



Ministério Público
do Estado do Amapá



EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO



Boas Práticas no Serviço Público

Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos Constitucionais
Centro de Apoio Operacional da Cidadania
Macapá –AP/2017

Procurador-Geral de Justiça
MÁRCIO AUGUSTO ALVES

Corregedora-Geral
ESTELA MARIA PINHEIRO DO NASCIMENTO SÁ

Secretária-Geral
IVANA LÚCIA FRANCO CEI

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Boas Práticas no Serviço Público

Projeto e Coordenação
PAULO CELSO RAMOS DOS SANTOS

Colaboração
DANILO DE FREITAS MARTINS
KAIRON DOS SANTOS ALMEIDA

Revisão
NARA AMANAJÁS DO NASCIMENTO DE SOUZA

Diagramação
JULYANE NUNES COSTA

Este manual integra as iniciativas previstas no plano de atuação da Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos Constitucionais e do Centro de Apoio Operacional da Cidadania do Ministério Público do Estado do Amapá.

SUMÁRIO

01. Apresentação	04
02. Atendimento	06
2.1. Conceito	06
2.2. Diferença entre Atendimento e Tratamento	07
2.3. A importância do atendimento	07
2.4. Postura do Atendente	10
2.5. Tipos de Atendimento	12
2.5.1. Atendimento Presencial	12
2.5.2. Apresentação Pessoal	14
Limpeza e Arrumação do Ambiente de Trabalho	14
2.5.4. Atendimento Telefônico	15
03. Gestão de reclamações	16
04. A busca da excelência	17
05. Referências	18

01. APRESENTAÇÃO

A excelência do atendimento ao cidadão no serviço público apresenta-se como um dos maiores desafios da atualidade. A partir de tal constatação, a Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos Constitucionais, em atuação conjunta com o Centro de Apoio Operacional da Cidadania do Ministério Público do Estado do Amapá, percebendo ainda que a Administração Pública deve estar em processo de constante mudança, ajustando-se aos anseios da sociedade, desenvolveu o projeto **“Melhoria da Qualidade do Atendimento ao Cidadão”**, que resultou na criação do manual **“Excelência no Atendimento ao Cidadão – Boas Práticas no Serviço Público”**, cujo objetivo principal é uniformizar e modernizar a forma como as pessoas responsáveis pela interface Estado-cidadão realizam os atendimentos do MP-AP.

A qualidade no serviço público constitui um verdadeiro imperativo, principalmente porque os usuários dos serviços estão cada dia mais atentos a seus direitos, exigindo a prática de boas condutas que outrora eram consideradas meros protocolos.

O modelo de gestão adotado pelo MP-AP prioriza o atendimento, com sistemas de demanda e padrões de atendimento, objetivando melhorar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão e a eficiência do serviço público. Inclusive, melhorar a imagem do próprio servidor a respeito do seu desempenho enquanto agente público.

É sempre bom lembrar que, para o público geral, a pessoa que realiza o atendimento representa diretamente a instituição a que está vinculada. Com isso, a boa imagem que se tem de determinado Órgão pode ser anulada por um atendimento mal realizado.

Experiências apontam para o fato de que o modelo de gestão voltado para o cidadão resgata o sentido primeiro da ação estatal e ajuda a recuperar a confiança nos serviços públicos oferecidos.

Para um atendimento de excelência, é importante preparar nosso servidor ou qualquer agente de serviço (terceirizados, estagiário, aprendiz) para lidar com o público, uma vez que a relação entre quem serve e quem é servido muda a cada instante, seja pelo contexto ou pelo próprio estado de espírito das pessoas envolvidas no processo.

Essa filosofia (excelência no atendimento) tem como base a mobilização de todos os atores para promoção das melhorias no setor público, considerando o cidadão-usuário como parte interessada e essencial ao sucesso da gestão. O foco é elevar o padrão dos serviços prestados à sociedade e, ao mesmo tempo, tornar os cidadãos mais exigentes em relação aos seus direitos e à qualidade da prestação desses serviços públicos.

Por isso, é necessário incentivar o servidor para adotar novas práticas que implicam mudanças comportamentais. Com uma postura adequada, é possível aperfeiçoar o atendimento e enfatizar características como rapidez, flexibilidade, cordialidade e, sobretudo, imprimir qualidade no trato com o público.

