



Manual de Boas Práticas no Atendimento



O presente manual é um instrumento que proporciona orientações e identifica boas práticas aos profissionais que intervêm nas diferentes fases do atendimento, o que permite melhorar o seu desempenho, de modo a promover um serviço de qualidade aos cidadãos.



Câmara Municipal de São João da Boa Vista

Estado de São Paulo

2016

Sumário

1. Introdução	3
2. Legislação	3
3. O que é atendimento?	5
4. Tipos de Atendimento	6
4.1. Atendimento Telefônico	7
4.1.1. Regras a seguir se receber um Telefonema:	7
4.1.2. Boa prática, quando a chamada cair	9
4.1.3. Verificação da Informação para transmissão de recados	9
4.1.4. Como agir em caso de reclamação?	10
4.1.5. Como concluir o telefonema?	10
4.2. Atendimento Presencial	10
4.2.1. Princípios do Atendimento Presencial	10
4.2.2. Estratégias para que o cidadão sinta-se bem atendido	11
4.3. Atendimento por e-mail	12
5. Gestão de Reclamações	12
6. Resumo	13



1. Introdução

A Administração Pública está em mudança e deve ter uma permanente postura dinâmica de ajustamento à sociedade.

Os recentes diplomas legais publicados, a racionalização das despesas públicas e a consciência colocada na qualidade dos serviços e satisfação dos cidadãos, impele a uma reorganização e aposta na inovação suportada por novos paradigmas de gestão.

A implementação destes novos paradigmas assenta em soluções de melhoria contínua como suporte à “Qualidade” pretendida na prestação dos serviços públicos, mesmo que subcontratados ou concessionados através de parcerias entre o público e o privado.

A ideia de qualidade nos serviços públicos é hoje um imperativo, quer porque os cidadãos são cada vez mais exigentes, quer porque os funcionários e agentes aspiram a que o seu trabalho seja mais responsável, mais gratificante e mais rico sob o ponto de vista do seu conteúdo funcional. Além disso, os custos económicos e sociais resultantes da ausência de qualidade dos serviços públicos são cada vez maiores e mais pesados para o cidadão e para os agentes económicos.

A relação entre quem serve e é servido muda permanentemente em função do contexto e qualquer um deve servir com a excelência com que espera ser servido.

2. Legislação

Em 1.994 é aprovado o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal através do Decreto Nº 1.171 de 22 de Junho de 1.994. Padronizando na administração federal os principais deveres do servidor público e a regulamentação das vedações, nela encontramos os seguintes princípios:

Seção II

Dos Principais Deveres do Servidor Público

XIV - São deveres fundamentais do servidor público:

- a) desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular;
- b) exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, pondo fim ou procurando prioritariamente resolver situações procrastinatórias, principalmente diante de filas ou de qualquer outra espécie de atraso na prestação dos serviços pelo setor em que exerça suas atribuições, com o fim de evitar dano moral ao usuário;
- c) ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum;
- d) jamais retardar qualquer prestação de contas, condição essencial da gestão dos bens, direitos e serviços da coletividade a seu cargo;



- e) tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público;
- f) ter consciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos que se materializam na adequada prestação dos serviços públicos;
- g) ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;
- h) ter respeito à hierarquia, porém sem nenhum temor de representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura em que se funda o Poder Estatal;
- i) resistir a todas as pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas e denunciá-las;
- j) zelar, no exercício do direito de greve, pelas exigências específicas da defesa da vida e da segurança coletiva;
- l) ser assíduo e frequente ao serviço, na certeza de que sua ausência provoca danos ao trabalho ordenado, refletindo negativamente em todo o sistema;
- m) comunicar imediatamente a seus superiores todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse público, exigindo as providências cabíveis;
- n) manter limpo e em perfeita ordem o local de trabalho, seguindo os métodos mais adequados à sua organização e distribuição;
- o) participar dos movimentos e estudos que se relacionem com a melhoria do exercício de suas funções, tendo por escopo a realização do bem comum;
- p) apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função;
- q) manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinentes ao órgão onde exerce suas funções;
- r) cumprir, de acordo com as normas do serviço e as instruções superiores, as tarefas de seu cargo ou função, tanto quanto possível, com critério, segurança e rapidez, mantendo tudo sempre em boa ordem.
- s) facilitar a fiscalização de todos atos ou serviços por quem de direito;
- t) exercer com estrita moderação as prerrogativas funcionais que lhe sejam atribuídas, abstendo-se de fazê-lo contrariamente aos legítimos interesses dos usuários do serviço público e dos jurisdicionados administrativos;
- u) abster-se, de forma absoluta, de exercer sua função, poder ou autoridade com finalidade estranha ao interesse público, mesmo que observando as formalidades legais e não cometendo qualquer violação expressa à lei;
- v) divulgar e informar a todos os integrantes da sua classe sobre a existência deste Código de Ética, estimulando o seu integral cumprimento.



