

**Escola de Governo  
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva  
de Gestão Administrativa**

**Secretaria de Economia**



Curso

# **Excelência no atendimento ao cidadão**

Apresentação  
Aula 5

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 5**

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



## Vídeo

### Encante seu cliente

<https://www.youtube.com/watch?v=k8z5H48WBKs>

## Bom dia!

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

**Seja o primeiro a tomar a iniciativa.**



VEJA, SINTA, PENSE E FAÇA

## O tripé da competência



Competência é o conjunto de **conhecimentos, habilidades e atitudes** necessárias ao desempenho das funções, visando ao alcance dos objetivos da instituição. *(Analogia com uma partida de futebol)*



## Conhecimento

Processamento cognitivo: atividade mental, raciocínio, memória, compreensão, percepção e juízo.

Informação = Conhecimento

**Lembre-se: “Quem tem a informação, domina a situação!”**

Como gerenciar a informação para evitar o excesso de conhecimento:

- Conhecer bem o órgão em que trabalha;
- Levantar todas as informações necessárias para as suas atividades (legislação, informativos, normas, regimento etc.);
- Organizar as informações para facilitar a sua localização;
- Manter-se atualizado em relação as informações;
- Acompanhar as notícias em relação ao seu órgão e buscar orientação, antecipadamente, no caso de precisar esclarecer alguma informação.

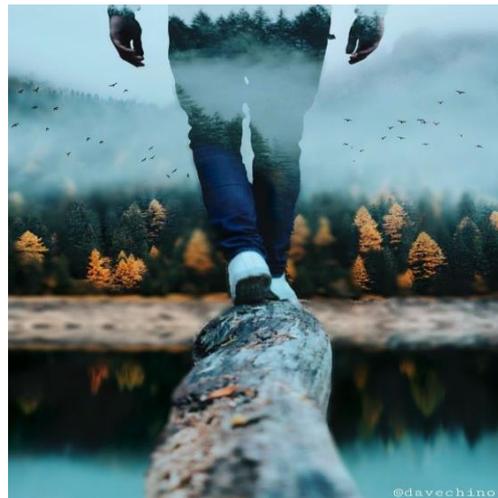
## Habilidade

Capacidade de comunicação e negociação; saber usar as informações e os instrumentos; conhecer e dominar o uso de rotinas, normas e procedimentos do trabalho.



## Atitude

Compreende o comportamento, a postura e o modo de atuação no ambiente de trabalho.



## Valores, princípios e crenças pessoais

Prontidão      Cortesia      Credibilidade      Responsabilidade

**Atitude = Motivação**

Escola de Gov  
do Distrito Fed

The diagram consists of four light blue ovals arranged horizontally, each containing one of the following values: Prontidão, Cortesia, Credibilidade, and Responsabilidade. Below these ovals, the text 'Atitude = Motivação' is centered. In the bottom right corner, there is a small logo for 'Escola de Gov do Distrito Fed'.

## A questão do estereótipo/preconceito

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

The illustration shows several hands of different skin tones (light, medium, and dark brown) reaching up and interlocking to form a circular shape. This symbolizes diversity, unity, and the breaking of stereotypes. In the bottom right corner, there are logos for 'Escola de Governo do Distrito Federal', 'Secretaria Executiva de Gestão Administrativa', 'Secretaria de Economia', and 'GDF'.

## Padrões mentais sistemáticos

As nossas atitudes e os nossos pensamentos são, grande parte das vezes, guiados por **padrões mentais sistemáticos** e não por julgamentos racionais. E isso está diretamente ligado à exclusão social de grupos minorizados e à discriminação étnico-racial, de classe, de gênero, de orientação sexual, de pessoas com deficiência etc.

## O que são vieses inconscientes?

Vieses inconscientes são preconceitos incorporados no nosso dia a dia, baseados em toda nossa bagagem de aprendizado e vivências, em estereótipos de gênero, raça, classe, orientação sexual, idade etc.

Tais preconceitos (naturalizados pelo nosso cérebro) se materializam como padrões de ações e de julgamentos sociais que se repetem de forma automatizada, com base no pensamento coletivo e em nossas experiências prévias individuais.

## Viés da afinidade

Um dos vieses mais comuns refere-se à preferência de um indivíduo por pessoas que sejam mais parecidas com ele, no que diz respeito a aparência, atitude, religião, *background* etc. Esse padrão faz com que tenhamos uma tendência a avaliar melhor as pessoas que mais se parecem conosco.

## Viés do estereótipo

Diz respeito aos julgamentos de um indivíduo pertencente a um determinado grupo sobre uma pessoa que pertence a um outro grupo, com base em generalizações e não nas qualidades e nos atributos específicos da pessoa em si.

## Viés da aparência

Quando julgamos uma pessoa com base em padrões de beleza ou outros aspectos físicos, nosso comportamento reflete o viés da aparência. Pensamentos como “fulana não se veste bem, melhor não a levar à reunião” ou “ele parece muito desleixado e não causa boa impressão” são exemplos disso.

