|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 contexto empresarial da atualidade, em que as pessoas estão ligadas 24 horas por dia, a comunicação é mais importante do que nunca.Este curso vai explicar alguns passos simples que todos podemos seguir para comunicar 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. | Após a conclusão do curso, o colaborador será capaz de:* Utilizar uma linguagem clara, precisa e inequívoca nas comunicações comerciais;
* Regular o seu tom e as suas emoções para evitar mal-entendidos;
* Escolher o canal mais apropriado para a sua mensagem; e
* Saber onde se dirigir para obter ajuda e apoio.

Irá precisar de cerca de 35 a 40 minutos para concluir este curso. |
| [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 do ecrã fornecem acesso com um clique aos principais recursos:* Índice,
* Informações de contacto importantes e
* Material de consulta.

Além disso, 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 para o ajudar ao longo do curso:* As setas para a esquerda e para a direita permitem-lhe passar de uma página para outra.
* Uma barra de deslocação horizontal na parte inferior do ecrã permite-lhe ver onde está no curso.
* O Índice permite-lhe navegar de secção em secção.
 |
| [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. | Verificação de conhecimentosDepois de examinar o conteúdo deste curso, deverá efetuar uma Verificação de Conhecimentos de 10 perguntas.A Verificação de Conhecimentos pode ser efetuada a qualquer momento, clicando no ícone Índice e selecionando Verificação de Conhecimentos. |
| [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 secção, explicaremos porque é essencial considerar sempre o seu público ao comunicar.Iremos mostrar como a linguagem, o tom e as emoções desempenham um papel significativo na forma 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. | Comunicar cuidadosamente num ambiente empresarial exige que consideremos como é que outras pessoas podem interpretar o que estamos a dizer.Requer que reconheçamos que os outros têm crenças, experiências, antecedentes 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 uma linguagem ofensiva e discriminatória ou evitar fazer comentários intolerantes ou ameaçadores.É reconhecer que, embora o que está a dizer possa ser claro para si, pode não ser claro para 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 forma para pensar sobre comunicação é imaginar duas pessoas a falar pessoalmente.No seu nível básico, a comunicação consiste no remetente, numa mensagem e num destinatário. |
| [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 comunicamos, assumimos frequentemente que a nossa mensagem e o seu significado são idênticos.Infelizmente, isto nem sempre é assim, porque o significado de uma mensagem pode estar aberto à interpretação. |
| [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? | Considere sempre o seu público antes de comunicar.Imagine sempre como as outras pessoas podem interpretar o que está a dizer e ajuste a sua escolha de palavras, tom e linguagem corporal em conformidade.CLIQUE EM CADA UM DOS ÍCONES PARA MOSTRAR QUESTÕES QUE DEVE CONSIDERAR AO COMUNICAR NUM AMBIENTE EMPRESARIAL.Trata-se de um público interno ou externo?O público fala a mesma língua?É dirigido a uma pessoa ou a um grupo de pessoas?É dirigido a um(a) cliente?Está a comunicar com o(a) seu(sua) superior ou com um(a) 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 uma linguagem clara, concisa e inequívoca. |
| [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. | A sua mensagem pode ser clara para si, mas isso não significa que seja clara para o seu público.Este risco aumenta nas comunicações escritas, onde o feedback nem sempre é imediato, e é difícil avaliar se a mensagem pretendida está a ser 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 diretor-geral envia um e-mail de grupo aos funcionários:Precisamos de avançar com este produto. Estamos a ficar mais atrasados do que devíamos. Preciso que façam o que tiverem de fazer para assegurar que cumprimos os nossos objetivos este mês.Não está correto!Está correto!Está 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 | Considera esta mensagem 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 diretor-geral fosse incentivar uma ação ilegal, temos de ter em atenção que a frase “Preciso que façam o que tiverem de fazer para assegurar que cumprimos os nossos objetivos...” é vaga e está aberta a várias interpretações.Se, por exemplo, um dos funcionários, celebrar um contrato agindo de forma contrária à política da empresa, poderá usar o e-mail e dizer que o diretor-geral lhe deu luz 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 fácil para ajudar a garantir que o significado da sua mensagem é 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. | Em primeiro lugar, considere a sua escolha de palavras.Certifique-se de que as palavras que está a utilizar são claras, precisas e inequívocas. Simplificando, escolha palavras que sejam fáceis 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, certifique-se que fornece contexto suficiente.Ao fornecer um contexto apropriado, pode evitar confusões e ambiguidades.Por exemplo, se estiver a referir-se a alguém ou algo, certifique-se de que forneceu informação detalhada suficiente para garantir que é claro de *quem* ou do *que* está a falar. |
| [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 utilizar termos legais.O uso inadvertido de linguagem jurídica pode ter sérias repercussões. A menos que seja um(a) advogado(a) e esteja autorizado(a) a emitir um parecer jurídico, evite sempre utilizar termos legais, tais como “negligente”, “ilegal”, “imprudente”, ou “responsável”. Estes termos podem alterar o significado da sua mensagem. Podem também ser interpretados e/ou utilizados por terceiros como confissões 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...Uma gestora de formação envia um e-mail a um colega sobre um workshop virtual ao qual assistiu como parte da formação de novos produtos.A forma como formam sobre este produto é inacreditável. Ninguém aprende nada. Trata-se de uma negligência!Não está correto!Está correto!Está 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 pensa que a gestora de formação está a tentar dizer?[1] Está a tentar dizer que a formação observada não foi muito boa.[2] Está a tentar dizer que a formação não obedece às 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 gestor de formações pretendia dizer é que, na sua opinião, a formação observada não foi muito boa. A utilização do termo “negligente” poderia ser interpretada por outras pessoas como um parecer jurídico de que a formação não cumpre as normas mínimas exigidas por lei. Esta comunicação poderia ser utilizada por terceiros para argumentar que a formação da Abbott é insuficiente, e que a empresa está a violar 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 os emoticons sejam frequentemente considerados inofensivos e lúdicos, podem significar coisas diferentes em diferentes culturas e contextos sociais. Isto pode levar a graves mal-entendidos nas comunicações comerciais. |