Seção III

Das Vedações ao Servidor Público

XV - E vedado ao servidor público;

- a) o uso do cargo ou função, facilidades, amizades, tempo, posição e influências, para obter qualquer favorecimento, para si ou para outrem;
- b) prejudicar deliberadamente a reputação de outros servidores ou de cidadãos que deles dependam;
- c) ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro ou infração a este Código de Ética ou ao Código de Ética de sua profissão;
- d) usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa, causando-lhe dano moral ou material;
- e) deixar de utilizar os avanços técnicos e científicos ao seu alcance ou do seu conhecimento para atendimento do seu mister;
- f) permitir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões ou interesses de ordem pessoal interfiram no trato com o público, com os jurisdicionados administrativos ou com colegas hierarquicamente superiores ou inferiores;
- g) pleitear, solicitar, provocar, sugerir ou receber qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie, para si, familiares ou qualquer pessoa, para o cumprimento da sua missão ou para influenciar outro servidor para o mesmo fim;
- h) alterar ou deturpar o teor de documentos que deva encaminhar para providências;
- i) iludir ou tentar iludir qualquer pessoa que necessite do atendimento em serviços públicos;
- j) desviar servidor público para atendimento a interesse particular;
- l) retirar da repartição pública, sem estar legalmente autorizado, qualquer documento, livro ou bem pertencente ao patrimônio público;
- m) fazer uso de informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros;
- n) apresentar-se embriagado no serviço ou fora dele habitualmente;
- o) dar o seu concurso a qualquer instituição que atente contra a moral, a honestidade ou a dignidade da pessoa humana;
- p) exercer atividade profissional aética ou ligar o seu nome a empreendimentos de cunho duvidoso.

3. O que é atendimento?

Atender é dar atenção a um problema/necessidade de um cidadão dedicando-lhe algum do seu tempo no sentido da superação.

Para atendermos bem deveremos considerar (as setes “**virtudes**” do atendimento):



- **Competência** (conhecimento, experiência e segurança);
- **Credibilidade** (confiança e honestidade);
- **Disponibilidade** (predisposição para ajudar e servir);
- **Comunicação** (informação adequada e completa);
- **Iniciativa** (adaptação a situações novas);
- **Cortesia** (educação, respeito e cordialidade);
- **Flexibilidade** (nas atitudes);

O que não devemos fazer (os sete “**pecados**” do atendimento):

Apatia – sensação de quem está “desligado” do que está a fazer,

Dispensa – qualquer atitude, mesmo que diligente, para se ver livre do cidadão,

Frieza – O cidadão é tratado como mais um que só vem dar trabalho,

Condescendência – tratamento paternalista como se o cidadão não percebesse nada do assunto

Automatismo – “Obrigado tenha um bom dia – PRÓXIMO”, tipo cassete despersonalizada.

Livros de Regras – Cumprir manuais ou regulamentos não pode ser cegamente obrigatório retirando a autonomia de bom senso aos funcionários.

Jogo de “empurra” – Desculpe, mas não é aqui. O cidadão dá voltas sem que ninguém lhe resolva a situação.

A insatisfação é a diferença entre a expectativa do cidadão e a realidade que ele constatou.

4. Tipos de Atendimento

Neste manual são considerados os seguintes tipos de comunicação:





4.1. Atendimento Telefônico

O atendimento telefônico deve transmitir uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de organização, este deve ser considerado como uma ferramenta de gestão.

