

ORIENTAÇÕES PARA QUALIDADE E EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO





SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	03
2. PRESSUPOSTOS DE UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA	04
3. CARACTERÍSTICAS DE UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA	06
4. BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO	08
5. COMUNICAÇÃO COMO FATOR DE RELEVÂNCIA	10
6. DICAS PARA PRESTAR UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA.....	12
7. AS PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES DA USUÁRIA E DO USUÁRIO: COMO LIDAR	14
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16



1. APRESENTAÇÃO

A Lei Complementar Estadual n. 130/2017 dispõe, em seu artigo 5º, inciso II, que são direitos das assistidas e dos assistidos da Defensoria Pública do Estado de Goiás, além daqueles previstos no artigo 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e demais leis e atos normativos internos, a qualidade e a eficiência do atendimento – observado o disposto no artigo 37, § 3º, da CRFB/1988 –, tal como dispõe o artigo 4-A, inciso II, da Lei Complementar Federal n. 80/1994.

Além disso, a Lei Federal n. 13.460/2017 dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos da usuária e do usuário dos serviços públicos da administração pública e traz diversos mecanismos que lhe garantem esse atendimento de qualidade e eficiente.

Esta cartilha tem como objetivo ressaltar e disseminar, no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Goiás, por meio de informações e conceitos, posturas a serem adotadas para um atendimento de qualidade e eficiente, trazendo uma reflexão sobre a importância do papel da servidora e do servidor público e o envolvimento de todas e todos em busca da prestação de um serviço de assistência jurídica de excelência.

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 da usuária ou do usuário.

A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas da usuária e do usuário com a percepção do serviço entregue. O serviço prestado deve atender a uma real necessidade de quem o busca, devendo esse serviço ser exatamente o que a usuária ou usuário espera, deseja ou necessita que ele seja.

A manutenção da qualidade e eficiência desse serviço confere, ao longo do tempo, credibilidade e confiabilidade à Instituição.

2. PRESSUPOSTOS DE UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

Um atendimento de excelência é um grande desafio. Vários são os aspectos que influenciam no nível de satisfação, como o ambiente físico, o tempo de espera para atendimento, além da cordialidade e profissionalismo demonstrados pela servidora ou servidor público em relação à demanda da usuária ou do usuário.

A forma de interação com a usuária ou usuário é fundamental para causar uma boa impressão. Situações como falar com tom de voz elevado diante de algum desentendimento, sugerir muita intimidade, não prestar atenção à fala da cidadã ou do cidadão são indesejáveis e trazem impacto negativo no atendimento à usuária ou ao usuário. Cada detalhe deve ser cuidadosamente observado para se atingir a excelência no atendimento.

A competência, a presteza, a cortesia, a paciência e o respeito são pressupostos perceptíveis pela usuária e pelo usuário que caracterizam um atendimento de qualidade e eficiente.

Dessa forma, para um atendimento de qualidade e eficiente, podemos nos orientar por algumas ações como:

- cuidar da comunicação (verbal e escrita);
- cumprir prazos e horários;
- evitar informações conflitantes;
- analisar as reclamações;
- atenuar a burocracia;
- identificar as necessidades dos usuários;
- fazer uso da empatia.

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.

Conhecer bem a Instituição é fundamental para que se ofereça um atendimento de excelência. É importante conhecer, além da missão constitucional da Defensoria Pública do Estado de Goiás (art. 134 da Constituição Federal; artigo 1º da Lei Complementar Federal n. 80/1994; artigo 1º da Lei Complementar Estadual n. 130/2017), sua estrutura funcional, organograma, as competências administrativas, os atos normativos, regras e recomendações internas.

Quando a servidora e o servidor conhecem plenamente o serviço oferecido, fica muito mais fácil entender onde e quem pode ajudar a resolver o problema apresentado pela assistida ou pelo assistido. Além disso, transmitirá mais segurança à usuária e ao usuário do serviço.

 **Lembre-se: a obrigação de conhecer a estrutura administrativa do órgão é da servidora e do servidor, e não da usuária ou do usuário!**

**Cuidar da comunicação
(verbal e escrita).**



Cumprir prazos e horários.



Evitar informações conflitantes.

Analisar as reclamações.



Atenuar a burocracia.



Fazer uso da empatia.

Identificar as necessidades dos usuários.



3. CARACTERÍSTICAS DE UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

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 à usuária e ao usuário.

A empatia é um fator de extrema importância para a excelência no atendimento. O estado de empatia implica, por exemplo, sentir a dor ou o prazer do outro como ele o sente e perceber suas causas como ela ou ele a percebe, porém sem perder de vista que se trata da dor ou do prazer do outro.