| [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 pressupostos e a apresentação de opiniões como factos.Isto não significa que não se possa especular sobre algo. Significa que, se o fizer, deve deixar claro que está a expressar a sua opinião e não a apresentar um facto.Por exemplo, num contexto pessoal, pode não haver grande mal em dizer a um(a) amigo(a), “…a Empresa X estará fora de negócios num par de anos.” Mas num contexto empresarial, este tipo de especulação pode ser mal interpretado como um facto ou uma conclusão bem informada. Poderia então ser utilizada como base para uma decisão empresarial, 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 gestor de vendas regional ouve um rumor de que um novo produto em desenvolvimento se deparou com problemas de qualidade. O gestor participa então numa reunião onde é anunciado que o lançamento do novo produto vai ser adiado. Após a reunião, o gestor envia uma mensagem de texto a um(a) colega:Acabo de saber... Cancelaram o lançamento pela segunda vez. O novo produto está com graves problemas de qualidade!Está parcialmente correto!Está correto!Está 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 nesta mensagem, quais das seguintes afirmações assumiria serem verdadeiras?[1] O lançamento foi cancelado.[2] O novo produto tem problemas de qualidade.[3] Ambas as respostas 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 assumiria que ambas as afirmações eram verdadeiras - que o lançamento foi cancelado e que o cancelamento foi causado por “problemas de qualidade” com o novo produto.A verdade, porém, é que o gestor de vendas não tem ideia do que causou o atraso. O gestor assumiu que o cancelamento do lançamento foi causado por (o boato de) problemas de qualidade, apresentando consequentemente essa suposição como um facto. |
| [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 forma como dizemos algo é tão importante como o que dizemos.A utilização do tom errado ao comunicar pode resultar em mal-entendidos sobre o significado da sua mensagem, pode afetar a perceção dos outros 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 delegado de vendas, que acaba de concluir uma extensa negociação de um contrato com um cliente, publicou um comentário sarcástico numa rede social ao sair do escritório do cliente:OMG! O Cliente X acaba de remodelar o seu escritório. É sem dúvida diferente. LOL! Devem pensar que o laranja é o novo preto! 😊Não está correto!Está correto!Está 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 | Imagine que a publicação se torna viral. Como acha que os clientes da Abbott e o público iriam reagir?[1] Aguardariam uma resposta oficial da Abbott antes de tirar quaisquer conclusões.[2] Dariam ao delegado de vendas o benefício da dúvida e compreenderiam que se trata de uma brincadeira.[3] Ficariam chocados ao ver um(a) funcionário(a) Abbott demonstrar 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. | Mesmo que o delegado de vendas só estivesse a brincar, as pessoas que não conhecessem esta pessoa ou a situação provavelmente pensariam que o gosto do cliente pela decoração estava a ser 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. | O tom sarcástico, irónico e humorístico é frequentemente mal interpretado em comunicações empresariais.Isto reflete-se, nomeadamente, em comunicações escritas, onde as sugestões visuais (como a linguagem corporal) e as sugestões auditivas (como a inflexão vocal) 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 mal-entendidos também podem originar-se devido à utilização de um tom e uma linguagem sigilosos e conspiratórios.Por exemplo, frases como “Mantenha isto entre nós”, “Não vai acreditar nisto, mas,” ou “Só lhe conto isto a si” podem fazer com que uma actividade completamente apropriada pareça inadequada ou ilegal. |
| [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 a investigar uma alegação de fraude contra uma empresa prestadora de cuidados de saúde acusada de ocultar informações negativas sobre um dos seus produtos.Durante a investigação, o funcionário repara num e-mail enviado por uma das investigadoras da empresa a um colega:Relativamente ao que te contei antes, mantenhamos isto entre nós. Se isto se soubesse, seria um verdadeiro pesadelo.Não está correto!Está correto!Está 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 | Tendo em conta as alegações de fraude, acha que as atividades deste indivíduo seriam investigadas mais aprofundadamente?[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. | Ainda que a investigadora não esteja envolvida numa atividade fraudulenta ou numa estratégia de ocultação, o tom sigiloso e conspiratório do e-mail faz parecer o contrário.Acontece que o e-mail é sobre um assunto pessoal; devido ao tom e escolha das palavras, a investigadora poderia ter sido envolvida 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. | A nossa capacidade de controlar as nossas emoções quando comunicamos tem o potencial de afetar a perceção das pessoas quanto ao que dizemos e, em última instância, àquilo que pensam de nós. |
| [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 por vezes possamos sentir-nos legitimados a descarregar a nossa frustração ou desapontamento com um(a) colega de trabalho ou parceiro(a) de negócios, é importante manter um ambiente de trabalho saudável.Mesmo que a explosão seja breve, os seus colegas podem lembrar-se dela muito depois de as suas emoções terem desaparecido. |
| [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. | Tire sempre tempo para se acalmar antes de responder a alguém.Nunca envie uma mensagem quando estiver alterado(a). Em vez disso, guarde um rascunho da mensagem durante um período de tempo, releia-o e ajuste-o, ou considere não a enviar. |
| [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. | Aqui estão algumas outras formas de regular as suas emoções ao comunicar.Recorra a uma linguagem neutra. Por exemplo, utilize “questão” em vez de “problema” ou “desafio” em vez de “desastre” mantém as coisas mais objetivas e menos emotivas.Evite termos emocionalmente fortes, por exemplo, “estúpido”, “preguiçoso”, ou “perigoso”. Tais palavras podem ser facilmente retiradas do contexto.Finalmente, se alguma vez tiver alguma dúvida sobre algo que está prestes a comunicar, consulte um(a) colega ou superior hierárquico(a). |
| [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.
 | Comunicar cuidadosamente num ambiente empresarial exige que consideremos como é que outras pessoas podem interpretar o que estamos a dizer.Utilize uma linguagem clara, precisa, inequívoca* Escolha palavras que sejam fáceis de entender.
* Certifique-se que forneceu contexto suficiente.
* Evite utilizar termos legais, a menos que seja advogado(a) e tenha sido autorizado(a) a emitir um parecer jurídico.
* Evite o uso de emojis e emoticons.
* Evite pressupostos e a apresentação de opiniões como factos.

