

**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

José Itamar Feitosa

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

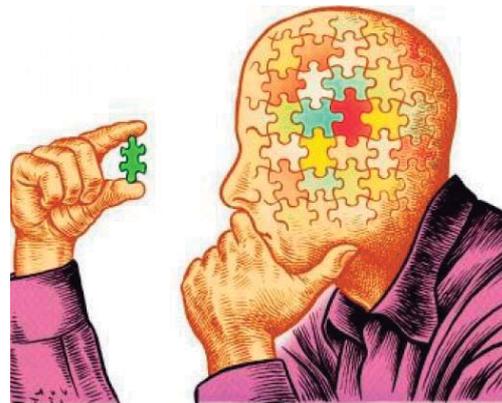




Check-in

Ferramenta

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





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.

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(a) cidadão(ã);
- **Aprender** a usar a empatia e a comunicação, visando a um atendimento eficaz.

Autoconsciência

Centramento

Presença

- Onde estou agora?
- Onde gostaria de estar?
- Que pensamentos dançam na sua mente agora?
- Alguma preocupação?

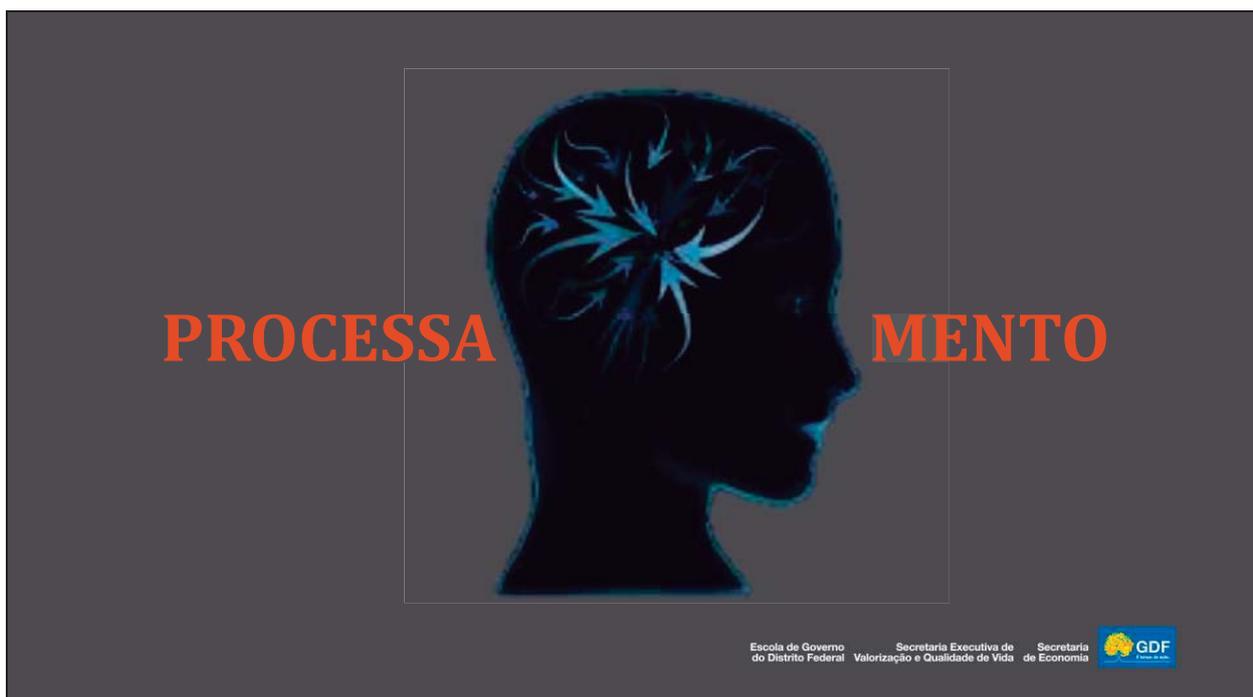
Pass

iro



Centramento



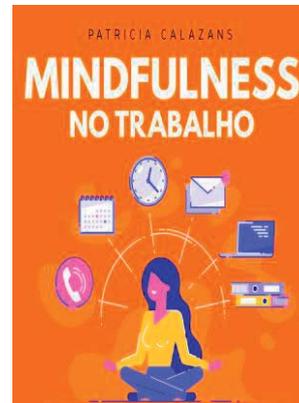


Elevando a produtividade e a qualidade de vida

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



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 o meu foco?

