

# EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO E BOAS PRÁTICAS NO SERVIÇO PÚBLICO



PREFEITURA DE  
**VITÓRIA**

Luciano Santos Rezende  
**Prefeito Municipal**

Sérgio de Sá Freitas  
**Vice-prefeito**

Silvânio José de Souza Magno Filho  
**Secretário de Administração**

#### **ELABORAÇÃO DA CARTILHA**

Andréa Rezende Marcos  
**Assessora Adjunta - Semad**

Gustavo Furieri Loureiro  
**Assessor Técnico - Semad**

#### **COLABORADOR**

Alex Cavalcante Alves  
**Coordenador Nacional do Movimento  
Gestão Pública Eficiente - MGPE**

# SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO.....	04
2.	A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	05
3.	PRINCÍPIOS PARA O BOM ATENDIMENTO.....	08
4.	COMPETÊNCIAS PARA O ATENDIMENTO.....	09
5.	COMO DEVE SER O ATENDIMENTO.....	11
6.	COMO LIDAR COM AS RECLAMAÇÕES DOS CIDADÃOS.....	12
7.	CARACTERÍSTICAS PARA UMA BOA COMUNICAÇÃO.....	13
8.	BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	14
9.	BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO POR TELEFONE.....	15
10.	ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	17
11.	AS PRINCIPAIS QUEIXAS DO CIDADÃO.....	18
12.	POSTURA PROFISSIONAL DO SERVIDOR.....	19
13.	ALGUMAS DICAS PARA SE ALCANÇAR UM BOM ATENDIMENTO .....	20
14.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22

# APRESENTAÇÃO

Tradicionalmente as empresas buscam adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível aos objetivos de satisfazer seus clientes. No setor público, a partir das novas teorias sobre a Administração Pública, essa situação não é muito diferente. Um bom atendimento ao usuário dos serviços públicos faz toda a diferença na consolidação da imagem da instituição.

Mesmo com todos os avanços tecnológicos vivenciados pela sociedade nos últimos anos, o contato presencial com o usuário ainda é considerado pelas organizações como o principal fator de geração de satisfação. A tecnologia serve de apoio, mas o contato pessoal, ainda mais em um país com as características culturais do Brasil, humaniza as relações e acaba por ser determinante para a percepção de qualidade por parte dos cidadãos.

Essa cartilha tem como objetivo ressaltar e disseminar, no âmbito da Prefeitura Municipal de Vitória - PMV, a prática da qualidade e da excelência, por meio de informações e conceitos, trazendo uma reflexão sobre a importância do nosso papel enquanto servidor público na manutenção da qualidade dos serviços e do envolvimento de todos em busca da excelência.

Excelência no atendimento é o conjunto de atividades desenvolvidas por uma organização direcionadas a identificar as necessidades dos seus usuários, procurando atender suas expectativas, criando ou elevando o seu nível de satisfação.

As exigências da atualidade mudaram a relação entre o servidor que realiza o atendimento e o cidadão usuário dos serviços públicos. O cidadão demanda melhores serviços e exige melhor gestão dos recursos e do patrimônio público. E, quando a percepção e as expectativas do usuário sobre a prestação de serviços são maiores que a qualidade do atendimento recebido, temos a insatisfação. Por outro lado, quando essas expectativas são atingidas ou superadas, temos um cidadão satisfeito com o serviço público.

Nesse novo cenário, com o comprometimento das pessoas, é possível antecipar-se às novas necessidades e expectativas em um conjunto de ações que busquem viabilizar a introdução de práticas de trabalho mais eficientes, além de modelos de gestão mais democráticos e mudanças significativas na melhoria de processos e serviços.

A Gestão da Qualidade no serviço público se traduz, necessariamente, na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços, constituindo peça primordial rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão.

# A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO



A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue. O serviço prestado deve atender a uma real necessidade do usuário, devendo esse serviço ser exatamente o que o usuário espera que ele seja. A manutenção da qualidade desse serviço confere, ao longo do tempo, confiabilidade à instituição.

A empatia é um fator de extrema importância para a excelência no atendimento. O bom atendimento requer a inclusão de frases como “Bom dia”, “Boa tarde”, “Sente-se, por favor” ou “Aguarde um instante, por favor”, que ditas com cordialidade podem levar o usuário a perceber o tratamento atencioso que a instituição pode oferecer a seu público.

