



POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO PESSOAL



Esta política deve ser conhecida e promovida por toda a Equipa de Gestão, pelas áreas de negócio, bem como pelas áreas de suporte, e serão estabelecidos canais de comunicação com o Conselho de Administração para poder sugerir qualquer revisão e possíveis alterações que melhorem a nossa forma de operar.

Todas as nossas comunicações devem ser regidas por uma série de princípios que temos de garantir que cumprimos:

- **Veracidade:** A informação deve sempre apresentar uma visão verdadeira e justa da empresa, das suas atividades e da sua estratégia. As informações que fornecemos devem ser completas e verificadas e, por conseguinte, omitiremos juízos de valor pessoais para evitar confusões ou mal-entendidos.
- **Confidencialidade:** Respeitamos a confidencialidade e a privacidade em todos os assuntos que o exijam, especialmente no que diz respeito aos dados de terceiros e aos resultados da atividade.
- **Respeito:** Todas as nossas comunicações serão baseadas no respeito mútuo e, por conseguinte, tentaremos sempre não prejudicar a instituição, um colega ou um terceiro, também considerado uma parte interessada, com as nossas palavras ou ações.
- **Trabalho de equipa:** Lembre-se de que somos uma equipa que trabalha em conjunto. Quem resolve um incidente deve ter o apoio dos seus colegas. O objetivo deve ser sempre o de aprender e evoluir em conjunto.

Este documento está diretamente relacionado com as políticas publicadas pela escola e, mais especificamente e principalmente, com as políticas relativas ao Manual do Pessoal e ao Manual dos Pais em todas as questões relacionadas com a Comunicação. Por conseguinte, todos devem certificar-se de que as conhecem e respeitam.

O incumprimento desta política ou das que lhe estão diretamente associadas pode dar origem a medidas disciplinares adequadas em cada momento, sempre em conformidade com a legislação nacional.

COMUNICAÇÃO COM OS ALUNOS

A educação dos nossos alunos é o nosso principal objetivo. Escutá-los e tratá-los com o devido respeito é uma parte importante do nosso papel como educadores.

A relação com os estudantes deve ser profissional e reger-se pelos princípios enunciados na secção explicativa supra. A comunicação deve ser aberta e honesta, baseada no respeito. Em caso de dúvida sobre a competência para informar ou aconselhar um aluno, devemos contactar o nosso superior hierárquico para garantir que não incorremos em qualquer conflito de interesses. Devemos dar feedback contínuo, de forma construtiva e útil, para melhorar o trabalho dos alunos e promover atitudes positivas em relação à aprendizagem.



Todo o pessoal da escola tem a responsabilidade de salvaguardar o bem-estar físico e sócio-emocional de todas as crianças.

Todos os funcionários têm a mesma responsabilidade de comunicar a um membro da equipa de proteção e salvaguarda da criança qualquer suspeita ou revelação que sugira que uma criança está em risco de se prejudicar a si própria ou a outros, de acordo com os procedimentos de salvaguarda descritos nas políticas de proteção da criança da empresa.

Os funcionários devem utilizar sempre os canais oficiais de comunicação, salvaguardando sempre a imagem da Instituição e abstendo-se de utilizar outros canais que não os estritamente autorizados.

COMUNICAÇÃO COM OS PAIS

A boa comunicação entre os pais e a escola está no centro do esforço para construir uma relação aberta e honesta, baseada no respeito mútuo.

Quando os pais entram em contacto com a escola pela primeira vez, é provável que o façam através do telefone da escola. As pessoas que atendem o telefone (e não apenas as secretárias) devem, portanto, ser sempre corteses. Os futuros pais devem receber uma saudação calorosa, a oferta de um prospeto a ser enviado pelo correio e a sugestão de que gostariam de visitar a escola e vê-la em funcionamento. Os funcionários que atendem o telefone devem dizer o seu nome, anotar o recado e o número de telefone e registar tudo num bloco de mensagens.

Todos os que se encontram com os pais, atuais e potenciais, devem ser sempre educados, simpáticos e entusiastas em relação à escola e à instituição em geral.

Os tutores devem também lembrar-se de que são normalmente o primeiro ponto de contacto entre a escola e o domicílio em caso de problema. Devem, por conseguinte, ser positivos e não fazer juízos de valor. A interação entre pais e professores pode ser suficiente para tranquilizar e relativizar eventuais problemas.

