

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão**



Curso

Excelência no atendimento ao cidadão

Apresentação

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**

Marcelo Vicente de Santana

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão



BINGO

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



“Somos cidadãos a serviço de outros cidadãos”.
“Representamos o Estado quando atendemos uma pessoa”.

Objetivo do curso

Sensibilizar os participantes para a importância do atendimento personalizado, por meio da disseminação de conceitos, técnicas e ferramentas eficazes, visando à maestria do atendimento ao público e à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Conteúdo

1. Introdução
2. Breve histórico da evolução do estado
3. Novo cidadão, novas exigências
4. O papel do atendente na organização
5. Princípios da administração pública
6. Ética na esfera pública
7. A organização pública e a missão institucional
8. Embasamento legal do atendimento ao cidadão
9. Deveres do servidor atendente

10. Percepção
11. Momento da Verdade (MV) – um conceito fundamental
12. Comunicação
13. Trabalho em equipe
14. Relacionamento interpessoal
15. Empatia
16. Qualidade no atendimento
17. Atendimento a pessoas portadoras de necessidades especiais

Expectativas

O que espero:

- do curso;
- dos colegas;
- do multiplicador.



Contrato de trabalho



Trabalho em grupo

Grupo 1 – Introdução & Breve histórico da evolução do estado

Grupo 2 – Principais diferenças na administração pública

Grupo 3 – Novo cidadão, novas exigências

Grupo 4 – Ética na esfera pública

Burocracia

A burocracia é uma forma de organização humana que se baseia na racionalidade, isto é, na adequação dos meios aos objetivos (fins) pretendidos, a fim de garantir a máxima eficiência possível no alcance desses objetivos.

Idalberto Chiavenato

Burocracia

Max Weber

Adotada, num primeiro momento, na esfera governamental.

Características:

- Impessoalidade no relacionamento;
- Caráter formal das comunicações;
- Padronização de rotinas e procedimentos;
- Hierarquização da autoridade;
- Caráter legal de normas e regulamentos.

Previsibilidade de funcionamento

Disfunções da burocracia

- Inflexibilidade;
- Excesso de formalismo e papelório;
- Excessiva concentração das decisões;
- Despersonalização do relacionamento;
- Descomprometimento;
- Foco em normas e procedimentos;
- Favorecimento à corrupção;
- Corporativismo (defesa dos próprios interesses).

Imprevisibilidade de funcionamento

Da Gestão Patrimonialista/Burocrática à Gestão Pública Empreendedora

- | | |
|---|---|
| ▪ Foco no processo | ▪ Foco no cidadão |
| ▪ Orientada p/ operação | ▪ Orientada p/resultados |
| ▪ Estrutura centralizada, rígida e vertical | ▪ Estrutura descentralizada, flexível e em rede |
| ▪ Autonomia reduzida | ▪ Autonomia de gestão |
| ▪ Racionalidade técnica | ▪ Controle social |

O Estado e os servidores públicos ainda se comportam muitas vezes como prestadores de favores à população e não como **servidores do público**.

A Administração para um novo Estado

Desafios

- Escassez de recursos;
- Grandes bolsões de misérias a procura de assistência;
- Falta de profissionalização, valorização e motivação dos servidores;
- Necessidade de absorver novas tecnologias.

Administração gerencial

- Preocupa-se mais com os resultados a serem obtidos, do que com os procedimentos.
- Zela pela qualidade dos resultados e pelo controle dos custos dos produtos e serviços.
- Possibilita maior criatividade e inovação por parte dos servidores.
- Concede maior autonomia de ação aos servidores, evitando centralizar as decisões.
- Respeita o direito do cidadão à informação e a um serviço de qualidade.

Se eu não
me amasse
tanto assim





Avaliação do dia

Escola de Governo do Distrito Federal

Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão

GDF

BOM DIA!

“Em 90% dos casos, se tratarmos bem os outros, eles nos tratarão bem.”

