activity: Feedback[27\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23)  | Most people would assume both statements were true – that the launch has been canceled and that the cancellation has been caused by “quality issues” with the new product.The truth, however, is that the sales manager has no idea what has caused the delay. The manager has assumed the cancellation of the launch has been caused by (the rumor of) quality issues, consequently presenting that assumption as a fact. | A maioria das pessoas presumiria que ambas as afirmações são verdade: que o lançamento foi cancelado e que o cancelamento foi causado por “problemas de qualidade” com o novo produto.A verdade, no entanto, é que o gerente de vendas não faz ideia do que causou o atraso. O gerente presumiu que o cancelamento do lançamento foi causado por (segundo o rumor) problemas de qualidade, consequentemente apresentando esta suposição como um fato. |
| [Screen 23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24) [29\_C\_24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24)  | How we say something is just as important as what we say.Using the wrong tone when communicating may result in misunderstandings about the meaning of your message, affect perceptions, and suggest something we do not intend. | A maneira como dizemos algo é tão importante quanto o conteúdo do que dizemos.Usar o tom errado ao se comunicar pode resultar em mal-entendidos sobre o significado da sua mensagem, pode afetar as percepções e sugerir algo que não pretendemos. |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25) Activity: Scenario[30\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25)  | Imagine . . .A sales representative who has just completed a contract negotiation with a customer at their office posts a sarcastic comment on social media:OMG! Customer X has just remodeled their office. It is certainly different. LOL! They must think orange is the new black!😊That's not correct!That's correct!That's partially correct! | Imagine...Um representante de vendas acaba de concluir a negociação de um contrato com um cliente, no escritório do cliente, e publica um comentário sarcástico nas mídias sociais:Meu Deus! O cliente X acabou de reformar o escritório. Com certeza, está diferente. KKKKK! Ele deve achar que laranja é o novo preto!😊Incorreto!Correto!Parcialmente correto! |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25) Activity: Questions[32\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25)  | Now imagine that the post goes viral. How do you think Abbott’s customers and the public would react?[1] They would wait for an official Abbott response before jumping to any conclusions.[2] They would give the sales representative the benefit of the doubt and understand it is a joke.[3] They would be shocked to see an Abbott employee display such an unprofessional attitude.Submit | Agora, imagine que a postagem viralize. Como você acha que os clientes da Abbott e o público reagiriam?[1] Esperariam por uma resposta oficial da Abbott antes de tirar qualquer conclusão.[2] Dariam o benefício da dúvida ao representante de vendas e entenderiam isso como uma brincadeira.[3] Ficariam chocados em ver um funcionário da Abbott exibir uma atitude tão pouco profissional.Enviar |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25) Activity: Feedback[31\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25)  | Even though the sales representative was only joking, people who do not know this person or the situation are likely to think the customer’s taste in decor was being mocked. | Muito embora o representante de vendas estivesse apenas brincando, aqueles que não conhecem a pessoa ou a situação, possivelmente, acharão que o gosto do cliente para decoração estava sendo ridicularizado. |
| [Screen 25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26) [33\_C\_26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26)  | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. | Tons sarcásticos, irônicos e bem-humorados são, muitas vezes, mal interpretados em comunicações corporativas.Isso é particularmente verdadeiro nas comunicações por escrito, quando pistas visuais (como linguagem corporal) e pistas auditivas (como inflexões vocais) estão ausentes. |
| [Screen 26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27) [34\_C\_27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27)  | Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.For example, phrases such as “Keep this between us,” “You won’t believe this, but,” or “For your eyes only” can make a completely appropriate activity appear inappropriate or unlawful. | Os equívocos também podem ser causados pelo uso de tons e linguagem secretos e conspiratórios.Por exemplo, frases como “mantenha isso entre nós”, “você não vai acreditar, mas…” ou “apenas para você” podem fazer com que uma atividade completamente adequada pareça inadequada ou ilícita. |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28) Activity: Scenario[35\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28)  | Imagine . . .A government official is investigating a fraud allegation against a health care company accused of concealing negative information about one of its products.During the investigation, the official comes across an email from one of the company’s researchers to a colleague:Regarding what I told you earlier, let’s just keep that to ourselves. It would be a nightmare if this got out.That's not correct!That's correct!That's partially correct! | Imagine...Um funcionário público está investigando uma denúncia de fraude contra uma empresa de cuidados de saúde acusada de ocultar informações negativas sobre um dos seus respectivos produtos.Durante a investigação, o funcionário se depara com um e-mail de um dos pesquisadores da empresa a um colega:Sobre aquilo que disse antes, vamos manter somente entre nós. Seria um pesadelo se isso fosse divulgado.Incorreto!Correto!Parcialmente correto! |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28) Activity: Questions[37\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28)  | Given the fraud allegations, do you think it’s likely that this individual’s activities would be investigated further?[1] Yes.[2] No.Submit | Em vista das denúncias de fraude, você acha que é provável que as atividades desse indivíduo sejam investigadas mais a fundo?[1] Sim.[2] Não.Enviar |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28) Activity: Feedback[36\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28)  | Even though the researcher may not be involved in any fraudulent activity or cover-up, the secretive and conspiratorial tone of the email makes it appear so.As it turns out, the email is about a personal matter; because of the tone and choice of words, the researcher could possibly be implicated in the allegations. | Mesmo que o pesquisador não estivesse envolvido em nenhuma atividade fraudulenta ou em seu ocultamento, o uso de um tom conspiratório e secreto no e-mail faz parecer dessa forma.Como podemos ver, o e-mail é sobre um assunto pessoal, mas por causa do tom e escolha das palavras, o pesquisador poderia ser implicado nas alegações. |
| [Screen 28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29) [38\_C\_29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29)  | Our ability to control our emotions when we communicate has the potential to greatly affect others’ perceptions of what we are saying, and, ultimately, how they view us. | Nossa capacidade de controlar nossas emoções quando nos comunicamos tem o potencial de afetar grandemente as percepções das pessoas sobre o que estamos dizendo e, em última análise, como nos veem. |
| [Screen 29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30) [39\_C\_30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30)  | While at times we may feel justified in venting our frustration or disappointment with a work colleague or business partner, it is important to maintain a healthy work environment.Even if the outburst is brief, your colleagues may remember it long after your emotions have subsided. | Embora, às vezes, possamos achar que temos o direito de desabafar nossas frustrações ou decepções com um colega de trabalho ou parceiro de negócios, é importante manter um ambiente de trabalho saudável.Mesmo que a explosão seja breve, seus colegas podem se lembrar dela mesmo muito tempo depois de suas emoções terem diminuído. |
| [Screen 30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31) [40\_C\_31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31)  | Always take the time to calm down before you respond to someone.Never send a message when you are upset. Instead, save a draft of the message for a period of time, re-read and adjust it, or consider not sending it at all. | Sempre leve o tempo que for necessário para se acalmar antes de responder a alguém.Jamais envie uma mensagem quando estiver chateado. Em vez disto, salve um rascunho da mensagem por um tempo, leia-a novamente e a ajuste ou considere simplesmente não enviá-la. |
| [Screen 31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32) [41\_C\_32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32)  | Here are some other ways to regulate your emotions when communicating.Use neutral language. For example, using "issue" instead of "problem" or "challenge" rather than "disaster" keeps things more objective and less emotional.Avoid emotionally loaded terms, for example, “stupid,” “lazy,” or “dangerous.” Such words can be easily taken out of context.Finally, if you ever have any doubt about something you are about to communicate, consult a colleague or your manager. | Estas são algumas outras formas de regular suas emoções ao se comunicar.Use uma linguagem neutra. Por exemplo, usar “questão” em vez de “problema” ou “desafio” em vez de “desastre” mantém as coisas mais objetivas e menos emocionais.Evite termos carregados emocionalmente, como “burro”, “preguiçoso” ou “perigoso”. Estas palavras podem ser facilmente tiradas de contexto.Por fim, se em algum momento você tiver qualquer dúvida sobre algo que está prestes a comunicar, consulte um colega ou seu gerente. |
| [Screen 32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33) [42\_C\_33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33)  | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.Use clear, precise, unambiguous language* Choose words that are simple to understand.
* Check to make sure you have provided sufficient context.
* Avoid using legal terms - unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.
* Avoid the use of emojis and emoticons.
* Avoid assumptions and the presentation of opinions as facts.

