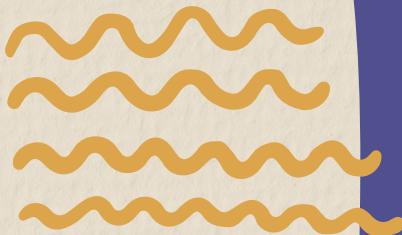


OUVIDORIA-GERAL DO MDS

ATENDIMENTO AO CIDADÃO



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

JOSÉ WELLINGTON BARROSO DE ARAÚJO DIAS

Ministro de Estado

ANTONIA ELIANA PINTO

Ouvidora-Geral

DIVISÃO DE OUVIDORIA

SÉRGIO LOPES BEZERRA

RAQUEL CONCEIÇÃO AVELAR SINFRÔNIO

Chefe de Divisão

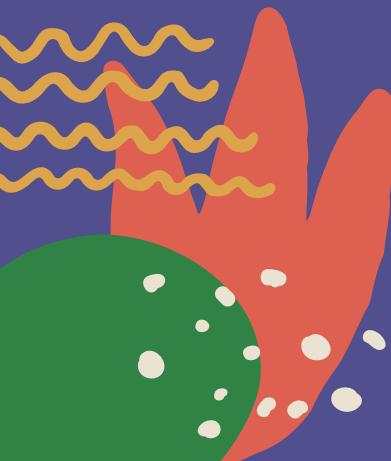
Elaborado pela equipe da Divisão da Ouvidoria com base no curso de Atendimento ao Cidadão da **ANP Cidadã** fornecido pelo Portal de Educação a Distância da Polícia Federal

APOIO E ADAPTAÇÃO

EQUIPE DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL

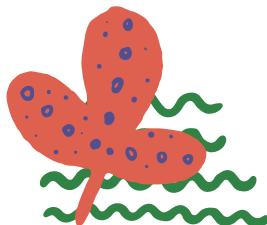
Identidade Visual e Diagramação

Thiago Sousa (ASCOM/MDS)



QUAIS OS CRITÉRIOS PARA DEFINIR UM BOM ATENDIMENTO?

Para sabermos o que é um bom atendimento, temos que compreender a diferença entre atendimento e tratamento. Mesmo que ambos sejam diferentes, eles agem de forma integrada para a prestação do serviço.



Atendimento diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentados pelo cidadão.

Tratamento diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido.



Bom atendimento é um atendimento de qualidade que inclui dar um tratamento empático ao (à) cidadão (ã) e satisfazer, com tempestividade e **suficiência**, as demandas de informação, serviços ou produtos por ele (a) apresentados (as).

“ quanto mais difícil o atendimento, melhor deve ser o tratamento... ”



Tempestividade é atender no prazo legal a demanda do (a) cidadão (ã).

Suficiência não significa ir além, mas sim fazer tudo e apenas o que é necessário para atender a demanda do cidadão para que o atendimento possa ser bom, completo e que não fique faltando informação ou alguma etapa do serviço.



VISÃO SISTÊMICA

É a visão que considera as partes constituintes de um todo e o relacionamento entre essas partes.

O trabalho é muito mais produtivo quando sabemos que a atividade que desenvolvemos é parte de um projeto maior que tem começo, meio e fim.

E também gratificante, quando temos consciência do significado de nossa participação no processo.

Visão Sistêmica do Atendimento

Para um bom atendimento, é necessário que o (a) colaborador (a) detenha conhecimento de suas funções e visualize todo o processo que envolve o atendimento. É isso que chamamos de visão sistêmica do atendimento.

O (A) colaborador (a) é um agente do Estado a serviço da sociedade.

E cabe a você, responsável pelo atendimento direto e pessoal ao cidadão colocar-se à disposição dele (a) os serviços demandados.

Compreende também variáveis que vão além das pessoas envolvidas nas diversas tarefas de prestação de serviços.

EFICIÊNCIA, EFICÁCIA E EFETIVIDADE NO ATENDIMENTO

Eficiência

Está relacionada à utilização de recursos financeiros, humanos e materiais. Depende principalmente do empenho, dedicação e comprometimento dos colaboradores com as atividades.

Eficácia

Atingir os resultados, cumprir as metas. Mas é necessário sempre se questionar: quais os custos dessa eficácia?

Não basta atender um grande número de usuários em seu posto de atendimento se esse trabalho significa apenas fazer a fila andar rápido. O cidadão está sendo bem orientado? Está recebendo todas as informações de que necessita? Está compreendendo o que está sendo explicado a ele?



