

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**



Curso

Boas práticas para servidores comissionados das administrações regionais

Apresentação
Atendimento ao cidadão

Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha

Secretário de Economia do Distrito Federal
André Clemente Lara de Oliveira

Secretária Executiva de Valorização e Qualidade de Vida do Distrito Federal
Adriana Barbosa Rocha de Faria

Diretora-Executiva da Escola de Governo do Distrito Federal
Juliana Neves Braga Tolentino

Escola de Governo do Distrito Federal
Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70610-610
Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Curso

Boas práticas para servidores comissionados das administrações regionais

Rafael Leonel de Carvalho Evangelista

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Atendimento ao cidadão

Escola de Governo do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia





Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

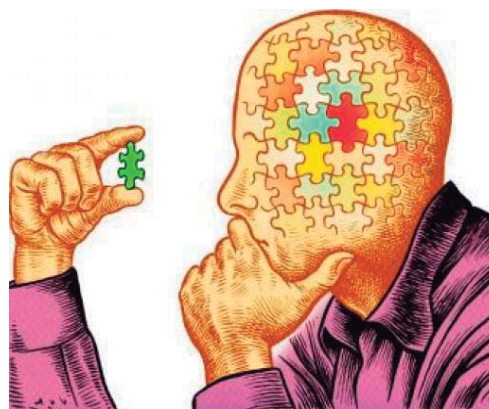
Secretaria
de Economia



Check-in

Ferramenta

- Tomar consciência de como estou agora.
- Como estou chegando (*check-in*) ou saindo (*check-out*) de algum lugar.

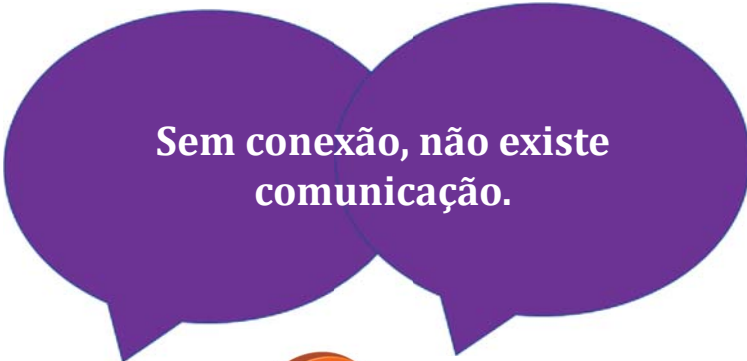


Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia





Sem conexão, não existe comunicação.



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Conteúdo

1. Papel do(a) servidor(a) atendente na organização;
2. Ética na esfera pública: comportamentos éticos no atendimento;
3. Comunicação eficaz: verbal e não verbal;
4. Percepção, empatia e práticas não discriminatórias;
5. Ciclo do atendimento: planejamento, recepção, entendimento de necessidades, proposição de solução, fortalecimento da relação.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Objetivos do curso

- Disseminar conceitos, **técnicas** e **ferramentas** eficazes, visando à competência no atendimento ao público, considerando o papel do(a) servidor(a) e a importância do atendimento ao(à) cidadão(ã);
- **Aprender** a usar a empatia e a comunicação, visando a um atendimento eficaz.

Autopercepção

Ninguém dá o
que não tem.

Um olhar para
dentro

Centramento

Presença

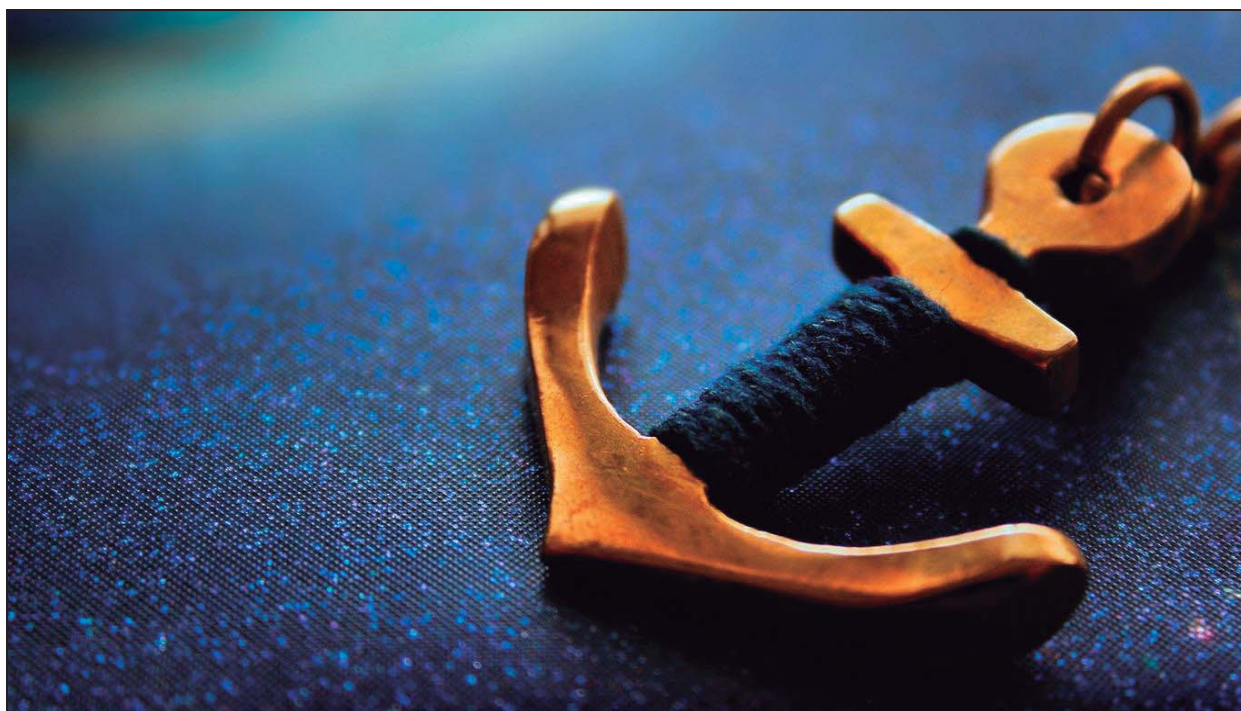
- Onde estou agora?
- Onde gostaria de estar?
- Em que lugar?
- Em que momento?
- Com quem?