Paulo Celso Ramos dos Santos

“O Modelo de Excelência em Gestão Pública repousa sobre a premissa de que a administração pública tem que ser excelente, conciliando esse imperativo com os princípios a que deve obedecer, os conceitos e a linguagem que caracterizam a natureza pública das organizações e que impactam na sua gestão.” (MEG, 2014).

02. ATENDIMENTO

2.1. CONCEITO

Atendimento significa “o ato de atender”. E atender é dar, prestar atenção, tomar em consideração, acolher com atenção ou cortesia.

É ter consideração, zelo, delicadeza, polidez. Nesse contexto, o atendimento ao público corresponde ao ato de cuidar, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou com quem mantemos contato.

O Atendimento pode ocorrer Via Telefone, E-mail ou através de um contato pessoal.

No âmbito do setor público, uma pessoa quando procura uma determinada repartição na busca de serviços é considerada como um usuário-cidadão e não um cliente-consumidor.

Por seu turno, o profissional que realiza o atendimento nunca deve ser confundido com serviçal. O “servidor” é o profissional que disponibiliza serviços para a comunidade, atendendo ao cidadão.



► Para que serve o **Atendimento**

O grande diferencial das Instituições não se faz somente pelo serviço oferecido, mas pela qualificação em que o atendimento é feito. Assim, o atendimento servirá, dentre outras coisas, para:

- 1 Recepcionar** - Receber as pessoas, passar uma imagem positiva e prestar um bom serviço.
- 2 Informar** – Esclarecer as dúvidas.
- 3 Orientar** – Indicar opções e ajudar a tomar decisões.
- 4 Filtrar** – Diagnosticar as necessidades dos públicos.
- 5 Amenizar** – Acalmar os ânimos e fazer esperar.
- 6 Agilizar** – Evitar perda de tempo.

2.2. DIFERENÇA ENTRE TRATAMENTO E ATENDIMENTO

TRATAR BEM

A instituição preocupa-se essencialmente com o conforto e bem-estar físico e/ou psicológico da pessoa que é assistida. Diz respeito aos aspectos relacionados ao tratamento gentil e cordial que esperamos receber dos colaboradores, sem exceção, de qualquer órgão.

ATENDER BEM

A instituição preocupa-se com o encaminhamento e/ou solução efetiva para a necessidade da pessoa atendida, além do seu conforto e bem-estar. Diz respeito ao julgamento de valor como um todo. Somos gratos não só por um tratamento cordial, como também com a disponibilidade de um serviço, com a sua eficiência e com o ambiente limpo e agradável.

Atendimento diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentadas pelo cidadão. Tratamento diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido.

2.3. A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO

O bom atendimento ou atendimento de excelência é uma questão de extrema importância para as Instituições e requer de quem pratica muita responsabilidade e respeito.

A qualidade do atendimento implica a busca de melhorias constantes e permanentes no oferecimento dos serviços, de modo que quem procura a Instituição deve se sentir satisfeito desde o início.

Como dizem, a primeira impressão é a que fica!

Para o cidadão, você é e sempre será a Instituição. Sempre que alguém é mal atendido significa, dentre outras coisas, que o órgão não está prestando serviço de qualidade.

A comunicação assertiva é de fundamental importância para todo e qualquer atendimento. É necessário que o atendente conheça seu empregador e todos os serviços que ele oferece.

Um bom atendimento sempre vai exigir a presença de um bom ouvinte, que saiba se comunicar de forma segura, atenta, prestativa, eficiente, empática.

É importante compreender que atender as pessoas com qualidade não é apenas tratá-las bem. É nunca prometer o que não pode cumprir, é fazer o que estiver ao seu alcance, é superar as expectativas do cidadão, sempre com muito respeito e educação. Tratando-o da mesma maneira que gostaria de ser tratado.

Serviço público de qualidade é aquele que cumpre os princípios da Lei contidos no artigo 37 da Constituição Federal: LEGALIDADE (obediência à lei), IMPESSOALIDADE (não fazer acepção a pessoas), MORALIDADE (valores de aceitação pública), PUBLICIDADE (ser transparente) e EFICIÊNCIA (fazer o que precisa ser feito, da melhor maneira possível).

► Para que o atendimento seja considerado
de excelência, faz-se necessário
 observar algumas regras:

1 Cordialidade

Seja cordial no atendimento, qualquer que seja a demanda!!!

