

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa**

Secretaria de Economia



Curso

Excelência no atendimento ao cidadão

Apresentação
Aula 2

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

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria Executiva de Gestão Administrativa
Secretaria de Economia



Curso
Excelência no atendimento ao cidadão

Ricardo Alexandre de Sousa Nunes

Aula 2

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 

Vídeo

A vida é boa quando você é bom.

<https://www.youtube.com/watch?v=MN92JxrM108>

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

Franklin Roosevelt

Queira o bem.

Plante o bem.

E o resto vem.

INCRÉDULO TUNBUR

Excelência

Não começa com algo...

começa com alguém!



Onde tudo começa?

- No ser humano;
- No caráter.



A excelência começa:

- Em casa, na educação doméstica;
- No respeito pelo próximo, nos valores agregados pela educação e nos princípios familiares.

Atitude...

Ninguém consegue dar aquilo que não tem...



Vídeo

9 dicas para conviver no trabalho

https://www.youtube.com/watch?v=x2r_Fxrd6c

Dinâmica 1 - 2 - 3



Lei de Acesso à Informação (LAI)

Diretrizes da Lei de Acesso à Informação (LAI)

Estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação (atenção especial aos grifos):

- I. observância da **publicidade** como **preceito geral** e do **sigilo como exceção**;
- II. divulgação de informações de interesse público, **independentemente de solicitações**;

III. utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV. fomento ao desenvolvimento da **cultura de transparência** na administração pública;

V. desenvolvimento do **controle social da administração pública**.

Além disso, é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

Pedido de acesso à informação

Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

Ainda nesse sentido, são vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível. Não sendo possível conceder o acesso imediato, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 dias:

- I. comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;
- II. indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou
- III. comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

Portal da Transparência do Distrito Federal

<http://www.transparencia.df.gov.br/#/>



Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

- [Guia Orientativo – Tratamento de Dados Pessoais pelo Poder Público](#)
- [ANPD_guia-orientativo-poder-publico.pdf](#)



<https://youtu.be/Yal85nsGiX8>

Missão: razão de ser/existir



Missão da organização

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

SAÚDE, JUSTIÇA, EDUCAÇÃO, SEGURANÇA



Visão da organização

O ponto onde a organização deseja chegar.



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



Missão

Exemplos de missão

SEE – Proporcionar uma educação pública, gratuita e democrática, voltada à formação integral do ser humano para que possa atuar como agente de construção científica, cultural e política da sociedade, assegurando a universalização do acesso à escola e da permanência com êxito no decorrer do percurso escolar de todos os estudantes.

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

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



Curiosidades sobre a Disney



Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Gestão Administrativa | Secretaria de Economia | GDF

- A Disney World funciona como uma cidade autônoma, já que conta com seu próprio sistema de esgoto, polícia, bombeiros etc.



© Disney

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Gestão Administrativa | Secretaria de Economia | GDF

- Os produtores da Disney nunca te deixarão ver o mesmo personagem duas vezes no mesmo lugar. Eles levam a sério a fantasia das crianças, que acreditam mesmo no mundo Disney, e é por isso que, mesmo que existam dois Mickeys fantasiados no parque, eles estarão a uma distância considerável para que você não consiga ver os dois no mesmo lugar ou um seguido do outro.



- Todos os personagens recebem treinamentos fortes e um deles é ter assinaturas exatamente idênticas para o mesmo personagem. Isso significa que, se você pegar em um dia uma assinatura do Mickey, no parque Disney Magic Kingdom e, no outro dia, uma do Mickey, no parque Disney Animal Kingdom, por exemplo, mesmo que não seja o mesmo autor por trás da fantasia, o autógrafo será o mesmo.



- São mais de 65 mil trabalhadores dentro da Disney.
- Como tudo na Disney é pura magia, o dia dentro dos parques é como se fosse um espetáculo, e, por isso, os funcionários são chamados de Cast Members (membros do elenco). Todos eles sabem a história da Disney, parques e atrações, e são treinados para sempre sorrir e serem simpáticos.



Escola de Governo do Distrito Federal

Missão

Formular, promover e coordenar a política de Formação, Capacitação e Desenvolvimento dos Servidores Públicos do Governo do Distrito Federal, dando a eles mecanismos que ampliem a capacidade de execução de serviços e de gestão para resultados.

Visão

Consolidar-se como um centro de excelência na formação, na qualificação, na capacitação e no desenvolvimento dos servidores públicos, para que sejam elementos fundamentais na implementação de boas práticas de gestão pública e implementadores das estratégias de governo.