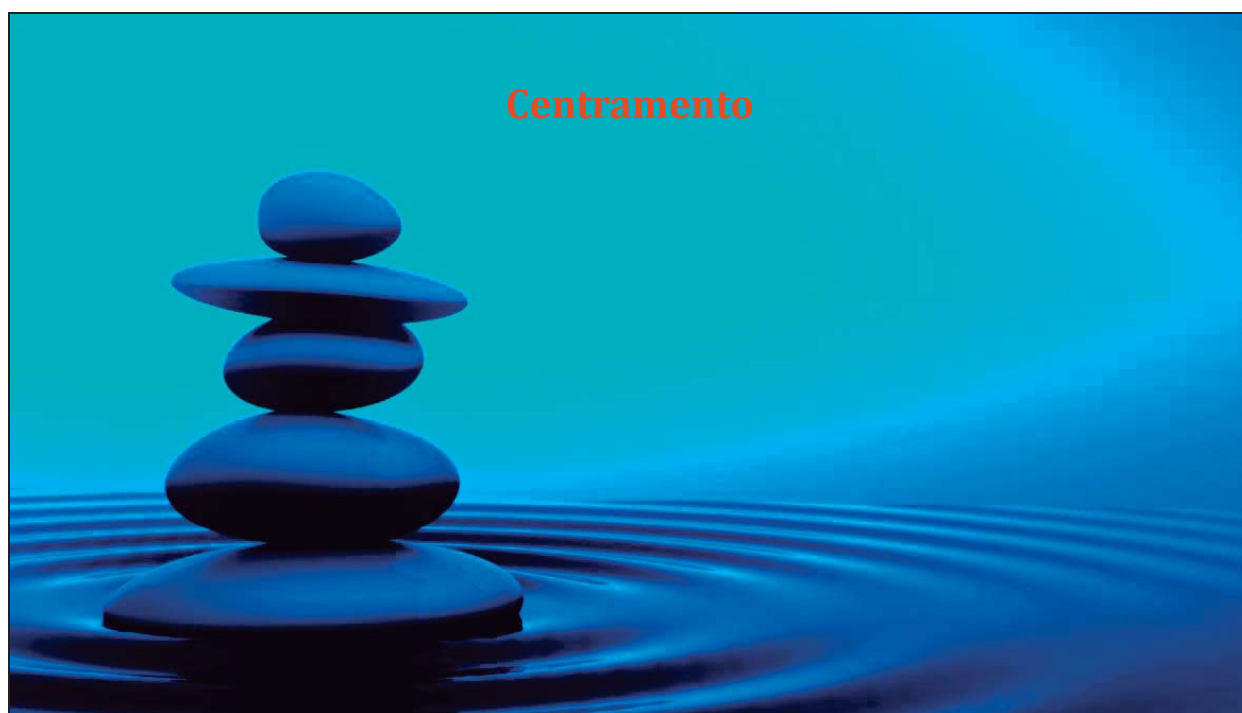


Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia





Elevando a produtividade e a qualidade de vida

Pequenas **pausas** para **respiração** ajudam a diminuir o estresse e a manter os níveis de concentração mais altos na hora do trabalho.



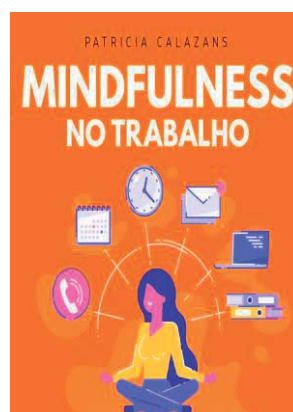
Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Indicação de leitura



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Para iniciar um processo de mudança é preciso...



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Onde está meu foco?

Influência?

ou

Preocupação?

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Círculo de influência ou preocupação



