



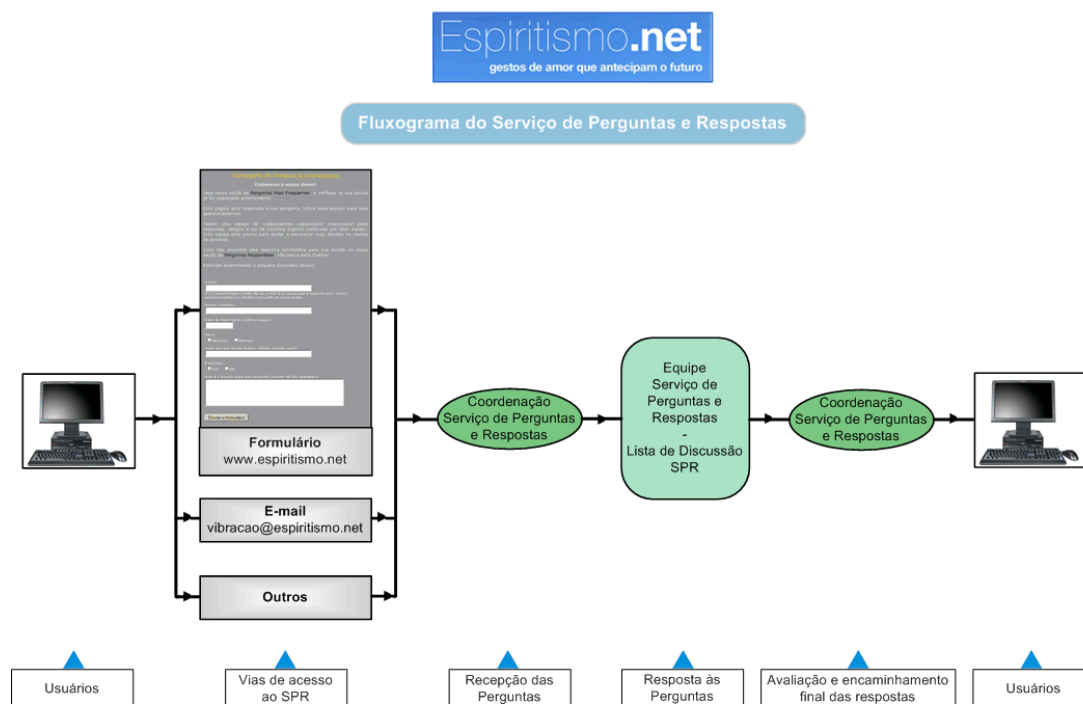
SERVIÇO DE PERGUNTAS E RESPOSTAS

A Equipe e o trabalho

A Equipe de Perguntas e Respostas, atuando no ambiente virtual desde 1.997, tem por objetivo atender às solicitações enviadas pelos usuários, através de e-mails, esclarecendo-os sobre temas doutrinários dentro dos aspectos científico, filosófico e religioso.

Formada por voluntários, a equipe do SPR conta com uma estrutura constituída por colaboradores, revisores e coordenação.

O trabalho se desenvolve seguindo o processo abaixo:



Orientações Gerais

As orientações seguintes devem ser observadas atentamente para que o trabalho de cada colaborador siga o mesmo padrão, facilitando a elaboração da resposta, a revisão, a identificação do usuário e o encaminhamento.

- O Formulário de Atendimento

Após serem enviados à coordenação, os formulários são encaminhados aos colaboradores em um dos dois formatos abaixo, variando conforme o acesso do usuário:

Oi :
Poderia responder para nós?
Muita Paz
Coordenação do SPR
Resposta para: xxxxx@espiritismo.net com cópia para xxxxx@xxxxx.xxx

Pergunta recebida em 00/00/0000 às 00:00:00 (horário de Brasília).
O idioma utilizado foi Português.