“Você, agente público, deve facilitar ao cidadão o acesso aos serviços públicos. Nesse atendimento, considere a melhor utilização dos recursos públicos em busca do aumento da produtividade. Esse aumento de produtividade deve considerar o custo necessário ao desempenho da atividade e o benefício correspondente obtido.”

Efetividade

Efetividade não significa que temos que conceder tudo o que o cidadão solicita.

A efetividade estará presente também nos casos em que uma solicitação não pode ser atendida, mas o cidadão recebe de forma clara e suficiente a explicação pelo indeferimento.

Nesse caso, o usuário certamente volta para casa chateado, mas reconhecendo a impossibilidade de sua demanda.

Eficiência e **eficácia** são possíveis de serem objetivadas. Já a **efetividade** é carregada de subjetividade. Ela depende da situação do atendimento.

A efetividade de um atendimento depende menos de regras e de metas e mais de sensibilidade do atendente.

O objetivo final é a satisfação do cidadão e ele é um ser único que estará vivenciando com você uma situação também única.

Para garantir a efetividade de todas nossas ações no trabalho, devemos aplicar esta fórmula:



COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DO AGENTE PÚBLICO

Para dar um bom atendimento ao cidadão são necessárias determinadas competências para a sua realização. Quais são as competências necessárias para o agente público oferecer um bom tratamento e um bom atendimento tendo eficiência, eficácia e efetividade?

Ou seja a Competência é o conjunto dos **conhecimentos**, **habilidades** e **atitudes** necessárias para o desempenho das funções dos agentes, visando o alcance dos objetivos na instituição.



Conhecimento - refere-se ao saber **o que fazer** e compreender por que fazê-lo.



Habilidade - refere-se ao saber **como fazer**.



Atitude - refere-se ao **querer fazer**.



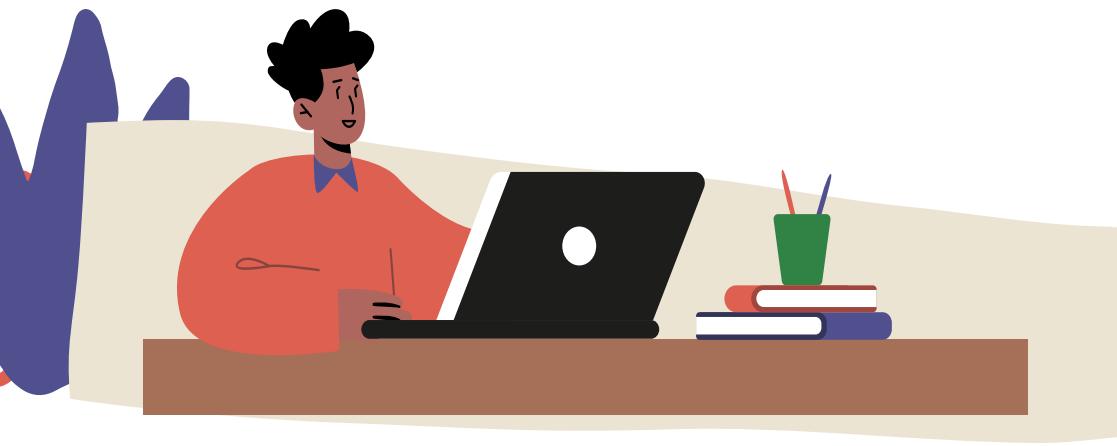
Conhecimento - Saber o que fazer

Informação é a matéria prima do conhecimento. É construído no decorrer do tempo e na interação com outras pessoas. Esse processo normalmente se dá nas experiências vivenciadas no trabalho, nos treinamentos e na educação formal.

E como se faz o gerenciamento da informação? É simples:

- Conheça bem a instituição da qual você é colaborador e melhor ainda o órgão em que trabalha;

- Levante as informações necessárias para desenvolver suas atividades (diário oficial da união, legislação, normativos, instruções, rotinas, regimento interno, etc.), pergunte aos (às) colegas, converse com quem já desenvolve essas atividades;
- Tenha em mãos essas informações ou saiba onde localizá-las. Não é preciso sabê-las de cor, mas é importante saber onde encontrá-las rapidamente, quando for preciso; e
- Acompanhe a qualidade, atualidade e veracidade das informações de que você precisa para desenvolver seu trabalho.