Regulate your toneHow we say something is just as important as what we say:* Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.
* Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.

Control your emotions* Always take the time to calm down before you respond to someone.
* Use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
 | A comunicação cuidadosa em um ambiente de negócios requer que consideremos como as pessoas provavelmente interpretarão o que estamos dizendo.Use linguagem clara, precisa e sem ambiguidade* Escolha palavras que sejam simples de entender.
* Confira se você forneceu contexto suficiente.
* Evite usar termos jurídicos; a não ser que você seja advogado e tenha sido autorizado a fornecer opinião legal.
* Evite o uso de emojis e emoticons.
* Evite suposições e apresentar opiniões como fatos.

Regule seu tomA maneira como dizemos algo é tão importante quanto o conteúdo do que dizemos:* Tons sarcásticos, irônicos e bem-humorados são, muitas vezes, mal interpretados em comunicações corporativas.
* Os equívocos também podem ser causados pelo uso de tons e linguagem secretos e conspiratórios.

Controle as suas emoções* Sempre leve o tempo que for necessário para se acalmar antes de responder a alguém.
* Use uma linguagem neutra.
* Evite termos carregados emocionalmente.
 |
| [Screen 33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34) [43\_C\_34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34)  | In this section, you will learn how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. | Nesta seção, você aprenderá como selecionar o canal e as ferramentas mais adequadas para comunicar a sua mensagem. |
| [Screen 34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35) [44\_C\_35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35)  | The channel we use to communicate can have a significant impact on how we construct and convey our messages.This also determines how much control we have over messages once they have been created. | O canal que usamos para nos comunicar pode ter um impacto significativo em como construímos e transmitimos nossas mensagens.Isso também determina quanto controle temos sobre as mensagens depois de serem criadas. |
| [Screen 35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36) [45\_C\_36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36)  | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information. | Determinados meios de comunicação são mais eficazes e adequados do que outros para comunicar determinados tipos de informação. |
| [Screen 36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37) [46\_C\_37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37)  | Email, for example, is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information.Its speed and convenience make it a great tool for answering customer queries, updating colleagues on projects, forwarding proposals and reports, etc.Email, however, is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature. | O e-mail, por exemplo, é um excelente canal para a criação e transmissão de informações de negócios no dia a dia.Sua velocidade e conveniência o tornam uma ótima ferramenta para responder às perguntas dos clientes, atualizar colegas sobre projetos, encaminhar propostas e relatórios, etc.O e-mail, no entanto, não é adequado para transmitir informações altamente confidenciais, de natureza privilegiada. |
| [Screen 37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38) [47\_C\_38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38)  | Messages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.Always think about the type of information you are sharing, the audience receiving this information, and the best channel to use to communicate. | Mensagens que sejam altamente confidenciais em sua natureza ou que exijam bastante histórico e contexto, são melhores comunicadas em tempo real, seja pessoalmente ou por telefone.Sempre reflita sobre o tipo de informação que você está compartilhando, o público que está recebendo essa informação e o melhor canal a ser usado para comunicá-la. |
| [Screen 38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39) [48\_C\_39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39)  | Instant messaging (IM) and text messaging (TM) are popular forms of communication increasingly used for business-related activities.IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not, however, appropriate channels for creating or transmitting substantive business information such as sales information or performance reviews. | As mensagens instantâneas (MI) e mensagens de texto (MT) são formas populares de comunicação, cada vez mais utilizadas para atividades relacionadas aos negócios.As MI e MT são ótimas ferramentas que podem ser usadas ​​para fornecer atualizações aos colegas sobre nossas atividades, fazer uma pergunta rápida, alertar parceiros sobre conflitos de agenda, assim como organizar e agendar reuniões. As MI e MT não são, entretanto, os canais adequados para a criação ou transmissão de informações de negócios essenciais, como informações de vendas ou avaliações de desempenho. |
| [Screen 39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40) [49\_C\_40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40)  | Virtual meetings such as conference calls and video conferences are being used more frequently.They provide us with an ideal way to manage remote teams, conduct interactive demonstrations, etc. While virtual meetings offer multiple benefits, they also present challenges and risks. For example, virtual meetings are not as secure as face-to-face communications, which are often conducted behind closed doors. Thus, they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information. | Reuniões virtuais, como chamadas de conferência e videoconferências estão sendo usadas mais frequentemente.Elas nos fornecem um modo ideal de gerenciar equipes remotas, conduzir demonstrações interativas, etc. Apesar das reuniões virtuais oferecerem múltiplos benefícios, também apresentam desafios e riscos. Por exemplo, as reuniões virtuais não são tão seguras quanto comunicações presenciais que, geralmente, são conduzidas a portas fechadas. Consequentemente, não são adequadas para discutir ou compartilhar informações sigilosas ou confidenciais. |
| [Screen 40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41) [50\_C\_41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41)  | Social media, is perhaps, the most dynamic of all communication channels.It offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing with customers, consumers, patients, other Abbott employees, and the public. This opportunity also presents a major challenge. Since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued. As a result, improper use of social media can represent a significant risk to Abbott’s reputation. | As mídias sociais talvez sejam o mais dinâmico de todos os canais de comunicação.Oferecem uma oportunidade única para interações on-line diretas, colaborações e compartilhamento de informações com os clientes, consumidores, pacientes, outros funcionários da Abbott e com o público. Essa oportunidade também apresenta um grande desafio. Como as interações nas mídias sociais são rápidas e dinâmicas e têm o potencial de viralizar, as informações, pontos de vista e opiniões podem rapidamente ser elevadas, divulgadas ou mal interpretadas. Como resultado, o uso inadequado das mídias sociais pode representar um risco significativo à reputação da Abbott. |
| [Screen 41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42) [51\_C\_42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42)  | It is important to recognize that the channel we use to communicate can have an impact on how we construct and convey our messages.This is particularly true in the case of electronic communications, where we tend to:* Respond to messages very quickly,
* Use a less formal tone, and
* Take less care in our word choice.
 | É importante reconhecer que o canal que usamos para nos comunicar pode afetar a maneira como construímos e transmitimos nossas mensagens.Isso é particularmente verdadeiro no caso das comunicações eletrônicas, nas quais tendemos a:* responder às mensagens de maneira muito rápida;
* usar um tom menos formal; e
* tomar menos cuidado em nossa escolha de palavras.
 |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43) [52\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43)  | Using electronic media can sometimes result in us saying things we don’t intend, sharing information with people we shouldn’t, or expressing views that might offend others.This doesn’t mean that we shouldn’t use email, instant messaging, virtual meetings, or social media if they are the most appropriate or effective channels, but rather that we need to exercise care when using these media.CLICK THE CAREFUL COMMUNICATION BUTTON TO LEARN MORE. | O uso de meios eletrônicos pode resultar, às vezes, em dizer coisas que não pretendemos, compartilhar informações com pessoas que não deveriam recebê-las ou expressar pontos de vista que possam ofender outras pessoas.Isso não significa que não devemos usar e-mail, mensagens instantâneas, reuniões virtuais ou mídias sociais se forem os canais mais adequados ou eficazes disponíveis, mas que precisamos ter cuidado ao usar esses meios.CLIQUE NO BOTÃO DA COMUNICAÇÃO CUIDADOSA PARA SABER MAIS. |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43) [53\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43)  | CAREFUL COMMUNICATIONBefore sending an email, you should always re-read what you have written and ask yourself:* Am I using an appropriate choice of words?
* Am I maintaining a professional tone?
* Is everything clear and unambiguous?
* Is the information I am planning on sharing relevant to every person I am planning on sharing it with?
 | COMUNICAÇÃO CUIDADOSAAntes de enviar um e-mail, você sempre deve ler o que escreveu e se perguntar:* Estou usando uma escolha adequada de palavras?
* Estou mantendo um tom profissional?
* Está tudo claro e sem dupla interpretação?
* A informação que pretendo transmitir é relevante para cada pessoa a quem estou pensando em transmiti-la?
 |
| [Screen 43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44) [54\_C\_44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44)  | Before selecting a channel, we also need to think about how much control we are likely to have over our message once it is created. | Antes de escolher o canal, também precisamos pensar em quanto controle teremos sobre a nossa mensagem após ser criada. |
| [Screen 44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45) [55\_C\_45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45)  | Many of us underestimate the potential scope of public disclosure when it comes to communicating electronically.Emails can be mistakenly sent or copied to the wrong recipient.Messages can be forwarded to others.Online posts can easily go viral. | Muitos de nós subestimamos o alcance potencial da divulgação pública quando se trata de comunicações eletrônicas.E-mails podem ser enviados ou copiados equivocadamente para o destinatário errado.As mensagens podem ser transmitidas para outras pessoas.Postagens on-line podem viralizar facilmente. |