Círculo de influência ou preocupação



**Onde estão
focando?**

**Onde estão
concentrando
energia?**



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



**Quem já passou por essa
situação?**

#Dica

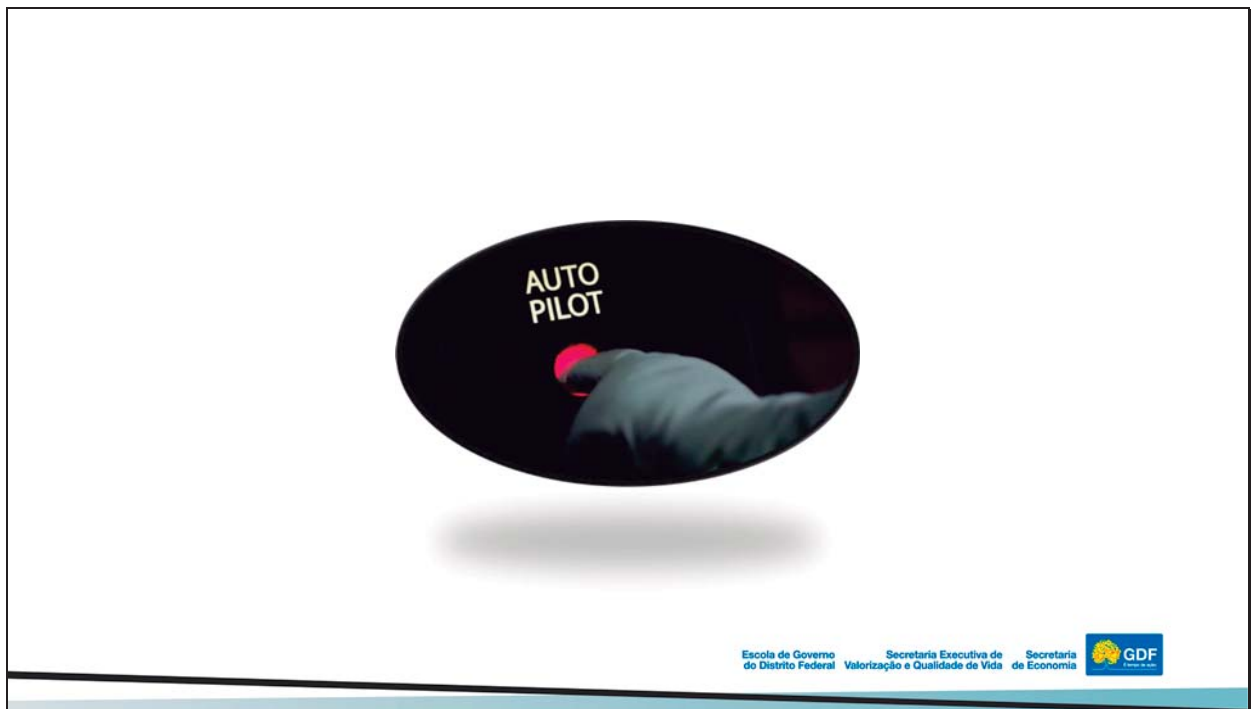
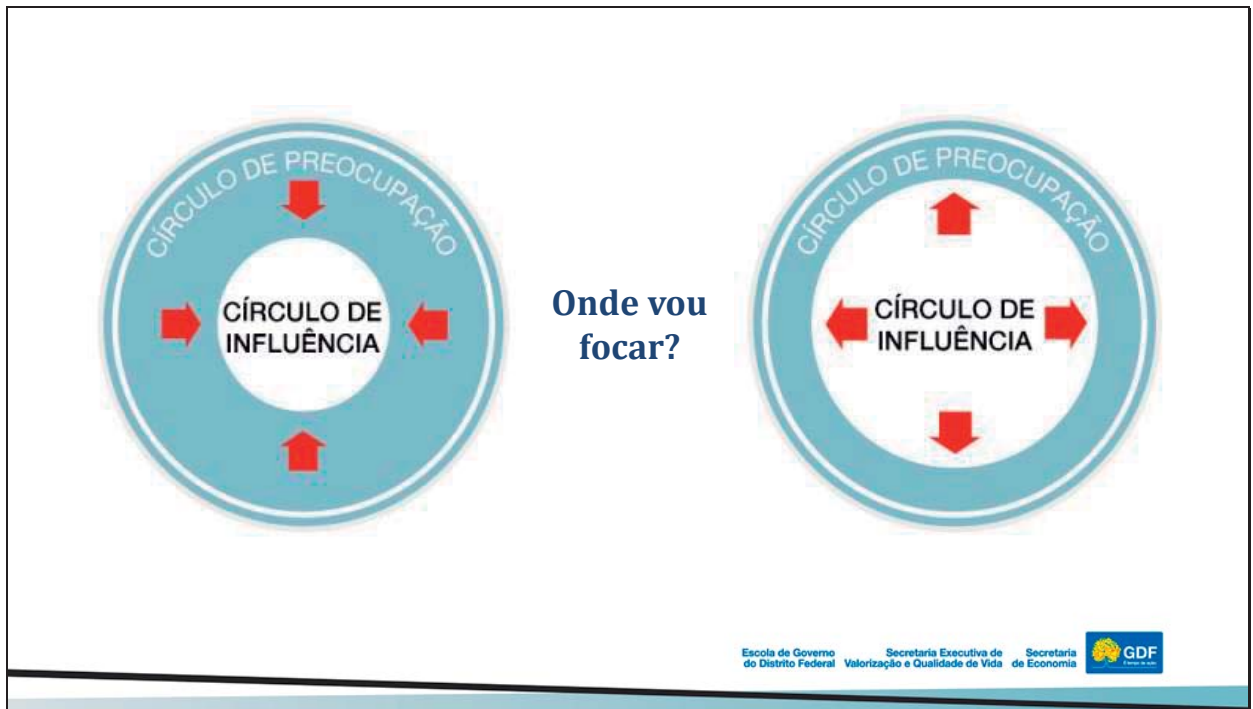
Tapa e olha pra cima

Escola de Governo
do Distrito Federal

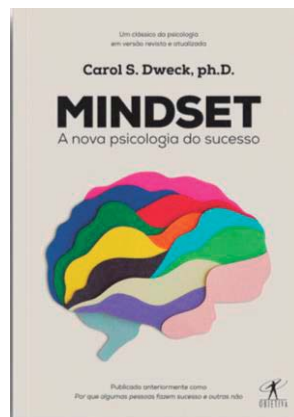
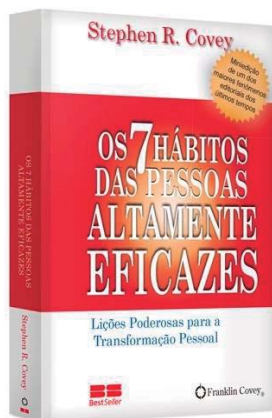
Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia





Indicação de leitura



Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia



Coisas que roubam sua energia:



VIVER RECLAMANDO

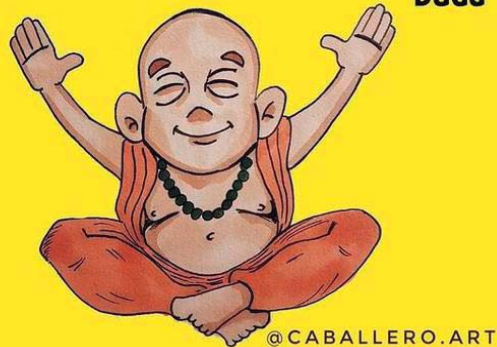
FICAR PRESO AO PASSADO



NÃO SER GRATO PELO QUE TEM

@CABALLERO.ART

**PREOCUPAÇÕES NÃO NOS TIRAM
OS PROBLEMAS DE AMANHÃ,
ELAS TIRAM-NOS A PAZ DE HOJE.**
Buda



@CABALLERO.ART

Foco nas influências e nos resultados!

