

UNIDADE 1

UNIDADE UM

ATENDIMENTO
UNIDADE 1

MÓDULO 1 - EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

AO CIDADÃO

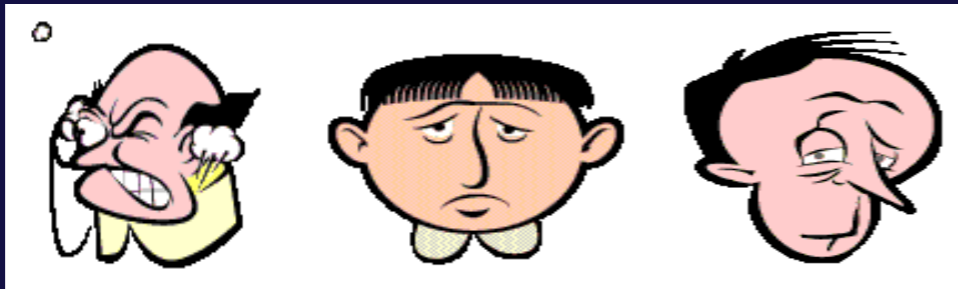
AO CIDADÃO

MÓDULO 1 -

Unidade um

Considerações iniciais

O que vem à sua cabeça quando você pensa em Atendimento no Serviço Público?



Estas figuras exemplificam a imagem do Serviço Público frente à população: representam **indiferença, ineficácia e ineficiência**. Os servidores públicos na sua maioria são percebidos como **lentos, desmotivados e indiferentes** às necessidades do público, preocupando-se apenas com sua segurança no emprego.

E as pessoas que recorrem às organizações públicas costumam ficar insatisfeitas com esse tipo de atendimento.

A conduta ética dos agentes públicos e o respeito à cidadania são fundamentais para a democracia e para a legitimidade dos serviços que o Estado presta à sociedade.

Mas, ainda temos boas razões para pensar de forma coletiva para transformar as Organizações Públicas e há uma infinidade de histórias positivas sobre o relacionamento com o cidadão.

É de primordial importância que as Organizações Públicas melhorem a performance adotando boas práticas no relacionamento com o Público.

O curso foi organizado pensando principalmente no **cidadão** que é a causa pelo qual existe o Serviço Público. Pensamos também no pessoal de **”linha de frente”**, aqueles que estão todos os dias nos balcões e recepções tentando mudar as coisas.

O que é público?

RUA? PASSEIO? BANHEIRO? PRAÇA?

O que pode ser considerado público? Dê um exemplo de uma coisa que é pública.

Antigamente, as pessoas diziam que era **público**, o destinado às pessoas de uma comunidade. Por exemplo, as fontes.

Antigamente, não havia água encanada como

nós temos hoje, a água era um bem necessário a todos os cidadãos e a fonte era pública. Qualquer pessoa podia trazer o seu balde e servir-se da água da fonte. Muitas praças nessas cidades tinham fontes. E as fontes eram bonitas, bem cuidadas.

Hoje em dia, sofremos uma deterioração do conceito de público. Acha-se que quando algo é público, não é de ninguém... Logo, pode ser destruído, pichado, roubado...

Público:

1. Relativo, pertencente ou destinado ao povo, à coletividade;
2. Relativo ou pertencente ao governo de um país;
3. Aberto a quaisquer pessoas;
4. Conhecido de todos, não secreto.

Fonte: Dicionário Aurélio

Relativo, pertencente ou destinado ao povo, à coletividade - *bem estar público; opinião pública; hospital público, passeio público.*

Relativo ou pertencente ao governo de um país: órgão público, cargo público.

Aberto a quaisquer pessoas: concurso público; banheiro público, arquivo público.

Conhecido de todos, não secreto: conhecimento ou domínio público, audiência pública.

O que é serviço público?

Corresponde à atividade que tenha por destinatário ou responsável o Poder Público.

Toda atividade desempenhada direta e indiretamente pelo Estado, visando solucionar necessidades essenciais do cidadão, da coletividade ou do próprio Estado.

O Serviço público no Estado de Direito tem como **fim primordial** o atendimento ao **interesse público**.

Atendimento no serviço público

Para o cidadão, a Instituição é o ser humano que

- Responde ao telefone,
- Atende ao balcão,
- Responde aos e-mails,
- Ou de alguma forma, mantém contato direto com ele.

Se o atendente gera uma sensação negativa, o cidadão acha que está lidando com uma Instituição ruim;

Ao contrário, se gera uma sensação positiva, o

cidadão acha que está lidando com uma Instituição confiável.



