

A woman with blonde hair and black-rimmed glasses is smiling while talking on a black corded telephone. She is wearing a grey sweater and is seated at a wooden desk. In the background, there are two white orchids in white pots on a wooden shelf. The scene is set in a bright, professional office environment.

OS DIFERENTES TIPOS DE ATENDIMENTO NA SECRETARIA PAROQUIAL

*Rosana da Conceição
Altierrez dos Santos*

Um **ATENDIMENTO** transformado em **ACOLHIMENTO** através de 3 modalidades



**O atendimento
direto**

**O atendimento
indireto**



**O atendimento
subliminar**

Atendimento direto

É aquele tipo de atendimento feito diretamente com a pessoa, pessoalmente, sem o uso de nenhum instrumento. É o atendimento feito no balcão do expediente paroquial. Esse tipo de atendimento como os outros exige uma série de cuidados.

- Não deixar as pessoas esperando por muito tempo;
- Chegar e sair sempre na hora certa;

- Dar informações corretas e completas;
- Saber ouvir. Ouça mais e fale menos, somente o necessário;
- Prestar atenção na pessoa enquanto ela fala, não faça outra coisa nesse tempo;

- Ser uma pessoa emocionalmente equilibrada, se controlar diante de provocações e descontrole de outros;
- Usar sempre de cortesia, sendo educado com todos;

- Manter um visual adequado, vestindo-se adequadamente com o ambiente de trabalho;
- Cuidar do vocabulário, não usar palavras que possam ofender ou constranger as pessoas;

- Ser uma pessoa organizada, deixando cada coisa no seu lugar no ambiente de trabalho, inclusive a mesa, os armários e os arquivos;
- Ter sempre a mão à agenda paroquial e pessoal;

ATENDIMENTO INDIRETO

É aquele tipo de atendimento em que você não está frente a frente com a pessoa, mas interagindo com ela por meio de um instrumento, pelo telefone ou pela internet . Essa modalidade de atendimento requer outros tipos de cuidados, mais específicos, que não podem passar despercebidos pela pessoa que atende na secretaria paroquial.

- Atender ao telefone no primeiro ou segundo toque e dizer o nome da paróquia, seu nome e a saudação;
- Ser objetivo nas informações;
- Deixar a linha desocupada a maior parte do tempo;

- Ser amável com as pessoas, tratando-as com educação e gentileza;
- Responder imediatamente os e-mails, mensagens no whatsapp e outros tipos de correspondências que forem relevantes;
- Assinar as correspondências que forem da sua competência;

ATENDIMENTO SUBLIMINAR

É o tipo de atendimento que se dá por intermédio de alguma postura (é o corpo falando). Ele está presente tanto no atendimento direto quanto indireto e requer, para a sua eficácia, alguns cuidados.

- Usar sempre de gentileza no atendimento;
- Considerar a faixa etária das pessoas atendidas e não fazer discriminação de pessoas;

- Ter sintonia com a vida conjuntural da paróquia para poder responder as suas demandas com eficiência;
- Demonstrar controle da situação, passar segurança;
- Se estiver atendendo acenar para a outra pessoa que chegou saber que foi notada;

- Olhar para a pessoa enquanto fala com ela;
- Sempre que possível se levantar para atendê-las;
- Criar um ambiente favorável, onde ocorra uma empatia entre quem atende e quem é atendido;

- Fazer perguntas diretas, com tonalidade de voz suave, que sua voz transmita tranquilidade e segurança, porém com firmeza e objetividade;
- Driblar o mau humor com racionalidade e pensar antes de dizer qualquer coisa;
- Quando falar usar o pronome pessoal “nós” não o “eu”;

- Organizar um quadro ou mural com as informações de interesse da comunidade;
- Dispor de cada objeto do ambiente de trabalho de modo que eles demonstrem organização;

- Ser coerente com aquilo que diz e o que faz;
- Usar sempre a agenda para evitar esquecimentos;
- Cuidar da aparência e da postura;

**ACOLHER, SERVIR E
ENCAMINHAR**

ACOLHIMENTO

Saber acolher as pessoas nas suas diversas situações é uma virtude necessária para quem trabalha na secretaria paroquial. Ser acolhedor é uma forma de promover a sensação de pertencimento ao espaço onde o paroquiano busca auxílio.



FORMAS DE ACOLHER

- Ir até as pessoas e se apresentar à elas;
- Saudar quem chega;
- Demonstrar que aquela pessoa é a pessoa mais importante naquele momento seja pessoalmente ou por telefone;

- Ajudar as pessoas a concretizarem o objetivo fim de sua ida até a secretaria;
- Tentar ajudar sempre;
- Saber ouvir as pessoas;

FORMAS DE SERVIR

- ✓ Ser atencioso (a) no que faz;
- ✓ Ser comprometido;
- ✓ Ser objetivo e focado;
- ✓ Ser pontual;

- ✓ Ter agilidade;
- ✓ Ter organização e planejamento;
- ✓ Ser proativo;
- ✓ Ser humilde;

FORMAS DE ENCAMINHAR

- Não deixar ninguém sem resposta (presencialmente ou pelos meios de comunicação social);
- Ser organizado;

- Saber atender às necessidades das pessoas que chegam na secretaria;
- Direcionar as pessoas que procuram a secretaria para as pessoas e lugares onde elas querem chegar;

- Ser um (a) facilitador (a) entre os fiéis e as estruturas da Igreja;
- Esclarecer as dúvidas de quem chega até você;
- Utilizar de uma comunicação positiva;

- Não alimentar fofocas;
- Ser prudente e atencioso (a);

**ORIENTAÇÕES PARA REALIZAR
UM BOM ATENDIMENTO NA
SECRETARIA PAROQUIAL**

1. Sorria sempre

É imprescindível que o secretário paroquial saiba acolher a todos com um sorriso no rosto. Esse sorriso muitas vezes pode fazer a diferença na vida daquele que chega na secretaria. É preciso acolher a cada um como se acolhe o próprio Cristo!