Habilidade - Saber como fazer

É a capacidade de comunicação e negociação, destreza no uso de ferramentas e de instrumentos, e domínio no uso de rotinas, normas e procedimentos específicos do dia-a-dia de trabalho. Você precisa de habilidade para colocar o conhecimento construído em ação.

Dentre as várias habilidades que deve possuir o colaborador que trabalha no atendimento, a principal delas que é a habilidade de **comunicação**.

Habilidade Comunicativa

Os serviços públicos são solicitados por pessoas das mais variadas formações, desde aqueles com curso superior até os com pouca ou nenhuma escolaridade.

Isso, porém, não compromete a interação comunicativa, ou seja, o relacionamento entre as pessoas.

Todos os brasileiros falam a mesma língua, porém com variações que dependem especialmente da região, do ambiente social e do nível de escolaridade do falante.

Temos que ter atenção com a forma de construir a nossa fala.



Seja poliglota de sua própria língua

Ser poliglota de nossa própria língua significa ter habilidade para compreender os diversos dialetos ou diferentes falas dos cidadãos que nos procuram, e habilidade para traduzir, com palavras que o usuário entenda, o que queremos lhe transmitir.



Chame a pessoa pelo nome

A forma padrão de nos dirigirmos ao cidadão é "Senhor" e "Senhora".

Utilize "Você" se estiver certo de que a pessoa prefere ser chamada assim, ou se ela lhe disser isso.

Se o atendimento é prolongado, convém chamar o usuário pelo nome.

Todos gostamos de ser chamados pelo nome. Anote o nome da pessoa, pois você poderá esquecê-lo.



Evite o uso de palavras difíceis

O objetivo da comunicação é a interação entre pessoas, ou seja, a aproximação, o relacionamento, o diálogo e o compartilhamento. Devemos, portanto, nos processos comunicacionais, evitar palavras difíceis, pois elas comprometem essa interação. Felizmente, ninguém mais acredita que utilizar vocabulário sofisticado é prova de erudição ou sabedoria, pois é muito fácil decorar algumas palavras colhidas no dicionário e repeti-las. Se você quer ser entendido, utilize palavras que as pessoas conheçam e entendam.



Explique os termos técnicos que utilizar

Não há problema em utilizar nomes técnicos, desde que você tenha certeza de que o usuário sabe exatamente do que se trata. Muitas pessoas poderão não entender se você tentar justificar uma situação argumentando que "o lançamento não será possível porque o sistema está off-line". Traduza para: "o lançamento não será possível porque o sistema não está funcionando, está fora do ar"



Ajude o usuário a entender o que ele deseja

Nem sempre o usuário consegue explicitar com clareza suficiente o que deseja.

Há casos em que ele nem mesmo sabe direito do que precisa.

Você terá que interpretar o que ele está dizendo e ajudá-lo a compreender a sua demanda.

Não adianta fingir que entendeu a pessoa para dispensá-la logo. Isso pode trazer problemas. Você deve ajudá-la, mostrando sua disposição em ouvir.

Estimule-a a falar. Não hesite em pedir a ela que repita, que dê exemplos, que descreva casos semelhantes ou forneça mais dados.

Também não se deve tirar conclusões apressadas, achando que já se sabe de antemão o que o outro tem a dizer.

A precipitação na tomada de uma decisão pode até agilizar o atendimento, mas também pode impedir que a melhor solução seja dada ao problema.



Assegure-se de que você está sendo entendido

Há casos em que as pessoas não entendem o que estamos falando, mas não se sentem à vontade para perguntar. Continuar a conversa pode gerar mais incompreensão e constrangimento.

Mesmo que seu interlocutor não diga, você poderá perceber pela expressão facial se ele não está acompanhando a sua explicação. Uma boa forma de se certificar de que o seu interlocutor compreendeu o que você disse, é pedir que ele fale o que entendeu. Se você tiver que repetir a orientação, evite dizer:

“

**‘Você não entendeu.’ Prefira:
‘Não expliquei direito...’**

”

Quando você orienta o usuário para se dirigir a um determinado lugar e não está certo de que ele entendeu, entregue o endereço por escrito e, se for o caso, o nome da pessoa a quem deve se dirigir e até mesmo o telefone, quando possível.



Evite o uso de siglas

A organização administrativa do serviço público adota o uso de siglas para denominar os diversos setores, departamentos, secretarias.

Essa nomenclatura facilita a comunicação interna, mas não deve ser citada no diálogo com o usuário. Caso seja necessário utilizar uma sigla, ela deve ser “traduzida”.

