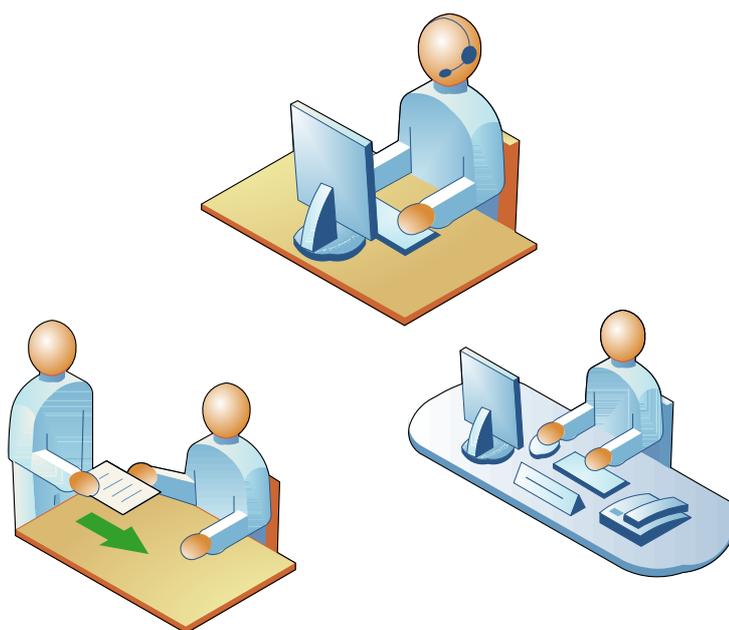


# Manual de Boas Práticas no Atendimento

Sistema de Gestão da Qualidade



O presente manual é um instrumento que proporciona orientações e identifica boas práticas aos profissionais que intervêm nas diferentes fases do atendimento, o que permite melhorar o seu desempenho, de modo a promover um serviço de qualidade aos cidadãos.

## Introdução

A Administração Pública está em mudança e deve ter uma permanente postura dinâmica de ajustamento à sociedade.

Os recentes diplomas legais publicados, a racionalização das despesas públicas e a consciência colocada na qualidade dos serviços e satisfação dos cidadãos, impele a uma reorganização e aposta na inovação suportada por novos paradigmas de gestão.

A implementação destes novos paradigmas assenta em soluções de melhoria contínua como suporte à “Qualidade” pretendida na prestação dos serviços públicos, mesmo que subcontratados ou concessionados através de parcerias entre o público e o privado.

A ideia de qualidade nos serviços públicos é hoje um imperativo, quer porque os cidadãos são cada vez mais exigentes, quer porque os funcionários e agentes aspiram a que o seu trabalho seja mais responsável, mais gratificante e mais rico sob o ponto de vista do seu conteúdo funcional. Além disso, os custos económicos e sociais resultantes da ausência de qualidade dos serviços públicos são cada vez maiores e mais pesados para o cidadão e para os agentes económicos.

A relação entre quem serve e é servido muda permanentemente em função do contexto e qualquer um deve servir com a excelência com que espera ser servido.

Nesta conformidade e imerso deste contexto de mudança, o presente Manual de Atendimento visa a uniformização dos respectivos processos, na Autarquia de Mirandela.

### **Lei da Modernização Administrativa (DL Nº 135/99 de 22 de Abril) Princípios de acção**

Os serviços e organismos da Administração Pública estão ao serviço do cidadão e devem orientar-se segundo os seguintes objectivos:

- Garantir a satisfação das necessidades dos cidadãos e a audição dos mesmos como forma de melhorar os métodos e procedimentos;
- Aprofundar a confiança nos cidadãos, valorizando as suas declarações e dispensando comprovativos, sem prejuízo de penalização dos infractores;
- Assegurar uma comunicação eficaz e transparente, através da divulgação das suas actividades, das formalidades exigidas, do acesso à informação, da cordialidade do relacionamento, bem como do recurso a novas tecnologias;
- Privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, cómodos, eficazes e económicos;
- Adoptar métodos de trabalho em equipa, promovendo a comunicação interna e a cooperação intersectorial, desenvolvendo a motivação dos funcionários.

***“O cidadão tem direito à prestação de serviços de boa qualidade, com urbanidade, respeito e igualdade de tratamento.”***

Fonte: Carta Ética da Administração Pública

**Índice:**

1. O que é o Atendimento? .....	04
2. Tipos de Atendimento .....	05
2.1 Atendimento Telefónico .....	05
2.1.1 Regras a seguir se receber um telefonema.....	06
2.1.2 Interrupção de um telefonema.....	09
2.1.3 Verificação da Informação .....	09
2.1.4 Como agir em caso de reclamação? .....	09
2.1.5 Como concluir o telefonema? .....	10
2.1.6 Resumo.....	11
2.2 Atendimento Presencial.....	12
2.2.1 Princípios do Atendimento Presencial.....	12
2.2.2 Estratégias para que o cidadão se sinta bem atendido .....	13
2.2.3 Avaliação pelo cidadão .....	14
2.2.4 Atendimento Prioritário .....	15
2.2.4.1 Atendimento a cidadãos com necessidades especiais .....	15
2.2.5 Atendimento a cidadão de Língua estrangeira .....	16
2.2.6 Atendimento a cidadãos com iliteracia.....	17
2.3 Atendimento on-line.....	17
3. Gestão das Reclamações .....	18
3.1 Formas e efeitos das reclamações.....	18
3.2 Princípios de um bom esclarecimento a uma reclamação em geral.....	19
3.3 Reclamação Telefónica.....	19
3.4 Reclamação Presencial.....	19
3.5 Reclamação Escrita .....	20
4. Gestão de Comportamentos Agressivos.....	21
5. Atendimento na óptica do Balcão Único.....	22
5.1 Objectivos .....	23
6 Resumo .....	24

## 1. O que é o Atendimento?

**Atender é dar atenção a um problema/necessidade de um cidadão dedicando-lhe algum do seu tempo no sentido da superação.**

Para atendermos bem deveremos considerar (as setes “virtudes” do atendimento):

- **Competência** (conhecimento, experiência e segurança);
- **Credibilidade** (confiança e honestidade);
- **Disponibilidade** (predisposição para ajudar e servir);
- **Comunicação** (informação adequada e completa);
- **Iniciativa** (adaptação a situação novas);
- **Cortesia** (educação, respeito e cordialidade);
- **Flexibilidade** (nas atitudes);

O que não devemos fazer (os sete “pecados” do atendimento):