=====
==[Dados do Usuário]==
=====

Nome:
Localidade em que reside:
Sexo:
É Espírita?
Data de Nascimento:
E-mail:

Máquina solicitante: 000.000.000.000

=====
==[Pergunta]==
=====

xx

=====
==[Resposta]==
=====

(Escreva aqui a resposta)

Que Deus abençoe nossos propósitos de entendimento.
Esperamos ter podido ajudar.
Equipe do Atendimento Fraternal e Perguntas e Respostas do Espiritismo.net.
Visite <http://www.espiritismo.net>.

No intuito de melhorar nosso atendimento, gostaríamos de saber se nossa resposta foi bem compreendida e aceita por você, bem como receber algum comentário adicional que você tenha sobre esse assunto. Além disso, seu retorno é grande incentivo para que continuemos nosso trabalho.

Oi :
 Poderia responder para nós?
 Resposta para : spr@espiritismo.net com cópia para d.bianchini@terra.com.br

Abraços carinhosos,
 Deise

Olá, um prazer conversarmos com você, sua correspondência foi redirecionada à equipe de Perguntas e Respostas/ Atendimento Fraterno do Espiritismo.net.

<http://www.espiritismo.net/>

Nome:	
e-Mail:	
Nascimento:	
Sexo:	
Local:	
Espírita:	
Assunto:	
Mensagem:	
Data:	
Hora:	
Terminal:	
Navegador:	

=====
 ==[Resposta]==
 =====

A partir do recebimento de um atendimento, os colaboradores deverão elaborar suas respostas mantendo o formulário inalterado (incluindo dados do usuário, o texto da solicitação e finalização-padrão), inserindo-as no espaço já determinado pela indicação **“(Escreva aqui a resposta)”** ou após o item RESPOSTA.

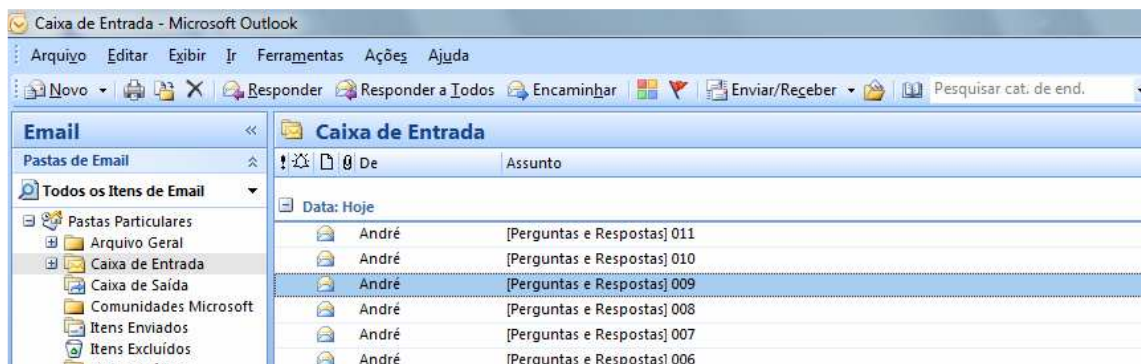
Atenção: Caso haja alterações nos itens citados, caberá à Coordenação adequar a resposta ao formato padrão, tarefa que demanda tempo.

- Numeração de controle

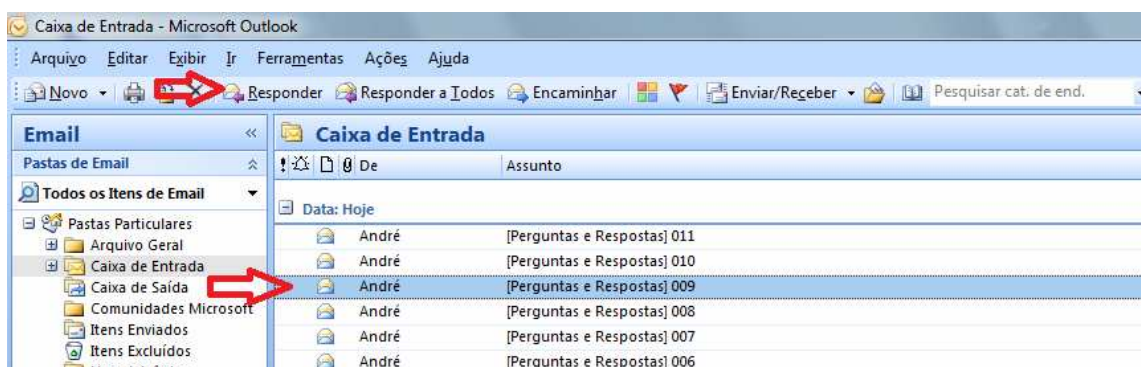
Cada solicitação de atendimento recebida pela coordenação do trabalho recebe uma numeração. Com essa identificação, a solicitação é encaminhada aos colaboradores, devolvida à coordenação, enviada ao usuário e uma cópia é arquivada para futuras consultas, permitindo o acompanhamento durante todo o processo. Assim, no e-mail recebido, o item “Assunto” (Subject), que contém a numeração, não deve ser alterado.

