

**ReclameAQUI**

# Atendimento Humanizado

Trazendo boas práticas para ouvidorias  
públicas



Gisele Paula  
Diretora de relacionamento B2B

A night sky with the Milky Way galaxy and a bright star over a dark landscape. The Milky Way is visible as a dense band of stars, with a prominent bright star in the center. The sky is dark, and the foreground is a dark, flat landscape. The text is overlaid on the bottom half of the image.

O que mais vale hoje  
para as pessoas?



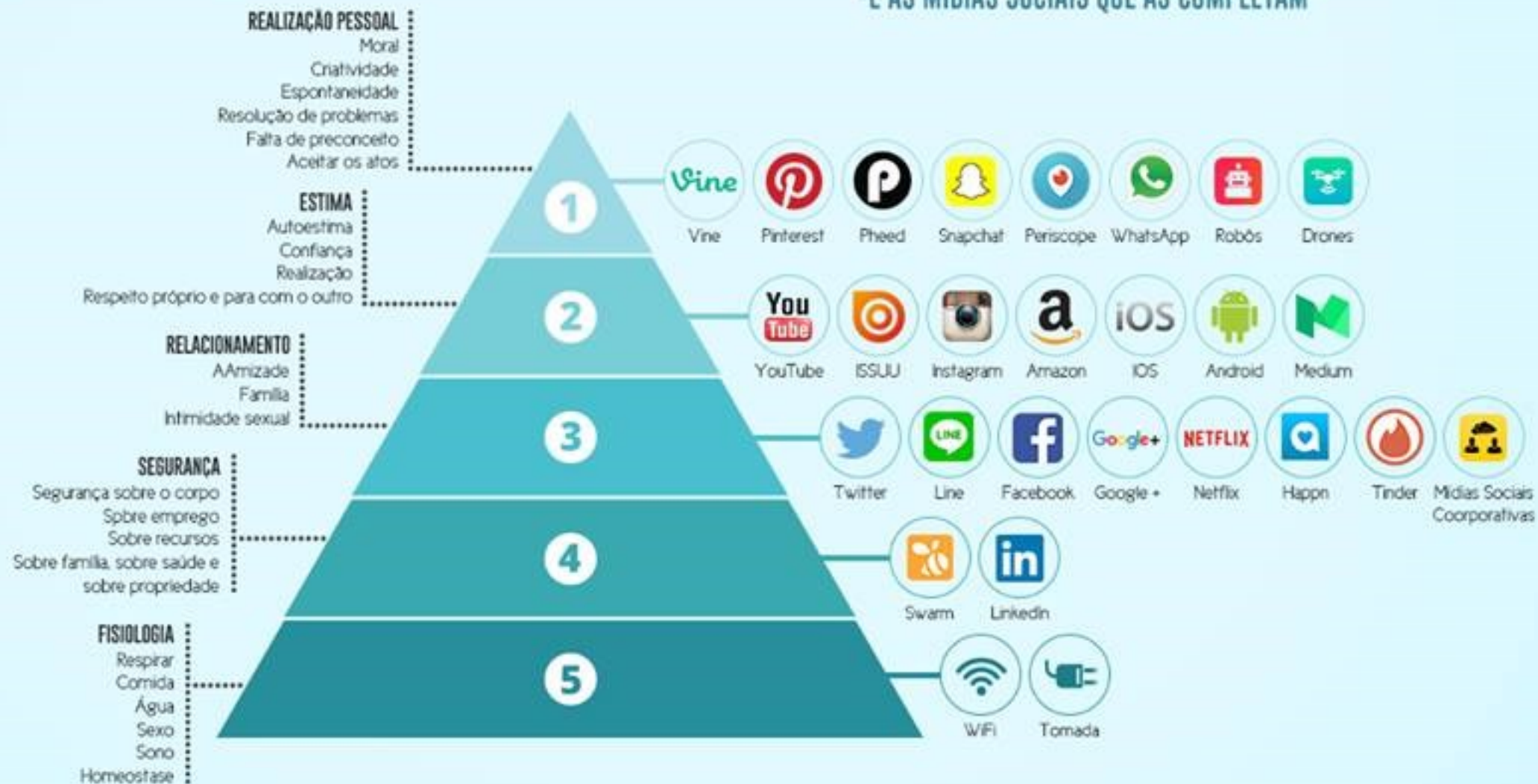
0 tempo

Um minuto é muito?