Franklin Roosevelt



Avaliação do dia anterior

Tarot dos Animais

Sinergia

É ação conjunta de uma equipe, visando a obter desempenho melhor do que aquele demonstrado isoladamente.

Características das equipes que conseguem sinergia:

- confiança nos que trabalham juntos;
- colaboração;
- habilidades dos membros para aprender uns com os outros;
- comunicação com mais consciência e abertura;
- aceitação das pessoas como elas são.

Estado e sociedade

O Estado e a Administração Pública são entidades criadas para servir à sociedade, garantindo aos cidadãos o exercício de seus direitos fundamentais.

A missão do Estado é garantir o bem comum, é servir ao cidadão.

Missão = razão de ser



Missão da organização

Cada organização tem uma missão a cumprir, relacionada com a política pública que deverá colocar em execução.

SAÚDE, JUSTIÇA, EDUCAÇÃO, SEGURANÇA

Você saberia especificar a missão de sua organização?

Missão

Exemplos de missão:

SES – Garantir o direito à saúde e prover as condições necessárias ao seu pleno exercício, através de ações individuais e coletivas visando promover, prevenir, reduzir ou eliminar riscos e agravos à saúde da população do Distrito Federal.

- Nike – experimentar a emoção da competição, da vitória e de vencer os adversários;
- Walt Disney – fazer as pessoas felizes.

Como melhorar o atendimento em sua organização

- Compreender a missão da sua organização e sua importância para a sociedade;
- Zelar pelo patrimônio público;
- Otimizar o tempo em prol de melhores resultados;
- Desenvolver e capacitar os recursos humanos;
- Verificar constantemente os resultados;
- Estar atento às mudanças;

- Conhecer, praticar e disseminar o que determina o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;
- Avaliar periodicamente a satisfação do cidadão;
- Manter um canal aberto entre a organização e o cidadão.

Decreto Executivo nº 3.507/2000

Art. 3º Os órgãos e as entidades públicas federais deverão estabelecer padrões de qualidade sobre:

- I. a atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários;
- II. as prioridades a serem consideradas no atendimento;
- III. o tempo de espera para o atendimento;
- IV. os prazos para o cumprimento dos serviços;
- V. os mecanismos de comunicação com os usuários;

- VI. os procedimentos para atender a reclamações;
- VII. as formas de identificação dos servidores;
- VIII. o sistema de sinalização visual; e
- IX. as condições de limpeza e conforto de suas dependências.

Princípios da Administração

- Legalidade
- Impessoalidade
- Moralidade
- Publicidade
- Eficiência





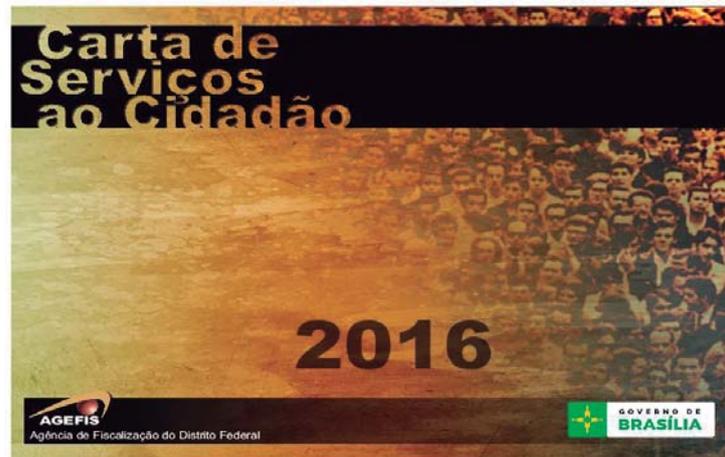
Carta de Serviços ao Cidadão

MISSÃO: Promover políticas públicas que garantam proteção e inclusão social, trabalho, emprego e renda, com respeito a diversidade e equidade de gênero e raça.

VISÃO: Ser reconhecida pela gestão estratégica de excelência compartilhada e colaborativa, por cuidar de quem sabe cuidar e pela credibilidade e transparência, onde acontece a política.