Para usuários de programas gerenciadores de e-mails, como Outlook Express, Windows Mail, IncrediMail, etc, seguem abaixo orientações para responder aos atendimentos sem alterar o “Assunto” (Subject). As imagens são do programa Microsoft Office Outlook 2007, mas há similaridade com os programas:

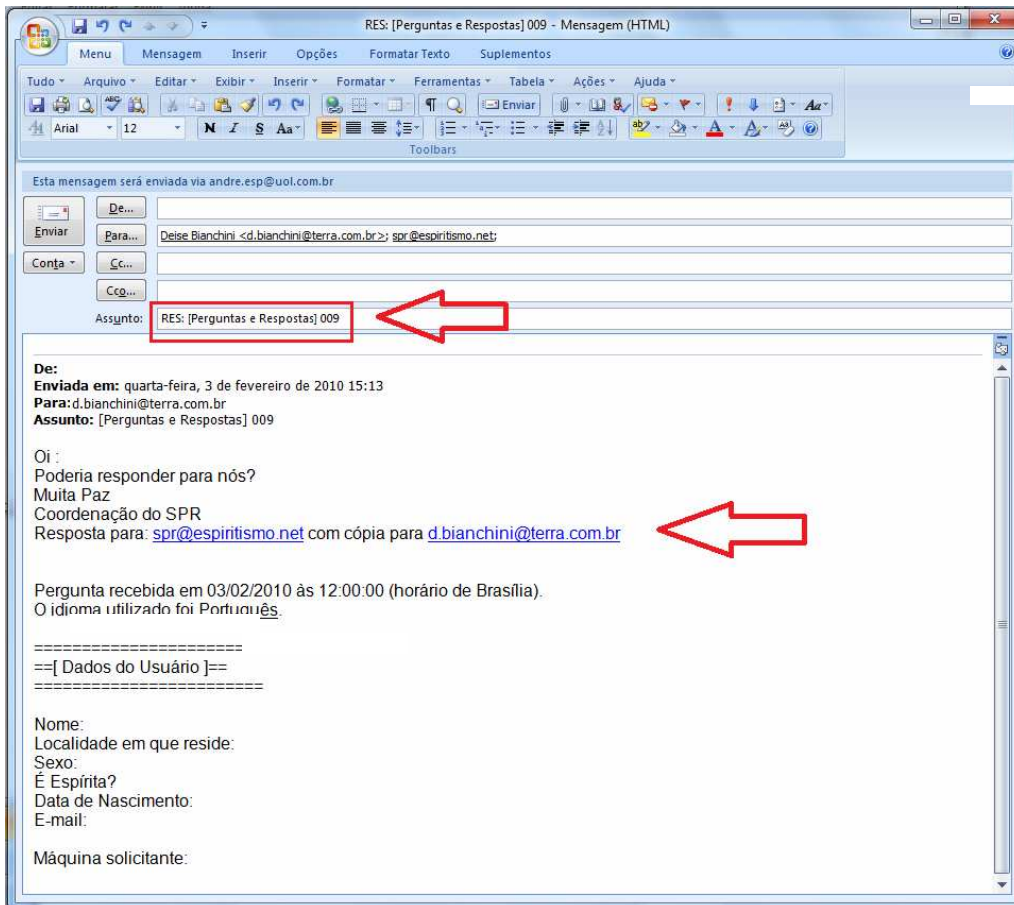
- O atendimento é recebido com o número da questão no espaço “Assunto”.