Outro fator de grande relevância na qualidade do atendimento diz respeito a comunicação. É muito importante evitar ruídos na comunicação, isto é, é necessário identificar os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens. A Comunicação ocorre de forma adequada quando o receptor compreende com exatidão o que foi dito pelo emissor. Muitas vezes, no entanto, quem está ouvindo percebe uma mensagem diferente daquela que foi transmitida pelo emissor.

Além disso, existem barreiras de ordem tecnológica, de linguagem e psicológica que são verdadeiros ruídos na comunicação: Barreiras tecnológicas são defeitos ou interferências nos canais de comunicação, como por exemplo, telefone com ruído; barreiras de linguagem podem ser exemplificadas como utilização de gírias, dificuldades ao escrever ou na fala entre outros; já as barreiras psicológicas tem origem em aspectos do comportamento humano, tais como seletividade (quando o emissor só ouve o que é de interesse dele), egocentrismo (o emissor ou o receptor não aceita o ponto de vista do outro), preconceito (percepção indevida das diferenças socioculturais, raciais, religiosas, hierárquicas, etc.), descaso (indiferença às necessidades do outro).

Enfim, comunicar-se adequadamente é um grande desafio e um condicionante para o bom atendimento ao usuário.

**Qualidade é um termo relativo que vai mudando de significado à medida que as necessidades dos clientes evoluem.**

(William Edwards Deming)

**Manter os clientes satisfeitos não basta, é preciso encantá-los, ou melhor, surpreendê-los.**

(Philip Kotler)

**Excelência é compreender que a organização é um sistema vivo integrante de um ecossistema complexo com o qual interage e do qual depende.**

(Modelo de Excelência Gestão – MEG, 2016)

Como base, os conceitos que mais influenciam a percepção do usuário são:

**A) Qualidade como Excelência:** É definido como “fazer o melhor”.

A qualidade no atendimento define para o cidadão-usuário a imagem e credibilidade da instituição pública influenciada pela percepção da qualidade dos serviços oferecidos e pela decorrente satisfação dos cidadãos resultantes do engajamento dos servidores com o seu trabalho.

**O Modelo de Excelência em Gestão Pública repousa sobre a premissa de que a administração pública tem que ser excelente, conciliando esse imperativo com os princípios que deve obedecer, os conceitos e a linguagem que caracterizam a natureza pública das organizações e que impactam na sua gestão (MEG, 2014).**

A busca pela excelência é nossa meta e deve estar constantemente em nossa visão de trabalho.

**B) Qualidade como Valor:** Trata-se da relação preço x benefício.

A qualidade como valor pode ser vista de modo que a sociedade possa ter serviços públicos conforme necessita, já que pagam impostos, taxas e contribuições, devendo a administração pública proporcionar um benefício social dentro de um orçamento controlado, reduzindo custos, evitando morosidade e prestando serviços de qualidade.

O usuário define somente o que é valor para ele.

Se o valor percebido pelo usuário, for maior que o esperado, ele ficará satisfeito com o serviço, porém, se o resultado for inferior ao esperado, ocorrerá o sentimento de frustração. É o que devemos evitar!

**C) Qualidade como conformidade às especificações:** conformidade significa verificar se o serviço foi realizado de acordo com os padrões estabelecidos, estando a qualidade e o desempenho de acordo com as especificações.

O usuário percebe o serviço prestado e ainda julga a qualidade de como o serviço está sendo prestado.

Pode-se dizer que para alcançar a qualidade no atendimento é necessário a padronização das ações proporcionando a eficiência dos processos e a eficácia nos resultados. Em outras palavras, elaborar rotinas e padronizar formas de atendimento, com vistas a levar à percepção de atendimento dentro dos padrões de profissionalização esperados.



#### **D) Qualidade como atendimento e superação das expectativas dos usuários:**

A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue. Como já foi dito, ocorre satisfação quando o desempenho do atendimento é maior que o esperado, pelo usuário.

É preciso antecipar-se às novas necessidades dos cidadãos visando superar suas expectativas. Um cidadão satisfeito sente-se à vontade para externar suas opiniões e sugestões de melhoria, tornando-se um aliado natural para o bom desempenho das atividades do serviço público.