Considerada uma das mais frequentes ferramentas de trabalho, a sua utilização requer um elevado sentido de responsabilidade e profissionalismo.

Se usar o telefone para contatar alguém deve considerar:

1. Fazê-lo para informações rápidas e em assuntos prioritários e simples,
2. Não o fazer quando os assuntos são confidenciais ou sem interesse para o serviço
3. Ter claro o que vai dizer e com quem vai falar

Quando decidir deixar mensagem:

- Identifique-se o melhor possível;
- Deixe os seus contatos (telefone, celular, fax, e-mail);
- Deixe uma mensagem curta e clara;
- Solicite que o interlocutor repita a mensagem, de forma a verificar se a mesma foi bem percebida.
- Despeça-se com cortesia e agradeça.

4.1.1. Regras a seguir se receber um Telefonema:

Um telefonema deve ser conduzido pelas mesmas regras de cortesia e eficiência do atendimento presencial, mas como a sua tradução é feita, apenas, através da voz, requer uma atenção particular.

- **Atenda prontamente e com clareza**
 - Logo que possível atenda à chamada;
 - Utilize o seu estilo mais cortês no contato adaptando-o ao conteúdo do telefonema;
 - A voz deve ser clara e se a sua atividade é exclusivamente de atendimento telefônico procure “treinar” a voz/dicção.
- **Fale naturalmente (não esqueça a CORTESIA)**
 - Utilize uma voz adequada;
 - Não grite, não sussurre, não fale de forma afetada, não fale depressa, nem utilize bordões de linguagem (gírias), não fale como se estivesse lendo;
 - Nunca mastigue ou coma qualquer alimento enquanto fala;
 - Transmita segurança e motivação;
 - Comprove que está escutando (evite os silêncios prolongados) com interjeições intercalares;
 - Não interrompa o seu interlocutor.
- **Preocupe-se com a articulação das palavras.**
 - Exprima-se com clareza e num português correto.
- **Seja atencioso e amável (lembre-se da CORTESIA)**
 - A cortesia é fundamental para atender todos os telefonemas. Seja agradável e educado dando-lhe atenção. Siga este princípio desde o início até ao momento de desligar, incluindo o modo como desliga e pausa o aparelho.



- **Utilize palavras como:**
 - Obrigado;
 - Por favor;
 - Desculpe.
- **Execute apenas uma tarefa de cada vez**
 - Disponibilize toda a sua atenção, quando está atendendo um telefonema.
 - Não atenda o telefone, se estiver mantendo outra conversa.
- **Identifique a sua instituição**
 - Identifique a sua instituição e o seu serviço, o interlocutor precisa de saber se ligou para o local correto.
 - Se tiver que transferir a chamada, indique ao interlocutor o nome e a função da pessoa para quem vai passar a chamada; em seguida indique ao profissional quem pretende falar com ele.

Chamada externa

A telefonista deve atender:

“Câmara Municipal de São João da Boa Vista, bom dia! (boa tarde!) ”

(primeiro e último nome do colaborador).

“Em que posso ser útil? ”

Ajude o interlocutor



Se a pessoa com quem o interlocutor deseja falar, não está disponível:

No momento está atendendo outra chamada ou está a atendendo uma pessoa.

“Deseja que lhe transmita alguma mensagem, ou prefere deixar-me o seu nome e contato para lhe ligar, logo que possível? ”

"Sr. ... não se encontra aqui de momento.... Posso tentar localizá-lo ..."

“Se não se importa de esperar um pouco, eu vou tentar localiza-lo”.

“Desculpe, não consigo localiza-lo; mas posso transmitir-lhe uma mensagem”.

“Vou tentar saber de imediato e depois entro em contato”.

“Quer deixar-me o seu contato, para eu lhe transmitir a mensagem? ”

Se a pessoa com quem o interlocutor deseja falar, está disponível:

“Sim, ele está. Deseja que lhe transfira a chamada? ”



Cuidado com alguns aspectos:

Não lhe dê informações confidenciais ou desnecessárias.

Não entre em justificações ou atitudes de colegas.

