Cartilha para atendimento ao usuário do serviço público

Jocelino Correia Cerqueira

CURSO: GESTÃO PÚBLICA

ORIENTADORA

PROFA. DRA. SIÉLIA BARRETO

FORMANDO

JOCELINO CORREIA CERQUEIRA

SUMÁRIO

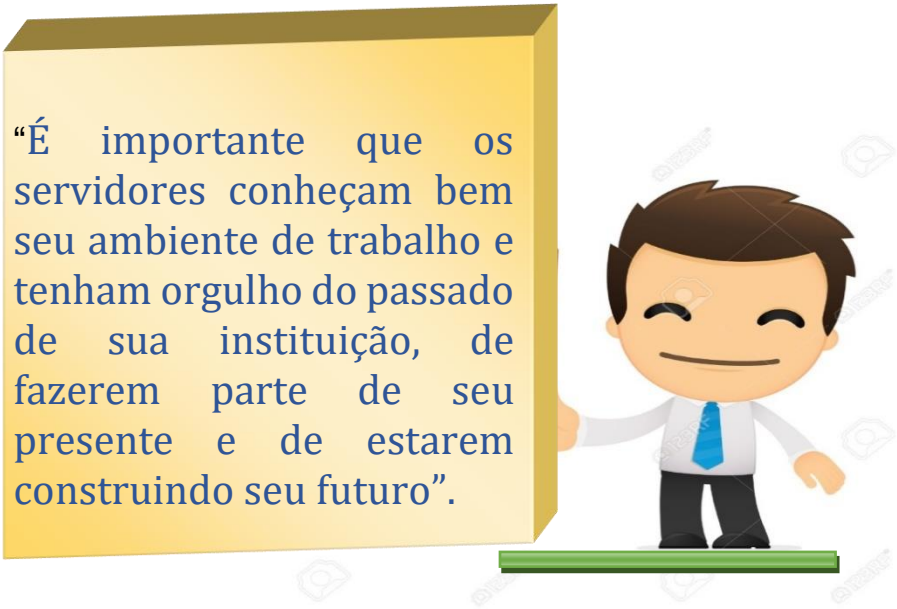
APRESENTAÇÃO

O bom atendimento ao cidadão tem sido um grande desafio ao setor público, visto que, a qualidade do atendimento está associada a atender as expectativas do público. Dessa forma, essa cartilha foi desenvolvida com a finalidade de apresentar instruções ao servidor público de como realizar um atendimento com excelência.

A excelência do atendimento ao público implica em mudança comportamental do atendente e seu aperfeiçoamento. Assim, as técnicas aqui apresentadas contemplam o passo a passo de como atender bem, enfatizando postura, tipos de comunicação, tipo de públicos, recepção, atendimento presencial e telefônico, uso da internet, além, de apresentar os princípios que regem os deveres do servidor público.

1. O bom atendimento

O atendimento refere-se ao ato de atender, por tanto, o grande desafio é que o atendimento ao público ocorra de maneira a satisfazer a expectativa do cidadão. Em outras palavras, qualidade no atendimento significa ter zelo e cuidado na realização de qualquer atividade, identificando-se sua legitimidade, a quem se propõe e quais os planos de controle indispensáveis para que se alcance o máximo de resultados. Um aspecto essencial da qualidade no atendimento é a qualidade da adesão do servidor ao seu contexto organizacional.



FONTE DA IMAGEM: 123RF. Gerente engraçado dos desenhos animados. Disponível em: <https://es.123rf.com/photo_14155991_gerente-de-divertidos-dibujos-animados.html>. Acesso em: 10 nov. 19.

2. Direito do usuário do serviço público

I - Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
II - Presunção de boa-fé do usuário;
III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
IV - Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
V - Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
VI - Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
IX - Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
X - Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
XV - Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada (BRASIL, 2017).

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, artigo 5º.

3. Princípios para o bom atendimento

Foco no cidadão - propõe que é imprescindível a satisfação do usuário e que ele fique exultante com a qualidade dos serviços prestados.

Atender a real necessidade do usuário - é relacionado à dimensão da validade, isto é, o serviço (produto, informação) deve ser exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita que ele seja.

Manutenção da qualidade dos serviços - o padrão de qualidade mantido ao longo do tempo é que leva à conquista da confiabilidade.

FONTE DA IMAGEM: 123RF. Gerente engraçado dos desenhos animados. Disponível em: <https://es.123rf.com/photo_14155991_gerente-de-divertidos-dibujos-animados.html>. Acesso em: 10 nov. 19.

4. ações para um bom atendimento:

• Identificar as necessidades dos usuários;
• Cuidar da comunicação (verbal e escrita);
• Evitar informações conflitantes;
• Atenuar a burocracia;
• Cumprir prazos e horários;
• Desenvolver produtos ou serviços de qualidade;
• Divulgar os diferenciais da organização;
• Imprimir qualidade à relação atendente/usuário;
• Fazer uso da empatia;
• Analisar as reclamações;
• Acatar as boas sugestões;
• Surpreender (encantar) os usuários.