Influência?

ou

Preocupação?

Círculo de influência ou preocupação



Divisão do “círculo de influência”



<https://www.rafaelmantuan.com.br/voce-ja-planejou-como-sera-seu-proximo-ano-use-o-circulo-de-influencia/>

Onde eu foco, é para onde vai a minha energia.

Onde estou concentrando energia?

Tomar consciência me dá possibilidade de escolher.





Quem já passou por essa situação?

#Dica

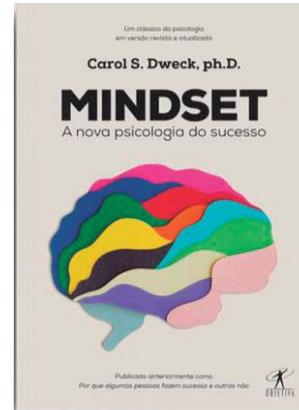
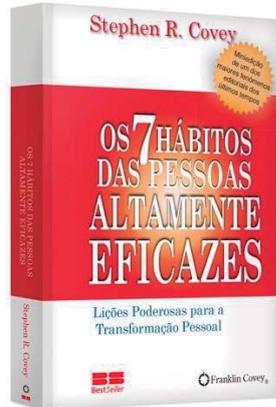
Na próxima vez, dá um tapa em uma parte do corpo e olha para cima.



Onde vou focar?



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

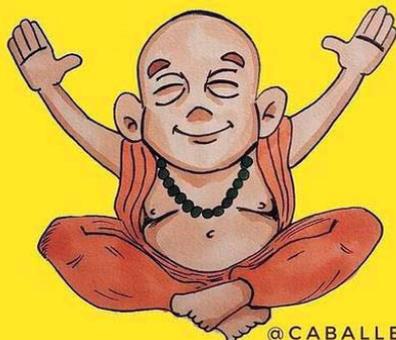


NÃO SER GRATO PELO QUE TEM

@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



Video Zootopia

<https://youtu.be/i8a7ctz-QbI>

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?

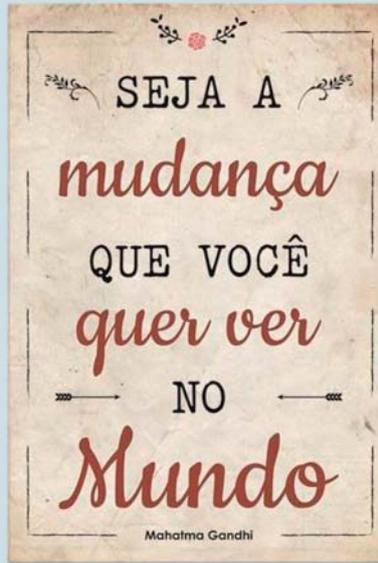
Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



**Quem já escutou
esta frase?**



Valores

Quais são os meus valores?

O que é importante pra mim?

Ter consciência dos meus valores, pois é a partir deles que faço minhas escolhas.

Princípios da Administração

- Legalidade
- Impessoalidade
- Moralidade
- Publicidade
- Eficiência



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.

É T I C A

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



Na prática



Na prática



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



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



Como seria trocar...

“Tenho de...”