Devem ser enviadas cartas/e-mails aos pais, mantendo-os informados sobre eventos futuros e convidando-os a participar e informando-os sobre o envolvimento dos alunos. As cartas devem ser exatas, claras e concisas e devem ser enviadas pelo menos uma semana antes do evento. Todas as cartas devem ser submetidas ao Diretor Pedagógico antes de serem enviadas, de acordo com os procedimentos e políticas internos.

As comunicações por correio eletrónico devem ser igualmente positivas e cheias de entusiasmo. Deve ter-se em conta que os pais podem não querer imprimir os boletins informativos extensos. Deve estar sempre disponível uma "cópia em papel".

Há outras ocasiões que constituem oportunidades perfeitas para aprofundar a comunicação entre a escola e a família:

- Contacto diário no início e no fim de cada dia
- Reuniões de pais e professores
- Dias abertos



- Eventos sociais
- Jogos desportivos, concertos, peças de teatro e eventos semelhantes

PROCESSO PASTORAL DE COMUNICAÇÃO DOS PAIS COM A ESCOLA

- 1. Tutor/Professor da disciplina/Outro pessoal:** Esta é a fase principal. O primeiro ponto de contacto adulto deve resolver o problema na medida do possível. O tutor é responsável pelo bem-estar do aluno. Ele ou ela deve ser a primeira linha de comunicação; outras ações podem implicar que o tutor discuta o incidente com os pais. Os incidentes devem ser documentados em ficheiros pessoais e anotados no Livro de Incidentes na Sala do Pessoal. Assegurar que qualquer discussão com os pais seja documentada nos ficheiros dos alunos. Nenhuma destas comunicações deve referir-se a qualquer informação pessoal ou confidencial sobre qualquer membro do pessoal ou da Escola.
- 2. Cabeça:** Se o Tutor ou o Chefe de Departamento não conseguirem encontrar soluções satisfatórias para os problemas, o Diretor será envolvido. Este é o último recurso e é vital que a história do incidente seja bem documentada em todas as fases (o Coordenador Pastoral e o Diretor utilizam um ficheiro de incidentes separado para incidentes graves). Em raras ocasiões, quando a gravidade do incidente o exigir, o Diretor será imediatamente informado. Documentar o incidente no dossier do aluno e anotá-lo no Livro de Incidentes na Sala do Pessoal. Certificar-se de que o tutor conhece o resultado do incidente.

Todas as comunicações com os pais sobre os assuntos da escola devem ser feitas através do correio eletrónico institucional ou do telefone da escola, e nunca através de mensagens de texto, WhatsApp ou outros meios de comunicação pessoal informal.

COMUNICAÇÕES COM O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Sempre que uma questão possa ser resolvida pelo membro do pessoal ou pelo seu superior hierárquico, não deve ser comunicada ao Conselho de Administração, salvo se ultrapassar as tarefas ou competências da pessoa em causa.

Todos os funcionários da escola devem respeitar a ordem hierárquica e, por conseguinte, se tiverem dúvidas, sugestões ou preocupações, devem dirigir-se ao seu superior hierárquico. O trabalhador tem o direito de receber uma resposta o mais rapidamente possível.

Se o trabalhador não receber uma resposta num prazo não superior a 24 horas, pode contactar o Vice-Diretor, que se encarregará de assegurar a resposta ao trabalhador e tentará compreender as razões do atraso na resposta, a fim de as resolver em ocasiões futuras, se for caso disso.

No caso de também não receber uma resposta do Vice-Diretor, o membro do pessoal pode remeter a sua questão para o Diretor, que deve responder num prazo não



superior a 48 horas e, tal como no caso anterior, compreender e resolver as razões dos diferentes atrasos nas respostas.

Após a consulta sobre o assunto, o diretor pode levantar a questão em nome do membro do pessoal diretamente junto do Conselho de Administração ou na reunião seguinte do Conselho de Administração.

Em qualquer caso, se o diretor não responder no prazo de 48 horas de forma suficientemente clara, a questão ou preocupação pode ser encaminhada:

- **Consulta académica:** darryll.lottering@iesmail.com
- **HR Query:** gemma.gomez@iesmail.com
- **Outros:** queriesudine@iesmail.com

Se o membro do pessoal considerar que o assunto é de natureza sensível ou diz respeito ao Diretor e não justifica a sua inclusão no assunto, pode escrever diretamente para o e-mail de consulta dos RH.

As comunicações que não respeitem os procedimentos específicos acima referidos serão reencaminhadas pelo membro do Conselho de Administração para o Diretor.