

Módulo 2:

Ferramentas de Informação e Comunicação Otimizadas pela Tecnologia e Implicações para Orientadores, Conselheiros e Terapeutas

Autor(a): Pantelis Balaouras – Greek Academic Network – www.gunet.gr

O apoio da Comissão Europeia a esta publicação não constitui um apoio público aos conteúdos que refletem a visão pessoal dos autores. A mesma Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito da informação aqui contida.

Curso de Formação THERAPY 2.0 : 9 Módulos

1. Introdução



2. Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

3. Características da comunicação através de computador em aconselhamento e terapia

4. Aspectos jurídicos

5. Questões éticas associadas ao uso de ferramentas eletrónicas e ao aconselhamento online

6. Aspectos económicos e financeiros

7. Competências técnicas de um orientador, conselheiro ou terapeuta online

8. Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

9. Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Descrição Geral do Módulo

Este módulo destina-se a orientadores, conselheiros e terapeutas, e debruça-se sobre o modo como estes profissionais podem tirar partido das **ferramentas de informação otimizadas pela tecnologia**, tais como websites e outros elementos da Web 2.0 (formulários, calendários, blogs, etc.), bem como de ferramentas de comunicação, tais como aplicações e serviços de conversação por vídeo ou por voz, de modo a comunicarem online com os seus clientes de forma segura, respeitando a sua privacidade e protegendo os seus dados, para todas as necessidades e em todas as atividades profissionais do dia-a-dia.

São também fornecidas informações acerca de outros locais onde poderá encontrar mais informação sobre estes tópicos, nomeadamente na Internet.

Objetivos do Módulo

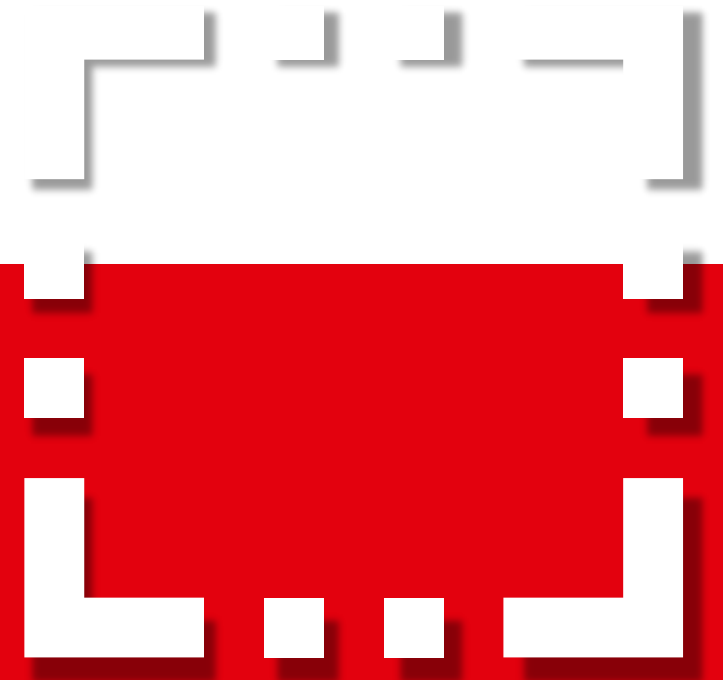
No final deste módulo, o leitor deve ser capaz de:

- ✓ Compreender terminologia básica relacionada com ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia;
- ✓ Compreender as potencialidades e limitações das aplicações de vídeo e voz mais populares no que diz respeito a funcionalidades e segurança online;
- ✓ Compreender a necessidade de comunicar online de forma segura em termos de proteção de dados e ser capaz de perceber se as aplicações e serviços que usa são os mais adequados.



Índice do Módulo

- Introdução
- Unidade 2.1: Comunicação com colegas e com clientes
- Unidade 2.2: Comunicação com clientes otimizada pela tecnologia
- Unidade 2.3: Introdução à segurança online



2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Algumas perguntas para si...

Sabe quais são as potencialidades das diversas aplicações para computador e dispositivos móveis?

Acha que é capaz de escolher as aplicações e ferramentas mais apropriadas para comunicar com os seus clientes?

Está ciente da importância da segurança online e da proteção de dados?

2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Unidade 2.1 Comunicação com colegas e com clientes

Índice da Unidade

- Introdução
- Comunicação com clientes
- Comunicação entre Orientadores / Conselheiros / Terapeutas



2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Introdução

No âmbito do projeto Therapy 2.0, o **e-Aconselhamento** ou **aconselhamento online** pode ser entendido como uma extensão à interação tradicional que ocorre entre os conselheiros / terapeutas e os seus clientes. O seu objetivo é alcançar os chamados “nativos digitais”, sobretudo as gerações mais novas.