**Apatia** – sensação de quem está “desligado” do que está a fazer,

**Dispensa** – qualquer atitude, mesmo que diligente, para se ver livre do cidadão,

**Frieza** – O cidadão é tratado como mais um que só vem dar trabalho,

**Condescendência** – tratamento paternalista como se o cidadão não percebesse nada do assunto

**Automatismo** – “*Obrigado tenha um bom dia – PRÓXIMO*”, tipo cassete despersonalizada.

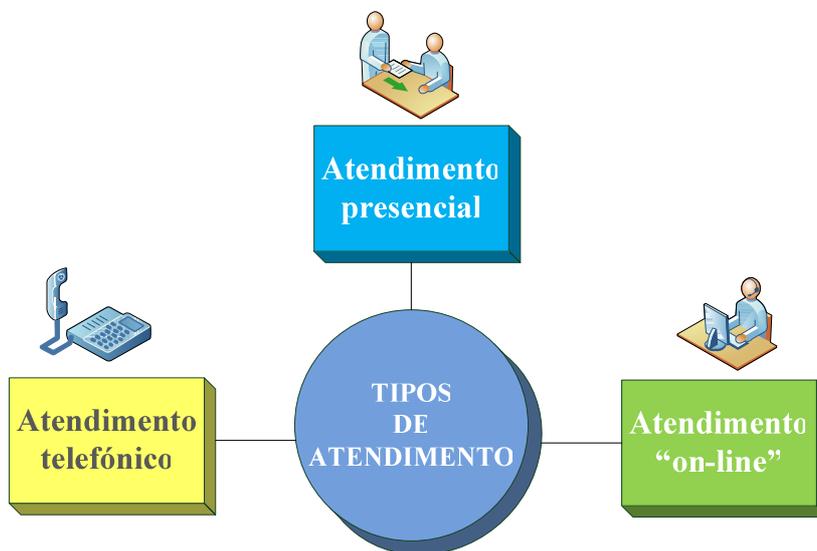
**Livros de Regras** – Cumprir manuais ou regulamentos não pode ser cegamente obrigatório retirando a autonomia de bom senso aos funcionários.

**Jogo de “empurra”** – *Desculpe mas não é aqui*. O cidadão dá voltas sem que ninguém lhe resolva a situação.

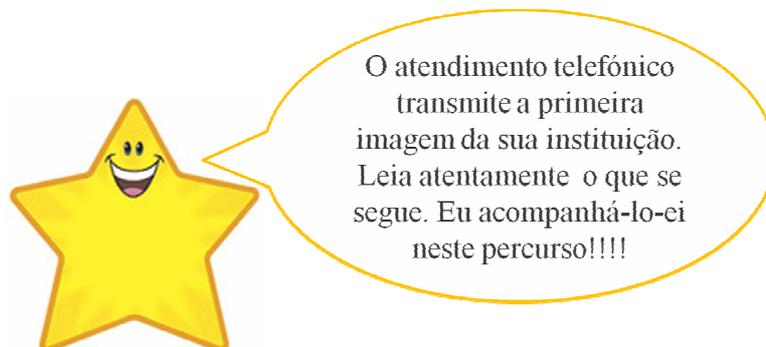
A insatisfação é a diferença entre a expectativa do cidadão e a realidade que ele constatou.

## 2. Tipos de Atendimento

Tipos de atendimento a considerar neste Manual:



### 2.1. Atendimento Telefónico



O atendimento telefónico deve transmitir uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de organização, este deve ser considerado como uma ferramenta de gestão.

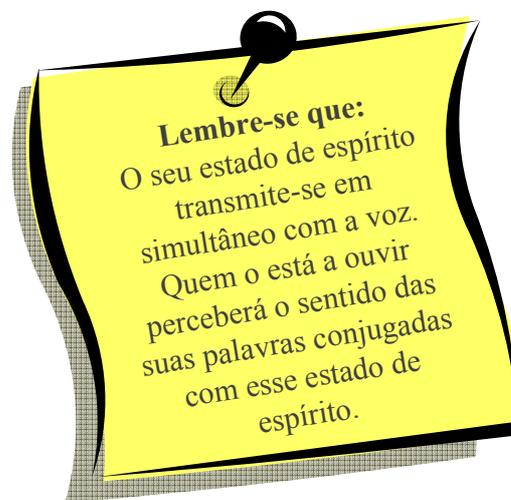
Considerada uma das mais frequentes ferramentas de trabalho, a sua utilização requer um elevado sentido de responsabilidade e profissionalismo.

**Se usar o telefone para contactar alguém deve considerar:**

1. Fazê-lo para informações rápidas e em assuntos prioritários e simples,
2. Não o fazer quando os assuntos são confidenciais ou sem interesse para o serviço
3. Ter claro o que vai dizer e com quem vai falar

### Quando decidir deixar mensagem

- Identifique-se o melhor possível;
- Deixe os seus contactos (telefone, telemóvel, fax, e-mail);
- Deixe uma mensagem curta e clara;
- Solicite que o interlocutor repita a mensagem, de forma a verificar se a mesma foi bem percebida.
- Despeça-se com cortesia e agradeça.



#### 2.1.1 Regras a seguir se receber um Telefonema:

Um telefonema deve ser conduzido pelas mesmas regras de cortesia e eficiência do atendimento presencial, mas como a sua tradução é feita, apenas, através da voz, requer uma atenção particular.

#### Atenda prontamente e com clareza

- Logo que possível atenda a chamada
- Utilize o seu estilo mais cortês no contacto adaptando-o ao conteúdo do telefonema
- A voz deve ser clara e se a sua actividade é exclusivamente de atendimento telefónico procure “treinar” a voz/dicção.

#### Fale naturalmente (não esqueça a CORTESIA)

- Utilize uma voz adequada
- Não grite, não sussurre, não fale de forma afectada, não fale demasiado depressa, nem utilize bordões de linguagem, não fale como se estivesse a ler, nem seja monocórdico. Nunca mastigue pastilha elástica, rebuçados ou outro qualquer alimento enquanto fala.

- Transmita segurança e motivação.
- Comprove que está a escutar (evite os silêncios prolongados) com interjeições intercalares.
- Não interrompa o seu interlocutor.

### **Preocupe-se com a articulação das palavras.**

- Exprima-se com clareza e num português correcto;

### **Seja atencioso e amável (lembre-se da CORTESIA)**

A cortesia é fundamental para atender todos os telefonemas. Seja agradável e educado dando-lhe atenção. Siga este princípio desde o início até ao momento de desligar, incluindo o modo como desliga e pousa o aparelho.

### **Utilize palavras como:**

- Obrigado; Por favor; Importar-se-ia de? Desculpe.

### **Execute apenas uma tarefa de cada vez**

- Disponibilize toda a sua atenção, quando está a atender um telefonema.
- Não atenda o telefone, se estiver a manter outra conversa. Levantar o auscultador e continuar a conversa para o lado, traduz uma imagem de desrespeito e ineficiência.

### **Identifique a sua instituição**

- Identifique a sua instituição e o seu serviço, o interlocutor precisa de saber se ligou para o sítio pretendido.
- Se tiver de encaminhar a chamada, indique ao interlocutor o nome e a categoria profissional da pessoa para quem vai passar a chamada; de seguida indique ao profissional quem pretende falar com ele.

