

# Guia de Comunicação

**Agrupamento de Escolas Adelaide Cabette**  
**Outubro de 2024**

# GUIÃO DE COMUNICAÇÃO AEAC

## Índice

I.	INTRODUÇÃO .....	3
II.	OBJETIVOS .....	3
III.	PÚBLICO-ALVO .....	3
IV.	COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA .....	4
	1. Comunicação Oral e Escrita .....	4
	a) Telefones/telemóveis .....	4
	b) Reuniões Presenciais .....	5
	c) Reuniões por Videoconferência .....	5
	d) Comunicação Escrita Formal .....	5
	e) Locais de Afixação de Informação .....	5
	f) Formatação de Documentos .....	5
	g) Logotipo do Agrupamento .....	6
	2. Comunicação Eletrónica.....	6
	a) Correio Eletrónico ( <i>e-mail</i> ) .....	6
	b) INOVAR .....	7
	d) SIGE.....	8
	e) Plataformas .....	8
	f) Página Eletrónica do Agrupamento.....	9
	g) <i>Newsletter</i> .....	9
	h) <i>Podcast</i> (“A Adelaide é que sabe” e “Conversas da Adelaide”).....	9
	3. Comunicação Audiovisual .....	10
	4. Proteção de Dados .....	10
	5. Monitorização e Avaliação.....	10
	ANEXO 1 – PROTOCOLO DE ATENDIMENTO (direto).....	11
	ANEXO 2 – PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO PARA O CORREIO ELETRÓNICO .....	13
	ANEXO 3 – LOCAIS DE AFIXAÇÃO DE INFORMAÇÃO .....	14
	ANEXO 4 – Normas para publicações na Newsletter AEAC .....	20
	ANEXO 5 – Normas para publicação de PODCAST AEAC .....	21

## I. INTRODUÇÃO

O Guião de Comunicação resulta da necessidade de melhorar e de incrementar os circuitos de informação e comunicação (interna e externa) no interior do AEAC.

A escola é uma organização complexa e, como tal, a comunicação interna é fundamental, ao nível da gestão, da organização, das relações de trabalho e das relações com a comunidade escolar. A comunicação externa é essencial na consolidação da imagem de escola e na melhoria do seu relacionamento com a comunidade local.

Por estes motivos, é importante definir, muito claramente, quem, como e com que objetivos se informa. A comunicação deve ser eficaz para cumprir os seus propósitos de melhorar o funcionamento interno da organização, incrementar a boa visibilidade e captar a atenção.

## II. OBJETIVOS

Os objetivos do Guião de Comunicação são os seguintes:

- Agilizar a comunicação interna e externa;
- Garantir a receção e uso articulado de informação relevante e atualizada por todos os setores do agrupamento e respetiva comunidade educativa;
- Potenciar e dotar o agrupamento de ferramentas que permitam uma comunicação mais eficaz e célere entre a comunidade escolar e educativa;
- Promover a colaboração e cooperação entre os diferentes agentes educativos;
- Potenciar as relações de proximidade entre as diversas estruturas intermédias;
- Melhorar as relações do agrupamento com o meio local;
- Divulgar o agrupamento, as atividades/projetos, realizações e o seu impacto social;
- Projetar o agrupamento no exterior com a divulgação de notícias e eventos escolares.

## III. PÚBLICO-ALVO

A divulgação da informação, projetos, eventos e notícias, é fundamental para a projeção do agrupamento, e visa tocar os seguintes públicos:

- Pessoal Docente e Técnicos Especializados;
- Assistentes técnicos e operacionais;
- Crianças, alunos e formandos;
- Pais e Encarregados de Educação;
- Assistentes técnicos e operacionais;
- Comunidade local;
- Parcerias.

## IV. COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

Os instrumentos de comunicação interna e externa do agrupamento são os seguintes:

### 1. Comunicação Oral e Escrita

#### a) Telefones/telemóveis

Escola	Telefone	Telemóvel	e-mail
Sede AEAC			<a href="mailto:geral@es-odivelas.pt">geral@es-odivelas.pt</a>
ES Odivelas	219 348 280	925 471 902	<a href="mailto:secretaria@es-odivelas.pt">secretaria@es-odivelas.pt</a>
			<a href="mailto:servicosadministrativos.alunos@agr-odivelas.pt">servicosadministrativos.alunos@agr-odivelas.pt</a>
			<a href="mailto:servicosadministrativos.pessoal@agr-odivelas.pt">servicosadministrativos.pessoal@agr-odivelas.pt</a>
EB Avelar Brotero	219 348 860		<a href="mailto:eb23.ab@agr-odivelas.pt">eb23.ab@agr-odivelas.pt</a>
EB António Maria Bravo	219 331 238		<a href="mailto:eb1.amb@agr-odivelas.pt">eb1.amb@agr-odivelas.pt</a>
EB Bernardim Ribeiro	219 386 263		<a href="mailto:eb1.n5@agr-odivelas.pt">eb1.n5@agr-odivelas.pt</a>
EB D Dinis	219 314 583		<a href="mailto:eb1.ddinis@agr-odivelas.pt">eb1.ddinis@agr-odivelas.pt</a>
EB M <sup>a</sup> Máxima Vaz	219 329 393		<a href="mailto:eb1.mmv@agr-odivelas.pt">eb1.mmv@agr-odivelas.pt</a>
JI Álvaro de Campos	215 867 898		<a href="mailto:ji.ac@agr-odivelas.pt">ji.ac@agr-odivelas.pt</a>
JI Roque Gameiro	219 340 786		<a href="mailto:ji.rg@agr-odivelas.pt">ji.rg@agr-odivelas.pt</a>

#### Normas:

- O uso de telefones pessoais do PD e PND não está autorizado no decurso das atividades, salvo situações excecionais devidamente justificadas, como recurso pedagógico ou situações de emergência;
- No decorrer das atividades letivas, os telemóveis ou outros dispositivos tecnológicos dos alunos, podem ser utilizados como ferramenta de uso pedagógico, cabendo ao professor decidir o momento e o modo de utilização;
- O uso de telemóveis/telefones institucionais, por parte dos professores, deve ser efetuado em local próprio (gabinetes de atendimento e/ou salas de reuniões), a fim de preservar a confidencialidade das comunicações.
- A comunicação telefónica deve respeitar as regras definidas no anexo 1.