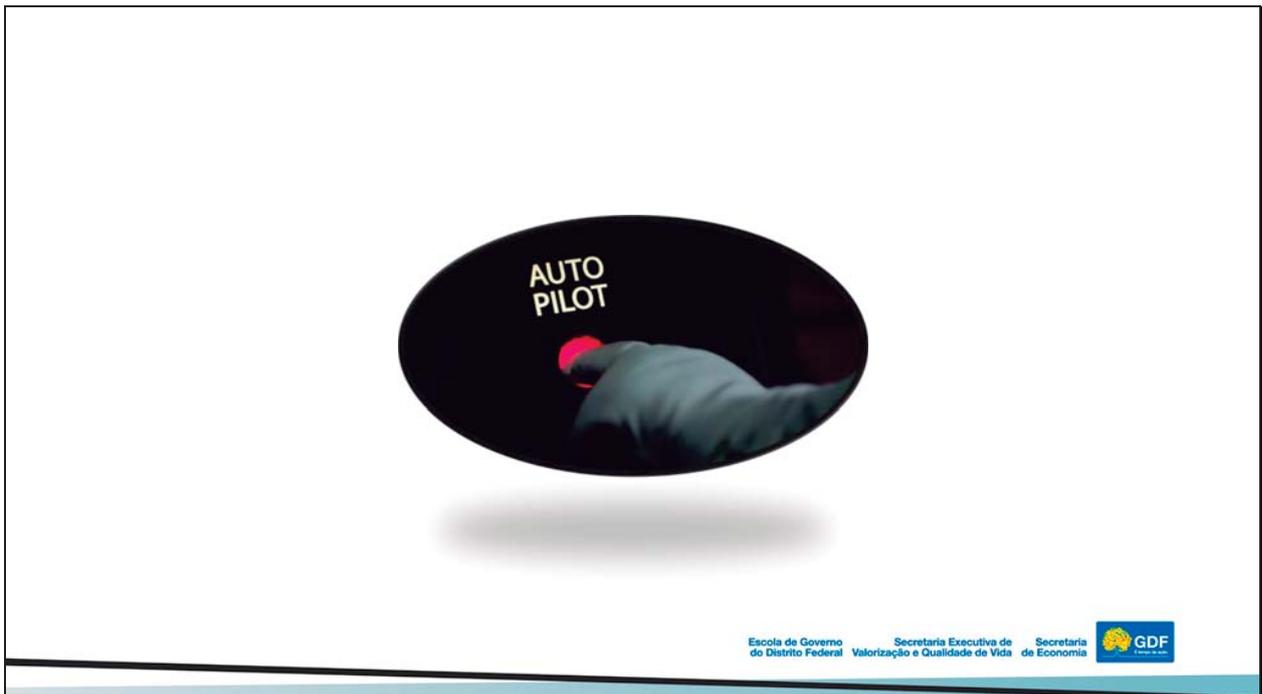
por

“Eu escolho... porque...”

Cultivando a consciência do motivo por trás de nossas ações.

Eu escolho _____.

Porque _____.

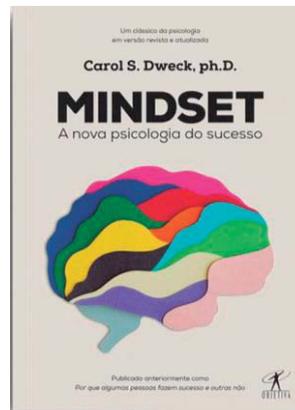
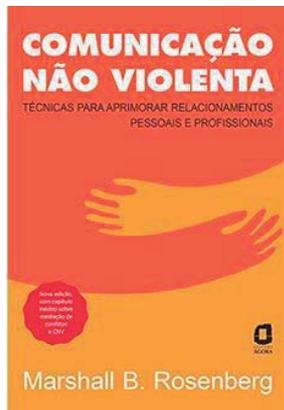
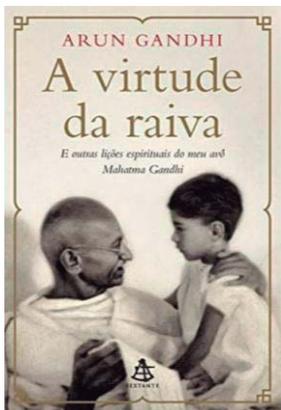