Interesse da gestão pública

- Foco no **cidadão**;
- Orientação para **resultados**;
- Estrutura descentralizada, flexível e em rede;
- **Autonomia** de gestão;
- Controle social.

Estado e servidores(as) públicos(as) ainda se comportam, algumas vezes, como prestadores de favores à população e não como **servidores(as) do público**.

Visão do serviço público



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Quando vai melhorar?

Onde vai melhorar?

Quem vai começar?

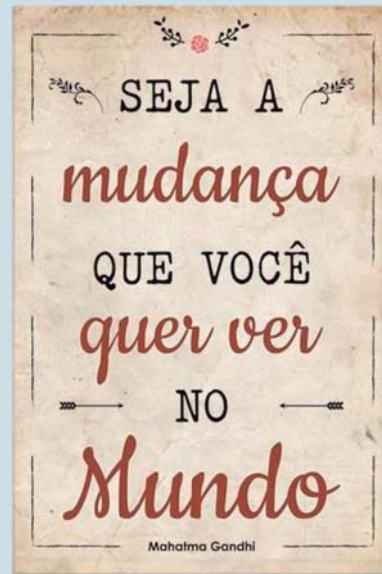
Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Quem já escutou
esta frase?



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia 

Valores

Quais são os meus valores?

O que é importante?

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia 

Princípios da Administração

- **L**egalidade
- **I**mpessoalidade
- **M**oralidade
- **P**ublicidade
- **E**ficiência



Princípios administrativos explícitos

Legalidade

- Competência.
- Só pode fazer o que a lei determina ou especifica.

Impessoalidade

- Finalidade.
- Sempre o bem comum deve estar em primeiro lugar (interesse público).
- Observar o art. 37 (CF) – propaganda pessoal ou partidária.

Moralidade

- Decreto nº 37.297 – “Código de Conduta do Servidor”.
- A moralidade se conquista quando se tem o perfeito equilíbrio entre legalidade e impessoalidade.

Publicidade

- Todo ato administrativo, para surtir efeito, terá de ser publicado e, com isso, traz consigo a característica de público.

Eficiência

- Modernização e desburocratização de procedimentos, foco no resultado etc.

ÉTICA

Ética

- Todos temos consciência do que podemos ou não fazer e do que devemos ou não fazer.
- A prática de um ato antiético no serviço público ou em qualquer domínio da vida é inadmissível. Essas atividades condenáveis devem ser combatidas e seus agentes, punidos exemplarmente.
- Podemos dividir o mundo em dois grandes grupos: do primeiro, fazem parte as pessoas que só agem honestamente pelo medo de serem punidas. Do segundo, fazem parte as pessoas que agem honestamente, porque acreditam que assim teremos um mundo melhor.

- Todos os agentes da Administração Pública distrital têm deveres éticos, aos quais aderem automaticamente no momento da investidura no cargo. 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.

Na prática



Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia



Na prática



Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia



Na prática



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia **GDF**

Temos de...

Quais coisas nós “temos de” no trabalho e na vida:

- Temos de agir com ética.
- Temos de ter eficiência.
- Temos de ter pontualidade.
- Temos de ter responsabilidade.
- ...

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia **GDF**

Como seria trocar...

“Tenho de...”

por

“Eu escolho... porque...”

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Cultivando a consciência do motivo por trás de nossas ações.

Eu escolho _____.

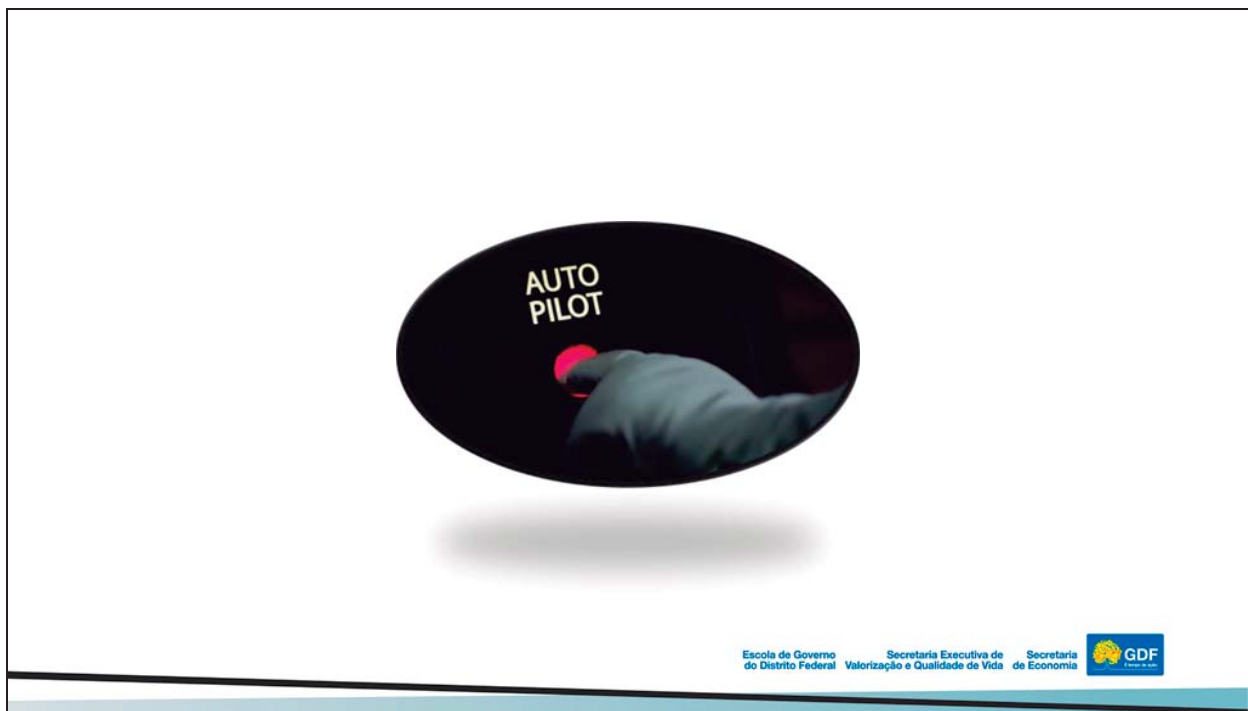
Porque _____.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