---

Telefonema vindo do exterior	A telefonista deve referir: “Município de Mirandela, bom dia, fala” (primeiro e último nome do colaborador). “Em que posso ser útil?”
------------------------------	---

---

Telefonemas encaminhados	O colaborador diz: “ Bom dia, Gabinete da Presidência, fala a ... em que posso ajudar?”
--------------------------	---

---

### **Preocupe-se a identificar o interlocutor**

- Saber a identificação do seu interlocutor deve ser a sua tarefa inicial.
- Se colocar bem a questão, a resposta será imediata.

**Exemplos de abordagens correctas**

- "Com quem estou a falar, por favor?"
- "Desculpe, não ouvi correctamente. Pode repetir por favor?"
- "Quem devo anunciar?"
- "Pode dizer-me o seu nome?"



**AJUDE O INTERLOCUTOR**

Se a pessoa com quem o interlocutor deseja falar, <b>não está disponível:</b>	Se a pessoa com quem o interlocutor deseja falar, <b>está disponível:</b>	Cuidado com alguns aspectos:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No momento está a atender outra chamada ou está a atender uma pessoa. Deseja que lhe transmita alguma mensagem, ou prefere deixar-me o seu nome e contacto para lhe ligar, logo que possível?"</li> <li>• "Sr. ... não se encontra aqui de momento.... Posso tentar localizá-lo ..."</li> <li>• "Se não se importa de esperar um pouco, eu vou tentar localiza-lo".</li> <li>• "Desculpe, não consigo localiza-lo; mas posso transmitir-lhe uma mensagem".</li> <li>• "Vou tentar saber de imediato e depois entro em contacto".</li> <li>• "Quer deixar-me o seu contacto, para eu lhe transmitir a mensagem?"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sim, ele está. Deseja que lhe transfira a chamada?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não lhe dê informações confidenciais ou desnecessárias.</li> <li>• Não entre em justificações ou atitudes de colegas.</li> <li>• É a sua própria imagem, que é posta em causa.</li> <li>• <b>Evite as expressões:</b></li> <li>• "Pois é. Isto hoje está um caos por aqui"</li> <li>• "Hoje não temos o sistema a funcionar, é por isso que..."</li> <li>• "Ele está impossível. Isto está em total ebulição"</li> <li>• <b>Não apresse demasiado a chamada:</b></li> <li>• Ouvir calmamente, o que o interlocutor pretende dizer;</li> <li>• Acompanhar o seu raciocínio/conversa, dando "<i>feedback</i>", sem o interromper.</li> <li>• <b>Evite as expressões:</b></li> <li>• "Bem em conclusão ... Mas afinal o que pretende saber?"</li> <li>• "Desculpe mas eu tenho muito que fazer, não tenho o dia todo para o ouvir"</li> </ul>

### **2.1.2 Interrupção de um Telefonema**

- Não deve interromper um discurso, quando mantém conversação com o interlocutor.
- Responder a outras solicitações ou a dar instruções, transparece falta de atenção/cuidado na prestação do atendimento. É desagradável verificar que, não lhe é atribuída a atenção devida.
- Quando se verificar extremamente necessário, interromper decurso da conversa, deve sempre, **avisar o interlocutor da interrupção.**

#### **Em alternativa deve:**

Avisar que vai interromper a chamada;

Nunca tape o auscultador, dá sempre mau resultado!

#### **Boa prática, quando a chamada cair:**

Se a chamada cair, quem efectuou o telefonema, deve retomar a ligação/voltar a ligar. Deixe o telefone livre, se for este o caso, de forma a permitir nova ligação.

### **2.1.3 Verificação da Informação**

- Assegure-se de que todas as informações prestadas são correctas e adequadas.
- Registe o conteúdo principal da informação num bloco para anotações, para que não se perca informação, pois não deve confiar na memória. Mantenha sempre perto de si uma caneta e papel.
- Recolha todas as informações pertinentes da mensagem, confirmando nomes, moradas, e-mails e números que lhe sejam transmitidos.
- Recapitule com o interlocutor as informações, certificando-se do conteúdo fundamental

#### **Não deve permitir-se:**

Fazer juízos de valor;

Transmitir opiniões;

Elaborar suposições ou rumores.

Utilizando conhecimentos/informações que dispõe no serviço.

### **2.1.4 Como agir em caso de reclamação?**

- Actue com naturalidade.
- Escute atentamente.
- Mostre-se interessado mas neutral.

**Tenha em atenção que um cliente que reclama pode estar mal informado. Mas pode ter razão.**

- Não actue de forma precipitada

**Atenção:**

Lembre-se que uma reclamação é:

**Uma oportunidade para evoluir**

**Uma possibilidade de melhorar a imagem da organização/serviço.**

### 2.1.5 Como concluir o telefonema?

- Despeça-se ao concluir o telefonema, para que o seu interlocutor se aperceba de que este terminou.
- Finalize o contacto como começou, de uma forma agradável, com simpatia e disponibilidade.
- Tome, cuidadosamente, algumas atitudes que encorajem o interlocutor a terminar ou abreviar o seu discurso quando este se alonga.
- Permita que quem efectuou a chamada telefónica, desligue em primeiro lugar.
- Não desligue bruscamente o telefone, pouse sempre o auscultador suavemente.



---

**Utilize expressões como:**

“Irei transmitir ao Sr. ..., logo que seja oportuno”;  
“Com certeza, irei de seguida fazer...”;  
“Logo que tiver terminado, contacto...”  
“Espero ter sido útil”.  
“Tive gosto em poder ajudá-lo”.  
“Não hesite em entrar em contacto connosco”.  
“Sempre que desejar”.

---

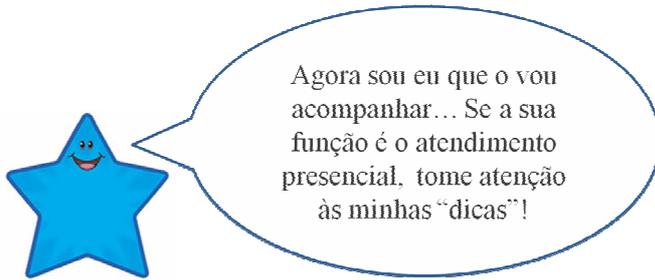
## 2.1.6 Resumo

	
<p><b>DEVE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser empático e cortês</li> <li>• Identificar-se correctamente</li> <li>• Tratar o interlocutor pelo nome</li> <li>• Demonstrar interesse pelo problema que lhe é exposto</li> <li>• Falar claro e pausadamente</li> <li>• Ser ético, verdadeiro e sensato</li> <li>• Agradecer antes de terminar o contacto</li> </ul>	<p><b>EVITE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os vocábulos “sim”, “estou”, “está lá”, ... para atender o telefone;</li> <li>• Termos como: “querida”, “linda”, “filha”... para tratar o interlocutor;</li> <li>• Não fale demasiado alto;</li> <li>• Calão ou expressões menos educadas sobre pessoas ou situações;</li> <li>• Atender várias situações ao mesmo tempo;</li> <li>• Deixar o interlocutor à espera de uma solução;</li> <li>• Tratar o interlocutor por “tu”, “Maria”, “João”, “Ana”, quando não se conhece bem quem esta do outro lado.</li> <li>• Utilizar o telefone de serviço para assuntos particulares, sistematicamente.</li> </ul>



Nunca se esqueça de os cumprir sempre com “**CORTESIA**” ! Esta é a palavra-chave do atendimento.