2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Comunicação com o cliente – fase de procura

De seguida, vamos descrever as diversas fases que compõem a **comunicação** entre um **cliente** e um **orientador, conselheiro ou terapeuta** e as ferramentas que são utilizadas em cada fase.



1. Fase de procura

Os potenciais clientes estão à procura de respostas para os seus problemas/sintomas e/ou encontram um orientador/ conselheiro/ terapeuta para iniciar tratamento.

Hoje em dia, esta fase também pode ser conduzida online através da Internet, por isso muitos orientadores, conselheiros e terapeutas estão a utilizar **websites como instrumento de base** para chegarem aos seus clientes. Nos seus websites, estes profissionais descrevem os serviços que oferecem, a sua localização geográfica, as idiomas com as quais trabalham, os seus contactos e disponibilidade de horário, o uso de tecnologias de comunicação, o custo do tratamento, métodos de pagamento (o pagamento online está normalmente incluído) e outra informação necessária. Alguns profissionais recorrem também a **blogs**, onde publicam artigos sobre tópicos da sua especialidade.


 **Ferramentas:** Websites, Blogs

2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Comunicação com o cliente – Fases de Contacto e de Intervenção


2. Fase de contacto

O potencial cliente contacta com o orientador / conselheiro / terapeuta para lhe dizer qual é o seu problema e/ou marcar uma consulta.

 **Ferramentas:** Telefone, e-mail, formulários online, calendários online, redes sociais, aplicações de voz móveis

3. Fase de aconselhamento/terapia

O cliente encontra-se com o orientador/conselheiro/terapeuta e a intervenção de aconselhamento/terapêutica ocorre através da exploração da tecnologia avançada de comunicação.

 **Ferramentas:** Telefone, ferramentas de vídeo-conferência, aplicações móveis de vídeo/voz, chats




2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Comunicação entre orientadores / conselheiros / terapeutas

A Internet alterou a forma como **orientadores / conselheiros / terapeutas** comunicam entre si. A comunicação tornou-se mais eficaz graças ao uso de **fóruns eletrônicos** – uma ferramenta da Internet (Web 1.0) oriunda de gerações anteriores – onde os mesmos trocam opiniões ou experiências e iniciam colaborações. Os fóruns que são moderados e criados por uma associação oficial devem ser privilegiados pelos orientadores / conselheiros / terapeutas.

Algumas **Ferramentas da Web 2.0** e **aplicações móveis** também podem ser utilizadas para promover a comunicação direta com outros colegas.

 **Ferramentas:** Ferramentas da Web 2.0, fóruns eletrônicos, aplicações móveis



2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Unidade 2.2: Comunicação com clientes otimizada pela tecnologia

Índice da Unidade

- Classificação da interação com o cliente
- A interação tradicional em sessões presenciais
- Comunicação remota síncrona e assíncrona
- Comunicação síncrona
- Comunicação assíncrona
- Aplicações móveis para conversação e troca de mensagens
- Aplicações móveis mais populares
- Videochamadas
- Plataformas/ambientes de realidade virtual



2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

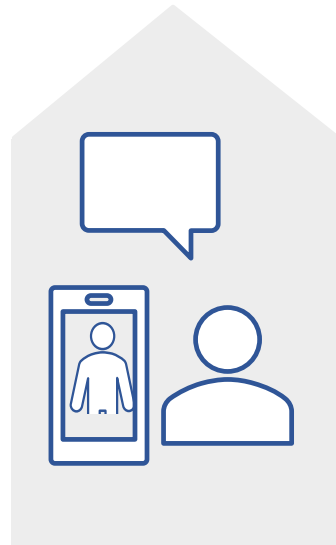
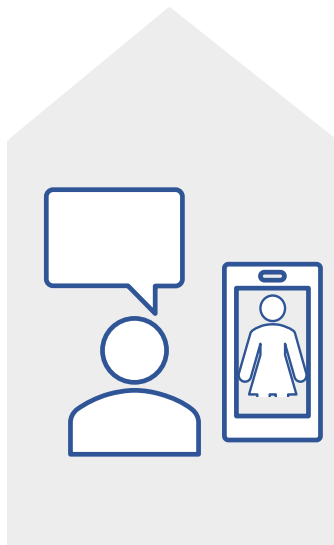
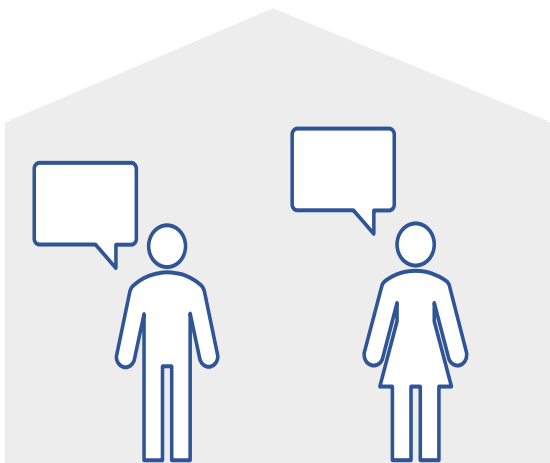
Classificação da interação com o cliente

