

# POP – Comunicação de férias colaborador

## 1. Objetivo

Padronizar a comunicação com os clientes sobre o período de férias dos colaboradores da Marina Contábil, garantindo atendimento claro, organizado e sem fricção, tanto nos canais digitais quanto no atendimento telefônico.

## 2. Finalidade

Evitar falhas de comunicação, tentativas frustradas de contato e aumento da ansiedade do cliente quando o colaborador responsável estiver em férias ou recesso, assegurando que o cliente seja informado previamente e orientado de forma adequada.

## 3. Abrangência

Este procedimento se aplica a:

- Colaboradores da equipe de operação
- Gestores
- Recepção/atendimento telefônico
- Canais de contato com clientes, incluindo e-mail, WhatsApp e telefone

## 4. Diretrizes gerais

A comunicação das férias deve ocorrer de forma antecipada (uma semana) e integrada, considerando que o cliente pode tentar contato por diferentes canais e nem sempre terá conhecimento prévio da ausência do colaborador.

A orientação deve priorizar:

- informação prévia ao cliente;

- alinhamento interno da equipe;
- preparo da recepção para atendimento telefônico;
- redução de atrito e frustração no contato;
- direcionamento claro sobre o que fazer durante a ausência.

## 5. Responsabilidades

### 5.1. Colaborador que entrará em férias

Cabe ao colaborador:

- informar previamente ao gestor o período de férias;
- alinhar pendências e demandas em aberto antes do afastamento;
- configurar resposta automática no e-mail corporativo;
- configurar mensagem automática no WhatsApp corporativo (Gestores) ou canal utilizado com clientes;
- informar à recepção e à liderança o período exato de ausência;
- orientar, quando aplicável, se haverá substituto ou se os assuntos deverão aguardar o retorno.

### 5.2. Gestor imediato

Cabe ao gestor:

- garantir que o colaborador organize previamente suas entregas e comunicações;
- validar se as mensagens automáticas foram configuradas;
- assegurar que a recepção tenha ciência da ausência e da orientação aplicável;
- definir, quando necessário, responsável de apoio ou tratamento alternativo para demandas urgentes.

### 5.3. Recepção / Atendimento telefônico

#### -DESK Coworking

Cabe à recepção:

- consultar previamente a relação atualizada de colaboradores em férias;
- evitar tentativa de transferência quando já houver informação de que o colaborador está ausente;

- informar o cliente de forma clara, cordial e imediata sobre a ausência;
- orientar o cliente a antecipar a demanda, aguardar o retorno ou registrar recado, conforme o caso;
- encaminhar recados urgentes à liderança responsável, quando necessário.

## 6. Procedimento

### 6.1. Comunicação prévia ao cliente

Antes do início das férias, o colaborador deverá comunicar seus clientes, preferencialmente por e-mail (Gestão de Processo - Sistema acessórias), informando:

- período de férias;
- orientação para envio de demandas antes do afastamento, caso precisem ser tratadas com antecedência;
- possibilidade de aguardar o retorno, quando o assunto não for urgente;
- eventual responsável substituto, se houver.

Quando aplicável, também deverá ser configurada mensagem automática no WhatsApp.

### 6.2. Configuração de resposta automática

Antes do início das férias, o colaborador deverá ativar:

- resposta automática no e-mail corporativo;
- mensagem automática no WhatsApp (Gestores), quando utilizado para atendimento ao cliente.

Essas mensagens devem informar:

- período de ausência;
- data prevista de retorno;
- orientação objetiva sobre urgência, substituição ou espera.

### 6.3. Alinhamento interno com a recepção - DESK Coworking

A liderança ou o próprio colaborador deverá informar à recepção, antes do início das férias:

- nome do colaborador ausente;

- setor;
- período de férias;
- orientação de atendimento para clientes que ligarem;
- nome do responsável substituto, quando houver.

A recepção deve manter essa informação em local de consulta rápida.

## 6.4. Atendimento telefônico durante as férias

Quando um cliente telefonar pedindo para falar com um colaborador que esteja de férias, a recepção não deverá tentar transferir a ligação sem antes verificar a disponibilidade do colaborador.

Confirmada a ausência, a recepção deverá informar o cliente imediatamente, de forma cordial, evitando tentativa de transferência sem sucesso.

## 6.5. Orientação ao cliente por telefone

Ao identificar que o colaborador está de férias, a recepção deverá conduzir o atendimento com uma das seguintes orientações:

- **Se o assunto puder aguardar:** informar o período de ausência e orientar que o atendimento será retomado após o retorno do colaborador.
- **Se o cliente quiser deixar o assunto registrado:** anotar recado completo para retorno futuro.
- **Se houver urgência:** encaminhar a demanda à liderança ou ao responsável definido internamente.

## 7. Script sugerido para atendimento telefônico

A recepção poderá utilizar o seguinte padrão:

“Olá, [nome do cliente], a [nome do colaborador] está em período de férias no momento e, por isso, não conseguirá atender agora. Se você quiser, posso registrar seu recado para retorno após a volta dela. Caso seja algo urgente, posso direcionar sua solicitação para verificação interna.”

## 8. Situações que devem ser evitadas

Para reduzir fricção com o cliente, devem ser evitadas as seguintes situações:

- tentar transferir a ligação para colaborador que esteja de férias;
- deixar o cliente descobrir a ausência apenas após uma tentativa frustrada de contato;
- não orientar sobre prazo, retorno ou alternativa;
- deixar a recepção sem informação atualizada sobre ausências da equipe.

## 9. Resultado esperado

Com este procedimento, espera-se:

- comunicação mais clara com os clientes;
- redução de ansiedade e frustração no atendimento;
- maior organização interna durante períodos de férias;
- padronização do atendimento em todos os canais;
- preservação da imagem de profissionalismo da Marina Contábil.

## 10. Observação final

A comunicação antecipada é essencial para permitir que o cliente:

- antecipe assuntos que precisam ser tratados antes das férias;
- organize demandas para o retorno do colaborador;
- tenha clareza sobre como proceder durante a ausência.

---

Revision #4

Created 2026-04-13 14:34:38 UTC by Sergio Silva

Updated 2026-04-13 14:41:28 UTC by Sergio Silva