Cuidado quando for dizer um “não”! Dizer ao cidadão que o seu pedido não foi atendido será sempre desagradável para você servidor e mais ainda para a pessoa que irá receber a negativa. Temos que ter habilidade para dizer o não. Procure justificar com objetividade o não-atendimento e demonstre que você também está chateado por não poder dar uma resposta que o usuário esperava. Essa demonstração de solidariedade alivia a situação e ameniza o mal-estar.



Atenda com gentileza, cumprimente a todos. Ninguém se sente bem sendo ignorado. “Bom dia”, “boa tarde”, “por favor”, “obrigado”, “até logo”, demonstram não só cordialidade, como também expressam educação.

Não trate as pessoas de forma desigual - Independentemente da condição econômica, social, pessoal, todos merecem a mesma consideração. Sorria, respeite o atendimento preferencial, indique um local para a pessoa se sentar enquanto aguarda, conduza o visitante, se possível, ao destino, chame a pessoa pelo nome. Ao finalizar o atendimento, despeça-se com frases gentis.

2 Ética

Ética é o conjunto de princípios e valores morais que conduzem o comportamento humano dentro da sociedade.

A ética profissional proporciona ao profissional um exercício diário e prazeroso de honestidade, comprometimento, confiabilidade, entre tantos outros, que conduzem o seu comportamento e tomada de decisões em suas atividades.



Não fale de colegas de trabalhos, chefes, atendimentos realizados, etc.

Seja discreto acima de tudo!

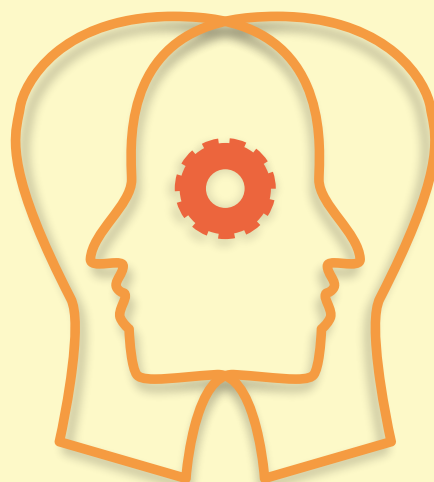
Resista às pressões, sejam elas de ordem interna (é fundamental separar os problemas particulares do dia a dia do trabalho) ou de ordem externa (pessoas mal educadas, insensíveis, com algum tipo de distúrbio, etc.).

3 Empatia

A empatia é definida como a capacidade psicológica para sentir o que sentiria uma outra pessoa caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela.

Consiste em tentar compreender sentimentos e emoções, procurando experimentar de forma objetiva e racional o que sente outro indivíduo, ou seja, colocar-se no lugar do outro.

“Quanto mais alta tecnologia há no mundo, mais as pessoas anseiam por um atendimento com um toque pessoal”.



4 Conhecimento



Saiba do que você está falando e com quem você está falando. Se você vai falar sobre algo, tenha conhecimento do assunto.

É importantíssimo conhecer a instituição em que trabalha e os serviços que ela oferece.

Na dúvida, chame alguém que possa ajudá-lo.

5 Foco

O QUE AS PESSOAS REALMENTE ESPERAM DE NÓS?

Sempre que alguém procura os serviços de um órgão público, está ali para ser ajudado diante de suas necessidades. Quando ele o procura, está dizendo: ' Por favor, ajude-me? '. Ele não sabe exatamente o que deseja e precisa de alguma ajuda para descobrir. E é a partir deste momento que ele cria a boa ou má impressão que tem de você e do modo como você o ajuda a suprir suas necessidades.



Procure ser receptivo, escute o que ele tem a dizer e não deixe de debater e contestar suas necessidades, perguntas e até mesmo sugestões.

Para que não haja falha na comunicação, esteja sempre atento para perguntar, olhar e ouvir o seu usuário-cidadão e dê-lhe total atenção, para que você possa obter todas as informações precisas para um bom atendimento e, com isso, gerar bons resultados.

Durante o atendimento, evite: conversas paralelas, atender celular, comer, emitir qualquer som desagradável (bocejar, espirrar, tossir).