| [Screen 45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46) [56\_C\_46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46)  | We forget that there are essentially no boundaries online, and that, once we press the send button, what happens to our message is largely out of our control.This can result in information, views and opinions quickly becoming elevated, co-opted, or misconstrued. | Esquecemos que, basicamente, não existem limites on-line e que, uma vez que pressionamos o botão enviar, o que acontece com a nossa mensagem está em grande parte fora de nosso controle.Isso pode resultar em informações, pontos de vista e opiniões se tornando rapidamente elevados, cooptados ou mal interpretados. |
| [Screen 46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47) [57\_C\_47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47)  | We also forget that electronic communications can last a lifetime.While Abbott has very strict rules regarding document retention and destruction, others may not. That means that the comments you once posted on an obscure website while still in college could still be with you today. | Também esquecemos que as comunicações eletrônicas podem durar indefinidamente.Mesmo que a Abbott tenha regras muito rígidas sobre a preservação e destruição de documentos, outras pessoas podem não ter. Isso significa que os comentários que você publicou uma vez em um site obscuro enquanto ainda estava na faculdade, ainda podem estar acompanhando você atualmente. |
| [Screen 47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48) [58\_C\_48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48)  | Finally, we need to remember that personal views and information shared, especially on social media, may have a negative effect on our professional lives, our company, our customers, our stakeholders, and our patients.For example, we need to be aware that when using social media, our personal and business identities are likely to overlap. Content and related comments we originally intended only for family and friends may be viewed by others, even if privacy settings are enabled. | Por fim, precisamos lembrar que as opiniões pessoais e informações que transmitimos, especialmente nas mídias sociais, podem ter um efeito negativo sobre nossas vidas profissionais, nossa empresa, nossos clientes, nossas partes interessadas e nossos pacientes.Por exemplo, é preciso estar ciente de que ao usar as mídias sociais, nossas identidades pessoais e de negócios poderão se sobrepor. Conteúdo e comentários relacionados, originalmente destinados somente para a família e amigos, podem ser vistos por outras pessoas mesmo que as configurações de privacidade estejam habilitadas. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49) [59\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49)  | Because of the heightened risk that social media poses to Abbott and its stakeholders, there are Social Media Guidelines that apply to all users of social media both inside and outside the Company.CLICK THE PANELS TO LEARN MORE. | Por causa do risco elevado que as mídias sociais apresentam para a Abbott e suas respectivas partes interessadas, há diretrizes de mídia social que se aplicam a todos os usuários de mídia social tanto dentro quanto fora da empresa.CLIQUE NOS PAINÉIS PARA SABER MAIS. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49) [60\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49)  | [1] Understand the MediumUnderstand the MediumFollow each platform’s terms of use, and make sure you keep up with changes, which can happen at any time. Also, understand the culture of the online communities with which you interact and how your intended audience communicates. | [1] Entenda o meioEntenda o meioSiga os termos de uso de cada plataforma e lembre-se de estar atualizado sobre as mudanças, que podem ocorrer a qualquer momento. Entenda, também, a cultura das comunidades on-line com as quais interage e como o público-alvo se comunica. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49) [61\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49)  | [2] Be TransparentBe TransparentWhen talking about Abbott, its brands, or its products, be sure to clearly disclose your connection to Abbott in your posts. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.To disclose your Abbott connection, use statements such as:“Check out my company’s new …!”“ I work for Abbott and am excited about our new campaign.”“Love my company’s new ....”You can also use a hashtag at the end of your post to disclose your connection to Abbott, for example:#IWorkAtAbbott#ProudToBeAbbott | [2] Seja transparenteSeja transparenteAo falar sobre a Abbott, suas respectivas marcas ou produtos, certifique-se de revelar claramente sua conexão com a Abbott em suas postagens. Isso ajuda a assegurar que todos em sua rede social entendam que você tem um claro interesse na Abbott.Para revelar sua conexão com a Abbott, use afirmações como:“Veja a nova … da minha empresa!”“Trabalho para a Abbott e estou animado com a nossa nova campanha.”“Amo a nova … da minha empresa.”Você também pode usar uma hashtag no fim da sua postagem para revelar a sua conexão com a Abbott, por exemplo:#IWorkAtAbbott (#EuTrabalhoNaAbbott)#ProudToBeAbbott (#OrgulhoDeSerAbbott) |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49) [62\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49)  | [3] Respect Others and Use Sound JudgmentRespect Others and Use Sound JudgmentBe respectful of your intended (and unintended) audiences and their perspectives. Remember that there are no geographic boundaries online. Local posts and comments may have global significance and vice versa.Avoid using ethnic slurs, obscenities, or any language or activity that would violate Abbott’s policies. Also avoid making disparaging or false statements about anyone or anything, including our competitors or their products.Consult Public Affairs when considering whether to respond to a negative comment posted on an Abbott external social media channel. | [3] Respeite as pessoas e use o bom sensoRespeite as pessoas e use o bom sensoSeja respeitoso com seu público-alvo (e público em geral) e com seus respectivos pontos de vista. Lembre-se de que não há fronteiras geográficas on-line. Postagens e comentários locais podem ganhar uma esfera global e vice-versa.Evite usar ofensas étnicas, obscenidades ou qualquer linguagem ou atividade que violaria as políticas da Abbott. Também evite fazer afirmações depreciativas ou falsas sobre qualquer pessoa ou coisa, inclusive nossos concorrentes ou seus respectivos produtos.Consulte o departamento de Comunicação Corporativa (Public Affairs) ao considerar se deve responder a algum comentário negativo postado em um canal de mídia social externa da Abbott. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49) [63\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49)  | [4] Pause Before You PostPause Before You PostSpeak truthfully and follow all local laws and regulations on what we can say about our businesses and products. Don’t make false or misleading statements or off-label claims about our products, and don’t comment on or share content for products that aren’t available for sale in your country. | [4] Faça uma pausa antes de postarFaça uma pausa antes de postarFale verdadeiramente e siga todas as leis e regulamentações locais sobre o que podemos dizer sobre nossos negócios e produtos. Não faça afirmações falsas ou enganadoras, ou alegações fora da indicação do rótulo, sobre nossos produtos e não comente ou compartilhe conteúdo de produtos que não estão disponíveis para vender em seu país. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49) [64\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49)  | [5] Let the Experts RespondLet the Experts RespondIf you are not an official Abbott spokesperson, do not respond to comments or media inquiries related to Abbott’s company position. Abbott responds to comments or media inquiries only through designated spokespersons. When in doubt, seek further guidance and pass the comments on to Public Affairs.Don’t forget that, even when you are using social media in a personal capacity, people may perceive you to be speaking on behalf of Abbott. So always clarify which comments are your own. Avoid giving the impression that you are an official Abbott spokesperson when sharing official Abbott content. | [5] Deixe os especialistas responderemDeixe os especialistas responderemSe você não é o porta-voz oficial da Abbott, não responda a comentários ou perguntas da mídia referentes à posição da empresa Abbott. A Abbott responde a comentários ou perguntas da mídia apenas por meio dos porta-vozes designados. Quando tiver dúvida, procure mais orientação e passe os comentários para o departamento de Comunicação Corporativa (Public Affairs).Não esqueça que, mesmo ao usar as mídias sociais de forma pessoal, as pessoas podem achar que você está falando em nome da Abbott. Então, sempre esclareça quais comentários são pessoais. Evite dar a impressão de que você é o porta-voz oficial ao compartilhar conteúdo oficial da Abbott. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49) [65\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49)  | [6] Protect Privacy and Confidential InformationProtect Privacy and Confidential InformationNever share personal information, for example, another person’s name, address, phone number, government ID, email address, or credit card information without permission.Never share sensitive and confidential information, like trade secrets, personally identifiable information, and intellectual property.Never use or post copyrighted, trademarked, rights of publicity, and other information that belongs to Abbott or other parties without permission.Remember that, even if a site has privacy settings, information can often be viewed and shared by others.If you create or control an Abbott-sponsored social media forum, consult Legal to make sure you’re following laws regarding cookies and online tracking. | [6] Proteja a privacidade e as informações confidenciaisProteja a privacidade e as informações confidenciaisJamais compartilhe informações pessoais, por exemplo, o nome, endereço, número de telefone, identificação governamental, e-mail ou informações de cartão de crédito de outra pessoa sem permissão.Jamais compartilhe informações sigilosas e confidenciais, como segredos comerciais, informações de identificação pessoal e propriedade intelectual.Jamais use ou poste informações protegidas por direitos autorais, de marcas registradas, com direitos de publicidade e outras informações que pertençam à Abbott ou outras pessoas sem permissão.Lembre-se que, mesmo se o site tiver configurações de privacidade, frequentemente, as informações ainda podem ser vistas e compartilhadas por outras pessoas.Se você criar ou controlar algum fórum de mídia social patrocinado pela Abbott, consulte o departamento Jurídico para conferir se está seguindo as leis no que diz respeito a cookies e rastreamento on-line. