Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão

Curso

Excelência no atendimento ao cidadão

Apresentação – 5º dia

Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha

Secretário de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
André Clemente Lara de Oliveira

Diretor-Executivo da Escola de Governo do Distrito Federal
Alex Costa Almeida

Escola de Governo do Distrito Federal
Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70.610-610
Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Curso

Excelência no atendimento ao cidadão

Ricardo Alexandre de Sousa Nunes

Escola de Governo do Distrito Federal

Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão

GDF

Bom dia!

"O atendimento diz respeito ao nosso julgamento de valor como um todo. Os clientes esperam não só serem atendidos e acolhidos, mas também terem suas necessidades resolvidas."

Seja o primeiro a tomar a iniciativa.

Vídeo

Encante seu cliente

https://www.youtube.com/watch?v=J0W3Rq3Ohrk&list=RDx2r_Fxrdf6c&index=5

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

Vamos sacudir!

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

Etiqueta no trabalho e Net-etiqueta

Net-etiqueta

- Tente não dizer nada para alguém que você não diria pessoalmente. Reflita!;
- Seja cuidadoso com o que fala e sobre o que fala dos outros. Você não está só na internet;
- Busque usar outro meio de comunicação, para conteúdo exclusivamente pessoal e particular;
- Comentários bem-humorados podem ser mal interpretados, você não está cara a cara;
- Seja claro, breve e objetivo;

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF

- Evite erros gramaticais, você será conhecido só pelo que escreve;
- Quanto maior for a sua mensagem, menos pessoas a lerão;
- O assunto descrito é o que vai definir se sua mensagem será lida ou não;
- Assine com nome, cargo e telefone;
- ESCREVER COM LETRAS MAIÚSCULAS SUPÕE QUE VOCÊ ESTEJA GRITANDO;
- Respeite os direitos autorais;

- Por ser de domínio público, evite enviar artigos, letras de música, teses etc.;
- Não divulgue propaganda;
- Transfira arquivos de grande volume na madrugada, assim não congestionará a rede de dia.

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF

Uso correto do telefone e do *e-mail*

Dicas na utilização de *e-mail*

- Evite intimidades;
- Verifique sempre gramática e ortografia;
- Seja breve, claro e objetivo;
- Disponibilize-se;
- Jogue fora aquele *e-mail* que não serve para nada;
- Um *e-mail*, apesar de ser um documento, não deve ser muito formal;
- Utilize o *e-mail* funcional, pois os documentos têm valor legal.

Guia de etiqueta no WhatsApp

- Evite enviar áudios com mais de um minuto;
- Grave, no máximo, dois áudios;
- Se você ou a pessoa que receberá a mensagem estiver em ambiente público ou barulhento, opte por mensagem de texto;
- Escreva corretamente. Domínio da escrita demonstra cuidado e respeito com quem recebe a mensagem;
- Ao enviar uma mensagem, não espere que ela seja respondida na hora. Se for urgente, ligue!;
- Reserve dois ou três horários, durante o dia para verificar e responder as mensagens de uma vez;

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

- Se você usa o WhatsApp para trabalho, evite fotos de perfil inadequadas, como estar sem camisa ou com decotes sensuais;
- Ao mandar uma mensagem pela primeira vez a alguém que não conhece pessoalmente, apresente-se;
- Evite enviar mensagens muito tarde. Em caso de assuntos profissionais, procure, de preferência, tratá-los em horário comercial;
- Evite mandar várias palavras ou frases, em partes. É provável que a sequência de ruídos das notificações não seja muito bem-vinda;

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

- Evite ao máximo abordar temas diferentes da temática do grupo;
- Antes de adicionar pessoas a um grupo, consulte-as sobre o interesse em participar;
- Começar o dia com dezenas de "bom dia", imagens e pensamentos, podem ter efeito contrário. Evite mandá-las, especialmente, em grupos de trabalho;
- Não se exponha, desnecessariamente: não mande correntes, teorias conspiratórias e não repasse informações das quais você não tenha certeza da veracidade;

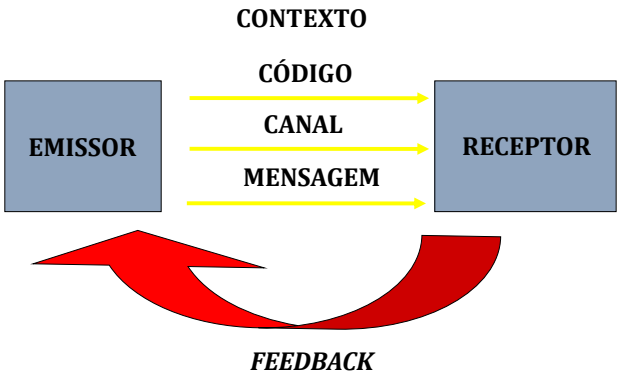
- Vídeos grandes ocupam memória desnecessária do *smartphone* e desperdiçam a transferência de dados. Prefira enviar um *link*;
- Atenção ao enviar respostas para não enviar em um grupo formal uma mensagem completamente inadequada que estava endereçada ao grupo pessoal;
- Se você decidir sair de um grupo, antes de sair, avise brevemente.

Fonte: Cida Stier – Cia. da Fala.

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF

Processo de comunicação

Define-se comunicação como um processo que consiste em um emissor, transmitindo uma mensagem, por um meio, para o receptor que reage (*feedback*).



Conceitos

- **Emissor**: é a fonte, ou seja, o comunicador;
- **Mensagem**: é a informação a ser transmitida;
- **Canal**: é o meio de comunicação entre emissor e receptor;
- **Receptor**: indivíduo, cujos sentidos captam a mensagem do emissor;
- ***Feedback***: ocorre quando o receptor expressa uma reação à mensagem do emissor.