CRAS / COSE / CREAS / CENTRO POP / CEAM

Carta da Agefis ao Cidadão



Os 7 Ds

1. Dedicção;
2. Disciplina;
3. Disposição;
4. Decisão;
5. Discrição;
6. Disponibilidade; e
7. Determinação.

Ética

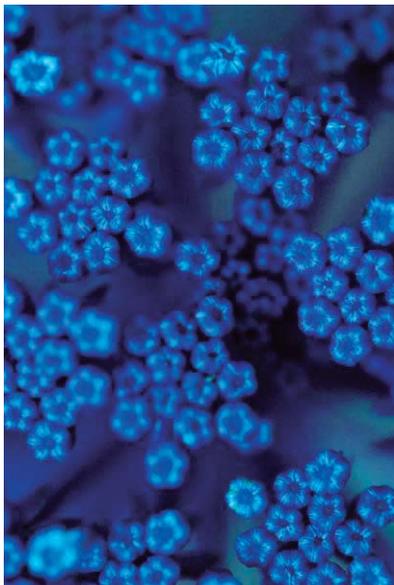
Significa respeitar as pessoas em suas singularidades, seu modo de ser, em suas limitações e possibilidades.

É absoluta, atemporal. Diferente da moral, que é relativa às circunstâncias da época.

É
T
I
C
A

O problema não é meu

Filme



O Segredo

Dinâmica

Sansão & Dalila

Empatia

EMPATIA = *em* (dentro) e *pathos* (sentimento)

SIMPATIA = ANTIPATIA = APATIA

Empatia

É o processo de identificação em que o indivíduo se coloca no lugar do outro e, com base em suas próprias suposições ou impressões, tenta compreendê-lo.

Fonte: Dicionário Aurélio.

“Sucesso profissional é produto da empatia.”

Tipos de clientes

O impaciente: perguntador, ansioso, insistente, compulsivo, chegando a insultar quando contrariado, faz piadinhas de mau gosto.

O que fazer? Tratá-lo com brevidade, mas com muita cortesia. Este tipo de cliente exige sinceridade, segurança nas respostas e autocontrole.

Tipos de clientes

O agressivo: gosta de discutir por qualquer coisa, seja muito ou pouco importante. Critica abertamente, tudo é motivo para brigar.

O que fazer? Não interrompa a fala do cliente, deixe-o liberar a sua raiva. Nunca lhe diga que está nervoso, pois isso o deixará mais furioso. Use frases que ajudam a acalmar, por exemplo: “Imagino como o senhor ou a senhora está se sentindo”, “o senhor tem razão”, “farei tudo para resolver o seu problema”.

Atendimento a pessoas com deficiência

- Deficiência visual;
- Deficiência auditiva;
- Deficiência física.

Procedimentos e atendimentos adequados ao público LGBT

Como abordar uma pessoa LGBT

Polícia Militar

- Ao profissional de segurança pública da Polícia Militar do Distrito Federal cabe garantir às pessoas travestis e transexuais o direito ao tratamento verbal pelo nome social, ainda que este não conste em sua identidade documental, não cabendo qualquer tipo de constrangimento ou objeção de consciência;

- Nos documentos confeccionados pelas(os) policiais militares, deverá constar o registro do nome social bem como, em campo específico, a declaração facultativa da identidade de gênero;
- Em sendo acionado, caberá à(ao) policial militar adotar todas as medidas necessárias para prevenir e proteger as pessoas de todas as formas de violência relacionadas à orientação sexual e à identidade de gênero.

Polícia Civil

- As(Os) profissionais devem perguntar às pessoas travestis e transexuais como elas gostariam de ser chamadas;
- Se elas possuírem nome social, este deverá constar nos Boletins de Ocorrência;
- Deve-se evitar dizer em voz alta o nome de registro da pessoa o qual consta na célula de identidade, caso seja diferente do nome social informado.

- Ao reconhecimento do gênero das mulheres travestis e transexuais, possibilite o emprego das seguintes leis:
 - » Lei Maria da Penha – Lei nº 11.340, 7 de agosto de 2006;
 - » Lei do Feminicídio – Lei nº 13.104, de 9 de março de 2015.