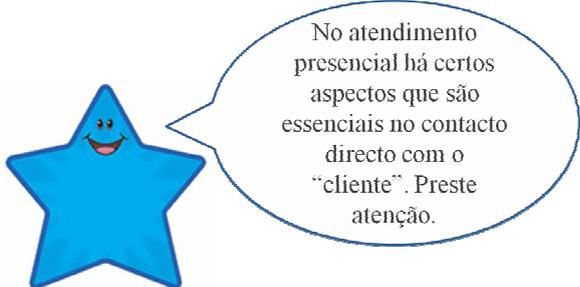
## 2.2 Atendimento Presencial



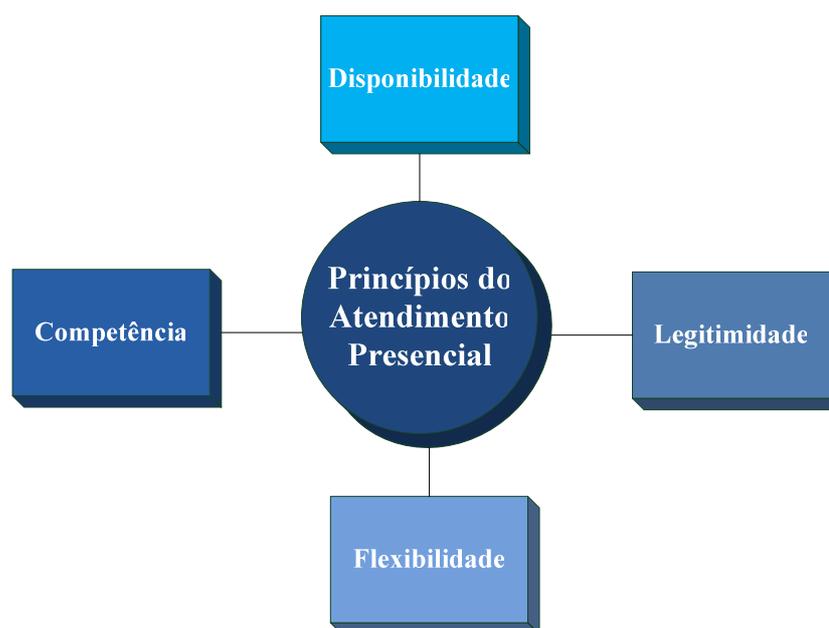
O atendimento presencial é um “frente a frente” entre o cidadão e o profissional que o atende.

Atender bem, passa necessariamente pelo bom relacionamento pessoal. (Lembra-se da CORTESIA?).

O colaborador que preste atendimento ao cidadão representa o **todo do serviço**, sendo identificado com a qualidade do serviço que aí se presta. Os primeiros 20 segundos de percepção são primordiais no atendimento presencial, devendo o colaborador demonstrar simpatia, competência e profissionalismo.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A expressão do rosto e toda a expressão corporal;</li> <li>• A voz e vocabulário;</li> <li>• A aparência (postura física, "vestuário", penteado, higiene, e outros).</li> </ul>
--	--

### 2.2.1 Princípios do Atendimento Presencial



**1. Princípio da competência**

O cidadão espera que cada pessoa que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da organização e do setor que ele procurou.

**2. Princípio da legitimidade**

O cidadão deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração. (e CORTESIA)

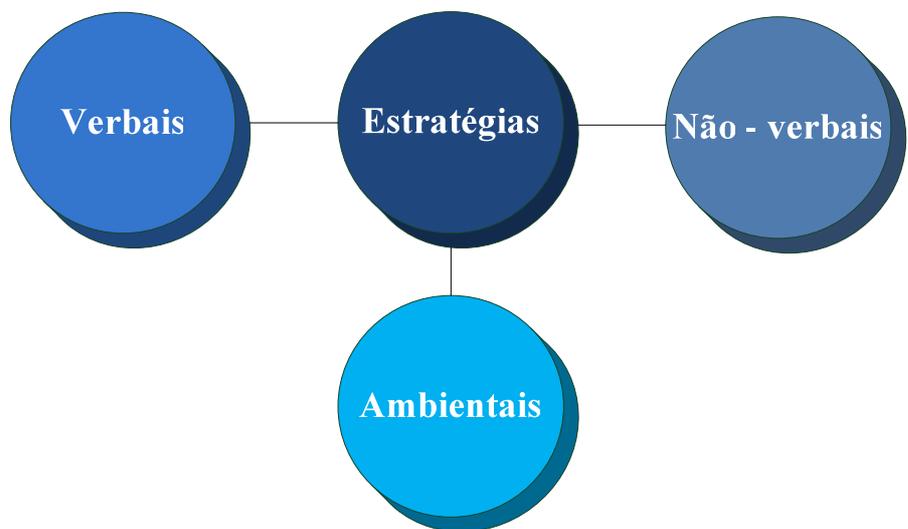
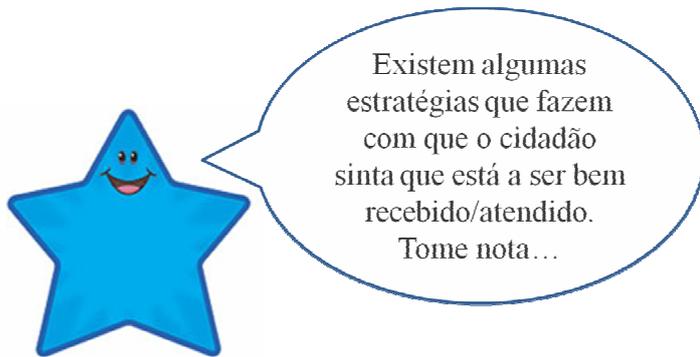
**3. Princípio da disponibilidade**

O profissional representa, para o usuário, a imagem da organização. Assim, deve haver empenho para que o cidadão não se sinta abandonado, desamparado, sem assistência. O atendimento deve ocorrer de forma personalizada, atingindo-se a satisfação do cidadão.

**4. Princípio da flexibilidade**

O profissional deve procurar identificar claramente as necessidades do cidadão e esforçar-se para ajudá-lo, orientá-lo, conduzi-lo a quem possa ajudá-lo adequadamente.