A interação com o cliente otimizada pela tecnologia divide-se em duas categorias: interação tradicional no **mundo real** e comunicação em **plataformas de realidade virtual**.

Interação no mundo real

Interação tradicional em sessões presenciais

Comunicação remota:
síncrona e assíncrona



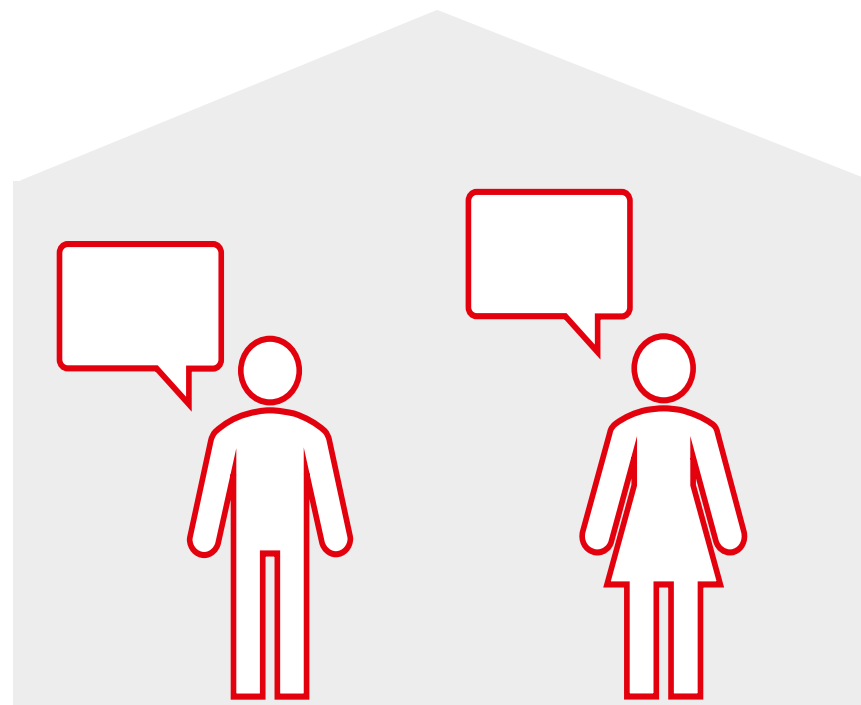
Plataformas de realidade virtual



2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Interação tradicional em sessões presenciais

A interação tradicional baseia-se na **comunicação oral** e em **sessões presenciais**, estando ambas as partes (orientadores / conselheiros/ terapeutas e cliente(s)) situadas fisicamente no **mesmo local** e ao **mesmo tempo**, estabelecendo comunicação visual e verbal.



2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Comunicação remota síncrona e assíncrona

As **tecnologias de informação e comunicação** (TIC) mais recentes, assentes sobretudo na Internet (Web 2.0) e em dispositivos móveis, alteraram o panorama da comunicação, eliminando a necessidade de o orientador/conselheiro/terapeuta e o cliente se encontrarem no mesmo local e tornando a **comunicação remota** numa alternativa mais apelativa (visualmente). Isto traduz-se num maior envolvimento da parte do cliente quando comparado com a tradicional chamada telefónica, já que os smartphones possuem funcionalidades que permitem a mobilidade, o acesso à internet, chamadas e envio de mensagens (caso a pessoa não esteja disponível), etiquetas, troca de fotos, etc.

