

# INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

## ATENDER NO CANAL EMAIL





# ÍNDICE

---



**Canal email**



**Saberes do Atendedor**



**Funções do Atendedor**



## CANAL EMAIL

---



Existem várias formas dos cidadãos, empresas, e outras organizações, relacionarem-se com a Administração Pública.

Uma delas é o canal de email que permite a realização do contacto a qualquer momento e aumenta a segurança do envio e receção da informação.

O contacto por email é uma excelente alternativa ao atendimento presencial e ao atendimento telefónico.



## SABERES DO ATENDEDOR

---

**O “tom de voz” que exprime a personalidade do colaborador e da Organização deve ser:**

- Claro
- (De) Confiança
- Competente
- Cordial

**O colaborador deve ser capaz de:**

- Comunicar com clareza.
- Escrever correta e cordialmente.
- Interpretar informação escrita.
- Ter conhecimentos aprofundados sobre os serviços prestados pela Organização.
- Conhecer e cumprir as regras e procedimentos em vigor.
- Ter conhecimentos de informática na ótica do utilizador.
- Conhecer as fontes de informação.
- Responder ao cidadão ou encaminhar para os serviços competentes.



# FUNÇÕES DO ATENDEDOR

---

## Na recepção do email o colaborador deve:

- Verificar se o endereço eletrónico do cidadão está fidelizado ou se consta no sistema do Organismo:
  - ✓ A informação de processo deve ser facultada apenas ao próprio.
  - ✓ As respostas a pedidos de informação de carácter geral, dado não conterem informação confidencial, podem ser remetidas para o endereço de correio eletrónico do remetente.
- Se não for possível identificar o cidadão e a resposta implicar análise de processo, responder solicitando os dados necessários para o efeito.
- No caso do pedido ser da competência de outro Organismo ou Serviço interno, reencaminhar prontamente o email e informar o cidadão da data e do Organismo para onde foi encaminhado o seu pedido.

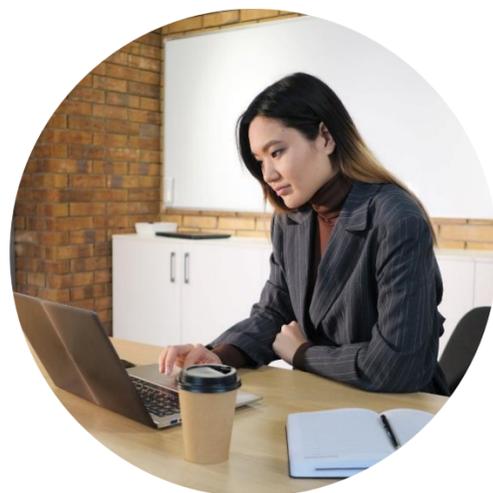
## Na resposta ao email o colaborador deve:

- Inserir a saudação de cortesia no início.
- Usar linguagem clara e simples.
- Elaborar frases simples, curtas e específicas.
- Descodificar as siglas na primeira vez que surgem no texto.
- Ordenar os parágrafos ou blocos de texto dos mais importantes para os menos importantes.
- Responder a todas as questões colocadas, correta e completamente.
- Eliminar o histórico das mensagens, mantendo apenas o email inicial do cidadão.
- Verificar se existem modelos de resposta com informação de carácter geral.
- Não alterar o assunto do email.
- Não dar conhecimento de contactos (telefone e email), para além dos autorizados.
- Inserir a despedida e respetiva assinatura no final da mensagem.

“Os funcionários devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida.”

“Os funcionários regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.”

**Fonte:** Carta Ética da Administração Pública



INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# ATENDER NO CANAL EMAIL

