



Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Centro de Artes, Humanidades e Letras
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública

JOCELINO CORREIA CERQUEIRA

NOTA TÉCNICA DA CARTILHA
ATENDIMENTO AO PÚBLICO NAS REDES PÚBLICAS
MUNICIPAIS

Cachoeira
2019

JOCELINO CORREIA CERQUEIRA

NOTA TÉCNICA
ATENDIMENTO AO PÚBLICO NAS REDES PÚBLICAS
MUNICIPAIS

Nota Técnica do Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, Centro de Artes, Humanidades e Letras, Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientadora: Prof.^a Sielia Barreto

Cachoeira
2019

JOCELINO CORREIA CERQUEIRA

CARTILHA PARA ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

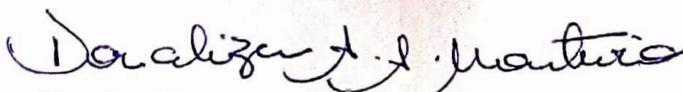
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, Centro de Artes, Humanidades e Letras, Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

Aprovado em 19 de dezembro de 2019.



Daniela Matos Abreu

Doutora em Comunicação Social pela Universidade
Federal de Minas Gerais
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia



Doraliza Auxiliadora Abranches Monteiro

Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia



Siéla Barreto Brito

Professora orientadora
Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

CERQUEIRA, Jocelino Correia. **ATENDIMENTO AO PÚBLICO NAS REDES PÚBLICAS MUNICIPAIS**. XXp. 2018. Trabalho de Conclusão do Curso de Tecnologia em Gestão Pública – Centro de Artes, Humanidades e Letras, Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Cachoeira, 2018.

RESUMO

Atender a todos os cidadãos com ética e equidade nos órgãos públicos tem sido muito desafiador. O atendimento público é uma relação direta entre o cidadão e a Administração Pública, o que faz necessário a qualificação do atendimento prestado ao cidadão proporcionado pelos órgãos e entidades do Serviço Público. Diante da relevância do tema, buscou-se formular uma Cartilha com linguagem direta e simplificada, com o objetivo de promover a qualificação do atendimento prestado pelo servidor público da Prefeitura Municipal de Cruz das Almas ao cidadão. Para a confecção desta cartilha foi realizada uma pesquisa bibliográfica por meio de consultas em livros, artigos científicos e em banco de dados, como: Periódicos Capes, Scielo e Google, entre outras fontes. Além, de consultas a ouvidoria da prefeitura do município.

Palavras-chave: Atendimento ao público. Cidadão. Excelência. Administração Pública. Serviço Público.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	05
1.1 OBJETIVOS GERAL	06
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	06
1.3 PÚBLICO ALVO	06
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	06
2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	08
2.2 ATENDIMENTO AO CIDADÃO/USUÁRIO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	09
3 CONTEÚDO, ESTRUTURA E INFORMAÇÕES TÉCNICAS DA CARTILHA	12
3.1 NOME DO PRODUTO	13
3.2 ESPECIFICAÇÕES E ORÇAMENTOS	13
3.2.1 Especificações	13
3.2.2 Orçamentos	13
3.3 ESTRUTURA DA CARTILHA	13
REFERÊNCIAS	16

1 INTRODUÇÃO

O serviço público é bastante criticado quanto à qualidade de atendimento, uma vez que este não atende as expectativas do cidadão, tornando o atendimento ético e igualitário um grande desafio aos órgãos públicos. Esse tipo de atendimento na prática é complexo, pois o serviço de atendimento na rede pública possui muitas lacunas, visto que, não se cumpre com rigor e determinação as propriedades de um bom atendimento, deixando a população muito insatisfeita.

O atendimento público refere-se ao ato de atender ao cidadão em uma instituição pública, ou seja, quando o mesmo se dirige a um estabelecimento público para solicitar algum serviço. Esse atendimento atua, essencialmente, no processo de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO; OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO, 2012).

Assim, a qualificação do atendimento ao cidadão proporcionado pelos órgãos e entidades do Serviço Público Municipal é uma meta a ser buscada de modo contínuo. Uma vez que é um dever da organização pública para com o cidadão, cumprindo-se o Estado Democrático de Direito (garantia dos direitos individuais e coletivos, dos direitos sociais e dos direitos políticos), de acordo ao artigo 5º, da Lei 13.460/2017 (BRASIL, 2017).