# HIERARQUIA DE NECESSIDADES DE MASLOW\*

\*E AS MÍDIAS SOCIAIS QUE AS COMPLETAM





**As relações humanas mudaram**



**As relações  
entre cidadão e  
serviços  
públicos  
também**



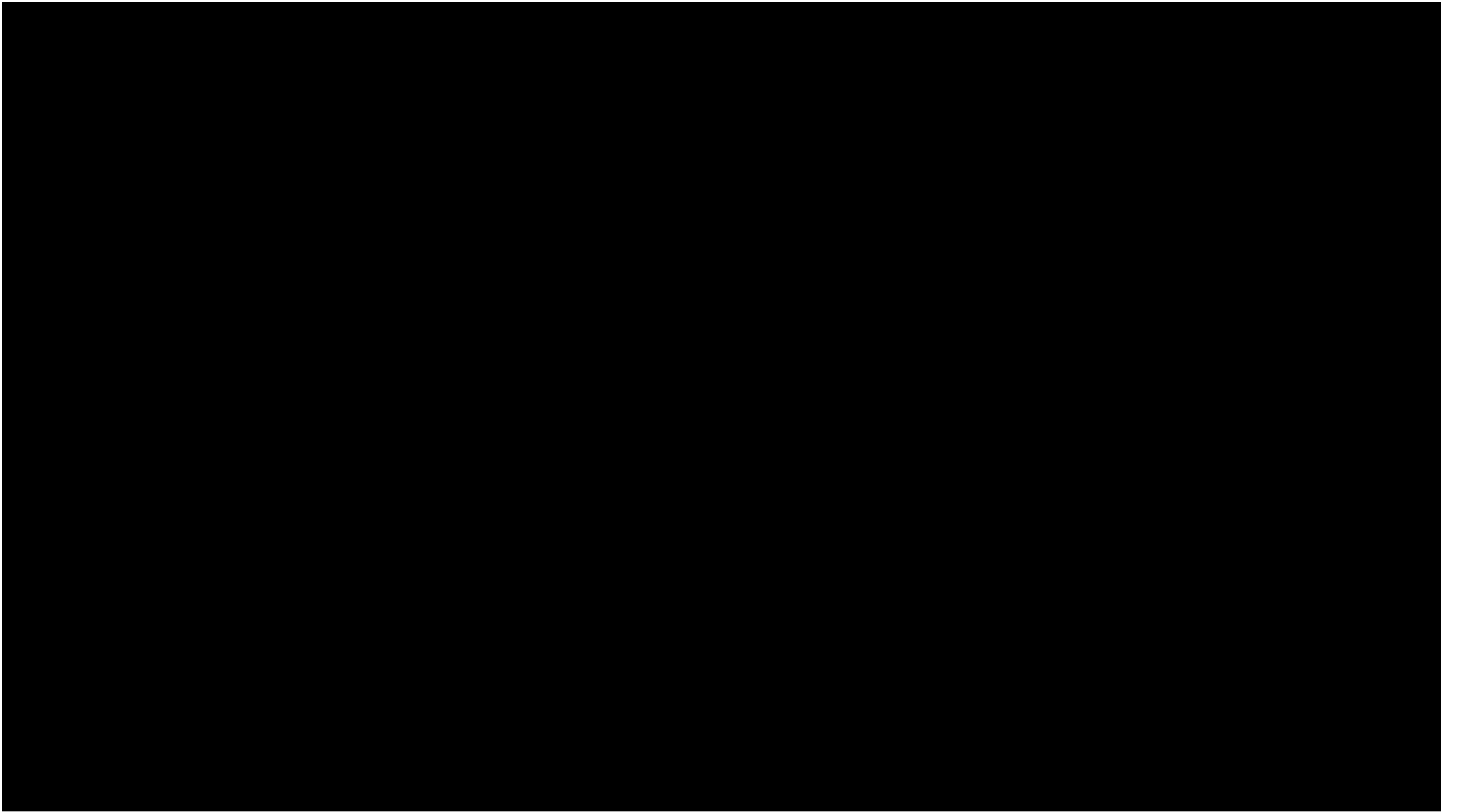
**As relações comerciais**







Como estes cidadãos serão  
atendidos?





Esforço do Cliente



# Reduza o índice de esforço do cliente

É comprovado que **reduzir o esforço** do cliente **aumenta** sua **fidelização** e **recompra**.

# IEC

ÍNDICE DE ESFORÇO DO CLIENTE



Em estudo realizado pela Havard Business School, identificou-se que quanto **MENOR** o índice de **ESFORÇO** do cliente/cidadão, **MAIOR** a chance dele continuar comprando ou recomendando.