#### b) Reuniões Presenciais

As reuniões das diferentes estruturas intermédias permitem a divulgação de informação e a partilha de novas ideias, motivando e promovendo o trabalho colaborativo e cooperativo. A periodicidade destas reuniões está definida nos regimentos das diferentes estruturas.

#### c) Reuniões por Videoconferência

As reuniões realizadas utilizando as plataformas de videoconferência disponíveis - *google meet; zoom; microsoft team* ou outra, em contexto de teletrabalho. Fora do regime de teletrabalho, as reuniões podem ser também realizadas por videoconferência, se for da conveniência do respetivo grupo de trabalho.

#### d) Comunicação Escrita Formal

O Aviso, a Ordem de Serviço, a Síntese do Conselho Pedagógico e do Conselho Geral, A Circular Informativa são mecanismos de comunicação formal, com carácter deliberativo e normativo, utilizados na comunicação interna, tanto em suporte de papel como eletrónico. Estes documentos são afixados nos locais específicos e ficam disponíveis na página do Agrupamento. Toda a comunidade escolar está obrigada ao cumprimento das disposições deles constantes, não podendo ser alegado o seu desconhecimento.

#### e) Locais de Afixação de Informação

Os locais específicos para afixar informação (Placares “P” / Vitrinas “VT” / Vidros “V”) disponibilizados, encontram-se organizados e distribuídos pelas escolas, de acordo com as necessidades das diversas estruturas intermédias e educativas.

Em cada local de informação deverá existir um **identificador** com a referência, tipo de informação, duração da informação e responsável pela mesma. Compete à Direção, coordenadores de estabelecimento e equipa de comunicação gerirem a utilização de painéis de informação nas escolas do Agrupamento.

#### Não é permitida:

- A afixação de informação nos suportes destinados ao efeito que **não tenha sido previamente autorizada pela Direção/coordenação** (com assinatura e data)
- A afixação de informação **fora dos suportes** destinados e autorizados para o efeito. O material afixado sem autorização será removido.

O material deve ser **afixado**, sempre que possível, no **mínimo, 8 dias antes** do evento ou ato administrativo e **removido, sempre que possível, nos 3 dias seguintes** ao evento. Cabe a quem fixa a informação e/ou à equipa de Comunicação a responsabilidade de a retirar.

A descrição dos vários locais de informação encontra-se no Anexo 2.

#### f) Formatação de Documentos

A formatação de outros documentos deve ser realizada de forma a conter os seguintes dados:

##### **Cabeçalho**

- Logotipo do Ministério de Educação (esquerda)

- Logotipo do AEAC (direita)
- Logotipo de outras estruturas (centro)
- Tipo de documento (se não estiver indicado no título);
- Título do documento;
- Código do documento (caso se aplique).

#### Rodapé

- Dados da Escola Sede (centro);
- Logotipo a que o AEAC seja obrigado colocar (esquerda);
- Identificação do impresso/modelo (caso se aplique).

#### g) Logotipo do Agrupamento

O Logotipo é constituído pelas duas iniciais A e C representando a letra **A**, em destaque a azul, sobre a letra **C** a cinza, “Agrupamento” e “Adelaide”, nome da patrona – Adelaide Cabette. Este logotipo foi o selecionado no concurso interno, lançado aos alunos de 9.º ano, na disciplina de Educação Visual.

A sua cor dominante - azul – foi uma das cores já existente no logótipo anterior da sede do Agrupamento). Uma cor espirituosa que proporciona calma e segurança, além de também poder simbolizar o sucesso e a confiança.

## 2. Comunicação Eletrónica

#### a) Correio Eletrónico (*e-mail*)

O Agrupamento dispõe de correio eletrónico institucional para todos os docentes, técnicos especializados, assistentes técnicos e operacionais e alunos, permitindo e agilizando o fluxo e a eficácia da informação. De acordo com o Regulamento Interno, toda a documentação institucional, ordens de serviço, avisos, convocatórias e atas de reuniões, é enviada através do correio eletrónico, tendo eficácia normativa. (O Acesso e-mail institucional está discriminado no Manual de Acolhimento ao Professor)

Setor	e-mail
Geral	Geral <a href="mailto:geral@es-odivelas.pt">geral@es-odivelas.pt</a>
Serviços Administrativos	Geral <a href="mailto:secretaria@es-odivelas.pt">secretaria@es-odivelas.pt</a>
	Alunos <a href="mailto:servicosadministrativos.alunos@agr-odivelas.pt">servicosadministrativos.alunos@agr-odivelas.pt</a>
	Pessoal <a href="mailto:servicosadministrativos.pessoal@agr-odivelas.pt">servicosadministrativos.pessoal@agr-odivelas.pt</a>
SASE	Serviços ASE <a href="mailto:sase@agr-odivelas.pt">sase@agr-odivelas.pt</a>
Biblioteca	Biblioteca ESO <a href="mailto:biblioteca@es-odivelas.pt">biblioteca@es-odivelas.pt</a>

	Biblioteca D. Dinis <a href="mailto:bibliotecadd@agr-odivelas.pt">bibliotecadd@agr-odivelas.pt</a>
	Biblioteca MM Vaz <a href="mailto:bibliotecammv@agr-odivelas.pt">bibliotecammv@agr-odivelas.pt</a>
Reprografia	Repro ESO <a href="mailto:repro@es-odivelas.pt">repro@es-odivelas.pt</a>
	Repro Avelar Brotero <a href="mailto:reproavelar@agr-odivelas.pt">reproavelar@agr-odivelas.pt</a>
Equipa Multidisciplinar	Equipa Multidisciplinar Apoio Educação Inclusiva <a href="mailto:aeac.emaei@agr-odivelas.pt">aeac.emaei@agr-odivelas.pt</a>
Equipa +/EMAI.COMME Equipa Multidisciplinar de Apoio e Integração da Comunidade Educativa Estrangeira	EMAI COMEE <a href="mailto:emai.comee@agr-odivelas.pt">emai.comee@agr-odivelas.pt</a>
<i>Newsletter</i>	Newsletter AEAC <a href="mailto:newsletter@agr-odivelas.pt">newsletter@agr-odivelas.pt</a>
Equipa de Comunicação	<a href="mailto:equipacom@agr-odivelas.pt">equipacom@agr-odivelas.pt</a>
EDD Equipa de Desenvolvimento Digital	<a href="mailto:Padde_aeac@agr-odivelas.pt">Padde_aeac@agr-odivelas.pt</a>