Corpo de Bombeiros Militar

- Qualquer pessoa pode solicitar os serviços emergenciais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) para si ou para outras pessoas. Na solicitação desses serviços, é necessário que sejam informados dados precisos da situação e da vítima. A(O) Bombeiro Militar deve respeitar o nome social da pessoa, não sendo adequado fazer comentários ofensivos sobre o nome informado, registrando na ficha de atendimento – GAE, o preenchimento do nome social;
- Os serviços emergenciais prestados pelo CBMDF são aqueles prestados após acidentes, incêndios, afogamentos, entre outros, que necessitam da atuação rápida e eficiente do CBMDF, para que sejam preservadas vidas, patrimônios e o meio ambiente.

Atendimento

- Durante o atendimento pré-hospitalar de vítimas LGBT, as(os) socorristas do CBMDF levarão em consideração a orientação sexual e a identidade de gênero da pessoa abordada;
- O atendimento pré-hospitalar garante a qualquer cidadã(o) o mesmo atendimento e tratamento, independentemente de suas orientações sexuais e identidade de gênero, etnia, credo ou outros grupos sociais. As abordagens realizadas pelas(os) socorristas do CBMDF nas urgências e nas emergências independem do gênero do indivíduo;

- No caso de vítima inconsciente, a(o) acompanhante deve alertar às(aos) socorristas do CBMDF a ocorrência de gestação e de uso de medicação, para o encaminhamento ao serviço de saúde, e, caso houver alguma violência doméstica, esta também deverá ser informada.

Como acionar

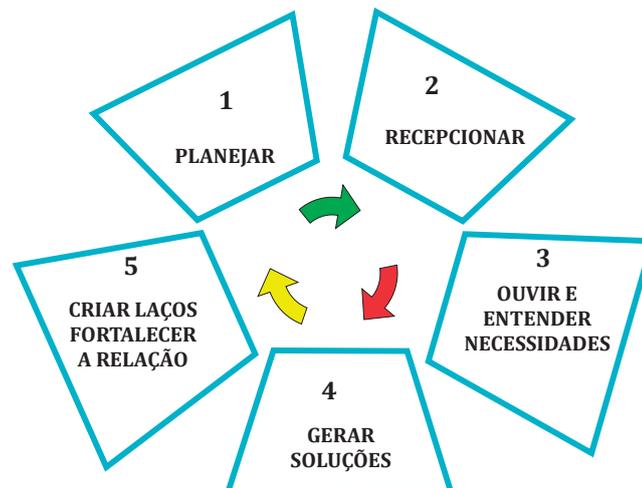
- Os serviços emergenciais do CBMDF podem ser solicitados pelo telefone 193 ou, presencialmente, em uma das unidades operacionais que funcionam 24 horas por dia.

Importante para todas as ocasiões

- Perguntar como a pessoa LGBT gostaria de ser chamada;
- Nunca utilizar termos jocosos quando abordar uma pessoa LGBT;
- Empregar pronomes de tratamento, como senhor e senhora, de acordo, com a identidade de gênero;
- Sempre utilizar o termo feminino para se referir às travestis.

**Atender bem ao cidadão não é apenas
uma questão de atitude, é, acima de tudo,
um ato de cidadania!**

Ciclo da excelência no atendimento



**“Não existe uma segunda chance de causar
uma primeira boa impressão.”**

Ciclo da excelência no atendimento

1. Planejar

- Organizar-se e preparar-se para iniciar o dia.

2. Recepcionar

- Identificar-se;
- Colocar sorriso na voz;
- Manter a espontaneidade;
- Recepcionar o cliente;
- Transmitir confiança;
- Dar total atenção;
- Ter cuidado com o “momento da verdade”.

3. Ouvir e entender necessidades

- Ouvir atentamente;
- Processar as informações;
- Analisar as informações;
- Ajustar a percepção com perguntas;
- Confirmar o entendimento.

