

por qualquer informação adicional meu telefone e e-mail pessoais são ...

- Mesmo em situações onde a resposta não possa ser imediata por qualquer motivo, o funcionário demonstra uma postura de responsabilidade ao se nomear como “dono” do problema do cidadão e mantém o contato até a solução final.

## Reflexão

Avalie a sequência de “momentos da verdade” da sua área e identifique os aspectos que contribuem para a satisfação do cidadão. Imagine ações que garantam a satisfação dos cidadãos e que possam gerar um impacto positivo nos resultados.

Delimitado estes pontos vamos para o próximo passo definir o que é EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO. Para isso usaremos dois conceitos bastante difundidos no mundo da qualidade Momento da Verdade e Qualidade em serviço.

## Atendimento pessoal ao cidadão

“A primeira impressão é a que fica” Quem não acredita nisso? Ser mal recebido em qualquer lugar deixa

marcas para sempre.

É preciso criar um padrão mínimo de atendimento para garantir que todos os cidadãos que venham até o MP-GO percebam a excelência do atendimento prestado.

Atendimento pessoal ao cidadão é o atendimento de qualquer pessoa que venha ao MP-GO seja para solicitar informações ou serviços, são todas as fases que do processo pelo qual o cidadão passa, no Órgão.

## Servidor

É qualquer pessoa envolvida no processo de atendimento ao cidadão: pessoal de recepção (receptionista e seguranças) pessoal do setores ( com os quais o cidadão vai fazer contato) e, em ultima análise, qualquer pessoa que tenha qualquer tipo de contato com o cidadão no MP-GO.

## Cidadão

É a pessoa que venha ao MP-GO, qualquer pessoa.

Convém destacar alguns segmentos típicos

- Cidadão eventual;
- Representantes de Empresas;
- Entidades Governamentais;

- Autoridades do poder (Executivo, Legislativo e Judiciário) ou seus representantes;
- Imprensa;
- Funcionários Internos – pessoal de outras unidades do MP-GO;
- Fornecedores;
- Autoridades são os representantes do poder executivo legislativo e judiciário formadores de opinião e tomadores de decisão;
- Imprensa jornalistas e editores são pessoas influenciadoras, eles buscam informações para divulgação na mídia que atingem diversos segmentos e a opinião pública.

**Podemos dividir o atendimento em 4 momentos da verdade nos quais o cidadão julga nossa excelência:**

- Chegada ao MP-GO - recepção cidadã;
- Chegada ao local ( setor de destino);
- Atendimento;
- Finalização do contato;
- Vamos então analisar o que o MP-GO deve adotar como Excelência no Atendimento Pessoal ao cidadão em cada um desses MVs – Momentos da Verdade.

**MV1 - Chegada a Portaria**

Cumprimento cordial e identificação de quem recebe - Cause uma primeira boa impressão utilizando um cumprimento cordial e respeitoso. Trate sempre o cidadão(ã) de Sr. e Sra. e identifique-se.

Disposição para receber e ouvir o cidadão ( espírito positivo)- identifique claramente com quem o ele deseja falar. Caso ele não tenha certeza prontifique - se em ajudá-lo.

Segurança nas informações prestadas – não suponha algo que você não tenha certeza. Informe-se com segurança antes de prestar qualquer informação ao cidadão.

Garantia em ser anunciado- anuncie o cidadão a alguém do setor de destino. Por outro lado informe também quem o receberá.

**MV2 - Chegada ao local (setor) de destino**

Postura proativa de qualquer funcionário na indicação do local buscado: Nada mais desagradável do que estar perdido, sempre que você vir alguém com dificuldade de localizar-se, ofereça ajuda.

Prontidão no atendimento .Não faça o cidadão esperar. No mínimo demonstre que você reparou que ele chegou (cumprimente-o) e que já vai atendê-lo.

Receptividade – ( ex: total atenção, cordialidade, etc.) demonstre ao cidadão que a presença dele é muito importante para o MP-GO. Dose respeito, simpatia e cordialidade.

Conforto enquanto esta sendo atendido – faça com que ele se sintam bem. O mínimo de conforto é indispensável.

Mínima burocracia no fluxo de atendimento agilize os procedimentos de forma que o tempo de atendimento seja o menor possível.

### **MV3 - Atendimento**

Capacidade de ouvir o cidadão e identificar suas reais necessidades.

Disposição para fornecer as informações ou solicitações com a maior abrangência possível – demonstre interesse e boa vontade em prestar esclarecimentos e fornecer soluções focadas nas necessidades do cidadão. Organiza-se para isso.