**2.2.2 Estratégias para que o cidadão se sinta bem atendido**



Estratégias verbais	Estratégias não - verbais	Ambientais
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconheça, o mais breve possível, a presença das pessoas;</li> <li>• Se houver demora no atendimento, peça desculpas;</li> <li>• Se possível, trate o usuário pelo nome;</li> <li>• Demonstre que quer identificar e entender as necessidades do usuário;</li> <li>• Escute atentamente, analise bem a informação, apresente questões;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Olhe para a pessoa diretamente e demonstre atenção;</li> <li>• Prenda a atenção do receptor;</li> <li>• Não escreva enquanto estiver falando com o usuário;</li> <li>• Preste atenção à comunicação não-verbal;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenha o ambiente de trabalho organizado e limpo;</li> <li>• Assegure acomodações adequadas para o usuário;</li> <li>• Evite deixar pilhas de papel, processos e documentos desorganizados sobre a mesa;</li> <li>• Solicite, se for possível, uma decoração de bom gosto.</li> </ul>

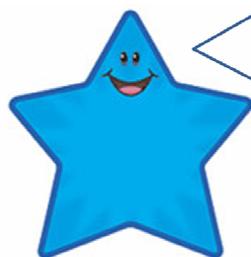
### 2.2.3 Avaliação pelo cidadão

**A Qualidade do Atendimento é sempre avaliada pelo cidadão (subjectivamente); e este deve ficar com a ideia que:**

- Foi escutado e compreendida e sua necessidade;
- O profissional apresentou-lhe uma solução.

**A avaliação da Qualidade do Atendimento pelo cidadão é efectuada de forma:**

- Selectiva e subjectiva: mais emocional do que racional;
- Genérica: só retemos partes do que percebemos e depois julgamo-las como um todo.



Volto a lembrar a CORTESIA. Qualquer cidadão que seja atendido com CORTESIA mesmo os aspectos menos bons não os considera graves. Se não utilizarmos a CORTESIA qualquer falha insignificante se transforma numa desconformidade que suscita a insatisfação.

### 2.2.4 Atendimento prioritário



#### **Prioridades no atendimento (no mesmo grau de prioridade):**

- 1 - Grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário (idosos, doentes, etc.), de acordo com o n.º 1 do artigo 9º, do Decreto-lei n.º 135/99, de 22 de Abril.
- 2 Portadores de convocatórias, de acordo com o n.º 2, do artigo 9º do Decreto-lei n.º 135/99, de 22 de Abril.
- 3 Advogados, quando no exercício da sua profissão, de acordo com o n.º 2, do artigo 74º da Lei n.º 15/2005, de 26 de Janeiro, desde que portadores das respectivas células profissionais
- 4 Solicitadores, no exercício da profissão, de acordo com o n.º 4 do artigo 100º do Decreto-lei n.º 88/2003, de 26 de Abril, desde que portadores das respectivas células profissionais

**Nota:** Excepcionam se das prioridades de atendimento, mesmo que no exercício da sua actividade, os arquitectos, o estatuto da ordem dos arquitectos não refere, até à data, qualquer regra relativa ao atendimento preferencial no exercício dos actos próprios da profissão.

Em situações que se observem, no mesmo momento, algumas ou todas as prioridades acima identificadas, deve prevalecer a regra do atendimento por ordem de chegada de cada um dos titulares do atendimento prioritário ou preferencial.

#### **2.2.4.1 Atendimento a Pessoas com Necessidades Especiais (Deficientes ou Pessoas com Mobilidade Reduzida, Idosos, Grávidas ou com crianças ao colo)**

Do ponto de vista legal, o atendimento preferencial é destinado a alguns segmentos da sociedade civil, designadamente os idosos, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas acompanhadas por crianças de colo e gestantes.

**Condições do espaço físico para o atendimento:**

- Deve-se assegurar a existência de lugares de estacionamento devidamente assinalados.
- Deve, ainda, prever-se a criação de balcões, filas ou senhas especiais para o atendimento prioritário ou preferencial.

A Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto, e nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

A matéria das acessibilidades foi já objecto de regulação normativa, através do Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto, que introduziu normas técnicas, visando a eliminação de barreiras urbanísticas e arquitectónicas nos edifícios públicos, equipamentos colectivos e via pública.

Não faça de conta que a deficiência não existe. Se você se relacionar com uma pessoa com deficiência como se ela não tivesse uma deficiência, você vai ignorar uma característica muito importante dela. Dessa forma, você não se estará a relacionar com ela, mas com outra pessoa, uma que você inventou, que não é real.

**2.2.5 Atendimento a Cidadãos de Língua Estrangeira**

Para este tipo específico de atendimento a Organização deve ser criar uma “*bolsa linguística*”, ou seja cada funcionário no caso de falar uma ou mais línguas, deve informar a o gestor da “*bolsa linguística*” de quais são os seus domínios de línguas estrangeiras, para em caso de necessidade se recorrer a esse funcionário para fazer a respectiva tradução.

Caso não exista ninguém que fale a língua em que o cidadão se expressa, deve tentar a comunicação numa língua que ambos entendam, por exemplo o Inglês, Espanhol, etc.

No caso das hipóteses acima apresentadas não serem passíveis de execução, existe uma linha de telefone de apoio ao imigrante para a qual se deve ligar, esta linha dispõe de uma teleconferência na qual a tradução é feita on line, a saber:



## 2.2.6 Atendimento a Cidadãos com Iliteracia

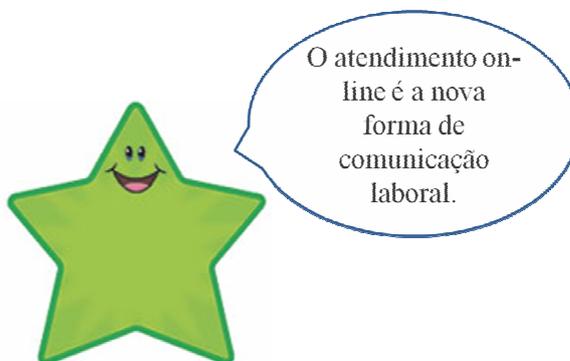
O termo iletrado não é sinónimo de analfabeto (incapacidade de ler e escrever), é antes para expressar a incapacidade de interpretar ou de ter conhecimentos básicos que permitam uma pertinente leitura da realidade, logo cada necessidade tem uma solução, cada solução tem o seu próprio caminho.

São as pessoas a razão da existência da Administração Pública, esta precisa de estar mais PRÓXIMA dos seus cidadãos, o que na prática significa FACILITAR a vida de todos os cidadãos, mas estar, particularmente, presente quando necessário, promovendo uma MELHOR qualidade de serviços e uma política de proximidade e ajuda.

Quando um cidadão com iliteracia se deslocar a um serviço, o colaborador deve ter disponibilidade para lhe facultar toda a informação que se necessita.