Regule o seu tomA forma como dizemos algo é tão importante como o que dizemos:* O tom sarcástico, irónico e humorístico é frequentemente mal interpretado em comunicações empresariais.
* Os mal-entendidos também podem originar-se devido à utilização de um tom e uma linguagem sigilosos e conspiratórios.

Controlar as suas emoções* Tire sempre tempo para se acalmar antes de responder a alguém.
* Recorra a uma linguagem neutra.
* Evitar termos emocionalmente fortes.
 |
| [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 secção, aprenderá como escolher o canal e as ferramentas mais apropriadas 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 utilizamos para comunicar pode ter um impacto significativo na forma como formulamos e transmitimos as nossas mensagens.Isto também determina o controlo que temos sobre as mensagens depois de 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. | Alguns meios multimédia 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 ótimo canal para criar e transmitir informações empresariais do dia a dia.A sua velocidade e conveniência tornam-no uma excelente ferramenta para responder a questões de clientes, atualizar colegas quanto a projetos, reencaminhar propostas e relatórios, etc.No entanto, o e-mail não é adequado para partilhar informações altamente confidenciais de caráter proprietário. |
| [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. | A melhor forma de comunicar mensagens de natureza altamente confidencial ou que requerem muito contexto e informação prévia é em tempo real, em pessoa ou por telefone.Pense sempre no tipo de informação que está a partilhar, no público-alvo recetor dessa informação e no melhor canal 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 (Instant Messaging, IM) e as mensagens de texto (Text Messaging, TM) são outras populares de comunicação que estão a ser cada vez mais utilizadas para atividades relacionadas com negócios.Estas são excelentes ferramentas que podem ser utilizadas para fornecer atualizações a colegas sobre as nossas atividades, colocar questões rápidas, alertar parceiros sobre conflitos de horário, bem como para combinar e agendar reuniões. Contudo, não são canais adequados para criar ou transmitir informações empresariais significativas, como informações de vendas ou comentários sobre 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, tais como chamadas em conferência e videoconferências, estão a ser utilizadas com maior frequência.Proporcionam-nos uma forma ideal de gerir equipas à distância, realizar demonstrações interativas, etc. Apesar de as reuniões virtuais oferecerem múltiplas vantagens, também apresentam desafios e riscos. Por exemplo, as reuniões virtuais não são tão seguras como as comunicações presenciais, que são frequentemente conduzidas à porta fechada. Assim, não são adequadas para discutir ou partilhar informação sensível ou confidencial. |
| [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 redes sociais, são talvez, o mais dinâmico de todos os canais de comunicação.Oferecem-nos uma oportunidade única para interações directas online, colaboração, e partilha de informação com clientes, consumidores, doentes, outros funcionários da Abbott e o público. Esta oportunidade representa também um grande desafio. Dado que as interações nas redes sociais são rápidas e dinâmicas e têm potencial para se tornarem virais, a informação, os pontos de vista e as opiniões podem rapidamente escalar, ser divulgados, ou mal interpretados. Como resultado, o uso indevido das redes sociais pode representar um risco significativo para a 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 utilizamos para comunicar pode ter um impacto na forma como formulamos e transmitimos as nossas mensagens.Isto verifica-se, nomeadamente, no caso das comunicações eletrónicas, onde temos tendência a:* Responder a mensagens muito rapidamente,
* Utilizar um tom menos formal; e
* Ter menos cuidado na 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. | Utilizar meios multimédia pode por vezes resultar na transmissão de mensagens indesejadas, na partilha de informações com as pessoas erradas ou na expressão de opiniões que podem ofender outros.Isto não significa que não devemos utilizar o e-mail, mensagens instantâneas, reuniões virtuais, ou redes sociais se forem os canais mais adequados ou eficazes, mas que precisamos de ter cuidado ao utilizar estes meios.CLIQUE NO BOTÃO DE 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 enviarmos um e-mail, devemos sempre reler o que escrevemos e perguntar-nos:* Estas palavras são as mais adequadas?
* O tom é profissional?
* A mensagem é clara e inequívoca?
* A informação que estou a planear partilhar é relevante para todos os destinatários?
 |
| [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 selecionar um canal de comunicação, também precisamos de pensar no controlo que teremos sobre a mensagem assim que esta for 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 potencial impacto de uma divulgação pública ao comunicar por via eletrónica.Os e-mails podem ser enviados ou encaminhados para a pessoa errada.As mensagens podem ser reencaminhadas para outros.As mensagens on-line podem facilmente tornar-se virais. |
| [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. | Esquecemo-nos de que, essencialmente, não existem limites online e que, assim que premimos o botão Enviar, a nossa mensagem fica fora do nosso controlo.Isto pode resultar rapidamente na agravação, agregação ou má interpretação da informação, opinião ou ponto de vista. |