### Normas:

- O correio eletrónico institucional é o meio de comunicação formal, por excelência, no agrupamento, através do qual são enviadas convocatórias e atas de reuniões, avisos e ordens de serviço, sínteses das reuniões do Conselho Pedagógico e Memorandos do CG, documentos de trabalho; partilha de informação interna e externa, etc.;
- Todos os utilizadores devem aceder ao seu correio eletrónico pelo menos uma vez em cada dia útil. Na resposta a *e-mails* dirigidos à Direção/coordenação por parte de docentes, Alunos, Assistentes, Pais/EE, a resposta ocorrerá no prazo máximo de dois/três dias úteis;
- Os *e-mails* devem respeitar as regras definidas no anexo 3.

### b) INOVAR

Tratando-se de uma plataforma que faculta o acesso a vários serviços e *softwares*, e é uma ferramenta essencial e primordial na comunicação do agrupamento, apresentando as seguintes vantagens:

- INOVAR Pessoal- informação pessoal dos docentes disponível de forma simples e acessível:
  - Horários dos docentes e das turmas;
  - Assiduidade;
  - Abonos;
  - Registo Biográfico;
  - Outras informações.

(O Acesso ao INOVAR Pessoal pode ser feito [aqui](#))

- INOVAR Alunos - informação para os docentes sobre turmas e alunos disponível de forma simples e acessível:
  - Sumários;
  - Avaliações (intercalares, final de período, exames, ...);
  - Marcação de testes /atividades;
  - Dados estatísticos por turma e ano de escolaridade;
  - Registo de ocorrências.(O Acesso ao INOVAR Alunos pode ser feito [aqui](#))
- INOVAR Consulta - informação aos pais e encarregados de educação sobre o seu educando disponível de forma simples e acessível:
  - Horário da turma;
  - Avaliações;
  - Movimentos da portaria associados ao cartão;
  - Registo de faltas.(O Acesso ao INOVAR Consulta está na página do agrupamento em local de destaque e [aqui](#))
- INOVAR Paa - Registo, consulta e avaliação do Plano Anual de Atividades:
  - -Atividades validadas, aprovadas e publicadas no Plano Anual de Atividades do Agrupamento.(O Acesso ao INOVAR Paa está na página do agrupamento em local de destaque e [aqui](#).)  
(O calendário do Paa pode ser consultado [na página do AEAC](#))

#### d) **SIGE**

Plataforma de aplicativos que facilita o acesso a diferentes bens e serviços, é uma ferramenta de gestão e de comunicação essencial. A utilização do cartão SIGE, que exige a introdução de um PIN pessoal, permite:

- Controlo de acessos nas escolas sede e EB 2/3;
- Aquisição de produtos e serviços no interior das escolas;
- Carregamento do cartão diretamente na papelaria/reprografia;
- Consulta de ementas e a marcação de refeições através da página do agrupamento, em <https://agr-odivelas.pt/>, <https://www.cm-odivelas.pt/areas-de-intervencao/educacao/refeicoes-escolares> na Plataforma SIGA.
- Controlo de saldos e movimentos do cartão por parte do encarregado de educação, em <https://agr-odivelas.pt/>, <https://www.cm-odivelas.pt/areas-de-intervencao/educacao/refeicoes-escolares>, na Plataforma SIGA.

#### e) **Plataformas**

**Plataforma Classroom:** ocupam o papel de repositório de documentos aos quais todos os utilizadores no âmbito das suas estruturas acedem, de acordo com o nível de permissões de cada um. Permite total disponibilidade com armazenamento ilimitado; oferece uma maior interação; assegura maior feedback e total segurança e privacidade.

**Plataforma Teams** – ocupará o papel de repositório de documentos dos departamentos e de outras estruturas intermédias (Vantagens de utilizar a plataforma Teams: gratuito e seguro; contacto com alunos e professor facilitado, permite que se realize tarefas online e submeter trabalhos; possibilita a implementação do Ensino a Distância em ambiente escolar.)



#### f) Página Eletrónica do Agrupamento

É uma referência no que respeita a informações pertinentes e documentos estruturantes. Assume-se como um meio de divulgação interno e externo, pelo que se trata de um meio dinâmico e de fácil acesso, onde está disponível informação referente ao funcionamento do Agrupamento, nomeadamente:

- Identificação dos Órgãos de Gestão, da Estrutura Pedagógica e dos Estabelecimentos de Ensino;
- Caracterização da Oferta Educativa;
- Caracterização dos Serviços de Apoio (logístico e Técnico-pedagógico)
- Apresentação dos Documentos de referência;
- Caracterização dos Projetos Escolares;
- Partilha de informação sobre atividades realizadas e Boas práticas do AEAC;
- Partilha de Informações úteis sobre a vida escolar, concursos, etc;
- Partilha de *linKs* úteis (internos e externos).

Esta página passou a dispor de motor de busca e caixa de elogios, sugestões e reclamações para agilizar a eficácia da comunicação nesta página.

Está ativo um contador de visitas que permite a análise regular da dinâmica mensal desta página, para efeitos de monitorização.

#### **Normas:**

- Nos suportes eletrónicos é veiculada informação de natureza institucional e de divulgação;
- Os conteúdos da publicação e gestão da informação nos suportes eletrónicos oficiais do agrupamento são da responsabilidade dos coordenadores, de acordo com a linha editorial definida pela equipa da comunicação e a Direção;
- A publicação de informação institucional é da responsabilidade da Direção;
- Qualquer publicação ou alteração é da responsabilidade da Direção;
- A publicação de informação com fins de mera divulgação obedece a critérios de elaboração de notícias, definidos e veiculados pela Direção e/ou responsáveis pelas respetivas áreas (departamentos/grupos, clubes/projetos, bibliotecas, equipas multidisciplinares, etc.);
- Os documentos de carácter institucional devem apresentar as datas e órgãos que os aprovaram;
- A informação com fim de divulgação deve identificar datas de realização e respetivos responsáveis.