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49) [66\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49)  | [7] Use Care with What You ShareUse Care with What You ShareGuard your passwords, don’t post your personally identifiable information, and learn to use privacy settings.Do not use your Abbott email address and password on social media sites. Attackers may steal your login information and use it to access Abbott systems.Never post your personally identifiable information (including birth date, home address, or phone number), as it can be used to steal your identity or socially engineer attacks targeted against you and your contacts.Learn to configure the social media platform’s privacy settings and read its privacy statement to understand how the company will share your information.Only befriend people whom you personally know. | [7] Seja cuidadoso com o que compartilhaSeja cuidadoso com o que compartilhaProteja suas senhas, não poste suas informações de identificação pessoal e aprenda a usar as configurações de privacidade.Não use seu e-mail e senha da Abbott nos sites de mídia social. Invasores podem roubar suas informações de login e usá-las para acessar os sistemas da Abbott.Jamais poste suas informações de identificação pessoal (inclusive data de nascimento, endereço residencial ou número de telefone), pois isso pode ser usado para roubar sua identidade ou para ataques de engenharia social direcionados contra você e seus contatos.Aprenda a configurar as configurações de privacidade das plataformas de mídias sociais e leia os termos de privacidade para entender como a empresa compartilhará as suas informações.Faça amizade somente com pessoas que conhece pessoalmente. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49) [67\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49)  | [8] Always Follow Company Policies and Local LawsAlways Follow Company Policies and Local LawsWhen talking about Abbott on social media – in both your job and personally – follow Abbott’s Code of Business Conduct, Abbott policies, and all applicable local laws.For social media governance, refer to External Social Media Policy (MKT05) and the Brand Resource Center.The links to these and other resources can be found in the Resources section of this course. | [8] Sempre siga as políticas da empresa e a legislação localSempre siga as políticas da empresa e a legislação localAo falar sobre a Abbott nas mídias sociais, tanto no seu trabalho quanto pessoalmente, siga o Código de Conduta nos Negócios, as políticas da Abbott e todas as leis locais aplicáveis.Para a governança de mídia social, consulte a Política de mídia social externa (MKT05) e o Centro de recursos de marca.Os links para esses e outros recursos podem ser encontrados na seção Recursos deste curso. |
| [Screen 49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50) [68\_C\_50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50)  | Finally, always be aware that any time you communicate on any media, whether it is writing an email, answering a text message, or posting on social media, you are creating a record.Before you communicate, stop, reflect, and ask yourself: Is this really what I want to say, and is this the best way to say it? Be sure that what you are saying and the way you are saying it are in line with Abbott’s policies. | Por fim, sempre esteja ciente de que, toda vez que você se comunica na mídia, seja escrevendo um e-mail, respondendo a uma mensagem de texto ou postando nas mídias sociais, você está criando um registro.Antes de se comunicar, pare, reflita e pergunte a si mesmo: É isso mesmo o que quero dizer? Esta é a melhor forma de dizê-lo? Certifique-se de que o que você está dizendo e a forma como está dizendo estejam alinhados com as políticas da Abbott. |
| [Screen 50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51) [69\_C\_51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51)  | Using Abbott-approved tools and software when communicating is another important aspect of properly managing your communications. | Usar ferramentas e software aprovados pela Abbott ao se comunicar é outro aspecto importante de gerir adequadamente as suas comunicações. |
| [Screen 51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52) [70\_C\_52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52)  | These tools and software should always be used in a responsible manner, and in accordance with applicable laws, Abbott’s Code of Business Conduct, and Abbott policies.For more information on how to safeguard your communications, visit the Information Security and Risk Management (ISRM) site on Abbott World. | Essas ferramentas e software devem ser usados de forma responsável, sempre, e de acordo com a legislação aplicável, Código de Conduta nos Negócios da Abbott e políticas da Abbott.Para mais informações sobre como proteger suas comunicações, visite o site de Segurança da Informação e Gestão de Riscos (Information Security and Risk Management, ISRM) no Abbott World. |
| [Screen 52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53) [71\_C\_53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53)  | If you have a question or concern about a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, it is usually best to speak to your manager first.Your manager knows you, the work environment and is closest to the issue.You can also contact the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs, or call our multilingual Ethics and Compliance Helpline available globally 24/7. | Caso tenha alguma dúvida ou preocupação sobre alguma comunicação que receber de outro funcionário da Abbott, parceiro de negócios, cliente ou alguém ligado à Abbott, geralmente, é melhor falar com seu gerente em primeiro lugar.Seu gerente conhece você, seu ambiente de trabalho e está mais próximo das questões.Você também pode entrar em contato com o Escritório de Ética e Conformidade (Office of Ethics and Compliance, OEC), com os departamentos Jurídico, de Recursos Humanos ou Comunicação Corporativa (Public Affairs) ou entrar em contato com a Linha direta de Ética e Conformidade multilíngue da Abbott, disponível 24 horas em todo o mundo. |
| [Screen 53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54) [72\_C\_54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54)  | If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM).Please refer to the Resources section of this course for links to the above resources. | Caso tenha alguma dúvida ou preocupação sobre proteger você e a Abbott de potenciais riscos de segurança cibernética, entre em contato com o departamento de Segurança da Informação e Gestão de Riscos (ISRM).Consulte a seção Recursos deste curso para obter os links dos recursos acima mencionados. |
| [Screen 54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55) [73\_C\_55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55)  | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information.Email communicationsEmail is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information. Email is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature.In person communicationsMessages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.Instant messaging (IM) and text messaging (TM)IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not appropriate channels for creating or transmitting substantive business information.Conference calls and video conferencesVirtual meetings offer multiple benefits, but they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information.Social mediaSocial media offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing. However, since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued.Abbott-approved toolsAlways use Abbott-approved tools and software.Getting supportIf you have a question or concern about a communication, talk to your manager, or someone in the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs. If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM). | Determinados meios de comunicação são mais eficazes e adequados do que outros para comunicar determinados tipos de informação.Comunicação por e-mailO e-mail é um excelente canal para a criação e transmissão de informações de negócios no dia a dia. O e-mail não é adequado para transmitir informações altamente confidenciais, de natureza privilegiada.Comunicações presenciaisMensagens que sejam altamente confidenciais em sua natureza ou que exijam bastante histórico e contexto, são mais bem comunicadas em tempo real, seja pessoalmente ou por telefone.Mensagem instantânea (MI) e mensagem de texto (MT)As MI e MT são ótimas ferramentas que podem ser usadas ​​para fornecer atualizações aos colegas sobre nossas atividades, fazer uma pergunta rápida, alertar parceiros sobre conflitos de agenda, assim como organizar e agendar reuniões. As MI e MT não são os canais adequados para a criação ou transmissão de informações de negócios essenciais.Chamadas de conferência e videoconferênciasAs reuniões virtuais oferecem múltiplos benefícios, mas não são adequadas para discutir ou compartilhar informações sigilosas ou confidenciais.Mídias sociaisAs mídias sociais nos oferecem uma oportunidade única para interações on-line diretas, colaboração e compartilhamento de informações. No entanto, como as interações nas mídias sociais são rápidas e dinâmicas e têm o potencial de viralizar, as informações, pontos de vista e opiniões podem rapidamente ser elevadas, divulgadas ou mal interpretadas.Ferramentas aprovadas pela AbbottSempre utilize softwares e ferramentas aprovadas pela Abbott.Como obter assistênciaCaso tenha alguma dúvida ou preocupação sobre alguma comunicação, fale com seu gerente ou com alguém do Escritório de Ética e Conformidade (OEC) ou dos departamentos Jurídico, de Recursos Humanos ou Comunicação Corporativa (Public Affairs). Caso tenha alguma dúvida ou preocupação sobre proteger você e a Abbott de potenciais riscos de segurança cibernética, entre em contato com o departamento de Segurança da Informação e Gestão de Riscos (ISRM). |
| [Screen 55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56) [74\_C\_56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56)  | ManagerIf you have a question or concern about your own communication, or a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, the best place to start is with your manager.Public AffairsContact a Public Affairs representative if you have questions about Abbott’s expectations for communicating both internally and externally while working at Abbott.Public Affairs Website* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access the Public Affairs website on Abbott World.