| [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 nos esquecemos de que as comunicações eletrónicas podem perdurar.Embora a Abbott tenha regras muito restritas no que diz respeito à retenção e destruição de documentos, outros podem não ter. O que significa que os comentários que publicou no passado num website duvidoso enquanto andava na universidade, ainda podem ser acedidos hoje em dia. |
| [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, lembre-se de que as opiniões e informações pessoais partilhadas, especialmente nas redes sociais, podem ter um impacto negativo nas nossas carreiras, empresa, clientes, acionistas e doentes.Por exemplo, temos de estar atentos ao utilizar redes sociais, as nossas identidades pessoais e empresariais podem sobrepor-se. O conteúdo e comentários relacionados que originalmente pretendíamos apenas partilhar com familiares e amigos podem ser vistos por outros, mesmo que as definições de privacidade estejam ativadas. |
| [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. | Devido ao elevado risco que as redes sociais representam para a Abbott e as suas partes interessadas, existem Orientações para as Redes Sociais que se aplicam a todos os utilizadores das redes sociais, tanto dentro como 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] Compreender o MeioCompreender o MeioCumpra os termos de utilização de cada plataforma, e certifique-se de acompanhar as mudanças, que podem acontecer em qualquer altura. Além disso, compreender a cultura das comunidades on-line com as quais interage e a forma como o seu público-alvo 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] Ser transparenteSer transparenteAo falar sobre a Abbott, as suas marcas, ou os seus produtos assegure-se que revela claramente a sua ligação à Abbott nas suas publicações. Isto ajuda a assegurar que todas as pessoas da sua rede social compreendem que tem um interesse declarado na Abbott.Para revelar a sua ligação à Abbott, utilize frases como, por exemplo:“Vejam o novo ... da minha empresa!”“Trabalho para a Abbott e estou entusiasmado(a) com a nossa nova campanha.”“Adoro o novo … da minha empresa.”Também pode utilizar um hashtag no final da sua publicação para revelar a sua ligação à Abbott, por exemplo:#IWorkAtAbbott#ProudToBeAbbott |
| [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] Respeitar as outras pessoas e usar o bom sensoRespeitar as outras pessoas e usar o bom sensoRespeite o seu público-alvo (e não intencional) e as suas perspetivas. Lembre-se de que não existem fronteiras geográficas on-line. Publicações e comentários locais podem ter um significado global e vice-versa.Não utilize insultos étnicos, obscenidades, ou qualquer linguagem ou atividade que viole as políticas da Abbott. Evite também fazer declarações depreciativas ou falsas sobre qualquer pessoa ou coisa, incluindo os nossos concorrentes ou os seus produtos.Consultar as Relações Públicas ao considerar se deve responder a um comentário negativo publicado num canal de redes sociais externo à 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] Pare antes de publicarPare antes de publicarFale a verdade e siga todas as leis e regulamentos locais sobre o que podemos dizer sobre os nossos negócios e produtos. Não faça afirmações falsas ou enganosas ou afirmações off-label sobre os nossos produtos, e não comente sobre ou partilhe conteúdos para produtos que não estão disponíveis para venda no 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 não for um(a) porta-voz oficial da Abbott, não responda a comentários ou perguntas da imprensa relacionadas com a posição da Abbott. A Abbott responde a comentários ou perguntas da comunicação social apenas através de porta-vozes designados. Em caso de dúvida, procure mais orientação e transmita os comentários às Relações Públicas.Não se esqueça que, mesmo quando está a utilizar as redes sociais a título pessoal, as pessoas podem aperceber-se de que está a falar em nome de Abbott. Por isso, esclareça sempre que comentários são os seus. Evite dar a impressão de ser um(a) porta-voz oficial da Abbott quando partilhar o 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] Proteger a privacidade e a informação confidencialProteger a privacidade e a informação confidencialNunca partilhe informações pessoais, por exemplo, o nome, morada, número de telefone, número de identificação governamental, e-mail, ou informações de cartão de crédito de outra pessoa sem autorização.Nunca partilhe informações sensíveis e confidenciais, como segredos comerciais, informações pessoalmente identificáveis e propriedade intelectual.Nunca utilize nem publique direitos de autor, marcas registadas, direitos de publicidade e outras informações que pertençam à Abbott ou a outras partes sem autorização.Lembre-se que, mesmo que um site tenha definições de privacidade, a informação pode muitas vezes ser vista e partilhada por outros.Se criar ou controlar um fórum de redes sociais patrocinado pela Abbott, consulte o Departamento Jurídico para se certificar de que está a seguir as leis relativas aos cookies e monitorização 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] Cuidado com o que partilhaCuidado com o que partilhaGuarde as suas palavras-passe, não coloque as suas informações pessoais identificáveis, e aprenda a utilizar definições de privacidade.Não utilize o seu endereço de e-mail e palavra-passe Abbott em sites de redes sociais. Os Attackers podem roubar as suas informações de início de sessão e utilizá-las para aceder aos sistemas da Abbott.Nunca publique as suas informações pessoais identificáveis (incluindo data de nascimento, morada ou número de telefone), pois podem ser utilizadas para roubar a sua identidade ou ataques de engenharia social dirigidos contra si e os seus contactos.Aprenda a configurar as definições de privacidade da plataforma de redes sociais e leia a respetiva política de privacidade para compreender como a empresa irá partilhar a sua informação.Aceite pedidos de amizade apenas de pessoas que conhece. |