Objetividade e clareza nas informações prestadas, cuidado para não divagar. Seja objetivo e esclarecedor.

Linguagem acessível fale a língua do cidadão. Não use termos técnicos. Certifique-se gentilmente de que você esta sendo entendido.

### **MV4 - Finalização do contato**

Fornecimento do menor prazo possível para o atendimento das eventuais solicitações. Certifique-se de oferecer o prazo real possível para atendê-lo dizendo os porquês. Mas não esqueça todos esperam agilidade.

Termine o contato deixando a impressão de que o cidadão é muito importante para o MP-GO.

Nunca comente assuntos e problemas internos na presença do cidadão.

## **Reflexão**

O importante não é o que se aprende, mas , o que se faz com aquilo que aprende.

A grande vantagem de um curso, ou manual é dar diretrizes básicas de procedimentos. É como uma bússola, que aponta para uma direção. Por outro lado todo curso ou orientação só será validado se as pessoas colocarem em prática o que aprenderam.

## **Posturas de atendimento**

### **Os três passos do verdadeiro profissional e postura de atendimento**

### **1. Entender o seu VERDADEIRO PAPEL, que é, o de compreender e atender às necessidades do cidadão**

Fazer com que ele seja bem recebido, ajudá-lo a se sentir importante e proporcionar um ambiente agradável. O profissional deve estar voltado completamente para a interação com o cidadão, estando sempre com as suas antenas ligadas neste, para perceber constantemente as suas necessidades. Para o atendente, não basta apenas conhecer o serviço, mas, o mais importante é demonstrar interesse em relação às necessidades e atendê-las.

### **2. Entender o lado HUMANO**

Conhecendo as necessidades, aguçando a capacidade de perceber o cidadão. Para entender o lado humano, é necessário que o atendente tenha uma formação voltada para as pessoas e goste de lidar com gente.

### **3. Entender a necessidade de manter um estado de espírito positivo**

Cultivando pensamentos e sentimentos positivos, para ter atitudes adequadas no momento do atendimento. Ele sabe que é fundamental separar os proble-

mas particulares do dia a dia do trabalho e, para isso, cultiva o bom estado de espírito antes da chegada ao trabalho.

O primeiro passo de cada dia, é iniciar o trabalho com a consciência de que o seu principal papel é, ajudar os cidadãos a solucionarem suas necessidades. A postura é de realizar bons serviços.

#### **Requisitos essenciais ao atendente**

- Gostar de SERVIR,
- Gostar de lidar com gente,
- Ser extrovertido,
- Ter humildade,
- Cultivar um estado de espírito positivo,
- Satisfazer as necessidades do cliente,
- Cuidar da aparência.

#### **Podemos destacar 3 pontos necessários para falarmos de POSTURA.**

##### **1. Ter uma postura de abertura**

Que se caracteriza por um posicionamento de presteza, mostrando-se sempre disponível para atender e interagir prontamente com o cidadão. Esta POSTURA DE ABERTURA do atendente suscita alguns sen-

timentos positivos, como por exemplo: a) postura do atendente de passar um sentimento de receptividade e acolhimento; b) deixar a cabeça meio curva e o corpo ligeiramente inclinado, transmite presteza do atendente; c) o olhar firme nos olhos, traduzem respeito e segurança; d) a fisionomia amistosa, alenta um sentimento de cordialidade.

## **2. Sintonia entre fala e expressão corporal**

Que se caracteriza pela existência de uma unidade entre o que dizemos e o que expressamos no nosso corpo. Quando fazemos isso, nos sentimos mais harmônicos e confortáveis. Não precisamos fingir, mentir ou encobrir os nossos sentimentos e eles fluem livremente, sem stress.

## **3. Expressões faciais**

Das quais podemos extrair dois aspectos: o expressivo, ligado aos estados emocionais que elas traduzem e a identificação destes estados pelas pessoas; e a sua função social que diz em que condições ocorreu a expressão, seus efeitos sobre o observador e de quem a expressa.

## **4. O olhar**

Os olhos transmitem o que está na nossa alma. Através do olhar, podemos passar para as pessoas os nossos sentimentos mais profundos, pois ele reflete o nosso estado de espírito.

Um olhar brilhante transmite ao cidadão a sensação de acolhimento, de interesse no atendimento das suas necessidades, de vontade de ajudar. Ao contrário, um olhar apático, traduz fraqueza e desinteresse, a impressão de desgosto e dissabor pelo atendimento.

