



DESPACHO N.º 03/2014

Atendimento Telefónico da Secretarias

Tendo sido detectado a existência de reclamações sobre o atendimento telefónico nas secretarias, em particular na Secretaria de Graduação, analisou-se a situação tendo em consideração o número reduzido de colaboradores e a necessidade de garantir um melhor serviço à comunidade académica, tendo-se optado por implementar as seguintes medidas a vigorar até à contratação de mais funcionários:

1. Apenas se atendem chamadas dentro do período de atendimento ao público, o qual é regulado por despacho próprio, ficando o atendimento definido pelas seguintes regras:
2. **Chamadas dentro do horário de atendimento:**
 - a. **Externas directas ou encaminhadas pela Portaria:** define-se um plano rotativo de atendimento, ficando diariamente um funcionário responsável por atender as chamadas em cada secretaria, sejam elas directas ou reencaminhadas pela Portaria.

Para o efeito, no final de cada mês, a Chefe de Divisão Académica, informará a Chefe de Divisão Administrativa sobre o plano de atendimento para mês seguinte, para que o mesmo seja disponibilizado à funcionária responsável pela portaria. Quando a linha está ocupada, os telefones deverão dar a indicação de impedido, ao contrário do que agora acontece evitando dar a impressão que os telefones tocam e ninguém atende o que não é a realidade; ou melhor ainda deve ser activada uma gravação que indique que a chamada se encontra em lista de espera, podendo o utilizador optar por permanecer em espera ou desligar.

3. **Chamadas fora do horário de atendimento:**
 - a. **Encaminhadas pela Portaria:** a funcionária responsável pela portaria deve transmitir aos utilizadores que existe um horário de atendimento e que por esse motivo não tem autorização para passar as chamadas para as secretarias fora do mesmo.
 - b. **Externas directas à Secretaria:** quer a linha esteja livre ou ocupada, deve ser activada uma gravação que transmita aos utilizadores que o serviço está encerrado e qual o horário.

Faculdade de Arquitetura, 27 de Janeiro de 2014

O Presidente da Faculdade de Arquitetura

Professor Doutor José Pinto Duarte
(Professor Catedrático)