Sempre que o cidadão manifeste qualquer dúvida sobre os documentos estas devem ser esclarecidas, no caso de estas não ficarem totalmente claras, deve-se sugerir ao cidadão que retorne ao serviço acompanhado de um membro da família ou amigo no qual deposite total confiança, para servir de “procurador” do mesmo.

## 2.3 ATENDIMENTO ON-LINE

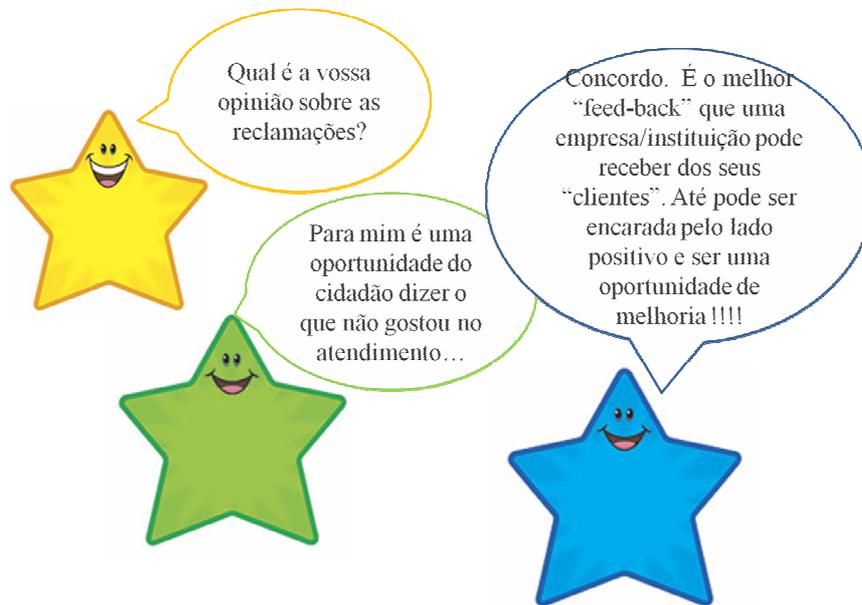


Esta forma tem a vantagem de poder escolher as palavras que se utilizam e de não haver precipitação nas respostas. Contudo, deve-se ser diligente e considerar que tudo o que é recebido pelo cidadão (mesmo em forma efémera como são os messenger's) pode ficar gravado.

Há que ter todas as recomendações e princípios enunciados para o atendimento telefónico e presencial em conta exceptuando as que se referem às componentes pessoais que foram referidas (voz, imagem, e outras).

Mas, mesmo nas respostas escritas nunca se devem esquecer da CORTESIA. A mesma informação pode ser prestada por um texto grosseiro ou por um texto cortês. Faz toda a diferença.

### 3. Gestão de Reclamações

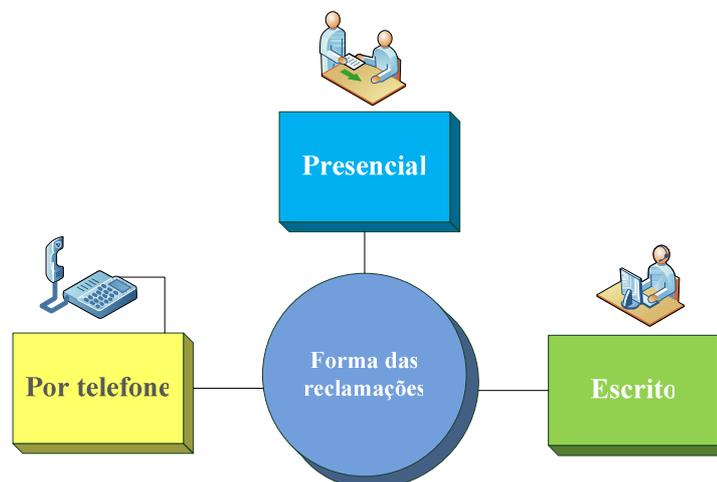


Toda a desconformidade deve ser corrigida e acompanhada de um esclarecimento. De igual forma se deverão esclarecer as reclamações injustificadas e que não traduzem qualquer desconformidade e apenas representam uma insatisfação que, na maior parte das vezes, tem por base o desconhecimento de matérias várias.

Ao transmitirmos o esclarecimento ao cidadão que reclama dispomos da melhor oportunidade de o cativar para podermos continuar a contar com ele como “aliado” e potencialmente satisfeito.

O foco no cidadão e a transparência, são os princípios chave inerentes à política de gestão de reclamações e decorrem dos valores fundamentais presentes na relação entre a Câmara Municipal e os seus cidadãos.

#### 3.1. Formas e efeitos das reclamações



Todas as reclamações devem ser registadas como tal e devem suscitar ajustamentos de métodos e procedimentos que daí decorram.

### **3.2. Princípios de um bom esclarecimento a uma reclamação em geral**

As formas de corresponder a uma reclamação, independente do modo como é apresentada, têm princípios comuns a considerar:

- Garantia de tratamento equitativo, diligente e transparente. O cidadão tem o direito de ver os seus assuntos tratados de forma equitativa com os demais cidadãos. Tem ainda o direito de obter a resposta em tempo útil e sustentada com transparência e linguagem acessível.
- Salvar conflitos de interesses. O cidadão tem o direito de que os seus assuntos sejam resolvidos com isenção e livres de conflitos de interesses.
- As reclamações devem suscitar a ponderação correctiva e preventiva de métodos e procedimentos.

### **3.3. Reclamação Telefónica**

Neste caso deverá ocorrer um registo suficientemente claro com identificação de:

- Reclamante (devem aceitar-se comunicações “anónimas”),
- O assunto com referência ao dia e hora dos factos reclamados
- O contacto para resposta
- Data e hora

Mesmo nestes casos não se esqueçam da CORTESIA.

Estes elementos deverão ser enviados para o destinatário do assunto que se encarregará da resposta.

### **3.4. Reclamação Presencial**

Gerir reclamações presenciais será a forma mais difícil de encarar a reclamação dado que ficam “frente a frente”, para além do mais, as componentes emotivas de quem reclama e de quem atende.

**Gerir bem uma reclamação é ser assertivo e resiliente.**

- Não personalizando as situações, sendo tolerante e não interpretando as atitudes como ofensas pessoais
- Mantendo a calma e prestando-lhe atenção sem alimentar qualquer discussão
- Concentrando-se no problema e não na pessoa, actuando com profissionalismo
- Sendo compreensivo quanto às insatisfações e quanto aos equívocos do cidadão
- Usando linguagem acessível e facilmente explicativa

- Assumindo os lapsos e expressando as desculpas pelos incómodos
- Comprometendo-se a soluções rápidas e a não voltar a errar
- Despedindo-se correctamente e sem ressentimento ficando à disposição do cidadão

### **Atenção:**

Procure deslocar-se para uma zona calma, sentar-se com o cidadão, procurando compreender as suas necessidades e satisfazê-las na medida do possível, dizendo-lhe o que vai fazer daí para a frente.