# PRINCÍPIOS PARA O BOM ATENDIMENTO

Os princípios do bom atendimento que são mais percebidos pelo usuário-cidadão são a competência, a presteza, a cortesia, a paciência e o respeito.

Desta forma, para um bom atendimento, podemos nos orientar por algumas ações como:

- manter atitudes adequadas;
- manter relação envolvendo a acolhida, a empatia e a despedida;
- acatar, na medida do possível, as sugestões;
- satisfazer o usuário buscando superar suas expectativas;
- analisar as reclamações.

**Serviço público de qualidade é aquele que cumpre os princípios da Lei contidos no artigo 37 da Constituição Federal: LEGALIDADE (obediência a lei), IMPESSOALIDADE (não fazer acepção a pessoas), MORALIDADE (valores de aceitação pública), PUBLICIDADE (ser transparente) e EFICIÊNCIA (fazer o que precisa ser feito, da melhor maneira possível).**

**Para o professor Alex Cavalcante Alves, coordenador do Movimento Gestão Pública Eficiente – MGPE, “a profissionalização da burocracia no País ainda tem grandes desafios para sua implementação em larga escala, que vão desde a forma de recrutamento e ingresso até a efetiva entrega dos serviços públicos” (MGPE, 2015)**

Um bom atendimento é um grande desafio. Vários são os aspectos que influenciam no nível de satisfação, como o ambiente físico, a postura do servidor em relação ao cidadão, além da cordialidade e profissionalismo demonstrados pelo servidor público em relação à demanda do usuário. O ambiente físico pode interferir com ruídos, luminosidade, odor, entre outras variáveis. A forma de interação com o usuário é fundamental para causar uma boa impressão. Situações como utilizar trajés incompatíveis com o ambiente profissional, falar com tom de voz elevado diante de algum desentendimento, sugerir muita intimidade, não prestar atenção à fala do cidadão são indesejáveis e trazem impacto negativo no atendimento ao usuário. Cada detalhe deve ser cuidadosamente observado para se atingir a excelência no atendimento.

# COMPETÊNCIAS PARA O BOM ATENDIMENTO

Para um atendimento de excelência, destacamos um comportamento humanizado onde é possível o compartilhamento de práticas como comprometimento, atenção e paciência com o intuito de solucionar problemas, promovendo uma relação amistosa e de apoio ao cidadão-usuário.

O comportamento e o desempenho do servidor neste contexto são de extrema importância. É preciso entender a missão da instituição, porque é a atuação das pessoas que constitui o sucesso da entidade, garantindo a própria sustentação e o crescimento de todos num cenário de melhoria contínua.

Destacamos como principais competências:

- perfil adequado;
- responsabilidade do servidor que prestará o atendimento;
- conhecimento;
- habilidades;
- ética.

Algumas características são fundamentais para um bom atendimento, como confiança, capacidade de resposta, autoconfiança e foco na solução.

**Confiança:** estabelecer uma relação de confiança é fundamental. Reconhecer as fraquezas e os erros, agir com ética são fatores determinantes em uma relação servidor-usuário.

**Capacidade de resposta:** o profissional deve prestar serviços rapidamente, com boa vontade e prontidão, sem deixar que os usuários esperem desnecessariamente.

**Autoconfiança:** A melhor forma de aprimorar a autoconfiança é por meio do aperfeiçoamento contínuo. O servidor que se atualiza e busca a capacitação constantemente demonstra e transmite confiança em si e em sua capacidade. Essa confiança, que não deve ser confundida com soberba, é percebida pelo usuário.



**Foco na solução:** o principal resultado de nossos esforços é a solução dos problemas e atendimento às expectativas dos usuários. E, ao longo desse processo, é importante comunicar adequadamente os esforços que estão sendo adotados, bem como demonstrar empatia com a situação, ainda que não seja possível atender à demanda ou que a resposta da Administração à solicitação do usuário seja negativa.