#### g) Newsletter

Publicação com conteúdos de divulgação de atividades realizadas no AEAC, enviada a todos os professores, alunos, APEE e CMO e disponibilizada no sítio do AEAC.

As notícias para publicação na *NewsLetter*, devem ser remetidas para [newsletter@agr-odivelas.pt](mailto:newsletter@agr-odivelas.pt). Todas as propostas para publicação devem cumprir as normas específicas (definidas no anexo 4).

#### h) Podcast (“A Adelaide é que sabe” e “Conversas da Adelaide”)

Publicações com o objetivo de partilha de ideias, nas mais variadas áreas, ouvindo opiniões de vários elementos da comunidade escolar e o parecer de especialistas nas matérias em análise. “A Adelaide é que sabe” está direcionada para os alunos do Ensino Pré-Escolar e do 1.º Ciclo.

Os temas ou conteúdos poderão ser sugeridas por qualquer elemento da comunidade escolar de acordo com o regulamento específico (anexo 5). O envio de conteúdos ou ideias deve ser enviado para o e-mail [equipacom@agr-odivelas.pt](mailto:equipacom@agr-odivelas.pt)

### 3. Comunicação Audiovisual

Quando for possível, colocar nas escolas do 2ºCeb ao ES monitores que permitam a divulgação de conteúdos relevantes destinados aos alunos e visitantes da escola, designadamente:

- Informação útil (Avisos; Calendário de Exames; etc.);
- Cartazes de divulgação de atividades e eventos;
- Divulgação fotos e vídeos de atividades/trabalhos/projetos realizados pelos alunos com legendas em várias línguas (transmissão intranet);
- A informação partilhada deve ser referente ao mês em curso ou ao mês que se segue;
- A atualização deve ser preferencialmente semanal e em caso de necessidade diária;
- As normas referentes à publicação de informação serão idênticas às utilizadas na Página WEB do AEAC.

### 4. Proteção de Dados

A publicação de notícias e de fotos ilustrativas devem respeitar os princípios constantes do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

### 5. Monitorização e Avaliação

A eficácia e o impacto destes instrumentos de comunicação serão monitorizados e avaliados regularmente através de:

- Inquérito CAF *online* sobre o grau de satisfação (de pais/EE, alunos, PD, PND) relativamente à comunicação interna e externa, a realizar em a cada dois anos;
- Aplicação de inquéritos de satisfação semestrais;
- Contador de acesso à Página Web a realizar mensalmente;
- Divulgação de resultados na página do agrupamento.

A equipa de Comunicação AEAC  
Outubro de 2025

## ANEXO 1 – PROTOCOLO DE ATENDIMENTO (direto)

Atender é dar atenção a um problema/necessidade de uma Pessoa dedicando-lhe algum do seu tempo no sentido da superação.

Para atendermos bem deveremos considerar as setes “virtudes” do atendimento:

- Competência (conhecimento, experiência e segurança);
- Credibilidade (confiança e honestidade);
- Disponibilidade (predisposição para ajudar e servir);
- Comunicação (informação adequada e completa);
- Iniciativa (adaptação a situações novas);
- Cortesia (educação, respeito e cordialidade);
- Flexibilidade (nas atitudes);

A insatisfação é a diferença entre a expectativa de uma pessoa e a realidade que ela constatou.

Tipos de Atendimento:

### 1. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

-O atendimento telefónico transmite a primeira imagem da instituição. Deve por isso transmitir uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de organização. A sua utilização requer um elevado sentido de responsabilidade e profissionalismo.

#### 1.1. QUANDO CONTACTA ALGUÉM

-Deve ter claro o que vai dizer e com quem vai falar.

-Se o destinatário não atender e decidir deixar mensagem:

- a) Identifique-se o melhor possível;
- b) Deixe o seu contacto;
- c) Deixe uma mensagem curta e clara;
- d) Despeça-se com cortesia e agradeça.

-Lembre-se que o seu estado de espírito se transmite em simultâneo com a voz. Quem o está a ouvir perceberá o sentido das suas palavras conjugadas com esse estado de espírito.

#### 1.2. QUANDO ATENDE UM TELEFONEMA

Um telefonema deve ser conduzido pelas mesmas regras de cortesia e eficiência do atendimento presencial, mas como a sua tradução é feita, apenas, através da voz, requer uma atenção particular:

- a) Logo que possível atenda a chamada
- b) Identifique a sua instituição e o seu serviço, o interlocutor precisa de saber se ligou para o sítio pretendido.
- c) Procure saber a identificação do seu interlocutor
- d) Utilize o seu estilo mais cortês no contacto
- e) Não grite, não sussurre, não fale demasiado depressa, nem utilize bordões de linguagem
- f) Nunca mastigue pastilha elástica, rebuçados ou outro qualquer alimento enquanto fala.
- g) Transmita segurança e motivação
- h) Comprove que está a escutar (evite os silêncios prolongados) com interjeições intercalares
- i) Não interrompa o seu interlocutor
- j) Preocupe-se com a articulação das palavras
- k) Exprima-se com clareza e num português correto
- l) Seja atencioso e amável

A cortesia é fundamental para atender todos os telefonemas. Seja agradável e educada dando-lhe atenção. Siga este princípio desde o início até ao momento de desligar, incluindo o modo como desliga e pousa o aparelho.

Não atenda o telefone, se estiver a manter outra conversa. Levantar o auscultador e continuar a conversa para o lado, traduz uma imagem de desrespeito e ineficiência.

Nunca dê informações confidenciais ou desnecessárias. Assegure-se de que todas as informações prestadas são corretas e adequadas.

Registe o conteúdo principal da informação num bloco para anotações, para que não se perca informação, pois não deve confiar na memória. Recolha todas as informações pertinentes da mensagem, confirmando nomes, moradas, emails e números que lhe sejam transmitidos. Recapitule com o interlocutor as informações, certificando-se do conteúdo fundamental.

Se tiver de encaminhar a chamada, indique ao interlocutor o nome e a categoria profissional da pessoa para quem vai passar a chamada; de seguida informe essa pessoa de quem pretende falar com ele.