6 Proatividade



Ser proativo é ter a capacidade de realizar atividades que sejam necessárias antes mesmo de serem solicitadas, é realizar uma ação antes que algo aconteça para ser remediado. Quem age proativamente não espera, se antecipa.

Um servidor proativo é atento, sensível, comprometido, ousado, possui bom senso e iniciativa. Demonstre que tem interesse em ajudar, sempre!

7 Credibilidade

O servidor público deve ser transparente, no sentido de transmitir confiança, honestidade e segurança ao prestar informações e orientações ao usuário.

Para isso, o servidor público deve ter conhecimento de suas atividades e atribuições. Deixar sempre claro ao usuário-cidadão aquilo que pode e o que não pode ser feito. Falar sempre a verdade.



2.4. POSTURA DO ATENDENTE

O conjunto formado por suas características pessoais e as atitudes tomadas em seu ambiente de trabalho determina qual é a sua postura profissional.

Para compreender a verdadeira postura do atendente, o servidor deve:

01. Entender o seu VERDADEIRO PAPEL, que é o de compreender e atender as necessidades da pessoa que está buscando auxílio, fazer com que ela seja bem recebida, ajudá-la a se sentir importante e proporcioná-la um ambiente agradável.

02. Entender o lado HUMANO, conhecendo as necessidades de cada um, aprimorando, a cada dia, a capacidade de perceber e sentir o outro. Para entender o lado humano, é necessário que o servidor goste de lidar com gente.

03. Entender a necessidade de manter um ESTADO DE ESPÍRITO POSITIVO, cultivando pensamentos e sentimentos positivos, para ter atitudes adequadas no momento do atendimento.

Para trabalhar com atendimento ao público, alguns requisitos são essenciais ao atendente: Gostar de SERVIR, de fazer o outro feliz. Gostar de lidar com gente. Ser extrovertido. Ter humildade. Cultivar um estado de espírito positivo. Satisfazer as necessidades do cliente. Cuidar da aparência.

IMPORTANTE

- ✓ Atenda o cidadão-usuário imediatamente. Um minuto pode se transformar em eternidade. Se não for possível realizar o atendimento de imediato, recepcione a pessoa e peça que aguarde.
- ✓ Seja sempre cortês - deixe de lado preconceitos e más impressões. Evite termos técnicos, gírias ou expressões que criam falsa intimidade, como por exemplo: "querido", "bem", ou "amor". Procure conhecer os usuários mais assíduos e chame-os pelo nome.
- ✓ Dê tempo para que o cidadão-usuário explique o que deseja, sem interrompê-lo, procurando atendê-lo da melhor forma possível.
- ✓ Ajude o usuário do serviço a entender o que ele deseja. Nem sempre a pessoa consegue dizer de forma clara o que deseja. Haverá situações em que nem mesmo o usuário saberá direito do que precisa. Cabe ao servidor atendente interpretar os fatos expostos e ajudar a compreender a demanda.
- ✓ Se cometer alguma falha, admita o erro. Do contrário, pode parecer que não está falando a verdade, escondendo informações ou omitindo problemas.
- ✓ Cabe ainda ao atendente se fazer entender. Muitas vezes o usuário não entende o que está sendo dito, e por vergonha não se sente à vontade para perguntar. Continuar o atendimento dessa forma pode gerar mais incompreensão e constrangimento.

OS **SETE** PECADOS NO ATENDIMENTO

- 1 Apatia
- 2 Demora
- 3 Tratamento frio
- 4 Insensibilidade
- 5 Desinformação
- 6 Desrespeito
- 7 Ignorância

Se o usuário gritar com você durante o atendimento? Mantenha a calma! Nunca cometa o erro de gritar mais alto! Se as coisas saírem do controle e o atendente não se sente em condições, o ideal é se retirar e pedir que algum colega continue o atendimento. Quando um usuário se exceder e se tornar inconveniente, devem ser tomadas providências para a sua retirada do local de atendimento.

2.5. TIPOS DE ATENDIMENTO

2.5.1. ATENDIMENTO PRESENCIAL OU PESSOAL

Atendimento presencial - é aquele que realizamos face a face, ou seja, diante da presença do cidadão-usuário, da pessoa com quem falamos.

O atendimento pessoal constitui o cartão de apresentação de qualquer órgão.

Por isso, os 20 primeiros segundos do atendimento são fundamentais para que uma imagem positiva ou negativa do órgão seja construída e mantida.