4. Gerar soluções

- Informar como será feito o serviço;
- Oferecer alternativas, se for o caso;
- Saber negociar horários/espera;
- Lidar com objeções de forma positiva.

5. Fortalecer a relação

- Confirmar o entendimento;
- Verificar a aceitação, pelo cliente, do serviço prestado;
- Agradecer o contato;
- Colocar-se à disposição;
- Despedir-se adequadamente.

Para lembrar todos os dias

O principal fundamento da gestão pública pela qualidade é o foco contínuo na satisfação do cliente, ou seja, na satisfação do usuário dos serviços públicos.

A organização precisa saber com clareza quem são os usuários dos seus serviços e quais são as necessidades, as expectativas e os níveis de satisfação de cada usuário ou grupo de usuários.

Dramatização



A carta

William Shakespeare





Detalhes

- RC
- Bolas

Percepção

“A forma como uma pessoa interpreta uma situação é o que chamamos percepção.”

A forma como o cliente reage em uma fila de atendimento depende:

- da forma como ele percebe e interpreta a espera;
- da maneira como lhe dizem para aguardar;
- do que ele vê ao redor;
- de como ele se sente diante do fato de ter de esperar para ser atendido.

Fórmula do atendimento

$$\text{Satisfação} = \frac{\text{Percepção}}{\text{Expectativa}}$$

$P < E$	$P = E$	$P > E$
Desencantado	Normal	Encantamento

Texto Castelo



Exercícios de percepção

A moça e a velha

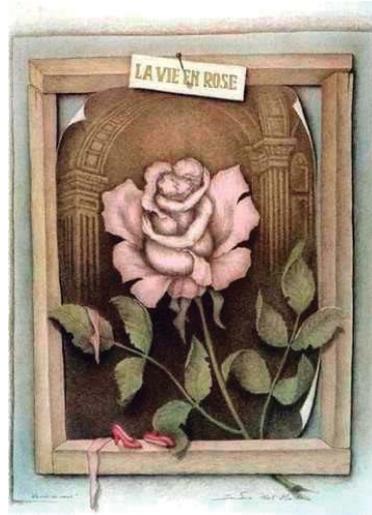


Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF

Pode achar a mulher deitada?



Encontre o casal



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

Vejam como é interessante nosso cérebro:

De acordo com uma pesquisa de uma universidade inglesa, não importa em qual ordem as letras de uma palavra estão, a única coisa importante é que a primeira e última letras estejam no lugar certo. O resto pode ser uma bagunça total que você pode ainda ler sem problema. Isso é porque nós não lemos cada letra isolada, mas a palavra como um todo.

Show de bloa!

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

Uso correto do telefone e do e-mail



O uso correto do telefone

O telefone, muito mais do que um meio de comunicação, é para nós uma importante ferramenta de trabalho. O máximo proveito que dele se pode obter encontra-se na dependência direta da atitude do usuário.

Atendimento telefônico – principais dicas

Padronização do atendimento

- Identificação da instituição;
- Nome e sobrenome;
- Bom dia, boa tarde, boa noite;
- Atenda, no máximo, até o terceiro toque;
- Fale com clareza, naturalidade e cordialidade;
- Não deixe o cliente esperando;

- Caso precise deixar o cliente esperando, avise o que vai fazer e agradeça a espera;
- Tenha sempre por perto caneta e papel;
- Não interrompa a fala do cliente;
- Se for o caso, solicite informações complementares;
- Confirme o entendimento;
- Agradeça a ligação e desligue por último.

Vídeo

Atendimento telefônico negativo

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.

**“O resultado final do uso de um serviço é um
SENTIMENTO.”**

K. Albrecht

Momento da verdade

Cada momento que o cliente entra em contato com algum aspecto da organização e obtém uma impressão da qualidade do produto ou serviço.

A soma das percepções dos momentos da verdade é a responsável pela criação da imagem da organização perante a sociedade.