Lipsky (2010) demonstrou que os agentes de rua (*street-levelbureaucrats*) são funcionários que trabalham diretamente no contato com os usuários dos serviços públicos (policiais, professores, profissionais de saúde etc.), e afetam diretamente o desempenho, a qualidade e o acesso aos bens e serviços providos pelo governo. Nesse sentido, Meireles (1997, p. 60) afirma: “Dever de eficiência é o que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional”.

A escolha pelo tema foi dada pela minha experiência em um treinamento para atendimento ao público, que realizei através do SENAC (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial) junto à Secretaria de Planejamento da Prefeitura Municipal de Cruz das Almas direcionado para os funcionários municipais que faziam o atendimento aos clientes do Programa Bolsa Família.

Após a aplicação do treinamento, eu observei junto a Secretaria de Planejamento na ouvidoria da prefeitura, a redução das reclamações do atendimento, e aumento do elogio dos atendimentos ocorrido (pelo usuário), resultado do aumento da busca de conhecimento; melhores desempenho nas formas de abordagens; cordialidade e simpatia sem distinção de cor,

raça ou gênero; e melhorias no desenvolvimento das atividades, ou seja, maior produtividade e eficácia no atendimento pelo servidor.

Assim, decidi desenvolver uma cartilha que pudesse auxiliar e guiar o passo a passo das pessoas que ingressam no atendimento do setor público, apresentando aos servidores públicos técnicas inerentes à qualidade de atendimento. Nesse sentido, foi elaborada uma Cartilha em uma linguagem direta e simplificada, com o objetivo de promover o conhecimento acerca do atendimento ao cidadão, apresentando técnicas de como desenvolver esta atividade nas repartições públicas.

1.1 OBJETIVO GERAL

Produzir uma cartilha com técnicas e instruções para capacitar o atendimento prestado ao usuário do serviço público.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Sistematizar as informações de modo a disponibilizá-las em uma cartilha de orientação apropriada para os funcionários públicos nos setores de atendimento ao público;

Apresentar na cartilha, instruções para o servidor público da Prefeitura do município de Cruz das Almas melhor atender ao cidadão; e

Exibir na cartilha os princípios que norteiam a qualidade do atendimento dos servidores públicos.

1.3 PÚBLICO ALVO: Servidores Públicos que desenvolve o atendimento ao cidadão no município de Cruz das Almas

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No setor público, diversas são as transformações e inovações para que as organizações públicas se adequem ao cenário do mundo contemporâneo. Na era da tecnologia, informação e

globalização é importante à manutenção de uma dinâmica que promova qualidade ao atendimento aos cidadãos. Sendo assim, o setor público se encontra com a necessidade de estar sempre inovando seja em aspectos administrativos como políticos.

A prestação de serviço aos usuários do setor público segue na necessidade de adequar-se para um atendimento de qualidade, visto que, o cidadão está cada mais consciente de seus direitos.

Na busca da excelência de serviços, as organizações, de modo geral, têm utilizado técnicas de pesquisa de mercado (ferramenta de planejamento, coleta e análise de informações com a finalidade de originar conhecimento sobre um mercado e seu público, identificando as oportunidades e minimizando o risco na tomada de decisões estratégicas), para que os serviços e produtos oferecidos para satisfazer ao mais exigente dos clientes, identificando-se falhas no atendimento e causas de insatisfação a fim de proporcionar ao mesmo a sensação de que o serviço/produto que ele está adquirindo vale muito mais que o valor que ele está desembolsando (COBRA, 2009).

No que se refere ao atendimento da esfera pública, deve-se entender que o exercício do poder público cabe ao governo. O quadro administrativo organiza a estrutura do Estado e o atendimento ao cidadão, seu relacionamento nos variados interesses desse Estado, e este tem a denominação de serviço público. Logo, o Estado teve sua criação com ênfase em atender as necessidades da sociedade, essa determina os limites e as condições do exercício do poder por parte do Estado. Compreendendo esses conceitos é possível entender os princípios que permeia o Atendimento ao Cidadão (ENAP, 2014).

De acordo Moraes (1999), esse princípio atribui aos agentes públicos o estabelecimento de qualidade, na busca do bem comum de modo justo, claro, sem burocracia, ressaltando critérios legais e morais, empregando os recursos públicos da melhor forma possível. Com exemplo o princípio da eficiência considera dois aspectos importantes, que a relação da forma de atuar do agente público e a forma de sua organização, disciplina e estrutura da Administração Pública, desse modo, seguindo esse princípio tende-se obter os melhores resultados do prestamento do serviço público (DI PIETRO, 2011).