2. Se errar, peça desculpas

Errar é parte de todo processo, o que não pode acontecer é ter uma postura de orgulho e insistir no erro. Que os erros sejam experiências e tentativas de acertos. Ao perceber que cometeu um equívoco, por menor que seja, é preciso desculpar-se e corrigir. Lembre-se que, a humildade quebra barreiras o orgulho constrói muros.

3. Mantenha documentos organizados

Mantenha os documentos antigos e os atuais sempre organizados, pois o grande diferencial na agilidade dos serviços prestados na secretaria paroquial parte de uma boa organização dos seus documentos.

4. Conheça as ferramentas de trabalho

Vivemos na era da informatização, das tecnologias que surgem a todo momento para facilitar nosso dia a dia, inclusive no trabalho. Busque conhecer melhor as ferramentas que você tem à sua disposição e logo perceberá que elas existem para melhorar o atendimento paroquial.

5. Participe das reuniões de conselho e da vida pastoral da comunidade

O secretário paroquial precisa estar por dentro não apenas da agenda da paróquia, mas de cada detalhe de tudo que é realizado por ela. A melhor maneira de estar bem informado é participando das reuniões, buscar se inserir na comunidade, ser parte dela.

6. Dê testemunho de vida cristã

Coerência, fidelidade e envolvimento se traduzem em testemunho de vida e engajamento apostólico. Contudo, o secretário paroquial não precisa trabalhar e servir na mesma paróquia, mas precisa do ritmo de evangelização e de serviço a Deus.

7. Trabalhe em equipe

É preciso acolher, ouvir, analisar, planejar e tomar decisões em conjunto. Saiba aconselhar, ser paciente e respeitar o tempo do outro.

8. Cultive sua vida espiritual

Ser secretário paroquial é um serviço ligado diretamente a uma experiência com Deus, deste modo é preciso ter uma ***vida espiritual assídua***, alimentada pela palavra, pela eucaristia e pela oração. A vida espiritual bem vivida é uma fonte de criatividade e estratégia para o desenrolar das demandas próprias da atuação de um secretário.

9. Tenha comunhão com o pároco/administrador

A comunhão é sinônimo de unidade. O secretário ideal tem em si o dom de estar unido a todas as realidades de evangelização de sua paróquia. Na comunhão, o secretário evita divisões e diálogos com ruídos, sendo ele o ponto conector entre os fiéis, os coordenadores e o pároco.

10. Escute com atenção

Por meio dessa escuta atenta, é possível identificar não apenas as informações que estão sendo verbalizadas, mas a mensagem que, muitas vezes, está implícita nas posturas e reações. Escute sempre com o coração e a mente, sem julgar. Coloque-se em seu lugar de forma afetiva, seja empático.

11. Tenha um planejamento

Ter um bom planejamento é essencial. O plano diário fornece os objetivos e as metas para o seu dia de trabalho e pode ser usado como um guia para tudo aquilo que será preciso fazer durante o dia, a semana e até mesmo o mês, com ele evita-se perda de tempo e se tem uma melhor organização da vida da paróquia.

12. Seja responsável

A secretária paroquial responde por atos próprios, alheios e que muitas vezes não começaram sobre sua supervisão e por coisas que lhe foram confiadas. A secretária paroquial também tem responsabilidade com a vida do fiel.

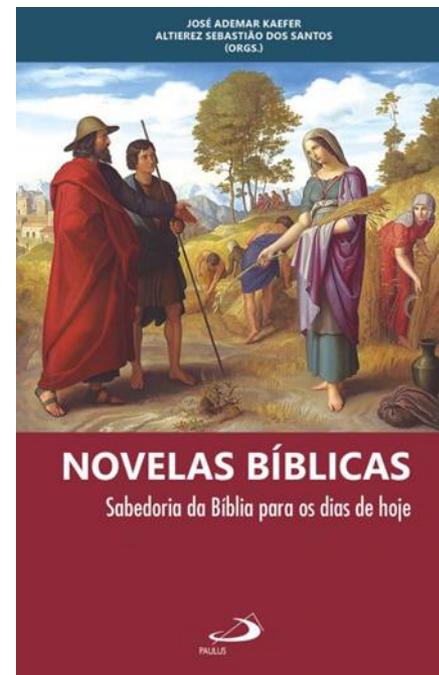
**O CENTRO DE TODA A
EVANGELIZAÇÃO É A PESSOA**

- Valorizar as pessoas como imagem e semelhança de Deus;
- Ela merece atenção e ser valorizada;
- Caso você não possa ajudar direcionar a pessoa;



*Gratidão por sua
presença nesse
curso!*

AltierrezDosSantos.com



LECTIO DIVINA

Altirez dos Santos

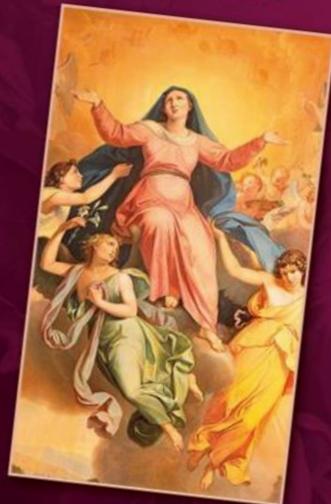


Deus
NOS LÊ PELA
SUA PALAVRA



LECTIO DIVINA

Altirez dos Santos



PRESENÇA DE
Maria