O comportamento e o desempenho da servidora e do servidor neste contexto são de extrema importância.

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

Foco na solução: o principal resultado de nossos esforços é a solução dos problemas e atendimento às expectativas das usuárias e 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 Instituição à solicitação da usuária ou do usuário seja negativa.

Autoconfiança: a melhor forma de aprimorar a autoconfiança é por meio do aperfeiçoamento contínuo. A servidora e o servidor que se atualizam e buscam a capacitação constantemente demonstram e transmitem confiança em si e em sua capacidade. Essa confiança, que não deve ser confundida com soberba, é percebida pela usuária e pelo usuário.

Bom dia!

Sente-se,
por favor!

Aguarde
um instante,
por favor!

Como posso
ajudá-lo?



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

Capacidade de resposta: a profissional e o profissional devem prestar serviços rapidamente, com boa vontade e prontidão, sem deixar que usuárias e usuários esperem desnecessariamente.

Um atendimento de excelência 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.

Além disso, é importante observar as imposições legais de atendimento preferencial previstas na Lei nº 10.048/2000 e na Lei nº 10.741/2003, para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e pessoas com deficiência, dispensando a elas, além do atendimento prioritário, um atendimento condizente com sua situação de vulnerabilidade.

Procure oferecer e encontrar meios de acomodar essas pessoas enquanto esperam seu atendimento. Indique onde podem encontrar água potável, banheiro em caso de necessidade. Se ofereça para auxiliá-los na condução deles para algum local. Pequenos gestos fazem toda diferença.

A postura educada, ética, e profissional da servidora e do servidor está diretamente relacionada às representações positivas que as usuárias e os usuários constroem a respeito da Instituição.



4. BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO

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.

A usuária e o usuário esperam que a servidora e o servidor que o atendam detenham informações detalhadas sobre o funcionamento da instituição e do setor que ela ou ele procurou. É importante que a servidora ou servidor identifique as necessidades da usuária ou usuário e resolvam o problema ou encaminhem para o setor responsável pela análise da questão.

Importante que a usuária e o usuário sejam tratados de forma ética e respeitosa, sem diferença de tratamento por sua condição social, física ou cultural. Trate a usuária ou usuário pelo nome por ela ou ele indicado (Resolução CSDP n. 052/2018); não faça outras atividades enquanto o estiver atendendo; esteja atento à condição física da usuária e do usuário (ofereça ajuda especial às idosas e aos idosos e às pessoas com deficiência).

Todas as servidoras e todos os servidores da Defensoria Pública do Estado de Goiás, em especial aquelas e 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 da usuária e do usuário.



Urbanidade: manifestação de respeito e de cordialidade à usuária e ao usuário.

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.



Cordialidade: utilização de expressões como “obrigado”, “por favor”, “com licença”, “desculpe-nos pela demora”.

Organização e limpeza: deve-se evitar deixar alimentos, pilhas de papel, processos e documentos de forma desorganizada sobre a mesa.

A postura da servidora pública e do servidor público durante o atendimento é muito importante. Um atendimento de excelência não é verificado somente pelo que a servidora e o servidor falam, mas também pelo profissionalismo de sua postura, seu comportamento, seu tom de voz e atitude.



5. COMUNICAÇÃO COMO FATOR DE RELEVÂNCIA PARA UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

Como já dito, um 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 a receptora ou o receptor compreende com exatidão o que foi dito pela emissora ou pelo emissor. Muitas vezes, no entanto, quem está ouvindo percebe uma mensagem diferente daquela que foi transmitida pela emissora ou pelo emissor.

Comunicar-se adequadamente é um grande desafio e uma condicionante para o bom atendimento à usuária e ao usuário.

Por definição, comunicação é a capacidade de entendimento entre as pessoas através do diálogo.

Para que exista uma comunicação adequada, deve-se observar se não 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 têm origem em aspectos do comportamento humano, tais como seletividade (quando o receptor só ouve o que é de interesse dele), egocentrismo (a emissora ou o emissor ou a receptora ou o receptor não aceita o ponto de vista da outra ou do outro), preconceito (percepção indevida das diferenças socioculturais, raciais, religiosas, hierárquicas, etc.), descaso (indiferença às necessidades da outra pessoa).

Enfim, são necessários alguns cuidados para uma boa comunicação.

SABER OUVIR: quando você se silencia e escuta a outra pessoa de maneira focada e atenta, você a valoriza e respeita como indivíduo. Saber ouvir é ter atenção e interesse pelo assunto abordado pela outra pessoa. Não basta escutar as palavras que são ditas, é preciso compreender o significado de cada uma delas na situação exposta pela interlocutora ou pelo interlocutor.





