

**Escola de Governo  
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva  
de Gestão Administrativa**

**Secretaria de Economia**



Curso

# **Excelência no atendimento ao cidadão**

Apresentação  
Aula 3

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](http://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 3**

Escola de Governo  
do Distrito Federal

Secretaria Executiva  
de Gestão Administrativa

Secretaria  
de Economia



**Bom dia!**  
**Nós nos esquecemos como é fazer amigos!**



"A gente não faz amigos,  
reconhece-os."  
Vinícius de Moraes

**Vídeo**

**Fazendo amigos**

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

## Dinâmica

### Sansão & Dalila



## A influência das “TIAS” no atendimento ao cliente

- Em nosso dia a dia, seja na vida pessoal ou profissional, temos quatro “TIAS” em comum, com as quais, gostando ou não, temos de saber lidar.
- Com duas, temos muito a aprender: segredos que podem tornar nossa vida pessoal e profissional mais fácil; com as outras duas, entretanto, temos de tomar cuidado, pois podem prejudicar sensivelmente nossa vida.
- Creio que, a essa altura, você já saiba sobre o que estamos tratando, certo? Isso mesmo, eis as quatro “TIAS” com as quais todos convivemos:

- AntipaTIA;
- ApaTIA;
- SimpaTIA
- EmpaTIA.

Essas “TIAS” estão presentes em todos os ambientes que frequentamos: no trabalho, na escola, no supermercado, na farmácia, na padaria da esquina e até mesmo na nossa própria casa.

Como o artigo menciona o atendimento ao cidadão, uma coisa tem de ficar clara de imediato: ao atendermos a um cliente, estamos desempenhando um papel profissional e, portanto, não cabem nessa atuação reações amadoras ou puramente emotivas, como se estivéssemos rodeados de pessoas íntimas, em um ambiente familiar, com as quais não precisássemos nos preocupar.

Analise, então, como cada uma dessas quatro “TIAS” pode influenciar no atendimento ao cliente.

## Antipatia

**Ela** é uma das “TIAS” com as quais devemos tomar cuidado; ela afasta os clientes de nós e, se vivemos profissionalmente do atendimento que prestamos aos clientes, não podemos nos dar ao luxo de afugentá-las, pois estaremos fadados à falência.



A segunda “TIA” é o oposto da primeira.

A **simpatia** faz com que pareçamos bastante agradáveis aos clientes e isso é muito bom para quem trabalha com atendimento, afinal, se agradarmos os clientes, passa a existir uma espécie de afinamento natural, ficando mais fácil manter um diálogo, corresponder-se com o cliente, o que é um grande passo no processo de atendimento.



A outra “TIA” sobre a qual vamos comentar é a **apatia**. A apatia é a outra “TIA” que inspira cuidado; ela faz com que as pessoas pensem que não temos interesse algum por elas. Você conhece alguém que goste de ser atendido por pessoas desinteressadas, inativas, passivas e sem ânimo?

É fácil conhecer pessoas apáticas. Geralmente, são aquelas sobre as quais os clientes tecem os seguintes comentários: “ele(a) é muito frio(a)”, “ele(a) não dá a mínima!”, “esse cara parece um morto-vivo”, “ela(e) não tem atitude” etc.



A última “TIA” sobre a qual comentaremos é a **empatia**. A empatia, assim como a simpatia, é muito importante, portanto, devemos nutri-la, estimulá-la de maneira que, a cada dia, ela esteja mais e mais arraigada na nossa maneira de ser.

A empatia é uma “TIA” muito especial. Ela faz com que tenhamos facilidade de entender o que realmente nossos usuários querem ou necessitam. Essa é a mais nobre das atitudes.

Uma pessoa empática é aquela que sente a dor do outro como se fosse nela própria e faz de tudo para conseguir ajudar, para conseguir resolver o que quer que seja e que esteja ao seu alcance.