| [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] Siga sempre as políticas da empresa e as leis locaisSiga sempre as políticas da empresa e as leis locaisAo falar sobre a Abbott nas redes sociais - tanto no âmbito profissional como pessoal - siga o Código de Conduta Empresarial da Abbott, as políticas da Abbott, e todas as leis locais aplicáveis.Para a governação sobre as redes sociais, consulte a Política de Redes Sociais Externas (MKT05) e o Centro de Recursos da Marca.Os links para estes e outros recursos podem ser encontrados na secção de 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. | Finalmente, esteja sempre ciente de que sempre que comunicar em qualquer meio de comunicação, quer esteja a escrever um e-mail, a responder a uma mensagem de texto, ou a publicar em meios de comunicação social, está a criar um registo.Antes de comunicar, pare, reflita, e pergunte-se: É realmente isto que quero dizer, e é esta a melhor forma de o dizer? Certifique-se de que o que está a dizer e a forma como o está a dizer estão em conformidade 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. | A utilização de ferramentas e softwares aprovados pela Abbott ao comunicar é outro aspeto importante da gestão adequada das 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. | Estas ferramentas e software devem ser sempre utilizados de forma responsável, e de acordo com as leis aplicáveis, o Código de conduta empresarial da Abbott, e as políticas da Abbott.Para mais informações sobre como salvaguardar as suas comunicações, visite o site de Segurança da Informação e Gestão de Riscos (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. | Se tiver alguma dúvida ou preocupação quanto a comunicações que recebe de outro funcionário, parceiro empresarial, cliente da Abbott ou de alguém relacionado com a Abbott, o melhor é consultar imediatamente o seu supervisor hierárquico.O seu superior conhece-o a si, ao ambiente de trabalho e está mais próximo das questões.Também pode contactar o Gabinete de ética e conformidade (GEC), Departamento Jurídico, Recursos Humanos ou Relações Públicas ou contactar a Linha de apoio à ética e conformidade multilingue da Abbott, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. |
| [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. | Se tiver dúvidas ou preocupações sobre a sua proteção e da Abbott contra potenciais riscos de cibersegurança, contacte a Segurança da Informação e Gestão de Riscos (Information Security and Risk Management, ISRM).Consulte a secção Recursos deste curso para obter links para os recursos acima referidos. |
| [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). | Alguns meios multimédia são mais eficazes e adequados do que outros para comunicar determinados tipos de informação.Comunicações por e-mailO e-mail é um ótimo canal para criar e transmitir informações empresariais do dia a dia. O e-mail não é adequado para partilhar informações altamente confidenciais de caráter proprietário.Comunicações presenciaisA melhor forma de comunicar mensagens de natureza altamente confidencial ou que requerem muito contexto e informação prévia é em tempo real, em pessoa ou por telefone.Mensagens instantâneas (Instant Messaging, IM) e mensagens de texto (Text Messaging, TM)Estas são excelentes ferramentas que podem ser utilizadas para fornecer atualizações a colegas sobre as nossas atividades, colocar questões rápidas, alertar parceiros sobre conflitos de horário, bem como para combinar e agendar reuniões. As IM e TM não são canais adequados para formular ou transmitir informações empresariais significativas.Chamadas em conferência e videoconferênciasAs reuniões virtuais oferecem múltiplas vantagens, mas não são adequadas para discutir ou partilhar informação sensível ou confidencial.Redes sociaisAs redes sociais oferecem-nos uma oportunidade única para interações diretas on-line, colaboração, e partilha de informação. Contudo, dado que as interações nas redes sociais são rápidas e dinâmicas e têm potencial para se tornarem virais, a informação, os pontos de vista e as opiniões podem rapidamente escalar, ser divulgados, ou mal interpretados.Ferramentas aprovadas pela AbbottUtilize sempre ferramentas e software aprovados pela Abbott.Obter apoioSe tiver uma pergunta ou preocupação sobre uma comunicação, fale com o seu responsável, ou com alguém do Gabinete de Ética e Conformidade (GEC), Jurídico, Recursos Humanos, ou Relações Públicas. Se tiver dúvidas ou preocupações sobre a sua proteção e da Abbott contra potenciais riscos de cibersegurança, contacte a 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. | Superior hierárquicoSe tiver alguma dúvida ou preocupação sobre a sua própria comunicação, ou comunicações que recebe de outro funcionário, parceiro empresarial, cliente da Abbott ou de alguém relacionado com a Abbott, o melhor é consultar primeiro o seu superior hierárquico.Relações PúblicasContacte um representante de Relações Públicas, caso tenha dúvidas sobre as expetativas da Abbott para comunicações internas e externas enquanto funcionário da Abbott.Website de Relações Públicas* Clique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) para aceder ao website de Relações Públicas no Abbott World.