Atendimento está vinculado a  
fidelização





**As barreiras no Atendimento  
aumentam o**

**esforço**



## No SAC da empresa...

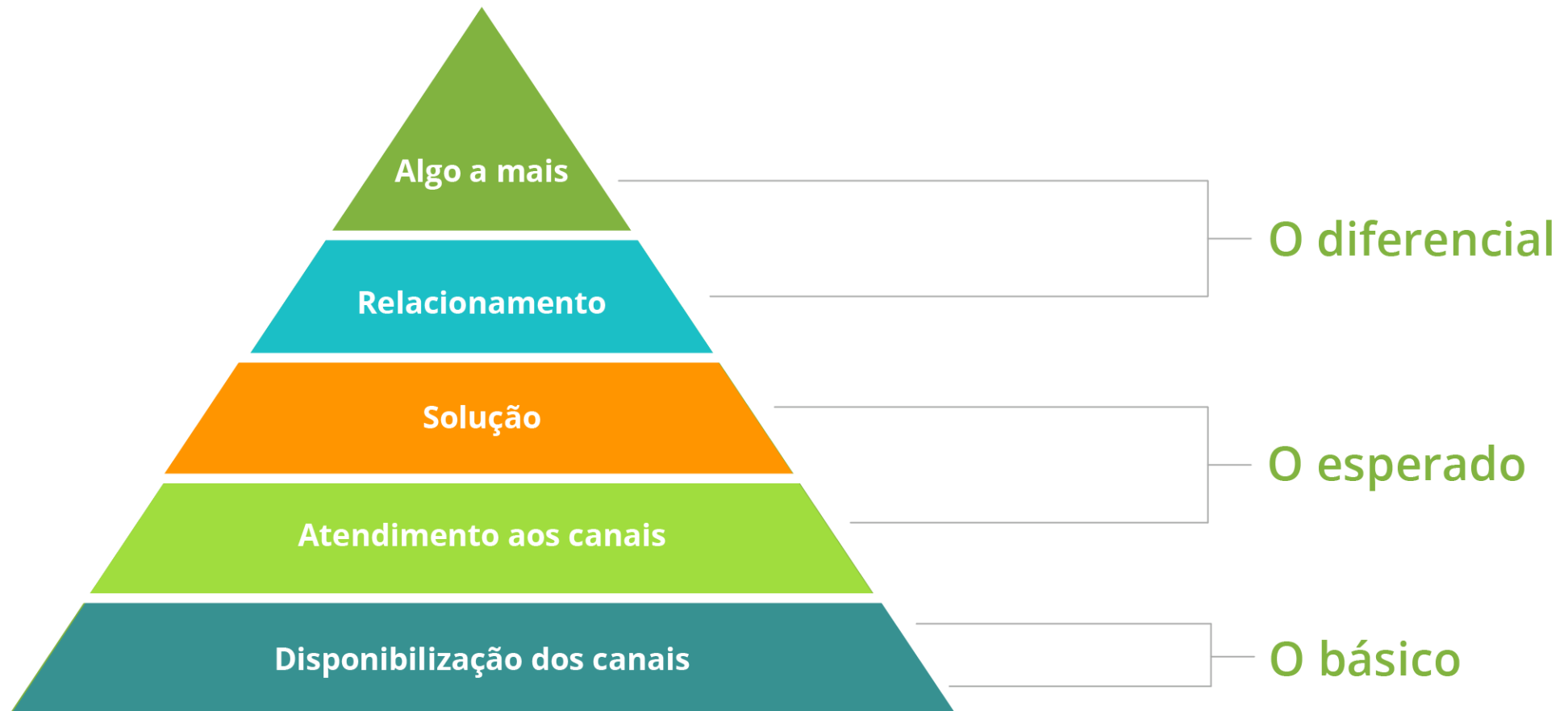
1. Aguardar muito tempo para ser atendido.
2. Ter que explicar tudo novamente.
3. Informar dados pessoais repetidamente.
4. Ter que desistir de um canal e ir para outro, por não funcionar o primeiro.
5. Gastar muito tempo - dele - para resolver um problema.
6. Transferência de chamadas / atendimentos.
7. Ter que falar várias vezes com a empresa.
8. Ser chamado de "Senhor".