FONTE DA IMAGEM: https://previews.123rf.com/images/stockshoppe/stockshoppe1207/stockshoppe120700085/14315220-business-

Ação importante para a excelência no atendimento ao público:

Empatia

Capacidade de perceber o outro, colocar-se no lugar do outro.

Entender e interagir com pessoas.

Ou seja, atenda ao outro como você gostaria de ser atendido.

Esse comportamento merece destaque na excelência do atendimento.

SENTE-SE POR FAVOR!

BOA TARDE!

AGUARDE UM POUCO

BOM DIA!

VOLTE SEMPRE

FONTE DA IMAGEM: HTTPS://PREVIEWS.123RF.COM/IMAGES/STOCKSHOPPE/STOCKSHOPPE1207/STOCKSHOPPE120700085/14315220-BUSINESS-LADY.JPG

5. comunicação e os tipos de linguagem

O bom atendimento está totalmente ligado à capacidade de comunicação entre o servidor e o usuário. Para tanto, é importante que se compreenda o que é comunicação e como ela acontece.

Uma boa comunicação é dada pela compressão correta da mensagem enviada pelo emissor. A gíria é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente. Exemplos de gírias muito usadas pela população: “gato” ou “gata”, “brother”, “mano”, “tá ligado”, “e aí véi”, entre outras possibilidades.

É recomendável que as gírias sejam evitadas no ambiente de trabalho. Claro que é compreensível falar uma ou outra gíria, mas carregar o vocabulário com elas torna a fala inconveniente. A qualidade da comunicação acontece quando não há **RUÍDOS** (Informações que podem atrapalhar a compreensão da mensagem).

Os tipos de ruídos são:

- Problemas técnicos, interferências dadas através do meio de comunicação;
- Uso de linguagens regionais, gírias, dicção, dificuldade de expressão e escrita; e
- Elementos associados ao comportamento humano (a timidez, tom de voz, opinião, preconceito...).

Existem dois tipos de comunicação importante:

- **VERBAL –** aquela que acontece de maneira escrita ou oral.

EXEMPLOS	COMO OCORREM
ORDENS PEDIDOS DEBATES DISCUSSÕES	**ORAL**
	Telefone Rádio Televisão outros meios eletrônicos
	ESCRITA
	Cartas Ofício Impressos Correspondência Formulários

- **NÃO VERBAL** – aquela que acontece por meio de gestos, olhar, expressão corporal e facial, mímica.

EXEMPLOS	COMO OCORREM
GESTOS MÍMICAS OLHAR EXPRESSÃO CORPORAL EXPRESSÃO FACIAL	Cruzar os braços Cruzar as pernas Coçar a cabeça Segurar o queixo Espreguiçar etc.

A comunicação não verbal requer uma atenção especial, pois alguns tipos de gestos podem passar mensagens indesejadas, como exemplo: a mão no queixo, coçar a cabeça podem transmitir falta de interesse durante a comunicação.

6. Atendimento presencial

Trata-se do atendimento realizado presencialmente, ou seja, face a face, não havendo uso de eletrônicos ou equipamentos, que mediei à comunicação entre usuário e servidor.

- Seja cordial;
- Seja proativo;
- Seja paciente, ouça o usuário sem interrupções;
- Não atenda ligações enquanto estiver realizando o atendimento;
- Sorria;
- Trate apenas de assuntos relacionados ao atendimento;
- Mantenha a serenidade, jamais discuta ou perca o equilíbrio;
- Caso o atendimento possa demorar, convide-o a sentar;
- Mantenha um tom de voz adequado (nem alto, nem baixo);
- Seja simpático, ético, imparcial, competente, justo e profissional.

7. Atendimento telefônico

- Ao atender o telefone apresentar-se e diga o nome da organização e/ou setor;
- Saber ouvir e responder de modo cordial, objetivo e claro;
- Uso correto da língua portuguesa;
- Transmitir ao usuário credibilidade, segurança e compromisso;
- Evitar atendimento prolongados;
- Tenha mãos material para anotações;
- Evite deixar o indivíduo na linha esperando;
- Evite comer e beber enquanto atende;
- Manter a voz serena, audível e compreensível;
- Não deixe o usuário sem as respostas que procura.

FONTE DA IMAGEM: HTTPS://ENCRYPTED-TBN0.GSTATIC.COM/IMAGES?Q=TBN:AND9GCSBCNBPI-DDSZC1ZDE2BIX2UZ3JV6N1DFFOGRDQTSFOVY1DROUHJW&S

8. uso do celular

- Não utilize o celular para assuntos pessoais enquanto estiver realizando o atendimento;
- Caso utilize o celular para atendimento ao usuário, tenha o máximo de cuidado para não se dispersar com atividades pessoais;
- Mantenha o celular no silencioso, e evite que toque no momento do atendimento;
- Se o aparelho de outra pessoa tocar durante o atendimento, não atenda, uma vez que este é um objeto pessoal.
- Havendo necessidade do uso do celular utilize-o nos intervalos do trabalho (almoço...).