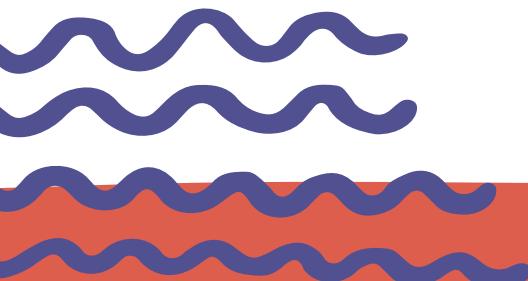


Cuidado quando for dizer um “não”!

Dizer ao cidadão que o seu pedido não foi atendido será sempre desagradável, para você agente público e mais ainda para a pessoa que irá receber a negativa.

Temos que ter habilidade para dizer o não. Não se trata de “enrolar”, pois essa postura pode incomodar o cidadão.

Procure justificar com objetividade o não-atendimento e demonstre que você também está chateado por não poder dar uma resposta que o usuário esperava. Essa demonstração de solidariedade alivia a situação e ameniza o mal-estar.





O corpo fala

Numa interação face a face, não são apenas as palavras que comunicam. Compõem também nossas possibilidades comunicativas os gestos, o olhar, a expressão facial, a expressão corporal...

Todos nós sabemos como é desagradável tentar conversar com alguém que não demonstra querer ouvir o que falamos.

Quando vierem falar com você, pare o que estiver fazendo e dê atenção a essa pessoa.

Procure olhar nos olhos das pessoas com quem conversa e tente manter um semblante tranquilo e sereno. Na cultura brasileira, não olhar nos olhos de nosso interlocutor pode deixar a impressão de que estamos escondendo algo.

Deixe bem clara, com palavras e com sua postura, a disponibilidade para ouvir.

Atitude - Querer fazer

Atitude é a instância da competência profissional, a qual compreende o comportamento, a postura e o modo de atuação no ambiente de trabalho. Atendimento envolve o ser humano.

E as pessoas não são como máquinas, que respondem sempre conforme foram programadas.

Algumas atitudes são recomendáveis no atendimento de qualquer tipo de pessoa. São elas:

- **Prontidão:** Rapidez na ação de facilitar o acesso das pessoas às informações favorecendo o contato. É verdade que nem sempre o atendimento imediato e rápido será possível, mas você poderá demonstrar que está atento à situação;
- **Cortesia:** A cortesia do agente está relacionada ao bom tratamento oferecido ao cidadão. Ser educado e cortês é fundamental durante o atendimento;
- **Credibilidade:** Diga com clareza o que pode e o que não pode ser feito. Fale sempre a verdade. Mesmo que seja para dizer que você desconhece a resposta para um questionamento qualquer, ou mesmo que seja para dizer algo que não seja o esperado pelo cidadão e que poderá contrariá-lo.

Transmitir confiança, honestidade e segurança nas informações e orientações dadas ao (à) usuário (a);

- **Responsabilidade:** É sua responsabilidade ter informações corretas para 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.

Não acolha pedidos sem sustentação apenas para se livrar do cidadão, pois você terá que “enfrentá-lo” depois com a negativa; e

- **Motivação:** Para ter uma atitude proativa e dinâmica no atendimento temos que estar motivados.



Porém motivação é algo que vem de dentro para fora e é estimulada pelas condições e pelo ambiente em que trabalhamos.

Temos que estabelecer acordos coletivos de companheirismo, solidariedade e apoio mútuo. Quando trabalhamos em um ambiente agradável, nos sentimos mais motivados para desempenhar nossas atividades e isso se reflete positivamente em nossa atitude diante do usuário.

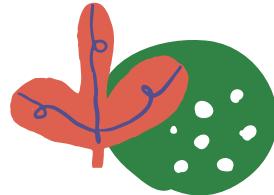
As pessoas estão mais dispostas a compreender e a tolerar falhas no sistema ou exigências burocráticas do que a perdoar atitude de desinteresse, falta de empenho ou de comprometimento daqueles que estão encarregados de servir o cidadão.

A motivação é contagiosa e se multiplica rapidamente.



PRINCÍPIOS ÉTICOS E LEGAIS

Em sua origem, as palavras ética e moral estão relacionados, e se referem a um conjunto de valores e preceitos adotados por uma sociedade, que determina a todos os seus membros, o que é certo, o que é errado, justo e injusto, honesto e desonesto.



Embora os conceitos de moral e ética sejam conceitos filosóficos estudados distintamente, importa-nos reconhecer que, quando falamos em moralidade pública e ética, estamos nos referindo ao comportamento honesto, justo e legal do agente público.