Políticas e procedimentos de Relações Públicas* Clique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) para aceder às políticas e procedimentos relacionados com comunicação no Portal de Política Global no Abbott World.

Centro de Recursos de Redes Sociais* Clique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) para aceder ao Centro de Recursos de Redes Sociais no Abbott World para obter ferramentas que o(a) ajudem enquanto utiliza as redes sociais na Abbott. A *Política de Redes Sociais Externas (MKT05)* pode ser encontrada no Centro de Recursos de Redes Sociais.

Recursos Humanos (RH)Contacte um representante de Recursos Humanos para questões relacionadas com funcionários, incluindo as suas preocupações sobre interações com outros funcionários da Abbott ou qualquer outra pessoa ligada à Abbott.Website de Recursos Humanos* Clique [aqui](http://myhr.abbott.com/) para aceder ao portal myHR no Abbott World.

Políticas e Procedimentos de Recursos Humanos – As seguintes políticas globais de RH descrevem a 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 aceder às políticas acima referidas no Abbott World.

Departamento JurídicoContacte o Departamento Jurídico com perguntas ou preocupações relativas às implicações jurídicas de uma comunicação descuidada.Website Jurídico* Clique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) para aceder ao website do Departamento Jurídico no Abbott World. A página [Informação sobre ordens de retenção](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) no website do departamento Jurídico fornece informações importantes sobre a conformidade para com as ordens de retenção legal (Legal Hold Orders, LHOs) por parte dos funcionários.

Políticas e procedimentos jurídicos – Consultar Políticas e procedimentos jurídicos para requisitos relacionados com informação confidencial, antitrust, e outras questões jurídicas.* Clique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) para aceder às políticas e procedimentos jurídicos no Portal de Política Global no Abbott World.

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

Gabinete de ética e conformidade (GEC)O GEC é um recurso global disponível onde pode colocar as suas questões ou comunicar as suas preocupações, quanto aos valores e normas de conduta da nossa empresa.Sítio Web do GEC – Consulte o sítio Web do GEC para obter respostas para várias perguntas relativas à conformidade.* Clique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) para aceder ao website do GEC no Abbott World.

Políticas e procedimentos do GEC – Para consultar as políticas e procedimentos globais e específicos para cada país emanados do GEC:* Os colaboradores da Abbott devem visitar o [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).

Contactos do GEC – Recomendamos que contacte o GEC em qualquer momento caso tenha qualquer questão relacionada com ética e conformidade, ou para expressar preocupações sobre possíveis violações das nossas normas escritas, de leis ou regulamentações.* Visite a página [Contactar GEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) no [website do GEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) no Abbott World.