A man with dark hair and a slight smile, wearing a blue patterned shirt, is holding a thick, light-colored rope. The rope is attached to a small globe of the Earth, which is visible at the bottom of the frame. The background is a bright blue sky with scattered white clouds. The man's right hand is raised, holding the rope between his index and middle fingers. The text "Mas ele tem razões E poder da comunicação" is overlaid in white on the lower half of the image.

**Mas ele tem razões  
E poder da comunicação**

# Pirâmide de **necessidades do cliente**



Boa tarde Gi,

Desculpa a demora em responder,

Nos não temos esse bloco de notas a prova d'água, mas com certeza é um produto que se encaixaria perfeitamente na Megahitz. Muito obrigado pela indicação!

Tentamos achar outra loja nacional que tivesse mas infelizmente não achamos :( Não sabemos qual a urgência, mas você consegue comprar direto do fabricante nos EUA. O site é esse: <http://www.myaquanotes.com>

Eles enviam para o Brasil.

Fizemos uma cotação e o custo de um AquaNotes com 40 folhas e um porta lápis ficaria em 14,98 USD com o frete, o que seria R\$25,43 considerando o cambio de hoje.

Esperamos ter ajudado :)

Abraços,

Equipe Megahitz

Em 8 de novembro de 2010 17:45, Tanlup <[contact@tanlup.com](mailto:contact@tanlup.com)> escreveu:

Olá!

Você recebeu um e-mail, Confira abaixo:

Nome: Gisele paula

E-mail: [giselepaula27@gmail.com](mailto:giselepaula27@gmail.com)

---

Olá pessoal! estou procurando um bloco de notas que pode ser usado no chuveiro... ou seja, a prova d'água. Já vi na internet, mas ainda não achei para comprar no Brasil. Vcs tem na loja?

- e surpreendente.







**Hector Muniz**

há cerca de um ano



Senhor Nubank Brasil,  
"Verba volant, scripta manet" (citação em latim que significa: "as palavras voam, os escritos permanecem")  
acabei de receber um dos maiores aprendizados de mercado que eu poderia ter!  
Há um mês atrás eu sai e voltando da night parei pra comer um "lanche" (podrão mata larica em paquistanês), foi um bom "lanche" mas foi bem caro pros padrões de garoto tijucano sem classe. Ok! Vida que segue...  
No dia seguinte ao contabilizar os estragos que a night havia feito no meu cartão (foram muitos) eu vi que o lanche foi cobrado duas vezes. Entrei em contato com o NuBank pelo app e além de ser super bem atendido, o Thiago, ainda zuou que o lanche foi realmente caro Hahahahaha  
Eis que nessa quarta-feira de cinzas, pos carnaval, sem pagar a fatura do cartão ainda, sou surpreendido pelos correios e quando abro a caixa fico em estado de graça. O Thiago me mandou uma carta escrita à próprio punho (romântico a moda antiga ou fã do Michel temer) e receitas de Sanduíche também. PORRA! Do cacete! a sanduicheira ainda tem cor de beterraba. Amanhã estarei na minha agência do banco laranja que escreve digital errado e vou cancelar minha conta. Obrigado Thiago, obrigado NuBank. Chega aí que vou fazer um lanche maroto pra gente comprando tudo com meu cartão cor de beterraba! Vocês são fodas!  
[#quefoda](#) [#sanduichedegestão](#) [#nubank](#) [#euteamo](#) [#obrigadofile](#)

