

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

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



Curso

Excelência no atendimento ao cidadão

Apresentação – Aula 4

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

Sarah Borges Almada de Abreu

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão



Bom dia!

“Ser excelente é tratar o outro com excelência...
É inclinar-se num gesto de reverência.”

Rone Meireles

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



Vídeo

A corrente do bem

<https://www.youtube.com/watch?v=SLHNFxsoXD8>

Momento da Verdade

O Efeito Halo



O primeiro contato estabelece o tom: luz ou sombra!

Momento da verdade

Momento da verdade no atendimento?

Momento da verdade é uma expressão que representa todos os momentos de interação entre o cidadão e o órgão, por meio do atendente.

É neste momento que o cidadão tem a impressão da qualidade do atendimento, seja ela positiva ou negativa.

Momento da Verdade

Os 4 Tipos de Momentos da Verdade



1. Trágico



2. Apático

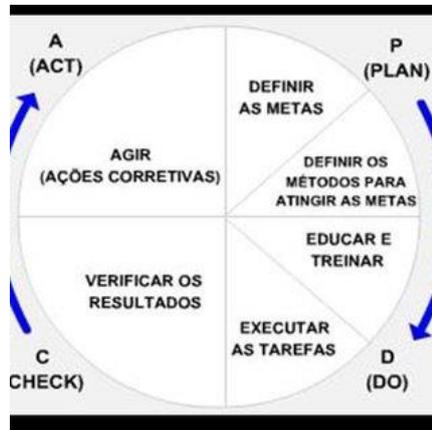
3. Satisfatório



4. Mágico

Ciclo PDCA

Planejar (Plan), Fazer (Do), Verificar (Check), Agir (Action)



Ciclo da excelência no atendimento

1. Planejar (Plan)

- Organizar-se para iniciar o atendimento;
- Identificar-se;
- Ser cortês;
- Recepcionar o cliente;
- Transmitir confiança;
- Dar total atenção, ouvir;
- Ter cuidado com o “momento da verdade”.



2. Fazer (Do) (Gerar soluções)

- Ouvir atentamente;
- Processar as informações;
- Analisar as informações;
- Ajustar a percepção, com perguntas;
- Confirmar o entendimento;
- Informar o que deverá ser feito;
- Oferecer alternativas, se for o caso;
- Saber negociar horários/espera;
- Atender o cliente de forma eficiente, mesmo que ele não tenha o problema resolvido;
- Lidar com objeções, de forma positiva.

3. Fortalecer a relação (Check)

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

4. Pós-atendimento (Act)

- Acompanhar as avaliações de atendimento;
- Se for o caso, acompanhar o processo da solicitação;
- Buscar atualizações para aprimoramento;
- Acompanhar as inovações do órgão.

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, expectativas e os níveis de satisfação de cada um deles.

Caixa do desafio



Fórmula do atendimento

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

$$\frac{P < E}{\text{Desencantado}}$$

$$\frac{P = E}{\text{Normal}}$$

$$\frac{P > E}{\text{Encantamento}}$$

Percepção

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

A forma como o cidadão reage, aguardando o 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.

Exercícios de percepção

Olhe abaixo e diga as CORES, não as palavras:

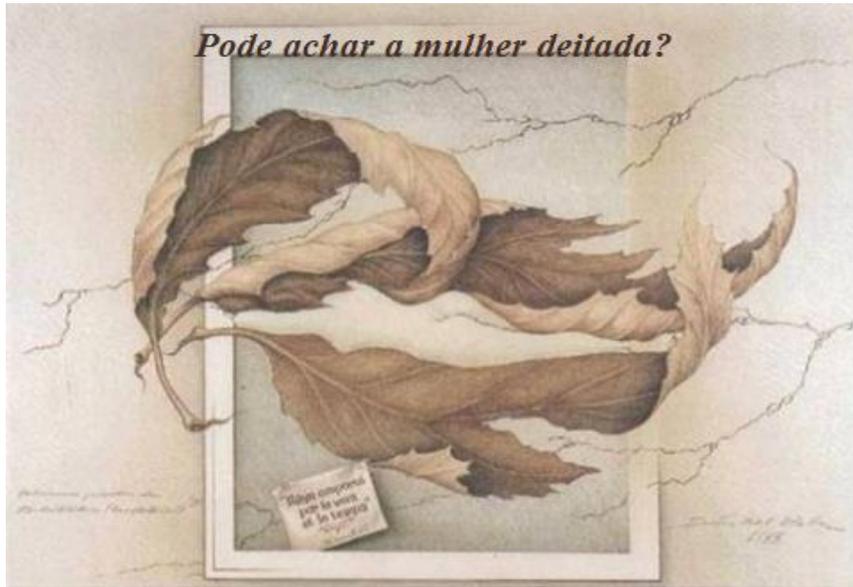
AMARELO AZUL LARANJA
PRETO VERMELHO VERDE
ROXO AMARELO VERMELHO
LARANJA VERDE PRETO
AZUL VERMELHO ROXO
VERDE AZUL LARANJA

Conflito no Cérebro!