Linha de apoio à ética e conformidade – Visite a nossa [Linha de apoio “Speak Up”](http://speakup.abbott.com/), para manifestar a sua preocupação quanto a uma eventual violação dos valores e normas de conduta da nossa empresa. A Linha de Apoio do encontra-se disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e permite-lhe comunicar preocupações online ou por telefone, com um operador que fala o seu idioma. Também pode enviar uma mensagem de correio eletrónico para investigations@abbott.com para comunicar uma potencial 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](https://abbott.sharepoint.com/teams/GLB-LGL-OECTRNG/Shared%20Documents/Careful%20Communication_ABB-980_NEW/Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.Course TranscriptClick [here](https://abbott.sharepoint.com/teams/GLB-LGL-OECTRNG/Shared%20Documents/Careful%20Communication_ABB-980_NEW/Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) for a full transcript of the course. | Cartões de consulta rápidaClique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/teams/GLB-LGL-OECTRNG/Shared%20Documents/Careful%20Communication_ABB-980_NEW/Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) para consultar as sínteses de cada secção deste curso.Transcrição do cursoClique [aqui](https://abbott.sharepoint.com/teams/GLB-LGL-OECTRNG/Shared%20Documents/Careful%20Communication_ABB-980_NEW/Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) para obter uma 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. | A Verificação de Conhecimentos que se segue é composta por 10 perguntas. Para concluir este curso com êxito, deverá obter um resultado igual ou superior a 80%. Se ainda não fez isto, reserve alguns minutos para rever os cartões de referência rápida de cada secção. Quando estiver pronto, clique no botão **Verificação de Conhecimentos**. |
| 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, as suas marcas, ou os seus produtos nas redes sociais, deve revelar claramente a sua ligação à 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, as suas marcas, ou os seus produtos nas redes sociais, assegure-se que revela claramente a sua ligação à Abbott. Isto ajuda a assegurar que todas as pessoas da sua rede social compreendem que tem um interesse declarado na Abbott.Para mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Secção 3.2, Selecionar o canal certo.* |
| 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 garantir que o significado da sua mensagem é o mais claro possível, deve:Assinale todas as respostas que se aplicam. |
| 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] Utilizar uma linguagem clara, precisa e inequívoca.[2] Certificar-se que forneceu contexto suficiente.[3] Evitar utilizar termos legais, a menos que seja advogado(a) e tenha sido autorizado(a) a emitir um parecer jurídico.[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 garantir que o significado da sua mensagem é o mais claro possível, deve:* Utilizar uma linguagem clara, precisa e inequívoca;
* Certificar-se que forneceu contexto suficiente;
* Evitar utilizar termos legais, a menos que seja advogado(a) e tenha sido autorizado(a) a emitir um parecer jurídico; e
* Evitar o uso de emojis e emoticons.

Para mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Secção 2.3, Utilizar linguagem clara e precisa.* |
| Screen 58Question 3: Scenario83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | Quando é que é adequado incluir opiniões pessoais em comunicações empresariais? |
| 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] Nunca. As comunicações empresariais nunca devem conter opiniões pessoais.[2] Apenas ao comunicar pessoalmente ou por telefone.[3] Em qualquer momento, desde que deixe claro que está a emitir uma opinião e não a apresentar um facto.[4] Apenas quando se comunica 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. | Não há problema em expressar opiniões pessoais nas comunicações comerciais, desde que deixe claro que está a expressar a sua opinião e não está a apresentar um facto.Para mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Secção 2.4, Evitar apresentar opiniões como factos.* |
| Screen 58Question 4: Scenario86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | A melhor forma de comunicar mensagens que requerem muito contexto ou informação prévia é por canais eletrónicos. |
| 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 requerem muito contexto e informação prévia devem ser comunicadas em tempo real, em pessoa ou por telefone.Para mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Secção 3.2, Selecionar o canal certo.* |
| 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 armadilhas deve evitar nas suas comunicações comerciais?Assinale todas as respostas que se aplicam. |
| 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 é provável que outras pessoas interpretem o que está a dizer.[2] Utilizar tons secretos e conspirativos.3] Ajustar a sua escolha de palavras, tom, e linguagem corporal ao seu público.[4] Utilizar anedotas e sarcasmo para introduzir alguma diversão nas 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. | O tom sarcástico, irónico e humorístico é frequentemente mal interpretado em comunicações empresariais.Isto reflete-se, nomeadamente, em comunicações escritas, onde as sugestões visuais (como a linguagem corporal) e as sugestões auditivas (como a inflexão vocal) estão ausentes. Os mal-entendidos também podem originar-se devido à utilização de um tom e uma linguagem sigilosos e conspiratórios.Para mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Secção 2.5, 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 ative as definições de privacidade numa rede social, os seus comentários e conteúdo nunca serão vistos por outros. |
| 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. | Os comentários e conteúdo que originalmente pretendíamos apenas partilhar com familiares e amigos podem ser vistos por outros nas redes sociais, mesmo que as definições de privacidade estejam ativadas.Para mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Secção 3.2, Selecionar o canal certo.* |
| 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 são formas eficazes de controlar as suas emoções ao comunicar?Assinale todas as respostas que se aplicam. |
| 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] Utilizar linguagem neutra.[2] Evitar o uso de termos emocionalmente fortes.[3] Nunca enviar uma mensagem quando estivermos incomodados. |
| 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 as suas emoções ao comunicar num ambiente de negócios:* Devemos recorrer a linguagem neutra.
* Evitar termos emocionalmente fortes.
* Nunca enviar uma mensagem quando estivermos incomodados.