Public Affairs Policies and Procedures* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access communication related policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.

Social Media Resource Center* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) to access the Social Media Resource Center on Abbott World for tools to help guide you while using social media at Abbott. The External Social Media Policy (MKT05) can be found in the Social Media Resource Center.

Human Resources (HR)Contact a Human Resources representative for employee-related issues, including your concerns about interactions with other Abbott employees or anyone else connected with Abbott.Human Resources Website* Click [here](http://myhr.abbott.com/) to access the myHR Portal on Abbott World.

Human Resources Policies and Procedures – The following global HR policies describe conduct prohibited in the workplace: Workplace Harassment (C-111) and Violence (C-113).* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) to access the above policies on Abbott World.

LegalContact the Legal Division with questions or concerns about legal implications of careless communication.Legal Website* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) to access the Legal website on Abbott World. The [Legal Hold Information](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) page on the Legal website provides important information about employee compliance with Legal Hold Orders (LHOs).

Legal Policies and Procedures – Refer to Legal policies and procedures for requirements related to confidential information, antitrust, and other legal matters.* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) to access Legal policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.

Information Governance Resources* For important policies, procedures, and resources on information and records management, Abbott employees should visit the [Information Governance](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) website on Abbott World.

Office of Ethics and Compliance (OEC)The OEC is a global resource available to address your questions or concerns about our company’s values and standards of conduct.OEC Website – Refer to the OEC website for answers to a variety of compliance questions.* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) to access the OEC website on Abbott World.

OEC Policies and Procedures – For our company’s global and country-specific OEC policies and procedures:* Abbott employees should visit [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).

OEC Contacts – You are encouraged to contact the OEC at any time with any ethics and compliance questions, or to discuss concerns about possible violations of our written standards, laws, or regulations.* Visit the [Contact OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) page on the [OEC website](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) on Abbott World.