O lado direito do seu cérebro tenta dizer a cor,
mas o lado esquerdo insiste em ler a palavra.

A moça e a velha





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

Encontre o casal



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

Exercícios de percepção

Vídeo Teste de observação

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 bola!

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

- Identifique a instituição;
- Informe o seu nome e sobrenome;
- Cumprimente com 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.



Atendimento pelas redes sociais

- Tenha presteza na resposta;
- Interaja efetivamente com os clientes;
- Ofereça atendimento de qualidade;
- Seja (mais) humano;
- Valorize sempre o *feedback*.



Vídeo

Atendimento telefônico

<https://youtu.be/4rGm5VyTsuo>



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

K. Albrecht

Vídeo
Uma linda mulher



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

- Deixe a pessoa terminar a sua fala;
- Faça o cidadão se sentir importante;
- Surpreenda-o e agregue valor ao atendimento;
- Exercite a inteligência emocional, evitando atitudes emotivas.



Como amenizar reclamações

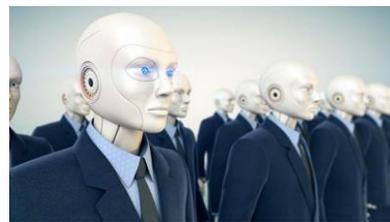
- Seja sincero;
- Desculpe-se pelo erro e diga que vai corrigi-lo, imediatamente;
- Enfatize e valide a importância da reclamação;
- Peça mais informações ao cidadão para entender a situação;
- Acompanhe o caso e retorne ao cidadão;
- Previna erros futuros;
- Assuma a responsabilidade da solicitação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

Causas de atendimentos deficientes

- Profissionais sem autonomia e desatenciosos;
- Atitudes negativas em relação ao cidadão;
- 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

1. Apatia;
2. Má vontade;
3. Frieza;
4. Desdém;
5. Robotismo;
6. Demasiado apego às normas;
7. Jogo de responsabilidade.



Esteja de prontidão

Facilite o acesso das pessoas às informações e favoreça o contato. É verdade que nem sempre o atendimento imediato e rápido será possível, mas você poderá demonstrar que está atento à situação. O simples fato de cumprimentar cada um que chega pode ser a senha para a pessoa ficar mais tranquila, pois sabe que sua presença já foi notada e que ninguém será atendido antes. Isso evitará também que todos se aglomerem em volta de seu posto de trabalho para ser o próximo. A prontidão é uma atitude que se demonstra com palavras e com postura. Por exemplo, evite ficar de costas para as pessoas que você vai atender.

Seja cortês

Tenha educação, respeito, polidez, consideração e cordialidade, que são atitudes fundamentais para quem trabalha no atendimento, independentemente da classe social que pertençam as pessoas a serem atendidas. Não economize estas palavrinhas: “por favor...”; “pois não...”; “um momento...”; “às suas ordens...”; “obrigado...”; “com licença...”; “desculpe-me...”.

A cortesia do servidor está relacionada ao bom tratamento oferecido ao cidadão.

Mostre credibilidade

Do servidor público será sempre cobrada a transparência em seus atos de prestador de serviço à comunidade.

Você transmite confiança e honestidade, quando demonstra segurança nas informações e orientações dadas ao usuário. Para ter essa segurança, você tem de ter conhecimento de suas atividades e atribuições. Diga com clareza o que pode e o que não pode ser feito. Mesmo que seja para dizer que você desconhece a resposta para um questionamento qualquer, ou mesmo para dizer algo que não é o esperado pelo cidadão e que poderá contrariá-lo, fale sempre a verdade.

Tenha responsabilidade

É sua responsabilidade ter as informações corretas para transmitir a quem se dirige a você. Evite a primeira reação de dizer: “Não sei, não é a minha área”. Se não estiver ao seu alcance, o encaminhamento solicitado, informe ao usuário as outras soluções possíveis. Explique o motivo de não poder atendê-lo e mostre, quando for o caso, alternativas ao problema. Somente encaminhe a pessoa para o outro atendente, quando não puder resolver a situação. Neste caso, procure informar ao colega o histórico do atendimento, para que o usuário não tenha que repetir sua demanda.

Dinâmica do pirulito



Já experimentou acreditar
em você? Tente! Você não
faz ideia do que é capaz.

Vídeo

Você é aquilo que você faz!

<https://www.youtube.com/watch?v=FhrV7W6LMWk>