O profissional que lida com o atendimento direto ao público, representa a Instituição em que trabalha, logo

- A confiança do cidadão em você , retrata a confiança na Instituição Pública, e nos serviços que ela presta.
- **Você é peça fundamental nesta Instituição**

Qualquer pessoa pode exigir a prestação correta do serviço público porque é uma obrigação da Administração Pública e um direito do cidadão.

À medida que o cidadão percebe, amplia e consolida seus direitos, as Organizações Públicas tornam-se obrigadas a melhorar a qualidade dos seus serviços.

A preocupação com a qualidade no atendimento passa a ser, ao mesmo tempo, um reflexo e uma exigência da democratização das relações sociais e da

conscientização sobre os direitos do cidadão.

Conscientização sobre os direitos do cidadão



Democratização das relações sociais



Qualidade no atendimento

Cidadania envolve conceitos de

- Justiça;
- Representação;
- Participação e
- Igualdade de oportunidades.

Há algumas controvérsias sobre **como devemos chamar o USUÁRIO dos serviços públicos.**

- Durante muitos anos, usou-se o termo **usuário**. Esse termo implica que quem se utiliza dos serviços é apenas aquele que os recebe. Mas, em nossa opinião, essa é uma definição que não ex-

pressa bem a realidade. Por exemplo, se um órgão público presta um serviço de assistência social, o usuário é aquele que recebe a assistência social, mas os beneficiários do serviço são todas as pessoas na sociedade. Usuário é um termo limitado para o conceito que queremos abordar.

- O termo **consumidor** entrou em voga com a criação do Código de Defesa do Consumidor. Mas este termo, em nossa opinião, também é limitado. Consumidor é identificado como aquele que paga **voluntariamente** pelo produto ou pelo serviço. E nós sabemos que, no Brasil, a maioria das pessoas que recorre aos serviços públicos são aquelas que não têm dinheiro para pagar e consumir.
- Já a noção de **cidadão** evoluiu com o tempo. Quando o Brasil era colônia, cidadãos eram apenas os portugueses. Se tivesse nascido no Brasil, não era cidadão. Já no Brasil Império, só era cidadão (podia votar) quem fosse homem, livre, adulto, alfabetizado e tivesse POSSES. Não podia ser pobre, mulher, negro, analfabeto... Hoje em dia, noção de cidadania é muito diferente! Cidadão não é só aquele que vota, mas todas as pessoas que são objeto das ações públicas. As-

sim, o bebê antes de nascer já é beneficiário das políticas públicas quando sua mãe pode fazer o pré-natal pelo SUS.

O serviço é público, mas não é gratuito ele provém dos impostos pagos.

Não pode haver discriminação entre aqueles que recorrem aos órgãos públicos.

As Organizações Públicas têm uma obrigação de prestar serviço, um **dever** de atendimento que não existe no setor privado. Os cidadãos têm o **direito** de receber os serviços, o que significa, em princípio, que não existe a possibilidade de selecionar quem vai ser atendido, os problemas a atender, nem os serviços a produzir. Não é possível repelir os casos difíceis ou dispendiosos.

Agora é com você também!



Somos servidores públicos!

Servidor público é toda pessoa que, pertencendo ou não ao quadro do funcionalismo, exerce oficialmente cargo ou função pública. (Aurélio)

Somos nós!

O servidor assume, hoje em dia, dois papéis extremamente importantes: **o de agente de melhoria da imagem do serviço público e o de porta voz do público junto à Instituição**, pois o atendente, pelo contato direto que tem com o cidadão, deve proporcionar a satisfação deste ao ser atendido, bem como ser um canal que permita chegar às chefias, as reclamações e sugestões das pessoas atendidas.

Mas eu não trabalho com atendimento ao público?

Se você não atende ao cidadão, sua tarefa é dar apoio a alguém que atende.

Os cidadãos de Goiás são o público do Ministério Público de Goiás. Mas, o adequado atendimento dos interesses desses cidadãos passa pelos serviços prestados pelos funcionários da Casa, por todos e por você.

É tarefa e compromisso dos servidores do MP-GO subsidiar da melhor maneira possível as Pro-

motorias, Centros de Apoio Operacional – CAO, Ouvidoria e Órgãos Administrativos para que as decisões tomadas sejam efetivamente coerentes com o melhor interesse dos cidadãos.

Quando você inicia o atendimento é o momento da atenção. Dar atenção ao cidadão significa, voltar-lhe os sentidos.

Pergunte ao cidadão o que ele quer; ouça suas necessidades, seus desejos específicos.

É preciso que se estabeleça um clima de confiança e comunicação recíproca para se alcançar um bom atendimento.

Desafios para o serviço público

- Aumentar a capacidade das Instituições Públicas para fornecerem os serviços desejados pelos cidadãos.
- Elevar o padrão dos serviços prestados.
- Tornar o cidadão mais exigente em relação aos serviços públicos a que tem direito.