💬 45   ➦ 3 mil





Atendimento  
ReclameAQUI?

ReclameAQUI

Notícias

Prêmio Época ReclameAQUI

 **Reclamar**

cadastre-se gratuitamente

**Entrar**

**ReclameAQUI**  
Serviços Públicos

**Cidadania Transparente é**


**Gente querendo  
mudar o Brasil**

apolo  
CATRACA LIVRE

um projeto  
**ReclameAQUI**

Foto por: Montreal With Brazil

**ReclameAQUI**

 email

 senha

**entrar**

[esqueceu a senha?](#)

**OU**

**cadastre-se**

**ReclameAQUI**

Serviços Públicos

que já conta com

750 mil

Reclamações

## As principais são:



**101.091**  
reclamações

**CAIXA**

**43.838**  
reclamações



**13.889**  
reclamações



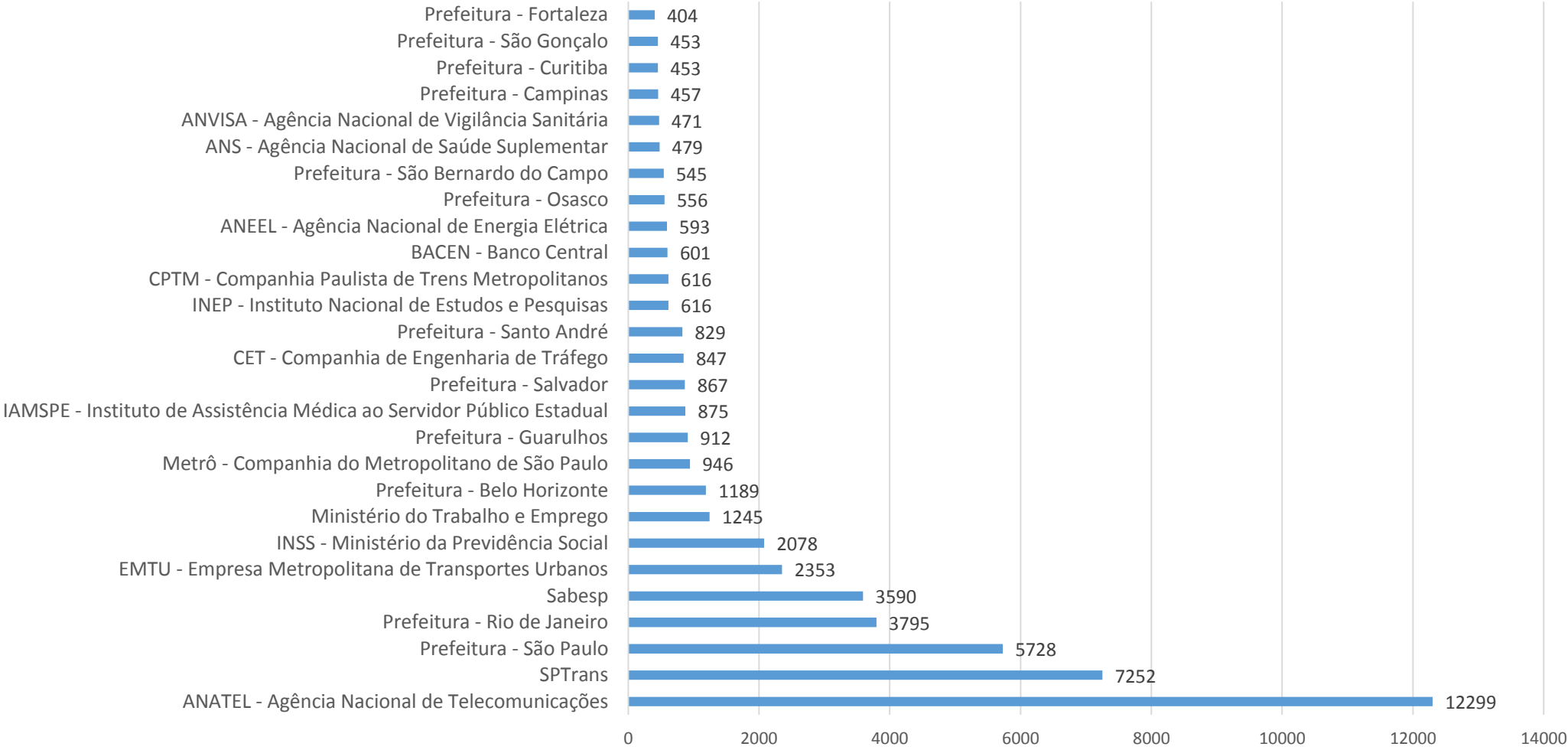
**FIES**  
**7.522**  
reclamações

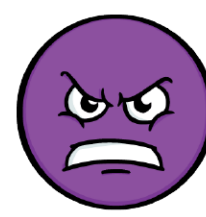


**42.775**  
reclamações

o único órgão que responde e possui bons índices de atendimento no ReclameAQUI

# Demandas recebidas nos últimos 12 meses – Top 30





**160**

COM SELO  
**RA 1000**

**1137**

COM **ÓTIMO**

**1454**

ÍNDICE **BOM**

**1209**

ÍNDICE **REGULAR**

**707**

ÍNDICE **RUIM**


# Prefeitura - Campinas - SP



**691**  
reclamações

**688**  
Respondidas

**211**  
Avaliadas

 Buracos  
+ reclamada

**Reclamar**

Reclamar de outro serviço público  
Reclamar de uma empresa



Buracos

**164**  
reclamações

reclamar



Transporte  
Público

**67**  
reclamações

reclamar



Atendimento/SAC

**54**  
reclamações

reclamar



Trânsito

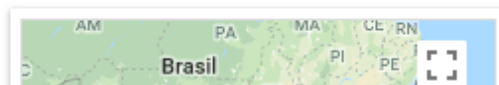
**52**  
reclamações

reclamar