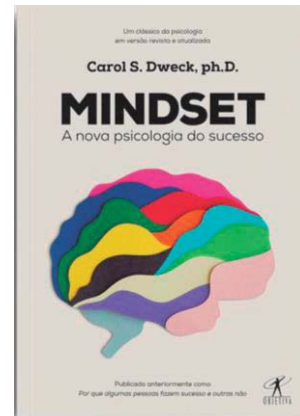
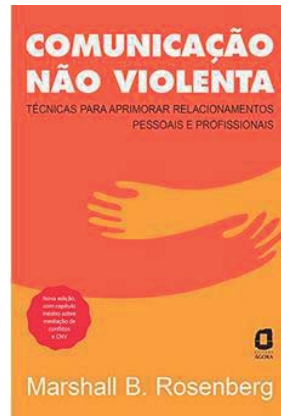
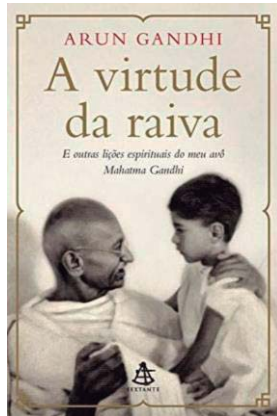


Quais as minhas motivações?

1. Ter dinheiro;
2. Ter aprovação;
3. Evitar punição;
4. Evitar vergonha;
5. Evitar culpa;
6. Por dever.

(Marshall Rosenberg – criador da Comunicação Não Violenta)

Indicação de leitura



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Comunicação



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia





Qual a diferença...