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF

Comunicação

- A comunicação é um processo que envolve a troca de informações entre dois ou mais interlocutores, por meio de signos e regras semióticas, mutuamente, entendíveis. Trata-se de um processo social primário, que permite criar e interpretar mensagens que provocam uma resposta.
- Cada pessoa é um indivíduo e tende a ver as coisas do seu modo particular. Portanto, é preciso fazer os outros nos entenderem.
- Para se trabalhar em conjunto, para a tomada de decisão, é vital comunicar-se, compartilhar conhecimentos, opiniões, sentimentos e, às vezes, convencer os outros.

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF

COMUNICAR é compartilhar.

Tornar comum uma mensagem, uma ideia ou um sentimento.

Tipos de comunicação:

- Verbal: é aquela estabelecida mediante o uso de palavras (fala ou escrita);
- Não verbal: é aquela transmitida sem o uso da palavra (gestos, postura, símbolos etc.);
- Na comunicação, a linguagem corporal tem mais impacto no resultado e na memória do cliente.

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

Vídeo

Um gesto vale mais do que mil palavras

https://www.youtube.com/watch?v=qZBaf6YeWSA

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

Ruído é qualquer coisa que confunda, perturbe, diminua ou interfira na comunicação.

Nas organizações, podem-se identificar dois tipos de ruídos:

- barreiras externas: qualquer característica do ambiente de trabalho que interrompa ou suprima o processo de comunicação;
- barreiras internas: interferências causadas pelo estado da pessoa (valores, emoção).

Tipos de *feedback*

- Positivo;
- Negativo.

Todas as pessoas precisam de *feedback,* tanto o positivo quanto o negativo. É preciso saber o que se está fazendo, inadequadamente, assim como o que está sendo feito com adequação, de modo a corrigir as ineficiências e manter os acertos.

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF

Que tal uma voltinha na Montanha Russa da EGOV?

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF

Dinâmica da comunicação

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF

Postura do atendente para uma comunicação eficaz

1. Usar linguagem apropriada e direta;
2. Evitar atitudes emotivas;
3. Assegurar-se de que compreendeu a informação;
4. Assegurar-se de que sua informação foi compreendida;
5. Não dar muitas informações de uma só vez;
6. Evitar barreiras causadas pelas palavras;
7. Evitar interferências quando estiver atendendo alguém;
8. Usar a comunicação face a face, sempre que possível;
9. Evitar tratamento com intimidade;
10. Saber ouvir.

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

Fontes de informações

- Vocabulário
- Tom de voz
- Expressões faciais
- Gestos
- Trajes

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

Para otimizar a comunicação, é necessário:

- reforçar as palavras com ação;
- desenvolver a autoanálise;
- criar um clima de receptividade e confiança;
- administrar o conflito interpessoal;
- ter habilidade para ouvir e interpretar – usar a empatia;
- ter habilidade para dar e receber *feedback*;
- aprender a filtrar as informações;
- atualizar-se.

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

Evite atitudes desagradáveis:

- interromper ou falar ao mesmo tempo que outra pessoa ou cliente;
- querer dominar a conversa e o assunto;
- não dar continuidade à conversa;
- querer fazer graça;
- contradizer o cliente;
- ficar ansioso;
- falar alto demais;
- falar baixo demais;

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

- falar depressa demais, a ponto de o ouvinte não conseguir entendê-lo;
- tratar de assuntos pessoais, na presença do cliente;
- falar mal dos chefes ou da empresa em que trabalha, mesmo que não concorde com certos procedimentos;
- repetir diversas vezes as expressões: “entendeu?”, “né?”, ou vícios de linguagem e gírias;
- tocar no cliente ou bater-lhe, levemente, no ombro;
- vestir-se inadequadamente ou apresentar-se com falta de higiene;
- falar muito próximo ao cliente, constrangendo-o ou fazendo com que se afaste.

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

Vídeo

Cometa Halley

https://www.youtube.com/watch?v=SniI_9PW_UE

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

Apresentação pessoal

Compreende o comportamento, a postura e o modo de atuação no ambiente de trabalho:

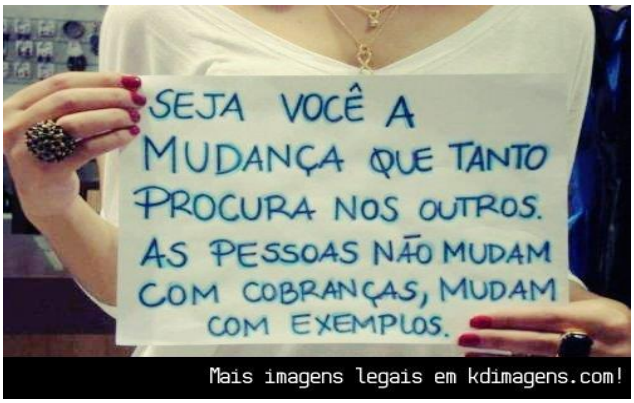
- caso seu órgão não adote uniforme, vista roupas formais, mas sem exagero;
- cabelo sempre arrumado, barba feita e nada de perfumes exagerados;
- seja simples e elegante.

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

Certificado de agradecimento

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

“Seja você a mudança”.



Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

Vídeo

Seja você a mudança

https://www.youtube.com/watch?v=krianRob_fY

Escola de Governo do Distrito Federal — Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão — GDF

Viver

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF

Vídeo

Viver

https://www.youtube.com/watch?v=Wpt43Ki1vqA

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF

Muito obrigado!
E, agora, é colocar em prática.

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF

http://egov.df.gov.br