## Posto de Saúde sem Internet em Barão Geraldo - sem agendamento de consultas

Eu gostaria de deixar clara a minha insatisfação quanto a falta de respeito ao cidadão por parte da Prefeitura Municipal de Campinas. O posto de saúde "Atílio Vicentin", que fica em Barão Geraldo (cidade Campinas-SP) está sem poder agendar consultas e exames por falta de Internet há mais de 10 (DEZ) dias. E o pior é que está falta de internet está relacionada a falta de pagamento da conta de internet, por parte da prefeitura. Ou seja: Nossa prefeitura não está pagando internet, um serviço vital para muitas áreas em Campinas, incluindo nosso sistema de saúde (que fica travado). Falta de dinheiro? De jeito nenhum, pois, o IPTU de casa aumentou quase 32 % em 2018 frente ao valor de 2017. Ai é que me revolto, pois me pergunto, onde é que a nossa "querida" prefeitura coloca o dinheiro dos nossos impostos (como IPTU) a fim de não pagar a conta de internet? Com certeza não é na nossa cidade, pois, (a) nosso postinho de saúde (citado acima) está sem internet e conseqüentemente sem poder agendar consultas/exames, (b) nossas ruas têm mais buracos que a Lua (por isso, nem precisamos de radar para controlar a velocidade dos automóveis), (c) na segurança dos cidadãos é que não está sendo aplicado, pois, temos de pagar empresas de segurança particulares para nos proteger de ladrões, (d) nossas escolas municipais estão caindo de podres, etc. Que vergonha, né, prefeito Jonas Donizette! A única coisa que a Prefeitura de Campinas faz é arrancar e colocar grama em praças, provavelmente, com um faturamento exorbitante (e um político ganhando por trás). Na frente da Bambini arrancaram e plantaram grama umas três vezes e, depois, arrancaram a grama de novo e fizeram "passeio" para bicicleta. Pra quê? Não estamos na Europa! Nossa cidade é imensa. Precisamos de educação, segurança e de SAÚDE! (e não arrancar/plantar grama).