Fonte: <http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cach...>



# 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=Ay846oJ8tfY>

## empatia(s.f.)

não é sentir pelo outro, mas sentir **com** o outro. quando a gente lê o roteiro de outra vida. é ser ator em outro palco. é compreender. é não dizer 'eu sei como você se sente'. é quando a gente não diminui a dor do outro. é descer até o fundo do poço e fazer companhia pra quem precisa. não é ser herói, é ser amigo.

é saber abraçar a alma.

(JOÃO DOEDERLEIN)



## Tarefa de casa

Olá, estou fazendo o curso de Excelência no atendimento ao Cidadão na EGOV e gostaria de teu apoio numa atividade.

Preciso que retorne esta mensagem para mim, dizendo quem sou eu para você, em termos positivos.

Posso contar contigo?

Ou seja, como você me percebe em termos bons? (Pontos fortes, valores, qualidades).

Caso não tenha tempo para responder esta mensagem eu irei compreender.

Antecipadamente, receba minha gratidão. (Mostrar o exemplo).

## Atendimentos diferenciados

## Vídeo Inclusão

[https://www.youtube.com/watch?v=EVrsWQqT5\\_E](https://www.youtube.com/watch?v=EVrsWQqT5_E)

## Preâmbulo da Constituição

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça, como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil (Preâmbulo).

## Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015

Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

**Art. 3º** Para fins de aplicação desta Lei, consideram-se: [...]

V. comunicação: forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações;

**Art. 9º** A pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de: [...]

II. atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público; [...]



## Atendimento a Pessoas com Deficiência (PcD)

- Visual;
- Auditiva;
- Física;
- Mental/intelectual.



## Dicas sobre os termos que devem ser utilizados

Use	Não use
Pessoa com deficiência	Inválido, excepcional, doente, portador, especial, defeituoso, condenado
Pessoa com Síndrome de Down	Mongoloide, mongol
Criança com deficiência intelectual, criança com deficiência mental	Criança excepcional
Pessoa sem deficiência	Pessoa normal
Pessoa com deficiência visual ou cega	Ceguinha(o)
Pessoa com deficiência intelectual	Retardado mental, portador de retardamento mental, deficiente mental
Necessidades específicas	Necessidades especiais
Usuário de cadeira de rodas	Cadeirante
Deficiente auditivo ou surdo	Surdo-mudo

## Deficiência visual

1. Coloque-se e fale de frente para a pessoa, como qualquer outro **cidadão**. É muito comum as pessoas pensarem que, por não estarem enxergando, os cegos não necessitam de que falemos de frente para eles. Ofereça-lhe o braço caso seja necessário se locomover, nunca o pegue pelo braço.
2. Ofereça-se para ler e preencher formulários, caso necessário. Essa medida deve ser seguida quando o órgão/entidade para o qual você trabalha não dispõe de formulários em braille.

## Deficiência auditiva

1. Faça com que a sua boca esteja bem visível. Gesticular ou segurar algo em frente à boca torna impossível a leitura labial. Usar bigode também atrapalha.
2. Enquanto estiver conversando, mantenha sempre contato visual, se você desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou.



## Deficiência física

1. Quando você atender a um cliente em cadeira de rodas, procure sempre atendê-lo na mesma altura que ele – se estiver de pé, puxe uma cadeira;
2. Não se apoie em uma cadeira de rodas ou a toque sem pedir.

**Atender bem ao cidadão  
não é apenas uma questão de atitude,  
é, acima de tudo, um ato de cidadania!**

## Deficiência mental/intelectual

1. Lembre-se de que só porque um cidadão tem dificuldade de aprendizagem, não significa que ele seja estúpido. Ele, na verdade, pode ser brilhante e apenas deve aprender de maneira diferente de você.
2. Quando você estiver falando com um cidadão com capacidades intelectuais limitadas, seja paciente. Dê tempo a ele para refletir sobre o que você disse e para ele responder para você. Você deve manter suas frases curtas e simples. Se você estiver em uma área pública, com muitas distrações, considere a mudança para um local tranquilo ou privado.
3. Se um adulto tem uma deficiência intelectual, ainda, assim, trate-o como um adulto.