Neste contexto, a percepção da qualidade do atendimento presencial dependerá diretamente da comunicação verbal e não verbal apresentadas pelo atendente, isto é, de sua postura, expressões faciais e corporais, aparência (vestimenta, higiene) e organização do local de trabalho.

► Comunicação **verbal:**

- Fale devagar, clara e educadamente.
- Silencie para escutar.
- Evite dizer siglas sem esclarecer o que significam.
- Evite jargões e palavras técnicas caso não tenha certeza de que seu interlocutor as conheça.
- Prefira palavras simples e de fácil entendimento.
- Sempre que necessário, repita a informação.

► Expressão **Corporal:**

- Estabeleça contato visual, evitando desviar o olhar do seu interlocutor.
- Mantenha expressão facial viva e sorria, quando convier.
- Evite cruzar os braços. Dê preferência às mãos espalmadas, denotando disponibilidade.
 - Demonstre interesse, mantendo postura ereta ou inclinando-se levemente para frente para ouvir.
- Respeite o espaço pessoal do seu interlocutor, posicionando-se nem muito perto nem muito longe.
- Demonstre empatia, respeitando o estado de ânimo do seu interlocutor.
- Ao oferecer informações, certifique-se de que foram entendidas pelo cidadão e demonstre disponibilidade para acompanhá-lo até o local que ele procura ou para buscar uma forma de que ele mesmo possa chegar até lá, caso seja necessário.
- Não faça gestos de enfado e depreciação antes ou depois de atender um cidadão, nem durante esse atendimento.
- Se você usa óculos, evite olhar as pessoas por cima deles. Isso pode intimidar seu interlocutor ou dar a impressão de que você o está menosprezando.

2.5.2 APRESENTAÇÃO PESSOAL

A apresentação pessoal constitui um dos principais elementos para estabelecer uma boa relação entre a Instituição e o cidadão-usuário. Nada é mais negativo do que a impressão causada por um ambiente desorganizado ou pessoas mal cuidadas. Independentemente do início do atendimento, desde o momento em que chegamos a um determinado lugar o processo de avaliação desperta diante das evidências físicas do ambiente ou das pessoas que prestam o serviço.

O dia a dia nos mostra que o cidadão-usuário, em especial o brasileiro, tem o senso estético muito apurado no que diz respeito à apresentação pessoal.

Isso não implica dizer que a boa aparência defina a qualidade do atendimento. É possível existir um atendente muito bem trajado, oferecendo um serviço de péssima qualidade e vice-versa. Mas, é fato que a primeira impressão é a que fica!

Vestimentas simples ou não, a experiência nos diz que no que tange à apresentação pessoal, a roupa usada deve ser acima de tudo adequada para o ambiente de trabalho.

Por isso, use sempre do bom senso quando for se vestir para trabalhar. Evite roupas extravagantes, que chamam a atenção por terem decote muito ousados, curtas ou apertadas demais ou que possam trazer algum tipo de constrangimento não só para quem está usando, como também para o público que é recepcionado.

Bermudas, camisetas com frases polêmicas, chinelos e bonés devem ser banidos! Lembre-se: você está em um ambiente de trabalho e não de folga, a passeio.

Alguns cuidados são essenciais para manter a apresentação pessoal a melhor possível. São eles:

01 Tomar um BANHO antes do trabalho diário: além da função higiênica, também é revigorante e espanta a preguiça;

02. Cuidar sempre da HIGIENE PESSOAL: unhas limpas, tratadas e aparadas; dentes cuidados, hálito agradável; axilas asseadas; maquiagem e adornos discretos; evite perfumes fortes. Para os homens, cabelo e barba bem cuidados passam uma imagem mais profissional e transmitem a intenção do serviço público de atender com qualidade.

03. Roupas limpas e conservadas, sapatos limpos. Atenção, vestir-se bem não é sinônimo de roupas caras. A elegância de um profissional está mais na harmonia de uma roupa simples, limpa e bem passada do que em uma confecção luxuosa, de griffe famosa.

04. Usar o CRACHÁ DE IDENTIFICAÇÃO em local visível.

Não esqueça, a apresentação pessoal, a aparência, é um aspecto importante para criar uma relação de proximidade e confiança entre o usuário-cidadão e o atendente.