**Conforme a LEI N° 2.994/82 que rege o Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de Vitória, em seu Art. 170, inciso III, “desempenhar com zelo e presteza os trabalhos de que for incumbido”. E em seu inciso VI - “ tratar com urbanidade os companheiros de serviço e as partes”.**

**O Decreto de nº 16559/2015 que dispõe sobre o Código de Ética dos Servidores Públicos do Município de Vitoria, estabelece em seu Art 2, inciso II, “ O servidor Público deverá sempre observar o elemento ético de sua conduta, zelando pela excelência na prestação de seus serviços, o que gerará a eficiência na realização de seus atos, mantendo conduta ilibada, em sua vida social, sendo compatível com o cargo e função que ocupa”.**

# COMO DEVE SER O ATENDIMENTO

Um bom atendimento requer:

Utilizar frases como “bom dia”, “boa tarde”, “sente-se, por favor”, “aguarde um instante, por favor”, que ditas com cordialidade promovem a empatia;

Comunicar-se de forma clara, evitando utilização de gírias;

Evitar distrações ou realização de atividades pessoais durante o atendimento;

Abster-se de criticar a instituição, mostrando diante de alguma crítica ou sugestão que será tratada adequadamente;

Demonstrar empatia com as solicitações dos cidadãos.

A postura ética é fator que agrega valor a organização e que está diretamente relacionada às representações positivas que os usuários venham a construir a respeito da organização.

# COMO LIDAR COM AS RECLAMAÇÕES DOS CIDADÃOS

Para lidar adequadamente com as reclamações dos cidadãos, é necessário:

- **ouvir com atenção ao cidadão** – procure ouvir a queixa para saber como identificar e resolver possível falha;
- **desculpar-se** - Diga que sente pelo ocorrido e acompanhe o problema. A forma de tratamento dispensado ao usuário será uma oportunidade para mostrar que a instituição se importa com o cidadão;
- **evitar interpretações** - toda reclamação deve ser tratada com seriedade, independente do grau de seriedade que possamos atribuir a ela;
- **evitar posturas defensivas** - uma reclamação registrada por um cidadão significa uma oportunidade de melhoria para a Administração. A postura defensiva por parte do servidor inibe o cidadão de efetuar o seu registro e acaba por “mascarar” problemas que em algum momento deverão ser enfrentados pelo órgão público.

# CARACTERÍSTICAS PARA UMA BOA COMUNICAÇÃO



**SABER OUVIR** - quando você se silencia e escuta o outro de maneira focada, você valoriza e respeita o outro como indivíduo.

**SER ASSERTIVO** - agir com clareza, objetividade e sinceridade. A linguagem deve ser clara e segura, transmitindo segurança.

**SER PROFISSIONAL** - Evitar tratamentos íntimos e diminutivos.

O servidor precisa de **SEGURANÇA** (obtida por meio do conhecimento) sobre o que está falando para falar com **CLAREZA** e propriedade. Isso proporciona a **OBJETIVIDADE** necessária ao tratamento da solicitação. Com esses pontos alinhados teremos a **TRANSPARÊNCIA** necessária para trazer credibilidade à instituição.

**Por definição:**

**Comunicação é a troca de informação entre indivíduos através da fala, escrita, de código comum ou do próprio comportamento.**

**Comunicação é a capacidade de entendimento entre as pessoas através do diálogo.**

# BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL



Os primeiros segundos do atendimento presencial são fundamentais para se construir uma imagem positiva da organização. Portanto, deve-se cuidar da expressão do rosto e da voz, dos gestos, da postura e do vocabulário.

O usuário espera que o servidor que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da instituição e do setor que ele procurou. É importante que o servidor identifique as necessidades do usuário e trate o problema ou encaminhe para o setor responsável pela análise da questão.

É importante que o usuário seja tratado de forma ética e respeitosa, sem diferença de tratamento por sua condição social, física ou cultural. Preferencialmente, trate o usuário pelo nome; não faça outras atividades enquanto o estiver atendendo; esteja atento à condição física do usuário (ofereça ajuda especial aos idosos e às pessoas com deficiência).

Todos os servidores da Prefeitura de Vitória, em especial aqueles que atendem ao público, devem zelar pela imagem da instituição.