Temos que estabelecer a ética como princípio norteador de nossas ações no mundo, se não, ficará inviável a vida em sociedade.

Você talvez já tenha ouvido pessoas dizerem:

**“De que adianta ser honesto,
se tanta gente rouba...?”**

A ética tem que estar presente em todos os atos de nosso cotidiano.

Não podemos justificar “pequenos” deslizes anti-éticos, comparando-os com os graves casos de corrupção que envolvem apropriação criminosa de recursos públicos.

Não é possível ser meio-ético.

DIREITOS DO CIDADÃO E DEVERES DO AGENTE PÚBLICO

O poder é exercido pelo Estado, por meio da representação popular, organizada segundo preceitos constitucionais e sustentada na igualdade de direitos da pessoa e no respeito ao cidadão.

Reconhecer que o cidadão-usuário é um ser humano que, independente de gênero, raça ou credo, é portador de direitos fundamentais que justificam a própria existência do Estado e do serviço público.

Ao ser investido de um cargo de prestador de serviço público, o agente assume, além das tarefas inerentes ao cumprimento da função que lhe é atribuída, o dever subjacente de cuidar do bem-estar da coletividade, zelar pelo patrimônio público e evitar o desperdício.

Você deve estar pensando:



“
Eu só tenho deveres como agente público?
E os meus direitos...?
”

Você também é cidadão e, portanto, tem todos os direitos do usuário que você atende.

Mas, além de cidadão, você é agente público e tem compromissos, como agente do Estado, dentro de seu âmbito de atuação, de contribuir para que sejam assegurados os direitos do cidadão dentro da ordem instituída.



A IMPORTÂNCIA DA IMAGEM DO AGENTE PÚBLICO

Para o cidadão, o órgão público é a pessoa que o atende no balcão, que responde ao telefone, ou que, de alguma forma, mantém contato com ele.

É grande a responsabilidade de quem atua no atendimento ao público.

A imagem que o cidadão forma da Administração Pública será composta exatamente pelo desempenho que ele encontra em cada um dos colaboradores públicos com quem tiver contato.

Você representa a Administração Pública e não se admite que desmereça o serviço público, nem que transfira responsabilidades pelo não atendimento para outro colega ou outro órgão.

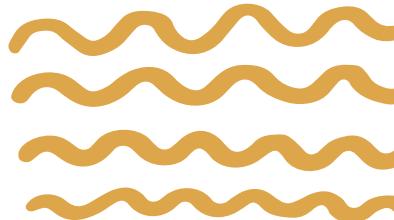
Se você vê que algo não está funcionando bem em sua instituição, fale com o seu chefe e não com o usuário.

A imagem da instituição pode ficar comprometida por conta de um funcionário, pois as pessoas avaliam a qualidade da prestação de um serviço, pela experiência que tiveram com quem lhes prestou o serviço.

O cidadão insatisfeito não perdoa. Ele é implacável. Quando é mal atendido, quando não vê boa vontade para ouvir suas queixas, quando se sente tratado com displicência e constata que seu problema não será resolvido, ele não guarda a indignação só para si.

A cada oportunidade que surgir, irá falar de sua experiência negativa.





COMO LIDAR COM RECLAMAÇÕES OU SITUAÇÕES EXTRAORDINÁRIAS

“

tudo tem a ver com tudo...

”

Se um cidadão, quando sai de sua casa para vir ao serviço público, bate o carro ou perde o ônibus, certamente chegará ao atendimento nervoso e pouco tolerante.

O que aconteceu com esse cidadão, chamamos de “variável exógena” (o que é grado fora do organismo ou do sistema), nome que atribuímos aos eventos que estão fora de nosso âmbito de interferência.

No caso do cidadão, você não pode fazer nada com relação ao acidente (variável exógena). Mas, quando ele estiver diante de você, para ser atendido, demonstrando ansiedade e preocupação, estará em seu âmbito de interferência (variável endógena).

Você pode piorar o dia desse cidadão (e comprometer o seu dia também) se for intransigente; ou pode amenizar seu desespero com uma atitude de tolerância.



A efetividade de sua atuação como agente (Eficiência, eficácia e efetividade no atendimento), neste caso, dependerá de sua sensibilidade para acolher o usuário, que certamente estará desestabilizado emocionalmente.

Um sorriso sincero e honesto muitas vezes é suficiente para desmontar a "cara feia" e acalmar a irritação de qualquer pessoa. Para outras situações indesejadas, em que essa receita não funcionar, você deve contar com seus colegas.

