

Nº 5 DE 2020

• VOCÊ JÁ PENSOU EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA COM EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO? COMO PODEMOS MELHORAR NOSSAS RESPOSTAS ÀS DEMANDAS DA OUVIDORIA?

Esse boletim da Ouvidoria-Geral visa auxiliar os(as) agentes públicos(as) do Ministério do Desenvolvimento Regional a melhorar o atendimento ao público e a elaboração de respostas conclusivas de forma clara e objetiva.



Pensando nas perguntas acima e no crescente interesse pela qualidade na prestação de serviços, impulsionada pela exigência dos usuários, destacamos alguns pontos que devem ser considerados quando da elaboração de respostas às demandas de ouvidoria ou de acesso à informação.

Falar de qualidade em Ouvidorias é ter como foco princípios que **priorizem os direitos do usuário**, como o da efetividade, o qual estabelece que o serviço público deve se propor a atender às reais necessidades dos usuários-cidadãos. Portanto, um atendimento de qualidade vai além de assistir os usuários em suas demandas, mas servi-los com presteza.

A qualidade de um serviço público deve ser avaliada antes mesmo de ele ser entregue à sociedade. Itens como **aparência**, **apresentação**, **clareza** e **aplicabilidade** devem ser observados.

Lembre-se que a qualidade do atendimento é determinada por elementos percebidos pelo próprio usuário, tendo como pilares:

- Competência: pessoas capacitadas e recursos de trabalho adequados;
- Confiabilidade: cumprimento de prazos estabelecidos previamente;
- Credibilidade: honestidade no serviço proposto e informado;
- Segurança: sigilo das informações pessoais;
- Facilidade de acesso: tanto aos serviços quanto ao pessoal de contato;
- Comunicação: clareza nas informações emitidas ao usuário-cidadão.

• VAMOS FALAR UM POUCO MAIS DE QUALIDADE NA RESPOSTA ÀS DEMANDAS DE OUVIDORIA?

Primeiramente, precisamos falar de “linguagem simples” que nada mais é do que a linguagem que o cidadão - que não utiliza a linguagem técnica - possa compreender. Portanto, é a comunicação escrita que prioriza a **simplificação**, a acessibilidade e que pode ser entendida de maneira fácil por todas e todos.

Nº 5 DE 2020

- A linguagem cidadã também deve ter a preocupação de **reconhecer as diferenças e a singularidade de cada usuário**, atentando-se ao uso de recursos comunicacionais tanto verbais quanto não verbais para alcançar o maior número de pessoas, a chamada comunicação inclusiva.

Saiba que o sucesso da prestação de serviços públicos é um lucro social. Colocar o usuário em primeiro lugar é uma atitude de empreendedorismo social e que deve ser diretriz organizacional.



Descubra quem são e o que querem. **Ao ler um texto com instruções e informações, as pessoas querem saber só o que se aplica a elas.** A comunicação é uma ferramenta potente para a qualidade do entendimento ao usuário. Assim, ao iniciar um texto concentre-se no usuário que vai lê-lo. Se imagine no lugar dele. Ou seja, **adapte sua linguagem e vocabulário para quem é o seu usuário.**

Além disso, evite informações conflitantes, atenuie a burocracia, cumpra os prazos da ouvidoria e, sempre, acate as boas sugestões. Essas ações podem ser percebidas e avaliadas de forma positiva pelos usuários. Por outro lado, arrogância, desonestidade, impaciência, desrespeito, imposição de normas ou exibição de poder tornam o atendente intolerável, na percepção dos usuários.

Para adaptar as redações, é importante seguir algumas regras que podem auxiliar na compreensão do texto pelo usuário: escrever frases na ordem direta e na voz ativa; utilizar tópicos; evitar palavras técnicas ou estrangeirismos; escolher apenas palavras que sejam conhecidas pela maioria das pessoas; buscar delimitar o texto ao que realmente interessa ao usuário-cidadão; usar imagens, gráficos e ícones quando possível; descrever serviços em ordem cronológica; escrever frases curtas, com no máximo 20 a 25 palavras; utilizar linguagem neutra, sem marcadores de gênero e, quando não for possível, procurar utilizar as palavras com os dois gêneros numa mesma frase.

● VAMOS PLANEJAR ANTES DE ESCREVER?

Planejar a mensagem a ser enviada ao cidadão é a **fase mais importante na elaboração de respostas** às demandas pelos serviços prestados pelo nosso Ministério do Desenvolvimento Regional. Planejar é a forma mais garantida de não falhar completamente na transmissão da sua informação; uma resposta mal elaborada pode, inclusive, atrapalhar o usuário a ter acesso à informação ao invés de ajudá-lo.

- É importante que a estrutura da informação siga uma sequência lógica. As informações essenciais e mais importantes devem aparecer primeiro, depois, aparecem as informações complementares e auxiliares, estabelecendo-se essa hierarquia contribui-se para organizar as informações de forma objetiva.
- **TERMINOU DE ELABORAR A RESPOSTA? ENTÃO, FAÇA UM DIAGNÓSTICO.**

Agora que está com o texto em mãos, é hora de checar se há elementos no texto que dificultam a leitura e a compreensão. Lembre-se que para realizar essa checagem, você deve se imaginar no lugar das pessoas que vão ler o texto, ou seja, pratique a empatia. Veja o que vamos conferir:

- *Há alguma informação que desconsidera a pessoa que lê?*
- *Há alguma informação que está fora da sequência lógica?*
- *Há alguma palavra pouco comum ou abstrata?*
- *Alguma frase longa ou em ordem indireta?*
- *Respondemos completamente a demanda do usuário?*

FONTES:

- Orientações Para Criar e Aperfeiçoar Ouvidorias em Municípios do Estado de São Paulo, Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo;
- Linguagem cidadã como caminho para serviços públicos mais humanos, Agenda Pública;
- Fugindo do “burocratês”: como facilitar o acesso do cidadão ao serviço público, GESPÚBLICA;
- Minicurso: Primeiros passos para o uso de linguagem simples – Heloisa Fischer; e
- Excelência no Atendimento, saberes.senado.leg.br.

Não se esqueça: A Ouvidoria-Geral está à disposição de todos para auxiliá-los, em caso de dúvidas, por meio dos nossos canais:



<https://www.gov.br/mdr/ouvidoria>



ouvidoria@mdr.gov.br



2034-5598 / 2108-1710 / 0800-061-0021