Algumas regras são imprescindíveis para qualquer tipo de atendimento:

- **presteza** – demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do usuário;
- **cortesia** – manifestação de respeito e de cordialidade ao usuário;
- **cordialidade** – utilização de expressões como “Obrigado”, “Por favor”, “Com licença”, “Desculpe-nos pela demora”;
- **sigilo** – com relação aos assuntos confidenciais;
- **tom da voz** – moderado, principalmente em ambientes fechados;
- **uso do telefone de trabalho**– Não deve ocorrer de forma simultânea à realização de outra atividade;
- **uso do celular pessoal** – o telefone celular não deve ser atendido ou utilizado para envio ou leitura de mensagens durante o atendimento;
- **organização e limpeza** – Deve-se evitar deixar pilhas de papel, processos e documentos de forma desorganizada sobre a mesa.

# BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO POR TELEFONE

Para assegurar uma boa comunicação telefônica, a linguagem é um fator determinante. O atendente deve saber ouvir o interlocutor para responder a suas demandas de forma cordial, clara e objetiva, transmitindo segurança, compromisso e confiança na mensagem repassada. Deve-se transmitir, pelo telefone, uma imagem profissional, de eficácia e de bom funcionamento da instituição.

Ao receber um telefonema, o servidor assume a responsabilidade pelas informações. Muitas vezes, o público constrói uma imagem extremamente positiva da instituição apenas com base na qualidade do atendimento telefônico. Por isso, é importante:



- atender rapidamente a chamada (no máximo ao 2º toque);
- identificar a instituição ou o setor, seguido da identificação do servidor e saudações (Bom dia, Boa tarde, Boa noite);
- ouvir o usuário com atenção, para compreender sua solicitação;
- ouvir calmamente o que o usuário tem a dizer, agindo de forma receptiva e em seguida, prestar informações de forma clara e objetiva;
- tratar o problema do usuário ou direcionar a ligação para o setor competente;
- ter sempre à mão as informações mais significativas do seu setor, permitindo rapidez na resposta;
- usar a empatia sem perder o profissionalismo. Pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas, nunca, expressões como "meu bem", "meu amor", "coração", "querido", entre outras;
- utilizar sempre a linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade de maneira cordial, simples e clara. O uso correto da língua portuguesa, o tom de voz e uma boa dicção asseguram uma boa comunicação telefônica;
- ter cuidado com os ruídos que interferem e atrapalham a comunicação entre as partes como chiados, sons eletrônicos, barulhos de reformas ou de automóveis, etc. Caso algum ponto da conversa não tenha ficado claro, peça para o cidadão repetir a fala dele, ou repita a informação transmitida por você;

- ser amigável agradecendo e reafirmando o acordado quando encerrar a ligação;
- ser paciente, busque ouvir o cidadão, sem interrompê-lo;
- manter sua linha desocupada, evitando utilizar a linha para ligações pessoais, com o objetivo de manter o canal sempre disponível para o cidadão;
- saber escutar. Concentre sua atenção na solicitação que o usuário está realizando.

Saber ouvir é uma qualidade muito importante no atendimento telefônico. Ter atenção e interesse no assunto abordado pela outra pessoa é fundamental. Não basta escutar, é preciso compreender o que o usuário está expondo.

# ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência 13.146 de 6 de julho de 2015 é destinada a assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais da pessoa com deficiência, visando à sua Inclusão Social e Cidadania.

Segundo a Lei em seu Art. 2º Considera-se pessoa com Deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. A Lei define ainda que " É dever do Estado, da sociedade e da Família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação de dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis de outras normas que garantam seu bem - estar pessoal, social e econômico."

Dicas para o atendimento: da igualdade e da não discriminação

- Toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação.
- A pessoa com deficiência será protegida de toda a forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão e tratamento desumano ou degradante.
- É dever de todos comunicar a autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência.
- A deficiência não afeta a plena capacidade civil da pessoa (casar, exercer direitos sexuais e reprodutivos, exercer direito sobre o número de filhos, etc).



# AS PRINCIPAIS QUEIXAS DO CIDADÃO

Um cliente satisfeito influencia positivamente cinco novos clientes. Um cliente insatisfeito influencia negativamente 20 clientes atuais. Um cliente insatisfeito custa o lucro de cinco clientes satisfeitos.

(Jag Sheth)

Destacamos como principais queixas:

- **A apatia** – não demonstrar que se importa com o usuário.
- **A negligência** – tentar livrar-se do usuário sem resolver o seu problema.
- **A prepotência** – dirigir-se ao cidadão com tom de superioridade.
- **Jogo de responsabilidade** – quando o atendente redireciona o atendimento para outros setores de forma aleatória.