## Viés da confirmação

Por fim, o viés da confirmação é aquele que nos induz a buscar automaticamente fatos que confirmem as nossas crenças preestabelecidas, em vez de considerar informações realmente relevantes.

## Vamos sacudir!



## Trabalho em EQUIPE

O sucesso do trabalho em equipe estará relacionado ao atendimento e à efetiva prática dos 4 Cs:

- Comunicação;
- Colaboração;
- Cooperação; e
- Compromisso.



Valendo um mimo, o que é...



### Vídeo

#### O que é SINERGIA?

<https://www.youtube.com/watch?v=vngpqLG3W74>

## Sinergia

Sinergia, de acordo com sua origem grega, significa, ao pé da letra, trabalho em conjunto. Em português, o **significado de sinergia** tem a ver com **cooperação**, com **esforço** conjunto para conseguir realizar uma **tarefa** que, por vezes, pode ser bastante complexa e impossível ou bastante difícil de ser realizada por apenas uma pessoa.

O objetivo de se aplicar a sinergia é ter sucesso, **atingir êxito** ao final do trabalho. O momento da sinergia é quando o conjunto, o todo, é maior do que a soma de suas partes, ou seja, quando o trabalho feito em grupo é maior e melhor que aquele feito individualmente.

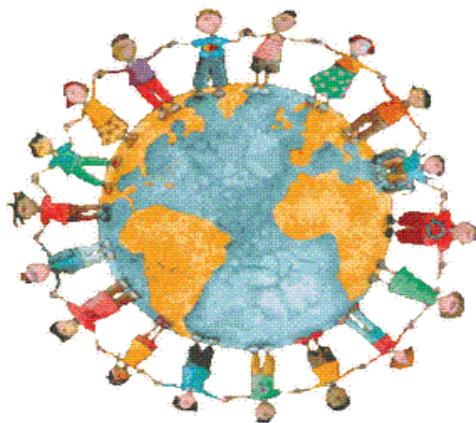
É ação conjunta de uma equipe, visando a obter desempenho melhor do que aquele demonstrado isoladamente.

Características das equipes que conseguem sinergia:

- confiança nos que trabalham juntos;
- colaboração;
- habilidades dos membros para aprender uns com os outros;
- comunicação com mais consciência e abertura;
- aceitação das pessoas como elas são.

## Pensando coletivamente

(Dinâmica da roda ao avesso)



## Hora da revisão!!



## Os sete pecados do atendimento ao cidadão

1º **Apatia**: ocorre quando os funcionários não demonstram que se importam com o cidadão.

2º **Má vontade**: os funcionários tentam livrar-se do cidadão, sem resolver o problema dele.

3º **Frieza**: o cidadão é tratado de forma distante, até desagradável.

4º **Desdém**: há funcionários que se dirigem do cidadão de cima para baixo, como se este não soubesse nada ou fosse uma criança.

5º **Robotismo**: o funcionário deixa de agir como se fosse uma pessoa e repete sempre a mesma coisa, da mesma maneira, com os mesmos movimentos, como se estivesse em outro lugar.

6º **Demasiado apego às normas**: acontece com o funcionário que diz “sinto muito, mas não podemos ser flexíveis”.

7º **Jogo de responsabilidade**: a síndrome do vai-para-lá-e-vem-para-cá. Há funcionários que mandam os cidadãos de um lugar para outro, sem nunca resolver nada.

Fonte: Albrecht, Karl. *O melhor dos anos 90*. Transcrito da Revista Exame, Edição Especial.



## Como amenizar reclamações

- Seja sincero;
- Desculpe-se pelo erro e diga que vai corrigi-lo, imediatamente;
- Enfatize e valide a importância da reclamação;
- Peça mais informações ao cidadão para entender a situação;
- Acompanhe o caso e retorne ao cidadão;
- Previna erros futuros;
- Assuma a responsabilidade da solicitação do cliente/ cidadão.

## Causas de atendimentos deficientes

- Profissionais sem autonomia e desatenciosos;
- Atitudes negativas em relação ao cidadão;
- Falta de comprometimento do profissional com a missão;
- Falta de conscientização, quanto ao seu papel e às suas obrigações;
- Caras fechadas ou excesso de formalidade;
- Uso de gírias e siglas;
- Desconhecimento das rotinas do órgão;
- Chefias inacessíveis.

## Esteja de prontidão

Facilite o acesso das pessoas às informações e favoreça o contato. É verdade que nem sempre o atendimento imediato e rápido será possível, mas você poderá demonstrar que está atento à situação. O simples fato de cumprimentar cada um que chega pode ser a senha para a pessoa ficar mais tranquila, pois sabe que sua presença já foi notada e que ninguém será atendido antes. Isso evitará também que todos se aglomerem em volta de seu posto de trabalho para ser o próximo. A prontidão é uma atitude que se demonstra com palavras e com postura. Por exemplo, evite ficar de costas para as pessoas que você vai atender.