Uma linda mulher

Filme



Trabalho em EQUIPE

O sucesso do trabalho em equipe estará relacionado ao atendimento e à efetiva prática dos 4 Cs:

- Comunicação;
- Colaboração;
- Cooperação; e
- Compromisso.

Dicas para o encantamento

- Receba o cliente com simpatia;
- Olhe nos olhos dele e mantenha o sorriso;
- Use o crachá para manter a identificação à vista;
- Ouça com atenção;
- Chame o cliente pelo nome, acompanhado de “Senhor” ou “Senhora”;
- Preocupe-se com cada cliente como um ser humano;
- Seja sensível às necessidades de cada cliente;

- Dispense o tempo necessário para cada cliente;
- Deixe a pessoa que fala terminar;
- Faça o cliente se sentir importante;
- Surpreenda-o e agregue valor ao atendimento;
- Exercite a inteligência emocional evitando atitudes emotivas.

Como amenizar reclamações

- Seja sincero;
- Desculpe-se pelo erro e diga que vai corrigi-lo imediatamente;
- Enfatize e valide a importância da reclamação;
- Peça mais informações ao cliente para entender a situação;
- Acompanhe o caso e retorne ao cliente;
- Previna erros futuros;
- Assuma a responsabilidade da solicitação do cliente/ cidadão.

Causas de atendimentos deficientes

- Profissionais sem autonomia e desatenciosos;
- Atitudes negativas em relação aos clientes;
- Falta de comprometimento do profissional com a missão;
- Falta de conscientização quanto ao seu papel e às suas obrigações;
- Caras fechadas ou excesso de formalidade;
- Uso de gírias e siglas;
- Desconhecimento das rotinas do órgão;
- Chefias inacessíveis.

Os 7 pecados do atendimento ao cliente

- Apatia
- Má vontade
- Frieza
- Desdém
- Robotismo
- Demasiado apego às normas
- Jogo de responsabilidade

O papel do SERVIDOR na organização

- Agente de melhoria da imagem do serviço público;
- Porta-voz do público junto à organização;
- Agente de melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- Agente que desenvolve atitudes e habilidades que facilitam a interação com o cidadão.

Etiqueta no trabalho e NET-etiqueta



Net-Etiqueta

- Tente não dizer para alguém nada que você não diria pessoalmente. Reflita!
- Seja cuidadoso com o que fala para e sobre os outros. Você não está só na net.
- Para conteúdo exclusivamente pessoal e particular, busque usar outro meio.
- Comentários bem humorados podem ser mal interpretados, você não está cara a cara.

- Seja claro, breve e objetivo.
- Evite erros de português e gramaticais, vc 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, telefone e fax.

- **ESCREVER USANDO LETRAS MAIÚSCULAS FAZ SUPOR QUE VOCÊ ESTÁ GRITANDO.**
- Respeite direitos autorais.
- Por ser de domínio público, evite enviar artigos, letras de música, teses etc.
- Não divulgue propaganda.
- Transfira grandes volumes na madrugada, assim não congestionará a rede de dia.

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.
- Se você usa o WhatsApp para trabalho, evite fotos de perfil inadequadas, como estar sem camisa ou com decotes sensuais.
- Ao mandar uma mensagem a alguém pela primeira vez e não se conhecem pessoalmente, apresente-se.
- Evite enviar mensagens muito tarde. Em caso de assuntos profissionais, procure, de preferência, tratá-los em horário comercial.

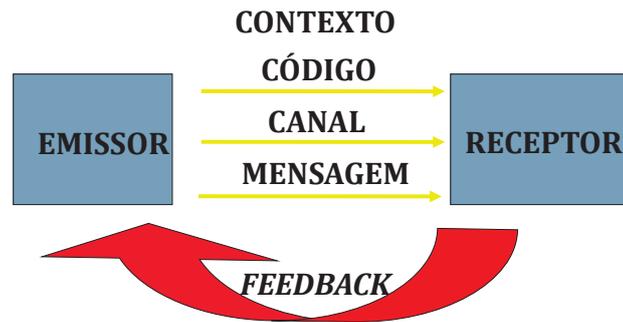
- Evite mandar várias palavras ou frases, em partes. É provável que a sequência de ruídos das notificações não seja muito bem-vinda.
- Evite ao máximo abordar temas diferentes da temática do grupo.
- Antes de adicionar pessoas a um grupo, consulte-as sobre o interesse em participar.
- Começar o dia com 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 que você não tenha certeza da veracidade.