Valores

- Comprometimento;
- Efetividade;
- Conduta ética;
- Foco no cidadão – usuário;
- Ênfase nos resultados;
- Proatividade;
- Inovação;
- Transparência;
- Sustentabilidade.

Tarefa de casa!

Você saberia especificar a missão, a visão e os valores de sua organização?



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).
Observar o art. 37 – 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	Eficiência
Todo ato administrativo, para surtir efeito, terá de ser publicado e, com isso, traz consigo a característica de público.	Modernização e desburocratização de procedimentos, foco no resultado etc.

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia **GDF**

Os princípios implícitos administrativos

- Razoabilidade;
- Proporcionalidade;
- Motivação;
- Devido processo legal;
- Indisponibilidade;
- Supremacia do interesse público;
- Segurança jurídica;
- Autotutela.

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia **GDF**

Razoabilidade/Proporcionalidade

- Na tomada de decisão terá de existir esses dois quesitos:
 - » Razoabilidade – conduta + ação (adequada e necessária para atingir o resultado que você pretende, razoável);
 - » Proporcionalidade – força + aplicação da pena.

- Exemplo: caso do fiscal e as duas pastelarias.



- » É razoável aplicar uma multa para as duas? (razoabilidade)
- » Quem pagará uma multa maior ou sofrerá maior sanção? (proporcionalidade)

Motivação

- Todo ato da administração, além de ser público e publicado, tem de ser motivado.
- Motivo → fato → direito
- Com relação às pastelarias, por que você tomou essa decisão?
- Baseado na lei, no que observei no local, na inspeção nos produtos etc.
- Obs.: os atos discricionários não precisam de motivação, salvo os de caráter punitivo e que venham a onerar a administração.
- Exemplo de ato discricionário (valendo mimo!)

Carta de serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão é o documento elaborado por uma organização pública que visa a informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A prática do que apresenta a Carta de Serviços implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social. (GESPÚBLICA)



O que é Moral para vocês? (Valendo Mimo!!)

Tem sua origem no latim, que vem de *mores*, significando costumes;

É um conjunto de regras de conduta consideradas válidas que são adquiridas pela educação, pela tradição e pelo cotidiano.



A moral surgiu quando o homem passou a fazer parte de agrupamentos, ou seja, nas sociedades primitivas.



ÉTICA

O que é Ética? (Valendo Mimo!!)

A ética teria surgido com Sócrates. Ela investiga e explica as normas morais, pois leva o homem a agir não só por tradição, educação ou hábito, mas, principalmente, por convicção e inteligência.

“Tudo que não puder contar como fez, não faça, pois se há razões para não contar, há razões suficientes para não fazer!”

Immanuel Kant

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. “Onde você se encaixa?”

Código de Ética e de Conduta no Distrito Federal

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 todas as entidades da Administração Pública, sujeitos às suas normas, em local visível e de fácil acesso ao público.

Reflexão...

Você já se perguntou por que tem se falado tanto em ética nos últimos tempos?

Vídeo
Para que ética no serviço público
<https://www.youtube.com/watch?v=sWrElAkk9fQ>

O papel do servidor na organização

Servidor público é a pessoa que ocupa, legalmente, cargo ou função **pública** para prestar serviços à sociedade e ao Estado, visando ao interesse **público** e ao bem comum, exercendo as atribuições e responsabilidades previstas na lei.

- 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.

Excelência

“Alcance de **resultados harmonizados** para **todas** as partes interessadas, criando **valor sustentável**, de forma **proativa** e com **constância de propósitos.**” – Rômulo Araújo

“Se em algum instante crermos tê-la alcançado, este é o momento em que a teremos perdido.” – Modelo de Excelência em Gestão (MEG)

“Se existe um único segredo do sucesso, ele está na capacidade de ver as coisas do ponto de vista de outra pessoa” – Henry Ford.

Princípios e competências





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?

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.



Bom atendimento é o atendimento de qualidade, o que inclui dar bom tratamento ao cidadão e satisfazer, **COM TEMPESTIVIDADE E SUFICIÊNCIA**, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas.

Visão sistêmica do atendimento compreende variáveis que vão além das pessoas envolvidas direta ou indiretamente nas diversas tarefas de prestação de serviços. O espaço da área de atendimento, a temperatura do ambiente, o funcionamento dos equipamentos, o elevador e até uma cadeira desconfortável devem ser compreendidas na visão sistêmica do atendimento.

Vídeo

Seja o melhor: Homens de honra

<https://www.youtube.com/watch?v=N0vwNs7pPrA>