Em relação ao cidadão-usuário, independente da aparência descuidada, você deve realizar o atendimento da melhor forma possível. Não proceda a julgamentos.

Finalmente, quando pedirem algo a você, responda sempre com um “sim” e só depois fale das impossibilidades, se porventura existirem. É importante demonstrar primeiro sua disponibilidade em ajudar, antes de falar das dificuldades ou condições para o atendimento.

25.3 LIMPEZA E ARRUMAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO

Limpeza e arrumação do ambiente de trabalho significam manter todas as áreas de trabalho e armazenagem limpas, ordenadas e arrumadas, bem como eliminar todos os materiais desnecessários.

A boa aparência do local de trabalho se faz necessária por diversos aspectos: melhora a qualidade do ambiente e preserva a saúde, sem contar que um local organizado garante um aspecto bem melhor para qualquer empresa.

É importante dedicar alguns minutos do dia para organizar o local de trabalho. Sujeira ou falta de cuidado com o ambiente de trabalho, mesa desarrumada, papéis espalhados são indicadores que remetem a uma avaliação negativa sobre o serviço que será prestado, sem contar que também é desestimulante para o próprio servidor.

Em um ambiente organizado, a sensação é outra: o trabalho é estimulado, o funcionário se sente mais confortável e até a produtividade melhora.

Um ambiente bem cuidado causa boa impressão, remete à organização, ajuda a manter a saúde em dia, gera mais produtividade e contribui para a motivação e o bem-estar dos seus funcionários.



25.4. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O atendimento telefônico é uma das mais comuns formas de lidar com o público, e, por essa razão deve ser visto com responsabilidade e profissionalismo.

A maneira como o cidadão-usuário é tratado influencia diretamente na sua percepção quanto à instituição. Desse modo, quanto melhor o atendimento, melhor a imagem da Instituição diante do seu público.

De modo geral, aplicam-se ao atendimento telefônico as mesmas regras de cortesia e eficiência do atendimento presencial.

No entanto, como no atendimento telefônico a linguagem é o principal fator da comunicação, é preciso atenção redobrada e concentração para não cometer erros que possam gerar insatisfação.

É preciso saber ouvir o usuário de modo a responder sua demanda de forma simples, cordial, objetiva e clara.

Da mesma forma que no atendimento presencial, o atendente de um telefonema deve transmitir ao interlocutor total segurança, compromisso e credibilidade.

É importante enfatizar o foco diretamente no usuário.

Para realizar um bom atendimento telefônico, é preciso observar algumas regras referentes a:

- 1 **Educação e Cortesia** – ao atender uma chamada, identifique a Instituição ou o setor e, na sequência, diga seu nome. Neste momento, utilizar-se de expressões do tipo: “bom dia”, “em que posso ajudá-lo?”, “obrigado”, “desculpe-me”, só facilitam a comunicação.
- 2 **Ritmo** - Não deixe que a ansiedade atrapalhe seu diálogo. Mantenha o ritmo para que o usuário entenda com clareza o que é dito, evitando repetições no atendimento.
- 3 **Tom** – utilize um tom de voz adequado. Não grite, não sussurre, não fale de forma afetada, não fale depressa, isso só atrapalha a compreensão da mensagem.
- 4 **Dicção** – Exprima-se com clareza e com um português correto. Não adianta falar pacientemente, com um excelente tom de voz e pronunciar as palavras de forma errada. Nunca mastigue ou coma qualquer alimento enquanto fala ao telefone.
- 5 **Carisma** - Pessoas empáticas e sorridentes tornam a ligação mais agradável e prazerosa. Transmita segurança e motivação.
- 6 **Equilíbrio** – mantenha sempre a compostura mesmo diante de usuários sem educação. Procure ser educado e tente resolver a situação.
- 7 **Tempo** - não deixe o usuário esperando. Se não for possível resolver a situação naquele momento, informe diretamente o usuário e solicite prazo voltar a atendê-lo.

- 8 Paciência** - Procure a melhor maneira de resolver a situação, sem gritar ou faltar com a educação. Preste as informações de forma objetiva, não apresse a chamada.
- 9 Prontidão** - Procure atender rapidamente a ligação (de preferência até o terceiro toque). Não utilize frases que possam irritar ou desapontar o usuário, como "não sabemos", "não podemos", "não temos".