A comunicação remota entre interlocutores pode ocorrer na mesma altura (comunicação **síncrona**) ou com um desfasamento de tempo (comunicação **assíncrona**). Esta última concretiza-se em duas etapas: a mensagem (em formato de texto, áudio, vídeo, etc.) é armazenada e consultada pelo recetor remoto numa fase posterior.

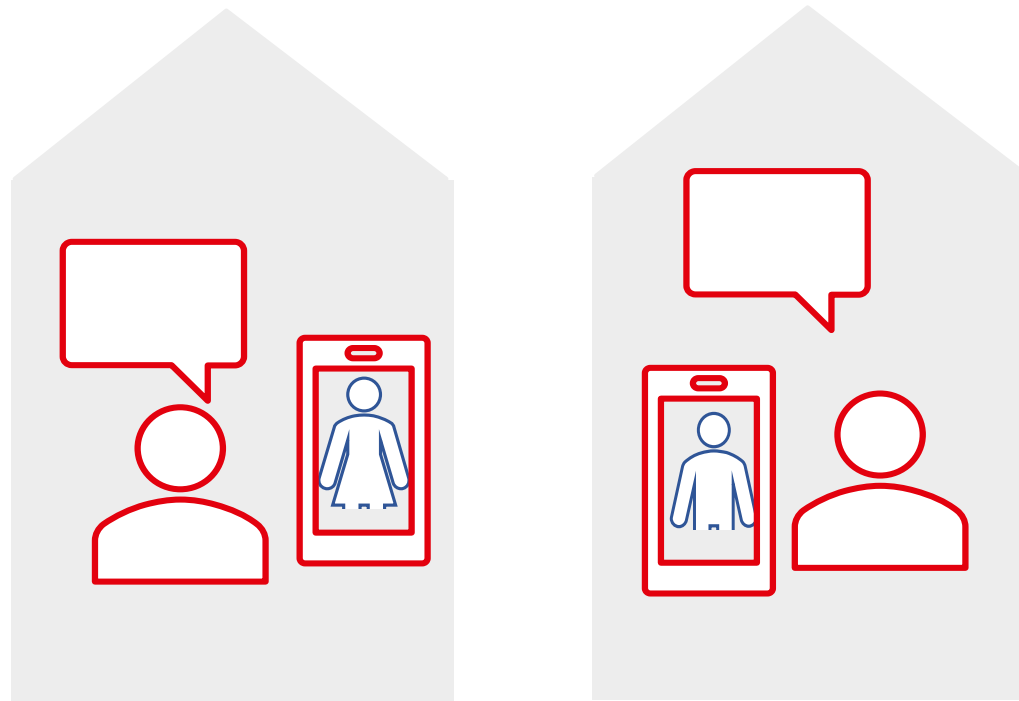
Curiosidade: “Síncrona” é uma palavra composta com origem nas palavras gregas “syn”, que significa igual, e “chronos”, que significa tempo. Logo, “síncrono” é algo que ocorre ao mesmo tempo, e “assíncrono” tem um sentido oposto, isto é, não ocorre ao mesmo tempo.

2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Comunicação síncrona

A comunicação síncrona permite conversas **em tempo real** (com condicionamentos temporais restritos) baseadas em interações em formato de texto, **áudio** (voz), **vídeo** (visualização), imagens e outro tipo de ficheiros, podendo estes ser combinados entre si. Alguns exemplos de comunicação síncrona (em tempo real) são:

- conversa por mensagem
- chamada de voz e videochamada (de conversação)
- teleconferência



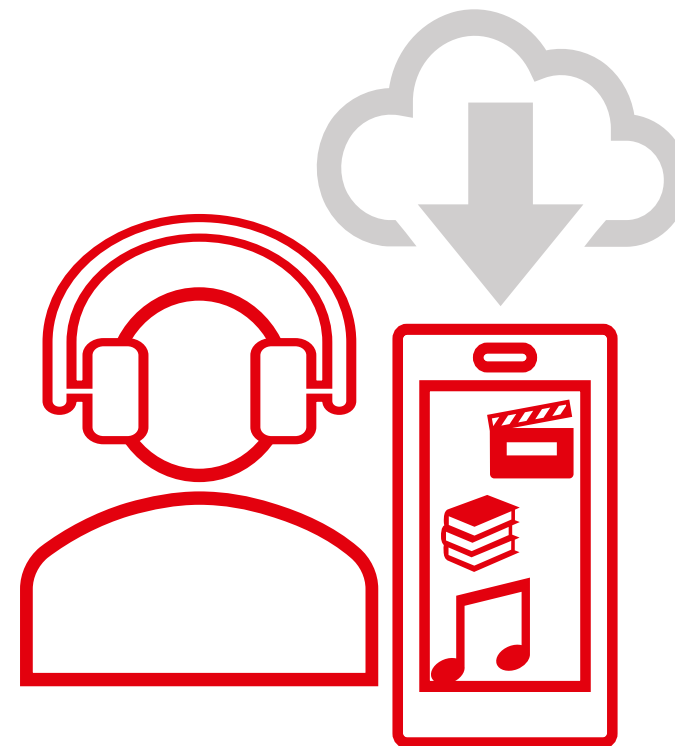
2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Comunicação assíncrona