Exemplos de abordagens corretas:

- “Com quem estou a falar, por favor?”;
- “Desculpe, não ouvi corretamente. Pode repetir por favor?”;
- “Quem devo anunciar?/Pode dizer-me o seu nome?”;
- “Sim, ele/ela está. Deseja que lhe transfira a chamada?”

### 1.3. SE A PESSOA COM QUEM O INTERLOCUTOR DESEJA FALAR, NÃO ESTÁ DISPONÍVEL

Exemplos de abordagens corretas:

- “Deseja que lhe transmita alguma mensagem, ou prefere deixar-me o seu nome e contacto para lhe ligar, logo que possível?”
- “Se não se importa de esperar um pouco, eu vou tentar localizá-lo”.
- “Desculpe, não consigo localizá-lo; mas posso transmitir-lhe uma mensagem”.
- “Vou tentar saber de imediato e depois entro em contacto consigo.
- “Quer deixar-me o seu contacto, para eu lhe transmitir a mensagem?”

## 2- ATENDIMENTO PRESENCIAL

O colaborador que preste atendimento a alguém que se apresenta representa o todo do serviço, sendo identificado com a qualidade do serviço que aí se presta. Os primeiros 20 segundos de perceção são primordiais no atendimento presencial, devendo o colaborador demonstrar simpatia, competência e profissionalismo.

No atendimento presencial há certos aspetos que são essenciais.

- a) A expressão do rosto e toda a expressão corporal
- b) A voz e o vocabulário
- c) A aparência (a postura física, o vestuário, o penteado, higiene e outros.
- d) Reconheça, o mais breve possível, a presença da Pessoa;
- e) Se houver demora no atendimento, peça desculpas;
- f) Se possível, trate a Pessoa pelo nome;
- g) Demonstre que quer identificar e entender as necessidades da Pessoa;
- h) Escute atentamente, analise bem a informação, apresente questões;
- i) Olhe para a Pessoa diretamente e demonstre atenção;
- j) Prenda a atenção do recetor;
- k) Não escreva enquanto estiver a falar com a Pessoa;

Depois há que ter em conta alguns princípios:

### 1. Princípio da competência

A Pessoa que se apresenta no serviço espera que cada funcionário que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da organização e do setor que procura.

### **2. Princípio da legitimidade**

A Pessoa deve ser atendida com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração.

### **3. Princípio da disponibilidade**

O funcionário que atende representa, para o usuário, a imagem da organização. Assim, deve haver empenho para que a Pessoa não se sinta desamparada.

### **4. Princípio da flexibilidade**

O funcionário deve procurar identificar claramente as necessidades da Pessoa e esforçar-se para ajudá-la, orientá-la, conduzi-la a quem possa ajudá-lo adequadamente.

## **ANEXO 2 – PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO PARA O CORREIO ELETRÓNICO**

Dedicar algum tempo a pensar na forma como gere o seu e-mail e como este surge aos olhos dos seus destinatários pode contribuir para um maior sucesso das mensagens que envia.

- Seja claro e conciso

Domine a arte dos e-mails breves. Duas a três frases ou parágrafos no máximo. Escreva de modo conciso, seja claro, e não se iniba de recorrer a tópicos. Verifique como surgem as suas mensagens de correio eletrónico nos dispositivos móveis. Se for necessário fazer scroll down várias vezes é sinal de que o e-mail está demasiado longo.

- Nunca responda zangado

Não responda a e-mails se estiver zangado. Tenha presente que as mensagens de correio eletrónico podem “durar para sempre”. Se estiver aborrecido com alguma situação, adie o envio de e-mails, de modo a evitar ser menos cordial do que seria numa situação normal.

E nunca escreva o texto com letras maiúsculas. De acordo com a net-etiqueta, isso é o equivalente ao gritar numa conversa. Muitas pessoas fazem-no quando estão zangadas.

- Escreva de forma profissional

Tenha presente que os seus e-mails são um reflexo de si. Todas as mensagens de correio eletrónico que envia reforçam ou prejudicam a imagem que os outros têm de si. Assim, se os seus e-mails são confusos, desorganizados e apresentam gralhas ou erros, transmitirá a ideia de que é um profissional disperso, desorganizado e descuidado.

- Crie uma rotina de leitura. Se responde os e-mails assim que os recebe, as pessoas estarão sempre à espera de resposta imediata.
- E-mail para muita gente? Use a opção Bcc (ou equivalente). Muitas pessoas recebem e-mails que acham interessantes e encaminham à sua lista de contactos. No entanto, fazem isso simplesmente separando os endereços por vírgula no campo Para (To) ou Cc. O problema desta abordagem é que todos que receberem a mensagem poderão ver os endereços das outras pessoas, situação que pode ser desconfortável para muita gente. Para evitar este tipo de problema, praticamente todos os

serviços de e-mail contam com o campo Bcc (ou Cco). Ao utilizá-lo, todos receberão a mensagem, porém somente visualizarão o e-mail de quem a enviou.

- Do mesmo modo se recebe e-mail destinado a um determinado grupo em que o seu endereço está incluído, não responda com o campo “responder a todos” mas antes o “responder”. Assim a sua resposta vai só para o e-mail remetente. Do outro modo todos os participantes no grupo recebem a sua mensagem.
- Não apague o conteúdo anterior ao responder mensagens. Ao responder mensagens, muita gente apaga o texto original para deixar o e-mail menor ou menos confuso. No entanto, o destinatário muitas vezes pode não se lembrar sobre o que se trata aquela resposta e ser obrigado a procurar mensagens anteriores para compreendê-la. Assim, ao responder e-mails, mantenha o conteúdo anterior e apague, no máximo, informações claramente irrelevantes ou as primeiras mensagens. Se houver muitas respostas, pode ser interessante criar mensagens com assuntos diferentes sempre que a conversa se desviar para outro caminho, para fins de organização.
- Evite o uso de mensagens com imagens de fundo. Algumas pessoas gostam de "enfeitar" a mensagem utilizando imagens de fundo ou até pequenas animações. Esta é uma prática não recomendada, pois o destinatário pode tentar ler a mensagem via interface Web ou smartphome e ter a sua visualização comprometida por causa da figura. Também é importante considerar que e-mails com imagens podem ficar maiores e atrapalhar quem estiver tentando visualizar a mensagem por meio de uma conexão lenta à internet. Assim, ao redigir e-mails, utilize sempre a forma mais simples de texto - imagens somente como anexos e apenas quando necessário.
- Campo assunto claro. Ao redigir e-mails, procure sempre colocar no campo Assunto (Subject) frases que estejam diretamente relacionadas ao conteúdo da mensagem. Por exemplo, se você quer combinar para ir a um restaurante com seus amigos, coloque no campo assunto algo como "Restaurante mexicano na sexta-feira"; se você precisa de determinado documento, informe, por exemplo, "Relatório de vendas do dia 27/07" em vez de apenas "Relatório". Colocar no campo Assunto frases pouco ou nada descritivas, como "Bom dia" e "Olá de novo!", ou até mesmo deixá-lo em branco pode dificultar a localização posterior da mensagem por parte do destinatário.