## Seja cortês

Tenha educação, respeito, polidez, consideração e cordialidade, que são atitudes fundamentais para quem trabalha no atendimento, independentemente da classe social que pertençam as pessoas a serem atendidas. Não economize estas palavrinhas: “por favor...”; “pois não...”; “um momento...”; “às suas ordens...”; “obrigado...”; “com licença...”; “desculpe-me...”.

A cortesia do servidor está relacionada ao bom tratamento oferecido ao cidadão.

## Mostre credibilidade

Do servidor público será sempre cobrada a transparência em seus atos de prestador de serviço à comunidade.

Você transmite confiança e honestidade, quando demonstra segurança nas informações e orientações dadas ao usuário. Para ter essa segurança, você tem de ter conhecimento de suas atividades e atribuições. Diga com clareza o que pode e o que não pode ser feito. Mesmo que seja para dizer que você desconhece a resposta para um questionamento qualquer, ou mesmo para dizer algo que não é o esperado pelo cidadão e que poderá contrariá-lo, fale sempre a verdade.

## Tenha responsabilidade

É sua responsabilidade ter as informações corretas para transmitir a quem se dirige a você. Evite a primeira reação de dizer: “Não sei, não é a minha área”. Se não estiver ao seu alcance, o encaminhamento solicitado, informe ao usuário as outras soluções possíveis. Explique o motivo de não poder atendê-lo e mostre, quando for o caso, alternativas ao problema. Somente encaminhe a pessoa para o outro atendente, quando não puder resolver a situação. Neste caso, procure informar ao colega o histórico do atendimento, para que o usuário não tenha que repetir sua demanda.

## Dinâmica da comunicação



## Vídeo

### Problemas de comunicação

<https://www.youtube.com/watch?v=j6xM6sV-q0U>

## Que tal uma voltinha na Montanha Russa da EGOV?



## Certificado de agradecimento



## Vídeo

### O maior líder

<https://www.youtube.com/watch?v=ieFiJNZtFhs5>

## “Seja você a mudança.”

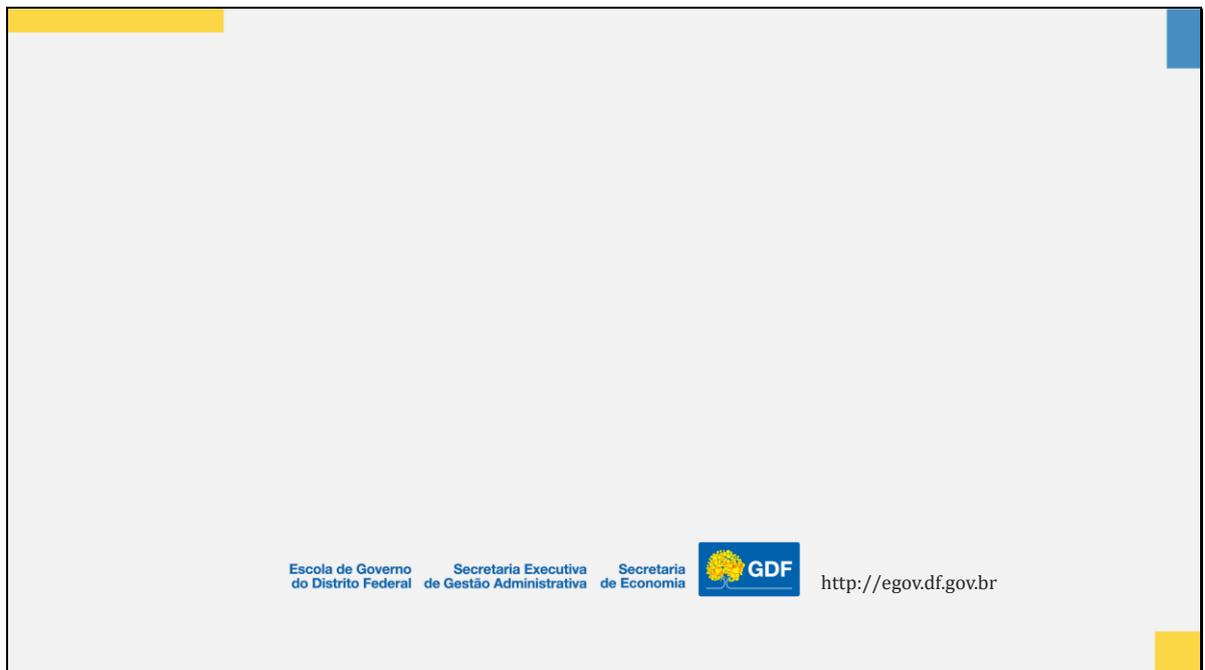


## Viver



**Muito obrigado!**  
**E, agora, é colocar em prática.**





Escola de Governo  
do Distrito Federal

Secretaria Executiva  
de Gestão Administrativa

Secretaria  
de Economia



<http://egov.df.gov.br>