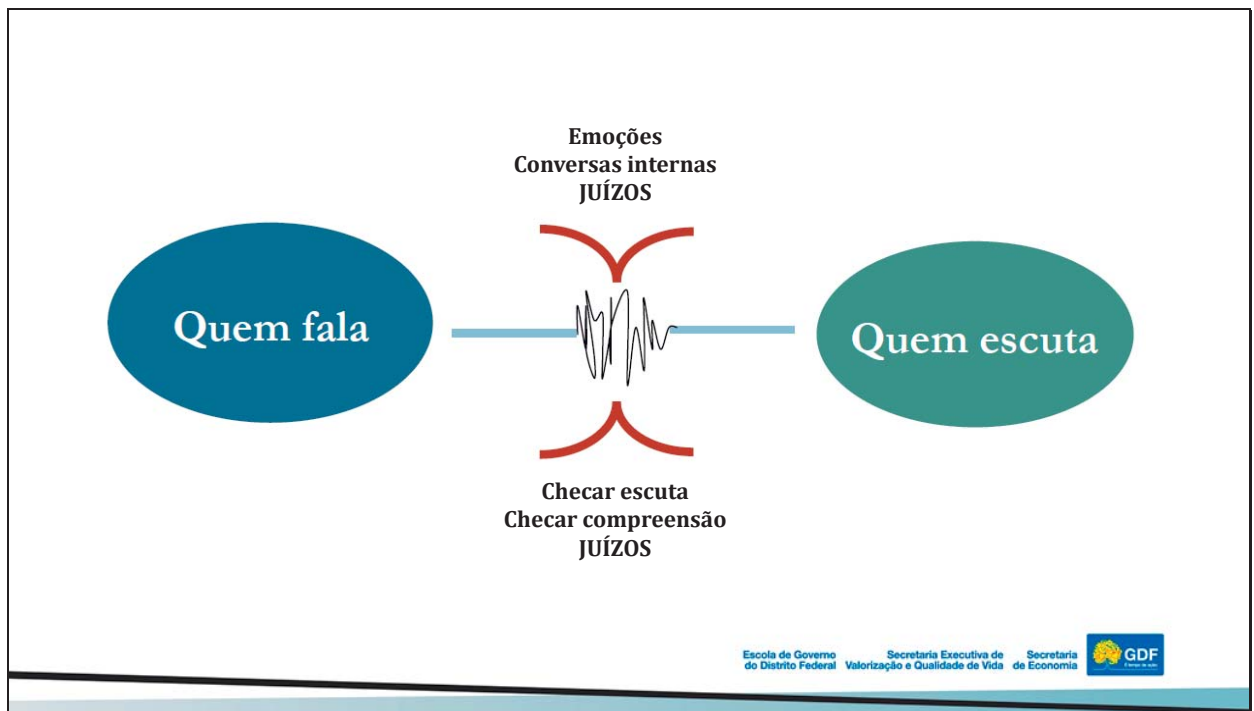
Afirmação

VERDADEIRO OU FALSO

INCREDIVELMENTE CURIOSA

Juízo

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GDF



Atendimentos especiais

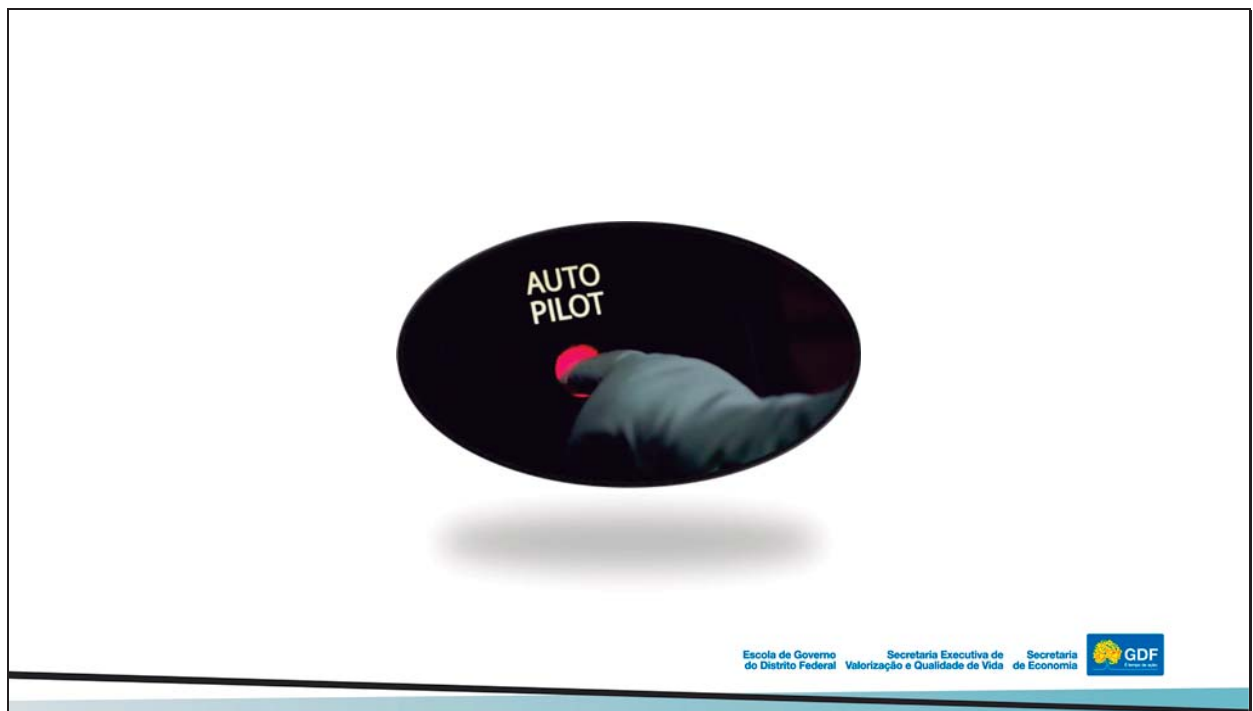
- Pessoas com deficiência;
- Pessoas com transtornos mentais;
- Pessoas idosas;
- Pessoas em situação de vulnerabilidade social;
- Pessoas LGBTQIA+.



Para ver depois...

TED – Como falar de um jeito que as pessoas queiram ouvir

<https://youtu.be/D236cCikGmA>



Comunicação **NÃO** é a solução.

Compreensão é...



Empatia



s.f. Aptidão para se identificar com o outro, sentindo o que ele sente, desejando o que ele deseja, aprendendo da maneira como ele aprende.



@umabiografia





Áreas de foco de atenção da CNV

-  Como eu falo com os outros (expressão autêntica)
-  Como eu recebo o que eu ouço (empatia)
-  Prática da autoconexão (autoempatia)

Vídeo

O poder da empatia (Brene Brown)

https://www.youtube.com/watch?v=VRXmsVF_QFY&t=20s

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Vídeo

História da Comunicação Não Violenta – por CNV em Rede

<https://youtu.be/rN09BjiWjc4>



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Indicação de leitura



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Onde está seu foco?

Quais são seus pensamentos ao acordar?

E quando chega no trabalho?

E antes de dormir, quais são seus últimos pensamentos?

Para ver depois...

Uma experiência de gratidão

<https://youtu.be/c-Q5K2BTEKM>

Um convite...

Uma vida
com mais
GRATIDÃO!

спасибо 谢谢
GRACIAS
THANK YOU
ありがとうございました **MERCI**
DANKE धन्यवाद
شُكراً **OBRIGADO**

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

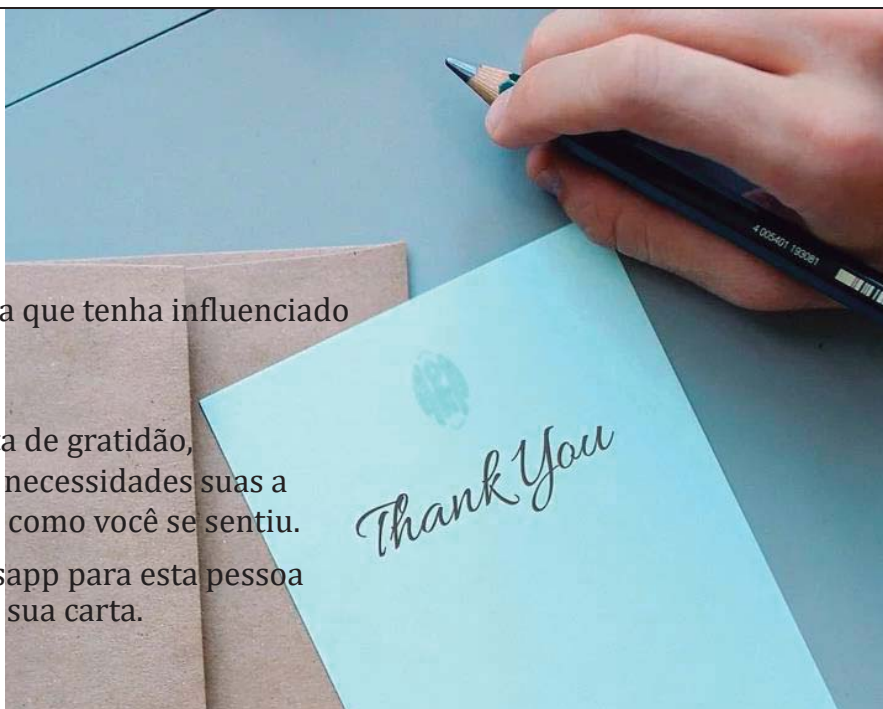
Secretaria
de Economia



Exercício de gratidão

Pense em uma pessoa que tenha influenciado sua vida.