### ANEXO 3 – LOCAIS DE AFIXAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Nos diferentes estabelecimentos de ensino, a localização, conteúdo e responsável pela informação é a seguinte:

LOCAL DO PLACAR, VITRINA OU JANELA	INFORMAÇÃO	RESPONSÁVEL
<b>VITRINAS (V)</b>		
<b>Vitrine 1</b> – Ao lado da Portaria	APEEESO	APEEESO
<b>Vitrine 2</b> – Biblioteca	Divulgação da atividade da Biblioteca	Bibliotecári@ ESO
<b>Vitrine 3 A</b> - Entrada da sala de alunos (esquerda)	EFA/Cursos Noturnos	Coord. Cursos Noturnos/ Direção

<b>Vitrine 3 B</b> - Entrada da sala de alunos (direita)	APEE AEAC	APEE AEAC
<b>Vitrine 4 A</b> – Ao lado do SASE (esquerda)	Secretaria	Secretaria
<b>Vitrine 4 B</b> – Ao lado do SASE (direita)	ASE	ASE
<b>Vitrine 5 A</b> – Entrada do refeitório (esquerda)	Ementas	Direção
<b>Vitrine 5 B</b> – Entrada do refeitório (direita)	Acolhimento	Equipa+/Direção
<b>Vitrine 6</b> – Palco/Bar	Associação de Estudantes ESO	Associação de Estudantes/ Direção
<b>Vitrine 7</b> – Saída sala de alunos	Exames	C.S. Exames / Direção
<b>Vitrine 8</b> – Saída sala de alunos	Exames	C.S. Exames/ Direção
<b>Vitrine 9</b> – Saída sala de alunos	Informações EB e ES	Direção
<b>Vitrine 10</b> – Entrada do pav. A3 (exterior/direita)	Conselho Geral	Presidente do CG
<b>Vitrine 11</b> – Entrada do pav. A3 (exterior/esquerda)	Informações gerais para alunos	Direção
<b>Vitrine 12</b> –Ao lado do SEAE pav. A3 (1ºpisso)	Informações dos serviços do SEAE	SEAE
<b>Vitrine 13</b> –Ao lado da Inf2 pav. A3 (1ºpisso)	Informática	Informática
<b>Vitrine 14</b> – Saída do refeitório	CD/ Oficinas Básico ESO	Coord. CD Coord. Ofic. ESO
<b>Vitrine 15</b> – Saída do refeitório	CD Secundário	Coord. CD
<b>Vitrine 16</b> – Saída do refeitório	PES / Saúde Escolar arranjar canhão?	PES Saúde Escolar
<b>Vitrine 17</b> – Entrada do pav. A3A (exterior)	Informações gerais para alunos	Direção
<b>Vitrine 18</b> – Entrada do pav. A3A (interior)	Ensino Noturno / Qualifica	Direção
<b>Vitrine 19</b> – Laboratórios de Biologia e Geologia	Grupo Biologia/Geologia	Coordenador(a) Biologia/Geologia
<b>Vitrine 20</b> – Pav. Polidesportivo	Grupo EF	Coordenador(a) Educação Física

PLACARES (P)		
<b>Placar 1</b> - Sala de Professores	Geral	Direção
<b>Placar 2</b> - Sala de Professores	Ensino Profissional/ Cursos Noturnos	Coord.CP e Coord. CN
<b>Placar 3</b> - Sala de Professores	Direção de Turma	Coordenadores DTB/ DTS
<b>Placar 4</b> - Sala de Professores	Plano Anual e Apoios Pedagógicos	Equipa PAA e Direção
<b>Placar 5</b> - Sala de Professores	Informações Várias	Direção
<b>Placar 6</b> - Sala de Professores	Projetos em Destaque	Coordenador de Projetos
<b>Placar 7</b> - Sala de Professores	Informação Sindical Pessoal Docente	Representante Sindical PD
<b>Placar 8</b> - Sala de Professores	Serviços Administrativos	Coordenador Serviços Administrativos
<b>Placar 9</b> - Sala de Professores	Exames	Coordenador do Secret. Exames
<b>Placar 10</b> - Sala de Professores	JNE e IAVE	Coordenador do Secret. Exames
<b>Placar 11</b> - Frente à Reprografia - pavilhão A3 (interior)	Informações gerais para alunos	Direção
<b>Placar 12</b> - Parede da LQ1 - pavilhão A3 (interior)	Grupo Física e Química	Sub-coord. 510
<b>Placar 13</b> - Parede Gabinete LQ2 pavilhão A3 (interior)	Grupo Física e Química	Sub-coord. 510
<b>Placar 14</b> - sala de alunos Parede ao lado do SASE	Informação Escolas do 1º Ciclo e Pré-escolar do Agrupamento	Serviços Administrativos
<b>Placar 15</b> – Secretaria	Informação institucional e sindical PND	Representante Sindical PND
<b>Placar 16</b> – Gab. Coordenadora dos AO	Informação institucional e sindical PND	Representante Sindical PND