- Envio de vídeos grandes ocupam memória desnecessária do *smartphone* e desperdiça 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.

Processo de comunicação

Define-se comunicação como um processo que consiste em um emissor transmitindo uma mensagem, através de 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.

Comunicação

- 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.

COMUNICAR é compartilhar.

Tornar comum uma mensagem, uma ideia e/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.

“Um gesto vale mais do que mil palavras”.

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.

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;

Postura do atendente para uma comunicação eficaz

1. Evitar barreiras causadas pelas palavras;
2. Evitar interferências quando estiver atendendo alguém;
3. Usar a comunicação face a face, sempre que possível;
4. Evitar tratamento com intimidade;
5. 10 Saber ouvir.

Construa sua verdadeira imagem.



Sua imagem sem limites!

Fontes de informações

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

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.

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;

- falar depressa demais, a ponto de o ouvinte não conseguir entender;
- 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 mesmo vícios de linguagem, gírias;
- tocar no cliente ou bater-lhe levemente no ombro;
- vestir-se inadequadamente, com falta de higiene ou cabelos mal arrumados;
- falar muito próximo ao cliente, constrangendo-o ou fazendo com que se afaste.

Cometa Halley

Fotógrafo

Passeio em família

Código de Ética e de Conduta no DF

Decreto nº 37.297, de 29 de abril de 2016

- O Código de Conduta da Alta Administração e o Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Civis do Poder Executivo do Distrito Federal deverão estar disponíveis em todos os órgãos e entidades da Administração Pública sujeitos às suas normas, em local visível e de fácil acesso ao público.

- Código de Conduta da Alta Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal, cujas normas aplicam-se às seguintes autoridades:
 - » secretários de Estado, secretários de Estado adjuntos, secretários executivos e subsecretários, bem como cargos de natureza equivalente;
 - » dirigentes de órgãos especializados até o nível de CNE-02 ou equiparados; e
 - » dirigentes máximos das entidades da administração direta e indireta do Distrito Federal.

- Eventuais divergências entre as autoridades públicas referidas no art. 1º devem ser resolvidas internamente, mediante coordenação administrativa, não lhes cabendo manifestar-se publicamente sobre matéria que não seja afeta à sua área de competência.
- É vedado à autoridade pública opinar publicamente a respeito da honorabilidade e do desempenho funcional de outra autoridade pública.

- São deveres da autoridade pública, dentre outros:
 - I. agir com lealdade e boa-fé;
 - II. ser justo e honesto no desempenho de suas funções e em suas relações com os demais agentes públicos, superiores hierárquicos e com os usuários do serviço público;
 - III. praticar a cortesia e a urbanidade nas relações públicas e respeitar a capacidade e as limitações individuais dos usuários, sem discriminação ou preconceito;
 - IV. respeitar a hierarquia administrativa;

- V. não ceder às pressões que visem a obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas;
- VI. reconhecer o mérito de cada servidor e propiciar igualdade de oportunidade para o desenvolvimento profissional, não admitindo atitude que possa afetar a carreira profissional de subordinados.

- Dentre as vedações, a autoridade pública não pode:
 - I. utilizar-se de cargo, emprego ou função, de facilidades, amizades, posições e influências, para obter favorecimento, para si ou para outrem em qualquer órgão e/ou entidade públicos;
 - II. imputar a outrem fato desabonador da moral e da ética que sabe não ser verdade;
 - III. ser conivente com erro ou infração a este Código;
 - IV. usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa;

- V. faltar com a verdade com pessoa que necessite do atendimento em serviços públicos; e
- VI. exercer atividade profissional antiética ou relacionar o seu nome a empreendimento que atente contra a moral pública.