## **5. Apresentação Pessoal**

Que imagem você supõe que transmitimos quando atendemos com unhas sujas, ou roupas mal cuidadas? O(a) atendente está na linha de frente é responsável pelo contato além de representar o MP-GO neste momento. Para transmitir confiabilidade, segurança e bom serviço e cuidado faz-se necessário uma boa apresentação pessoal.

## **A agilidade**

A agilidade no atendimento sugere ao cidadão a ideia de respeito. Sendo ágil o atendente reconhece a necessidade do cidadão em relação à utilização adequada do seu tempo.

Atender com agilidade significa ter rapidez sem perder a qualidade do serviço prestado.

#### Quando há agilidade podemos destacar

- Atendimento personalizado,
- Atenção ao assunto,
- Saber ouvir cuidar das solicitações e facilitar sua estadia na Instituição.

#### Cordialidade

O atendimento cordial evita dissabores e situações constrangedoras além de resumir tudo que se disse sobre postura.

O atendente está na condição de atender o cidadão e para isso é preciso lembrar sempre que o mesmo quer ser respeitado e deseja se sentir importante. Ao contrário, um atendimento áspero transmite sensação de desagrado, descaso e desrespeito além de retornar ao atendente com O Efeito Bumerangue. Com estas atitudes batem e voltam, ou seja, se você atende bem, o cidadão se sente bem e trata com respeito. Se atende mal a reação é hostil.

Atitudes de apatia, frieza e desconsideração estão refletindo que o cidadão não é bem vindo. Assim o SERVIDOR esquece que sua missão é SERVIR.

Depois de conhecermos a postura correta do atendimento também é importante conhecermos as posturas erradas para jamais praticá-las.

**Postura inadequada** - Ela vai desde a postura física ao mais sutil comentário negativo sobre a Instituição na presença do cidadão.

#### Em relação à postura física

- Mascar chicletes,
- Comer na presença do cidadão,
- Falar alto,
- Coçar ou bocejar (revela falta de interesse no atendimento) e outras.

## Os 7 pecados mortais do atendimento

#### Apatia

Ocorre quando o funcionário de uma Instituição não demonstra que se importa com o cidadão. Normalmente este fica bravo e ofende-se. O contrário da apatia é a empatia, a capacidade de se colocar no lugar do cidadão, compreendendo o seu nível sócio-cultural, temperamento e momento psicológico. Ser empático é ser generoso com o outro.

### **Má Vontade**

O funcionário tenta livrar-se do cidadão, sem resolver o problema dele. Muitas vezes tratando - o de forma distante e até desagradável.

### **Incoerência**

É a diferença entre falar, defender uma posição e não seguir os discursos e as ideias apregoados (falta de lógica). Esse comportamento desperta desconfiança e descrédito ao atender.

### **Arrogância**

A falta de humildade é um ponto extremamente negativo no atendimento. Há funcionários que se dirigem ao cidadão, de cima para baixo, como se ele não soubesse nada. Isso irrita, e muito, as pessoas. A humildade é uma das qualidades mais difíceis de exercer. Porém, humilde não significa ser fraco perante a posição que se ocupa no trabalho ou no mundo. É saber ouvir, ser firme sem passar por cima do outro, é ser respeitoso e ter o conhecimento exato do que não se é.

### **Insegurança**

A insegurança é reflexo da falta de informação e de conhecimento sobre uma situação ou assunto. Profis-

sionais inseguros não transmitem segurança e credibilidade aos públicos de interesse (funcionários, parceiros e cidadãos). A comunicação interpessoal é o reflexo da comunicação intrapessoal. É preciso ser firme, confiante, respeitoso (a), ponderado (a), e controlado (a). Quem mantém um comportamento assertivo é alguém emocionalmente inteligente e maduro.

### **Demasiado apego às normas**

Acontece com o funcionário que diz “sinto muito, mas não podemos ser flexíveis” , que mostra uma inflexibilidade. Nos tempos modernos a flexibilidade é uma característica importantíssima. Mostra respeito e atenção para o caso,, cada cidadão é ÚNICO, não esqueça disso.

## **Atendimento telefônico - Tele-imagem**

O processo de atendimento telefônico é um dos pontos de referência para se avaliar a qualidade do atendimento prestado pela Instituição, a partir do qual mantemos a satisfação, preservando a imagem do MP-GO.

Uma comunicação eficiente ao telefone exige:

### **Bom emissor**

Fala com clareza , objetividade e sabe o que vai dizer.

### **Bom receptor**

Atende com rapidez e clareza, demonstra o que faz e fornece informações solicitadas.