SER ASSERTIVO: agir com clareza, objetividade e sinceridade, mas sempre com o devido respeito. A linguagem deve ser clara e segura, transmitindo segurança.



SER PROFISSIONAL: evitar tratamentos íntimos e diminutivos (por exemplo: querida, amigo, flor, florzinha, etc.)

Ter atenção e interesse no assunto abordado pela outra pessoa é fundamental. Não basta escutar, é preciso compreender o que a usuária ou o usuário está expondo. Se você não conseguir compreender o que o usuário está querendo expressar, faça perguntas que auxiliem na compreensão.

6. DICAS PARA PRESTAR UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

Entenda a usuária ou o usuário

Entender a usuária ou o usuário é uma das regras mais importantes para se realizar um atendimento de excelência. Conhecer o que ela ou ele deseja é o primeiro passo para conseguir prestá-la ou prestá-lo um serviço de qualidade e eficiente.



Tenha prazer em ajudar

Tenha prazer em atender a usuária ou o usuário e em ajudá-la ou ajudá-lo no que ela ou ele precisar. O trabalho precisa ser realizado e depende de cada servidora e servidor para ser feito com qualidade. Fazê-lo de forma diferente contraria a legislação e os regimentos éticos das servidoras e dos servidores públicos, além de prejudicar a imagem do serviço público e de suas servidoras e seus servidores diante das usuárias e dos usuários. Os problemas existem em qualquer local de trabalho, mas deixar de atender bem as pessoas não contribuirá em nada para solucioná-los.



Demonstre confiança

Para conquistar a confiança e a própria usuária ou o próprio usuário, é necessário transmitir segurança. Por isso, antes de atender, estude e compreenda o serviço que é de sua atribuição.





Seja objetivo e verdadeiro

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

Mantenha uma boa comunicação

A comunicação entre a servidora ou o servidor e a usuária ou usuário deve ser segura, clara, objetiva e transparente. É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda quem recebe a mensagem. Nem sempre falar mais significa informar mais. A usuária ou 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 buscar a resposta adequada.



7. AS PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES DA USUÁRIA E DO USUÁRIO E COMO LIDAR

Destacamos como principais reclamações das usuárias e dos usuários dos serviços da Defensoria Pública:

- **a apatia:** não demonstrar que se importa com a usuária ou o usuário.
- **a negligência:** tentar livrar-se da usuária ou do usuário sem resolver o seu problema.



- **a prepotência:** dirigir-se à cidadã ou ao cidadão com tom de superioridade.
- **jogo de responsabilidade:** quando a ou o atendente redireciona o atendimento para outros setores de forma aleatória.

Para lidar adequadamente com as reclamações das usuárias e dos usuários é necessário:

- **ouvir com atenção a usuária ou o usuário:** 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 à usuária ou ao usuário será uma oportunidade para mostrar que a Instituição se importa com ela ou ele;
- **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 uma usuária ou um usuário significa uma oportunidade de melhoria para a Instituição. A postura defensiva por parte da servidora ou do servidor inibe a cidadã e o cidadão de efetuarem o seu registro e acaba por “mascarar” problemas que em algum momento deverão ser enfrentados pelo órgão público.

 Vale ressaltar que são deveres da funcionária e do funcionário público do Estado de Goiás, dentre outros, a discrição, urbanidade e lealdade às instituições constitucionais a que servir, nos termos dos art. 294, incisos III, IV e V, da Lei Estadual n. 10.460/1988, ficando aquele que presta um mal atendimento sujeito a responsabilização disciplinar por afronta ao artigo 303, incisos XXX e XLVIII, do mencionado diploma legal, sem prejuízo de que se constate, no caso concreto, outros tipos de transgressão disciplinar.

Além disso, são deveres dos membros, dentre outros previstos em lei, prestar às necessitadas e aos necessitados atendimento de qualidade, tratando-os com urbanidade e respeito, nos termos do artigo 158, inciso I, da Lei Complementar Estadual n. 130/2017.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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).

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

O patrimônio mais importante para as organizações públicas é o relacionamento com a usuária e o usuário, sua 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.

É a atitude de todas e todos que faz a diferença.

Dúvidas, sugestões e relamações:

corregedoria@defensoriapublica.go.gov.br

(62)3201 - 3918

ORIENTAÇÕES PARA QUALIDADE E EFICIÊNCIA
NO ATENDIMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA

**Corregedoria-Geral da Defensoria
Pública do Estado de Goiás**

www.defensoria.go.def.br



/DefensoriaGoiás



@defensoriapublicagoias

Produção gráfica:
Diretoria de Comunicação Social da
Defensoria Pública do Estado de Goiás
Setembro/2018

