

## MANUAL DE ATENDIMENTO

### *Perfil do adulto educador*

No AEFGA trabalhamos para que os adultos educadores se desenvolvam pessoal e profissionalmente e sejam

- **Responsáveis:** empenhados, proativos e comprometidos com o desenvolvimento da comunidade educativa em que se inserem.
- **Rigorosos:** críticos, reflexivos e criativos. Valorizem o conhecimento e atualização permanentes e procurem a superação.
- **Autónomos:** exemplos do exercício da liberdade, da cidadania e da democracia. Se assumam como gestores do conhecimento e promotores do respeito por si próprio e pelo outro.
- **Felizes:** positivos, empáticos, compassivos, exemplos e promotores de uma mentalidade aberta e disponível para a diferença.

AEFGA, Projeto Educativo 2023-2027

O atendimento, telefónico, presencial ou por via digital é a montra da escola. A forma como nos apresentamos determina a primeira impressão registada por quem nos procura. **É mais fácil criar uma primeira boa impressão do que desfazer uma primeira má impressão.**

Princípios a ter em conta no atendimento

1. **Cortesia** - a afabilidade no contacto, particularmente no presencial e no telefónico, são essenciais e não devem ser confundidas com familiaridade; estabelecer contacto visual e sorrir (o sorriso evidencia simpatia e disponibilidade); usar de uma linguagem correta, sem exagerar na proximidade física; procurar adaptar o discurso ao interlocutor, sem usar expressões que sugiram intimidade; evitar o recurso a linguagem técnica que o interlocutor possa desconhecer;
2. **Respeito** - o apreço por si próprio e pelo outro é a condição da assertividade; focar-se no essencial da comunicação, no problema e não na pessoa;
3. **Empatia** - a escuta ativa - criar espaço para que o outro se sinta escutado; fazer perguntas e clarificar o que é dito - ajuda a treinar a capacidade de se colocar no lugar do outro; ambas são determinantes para uma boa comunicação;
4. **Iniciativa** - a procura de soluções para as questões colocadas sem, no entanto, ultrapassar as competências e sem comprometer o eventual destinatário do contacto na sua ausência.

No atendimento telefónico procure:

- não deixar o telefone tocar mais de três vezes;
- cumprimentar, sorrindo e identificando-se;
- ouvir calmamente o interlocutor;
- escutar as respostas com atenção e proceder ao registo das informações necessárias;
- mostrar compreensão;
- responder com rigor e assertividade;
- transmitir confiança;
- agradecer.

No atendimento presencial ou telefónico procure ter em atenção as seguintes situações:

Se a pessoa visada, não está disponível:	Se a pessoa visada está disponível:	A evitar
<p>Responder:  <i>“De momento está a atender outra chamada”;</i>            Ou  <i>“De momento está a atender uma pessoa”;</i>            Ou  <i>“De momento está numa reunião”;</i>            E  <i>“Deseja que lhe transmita alguma mensagem?”</i>            O registo da mensagem deve ser o mais completo possível com: identificação da pessoa; identificação do dia e hora; identificação do assunto; indicação da opção - vai telefonar de novo; pediu para que lhe fosse devolvida a chamada</p> <p>Se a pessoa deseja ser recebida pela direção, explicar que o procedimento passa por pedir - em formulário próprio - uma entrevista, que lhe será agendada com a brevidade possível.</p>	<p>Recolher a identificação da pessoa que está ao telefone, (o nome do aluno e turma quando se trate de encarregado de educação) e o assunto que pretende tratar, antes de passar a chamada à pessoa visada.</p>	<p>Dar informações desnecessárias: <i>“deve ter ido tomar o pequeno-almoço”;</i> <i>“deve ter ido tomar café”;</i> <i>“Nunca chega antes das...horas”</i>            Dar informações confidenciais: <i>“está a resolver um assunto com a polícia por causa de uns descalços de alunos ou EE”;</i>            Falar demasiado alto            Usar termos que sugiram intimidade - <i>“filha”</i>, <i>“querido”</i> ou <i>“querida”</i>...            Justificar atitudes ou comportamentos de pessoas em relação às quais o interlocutor esteja a apresentar reclamação: <i>“Pois, sabe, às vezes ele/a tem essas reações”;</i> <i>“Não leve a mal, isto hoje está muito complicado”</i>  <i>“Afinal o que pretende saber?”</i>  <i>“Desculpe, pode dizer o que pretende; não tenho o dia todo”</i></p>

**Quando há crispação ou conflito** - que pode traduzir-se em reclamação, tentar capitalizar a situação para um melhoramento da relação e procurar:

- dedicar atenção e interesse à pessoa, deixando-a falar (muitas vezes as pessoas só precisam de alguém que as ouça), escutando-a;
- fazer perguntas que ajudem a estruturar e a compreender a causa do constrangimento/reclamação e a obter o máximo de informação;
- manter a calma e o controlo, não se deixando arrastar por “provocações” - não interpretar os argumentos como ofensas pessoais - sobretudo quando o interlocutor está muito alterado, e não alimentar a discussão;
- reformular os argumentos usados de forma objetiva, mostrando compreensão - esta reformulação permite, muitas vezes, contextualizar a situação e reduzir o seu alcance;
- concentrar-se no problema e não na pessoa;
- rebater os argumentos que não tenham fundamento, nomeadamente dando informações corretas, e salientando os aspetos positivos;
- admitir o erro, quando o haja, e pedir desculpa;
- procurar soluções ou comprometer-se com a sua procura;
- agradecer.

Se a reclamação é presencial, conduzir a pessoa a um lugar calmo e discreto, de modo a não dar “espetáculo”. Em caso limite informar a direção e chamar as forças de segurança.

## ATENDIMENTO - MANUAL DE BOAS PRÁTICAS



**AGRESSIVIDADE**

**E**

**ASSERTIVIDADE**

**E**



**PASSIVIDADE**

**E**

**COMUNICAÇÃO  
EFICIENTE**