- O Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Civis do Poder Executivo do Distrito Federal, sem prejuízo da aplicação de outras normas constitucionais e legais, tem por finalidade:
 - I. tornar claras e acessíveis as regras éticas de conduta a serem observadas e praticadas pelos servidores e empregados públicos;
 - II. garantir a necessária integridade, lisura, legitimidade e transparência à Administração Pública;
 - III. preservar a imagem e a reputação dos servidores e empregados públicos do Distrito Federal, cujas condutas estejam de acordo com as normas éticas previstas neste Código.

- Todos os agentes da Administração Pública Distrital têm deveres éticos aos quais aderem automaticamente no momento de sua investidura. Além de observar os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, cortesia, proporcionalidade, razoabilidade, probidade, segurança jurídica, supremacia do interesse público, finalidade e motivação, devem pautar-se pelos padrões da ética.

- É dever do servidor ou empregado público:
 - » exercer as atribuições com eficiência e excelência, evitando ações que atrasem a prestação do serviço público;
 - » abster-se de utilizar o cargo, função ou emprego público para obter benefícios ou vantagens indevidas para si ou para outrem;
 - » não promover manifestações de apreço ou desapreço na repartição;

- » abster-se de atuar com proselitismo político a favor ou contra partidos políticos ou candidatos através da utilização do cargo, da função ou do emprego público ou por meio da utilização de infraestrutura, bens ou recursos públicos;
- » atuar com diligência, sobriedade, profissionalismo e comprometimento, no exercício das atribuições;
- » apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício do cargo, da função ou do emprego público;

- » velar pela regularidade e eficácia dos processos ou decisões nas quais intervenha;
- » não se retirar da repartição pública, sem estar autorizado, qualquer documento, livro, processo ou bem pertencente ao patrimônio público;
- » não exercer atividade profissional incompatível com os termos deste Código;
- » não utilizar sua identidade funcional com abuso de poder ou desvio de finalidade com o objetivo de obter vantagem ou benefício estranho ao exercício do cargo, função ou emprego público;

- » não exercer atividade privada incompatível com o exercício do cargo, função ou emprego público, observadas as restrições dispostas no art. 37, inciso XVI, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, e no art. 19, inciso XV, da Lei Orgânica do Distrito Federal;
- » resistir a pressões de quaisquer origens que visem à obtenção de favores, benesses ou vantagens indevidas, bem como de adoção de conduta em violação da lei e dos preceitos éticos que orientam a atuação do servidor público, e comunicá-las a seus superiores;

- » assumir a responsabilidade pela execução do seu trabalho e pelos pareceres e opiniões profissionais de sua autoria, apoiando-se em documentos e evidências que permitam convicção da realidade ou da veracidade dos fatos ou das situações apresentadas, de modo a evitar posicionamentos meramente pessoais;
- » manter-se atualizado em relação à legislação, aos regulamentos e demais normas relativas ao desempenho de suas atribuições;
- » não fazer uso de informações privilegiadas ou recobertas de sigilo, em favor de si próprio, parentes, amigos ou quaisquer terceiros.

- O servidor ou empregado público não deve, direta ou indiretamente, solicitar, insinuar, aceitar ou receber bens, benefícios ou quaisquer vantagens materiais ou imateriais, para si ou para outrem, em razão do exercício de suas atribuições, cargo, função ou emprego público.

Das Comissões de Ética

- Em todos os órgãos e entidades do Poder Executivo, deverá ser criada, por meio de Portaria do respectivo Secretário de Estado ou do dirigente máximo da entidade, uma Comissão de Ética, integrada por 3 servidores ou empregados públicos efetivos e respectivos suplentes, encarregada de orientar e aconselhar sobre a ética funcional do servidor e empregado público, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público estadual, competindo-lhe conhecer concretamente de atos susceptíveis de censura ética.

Caminhos

Mensagem



Corredor da fama

Viver

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF
E tempo de ação.

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão
GDF
E tempo de ação.

<http://egov.df.gov.br>