- Elaborando a resposta num editor de texto (Microsoft Word, por exemplo), ao transferir o texto para o formulário no e-mail, selecione a mensagem relativa à solicitação (em azul) e clique em responder. Observar as setas.



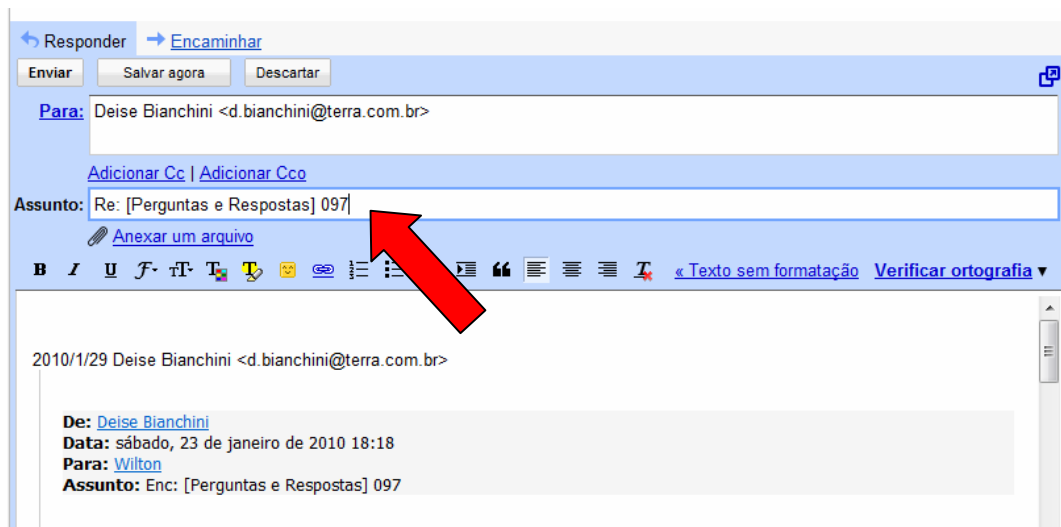
- Será aberta uma nova janela de e-mail com o conteúdo original, no caso, o Formulário de Atendimento, sem alterar o "Assunto" (Subject), apenas acrescido de "Re:" (Resposta). O encaminhamento acrescenta "Fw:". Basta alterar os endereços dos destinatários, que estão indicados no texto original.



- No corpo do e-mail, basta escrever, colar e/ou editar o texto e encaminhar.

Para os usuários de webmail (responder diretamente do site do provedor), segue orientação baseada no GMail. Estas orientações podem ser seguidas para outros webmails, que seguem um padrão semelhante.

- Ao abrir um email, clique em "Responder" no canto superior direito.



Para a melhor organização das respostas dos atendimentos, é fundamental que seja mantido o assunto original. Não há a necessidade de indicar que é a resposta, pois os programas de e-mails acrescentam automaticamente essa informação.

- Os Atendimentos

A redação deve ser elaborada utilizando-se do discurso na primeira pessoa do plural (nós) ou sujeito indeterminado.

As respostas serão institucionais, isto é, em nome da equipe, não devendo colocar o nome, nem o endereço de e-mail do colaborador. O caráter impessoal da resposta constitui fator de segurança, pois preserva quem elabora a resposta de possíveis constrangimentos por parte dos usuários (insatisfação, preferência, insistência, etc.).

As respostas às solicitações devem conter elementos que ofereçam ao usuário esclarecimento e, quando possível, informações de fontes para consulta e outros materiais (artigos, áudios, livros, programas, revistas, vídeos, etc.) que permitam o aprofundamento do tema.