FONTE DA IMAGEM HTTPS://WWW.GOOGLE.COM.BR/URL?SA=I&SOURCE=IMAGES&CD=&CAD=RJA&UACT=8&VED=2AHUKEWIV9KGWJPFMAHX-JRKGHVJLDU0QJRX6BAGBEAQ&URL=HTTPS%3A%2F%2FBR.DEPOSITPHOTOS.COM%2F140147928%2FSTOCK-ILLUSTRATION-WOMAN-CHATTING-WITH-FRIEND-ON.HTML&PSIG=AOVVAW3PS9XHU6EADXTWHTGDBGOT&UST=1578678945321260

9. Internet

- Para respostas via e-mail aos usuários evite demora, é importante que se responda em até 24 horas;
- Estabeleça uma periodicidade para visualizações de e-mails, cheque-os de duas em duas horas, os atendimentos presenciais e por vias telefônicas, são prioridades, não podendo esperar;
- Não utilize a internet para assuntos pessoais em horário de atendimento. Lembre-se: a prioridade é atender o usuário;
- Em geral, a instituição pública possui regulamentação quanto ao uso da internet e este deve ser respeitado pelo servidor.

FONTE DA IMAGEM: https://st2.depositphotos.com/2815589/6125/v/950/depositphotos_61251193-stock-illustration-young-woman-working-on-computer.jpg

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atendimento ao cidadão pelo servidor público tem sido bastante desafiador. A qualidade do atendimento depende especialmente da adesão do servidor na prestação de um serviço adequado, que atenda às necessidades do usuário.

O bom atendimento está respaldado pela Lei 8.112/90 que preconiza um modelo de atendimento com ênfase no usuário, estabelecendo um atendimento com presteza e urbanidade, e se amplifica na Lei 13.460/2017, que apresenta princípios básicos de atendimento ético ao cidadão.

Assim, o servidor público ao utilizar-se das técnicas apresentadas nessa cartilha permite executar seu trabalho qualificado para o bom atendimento do usuário, evitando ações inadequadas na prestação de serviços. e concomitantemente, ao concretizar um bom trabalho, o atendente auto realiza-se em detrimento da satisfação de conseguir realizar suas atividades cotidiana com qualidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL**. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, jun. 2017.**

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 25 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

COBRA, Marcos. **Administração de Marketing no Brasil**. 3.ed. Rio de janeiro: Elsevier, 2009.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO; OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. **Orientações para implantação de uma unidade de ouvidoria**: rumo ao sistema participativo. Brasília: Controladoria-Geral da União; Ouvidora-geral da União, 2012.

COUTINHO, Robson Luiz Fialho. **Qualidade na prestação de serviços pela Câmara dos Deputados**. - Dissertação (mestrado) -- Câmara dos Deputados, Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento (CEFOR), 2014. 85p.

DI PIETRO, M. S. Z. **Direito Administrativo**. 25ª Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DOMINGUES, C. R. **Políticas de carreiras para o gestor internacional: um estudo em empresas brasileiras internacionalizadas. -** Tese (doutorado). Escola de Administração de São Paulo. 260p. 2011. Disponível em: https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/8168 Acesso em: 15 de nov 19.

DOUGHERTY, D.; MURTHY, A. What service customers really want. **Harvard Business Review**, n.87, v.9. 2009. Disponível em: < https://translate.google.com/translate?hl=pt-BR&sl=en&u=https://hbr.org/2009/09/what-service-customers-really-want&prev=search> Acesso em: 15 de nov 19.

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública. **Atendimento ao Cidadão**. Diretoria de Comunicação e Pesquisa. Brasília. 2014.

ESESP. Escola de Serviço Público do Espírito Santo. **Excelência no Atendimento**. Vitória, 2016.

FNQ - Fundação Nacional da Qualidade. Gestão para Excelência. **Novo Modelo de Excelência da Gestão**- MEG. Brasília, 2016.

FONSECA, M. A. T; FERREIRA, R. A. Desenvolvimento de pessoas em Instituições Públicas Federais de Ensino: entre o legal e o real. *In:* XI Colóquio Internacional Sobre Gestão Universitária na América do Sul. II Congresso Internacional IGLU. Gestão Universitária, Cooperação Internacional e Compromisso Social. **Anais**. Florianópolis, 8 a 9 de dezembro de 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/26102 >. Acesso em: 20 de nov 19.

KOHAMA, Heilio. **Contabilidade pública teoria e prática**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LIPSKY, M. Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public service. 30th anniversary expanded edition. New York: **Russell Sage Foundation**, 2010. 275 p. Disponível em: < https://www.hpsa-africa.org/images/Street_level_bureaucracy_final_for_web.pdf>. em: 20 de nov 19.

MEIRELLES, Hely Lopes.**Direito administrativo brasileiro**. 42ª ed. São Paulo: Malheiros, 2016. 968p.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.