uma empresa?

[CLIQUE AQUI](#)



### Resposta do Serviço Público

Terça-feira, 27 de Fevereiro de 2018 - 17:35

Olá Karen!

O problema com a internet nos postos de atendimento municipais de Barão Geraldo (Centro de Saúde e Agiliza Campinas) ocorreu devido a uma dificuldade técnica da empresa provedora. Segundo relatório de execução de serviços, a questão foi sanada em 20/02/2018.

Atenciosamente,

Prefeitura Municipal de Campinas

Quinta-feira, 01 de Março de 2018



### Consideração final do Cidadão

Até o período da manhã do dia 20/02 não havia sido resolvido o problema pois eu tinha ido lá, mas, como eu não fiquei o dia inteiro lá. Fico feliz que o problema tenha sido resolvido. O posto de saúde de Barão Geraldo tem, em geral, um atendimento bom. Espero que continue assim.

0 comentários

Classificar por **Mais recentes** ↕


# ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar - BR



**492**  
reclamações

**3**  
Respondidas

**0**  
Avaliadas

 Contratos e Regulamentos  
+ reclamada

**Reclamar**

Reclamar de outro serviço público  
Reclamar de uma empresa



Contratos e Regulamentos

**105**  
reclamações

reclamar



Atendimento da ANS

**102**  
reclamações

reclamar



Mensalidades e Reajustes

**29**  
reclamações

reclamar



Atendimento/SAC

**24**  
reclamações

reclamar

## Prefeitura - Rio de Janeiro - RJ



**4507**  
reclamações

0  
Respondidas

0  
Avaliadas

 Transporte Público  
+ reclamada

**Reclamar**

Reclamar de outro serviço público  
Reclamar de uma empresa



Transporte  
Público

**696**  
reclamações

reclamar



Trânsito

**635**  
reclamações

reclamar



Atendimento/SAC

**503**  
reclamações

reclamar



Saúde

**385**  
reclamações

reclamar

Fatores de  
sucesso

03  
passos



**Tempo**



**1º contato**



**Pedido  
desculpas**



Como as pessoas esperam

**Ser atendidas pelos  
Órgãos Públicos?**



Conexão com o Cliente



# 1- Empatia

A empatia é uma competência poderosa. Nos permite ter relações mais profundas e consistentes. **Exige atenção plena.**

Estar **presente**, se colocar no lugar do cidadão e demonstrar isso a ele.





## 2- Garantir que o problema será tratado

Empatia sem garantia de atendimento/solução não tem efetividade na conexão com o cidadão



## 3- Solução

Efetivamente promover a solução ou alternativa para o atendimento é fundamental para garantir a conexão



## Benefícios da Conexão com o Cidadão?

Admiração, respeito, confiança,  
aumento taxa de felicidade com o



# Querem ser ouvidos

Conquistar a confiança é de fato ouvir  
o que o cidadão está falando,  
gerando conexão e empatia

# Mudança da cultura



**Pessoas**

**Gestão**

**Processos**

# Obrigada

:)



**Gisele Paula**

Diretora de relacionamento B2B

[gisele@reclameaqui.com.br](mailto:gisele@reclameaqui.com.br)

(11) 98515-0181

***ReclameAQUI***