Fundamentais para as respostas são a clareza e a objetividade. Elas devem ser elaboradas atendendo diretamente às questões apresentadas. Mesmo que se faça uso de citações, procurar, tanto quanto possível, eliminar os excessos, primando pela qualidade da resposta.

Atenção: Sempre, após elaborar a resposta, reler a pergunta do usuário e analisar se a dúvida apresentada foi esclarecida, se o ponto central da solicitação foi atingido com objetividade e eficácia.

Evitar expressões que denotem generalizações como: sempre, nunca, todo mundo, ninguém, etc.

Evitar responder a uma pergunta com outras perguntas, no formato de debate, pois não é esse o objetivo do trabalho. Deve-se, quando necessário (mas não recomendado), inserir uma ou outra pergunta retórica no texto, ou seja, o tipo de pergunta que se faz sem o objetivo de receber uma resposta, mas apenas para causar uma reflexão, um efeito retórico.

Sendo possível, incentivar a pesquisa em substituição aos textos longos que seriam inseridos na resposta, evitando um prolongamento desnecessário. No caso de uma citação, indicar onde pode ser encontrado o texto completo (livro, site, revista, palestra, vídeo, etc.).

A bibliografia é um referencial de credibilidade para a resposta. Portanto, é importante utilizar obras e textos de autores reconhecidos dentro da Doutrina ou, no caso de informações de fontes externas, autores reconhecidos no meio onde atuem. As citações devem conter, sempre que possível:

- Nome da fonte (livro, programa, revista, site/link de acesso, etc.)
- Nome do artigo/mensagem
- Nome do autor (com o nome do Espírito e do médium para as psicografias)

Evitar o uso de abreviaturas ou siglas. O solicitante pode não conhecê-las, o que prejudicará a compreensão do texto. Esta orientação é importante, principalmente no que diz respeito às obras espíritas. Procurar escrever o nome completo e correto da obra como, por exemplo, “O Evangelho segundo o Espiritismo” em vez de ESE, preferencialmente entre aspas.

Verificar os nomes corretos das obras básicas:

- “O Livro dos Espíritos”
- “O Livro dos Médiuns”
- “O Evangelho segundo o Espiritismo”
- “A Gênese”
- “O Céu e o Inferno”

O mesmo deve ser observado para as abreviações que normalmente são utilizadas na linguagem coloquial da Internet, como *vc*, *q*, *pq*, etc. A resposta deve ser elaborada atendendo os padrões ortográficos e gramaticais da Língua Portuguesa. Recomenda-se a utilização de um editor de texto com corretor

ortográfico (Microsoft Word, Word Perfect, WordPro, etc) para facilitar sua elaboração e revisão final. Nesse quesito, a redação é essencial para qualificar um texto e deve receber tanta atenção quanto seu conteúdo.

As respostas devem ser encaminhadas para a revisão inseridas no corpo do e-mail, sem plano de fundo (imagens ou cores), mantendo a cor de fundo branca.

Arquivos anexos podem ser utilizados para complemento da resposta, mas o colaborador deve observar que os mesmos serão acessados pelo revisor, o que demanda tempo. Assim, atentar pela qualidade e fundamentação doutrinária.

O prazo médio para as respostas é de três dias. Quando uma questão necessitar de pesquisa mais aprofundada, o prazo poderá ser dilatado e, nesse caso, a coordenação deve ser avisada o quanto antes.

Toda e qualquer comunicação relativa ao trabalho do SPR – dúvidas, atrasos, entre outras – deve ser feita ao e-mail spr@espiritismo.net, para que a atuação da coordenação do SPR seja rápida e efetiva.

Todas as respostas devem ser baseadas na Codificação Espírita. Citar trechos das obras básicas e recomendar livros coerentes com o conteúdo doutrinário, mas observar os cuidados e critérios que se devem ter quanto à indicação de textos, autores e sites:

- Se o texto tiver qualidade, mas o site-fonte não oferecer bom conteúdo, melhor não indicar;
- Se o texto tiver qualidade, mas outros textos do mesmo autor não mantiverem o mesmo padrão, melhor não indicar;
- Se de um modo geral o texto tiver qualidade, mas partes do texto forem polêmicas ou de baixa qualidade, melhor não indicar.