Evite as expressões:

“Pois é. Isto hoje está um caos por aqui”

“Hoje o sistema não está funcionando, é por isso que...”

“Ele está impossível. Aqui está tumultuado”

“Mas afinal o que pretende saber? ”

“Desculpe, mas eu tenho muito que fazer, não tenho o dia todo para ouvir”

Termos como: “querida”, “linda”, “filha”... para tratar o interlocutor;

Não apresse a chamada. Ouça calmamente, o que o interlocutor pretende dizer; acompanhe o seu raciocínio/conversa.

4.1.2. Boa prática, quando a chamada cair

Se a chamada cair, quem efetuou o telefonema, deve retomar a ligação/voltar a ligar. Deixe o telefone livre, se for este o caso, de forma a permitir nova ligação.

4.1.3. Verificação da Informação para transmissão de recados

Assegure-se de que todas as informações prestadas são corretas e adequadas.

Registe o conteúdo principal da informação num bloco para anotações, para que não se perca informação, pois não deve confiar na memória. Mantenha sempre perto de si uma caneta e papel.

Recolha todas as informações pertinentes da mensagem, confirmando nomes, moradas, e-mails e números que lhe sejam transmitidos.

Repasse com o interlocutor as informações, certificando-se do conteúdo fundamental

Evite

Fazer juízos de valor;

Transmitir opiniões;

Elaborar suposições ou rumores.

Utilizando conhecimentos/informações que dispõe no serviço.



4.1.4. Como agir em caso de reclamação?

Aja com naturalidade.

Escute atentamente.

Mostre-se interessado, mas neutro.

Encaminhe a ligação para a Direção da Câmara, caso não seja possível, anote o conteúdo da reclamação, os dados de contato e repasse para a Direção.

Atenção um cidadão que reclama pode estar mal informado. Mas pode ter razão, portanto é imprescindível a verificação do problema.

4.1.5. Como concluir o telefonema?

Despeça-se ao concluir o telefonema, para que o seu interlocutor perceba que a comunicação terminou.

Finalize o contato como começou, de uma forma agradável, com simpatia e disponibilidade.

Permita que quem efetuou a chamada telefônica, desligue em primeiro lugar.

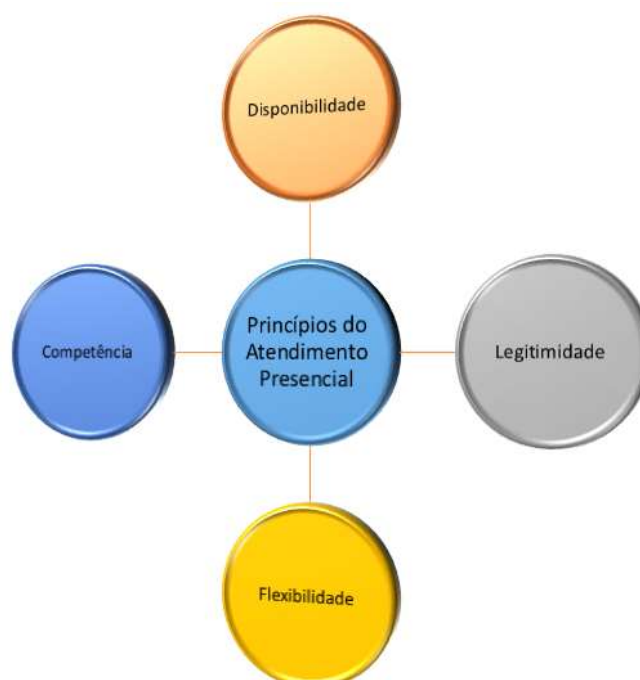
Não desligue bruscamente o telefone.

4.2. Atendimento Presencial

O atendimento presencial é um “frente a frente” entre o cidadão e o profissional que o atende. Atender bem, passa necessariamente pelo bom relacionamento pessoal. (Lembra-se da CORTESIA).

O servidor que preste atendimento ao cidadão representa o todo do serviço, sendo identificado com a qualidade do serviço que aí se presta. Os primeiros 20 segundos de percepção são primordiais no atendimento presencial, devendo o colaborador demonstrar simpatia, competência e profissionalismo.