Assim, quando uma pessoa vai a uma repartição pública, ela é um usuário-cidadão e não um cliente-consumidor. Cliente é aquele vai a uma loja adquirir um produto ou serviço, enquanto no serviço público são cidadãos que buscam atendimentos (ENAP, 2014). Seguindo esse contexto, não se pode deixar de relacionar o conhecimento da administração de empresa,

quanto ao atendimento ao público, com a administração pública no que se refere ao atendimento de seus usuários.

A eficiência da Administração Pública está intimamente associada ao bom atendimento ao cidadão:

A administração pública moderna deve atuar de maneira eficiente, sem desperdícios, buscando a satisfação do cidadão e também o máximo aproveitamento dos recursos disponíveis. A satisfação do usuário (do consumidor ou do cidadão) é um dos pilares da gestão da qualidade, conforme será visto mais adiante. Portanto, falar sobre eficiência é falar também sobre qualidade, uma vez que uma gestão eficiente é aquela que procura utilizar os recursos com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados (COUTINHO, 2014. p.16).

Em suma a avaliação das organizações públicas ou privadas se define pela qualidade de seus produtos e serviços. Para as organizações privadas o resultado de uma boa avaliação é feito para a sobrevivência no mercado; entretanto, para as instituições públicas, essa avaliação pode tem como efeito sua manutenção e/ou substituição do gestor ou mesmo de um governo (COUTINHO, 2014).

2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Administração Pública abrange os órgãos governamentais, supremos, constitucionais (Governo), tendo como finalidade delinear os planos de ação, conduzir, comandar, bem como, executar os planos governamentais; desenvolver a função política, que determina as diretrizes do Governo e a execução das atividades administrativa (DI PIETRO, 2012)

Administração Pública, de acordo com a Constituição Federal de 1988, em seu art. 2º, é em sentido formal, o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral: em acepção operacional, é desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade. Segundo Carvalho Filho (2012, 50p.) “é aquela exercida pelo Estado ou por seus delegados, subjacentemente à ordem constitucional ou legal, sob regime de direito público, com vistas a alcançar os fins colimados pela ordem jurídica”.

Administração Pública pode ser definida objetivamente como a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve para a consecução dos interesses coletivos e subjetivamente como o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função

administrativa do Estado e pode classificar-se de acordo com seu sentido objetivo ou subjetivo, conforme afirma Meirelles (2016):

Administração Pública é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas. A Administração não pratica *os atos de governo*; prática,35 tão somente, atos de execução, com maior ou menor autonomia funcional, segundo a competência do órgão e de seus agentes. (MEIRELLES, 2016, p. 68).

A organização da Administração Pública limita-se ao Poder Executivo em três esferas:

Após a organização soberana do Estado, com a instituição constitucional dos três Poderes que compõem o Governo, e a divisão política do território nacional, segue-se a organização da Administração, ou seja, a estruturação legal das entidades e órgãos que irão desempenhar as funções, através de agentes públicos (pessoas físicas). Essa organização faz-se normalmente por lei, e excepcionalmente por decreto e normas inferiores, quando não exige a criação de cargos nem aumenta a despesa pública. (MEIRELLES, 2016, p. 67).

Nesse sentido, entende-se que o Estado, sendo uma organização formada fundamentalmente por um governo e um quadro administrativo, onde ao governo, cabe cumprir o papel político e ao quadro administrativo, compete organizar a estrutura do Estado e atender o cidadão, em relação a diversos interesses desse Estado, por isso é chamado de serviço público.

Dentre as diversas atribuições e finalidade do serviço público, uma das mais importantes é o atendimento direto e pessoal ao cidadão, pois é por meio dessa relação que se dá a principal existência do Estado. Uma vez que, em todos os escalões são determinadas as estratégias do órgão, cuja finalidade assegurar a satisfação do usuário do serviço público, quer dizer, o cidadão. Em um órgão público, seja qual a função ou procedimento do trabalho, todos os funcionários estão envolvidos de modo sistemático com o atendimento ao cidadão (ENAP, 2014).