Para mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Secção 2.6, 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 seria apropriado para enviar através de uma 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] Informação de vendas.[2] Um alerta sobre um conflito de horários.[3] Uma avaliação de desempenho.[4] Contratação potencial de um(a) médico(a) 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. | As mensagens instantâneas (IM) são uma excelente ferramenta que pode ser utilizada para fornecer atualizações a colegas sobre as nossas atividades, colocar questões rápidas, alertar parceiros sobre conflitos de horário, bem como para combinar e agendar reuniões. As IM não são, contudo, um canal apropriado para criar ou transmitir informações comerciais substanciais, tais como informações sobre vendas, avaliações de desempenho, ou discussões sobre se os profissionais de saúde devem ser contratados para serviços/eventos.Para mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Secção 3.2, Selecionar o canal certo.* |
| 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. | As comunicações relacionadas com os negócios da Abbott podem ser conduzidas através de computadores e endereços de e-mail pessoais, desde que sejamos cuidadosos para não divulgar informações confidenciais ou proprietárias. |
| 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. | As comunicações relacionadas com os negócios da Abbott devem ser apenas conduzidas através dos dispositivos, softwares e ferramentas aprovadas pela Abbott.Para mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Secção 3.3, Escolher as ferramentas adequadas.* |
| 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:Assinale todas as respostas que se aplicam. |
| 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 de fazer o que for preciso para conseguir o negócio do Dr. Smith.[2] O Dr. Smith é um líder de opinião chave na área terapeutica a e um grande comunicador. Devemos assegurar-nos de que ele está nos nossos planos de inclusão e conhece os benefícios dos nossos produtos.[3] Precisamos de bloquear os nossos concorrentes.[4] Precisamos de fazer planos para lidar com 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 uma linguagem clara, concisa e inequívoca. A afirmação, “Precisamos de fazer o que for preciso para conseguir o negócio do Dr. Smith”, é vaga e aberta a potenciais interpretações negativas. Deverá considerar a reformulação utilizando uma linguagem clara e inequívoca: “O Dr. Smith é um líder de opinião chave na área terapeutica e um grande comunicador. Devemos assegurar-nos de que ele está nos nossos planos de inclusão e conhece os benefícios dos nossos produtos.” Do mesmo modo, a afirmação “Precisamos de bloquear os nossos concorrentes”, poderia ser mal interpretada como uma restrição ao comércio. Uma afirmação mais precisa e menos ambígua é: “Precisamos de fazer planos para lidar com a concorrência.”Para mais informações sobre a resposta correta, consulte a *Secção 2.3, Utilizar linguagem clara e precisa.* |
| Screen 58 107\_C\_59  | All questions remain unanswered | As perguntas ainda estão todas por responder |
| 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. | Não existem dados disponíveis, uma vez que não concluiu a Verificação de Conhecimentos.Parabéns! Passou com êxito na Verificação de Conhecimentos e concluiu o curso.Reveja os seus resultados, clicando em cada pergunta.Quando terminar, deve clicar no botão **Sair [X]** na barra de títulos do curso antes de fechar a janela ou o separador do seu navegador.Lamentamos, mas não obteve aprovação na Verificação de Conhecimentos. Reserve alguns minutos para rever os seus resultados, ao clicar em cada pergunta.Quando terminar, clique no botão **Repetir a Verificação de Conhecimentos**. |
| 109\_toc\_1 | Introduction | Introdução |
| 110\_toc\_2 | Welcome | Bem-vindo |
| 111\_toc\_3 | Objectives | Objetivos |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | Guia |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | Escrever a sua mensagem com cuidado |
| 114\_toc\_6 | Overview | Visão geral |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | Ter em conta o seu público |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | Utilizar linguagem clara e precisa |
| 117\_toc\_9 | Avoiding Presenting Opinions as Facts | Evitar apresentar opiniões como factos |
| 118\_toc\_10 | Regulating Your Tone | Regular o seu tom |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | Controlar as suas emoções |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | Escrever a sua mensagem com cuidado: Consulta rápida |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | Gerir as comunicações de forma responsável |
| 122\_toc\_14 | Overview | Visão geral |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | Selecionar o canal certo |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | Escolher as ferramentas adequadas |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | Onde se dirigir para obter apoio |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | Gerir as comunicações de forma responsável: Consulta rápida |
| 127\_toc\_19 | Resources | Recursos |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | Onde obter ajuda |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | Material de consulta |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | Verificação de conhecimentos |
| 131\_toc\_23 | Introduction | Introdução |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | Verificação de conhecimentos |
| 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 | Comentários |
| 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 estabelecer a ligação com o LMS (Learning Management System [Sistema de Gestão de Aprendizagem]). Clique em “OK” para continuar e rever o curso. Tenha em atenção que a Certificação do Curso poderá não estar disponível. Clique em “Cancelar” para sair |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | As perguntas ainda estão todas por responder |
| 146\_string\_3 | Questions | Perguntas |
| 147\_string\_4 | Question | Pergunta |
| 148\_string\_5 | not answered | não respondida |
| 149\_string\_6 | That's correct! | Está correto! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | Não está correto! |
| 151\_string\_8 | Feedback:  | Comentários: |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | Comunicação cuidadosa |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | Verificação de conhecimentos |
| 154\_string\_11 | Submit | Enviar |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | Repetir a Verificação de Conhecimentos |
| 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: Uma comunicação cuidadosa é fundamental para construir, manter e proteger a reputação da Abbott. O objetivo deste curso é demonstrar como a linguagem, o tom e a emoção desempenham um papel significativo na forma como as comunicações empresariais são recebidas e interpretadas, e oferecer orientação sobre como escolher o canal e as ferramentas mais apropriadas para comunicar a sua mensagem. Irá precisar de cerca de 35 a 40 minutos para concluir este curso. |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | Índice |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | Onde obter ajuda |
| 159\_string\_16 | Reference Material | Material de consulta |
| 160\_string\_17 | Audio | Áudio |
| 161\_string\_18 | Exit | Sair |
| 162\_string\_19 | Close | Fechar |