MANUAL DE PROCEDIMENTOS – ENVIO DE EMAILS PARA A DIREÇÃO

1. Enquadramento

O presente manual define as normas e procedimentos a observar no envio de comunicações eletrónicas dirigidas à Direção do Agrupamento de Escolas Maria do Carmo Serrote (AEMCS).
O seu objetivo é garantir o cumprimento da hierarquia institucional, assegurando uma gestão eficiente, organizada e célere da informação entre os vários intervenientes da comunidade educativa.

2. Princípios Gerais

As comunicações devem respeitar sempre a **via hierárquica interna**, evitando o envio direto à Direção de assuntos que possam ou devam ser tratados noutros níveis.

O endereço de email da Direção destina-se exclusivamente a **assuntos de carácter institucional, estratégico ou que requeiram decisão superior**.

O cumprimento destes princípios visa:

- Garantir uma gestão eficiente da informação;
- Evitar duplicação de comunicações;
- Promover uma resposta adequada e atempada;
- Valorizar o papel das estruturas intermédias na resolução de situações.

Todos os intervenientes devem adotar uma **comunicação clara, objetiva e respeitosa**, utilizando sempre o **email institucional**.

3. Procedimentos Específicos

3.1. Encarregados de Educação

a) Assuntos pedagógicos, comportamentais ou disciplinares

- O primeiro contacto deve ser o **Diretor de Turma** ou o **Educador/Professor Titular**.
- O **Diretor de Turma** ou o **Educador/Professor Titular** analisará o assunto e a sua resolução e, **caso se justifique**, encaminhará o email para a Direção, devidamente contextualizado.
- A Direção só deverá ser contactada **diretamente em situações excecionais** e devidamente fundamentadas.

b) Assuntos administrativos

- O email deve ser enviado aos **Serviços Administrativos (Secretaria)**.

- Caso o assunto exija apreciação superior, os **Serviços Administrativos (Secretaria) encaminharão ou darão conhecimento** à Direção.

3.2. Docentes

- Os docentes devem, sempre que possível, comunicar ou resolver internamente as situações através dos **coordenadores de departamento**, **diretores de turma** ou **coordenadores de estabelecimento**, conforme a natureza do assunto.
- Questões administrativas (faltas, declarações, horários, etc.) devem ser dirigidas aos **Serviços Administrativos (Secretaria)**.
- A **Direção só deverá ser contactada** quando a situação requeira análise ou decisão superior, preferencialmente com **conhecimento prévio da hierarquia intermédia**.

3.3. Pessoal Não Docente

- As comunicações relativas ao **funcionamento diário, serviços ou organização interna** devem ser dirigidas à **chefia intermédia** (encarregada de pessoal ou coordenador de estabelecimento).
- A chefia encaminhará à Direção apenas as situações que o justifiquem ou ultrapassem a sua competência.

4. Recomendações Formais

Os emails devem obedecer às seguintes boas práticas:

- Incluir **identificação completa** do remetente (nome, cargo e contacto, se aplicável);
- Nome e turma do educando (no caso de se tratar de um Encarregado de Educação);
- Indicar um **assunto claro e objetivo**;
- Apresentar uma **descrição sucinta** do motivo do contacto;
- Utilizar uma **linguagem formal** e um **tom cordial**;
- Evitar mensagens excessivamente extensas, informais ou sem contexto;
- Sempre que se trate de situações urgentes, indicar no início da mensagem: **"Assunto Urgente"**;
- Evitar o envio de mensagens em "**resposta a todos**" sem necessidade;
- Respeitar a **confidencialidade da informação** partilhada.

5. Síntese dos Canais de Comunicação

Tipo de Assunto	Primeiro Contacto	Possível Escalão Seguinte	Observações
Pedagógico/Comportamental (EE)	Diretor de Turma / Professor Titular/ Educadora	Direção	Apenas se o DT considerar necessário.
Administrativo (EE)	Secretaria	Direção	A Secretaria reencaminha ou informa a Direção se for pertinente.
Questões Pedagógicas (Docentes)	Coordenador/DT/Coord. Estabelecimento	Direção	Seguir hierarquia antes de contactar diretamente a Direção.
Questões Administrativas (Docentes)	Secretaria	Direção	Apenas se não for possível resolução nos serviços.

Questões Operacionais (Assistentes)	Encarregado de Pessoal/Coord. Estabelecimento	Direção	Em situações excecionais.

6. Disposições Finais

Este manual tem como finalidade **promover uma comunicação institucional eficaz, organizada e alinhada com as responsabilidades de cada interveniente**.

O **incumprimento das vias hierárquicas** poderá originar atrasos na resposta ou reenquadramento do contacto para o canal adequado.

O respeito por estes procedimentos reforça o **espírito de colaboração, eficiência e responsabilidade partilhada** entre todos os membros da comunidade educativa.