A comunicação assíncrona possibilita interações com **limitações temporais flexíveis**, traduzindo-se em trocas de informação (texto, audio, vídeo, etc.) **sem necessidade de resposta imediata**. Alguns exemplos são:

- e-mails
- fóruns online
- serviços de mensagem
- serviços a pedido (*on demand*), tais como navegação de páginas web e vídeo *on demand*.

O interveniente na comunicação assíncrona pode seguir o seu próprio ritmo, tendo a possibilidade de aceder ao meio de comunicação quando lhe for mais conveniente.



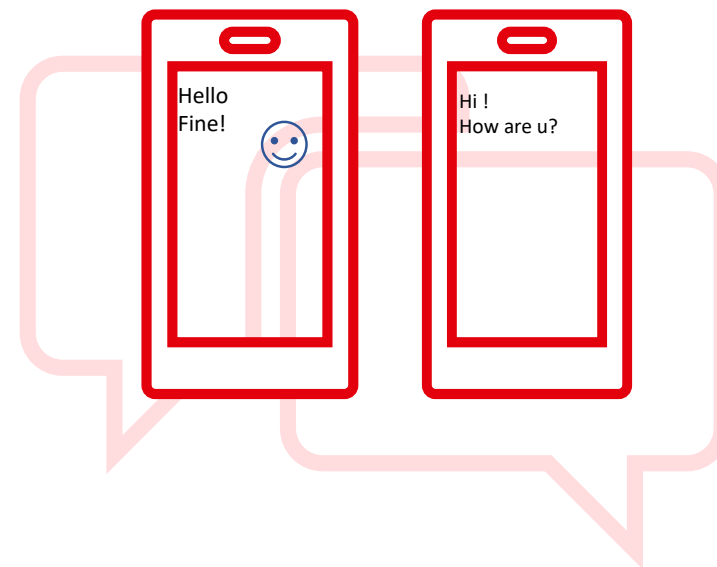
2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Aplicações móveis para conversação e troca de mensagens

As aplicações para conversação e troca de mensagens para telemóvel são as mais usadas pelos jovens.

Estas últimas são especialmente populares e competem entre si na adição de funcionalidades relacionadas com redes sociais, aumento de segurança e fornecimento de serviços gratuitos de chamadas e mensagens de texto.

Os utilizadores exploram estas aplicações para comunicar sincronicamente em tempo real, trocando textos, (funcionalidade de conversação por texto), diálogos ou vídeos (videochamada); também o podem fazer assincronicamente, caso o recetor não se encontre disponível ou online, deixando mensagens na forma de texto, voz, vídeo ou fotos (funcionalidades de mensagens).



2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Aplicações móveis mais populares

As **aplicações móveis** mais conhecidas, como o Facebook, Messenger, Apple Messages e o serviço de chamada através da Internet Skype ainda prevalecem, mas têm aparecido outros concorrentes promissores na área das aplicações móveis, tais como o WhatsApp, Viber, Google Hangouts, SnapChat, entre outros.

A maioria destas aplicações também pode ser instalada em **computadores de secretária**, quer em sistemas Windows quer em sistemas MAC.