## OS 7 PECADOS NO ATENDIMENTO

- 1 APATIA
- 2 DEMORA
- 3 TRATAMENTO FRIO
- 4 INSENSIBILIDADE
- 5 DESINFORMAÇÃO
- 6 DESRESPEITO
- 7 IGNORÂNCIA

# POSTURA PROFISSIONAL DO SERVIDOR

A postura do servidor público durante o atendimento é muito importante. Um bom atendimento não é verificado somente pelo que o servidor fala, mas também pelo profissionalismo de sua postura, seu comportamento, seu tom de voz e atitude.

É de extrema importância observar alguns cuidados:

- ter a fisionomia serena;
- utilizar trajes adequados ao ambiente profissional;
- dirigir o seu olhar para os olhos do usuário;
- cumprimentar o usuário de forma simpática e cordial;
- estabelecer o diálogo durante o atendimento. A atenção deve ser integral ao usuário.

Conhecer bem a instituição é fundamental para que se ofereça um bom atendimento. Quando o servidor conhece plenamente o serviço oferecido, fica muito mais fácil apresentá-lo sem utilizar textos decorados. Além disso, transmitirá mais segurança ao usuário do serviço. Lembre-se: a obrigação de conhecer a estrutura administrativa do órgão é do servidor, e não do usuário!



# ALGUMAS DICAS PARA SE ALCANÇAR UM BOM ATENDIMENTO

## **Entenda o usuário**

Entender o usuário é uma das regras mais importantes para se realizar um bom atendimento. Conhecer o que o usuário deseja é o primeiro passo para se alcançar um nível de satisfação do usuário.

## **Tenha prazer em ajudar**

Tenha prazer em atender o usuário e em ajudá-lo no que ele precisar. O trabalho precisa ser realizado e depende de cada servidor para ser feito com boa vontade e alegria. Fazê-lo de forma diferente contraria a legislação e os regramentos éticos dos servidores públicos, além de prejudicar a imagem do serviço público e de seus servidores diante dos cidadãos. Os problemas existem em qualquer local de trabalho, mas deixar de atender bem aos cidadãos não contribuirá em nada para solucioná-los!

## **Coloque-se no lugar do usuário**

Uma dica importante para melhorar o atendimento é tentar colocar-se no lugar do outro. Pense em como você gostaria de ser tratado e quais informações gostaria de receber de um servidor público.

## **Demonstre confiança**

Para conquistar a confiança e o próprio usuário, é necessário transmitir segurança. Por isso, antes de atender, estude detalhadamente o serviço que irá oferecer.

## **Seja objetivo e verdadeiro**

Outra dica importante é ser o mais objetivo, claro e transparente possível em relação aos serviços que você oferece. Não minta e nem esconda informações importantes do usuário. Lembre-se sempre de ser um profissional ético.

## **Seja sincero**

Nem sempre você terá todas as respostas na ponta da língua, mas isso não deve leva-lo a encerrar antecipadamente o contato com o usuário. Procure sempre conversar de maneira sincera, e caso você não saiba responder ao questionamento, diga que irá procurar a informação para

responder adequadamente. Em hipótese alguma deixe o usuário sozinho ou sem respostas.

## **Mantenha uma boa comunicação**

A comunicação entre o servidor e o cidadão deve ser segura, clara, objetiva e transparente. No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta. É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda o usuário. Nem sempre falar mais significa informar mais. O usuário não espera buscar ajuda com alguém cheio de dúvidas e incertezas. Nem sempre temos a resposta, mas enrolar ou inventar uma solução não é o caminho. Se precisar, peça um tempo para retornar depois com a resposta.