0.3. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Antes de qualquer coisa, para lidar com as reclamações é necessário:

Ouvir com atenção – procure ouvir o que o usuário tem a dizer para saber como identificar o problema e resolvê-lo;

Desculpar-se - diga que sente pelo ocorrido e acompanhe o problema;

Evitar interpretações - toda reclamação deve ser tratada com seriedade;

Evitar posturas defensivas - uma reclamação registrada por um cidadão significa uma oportunidade de melhoria para a Administração.

Diante de reclamações:

Atenda as pessoas com educação, cordialidade e espontaneidade.

Escute com atenção, sem interrupções (a menos que seja necessário para manter objetividade).

Anote todos os fatos importantes.

Diga que a reclamação será analisada e que será dada uma resposta.

Marque um prazo para resposta, trazendo a solução para o seu problema.

Cumpra os prazos estabelecidos.

0.4. A BUSCA DA EXCELÊNCIA

O mundo está mudando. A velocidade com que as informações chegam até nós, às vezes, assusta. As pessoas estão mais cientes de seus direitos e com isso exigem seus cumprimentos. O cidadão, como sujeito ativo da sociedade, cada vez menos tolera a prática de condutas inadequadas no âmbito do serviço público.

E, por isso, nós, servidores públicos, precisamos estar atentos a esse processo e buscar, diuturnamente, conhecer essa nova realidade que surge, de modo a alcançarmos um nível de desenvolvimento capaz de gerar mudanças de hábitos, atitudes e habilidades, que culminarão em resultados mais positivos das atividades que realizamos e, via de consequência, na tão almejada excelência dos serviços oferecidos à sociedade.

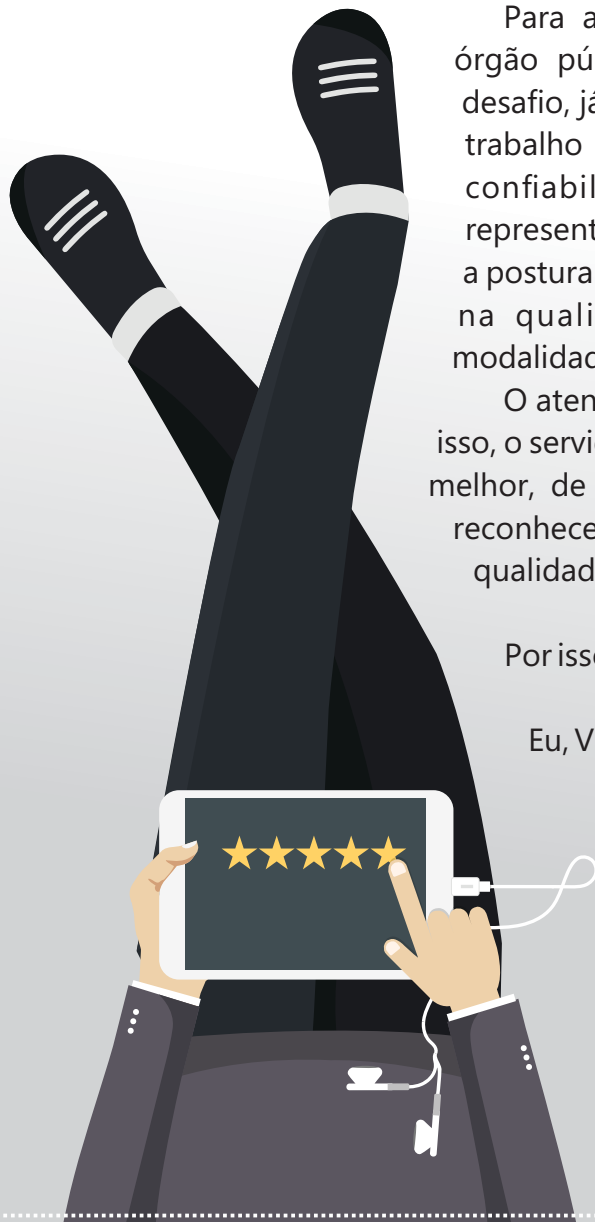
É preciso aprender e, se preciso for, reaprender a forma como trabalhamos. Não podemos esquecer que toda nossa atividade é mantida por um ser que, às vezes, é quase invisível, pelo menos na falta de visão daqueles que insistem em pensar que tudo podem e nada temem. É necessário saber lidar com os novos usuários dos serviços públicos. Hoje, atender por atender já não conta. Devemos ter habilidades para acolher o cidadão-usuário com cortesia, educação, resolutividade, transparência etc.