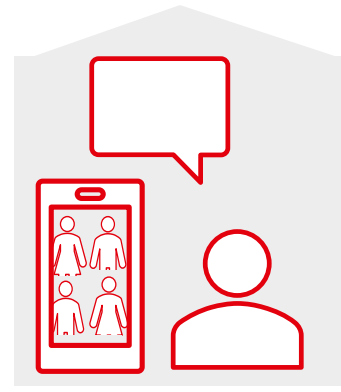
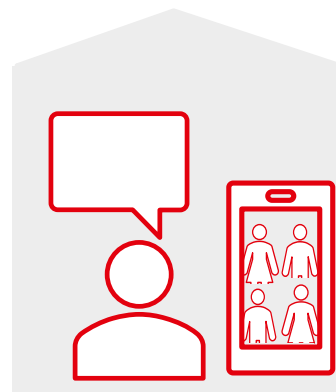
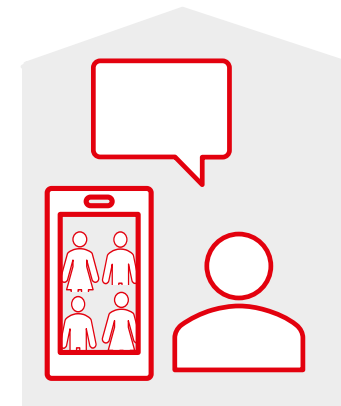
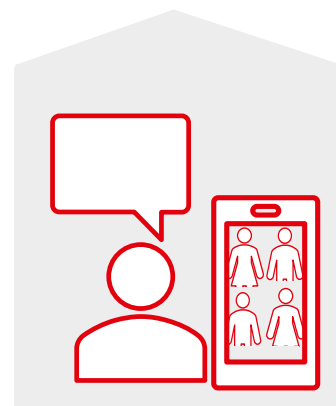
2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Videochamadas

As **videochamadas (de conversação)** também se tornaram populares graças à existência de várias aplicações de troca de mensagens que já oferecem a possibilidade de conversar via vídeo e sem qualquer custo através de redes móveis ou Wi-Fi.

As câmaras e os microfones incorporados nos telemóveis e computadores (ou outros externos, conectados a um computador) podem ser utilizados para conversação por vídeo/voz.













A maioria destas aplicações (exceto o Snapchat) expande-se da comunicação **um-para-um** até à comunicação **muitos-para-muitos**, permitindo videochamadas de grupo, isto é, nas quais mais do que duas pessoas – até 5 ou 6 – podem participar, dialogando entre si. Para incluir grupos maiores numa única videochamada, existem softwares como o ooVoo, Skype Business ou serviços de videoconferência na web.



2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Resumo das apps mais populares

A presente tabela apresenta as especificações das apps móveis mais populares.

						
Aplicações	Facebook Messenger	Google Hangout	WhatsApp	Viber	Skype	Snapchat
Apoio						
Comunicação síncrona						
Chat por texto, chamadas de voz e de vídeo (chat)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Max. por grupo videochamada	6	10	Impreciso	5	10	2
Comunicação assíncrona						
Mensagens de texto, voz, vídeo e imagem	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PC						
Windows	✓	✓	✓	✓	✓	
MAC	✓	✓	✓	✓	✓	
Dispositivos Móveis						
Android	✓	✓	✓	✓	✓	✓
iOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Windows	✓		✓	✓	✓	

2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Dica: Cumpra as normas de privacidade

Dica: Cumprir as **normas de privacidade** (GDPR, HIPAA) é muito importante quando se utilizam plataformas de terceiros para comunicar com clientes, por isso deve optar por utilizar somente as plataformas que se regulam por essas mesmas normas.

Consulte o capítulo 7 para mais informação.



Como posso obter mais informação?

Para obter mais informação, faça uma pesquisa na Internet com as seguintes palavras-chave:

“Aplicações de mensagens para telemóvel”

“conversação por vídeo”

“conversação por voz”

“software de videoconferência”



2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Plataformas/ambientes de realidade virtual: exemplo do Second Life

O Second Life é uma plataforma online de realidade virtual semelhante aos jogos multiutilizador. Os utilizadores do Second Life, também chamados de residentes, criam uma versão de si mesmos, designada por avatar, e têm assim a possibilidade de interagir com lugares, objetos e outros avatares. Podem explorar o mundo, conhecer outros residentes, socializar, participar em atividades individuais e/ou de grupo, construir, criar, comprar e negociar propriedades virtuais e serviços.

Os avatares podem assumir a forma que os utilizadores preferirem (humana, animal, vegetal, mineral ou uma combinação destas); em alternativa, o residente podem escolher um avatar que se assemelhe a si na vida real. Podem deslocar-se a pé, de transportes, voando ou através de teletransportação.



2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Plataformas/ambientes de realidade virtual

O Second Life integra os modelos de comunicação síncrona e assíncrona. Os avatares podem comunicar entre si via chat local, chat de grupo, mensagem instantânea global (conhecida por IM) e voz (em público, privado ou em grupo). O chat é utilizado para conversas públicas locais, entre dois ou mais avatares, e é visível para qualquer avatar que se situe dentro de uma determinada distância. As mensagens instantâneas são utilizadas para conversas privadas entre dois avatares, entre os membros de um grupo ou até mesmo entre objetos e avatares. Ao contrário do chat, a comunicação através de mensagens instantâneas não está dependente da distância entre os participantes.