4.2.1. Princípios do Atendimento Presencial





Princípio da Competência

O cidadão espera que cada pessoa que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da organização e do setor que ele procurou.

Princípio da legitimidade

O cidadão deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração. (CORTESIA)

Princípio da disponibilidade

O servidor representa, para o cidadão, a imagem da câmara. Assim, deve haver empenho para que o cidadão não se sinta abandonado, desamparado, sem assistência. O atendimento deve ocorrer de forma personalizada, atingindo-se a satisfação do cidadão.

Princípio da flexibilidade

O profissional deve procurar identificar claramente as necessidades do cidadão e esforçar-se para ajudá-lo, orientá-lo, conduzi-lo a quem possa ajudá-lo adequadamente.

4.2.2. Estratégias para que o cidadão sinta-se bem atendido



Estratégias verbais	Estratégias não - verbais	Ambientais
<ul style="list-style-type: none">• Reconheça, o mais breve possível, a presença das pessoas;• Se houver demora no atendimento, peça desculpas;• Se possível, trate o usuário pelo nome;• Demonstre que quer identificar e entender as necessidades do usuário;• Escute atentamente, analise bem a informação, apresente questões;	<ul style="list-style-type: none">• Olhe para a pessoa diretamente e demonstre atenção;• Prenda a atenção do receptor;• Não escreva enquanto estiver falando com o usuário;• Preste atenção à comunicação não-verbal;	<ul style="list-style-type: none">• Mantenha o ambiente de trabalho organizado e limpo;• Assegure acomodações adequadas para o usuário;• Evite deixar pilhas de papel, processos e documentos desorganizados sobre a mesa;• Solicite, se for possível, uma decoração de bom gosto.



4.3. Atendimento por e-mail

Neste formato, temos a vantagem de poder escolher as palavras que se utilizam e de não haver precipitação nas respostas. Contudo, deve-se ser diligente e considerar que tudo o que é recebido pelo cidadão (mesmo em forma efêmera como são os messenger's) pode ficar gravado.

Há que ter todas as recomendações e princípios enunciados para o atendimento telefônico e presencial em conta excetuando as que se referem às componentes pessoais que foram referidas (voz, imagem e outras).

Mas, mesmo nas respostas escritas nunca se devem esquecer da CORTESIA. A mesma informação pode ser prestada por um texto grosseiro ou por um texto cortês. Faz toda a diferença.

5. Gestão de Reclamações

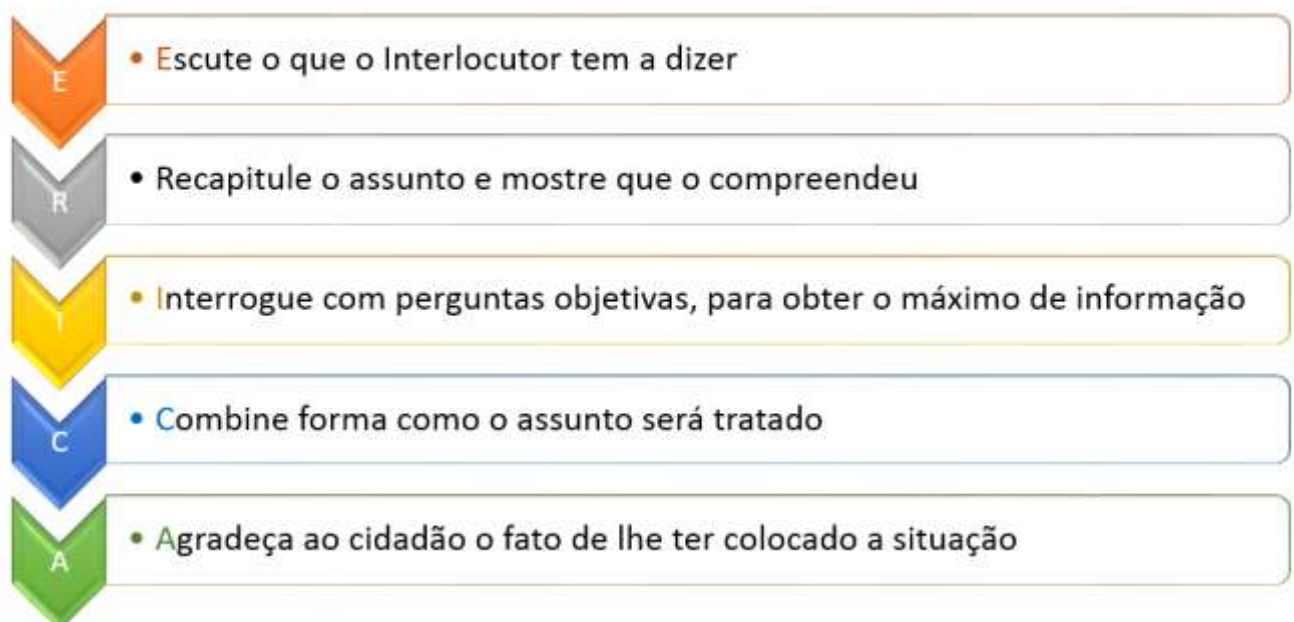
Toda a desconformidade deve ser corrigida e acompanhada de um esclarecimento. De igual forma se deverão esclarecer as reclamações injustificadas e que não traduzem qualquer desconformidade e apenas representam uma insatisfação que, na maior parte das vezes, tem por base o desconhecimento de matérias várias.