### **Boa mensagem**

Clara. Objetiva e Segura.

### **Vamos seguir esta linha**

#### **1. Atenda prontamente o telefone**

O atendimento telefônico faz parte de sua rotina diária de trabalho. Assim, procure atender sempre que estiver ao seu alcance.

O cidadão está telefonando porque quer obter alguma informação que considera importante.

Quanto mais se espera pela chamada a ser atendida, mais impaciente se torna. Atender prontamente diminui a impaciência e também posiciona a área como ágil e eficiente.

#### **2. Tenha tudo o que você precisa à mão**

Procure ter à mão tudo o que precisa para realizar o atendimento (caneta, papel, relação de ramais por

seção/setor).

#### **3. Identifique-se imediatamente**

É importante que a área possua uma só maneira de atendimento ao telefone. Isso ajuda a construir uma imagem positiva. Assim,

- Identifique a Seção/Setor,
- Identifique-se,
- Cumprimente.

**Exemplo: Ministério Público , Marcela, boa tarde.**

Além de ser a maneira mais educada de responder a uma chamada, esta identificação dará ao cidadão a confirmação de que estará falando com o setor certo, no lugar certo e com a pessoa certa.

#### **4. Seja amigável**

A conduta do atendente, mesmo por telefone, é “ouvida” pelo cidadão.

- Sempre inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa;
- Dedique atenção evitando distrações;
- Não consuma alimentos enquanto atende ao telefone;
- O tom de voz é muito importante: deve passar confiança, além de clara e fácil de entender;

- Escute atenciosa e ativamente (ok, sim, etc.).

## 5. Seja fácil de lidar

Seja profissional, tanto no seu trabalho quanto na sua atitude / postura.

### Seja cuidadoso

- Para evitar expressões desagradáveis, intimidantes, palavrões, gírias ou ruídos que possam criar sentimentos negativos.
- Para não compartilhar com o cidadão informações internas ou conversas paralelas do local de trabalho. Para evitar isso, enquanto busca as informações para o cidadão, pressione a tecla de Espera do telefone.
- Mesmo quando você não estiver ao telefone, preocupe-se com o tom de sua voz, pois pode atrapalhar a comunicação de quem estiver ao telefone.

Identifique exatamente qual o tipo de chamada e decida rapidamente qual a melhor maneira de ajudar.

## 6. Expresse o seu desejo de ajudar

Seja prestativo, eficiente, positivo e firme. Você precisa transmitir a seguinte mensagem:

- Você entende o problema/necessidade e está interessado em ajudá-lo;

- Você irá resolver ou orientar adequadamente com presteza e eficiência.

Desenvolva no cidadão a confiança de que você o está atendendo da melhor forma possível.

## 7. Diga obrigado ou que sente muito, sempre que for aplicável

Existem momentos em que o cidadão requer mais atenção, seja em função de problemas pessoais ou de alguma situação vivida na Instituição. Mostre empatia: reconheça a frustração, mostre prazer em ajudar, seja cordial, sincero, respeitoso e cortês.

## 8. Não interrompa o cidadão

Esperar até o cidadão parar de falar: então faça a sua pergunta. Nós todos perdemos alguns detalhes numa conversação, assim, é importante lembrar-se de confirmar as informações recebidas quando o cidadão lhe der oportunidade.

Não deixe ninguém interrompê-lo, enquanto estiver atendendo ao telefone.

Não hesite em pedir para repetir ou falar um pouco mais alto, caso necessário.

### **9. Junte o maior número de informações que você conseguir**

Lembre-se: sua missão é ajudar e atender às necessidades do cidadão, identificar dúvidas e tomar uma decisão.

### **10. Seja compreensível na sua comunicação**

Tome as precauções necessárias para estar seguro de que você está se comunicando claramente.

### **11. Desligue gentilmente**

Esperar o cidadão desligar o telefone primeiro.

### **12. Todos devem aprender e exercitar estas orientações**

Lembre-se: é importante que haja um padrão, uma só maneira de atendimento telefônico. Isso ajuda a construir uma imagem positiva.

Nós como usuários /clientes de diversos serviços sabemos que não há nada mais irritante do que ligarmos para um determinado local e não sermos atendidos.

Uma espera interminável para sermos atendidos, pessoas que não sabem dar as informações que necessitamos, um “passa-passa” de uma pessoa

para outra, pouco caso. Cada um de nós deve ter mil histórias para contar de um atendimento telefônico ineficaz de quem foi vítima.