

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

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

**Secretaria
de Economia**



Curso

Capacita EGOV

Apresentação
Excelência no atendimento

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

A elaboração, a formatação e a revisão do material didático são de responsabilidade da instrutoria.

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

Capacita EGOV

Excelência no atendimento

Maíra de Oliveira Valadares

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);
- Conceituar o que é um bom atendimento para o serviço público, identificando a diferença entre atendimento e tratamento;
- Aprender a usar a empatia e a comunicação visando um atendimento eficaz.

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.

• Do contrato de convivência

- | | |
|-----------------|---------------------|
| ▪ Atenção; | ▪ Falta de atenção; |
| ▪ Paciência; | ▪ Arrogância; |
| ▪ Parceria; | ▪ Indisciplina; |
| ▪ Bom humor; | ▪ Raiva; |
| ▪ Criatividade; | ▪ Tristeza; |
| ▪ Interesse; | ▪ Preguiça; |
| ▪ Tolerância; | ▪ Estresse; |
| ▪ Respeito. | ▪ Sono; |
| | ▪ Desinteresse. |

Focalize naquilo que pode influenciar.

Qual é o seu foco?

Influência?

Preocupação?

Foco nas influências e nos resultados! Gestão pública empreendedora

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

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

Excelência

Não começa com algo...

começa com alguém!

Visão sistêmica do atendimento

Atendimento e tratamento

Atendimento diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentadas pelo cidadão.

Tratamento diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido.

Princípios da Administração

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

Os princípios explícitos administrativos

Legalidade

Competência
Só pode fazer o que a lei determina ou específica.

Impessoalidade

Finalidade
Sempre o bem comum deve estar em primeiro lugar (interesse público).

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.

Momento coletivo

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 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.

- **Excelência é...?**
- **Questões a serem observadas** (auto-observação em seu local de trabalho)
 - Como anda sua conduta ética?
 - Como está sua postura profissional?
 - Como é 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?

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.

Vídeo “O poder da empatia”

- https://www.youtube.com/watch?v=Q6rAV_7J5T0

Atendimentos especiais

Pessoas com deficiência;

Pessoas com transtornos mentais;

Pessoas idosas;

Pessoas em situação de vulnerabilidade social;

Pessoas LGBTQIA+

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.

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*).



• 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 única 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.

Vídeo Como não atender o público - MPDFT

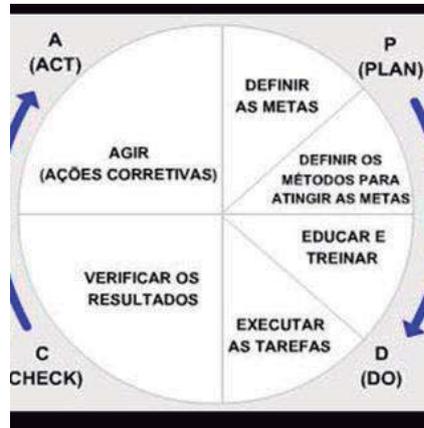
<https://www.youtube.com/watch?v=C4gM5wJAIQ0>

Postura 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.

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;
- Quais são as garantias do processo de atendimento (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/a cliente de forma eficiente, mesmo que ele/ela 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.

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 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;
- vestir-se inadequadamente ou apresentar-se com falta de higiene;
- falar muito próximo ao cliente, constrangendo-o ou fazendo com que se afaste.

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

Seja o(a) primeiro(a) a tomar a iniciativa.