Não existe qualquer custo associado à criação de uma conta no Second Life nem ao uso desta plataforma durante um determinado período de tempo.



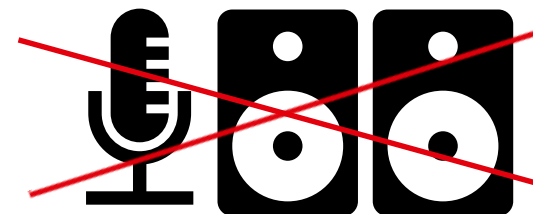
2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Requisitos de software e hardware

Os **softwares** próprios para a comunicação áudio e vídeo devem ser descarregados e instalados no computador ou num dispositivo móvel.

Os dispositivos móveis como tablets, smartphones e computadores portáteis já estão equipados com **câmara de vídeo**, **microfone** e **altifalante**.

No entanto, no caso de um computador de secretária, pode ser necessário instalar uma câmara web ou **auscultadores com microfone** (*não use altifalantes nem outro tipo de microfones, de modo a evitar problemas ao nível do som como eco e feedback*).



Unidade 2.3: Introdução à segurança online

Índice da Unidade

- O que é encriptação e porque é importante
- Criptografia de ponta a ponta
- Normas técnicas para encriptação na web
- Conclusão
- Dica: Obtenha mais informação



2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

O que é encriptação e porque é importante

Estar ligado à Internet expõe os utilizadores a vários riscos relacionados com **segurança online**.

Quando o utilizador envia dados pela Internet, ele não consegue controlar quem poderá ter acesso a esses dados, pois eles passam por muitos servidores, routers e dispositivos onde um hacker, prestador de serviços ou agente do estado pode interceptá-los e lê-los.

Assim, é extremamente importante que os orientadores/conselheiros/terapeutas tomem certas medidas no sentido de:

- i. protegerem dados sensíveis dos clientes/pacientes;
- ii. utilizar ferramentas e serviços online que garantam a privacidade e a segurança dos dados dos seus clientes durante a comunicação com os mesmos.

2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Criptografia de ponta a ponta

A **criptografia de ponta a ponta** (e2ee) serve para prevenir que qualquer pessoa (exceto as partes que intervêm na comunicação) leia os dados transferidos, garantindo a sua segurança e oferecendo proteção online. Os dados são encriptados, isto é, convertidos num código secreto utilizando uma chave fornecida pelo recetor da informação, chamada chave pública, que é enviada ao emissor. Somente o recetor pode descodificar e ler os dados, através do uso de uma chave designada por chave privada. A chave privada jamais deve ser partilhada.



2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Normas técnicas para encriptação na web

- Os protocolos *Secure Socket Layer (SSL)* e *Transport Layer Security (TLS)* constituem as **normas técnicas** para encriptação na Web. **Os websites com endereços que começam por https://** em vez de http:// (o 's' que aparece no final significa segurança) **são seguros.**
- As chamadas de voz e/ou de vídeo e outras aplicações para comunicação estão também protegidas, pois usam criptografia de ponta a ponta com muitas outras aplicações e serviços. Ao usar estas aplicações, o utilizador pode assim beneficiar da privacidade garantida pela encriptação. Assim, **os utilizadores devem optar sempre pelo uso de aplicações que fornecem e2ee.**
- Para saber quais as aplicações abrangidas por e2ee, **leia atentamente** os websites das aplicações e procure artigos na Internet que descrevam **as especificações de segurança das mesmas.** Deve fazê-lo com alguma **regularidade**, pois as aplicações e serviços podem alterar as suas configurações e opções de segurança e privacidade.

httpS://www.
↑

Conclusão

- No que respeita a segurança, os orientadores, conselheiros e terapeutas online **devem utilizar com cuidado aplicações** como o Facebook e o WhatsApp, entre outros. Estes meios de comunicação podem revelar-se úteis quando se pretende promover serviços, mas nunca devem ser utilizados para discutir questões do foro íntimo ou pessoal.
- Ainda que os nativos digitais utilizem despreocupadamente soluções de software ou aplicações inseguras para pedir ajuda e falar dos seus problemas, os **orientadores, conselheiros e terapeutas devem guiá-los para que adotem definições de comunicação seguras** - mesmo nos casos em que o cliente concorda totalmente com o uso de um meio de comunicação menos seguro.
- Existem soluções técnicas para orientadores, conselheiros e terapeutas que abrangem todos os tipos de comunicação e são seguras. Frequentemente, as associações desenvolvem o seu próprio sistema (que é dispendioso), mas existem outras alternativas seguras de plataformas e soluções de software no mercado.