Para as instituições públicas, o bom relacionamento do órgão público com o cidadão-usuário constitui seu maior desafio, já que essa relação é a base de sustentação de todo o trabalho e credibilidade. Uma instituição sem credibilidade, confiabilidade e transparência não tem condições de representar os interesses de uma sociedade. Do mesmo modo, a postura ética e profissional de seus agentes é fator primordial na qualidade do atendimento em qualquer de suas modalidades, seja ele presencial, por telefone ou virtual.

O atendimento excelente nunca está pronto e acabado. Por isso, o servidor deve ter o compromisso de sempre buscar fazer o melhor, de dar o melhor de si, em sintonia com sua equipe, reconhecendo suas próprias insuficiências e exercitando suas qualidades.

Por isso, não esqueça:

Eu, Você, Nós fazemos a diferença, **SEMPRE!**



05. REFERÊNCIAS

1. Atendimento e Tratamento: As duas faces da mesma moeda. Disponível em <http://www.projedata.com.br/noticias/atendimento-e-tratamento-as-duas-faces-da-mesma-moeda>. Acesso em: 15 de maio de 2017.
2. Conceitos: Atendimento e Cliente. Disponível em <http://lcjahn.blogspot.com.br/2009/12/conceitos-atendimento-cliente.html>. Acesso em: 10 de junho de 2017.
3. Qualidade no Atendimento. Disponível em <https://sites.google.com/site/qualidadenoatender/modulo-1/atividade-1>. Acesso em: 20 de junho de 2017.
4. EMPATIA NO ATENDIMENTO. COMO DESENVOLVER? Disponível em <https://porobsequiotreinamentos.wordpress.com/2013/05/25/empatia-no-atendimento-como-desenvolver/>. Acesso em: 05 de julho de 2017
5. Manual de Atendimento ao Cliente Abendi. Disponível em http://abendici.org.br/download/manual_atendimento_cliente.pdf. Acesso em: 11 de julho de 2017.
6. Foco no Cliente. Disponível em <https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/foco-no-cliente/54230>. Acesso em: 06 de setembro de 2017.
7. Importância da Conduta ética no Trabalho. Disponível em <http://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/importancia-conduta-etica-trabalho/>. Acesso em: 12 de setembro de 2017.
8. Postura no atendimento. Disponível em <http://www.paulobarreto9consultoria.com.br/site/wp-content/uploads/2015/08/apostiladeatendimentoaocliente57084.pdf>. Acesso em: 15 de setembro de 2017.
9. Excelência no Atendimento e Boas Práticas no Serviço Público. Disponível em http://www.vitoria.es.gov.br/arquivos/20170703_cartilhaexcelenciaeboas.pdf. Acesso em: 16 de setembro de 2017.
11. Guia de Excelência em Atendimento da Assembleia de Minas. Disponível em https://www.almg.gov.br/export/sites/default/consulte/publicacoes_assembleia/cartilhas_manuais/arquivos/pdfs/colecao_atende_bem_excelencia_atendimento/colecao_atende_bem_excelencia_atendimento.pdf. Acesso em: 18 de setembro de 2017.

12. BRASIL. Decreto nº 3.507, de 14 de junho de 2000. Dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 14 jun. 2000. Disponível em: . Acesso em: 6 de fevereiro de 2012. Revogado pelo Decreto nº 6.932/2009.

BRASIL. Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005. Institui o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 24 fev. 2005. Disponível em: . Acesso em: 6 de fevereiro de 2012.

BRASIL. Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 12 ago. 2009. Disponível em: . Acesso em: 6 de fevereiro de 2012.

13. Como deve ser um bom atendimento telefônico ao seu cliente. Disponível em <http://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-carreira/como-bom-atendimento-telefonico-cliente/>. Acesso em: 02 de setembro de 2017.

14. 5 razões para manter o ambiente de trabalho limpo e organizado! Disponível em <https://www.checklistfacil.com/blog/5-razoes-para-manter-o-ambiente-de-trabalho-limpo-e-organizado/>. Acesso em: 03 de setembro de 2017.



Ministério Público
do Estado do Amapá