“Motivações” que não geram compromisso nem conexão

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



Comunicação



**Somos seres
conversacionais.**

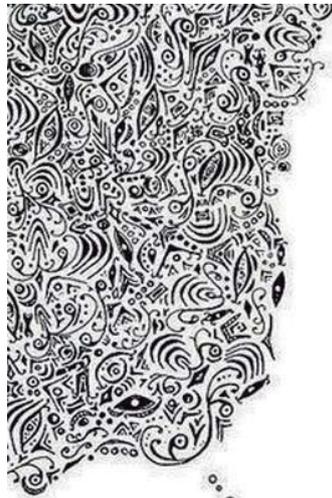
**“Esse contato é o que dá
propósito e sentido à
nossa vida, sem ele,
sofremos.” (Brené Brown)**

**“Somos seres sociais,
interdependentes, e a
coexistência faz parte das
relações humanas.”**

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



O que eu penso



O que eu falo

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia

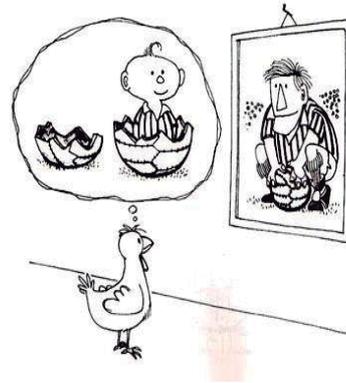


Qual a diferença...

Afirmação



Juízo



Emoções
Conversas internas
JUÍZOS

Checar escuta
Checar compreensão
JUÍZOS



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.







Uma visão sobre a empatia

<https://youtu.be/yruRDHjaV80>



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)

Exercício

Escuta empática



“É espantoso como problemas que parecem insolúveis se tornam solúveis quando alguém escuta. Como confusões que parecem irremediáveis viram riachos relativamente claros correndo, quando se é escutado.”

Carl Rogers

Vídeo

O poder da empatia (Brene Brown)