Ao transmitirmos o esclarecimento ao cidadão que reclama dispomos da melhor oportunidade de o cativar para podermos continuar a contar com ele como “aliado” e potencialmente satisfeito.

O foco no cidadão e a transparência, são os princípios chave inerentes à política de gestão de reclamações e decorrem dos valores fundamentais presentes na relação entre a Câmara Municipal e os seus cidadãos.

Para melhor gestão de comportamentos agressivos utilize a técnica **ERICA**

Técnica ERICA





6. Resumo

ENTENDA, PARA ATENDER!

O QUE TEM DE SABER PARA UM BOM ATENDIMENTO EM GERAL?

- Organização e conhecimento sobre a instituição;
- Saber acolher, orientar, informar, encaminhar e prestar informação de carácter geral;
- Interesse, segurança e clareza no atendimento;
- Compreender as necessidades do cidadão/cliente;
- Despedida com cortesia e agrado.

O QUE TEM DE SABER PARA UM BOM ATENDIMENTO PRESENCIAL?

- Aparência e expressão corporal (ser agradável, sorridente e afável), tendo em atenção o timbre e volume de voz;
- Posto de trabalho organizado;
- Repetir a informação, sempre que o cidadão/cliente parecer ter dúvidas;
- Fazer o atendimento em condições de privacidade e sigilo;
- Sustentar o desempenho na competência, colocando a sua disponibilidade ao serviço do cidadão até à resolução do problema.

O QUE TEM DE SABER PARA UM BOM ATENDIMENTO TELEFÓNICO?

- Não demore a atender o telefone;
- Identifique-se e procure identificar o interlocutor;
- Fale de forma clara e natural, controlando a voz/respiração/ritmo de discurso;
- Não interrompa e evite colocar a espera o interlocutor;
- Quando o responsável do serviço não está disponível, deve anotar o recado para posterior comunicação ao mesmo.

O QUE TEM DE SABER PARA UM BOM ATENDIMENTO VIA E-MAIL?

- Escrever de forma clara, objetiva e sem erros;
- Visualização atualizada das mensagens;
- Não demore demasiado na resposta;
- Utilize formatos de texto pré-formatados e personalize o e-mail;
- Sistematizar um “catálogo” de perguntas frequentes para minimizar as dúvidas.



O QUE TEM DE SABER PARA UMA BOA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES?

- Escute e tente solucionar o problema;
- Seja compreensivo e mantenha a calma;
- Disponibilização do livro de reclamações;
- Oportunidade de melhoria;
- Seja rigoroso na forma de registrar todos os fatos da reclamação e equitativo na forma de os ponderar, sem fazer juízos de valor e reconhecendo as razões em que o cidadão/cliente esteja certo;

Um bom atendimento!

São João da Boa Vista, 15 de janeiro de 2016;

Presidente da Câmara Municipal

Ademir Martins Boaventura