### **Em caso de persistência do munícipe, em reclamar:**

Solicitar a presença de uma chefia;

### **A chefia deve:**

- Identificar-se;
- Cumprimentar afavelmente;
- Receba o cidadão num local fora do Front Office ou algo afastado da zona onde se concentra o público;
- Enquanto o munícipe expõe o seu problema, permaneça atento e neutral.

### **Em caso de persistência do munícipe, em reclamar deve ser-lhe facultado o livro de reclamações**

**Nota importante:** Ao receber o Livro de Reclamações o cidadão não pode ter acesso às reclamações anteriores aí registadas, logo abra o livro na página respectiva. Deixe que o cidadão escreva a reclamação em local adequado e onde possa ver se está a fazer bom uso do livro. Depois entregue-lhe o exemplar indicado.

O cidadão é cada vez mais exigente, quer ser tratado como uma pessoa e não apenas como mais um número para engrossar a estatística de quem lhe presta o serviço.

A satisfação dos cidadãos é crucial para o futuro de qualquer organização. Uma das razões frequentemente apontadas para a insatisfação dos clientes é a ineficácia no tratamento de reclamações.

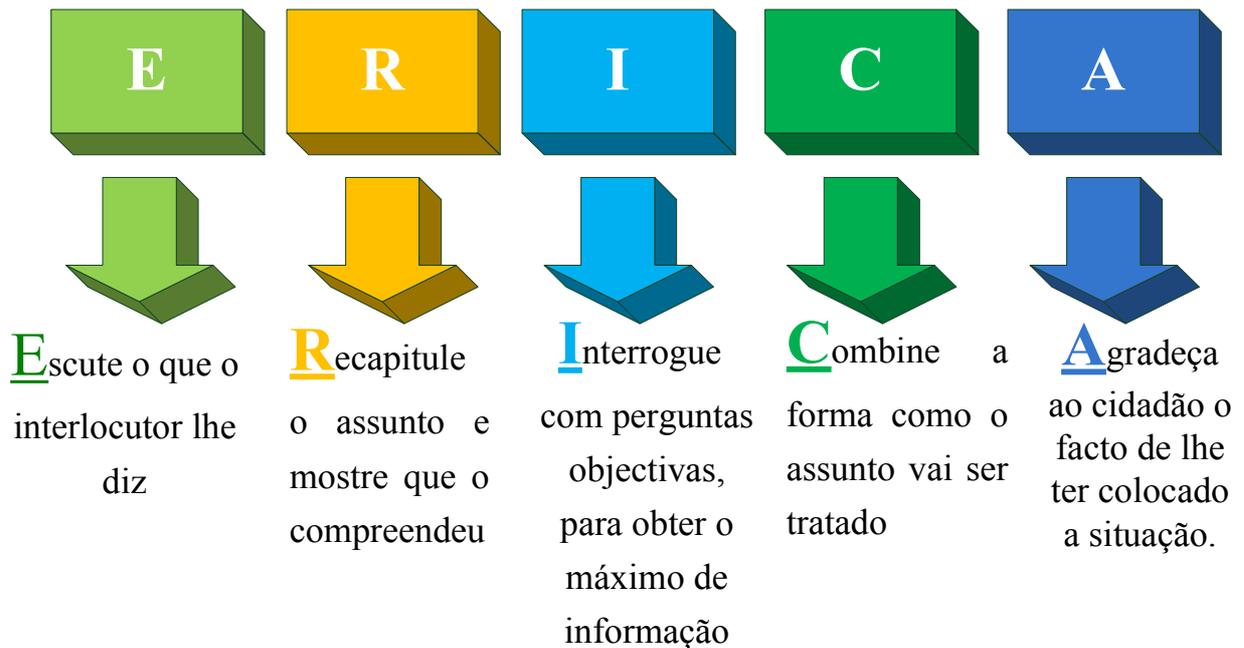
## **3.5. Reclamação Escrita**

As reclamações escritas devem seguir os princípios gerais e ter uma resposta garantida em tempo útil.

## 4. Gestão de Comportamentos Agressivos

Para melhor gestão de comportamentos agressivos utilize a técnica **ERICA**

### TÉCNICA ERICA



### Atenção:

As pessoas difíceis têm os seus motivos pessoais/situacionais ou psicológicos para adoptarem comportamentos agressivos.

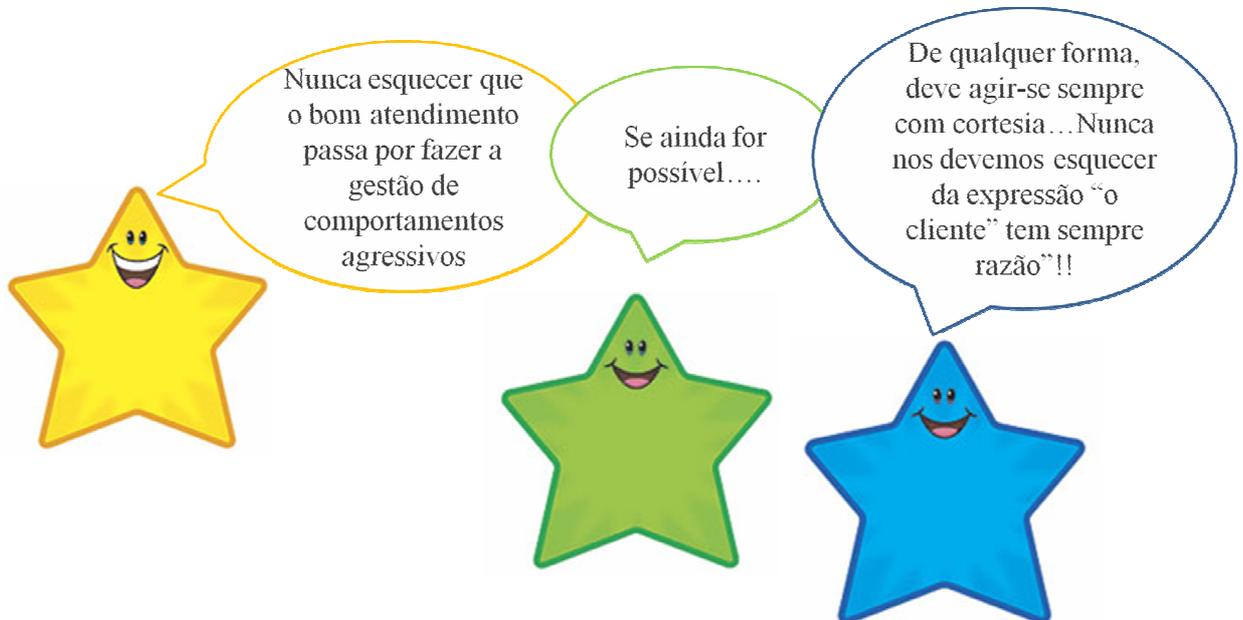
As pessoas estão a ser difíceis por razões próprias. Não por sua causa.