Sendo a literatura espírita bastante abrangente, com muitos autores e textos de qualidade, deve ser evitada a polêmica com textos, autores ou sites não-espíritas.

Obs.: Deve-se ter cautela ao citar obras e autores complementares, por mais venerados que sejam. Essas obras e autores complementam, enriquecem e, em alguns casos, podem até acrescentar algo à obra da Codificação, no entanto, muitas vezes, são opiniões mais ou menos particulares, ou citam exemplos ou fatos que cabem num determinado contexto, mas não representam uma lei geral. A Codificação, com base no método adotado por Kardec (não ferir a lógica, a ciência, e estar de acordo com o Controle Universal do Ensino dos Espíritos), oferece maior garantia de que a informação prestada seja doutrinariamente segura.

Em todas as situações, as respostas elaboradas pelos colaboradores deverão passar pela revisão da Coordenação do SPR, que encaminhará ao usuário. (Observar o fluxograma inicial)

- A Formatação

O texto deve ser elaborado com paragrafação simples, utilizando-se a fonte Arial – tamanho 12 – cor preta. Os formatos negrito e sublinhado devem ser utilizados apenas para destacar alguma passagem relevante da resposta. As citações devem ser escritas em itálico, conforme o exemplo abaixo:

A respeito da natureza do Espiritismo, temos:

Fenômenos que escapam às leis da ciência comum manifestam-se por toda parte. E revelam como causa a ação de uma vontade livre e inteligente.

A razão nos diz que um efeito inteligente deve ter como causa uma força inteligente. E os fatos provaram que essa força pode entrar em comunicação com os homens através de sinais materiais.

*Essa Força, interrogada sobre sua natureza, declarou pertencer ao mundo dos seres espirituais que se despojaram do envoltório corporal do homem. Desta maneira é que foi revelada a **Doutrina dos Espíritos**. (O Livro dos Espíritos – Prolegômenos – Allan Kardec)*

Aos usuários do Outlook – versões 97 ou 2000 –, há encaminhamentos (quando se clica em “Responder”), conforme a configuração do programa, que recebem automaticamente o símbolo “>” (caractere de "endentação") ou uma barra horizontal “|” no início de cada linha, deslocando para a direita o texto original. Nas respostas aos atendimentos, porém, os textos devem ser enviados sem esses símbolos, com uma estética padronizada em toda a sua extensão, pois os mesmos tornam o texto de difícil leitura, e sempre que o e-mail é reenviado o texto é deslocado com novos caracteres provocando um acúmulo de caracteres.

Atenção: Nos casos de encaminhamentos com essas alterações, caberá à coordenação reformatar a resposta, de forma a adequá-la ao padrão estabelecido, tarefa que demanda tempo.

Assim, seguem abaixo orientações para alterar as configurações, desabilitando essas funções.

Para eliminar a endentação – “>”:

- Em Ferramentas > Opções > Enviar > Formato para Envio de Mensagens;
- Abrir a caixa de "Configurações de Texto Sem Formatação" e desabilitar a função na caixa "Recuar o texto original com >". Confirme a alteração clicando em “Ok”.

Para eliminar a barra de recuo – “|”:

- Em Ferramentas > Opções > Enviar > Formato para Envio de Mensagens;
- Abrir a caixa de "Configurações de HTML" e desabilitar a função na caixa "Recuar o texto da mensagem na resposta".

Conclusão

A presente apostila oferece orientações gerais para manter a qualidade do trabalho, e deve ser consultada e analisada com atenção pela equipe sempre que necessário. Seguindo a máxima *“Tudo o que é mal feito tem de ser feito duas vezes”*, a boa elaboração inicial das respostas tornará o processo ágil e oferecerá aos usuários qualidade, eficiência e rapidez.

“Recordemos que o Espiritismo nos solicita uma espécie permanente de caridade – a caridade da sua própria divulgação”.

Emmanuel - Do livro “Estude e viva”.