2.2 ATENDIMENTO AO CIDADÃO/USUÁRIO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Entendendo que enquanto organização o setor público presta serviço ao cidadão que de certa maneira são os usuários dos serviços oferecido pela gestão pública, e tal como empresa sem fins lucrativo, esse órgão, tem finalidade de atender os cidadãos de modo que os satisfaçam. Assim, pode-se considerar que a diversidade de fontes de informação, compreendendo pesquisas de satisfação do cliente, elementos comportamentais coletados por meio de autoatendimento e/ou sugestões e a relação cliente-funcionário ou melhor, cidadão e servidor

público devem atender as necessidades de clientes individuais e promover experiências boas e gratificantes.

Para falar sobre a qualidade no serviço público demanda comparar as expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue. Entende-se que o serviço oferecido deve promover uma real necessidade do que o usuário espera que ele seja. A empatia é um fator essencial para um bom atendimento. Ações como a inserção de uso de frases como “Bom dia”, “Sente-se, por favor”, “por favor”, ditas de maneira cordial permite a percepção do usuário no que se refere ao tratamento atencioso que a organização ofereça ao seu público (ESESP, 2016).

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, fala sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e no artigo 2º considera:

- I - Usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II - Serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;
- IV - Agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e
- V - Manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços (BRASIL, 2017).

E no artigo 5º, da mesma lei supracitada, apresenta as seguintes diretrizes no que se refere a prestação adequada de serviço ao qual o usuário do serviço público tem direito:

- 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).

O cidadão-usuário estabelece como qualidade de atendimento dos serviços ofertado pela instituição, aquele que resulta na satisfação dos cidadãos pelos servidores, assim entende-se que a administração pública deve ser excelente, de acordo com os princípios que obedece aos conceitos que estabelece a natureza pública das instituições (FNQ, 2016).

Como princípios do bom atendimento que o usuário-cidadão percebem, são: a competência, a presteza, a cortesia, a paciência e o respeito. Para tanto, ações como: atitudes adequadas, acolhimento, empatia, acatar sugestões, satisfazer o usuário superando sua expectativa e avaliar as reclamações compreende boas práticas de atendimento, e compreende os Princípios da Administração Pública amparada pelo artigo 37 da Constituição Federal: que determina como Princípio da Legalidade, a obediência a lei; Princípio da Impessoalidade, não fazer distinção das pessoas; Princípio da Moralidade, valores de aceitação pública; Princípio da Publicidade, ser transparente; e o Princípio da eficiência que trata do que precisa ser feito, do melhor modo possível. Desse modo, entende-se que aquele servidor que está dentro da lei, desenvolverá seu trabalho com eficiência.

A sociedade já não é tolerante com determinados tipos de comportamentos inadequado quanto a prestação de serviços. Nesse sentido, o servidor deve se aprimorar cada vez mais para desenvolver-se, tornando cada vez mais hábil e competente para lidar com usuários. Deve-se entender que o relacionamento entre usuários e funcionário é o patrimônio mais importante para as organizações públicas, além da credibilidade, confiança e transparência perante a sociedade.

3 CONTEÚDO, ESTRUTURA E INFORMAÇÕES TÉCNICAS DA CARTILHA

A Cartilha de título “Instruções para o Atendimento ao Cliente na Rede Pública Municipal de Cruz das Almas”. A cartilha foi elaborada após uma pesquisa bibliográfica, com a finalidade de colocar o pesquisador em contato com o que já foi escrito e/ou divulgado sobre o tema em estudo, terá o caráter exploratório e descritivo. Essa pesquisa fornece subsídios para elaboração da cartilha. Para a pesquisa utilizou-se como palavras chaves: Atendimento ao Público, Administração Pública, Serviço Público, Cidadão, Cliente.

A pesquisa foi realizada a partir de livros; artigos científicos em banco de dados, como: Periódicos Capes, Scielo e também buscas na Biblioteca Digital de teses e dissertações do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e de variadas Instituições de Ensino Superior (IES) do Brasil, como também a investigação manual de artigos.

A cartilha é uma coletânea objetiva e direta de determinado tema. Nesse sentido, a presente cartilha apresentará instruções de atendimento ao público no serviço Público, tendo como público alvo (Funcionários Públicos de Cruz das Almas), essa modalidade de publicação permite por meio de ilustrações e conteúdos essenciais a compreensão do tema a ser apresentado.

O conteúdo da Cartilha é constituído de uma breve apresentação do conceito do bom atendimento, seu objetivo e as instruções técnicas ao público a quem se destina (servidor público), As instruções são constituídas de compreensão sobre Comunicação: apresentando os tipos de linguagens adequadas a serem usadas e as que devem ser evitadas; Caracterização do público e técnicas como prestar um atendimento de qualidade na recepção, para o atendimento telefônico. Também serão apresentadas estratégias de como realizar o atendimento, observando apresentação pessoal, uso do celular e internet. E se encerra com as dimensões da qualidade nos deveres dos servidores públicos.

As imagens ilustrativas foram coletadas da Internet e a formatação da cartilha foi feita com o auxílio do programa Microsoft Publisher e Word 2013, tendo as seguintes especificações:

3.1 NOME DO PRODUTO: CARTILHA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

3.2 ESPECIFICAÇÕES E ORÇAMENTOS:

3.1.1 Especificações

- Impressão: frente e verso colorido.

- 20 páginas.
- Formato aberto: 21 x 29,7 cm (A4).
- Formato fechado: 10,5 x 14,8 cm (A5).
- Papel: Couché com brilho.
- Acabamento: grampo canoa.

3.1.2 Orçamentos

Gráfica Global

Preço unitário R\$ 18,00

Tiragem de 100 R\$ 6,50

Tiragem de 1000 R\$ 1,60

Nova Civilização

Preço unitário R\$ 20,00

Tiragem de 100 R\$ 6,80

Tiragem 1000 R\$ 1,60

3.3 ESTRUTURA DA CARTILHA

APRESENTAÇÃO

Nesse capítulo é apresentado ao leitor a motivação da elaboração da cartilha, e sua finalidade, trata-se de um conjunto técnicas para que o servidor público compreenda como deve ser realizado um atendimento de excelência.

O BOM ATENDIMENTO

Contém nesse item, o conceito de atendimento de modo geral e como ele é realizado para que seja caracterizado como bom atendimento aos usuários do serviço público. Além de apresentar uma dica importante para a realização deste.

DIREITO DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

Nesse capítulo, o autor apresenta os princípios legal que norteia o atendimento ao cidadão/usuário pelo servidor público, trata-se do artigo 5 da Lei 13.6460/2017.

PRINCÍPIOS PARA O BOM ATENDIMENTO

Esse item, será apresentado ao leitor o fundamento para se realizar um bom atendimento, como: o foco no cidadão/usuário, o atendimento a necessidade dos usuários e a importância da manutenção da qualidade dos serviços

AÇÕES PARA UM BOM ATENDIMENTO

Nesse capítulo está apresentado a maneira como o bom atendimento é realizado, especificando, o passo a passo de como executar esse atendimento de excelência. Destacando a empatia como uma ação importante nesse processo.

COMUNICAÇÃO E OS TIPOS DE LINGUAGEM

Nesse capítulo está é conceituado a comunicação entre servidor e usuário, e como ela se processa. O cuidado com uso de gírias, bem como, a concepção de ruído na comunicação, e os tipos de comunicação importante (verbal e não verbal).

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Esse item apresenta o que vem a ser o atendimento presencial e como ele deve ser realizado para que se processe um bom atendimento e alcance a satisfação do cidadão/usuário.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O capítulo, Atendimento Telefônico traz ao leitor a maneira correta para acontecer o atendimento ao cidadão/usuário através da comunicação realizada por meio do telefone. Mostra passo a passo como obter sucesso nesse procedimento.

USO DE CELULAR

Esse capítulo, especifica de que modo deve ser utilizado o celular pelo servidor público, de modo que, não atrapalhe o atendimento e esse seja caracterizado como um atendimento de excelência.

INTERNET

Assim, como o uso do celular, esse capítulo, apresenta a maneira correta do uso da internet pelo servidor público, de forma adequado para que não haja embaraços no atendimento do cidadão usuário.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

E finalizando é apresentado as considerações finais a respeito dos desafios do atendimento ao público, e a importância de do uso das técnicas apresentada na cartilha como uma forma de realizar um bom atendimento pelo servidor público respaldado pela Lei 13.6460/2017 que apresenta os princípios basilar do servidor público ao cidadão/usuário.

REFERÊNCIAS

Esse item faz inferências a todos materiais utilizados para elaboração da cartilha, apresentando as referências e fontes usadas para sua confecção.

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; Ouvidoria-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 (CEFOP), 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](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.