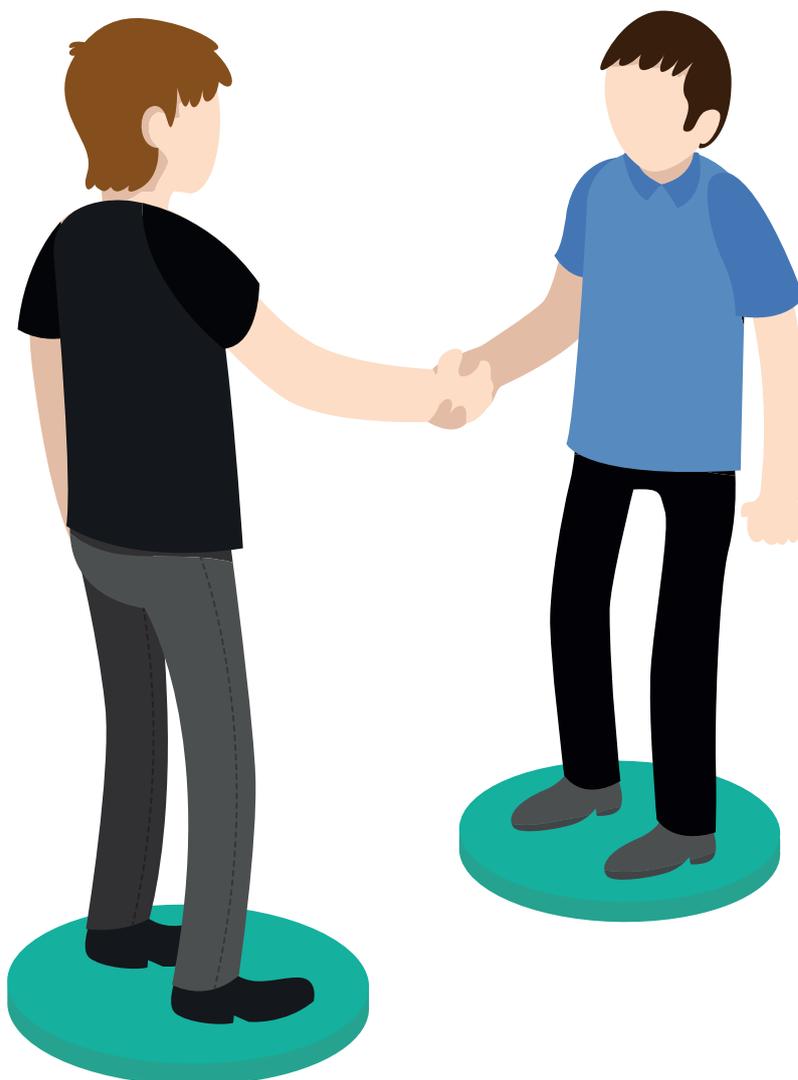
# CONSIDERAÇÕES FINAIS

A sociedade tolera cada vez menos condutas inadequadas na prestação de serviços. Por isso, o servidor deve buscar conhecimento para seu próprio desenvolvimento, contribuindo de forma responsável em busca de atualização, flexibilidade para mudar hábitos e habilidade para lidar com usuários.

O patrimônio mais importante para as organizações públicas é o relacionamento com o cidadão-usuário e a credibilidade, confiabilidade e transparência junto à sociedade.

A postura ética e profissional é fator primordial na qualidade do atendimento, seja ele presencial, por telefone ou virtual.

Você, servidor público, pode fazer a diferença!



## Referências Bibliográficas

SEBRAE. Manual do Atendimento ao Sistema Sebrae. Brasília, 2015.

ADVOCACIA Geral da União. Procuradoria Geral da União. Cartilha de Excelência no Atendimento e Boas Práticas na PGU. Brasília, 2012.

MAINARDES, Emerson Wagner. Revista Pensamento Contemporâneo em Administração: Percepções de Qualidade do Serviço Público. Rio de Janeiro, RPCA, 2015.

ESESP. Escola de Serviço Público do Espírito Santo. Excelência no Atendimento. Vitória, 2016.

SDH/PR. Secretaria de Direito Humanos da Republica. Disponível em <[www.pessoacomdeficiencia.gov.br](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br)>. Acesso em 10 de maio de 2017.

FNQ. Gestão para Excelência. Novo Modelo de Excelencia da Gestão-MEG. Brasília, 2016.



# PREFEITURA DE VITÓRIA

[www.vitoria.es.gov.br](http://www.vitoria.es.gov.br)

 [@VitoriaOnLine](https://twitter.com/VitoriaOnLine)

 [facebook.com/vitoriaonline](https://facebook.com/vitoriaonline)