E se o cidadão gritar com você?

Essa é uma situação realmente muito desagradável. Nós precisamos de muita calma, mas é, exatamente, o que nos falta nessa hora.

Não cometa o erro de gritar mais alto!

Se você vê que a situação está saindo do controle e não se sente em condições de administrar o conflito, o mais sensato é se retirar e pedir que algum colega atenda o usuário.

Assim como não se admite que o servidor desrespeite o cidadão, não se pode aceitar, de maneira nenhuma, qualquer forma de desrespeito ao funcionário.

Quando um usuário se exceder e se tornar inconveniente, devem ser tomadas providências para a sua retirada do local de atendimento.

E se foi você que bateu o carro ou perdeu o ônibus, vindo para o trabalho?

Como estará a sua atitude no atendimento?



Essa é uma variável endógena, em relação a você. Como lidar com isso?

É normal que em determinados dias não estejamos bem. Todos temos problemas e é inevitável que eles contaminem nosso dia-a-dia. É muito difícil chegar no trabalho e simplesmente esquecer os nossos problemas particulares. Será que alguém consegue?



Acontece que o cidadão que nos procura no trabalho não sabe de nosso estado de espírito. Não descarregue sua raiva nele. Se você não se sente em condições de prestar atendimento ao público por estar descontrolado emocionalmente, deve dizer isso ao seu superior hierárquico e, se for o caso, ficar em um serviço interno.

Devemos estabelecer uma relação de ajuda entre os colegas no ambiente de trabalho, especialmente para situações como essas.

Converse com seus colegas, converse com seu chefe... Conversar faz bem, alivia a pressão.

Conversar com os usuários também faz bem. É comum aliviarmos nossas angústias quando nos envolvemos com o atendimento.

A interação com as pessoas acaba nos distraindo e ficamos melhor.

Independentemente do órgão em que trabalha ou nível hierárquico que ocupa, você representa as instituições governamentais. Se, de um lado, a Administração Pública deposita em você toda confiança de que será capaz de bem representá-la na função de atender as demandas da sociedade, por outro lado, a comunidade o enxerga como o grande facilitador para obter aquilo que é de seu direito.

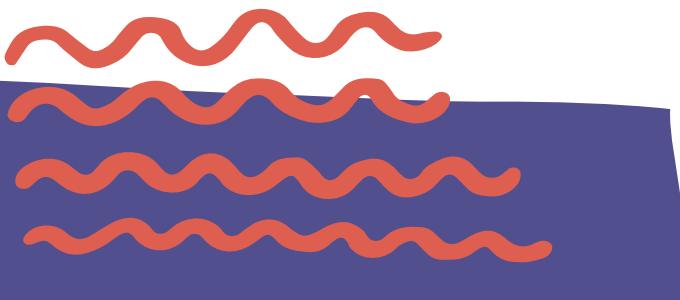
A sua missão é representar o Estado brasileiro diante do cidadão, assumindo a premissa de que **ser atendido com dignidade e respeito não é privilégio destinado a alguns, mas sim um direito de todos.**



A interação que acontece entre você e o cidadão no atendimento não é uma relação entre um burocrata e um número de RG, CPF ou PIS/PASEP. São pessoas que estão interagindo.

E as pessoas são mais importantes do que os protocolos, carimbos, certidões...

Você é mais que um executor de normas. Você é um gestor de possibilidades. A situação de atendimento é um momento único e especial em que deve predominar o profissionalismo, a cortesia, a boa vontade e a tolerância.



OUVIDORIA-GERAL DO MDS



Whatsapp

+55 61 4042-1552

Ou pelo link: wa.me/556140421552

Segunda a sexta-feira, das 07h às 19h e atendimento eletrônico 24h

Horário de atendimento

Atendimento humano:

De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h

Atendimento Eletrônico:

Todos os dias, 24h



Envie sua carta para:

Esplanada dos Ministérios, Bloco A, 2º Andar,

CEP: 70.054-906 - Brasília/DF

Todos os dias, 24h



Fala.BR

<https://fala br.cgu.gov.br/>

Todos os dias, 24h



Atendimento Presencial

Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Térreo, Sala T-23

CEP: 70.054-906 - Brasília/DF

Segunda a sexta-feira, das **8h30 às 17h30**

Ao lado da catedral



@mdsgovbr

**DISQUE
SOCIAL
121
OVIDORIA**



[Acesse mds.gov.br](http://mds.gov.br)

**MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME**

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