JANELAS (J)		
<b>Janela 1/6</b> - Sala Professores (ala norte – saída da sala de alunos)	<b>Listas de Turmas</b> Pré-escolar	Direção
<b>Janela 7/8</b> - Sala Professores (ala norte – saída da sala de alunos)	<b>Listas de Turmas</b> 1.º CEB	
<b>Janela 9/17-</b> Sala 12 (Pav.A3A)	<b>Listas de Turmas</b> 2.º CEB 3.º CE ES-CCH	Direção
<b>Janela 18/19-</b> Sala OfA (Pav A3A)		
<b>Janela 20/38</b> – Refeitório		
<b>Janela 9/17-</b> Sala 12 (Pav.A3A)	<b>Horários</b> 2.º; 3.º; CEF;ES-CCH  <b>Pautas de avaliação Interna</b> 2.º; 3.º; CEF; ES-CCH  <b>Pautas de avaliação Externa</b> 3.º; ES-CCH	Direção
<b>Janela 18/19-</b> Sala OfA (Pav A3A)		
<b>Janela 20/38</b> – Refeitório		
<b>Janela 39/47</b> - Secretaria		
<b>Janela 48/49</b> – Sala LF1 (Pav. A3)	<b>Classificações</b> Cursos Profissionais	Coordenador(a) CP
<b>Janela interior 50</b> - sala de professores	Orçamento Participativo, Associação de Estudantes	Direção
<b>Janela interior 51</b> - sala de professores	Divulgação de conteúdos de natureza cívica e científica de interesse para os alunos	Direção
<b>Janela interior 52-</b> sala de professores	Divulgação de eventos e atividades de interesse para os alunos (internas e externas)	Direção
EXPOSITORES (E)		
<b>Expositor 1</b> -ao lado da LF1 pavilhão A3	Desporto Escolar	Coord. DE

<b>Expositor 2</b> -ao lado da LF2 pavilhão A3	Desporto Escolar	Coord. DE
<b>Expositor 3</b> - ao lado da LQ1 pavilhão A3	Desporto Escolar	Coord. DE
<b>Expositor 4</b> - ao lado da LQ2 pavilhão A3	Museu ESO	Direção
<b>Expositor 5</b> - ao lado da OfA pavilhão A3A	Exposição de trabalhos de Artes Visuais	Sub Coord. 600
<b>Expositor 6</b> - ao lado da OfA pavilhão A3A	Exposição de trabalhos de Artes Visuais	Sub Coord. 600
<b>Expositor 7</b> - ao lado da LB1 pavilhão A3A	Biologia e Geologia	Sub coord. 520
<b>Expositor 8</b> - ao lado do Gab. Gr. 520 - pavilhão A3A	Biologia e Geologia	Sub coord. 520
<b>Expositor 9</b> -ao lado da Biblioteca	Museu ESO	Direção
<b>OUTROS</b>		
<b>Portas ou parede dos gabinetes (SPO, EE, CQ Biblioteca) Escolar)</b>	Horários e contactos da equipa e organização dos serviços.	Responsáveis pelos serviços
<b>Gabinetes disciplinares</b>	Horários de funcionamento; e atendimento do subcoordenador	Coordenador do Grupo disciplinar

<b>EB Avelar Brotero</b>		
<b>Portão da Entrada</b> <b>Vitrina 1</b>	Informações aos Pais	Coordenador de estabelecimento
<b>Janelas 1/2/3</b> Corredor da Entrada (ext)	Turmas e Classificações 5.ºano	Coordenador de estabelecimento
<b>Janelas 4/5</b> Corredor da Entrada (ext)	Turmas e Classificações 6.ºano	Coordenador de estabelecimento
<b>Janelas 6/7</b> Corredor da Entrada (ext)	Turmas e Classificações 7.ºano	Coordenador de estabelecimento
<b>Janelas 8</b> Corredor da Entrada (ext)	Turmas e Classificações 8.ºano	Coordenador de estabelecimento
<b>Janelas 9/10</b> Corredor da Entrada (ext)	Informações Gerais	Coordenador de estabelecimento
<b>Janela 11</b> Corredor da Entrada (ext)	Desporto Escolar	Coordenador de estabelecimento
<b>Janela 12</b> Entrada para a rampa	Horários 5.ºano	Coordenador de estabelecimento

<b>Janela 13</b> Entrada para a rampa	Horários 6.ºano	Coordenador de estabelecimento
<b>Janela 14</b> Entrada para a rampa	Horários 7.º e 8.ºanos	Coordenador de estabelecimento
<b>Placar 1</b> Sala dos Professores	Informações Institucionais;	Coordenador de estabelecimento
<b>Placar 2</b> Sala dos Professores	Informações Sindicais.	Delegad@ Sindical
<b>EB António Maria Bravo</b>		
<b>Placar 1</b> sala de professores	Informações relevantes para os docentes	Coordenação
<b>Placar 2</b> espaço destinado ao pessoal não docente	Informações destinadas ao PND	Coordenação
<b>Placar 3</b> átio de entrada	Informações destinadas aos alunos, E.E. e a toda a comunidade	Coordenação
<b>Vitrina 1</b> junto ao portão da escola	Informações para o exterior	Coordenação
<b>EB Bernardim Ribeiro</b>		
<b>Vidros</b> salas que dão para o exterior	Informações para a comunidade escolar	Coordenação
<b>Portão</b> (micas)	Informação para o exterior	Coordenação
<b>Placar 1</b> sala de docentes	Informações internas	Coordenação
<b>Placar 2</b> hall de entrada bloco Norte	Informações para pessoal não docente	Coordenação
<b>EB D Dinis</b>		
<b>Placar 1</b> sala de professores	Ordens de serviço, calendarização de reuniões, informações sindicais, planos de emergência	Coordenação
<b>Placar 2</b> sala de trabalho partilhada entre pessoal docente e não docente	Informações de carácter geral, horário dos portões, contactos de emergência e informações sobre a saída de alunos.	Coordenação
<b>Vitrine exterior</b>	Informação para o exterior; contactos relevantes (Dir., CMO) e horário do estabelecimento.	Coordenação
<b>Vitrine exterior da A.P.E.E.</b>	Informações para os associados sobre eventos e AAAF e CAF.	APEE
<b>Portões de acesso</b>	Avisos diversos	Coordenação
<b>EB Mª Máxima Vaz</b>		

Vitrines interiores junto ao portão de entrada	Turmas, pautas	Coordenação
Placar sala de professores	Informações sindicais, informações de projetos, visitas de estudo	Coordenação
<b>JI Roque Gameiro</b>		
Portões : Salas A e D - Portão da frente Salas B e C - Portão lateral	Informação para o exterior	Coordenação
Placar 1 Gabinete da coordenação	Informação interna	Coordenação
Placar 2 Hall de entrada	Informação interna	Coordenação
Placar 3 Copa	Informação interna	Coordenação
<b>JI Álvaro de Campos</b>		
Portão	Informação para o exterior	Coordenação
Placar 1 Parede exterior ED. 1	Informação Interna / externa	Coordenação
Placar 2 Parede exterior ED. 2	Informação Interna / externa	Coordenação

## ANEXO 4 – Normas para publicações na Newsletter AEAC

### O QUE É?

É um **boletim informativo** que consiste na **divulgação periódica de atividades**.