### **E, para todos os casos:**

Não há problema em usar palavras como “ver”, “ouvir”, “andar” e “correr”, quando você está falando com pessoas com deficiência.



### **Dicas para atendimentos à pessoa LGBTQ+**

- Perguntar como a pessoa LGBTQ+ gostaria de ser chamada;
- Nunca utilizar termos jocosos, quando abordar uma pessoa LGBTQ+;
- Empregar pronomes de tratamento, como senhor e senhora, de acordo, com a identidade de gênero;
- Sempre utilizar o feminino, para se referir às travestis;
- Ser o mais natural possível.

## 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





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!

## Vídeo

### Teste de observação

<https://www.youtube.com/watch?v=b9QZewZFcFU>

## Atitude: PRÓ-ATIVIDADE

- Permite sair de si;
- Ir ao encontro do outro;
- Construir relações;
- Reconstruir-se;
- Agregar valor pessoal e ganho social.

## Caixa do desafio



## Vídeo

### Como ter uma conversa feliz com sua mulher

<https://www.youtube.com/watch?v=3FrmTJ4gaFg>

## Tipos de clientes

**O agressivo:** gosta de discutir por qualquer coisa, seja muito ou pouco importante. Critica abertamente, tudo é motivo para brigar.

**O que fazer?** Não interrompa a fala do cliente, deixe-o liberar a sua raiva. Nunca lhe diga que está nervoso, pois isso o deixará mais furioso. Use frases que ajudam a acalmar, por exemplo: “Imagino como o senhor ou a senhora está se sentindo”, “o senhor tem razão”, “farei tudo para resolver o seu problema”.

**O impaciente:** perguntador, ansioso, insistente, compulsivo, chegando a insultar quando contrariado, faz piadinhas de mau gosto.

**O que fazer?** Tratá-lo com brevidade, mas com muita cortesia. Este tipo de cliente exige sinceridade, segurança nas respostas e autocontrole.



## Vídeo

### Como não atender seus clientes

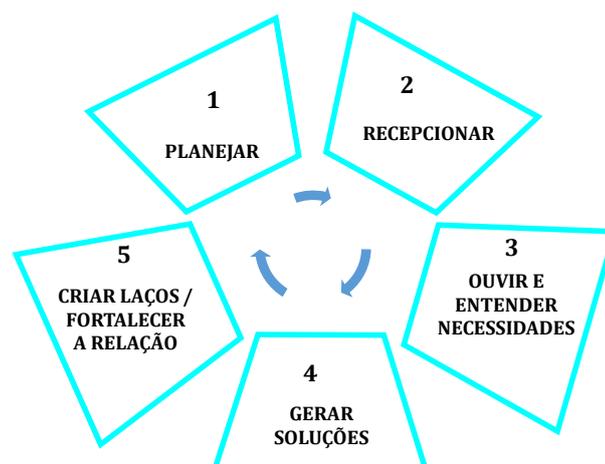
<https://www.youtube.com/watch?v=ebe-3s4TLfQ>

## Ciclo da excelência no atendimento

“Não existe uma segunda chance de causar uma boa primeira impressão.”



## Ciclo da excelência no atendimento



## 1. Planejar

- Organizar-se e preparar-se para iniciar o dia.

## 2. Recepcionar

- Identificar-se;
- Colocar sorriso na voz;
- Manter a espontaneidade;
- Recepcionar o cliente;
- Transmitir confiança;
- Dar total atenção;
- Ter cuidado com o “momento da verdade”.



## 3. Ouvir e entender necessidades

- Ouvir atentamente;
- Processar as informações;
- Analisar as informações;
- Ajustar a percepção com perguntas;
- Confirmar o entendimento.

#### 4. Gerar soluções

- Informar como será feito o serviço;
- Oferecer alternativas, se for o caso;
- Saber negociar horários/espera;
- Lidar com objeções de forma positiva.



#### 5. Criar laços / Fortalecer a relação

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

## Vídeo

### A carta - William Shakespeare

<https://www.youtube.com/watch?v=wvo7xMywYPs>