- 1) Escreva uma carta de gratidão, pontuando quais necessidades suas a pessoa atendeu e como você se sentiu.
- 2) Mande um Whatsapp para esta pessoa com o resumo da sua carta.



Escolha um desafio pra fechar 2021...

Faça o teste...

Não reclame durante
uma semana ou um mês.
Quando quiser reclamar,
encontre algo para
agradecer.

ou

Caderno da gratidão

Tenha um local onde
possa escrever
diariamente (antes de
dormir) três coisas pelo
que está grato neste dia.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Atenção com o “piloto automático”

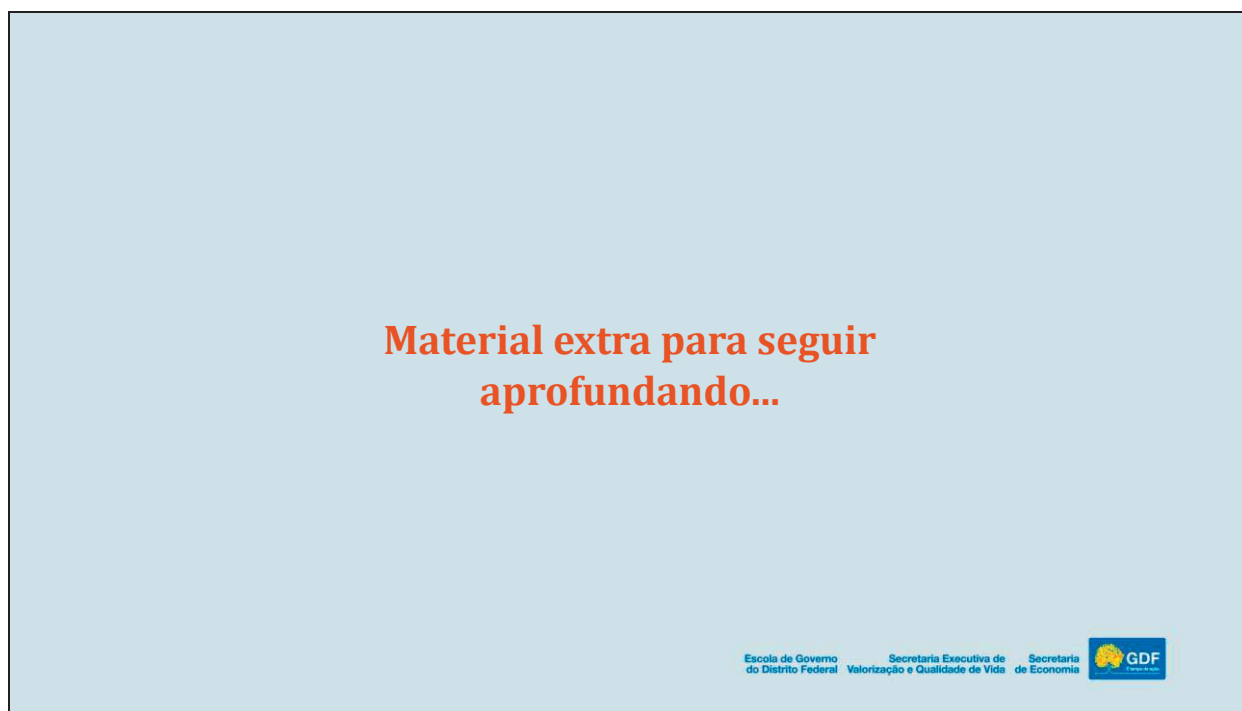
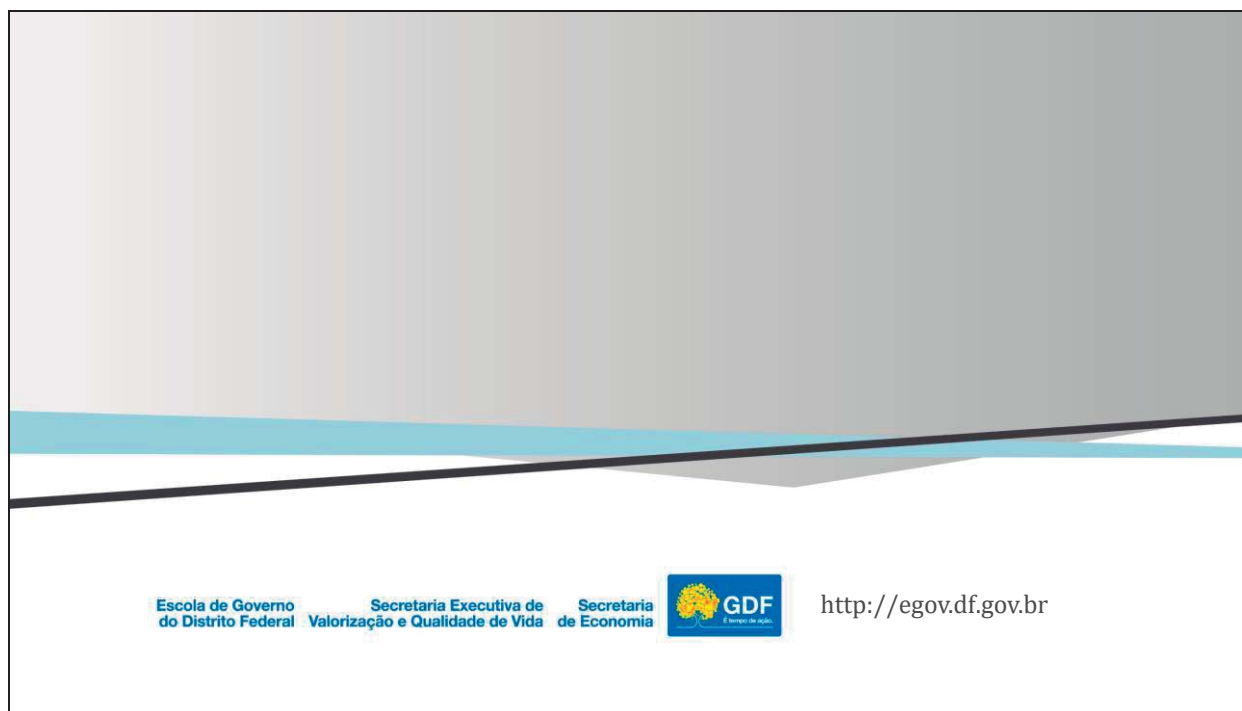


Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia







Excelência é...?

Questões a serem observadas

(auto-observação em seu local de trabalho)

- Como anda sua conduta ética?
- Como está sua postura profissional?
- Como e o que você tem comunicado?
- Como estão os seus relacionamentos?
- Quais aspectos podem ser melhorados?
- Como, o que e por que mudar?
- Por onde começar?

Comunicação

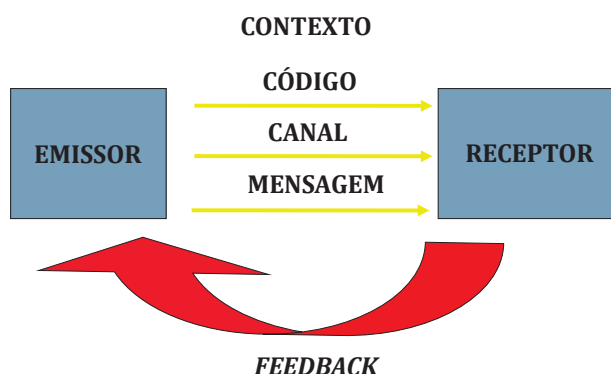
- A comunicação é um processo que envolve a troca de informações entre dois ou mais interlocutores, por meio de signos e de regras semióticas mutuamente entendíveis. Trata-se de um processo social primário, que permite criar e interpretar mensagens que provocam uma resposta.
- Cada pessoa é um indivíduo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

Postura para a comunicação eficaz

1. Usar linguagem apropriada e direta (clareza);
2. Evitar atitudes emotivas (**autoconsciência**);
3. Assegurar-se de que compreendeu o que escutou (**checar**);
4. Assegurar-se de que sua informação foi compreendida;
5. Não dar muitas informações de uma só vez (clareza);
6. Evitar barreiras causadas pelas palavras (conexão);
7. Evitar interferências quando estiver atendendo alguém (presença);
8. Usar a comunicação face a face, sempre que possível (presença);
9. Evitar tratamento com intimidade (mantendo a empatia);
10. Saber ouvir (escuta ativa e empática).

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*).



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:

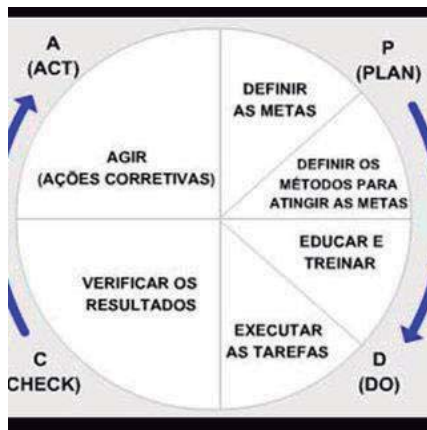
- do modo como ele percebe e interpreta a espera;
- da maneira como lhe dizem para aguardar;
- do que ele vê ao redor;
- de como ele se sente diante do fato de ter de esperar para ser atendido.

Expressar sentimentos



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)

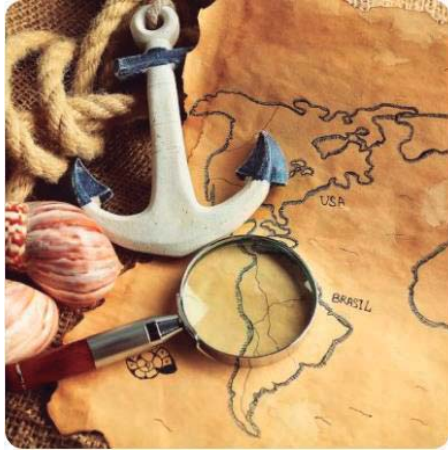
- Confirmar o entendimento;
- Verificar a aceitação, pelo cliente, do serviço prestado;
- Agradecer o contato;
- Colocar-se à disposição;
- Despedir-se adequadamente.

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.

Antes de qualquer coisa conecte-se

- Tome consciência de como está e das intenções pessoais;
- Atenção na velocidade e volume da própria voz, a intenção provavelmente se manifesta no corpo;
- Escute para compreender;
- Cheque o que compreendeu;
- Mais do que dominar a conversa ou contestar, tenha uma curiosidade interessada no outro;
- Pergunte se tudo foi dito ou teria algo mais;
- Atenção no que o corpo fala, ao tom de voz, as posturas e expressões;
- Autoconsciência dos próprios juízos, as conversas internas;



Exercite a presença!

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia



Centramento

Presença

- Onde estou agora?
- Onde gostaria de estar?
- Em que lugar?
- Em que momento?
- Com quem?



Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia



Não deixe a vida no “piloto automático”.



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



**Onde estão
focando?**

**Escolha
consciente
onde quer
investir sua
energia...**



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia

