



TÉCNICAS DE ATENDIMENTO

Boas Práticas no Serviço Público



CONCEITO

- Um bom atendimento nos serviços públicos faz toda a diferença na consolidação da imagem da instituição.
- Excelência no atendimento é o conjunto de atividades desenvolvidas por uma organização, direcionadas a identificar as necessidades do seu público, procurando atender as suas expectativas, criando ou elevando o seu nível de satisfação.
- Quando essas expectativas são atingidas ou superadas, temos um cidadão satisfeito com o serviço público.



QUEM É O PÚBLICO?

Público (ou cliente) interno — São todos os colaboradores e companheiros de trabalho, tais como professores, alunos, assistentes técnicos, elementos da direção, etc.

Entende-se por público interno o indivíduo que trabalha para a instituição, participando ativamente dela. De acordo com esse conceito, os funcionários prestam serviços internos a outros funcionários, ou seja, todos os trabalhadores são “clientes” uns dos outros.

Público (ou cliente) externo — São todos aqueles que são atendidos na instituição, neste caso escolas, empregados de educação, outros alunos e a comunidade em geral.



A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Qualidade é um termo relativo que vai mudando de significado à medida que as necessidades dos clientes evoluem.

(William Edwards Deming)



Como prestar um atendimento com Qualidade?

- ✓ Com boa vontade, profissionalismo e, acima de tudo, respeito ao público, ouvindo o que têm a dizer.
- ✓ É importante conhecer a estrutura organizacional e as atividades realizadas pelos colaboradores. Tais informações são fundamentais para tornar um atendimento eficiente.
- ✓ A empatia é um fator de extrema importância para a excelência no atendimento.

PRINCÍPIOS PARA UM BOM ATENDIMENTO

- ❑ Manter atitudes adequadas;
- ❑ Efetuar um bom acolhimento, ter empatia e ser cordial na despedida;
- ❑ Acatar, na medida do possível, as sugestões;
- ❑ Satisfazer o cidadão tentando superar as suas expectativas;
- ❑ Analisar as reclamações.



São vários os aspetos que influenciam o nível de satisfação, com

- o ambiente físico (ruídos, luminosidade, odor, etc.);
- a postura do colaborador (trajes incompatíveis, tom de voz elevado);
- a cordialidade;
- o profissionalismo.

Cada detalhe deve ser cuidadosamente observado para se atingir a excelência.

COMPETÊNCIAS PARA O BOM ATENDIMENTO

Podem-se destacar como principais competências:

- perfil adequado;
- responsabilidade do colaborador;
- conhecimento;
- ética.



COMPETÊNCIAS PARA O BOM ATENDIMENTO

Características fundamentais para um bom atendimento:

Confiança - estabelecer uma relação de confiança é fundamental. Reconhecer as fraquezas e os erros, agir com ética são fatores determinantes.

Capacidade de resposta - o profissional deve prestar o serviço rapidamente, com boa vontade e prontidão, sem deixar que o público espere desnecessariamente.

Autoconfiança - A melhor forma de melhorar a autoconfiança é através do aperfeiçoamento contínuo.



COMPETÊNCIAS PARA O BOM ATENDIMENTO

Características fundamentais para um bom atendimento:

Foco na solução - o principal resultado de nossos esforços é a solução dos problemas e a satisfação das expectativas dos cidadãos.

É importante comunicar adequadamente os esforços que forem sendo desenvolvidos, demonstrar empatia com a situação, ainda que não seja possível atender o pedido ou que a resposta da Administração à solicitação do cidadão seja negativa.



COMO DEVE SER O ATENDIMENTO



Um bom atendimento requer:

- ✓ Utilizar frases como “bom dia”, “boa tarde”, “sente-se, por favor”, “aguarde um instante, por favor”, que ditas com cordialidade promovem a empatia;
- ✓ Comunicar de forma clara, evitando utilização de gíria;
- ✓ Evitar distrações ou realização de atividades pessoais durante o atendimento;
- ✓ Abster-se de criticar a instituição;
- ✓ Colocar-se no lugar do outro e procurar atender as suas expectativas;
- ✓ Demonstrar empatia com as solicitações dos cidadãos.

A postura ética está diretamente relacionada com as representações positivas que o público venha a construir a respeito da organização.

COMO ATENDER?

O atendimento-padrão recomendado:



✓ Nome da escola, nome da pessoa, cumprimento (Bom dia, boa tarde).

Diante de erros e problemas:



- ✓ Peça desculpa;
- ✓ Explique o que ocorreu, evitando justificar;
- ✓ Procure corrigir o erro imediatamente ou dizer quando e como o erro será corrigido.

COMO LIDAR COM AS RECLAMAÇÕES

Para lidar adequadamente com as reclamações do público, é necessário:

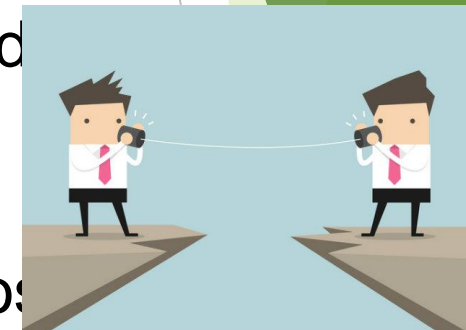


- **ouvir com atenção** – ouvir a queixa para saber identificar e resolver a possível falha;
- **desculpar-se** - dizer que sente muito pelo ocorrido e acompanhar o problema, essa forma de tratamento será a oportunidade de mostrar que a instituição se importa com o cidadão;
- **evitar interpretações** - toda reclamação deve ser tratada com seriedade, independente do grau que lhe possamos atribuir;
- **evitar posturas defensivas** - uma reclamação deve ser entendida como uma oportunidade de melhoria para a organização. A postura defensiva inibe o cidadão de efetuar a reclamação e acaba por “mascarar” problemas que poderão ser

CARACTERÍSTICAS PARA UMA BOA COMUNICAÇÃO

SABER OUVIR – saber escutar com atenção valoriza e respeita o outro como indivíduo.

SER ASSERTIVO - agir com clareza, objetividade e sinceridade. A mensagem deve ser clara e segura, transmitindo segurança.



SER PROFISSIONAL - Evitar tratamentos íntimos e diminutivos.

Tratar do assunto com **OBJETIVIDADE e TRANSPARÊNCIA** aumentará a credibilidade da instituição.

EM SUMA:

Comunicação é a troca de informação entre indivíduos através da fala, escrita, de



BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO

- Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa: “Quem quer falar, por favor?”. Nunca diga: “Quem fala?”, “Quem é?”.
- Procure ter à mão lista com a indicação das extensões.
- Anote todos os recados e encaminhe-os à pessoa que precisa de recebê-los.
- A voz deve soar calma e agradável.
- Peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto, caso seja necessário.



BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO

- O telefone da escola deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional.
- Evite deixar a pessoa à espera na linha.
- Se necessário, explique novamente, de outra maneira, até que a pessoa entenda a mensagem.
- Se outra extensão tocar na mesma sala e o responsável não estiver presente, atenda. Informe que a colega de momento não está e pergunte se deseja deixar um contacto/recado. Anote-o e entregue ao colega.
- Ao receber um recado, não deixe de devolver a ligação.



BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

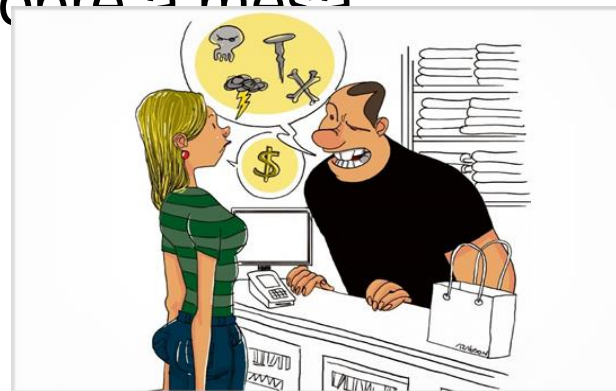
Algumas regras são imprescindíveis:

- ✓ cortesia – manifestação de respeito e de cordialidade com o cidadão;
- ✓ cordialidade – utilização de expressões como “Obrigado”, “Por favor”, “Com licença”,
“Desculpe pela demora”;
- ✓ sigilo – em relação aos assuntos confidenciais;
- ✓ tom da voz – moderado, principalmente em ambientes fechados



BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

- ✓ uso do telefone de trabalho – Não deve ocorrer de forma simultânea à realização de outra atividade;
- ✓ uso do telemóvel – o telemóvel não deve ser atendido ou utilizado para envio ou leitura de mensagens durante o atendimento;
- ✓ organização e limpeza – Deve-se evitar deixar pilhas de papel, processos e documentos de forma desorganizada sobre a mesa



AS PRINCIPAIS SITUAÇÕES A SEREM

EVITADAS

- ✓ Baixar os olhos
- ✓ Desviar o olhar
- ✓ Olhar insistentemente
- ✓ Fechar os olhos enquanto se está a falar
- ✓ Olhar para o relógio
- ✓ Postura rígida
- ✓ Tamborilar com os dedos
- ✓ Colocar os cotovelos sobre a mesa
- ✓ Apoiar a cabeça nas mãos
- ✓ Tocar no interlocutor
- ✓ Encolher os ombros
- ✓ Cruzar os braços
- ✓ Falar com as mãos nos bolsos
- ✓ Mexer no cabelo
- ✓ Roer as unhas



ALGUMAS IDEIAS CHAVE PARA UM BOM ATENDIMENTO

- Coloque-se no lugar do outro e procure atender as suas expectativas.
- Preste atenção: não ouça apenas, tente entender o que dizem.
- Seja gentil, atencioso e bem disposto.
- Use palavras simpáticas no relacionamento diário com as pessoas à sua volta: “Bom dia”, “Por favor”, “Com licença”.
- Tente resolver no momento e não “daqui a pouco”;
- Evite enviar as pessoas de um lugar para outro, sem resolver nada.
- Evite tocar nas pessoas enquanto fala — mantenha uma distância razoável.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A sociedade tolera cada vez menos, condutas inadequadas na prestação de serviços. Por isso, cada um de nós deve procurar atualizar o seu conhecimento, estar disponível para mudar hábitos e ter bom senso para lidar com o público.

O património mais importante das organizações públicas é o relacionamento com o cidadão e a credibilidade, confiabilidade e transparência junto da sociedade.

A postura ética e profissional é um fator primordial na qualidade de atendimento, seja ele presencial, por telefone ou virtual.

Todos juntos, podemos fazer a diferença.



EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO – PARADIGMA

<https://youtu.be/qJjEvpCHDjU>

Muito obrigada pela vossa atenção!