Ethics and Compliance Helpline – Visit our multilingual Ethics and Compliance [“Speak Up” Helpline](http://speakup.abbott.com/) to voice your concerns about a potential violation of our company’s values and standards of conduct. The Helpline is available 24 hours a day, 7 days a week and allows you to submit concerns online or by calling an operator who speaks your language. You can also email investigations@abbott.com to report a potential violation. | GerenteCaso tenha alguma dúvida ou preocupação sobre sua própria comunicação ou alguma comunicação que recebeu de outro funcionário da Abbott, parceiro de negócios, cliente ou alguém ligado à Abbott, geralmente, é melhor falar com seu gerente em primeiro lugar.Comunicação Corporativa (Public Affairs)Entre em contato com um representante de Comunicação Corporativa (Public Affairs) caso tenha alguma dúvida sobre as expectativas da Abbott quanto a comunicações internas e externas enquanto trabalhar na Abbott.Site de Comunicação Corporativa (Public Affairs)* Clique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) para acessar o site de Comunicação Corporativa (Public Affairs) no Abbott World.

Políticas e procedimentos de Comunicação Corporativa (Public Affairs)* Clique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) para acessar políticas e procedimentos relacionados à comunicação no Portal de política global no Abbott World.

Centro de recursos de mídias sociais* Clique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) para acessar o Centro de recursos de mídias sociais, no Abbott World, para obter ferramentas que te guiarão ao usar mídias sociais na Abbott. A *Política de mídias sociais externas (MKT05)* pode ser encontrada no Centro de recursos de mídias sociais.

Recursos Humanos (RH)Entre em contato com um representante de Recursos Humanos para questões relacionadas ao funcionário, inclusive preocupações quanto a interações com outros funcionários da Abbott ou qualquer outra pessoa ligada à Abbott.Site de Recursos Humanos* Clique [aqui](http://myhr.abbott.com/) para acessar o Portal myHR no Abbott World.

Políticas e procedimento de Recursos Humanos – As seguintes políticas globais de RH descrevem conduta proibida no local de trabalho: *Assédio no local de trabalho (C-111)* e *Violência (C-113)*.* Clique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) para acessar as políticas acima mencionadas no Abbott World.

Departamento JurídicoEntre em contato com o departamento Jurídico para dúvidas ou preocupações sobre as implicações jurídicas de comunicações descuidadas.Site do departamento Jurídico* Clique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) para acessar o site do departamento Jurídico no Abbott World. A página de [retenção de informações legais](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) no site do departamento Jurídico fornece informações importantes sobre a conformidade dos funcionários com ordens de retenção legal (Legal Hold Orders, LHOs).

Políticas e procedimentos legais – Consulte as políticas e procedimentos legais para exigências relacionadas a informações confidenciais, antitruste e outras questões jurídicas.* Clique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) para acessar políticas e procedimentos legais no Portal de política global no Abbott World.

Recursos de Governança da Informação* Para políticas, procedimentos e recursos importantes sobre informações e gestão de registros, os funcionários da Abbott devem visitar o site de [Governança da Informação](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) no Abbott World.

Escritório de Ética e Conformidade (OEC)O OEC é um recurso global disponível para resolver as suas dúvidas ou preocupações sobre valores e padrões de conduta da nossa empresa.Site do OEC – Acesse o site do OEC para ver as respostas para uma variedade de dúvidas de conformidade.* Clique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) para acessar o site do OEC no Abbott World.

Políticas e procedimentos de OEC – Para acessar as políticas e procedimentos globais e específicos de cada país do OEC:* os funcionários da Abbott devem visitar o [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).

Contatos de OEC – Você é incentivado a entrar em contato com o OEC sempre que tiver dúvidas sobre ética e conformidade ou para discutir preocupações sobre possíveis violações das nossas normas, leis ou regulamentos por escrito.* Visite a página [Contatar o OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) no [site do OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) no Abbott World.

Linha direta de Ética e Compliance – Visite nossa [Linha direta “Speak Up”](http://speakup.abbott.com/) multilíngue de Ética e Conformidade para expressar suas preocupações sobre uma possível violação dos valores e normas de conduta da nossa empresa. A linha direta está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e permite que você envie as suas preocupações on-line ou ligando para um operador que fala o seu idioma. Você também pode enviar um e-mail para investigations@abbott.com para denunciar uma possível violação. |
| [Screen 56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57) [75\_C\_57](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57)  | Quick Reference CardsClick [here](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.Course TranscriptClick [here](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) for a full transcript of the course. | Cartões de referência rápidaClique [aqui](reference/Quick_Reference.pdf) para ver os resumos de cada seção deste curso.Transcrição do cursoClique [aqui](reference/Transcript.pdf) para acessar a transcrição completa do curso. |
| Screen 57 Activity: Introduction76\_C\_58  | The Knowledge Check that follows consists of 10 questions. You must score 80% or higher to successfully complete this course. If you haven’t done so already, take a few minutes to review the Quick Reference Cards for each section. When you are ready, click the Knowledge Check button. | O Teste de conhecimento a seguir consiste em 10 perguntas. Você precisa acertar 80% ou mais para concluir este curso com sucesso. Se você ainda não fez isso, reserve alguns minutos para revisar os Cartões de referência rápida de cada seção. Quando estiver pronto, clique no botão **Teste de conhecimento**. |
| Screen 58Question 1: Scenario77\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, you should clearly disclose your connection to Abbott. | Ao falar sobre a Abbott, suas respectivas marcas ou produtos nas mídias sociais, você deve revelar claramente sua conexão com a Abbott. |
| Screen 58Question 1: Options78\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Verdadeiro.[2] Falso. |
| Screen 58Question 1: Feedback79\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, be sure to clearly disclose your connection to Abbott. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Ao falar sobre a Abbott, suas respectivas marcas ou produtos nas mídias sociais, certifique-se de revelar claramente sua conexão com a Abbott. Isso ajuda a assegurar que todos em sua rede social entendam que você tem um claro interesse na Abbott.Para obter mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Seção 3.2, Como selecionar o canal correto*. |
| Screen 58Question 2: Scenario80\_C\_59 | In order to help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:Check all that apply. | Para ajudar a assegurar que o significado da sua mensagem seja tão claro quanto possível, você deve:Marque todas as opções aplicáveis. |
| Screen 58Question 2: Options81\_C\_59 | [1] Use clear, precise, and unambiguous language.[2] Check to make sure you have provided sufficient context.[3] Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.[4] Avoid the use of emojis and emoticons. | [1] Usar linguagem clara, precisa e sem ambiguidade.[2] Conferir se forneceu contexto suficiente.[3] Evitar o uso de termos jurídicos, a não ser que você seja advogado e tenha sido autorizado a fornecer opinião legal.[4] Evitar o uso de emojis e emoticons. |
| Screen 58Question 2: Feedback82\_C\_59 | To help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:* Use clear, precise, and unambiguous language;
* Check to make sure you have provided sufficient context;
* Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion; and
* Avoid the use of emojis and emoticons.

For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language | Para ajudar a assegurar que o significado da sua mensagem seja tão claro quanto possível, você deve:* usar linguagem clara, precisa e sem ambiguidade;
* conferir se forneceu contexto suficiente;
* evitar o uso de termos jurídicos; a não ser que você seja advogado e tenha sido autorizado a fornecer opinião legal; e
* evitar o uso de emojis e emoticons.