Tem como principal objectivo divulgar informações/conteúdos atuais e de qualidade, realizados no âmbito do Projeto Educativo do AEAC, que possibilitem agregar valor a todos os elementos da comunidade escolar.

### PERIODICIDADE

A Newsletter é enviada quinzenalmente.

### PÚBLICO-ALVO

A Newsletter destina-se a informar **todos os elementos da comunidade escolar** - Alunos; Docentes; Assistentes Técnicos; Assistentes Operacionais; Pais/Encarregados de Educação; Comunidade Local.

### MEIO DE DIVULGAÇÃO

A Newsletter é enviada através de **e-mail institucional**, para todos os elementos da comunidade escolar - Alunos; PD; PND; APEE dos vários estabelecimentos que compõem o AEAC, Autarquia e comunidade local. É ainda divulgada através da **página eletrónica do AEAC**.

## TIPO de INFORMAÇÃO PARTILHADA

1. Artigos específicos sobre atividades educativas, enviados por **autores identificados**.

Os artigos enviados devem respeitar os seguintes parâmetros:

- **Formato:** Título | Subtítulo (caso se aplique) | Autor (es) do texto | Área de Origem (individual, grupo, departamento, estabelecimento escolar, associação de estudantes, associação de pais, etc).
- Estar devidamente **identificados**;
- Quando a atividade envolve vários elementos, deve ser **comunicada apenas por um responsável** (por exemplo na comemoração de dias ou semanas temáticas);
- Texto sintético (**no máximo 1/2 página A4, se for maior não será considerado**), que resuma a atividade a divulgar, em formato Word. Se houver vontade de publicar mais informação, a mesma poderá ser divulgada através de *link* ou **QRcode** no final do artigo.

2. **Imagens/Fotos:**

- De **1 a 4 imagens** (máximo);
- Devem ser previamente **tratadas** pelos autores para assegurar a **privacidade** dos alunos que não querem ser reconhecidos (em especial os alunos do primeiro ciclo e Jardim de Infância);
- Quando as fotos são enviadas em documentos Word, e têm **símbolos** para garantir o anonimato, os mesmos devem ser **AGRUPADOS**, de forma a assegurar a manutenção da configuração.

## PRAZO DE ENTREGA DOS ARTIGOS

Os artigos devem ser enviados, até ao **final da quarta-feira anterior** à divulgação da Newsletter, em exclusivo para o seguinte endereço: [newsletter@agr-odivelas.pt](mailto:newsletter@agr-odivelas.pt).

## ALTERAÇÕES

O AEAC reserva-se o direito de alterar unilateralmente a Newsletter, para a melhoria e eficácia da mesma, sempre que o considerar necessário e desejável, sem notificação prévia aos utilizadores, de forma a responder às exigências legais ou alterações de funcionamento.

## ANEXO 5 – Normas para publicação de PODCAST AEAC

O “*PODCAST* AEAC” visa a partilha de ideias, nas mais variadas áreas. Estas ideias poderão ser sugeridas por qualquer elemento da comunidade escolar.

A entidade organizadora do Podcast e responsável pelo tratamento dos dados e conteúdos, é o AEAC (equipa de Comunicação), com sede na ESO, localizada na Av. Prof. Dr. Augusto Abreu Lopes 23, 2675-300 Odivelas.

Se tiver quaisquer dúvidas ou comentários, poderá enviar uma mensagem de correio eletrónico para [equipacom@agr-odivelas.pt](mailto:equipacom@agr-odivelas.pt)

## A QUEM SE DESTINA

Os conteúdos produzidos para o *PODCAST* são exclusivamente direcionados para a comunidade escolar.

## OBJETIVOS

O objetivo do *PODCAST* é divulgar informações atualizadas, isentas e equilibradas, sobre temas de interesse da Comunidade Escolar.

## QUEM PODE PARTICIPAR

Qualquer elemento pertencente à comunidade escolar.

## COMO PARTICIPAR

A inscrição é gratuita e está aberta a todos os elementos da comunidade escolar, bastando enviar a ideia ou proposta por mail.

## TIPO DE CONTEÚDOS

Quem quiser produzir e/ou publicar um PODCAST, deve selecionar temas pertinentes e enviar propostas acompanhadas de consentimento para a utilização dos áudios e/ou ideias para a equipa de comunicação AEAC.

Só serão publicados conteúdos apropriados. Consideram-se conteúdos impróprios:

- Conteúdo considerado ilegal;
- Conteúdo que viole quaisquer direitos de propriedade intelectual;
- Conteúdo o que vise ofender, assediar ou ameaçar;
- Conteúdo que incite a qualquer forma de violência ou discriminação;
- Conteúdo usado como material promocional ou para envio de mensagens publicitárias não solicitadas.

O envio de conteúdos abusivos resultará na anulação da respetiva participação.

Para participar ou reportar situações de abuso, envie um *e-mail* para [equipacom@agr-odivelas.pt](mailto:equipacom@agr-odivelas.pt)

Ao decidir participar no *PODCAST*, os participantes assumem implicitamente o acordo com o presente Regulamento.

### Fontes:

#### Plano de Comunicação AEAS

##### Protocolo de email

- <https://bit.ly/3y7CmsL> (Nova School of Science & Technology)
- <https://bit.ly/3QETXiL> (FranklinCovey.com.br)
- <https://bit.ly/3OAEHSy> (Montepio.org)

##### Protocolo de telefone

- <https://bit.ly/3bkXRNB> (traininghouse.pt)
- <https://bit.ly/3zQFSch> (cm-mirandela.pt)

Dezembro2024  
Equipa de AM Comunicação