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

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

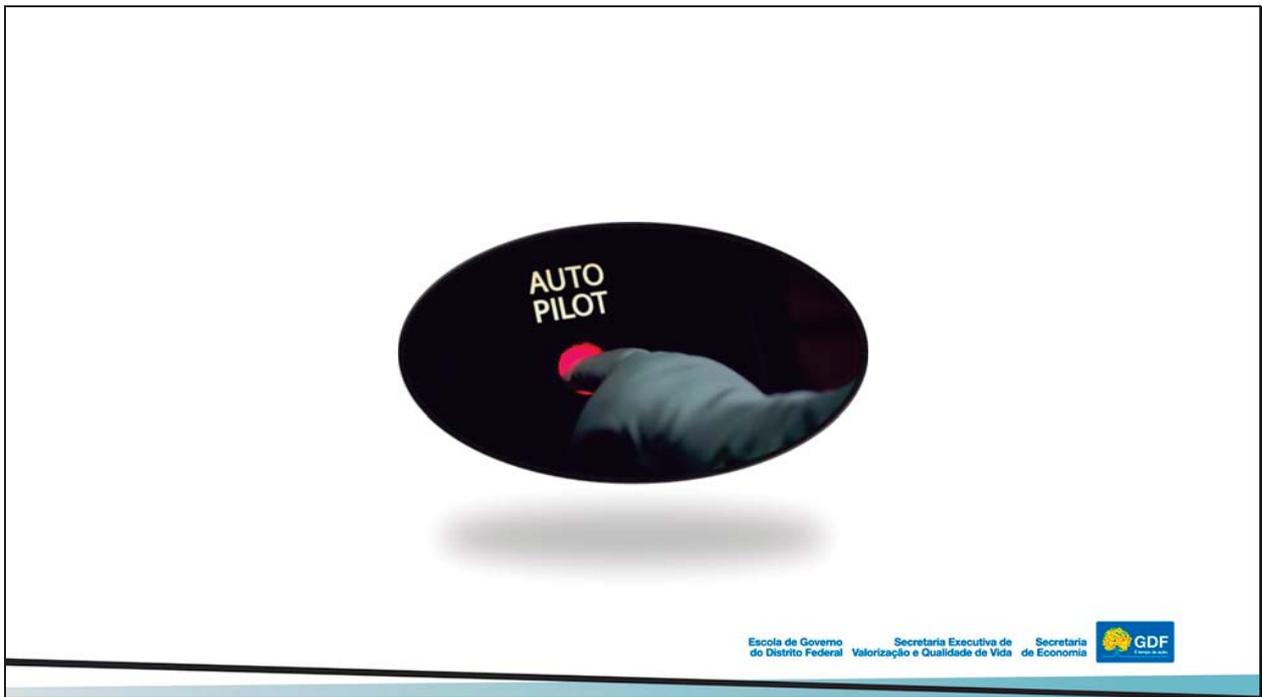


Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia





Onde está o seu foco?

Quais são os seus pensamentos ao acordar?

E quando chega no trabalho?

E, antes de dormir, quais são os seus últimos pensamentos?

Para praticar depois...

Uma experiência de gratidão

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

Um convite...

Uma vida
com mais
GRATIDÃO!

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

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 2022...

Caderno da gratidão

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



Atenção com o “piloto automático”



Material extra para seguir aprofundando...



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

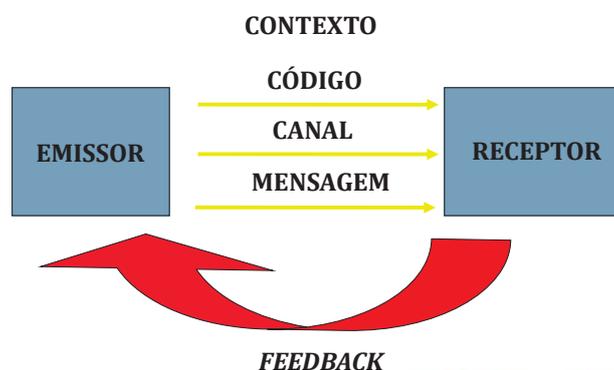
- A comunicação é um processo que envolve a troca de informações entre dois ou mais interlocutores, por meio de signos e de regras semióticas mutuamente entendíveis. Trata-se de um processo social primário, que permite criar e interpretar mensagens que provocam uma resposta.
- Cada pessoa é um indivíduo 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:

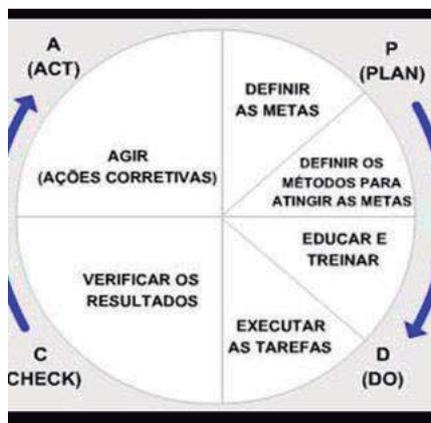
- do modo como ele percebe e interpreta a espera;
- da maneira como lhe dizem para aguardar;
- do que ele vê ao redor;
- de como ele se sente diante do fato de ter de esperar para ser atendido.

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*)

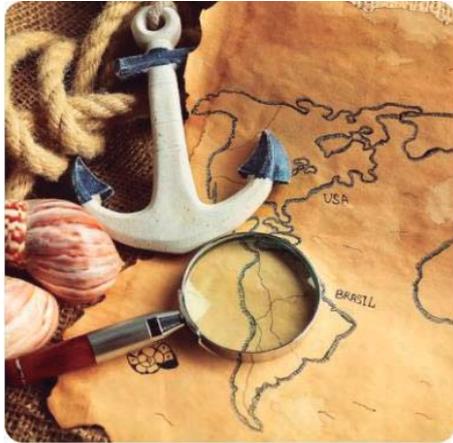
- Confirmar o entendimento;
- Verificar a aceitação, pelo cliente, do serviço prestado;
- Agradecer o contato;
- Colocar-se à disposição;
- Despedir-se adequadamente.

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!