Para obter mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Seção 2.3, Como usar linguagem clara e precisa* |
| Screen 58Question 3: Scenario83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | Até que ponto é adequado incluir opiniões pessoais nas comunicações de negócios? |
| Screen 58Question 3: Options84\_C\_59 | [1] Never. There is never a place for personal opinions in business communications.[2] Only when communicating face-to-face or via phone.[3] Anytime, as long as you make it clear that you are stating an opinion and not presenting a fact.[4] Only when communicating with close work colleagues. | [1] Jamais. Não há lugar para opiniões pessoais nas comunicações de negócios.[2] Somente quando for comunicado presencialmente ou por telefone.[3] A qualquer momento, contanto que você deixe claro que o que você está afirmando é uma opinião, e não apresentando um fato.[4] Somente ao se comunicar com colegas de trabalho próximos. |
| Screen 58Question 3: Feedback85\_C\_59 | It is okay to express personal opinions in business communications, as long as you make it clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.For more information about the correct answer, see Section 2.4, Avoiding Presenting Opinions as Facts. | Tudo bem expressar opiniões pessoais nas comunicações de negócios, contanto que você deixe claro que o que você está expressando é sua opinião, e não apresentando um fato.Para obter mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Seção 2.4, Como evitar apresentar opiniões como fatos.* |
| Screen 58Question 4: Scenario86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | Mensagens que exigem bastante histórico e contexto são mais bem comunicadas por meio de canais eletrônicos. |
| Screen 58Question 4: Options87\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Verdadeiro.[2] Falso. |
| Screen 58Question 4: Feedback88\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated in real time, either in person or over the phone.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Mensagens que exigem bastante histórico e contexto são mais bem comunicadas em tempo real, seja pessoalmente ou por telefone.Para obter mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Seção 3.2, Como selecionar o canal correto*. |
| Screen 58Question 5: Scenario89\_C\_59 | Which of the following are pitfalls you should avoid in your business communications?Check all that apply. | Quais das seguintes opções são armadilhas que você deve evitar em suas comunicações de negócios?Marque todas as opções aplicáveis. |
| Screen 58Question 5: Options90\_C\_59 | [1] Imagining how others are likely to interpret what you are saying.[2] Using secretive and conspiratorial tones.[3] Adjusting your choice of words, tone, and body language to your audience.[4] Using jokes and sarcasm to insert some fun in your communications. | [1] Imaginar como as pessoas provavelmente interpretarão o que você está dizendo.[2] Usar tons secretos e conspiratórios.[3] Ajustar sua escolha de palavras, tom e linguagem corporal para o seu público.[4] Usar brincadeiras e sarcasmo para inserir alguma diversão em suas comunicações. |
| Screen 58Question 5: Feedback91\_C\_59 | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.For more information about the correct answer, see 2.5, Regulating Your Tone. | Tons sarcásticos, irônicos e bem-humorados são, muitas vezes, mal interpretados em comunicações corporativas.Isso é particularmente verdadeiro nas comunicações por escrito, quando pistas visuais (como linguagem corporal) e pistas auditivas (como inflexões vocais) estão ausentes. Os equívocos também podem ser causados pelo uso de tons e linguagem secretos e conspiratórios.Para mais informações sobre a resposta correta, consulte *2.5, Como regular o seu tom.* |
| Screen 58Question 6: Scenario92\_C\_59 | As long as you enable the privacy settings on a social media site, your comments and content will never be viewed by others. | Desde que você ative as configurações de privacidade no site de mídia social, seus comentários e conteúdo jamais serão vistos por outras pessoas. |
| Screen 58Question 6: Options93\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Verdadeiro.[2] Falso. |
| Screen 58Question 6: Feedback94\_C\_59 | Comments and content originally intended for only family and friends can often be viewed by others on social media, even if your privacy settings are enabled.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Comentários e conteúdos originalmente destinados somente para a sua família e amigos, muitas vezes, podem ser vistos por outras pessoas em mídias sociais, mesmo que as configurações de privacidade estejam habilitadas.Para obter mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Seção 3.2, Como selecionar o canal correto.* |
| Screen 58Question 7: Scenario95\_C\_59 | Which of the following are effective ways of controlling your emotions when communicating?Check all that apply. | Quais das seguintes opções são meios eficazes de controlar suas emoções ao se comunicar?Marque todas as opções aplicáveis. |
| Screen 58Question 7: Options96\_C\_59 | [1] Using neutral language.[2] Avoiding the use of emotionally loaded terms.[3] Never sending a message when you are upset. | [1] Usar linguagem neutra.[2] Evitar o uso de termos carregados emocionalmente.[3] Jamais enviar uma mensagem quando estiver chateado. |
| Screen 58Question 7: Feedback97\_C\_59 | It is important to control your emotions when communicating in a business environment:* Always use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
* Never send a message when you are upset.

For more information about the correct answer, see Section 2.6, Controlling Your Emotions. | É importante controlar suas emoções ao se comunicar em um ambiente de negócios:* Use sempre uma linguagem neutra.
* Evite termos carregados emocionalmente.
* Jamais envie uma mensagem quando estiver chateado.

Para obter mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Seção 2.6, Como controlar as suas emoções.* |
| Screen 58Question 8: Scenario98\_C\_59 | Which of the following would be appropriate to send via instant messaging? | Qual dos seguintes itens seria adequado para ser enviado por meio de mensagem instantânea? |
| Screen 58Question 8: Options99\_C\_59 | [1] Sales information.[2] An alert of a scheduling conflict.[3] A performance evaluation.[4] Potentially hiring a doctor for an educational event. | [1] Informações de vendas.[2] Alerta de um conflito de agenda.[3] Uma avaliação de desempenho.[4] Potencial contratação de um médico para um evento educacional. |
| Screen 58Question 8: Feedback100\_C\_59 | Instant messaging (IM) is a great tool that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM is not, however, an appropriate channel for creating or transmitting substantive business information, such as sales information, performance reviews, or discussions about whether HCPs should be engaged for services/events.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | A mensagem instantânea (MI) é uma ótima ferramenta que pode ser usada ​​para fornecer atualizações aos colegas sobre nossas atividades, fazer uma pergunta rápida, alertar parceiros sobre conflitos de agenda, assim como organizar e agendar reuniões. A MI não é, no entanto, um canal adequado para criar ou transmitir informações de negócios essenciais, como informações de vendas, análises de desempenho ou discussões sobre a contratação de profissionais de saúde para serviços/eventos.Para obter mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Seção 3.2, Como selecionar o canal correto*. |
| Screen 58Question 9: Scenario101\_C\_59 | Communications related to Abbott business may be conducted using home computers and personal email addresses, provided you are careful not to disclose confidential or proprietary information. | Comunicações relacionadas aos negócios da Abbott podem ser realizadas usando computadores domésticos e e-mail pessoais, contanto que você tome cuidado para não divulgar informações confidenciais ou de propriedade exclusiva. |
| Screen 58Question 9: Options102\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Verdadeiro.[2] Falso. |
| Screen 58Question 9: Feedback103\_C\_59 | Communications related to Abbott business should only be done via the devices, software, and tools approved by Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3.3, Using the Right Tools. | Comunicações relacionadas aos negócios da Abbott devem ser feitas somente por meio dos dispositivos, software e ferramentas aprovadas pela Abbott.Para obter mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Seção 3.3, Como usar as ferramentas certas.* |
| Screen 58Question 10: Scenario104\_C\_59 | Which of the following messages are examples of careful communications:Check all that apply. | Quais das seguintes mensagens são exemplos de comunicações cuidadosas:Marque todas as opções aplicáveis. |
| Screen 58Question 10: Options105\_C\_59 | [1] We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business.[2] Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.[3] We need to block our competitors.[4] We need to plan for the competition. | [1] Precisamos fazer o que for necessário para fechar o negócio com o Dr. Smith.[2] O Dr. Smith é um líder de opinião chave na área de terapia e é um grande comunicador. Não podemos esquecer de colocá-lo nos nossos planos de reunião e que ele saiba dos benefícios dos nossos produtos.[3] Precisamos bloquear nossos concorrentes.[4] Precisamos planejar para a concorrência. |
| Screen 58Question 10: Feedback106\_C\_59 | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. The statement, “We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business,” is vague and open to potential negative interpretations. You should consider rephrasing using clear, unambiguous language: “Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.” Likewise, the statement, “We need to block our competitors,” could be misconstrued as a restriction of trade. A more precise, less ambiguous statement is, “We need to plan for the competition.”For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language. | A comunicação cuidadosa requer o uso de linguagem clara, concisa e sem ambiguidade. A afirmação, “precisamos fazer o que for necessário para fechar o negócio com o Dr. Smith” é vaga e aberta a possíveis interpretações negativas. Você deve considerar reformular a frase usando linguagem clara e sem ambiguidade: “O Dr. Smith é um líder de opinião chave na área de terapia e é um grande comunicador. Não podemos esquecer de colocá-lo nos nossos planos de reunião e que ele saiba dos benefícios dos nossos produtos.” Da mesma forma, a afirmação “precisamos bloquear nossos concorrentes” pode ser mal interpretada como restrição comercial. Uma afirmação mais precisa e menos ambígua seria: “precisamos planejar para a concorrência”.Para obter mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Seção 2.3, Como usar linguagem clara e precisa.* |
| Screen 58 107\_C\_59  | All questions remain unanswered | Todas as perguntas continuam sem resposta |
| Screen 59 Activity: Overall Feedback108\_C\_60  | No results are available, as you have not completed the Knowledge Check.Congratulations! You have successfully passed the Knowledge Check and completed the course.Please review your results below by clicking on each question.Once you are done, you must click the Exit [X] button in the course title bar before closing your browser window or browser tab.Sorry, you did not pass the Knowledge Check. Take a few minutes to review your results below by clicking on each question.When you are done, click the Retake Knowledge Check button. | Nenhum resultado estará disponível até que você conclua o Teste de conhecimento.Parabéns! Você passou com sucesso no Teste de conhecimento e concluiu o curso.Analise os resultados abaixo, clicando em cada pergunta.Assim que tiver terminado, você deve clicar no botão **Sair [X]** na barra principal do curso antes de fechar a janela ou guia do navegador.Sinto muito, você não passou no Teste de conhecimento. Dedique alguns minutos para analisar seus resultados abaixo, clicando em cada pergunta.Quando estiver pronto, clique no botão **Refazer o Teste de conhecimento**. |
| 109\_toc\_1 | Introduction | Introdução |
| 110\_toc\_2 | Welcome | Bem-vindo |
| 111\_toc\_3 | Objectives | Objetivos |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | Tutorial |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | Como elaborar a sua mensagem cuidadosamente |
| 114\_toc\_6 | Overview | Visão geral |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | Considerando seu público |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | Como usar linguagem clara e precisa |
| 117\_toc\_9 | Avoiding Presenting Opinions as Facts | Como evitar apresentar opiniões como fatos |
| 118\_toc\_10 | Regulating Your Tone | Como regular o seu tom |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | Como controlar as suas emoções |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | Como elaborar a sua mensagem cuidadosamente: Referência rápida |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | Como gerenciar as comunicações de forma responsável |
| 122\_toc\_14 | Overview | Visão geral |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | Como selecionar o canal correto |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | Como usar as ferramentas certas |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | Onde obter suporte |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | Como gerenciar as comunicações de forma responsável: Referência rápida |
| 127\_toc\_19 | Resources | Recursos |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | Onde obter ajuda |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | Material de referência |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | Teste de conhecimento |
| 131\_toc\_23 | Introduction | Introdução |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | Teste de conhecimento |
| 133\_toc\_25 | Question 1 | Pergunta 1 |
| 134\_toc\_26 | Question 2 | Pergunta 2 |
| 135\_toc\_27 | Question 3 | Pergunta 3 |
| 136\_toc\_28 | Question 4 | Pergunta 4 |
| 137\_toc\_29 | Question 5 | Pergunta 5 |
| 138\_toc\_30 | Question 6 | Pergunta 6 |
| 139\_toc\_31 | Question 7 | Pergunta 7 |
| 140\_toc\_32 | Question 8 | Pergunta 8 |
| 141\_toc\_33 | Question 9 | Pergunta 9 |
| 142\_toc\_34 | Question 10 | Pergunta 10 |
| 143\_toc\_35 | Feedback | Feedback |
| 144\_string\_1 | The Course cannot contact the LMS. Click 'OK' to continue and review the course. Note, Course Certification may not be available. Click 'Cancel' to exit  | O curso não consegue entrar em contato com o LMS. Clique em “OK” para continuar e revisar o curso. Observação: a Certificação do curso poderá não estar disponível. Clique em “Cancelar” para sair  |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | Todas as perguntas continuam sem resposta |
| 146\_string\_3 | Questions | Perguntas |
| 147\_string\_4 | Question | Pergunta |
| 148\_string\_5 | not answered | não respondida |
| 149\_string\_6 | That's correct! | Correto! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | Incorreto! |
| 151\_string\_8 | Feedback:  | Feedback:  |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | Comunicação cuidadosa |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | Teste de conhecimento |
| 154\_string\_11 | Submit | Enviar |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | Refazer o Teste de conhecimento |
| 156\_string\_13 | Course Description: Careful communication is key to building, maintaining, and protecting Abbott’s reputation. The aim of this course is to demonstrate how language, tone, and emotion play a significant role in how business communications are received and interpreted, and to provide guidance on how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | Descrição do curso: A comunicação cuidadosa é essencial para construir, manter e proteger a reputação da Abbott. O objetivo deste curso é demonstrar como a linguagem, o tom e as emoções desempenham um papel significativo em como as comunicações de negócios são recebidas e interpretadas, bem como fornecer orientação sobre como selecionar o canal e as ferramentas mais adequadas para comunicar a sua mensagem. Este curso levará, aproximadamente, de 35 a 40 minutos para ser concluído. |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | Sumário |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | Onde obter ajuda |
| 159\_string\_16 | Reference Material | Material de referência |
| 160\_string\_17 | Audio | Áudio |
| 161\_string\_18 | Exit | Sair |
| 162\_string\_19 | Close | Fechar |