O QUE OS CIDADÃOS ESPERAM DO ATENDIMENTO NO SETOR PÚBLICO?

Ações para atender às necessidades e expectativas.

Ter suas expectativas atendidas e superadas.



Qualidade e
encantamento

Os cidadãos julgam os serviços que recebem a partir da maneira pelo qual são tratados por todos aqueles com quem têm contato.

Para encantar o cidadão temos que identificar

- **Que** tipo de cidadão eu atendo?
- **Qual** a sua expectativa?
- **Como** ele conheceu e acessa os serviços prestados?
- **O que** ele pensa do meu serviço?

Reflexão

Refleta sobre o que você acha que é o serviço público. Você pode conversar com alguém e ouvir a opinião dele, ou apenas pensar naquilo que você

acha. Não se esqueça de anotar essas reflexões nas suas anotações.

PRA COMEÇO DE HISTORIA VOCÊ PRECISA ESTAR MOTIVADO.

O que é motivação

Este é um tema bastante recorrente e aparece em diferentes esferas das relações humanas, o ser humano só se perpetua, enquanto espécie, por causa da motivação.

Foi a motivação que fez com que o ser humano se adaptasse às novas condições de vida, quer seja no meio natural, quer seja no meio social.

Foi a motivação que determinou as principais mudanças tecnológicas, mudanças religiosas, mudanças científicas, mudanças... mudanças....

Vamos imaginar a humanidade sem essa tal motivação. Estaríamos ainda comendo carne crua e carregando nas costas o peso de nossas caças. Já imaginaram o que seria do mundo se Benjamin Franklin não sentisse um ímpeto de pesquisar sobre a fabulosa energia que saía dos raios? Estaríamos condenados a um eterno “jantar à luz de velas”...

E se Santos Dumont não tivesse sonhado com a

possibilidade de voar, não teríamos a possibilidade de chegar do outro lado do mundo em apenas um dia...

Pois é, a motivação é tudo. E, é por essas e por outras que, hoje, eu sugiro que você pare para pensar em suas motivações pessoais.

O que me motiva desde o momento em que me entendo por gente? O que me motiva enquanto ser humano? O que me motiva enquanto mulher/homem? O que me motiva enquanto profissional? Enquanto filha/filho? Enquanto companheira/o Enquanto irmã/irmão quais são as minhas motivações pessoais?

Motivação vem do latim **movere** “deslocar, fazer mudar de lugar”, motivo para se mover. Existe outra expressão muito consagrada, separa-se as sílabas: MOTIVO + AÇÃO = MOTIVAÇÃO.

Motivação é quando algo de fora te estimula por dentro. Tua família, teu trabalho, ou quaisquer fatores externos de modo geral. Porque quando é um processo de dentro para fora se chama **AUTOMOTIVAÇÃO**.

Precisa-se de motivo para agir, sair do estado em que se encontra, fazer algo para mudar, passar o estado atual para um novo ciclo motivacional. Isso atrai pessoas, oportunidades, energias positivas... Todos percebem quando o profissional está motivado.

ALGUMAS ATITUDES PARA DRIBLAR A FALTA DE MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

Não é incomum algumas vezes não se estar motivado como deveria no trabalho. A cabeça começa a viajar durante o expediente, o tempo não passa, o final de semana não chega... e a segunda-feira então, que nunca acaba? Pois bem, se você está sentindo isso atualmente, alguma coisa precisa ser feita, especialmente porque primeiro, essa “doença” da desmotivação, afeta primeiramente você e de forma progressiva, afeta sua carreira, seu emprego e sua família e Trabalho.

Seja entusiasta - O entusiasmo pode ser visto no vigor, no falar ou no escrever, na exaltação de sempre estar disposto a criar algo novo. Entusiasmo é a ação de agirmos com determinação para realizarmos com sucesso todos os nossos planos. Entusiasmada é a pessoa que acredita em si. Acredita nos outros, acredita na força que as pessoas têm de transformar o mundo. Pratique o entusiasmo ao tratar de algum assunto e aja entusiasticamente para ter sucesso.

Valorize tudo que está à sua volta para manter-se motivado independentemente daquilo que está dentro de você.

Estabeleça metas. Faça uma lista, escreva to-

dos os seus objetivos e metas profissionais e pessoais e lute por elas.

Pare de reclamar - O ato de reclamar torna a pessoa vulnerável à derrotas interiores do dia a dia. Reclamar não é a solução, mas sim compartilhar. Lembre-se de que o ato de reclamar só alimentará mais, a visão negativa das coisas. Use a sugestão: vamos compartilhar na medida do possível, ao invés de reclamar.