2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Dica: Obtenha mais informação



Como posso obter mais informação?

Para obter mais informação, faça uma pesquisa na Internet com as seguintes palavras chave:

- *“criptografia de ponta a ponta” juntamente com “aplicações de mensagem”*
- *“conversação por vídeo”, “conversação por voz” e o nome das aplicações ou serviços que se pretende utilizar, por ex.: “encriptação no Skype”.*



Teste os seus conhecimentos

1. Qual é a ferramenta elementar de um profissional para chegar aos seus potenciais clientes e quais são os elementos básicos dessa mesma ferramenta?
2. O que é comunicação síncrona?
3. O que é comunicação assíncrona?
4. Porque é que a segurança online e a encriptação são importantes?
5. Um website começado por http:// é seguro para realizar pagamentos online?

Respostas

1. O website é a ferramenta básica a partir da qual os profissionais chegam aos seus potenciais clientes. Um website contém elementos como calendário online (para verificar a disponibilidade do profissional), formulários online (para submeter questões e solicitar agendamento de consultas) dados para contacto (ex. mapas online) e métodos de pagamento, bem como aplicações para comunicação online, através de video ou voz.
2. Comunicação síncrona refere-se a conversas em tempo real (ao mesmo tempo). Consiste na utilização de um dispositivo para troca de informação em formato texto, voz, video, imagens, outro tipo de ficheiros ou uma combinação dos mesmos.
3. A comunicação assíncrona possibilita interações com limitações temporais flexíveis, traduzindo-se em trocas de informação (texto, áudio, vídeo, etc.) sem necessidade de resposta imediata.
4. Quando o utilizador envia dados pela Internet (chamadas por voz, videochamadas, chat, e-mail ou número do cartão de crédito, websites), ele não consegue controlar quem poderá ter acesso a esses dados, pois eles passam por muitos servidores, routers e dispositivos onde um hacker, prestador de serviços ou agente do estado pode interceptá-los e lê-los. Assim, esses dados necessitam de ser encriptados. Os orientadores / conselheiros / terapeutas devem tomar certas medidas para protegerem dados sensíveis dos seus clientes e devem também utilizar ferramentas e serviços online que garantam a privacidade e a segurança dos dados dos seus clientes durante a comunicação com os mesmos. Para isso, devem utilizar ferramentas e serviços que sejam compatíveis com normas de privacidade (GDPR, HIPAA).
5. Não, só os websites que começam por **https://** são seguros.

2 Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

Chancela

Projeto: Therapy 2.0

Coordenador: media k GmbH, Goethestr. 10, D-97980 Bad Mergentheim,
telefone +497931 99 27 30, fax +49 7931 99 27 31

Website: <https://www.ecounselling4youth.eu>

Número do projeto: 2016-1-DE02-KA202-003245

Programa de financiamento: Erasmus+

Autor(a) do Módulo 2 – Comunicação otimizada pela tecnologia, ferramentas de comunicação e implicações para orientadores, conselheiros e terapeutas

Pantelis Balaouras – contacto: p.balaouras@noc.uoa.gr

© **Imagens:**

- Pantelis Balaouras, 2017, baseado em ícones disponíveis no Microsoft PowerPoint Office 365
- velin Radkov – Fotolia.com
- Wikipedia
- Microsoft Clipart Gallery
- Pixabay CC0 Creative Commons



Erasmus+



Este projeto foi autorizado por uma licença internacional Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhaigual 4.0.

O apoio da Comissão Europeia a esta publicação não constitui um apoio público aos conteúdos que refletem a visão pessoal dos autores. A mesma Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito da informação aqui contida.

Parceria Therapy 2.0

Alemanha		media k GmbH (Coordenador) Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30
Alemanha		Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111
Eslovénia		Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641
Croácia		Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000
Islândia		Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000
Áustria		Wissenschaftsinitiative Niederösterreich Dr. Wolfgang Eisenreich • office@wissenschaftsinitiative.at • + 43 676 944 5447
Portugal		Instituto Politecnico do Porto Dr. Regina Silva • ras@eu.ipp.pt • + 351 222 061
Grécia		GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603

Fim do módulo



Parabéns!

Concluiu este módulo!