Em casos limite, quando o munícipe parte para a ameaça ou agressão física, chame de imediato as forças da autoridade tendo o cuidado de explicar às mesmas a razão porque o faz.

### **Forma de actuação:**

- Não personalize as situações (lembre-se que não o estão a atacar a si);
- Mantenha a calma e escute o cidadão;
- Concentre-se na situação e não na pessoa;
- Não o contradiga;
- Não discuta;
- Não lhe diga que é grosseiro ou mal-educado;
- Interprete correctamente o comportamento;

- Encaminhe o cidadão para a melhor solução;
- Gratifique-se por acalmar um cidadão agressivo.



## 5. Atendimento na Óptica do Balcão Único

O Balcão Único é um novo espaço, dedicado à informação útil ao cidadão, onde vai encontrar toda a informação de qualidade que está na posse da equipa de colaboradores, quer através do seu conhecimento quer dos meios que foram criados para esse efeito, visando alcançar a prestação de um serviço de qualidade e excelência através da gestão eficiente do atendimento prestado, e orientado na perspectiva do Simplex Autárquico.

A metodologia pretende disponibilizar um atendimento único, multicanal e integrado dos serviços da Administração Pública com uma vertente física e uma vertente virtual, de acordo com as boas práticas nacionais e internacionais na matéria

O atendimento presencial é disposto num espaço único dentro da organização, como uma frente de atendimento única que, através de um balcão de atendimento integrado, presta serviços especializados e organizados através de um balcão de atendimento multi-serviços, que assegura a recepção e encaminhamento dos pedidos de carácter generalista dos municípios.

A gestão do atendimento on-line, nomeadamente por gestor de filas permite racionalizar a utilização dos espaços de atendimento, a gestão dos recursos humanos e tecnológicos e ainda melhorar o conforto no atendimento para cidadão.

## 5.1 Objectivos:

- O conceito de Balcão único tem como objectivo de simplificar e melhorar o atendimento e garantir uma maior proximidade com os cidadãos.
- Visa ainda orientar a Administração Pública para uma resposta pronta e eficaz às necessidades dos cidadãos e das empresas e constitui um objectivo subjacente a toda a simplificação legislativa e administrativa.
- Este modelo de atendimento deve facilitar a racionalização e a eficiência da própria Administração Pública, promovendo maior partilha de meios e informação entre os serviços públicos, maior colaboração nos processos que são transversais, maior integração de serviços.
- Deve contribuir para aumentar a confiança dos cidadãos nos serviços e nos funcionários públicos, facilitando a sua vida quotidiana, o exercício dos seus direitos e o cumprimento das suas obrigações.
- Deve permitir às empresas obter mais rapidamente licenças e autorizações e cumprir outras formalidades administrativas de que necessitam para exercer a sua actividade ou dispensá-las desses procedimentos quando se prove a sua inutilidade.

## Este Tipo de Atendimento Pressupõe:

Quanto às Competências Gerais Exigíveis:

- Conhecimentos transversais comuns a todos os colaboradores
- Actuação polivalente e uma resposta normalizada e correcta por parte de toda a equipa.
- Ter disponíveis e correctamente interpretados todos os procedimentos gerais dos processos e informações a disponibilizar ao cidadão.
- Trabalhar em equipa e em permanente articulação com o *Back Office*.

Quanto à Organização do Posto de Trabalho

- Manter acessíveis todos os instrumentos de trabalho necessários.
- Evitar colocar objectos pessoais, designadamente fotos, mensagens, plantas, brindes, casacos, malas, sacos, etc (o espaço deve ser funcional e deve traduzir correctamente a imagem da instituição e por isso não são recomendadas personalizações dos postos de atendimento).
- Estar correctamente identificado
- Ter o posto de atendimento arrumado e limpo

## 6. RESUMO

### **ENTENDA, PARA ATENDER!**

#### **O QUE TEM DE SABER PARA UM BOM ATENDIMENTO EM GERAL?**

- Organização e conhecimento sobre a instituição;
- Saber acolher, orientar, informar, encaminhar e prestar informação de carácter geral;
- Interesse, segurança e clareza no atendimento;
- Compreender as necessidades do cidadão/cliente;
- Despedida com cortesia e agrado.

#### **O QUE TEM DE SABER PARA UM BOM ATENDIMENTO PRESENCIAL**

- Aparência e expressão corporal (ser agradável, sorridente e afável), tendo em atenção o timbre e volume de voz;
- Posto de trabalho organizado;
- Repetir a informação, sempre que o cidadão/cliente parecer ter dúvidas;
- Fazer o atendimento em condições de privacidade e sigilo;
- Sustentar o desempenho na competência, colocando a sua disponibilidade ao serviço do cidadão até à resolução do problema.

#### **O QUE TEM DE SABER PARA UM BOM ATENDIMENTO TELEFÓNICO**

- Não demore a atender o telefone;
- Identifique-se e procure identificar o interlocutor;
- Fale de forma clara e natural, controlando a voz/respiração/ritmo de discurso;
- Não interrompa e evite colocar a espera o interlocutor;
- Quando o responsável do serviço não está disponível, deve anotar o recado para posterior comunicação ao mesmo.

#### **O QUE TEM DE SABER PARA UM BOM ATENDIMENTO VIA INTERNET**

- Escrever de forma clara, objectiva e sem erros;
- Visualização actualizada das mensagens;
- Não demore demasiado na resposta;
- Utilize formatos de texto pré-formatados e personalize o e-mail;
- Sistematizar um “catálogo” de perguntas frequentes para minimizar as dúvidas.

#### **O QUE TEM DE SABER PARA UMA BOA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

- Escute e tente solucionar o problema;
- Seja compreensivo e mantenha a calma;
- Disponibilização do livro de reclamações;
- Oportunidade de melhoria;
- Seja rigoroso na forma de registar todos os factos da reclamação e equitativo na forma de os ponderar, sem fazer juízos de valor e reconhecendo as razões em que o cidadão/cliente esteja certo;

O QUE TEM DE SABER PARA GERIR UMA SITUAÇÃO DE CONFLITO

- Concentre-se no problema e não na pessoa e actuando com profissionalismo;
- Transparecer empatia e vontade em resolver o problema, evitando criticar;
- Manter a calma e tentar acalmar, encaminhando o cidadão/cliente para um local privado;
- Tentar chegar a um acordo;
- Existindo ofensas pessoais, ameaças ou possibilidade de agressões deve registar-se a ocorrência e chamar as autoridades competentes;



Um bom atendimento!

Mirandela, 02 de Dezembro de 2011.

O Presidente da Câmara Municipal

(José Maria Lopes Silvano, Dr.)