Eu motivo, tu motivas, eles motivam... - O funcionário sentirá que é importante se estiver motivado. Vamos criar um círculo motivacional onde se você se motiva, motivará e todos aqueles que lhe cercam e o beneficiado será o cidadão.

Descubra outras possibilidades - novos métodos novos recursos. Esteja atento àquelas que poderão fazer a diferença em seu trabalho, além é claro, de buscar entender a missão do MP-GO (que tal olhar um pouco para o futuro para se inspirar?). Isso é um grande diferencial para um profissional, e visualiza muitas oportunidades de crescimento.

Tenha ambições – aumente suas expectativas, pense grande, saia da zona de conforto.

Otimize processos e tarefas no trabalho

Entenda como seus colegas trabalham, veja se há algo que pode ser melhorado na rotina que aumente a produtividade. Isso envolve, é claro, um amplo conhecimento de habilidades, que você deve buscar para se diferenciar. Além de elogios por todos os lados, você poderá ser visto com outros olhos quando se falar em quem deve assumir novas responsabilidades na sua área.

Invista em você

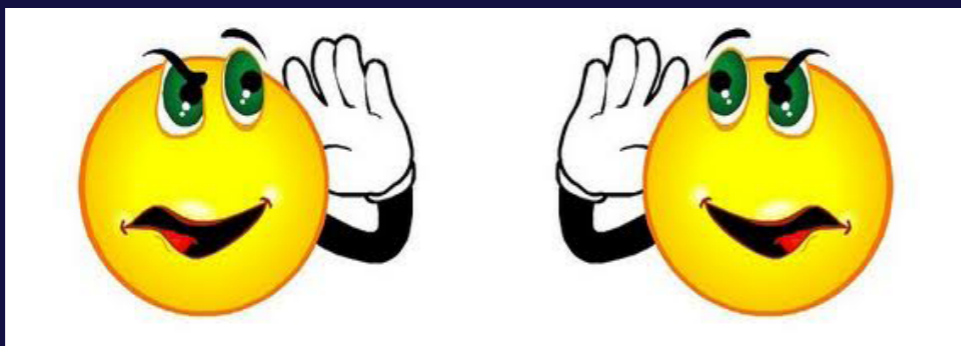
As faculdades e universidades têm evoluído bastante na preparação de seus cursos de formação e especialização, de modo que hoje encontramos vários que são voltados para as mais específicas necessidades de trabalho. Então está esperando o quê? Mãos à obra! Quem não investe em si próprio perde o direito de reclamar dos outros não investirem na sua pessoa. A primeira pessoa que deve investir em nós, somos nós mesmos.

Reflexão

Se você se sente desmotivado(a) como tem driblado esse sentimento? As atitudes que você tem tomado tem surtido efeito? Há alguma outra ação que

você tem tenha tomado e gostaria de compartilhar?

Para atender bem precisamos desenvolver algumas habilidades/competências



1. Saber ouvir

Perceber, reconhecer, entender, compreender, valorizar, dar atenção, respeitar... São vários nomes diferentes para um processo tão simples, mas ao mesmo tempo tão difícil de ser praticado: ouvir, de fato, o outro.

Ouvir não significa simplesmente escutar os sons da voz ou acompanhar o raciocínio do interlocutor. Significa, antes de tudo, ter paciência e tolerância para aceitar a outra pessoa como ela é, com suas qualidades e seus defeitos, crenças e emoções, com sua aparência, quer nos seja agradável ou desagradável, sem pré julgamentos. Concordo com quem disse que esse não é um processo fácil, embora pareça tão elementar.

Vamos analisar um pouco as causas dessas di-

ficuldades. É muito comum compararmos o mundo ao nosso próprio referencial de vida, de como percebemos o mundo, que passa a ser o “nosso mundo”. Incluem-se aí os nossos valores, conceitos e preconceitos.

Além disso, as pessoas aproximam-se pelas semelhanças e não pelas diferenças, desmistificando a crença popular de que os opostos se atraem. Se observarmos bem, antes da diferença há muita convergência, situações comuns, similaridades que atuam como facilitadoras de um processo de entendimento e consideração e a partir daí eventuais diferenças de caráter, atitudes ou comportamentos passam a configurar uma relação afetiva. Se observarmos bem, quando admiramos uma pessoa dizemos: “Que pessoa extraordinária! Que pessoa agradável!”

“Que pessoa simpática!” Enquanto isso, lá no fundo, outro comentário quase imperceptível complementa ... “tão parecida comigo!” Também fica fácil entender tal atitude por outra simples razão, só percebemos qualidades e defeitos nos outros quando nos chamam a atenção porque em potencial essas características existem em nós mesmos.

Aliás, empatia é isso mesmo: ajustar-se ao estilo, momento psicológico, crenças e valores do mesmo