

Superior Tribunal de Justiça

Projeto Inclusão Digital



Curso de: Atendimento ao Público

***"Existem empresas que acreditam em tecnologias, outras no futuro,
porém nós acreditamos na experiência".***

Discente: _____

Docente: _____

SEPESP
Seção de Pesquisas e Programas Organizacionais
319.9636/9209/9218
sepesp@stj.gov.br

Atendimento ao Público

"Um comportamento vale muito mais do que um discurso".

Público alvo: alunos do Projeto Inclusão Digital

Pré-requisito: nenhum

Carga horária: 10 h

Participantes: máximo 20 discentes

Conteúdo Programático

Introdução	4
Objetivo	4
Justificativa	5
O STJ como Organização Social	6
O papel do recepcionista	7
Ética no trabalho	7
Trabalho em equipe	8
Apresentação Pessoal	9
A comunicação	9
Atendimento telefônico	11
Algumas regras práticas	11
Conclusão	14
Bibliografia	15

Docente voluntário: Renato Falcão Pimentel

COMPARTILHANDO NOSSAS EXPECTATIVAS QUANTO O TREINAMENTO

1 – Que resultados você espera alcançar com este treinamento?

2 – Para chegarmos a esses resultados, poderemos enfrentar algumas dificuldades. Que tipo de dificuldades você poderá enfrentar durante o treinamento? Liste, no mínimo, três.

3 – Se essas dificuldades realmente acontecerem, como poderemos solucioná-las? Escreva uma solução para cada um dos itens listados acima.

Introdução:

Sensibilizar os participantes em relação à importância do seu papel como agente de melhoria da imagem do serviço público, com vistas a possibilitar mudanças de atitudes e melhor desempenho e obter-se, como resultado, um atendimento eficaz e cordial.

Objetivo:

Fornecer informações sobre a importância do atendimento ao público à melhoria da imagem pessoal e do Superior Tribunal de Justiça.

Justificativa

“Quem se expressa bem evidência conhecimentos, vende seus talentos e idéias, convence, projeta uma personalidade positiva, obtém prestígio, gera cooperação e torna-se líder. Não adianta você ter um grande conhecimento se não souber transmiti-lo. Você perde chances para promover-se”.

A evolução da informática na organização bem como seus impactos no trabalho obriga ao profissional a fazer do conhecimento um desafio, para acompanhar esta tecnologia.

O profissional tem de estar sempre se atualizando.

Visando suprir estas habilidades, dentre as quais, a qualidade de atender bem a coletividade, o STJ proporciona o curso de **Atendimento ao Público** às empresas terceirizadas, as quais prestam serviços ao Tribunal, buscando melhoria e aperfeiçoamento na comunicação da sua Instituição.

Com aquisição de equipamentos de informática (*hardwares e softwares*), considerados necessários à implantação das Unidades de Atendimento ao Público externo e interno. O STJ pretende ser reconhecido pela sociedade como Tribunal da Cidadania.

Com o avanço desta **Linguagem Universal**, as empresas e repartições públicas necessitam proporcionar oportunidades em recursos tecnológicos aos seus profissionais qualificando-os, e ou atualizando-os as exigências ao mercado de trabalho, posto que é válido lembrar que sem usuário, não existe organização.

O STJ como organização Social

O projeto Voluntariado Inclusão Digital busca qualificação e aperfeiçoamento dos terceirizados proporcionando melhores condições pessoais de trabalho, eficiência nos procedimentos, qualidade no atendimento ao público. Tem como mérito a operacionalização de um serviço público de qualidade, eficiente, pautado na dignidade e respeito humano. Utilizando recursos próprios valoriza os talentos humanos e gera qualidade. O projeto, em suma, vem ao encontro dos comandos constitucionais e aos apelos e necessidades sociais contribuindo para uma sociedade mais justa e humana. Como síntese do alcance da proposta tem-se que:

a) o aperfeiçoamento do trabalho e a melhoria da operacionalização serão possíveis por meio dos conhecimentos técnicos adquiridos.

b) o melhoramento da metodologia de funcionamento será alcançado com a integração da equipe;

c) a divulgação positiva da imagem do STJ: no sentido que revela a preocupação desta Instituição com o bem maior de uma nação que é seu povo, revitalizando a idéia da Justiça através dos conceitos de competência, satisfação no desempenho de serviços, eficiência, cordialidade, aprimoramento técnico, celeridade e eficácia da prestação jurisdicional;

d) a remoção de obstáculos operacionais como a falta de conhecimentos técnicos e à distância entre os membros da equipe e seus entendimentos e atuação.

e) a valorização das pessoas tanto as que buscam o atendimento como a dos e terceirizados, gerando satisfação no trabalho o que por sua vez leva a uma produtividade de qualidade.

Inserida em um mundo globalizado onde conceitos aparentemente tão distantes entre si como bem estar social, justiça, produtividade e satisfação pessoal realizando seu fim maior: contribuição do STJ para um mundo melhor.

O papel do recepcionista

"Se você não está servindo ao cliente, seu trabalho é servir a alguém que esteja".

Você sabe que as pessoas em geral não acreditam no serviço público, o qual é o vilão nas reportagens da mídia. Lembre-se: Você é a voz do STJ, e é também uma das pessoas que representam o STJ.

O cliente que procura o STJ é um cidadão, e além disso, está aqui para busca de seus direitos.

Você é importante nesse processo, uma vez que as observações que colaborarem à melhoria do atendimento serão feitas por você. E a qualidade não esta nas coisas, mas em você.

Obs. Nunca fale que você é "novato" na sua função, pois exprime uma fraqueza e o cidadão não quer saber disso.

Procure conhecer pessoas que estão no Tribunal há mais tempo.

Na dúvida pergunte.

Ética no trabalho

Ética é um conjunto de regras e preceitos de ordem valorativa e moral de um indivíduo, de um grupo social ou de uma sociedade

Valorativa - que origina ou é oriundo de valoração;

Valoração - ato ou efeito de valorar, de determinar a qualidade ou o valor de algo

Preceito – ordem moral ex: Renato anda segundo os preceitos de Cristo.

Sua qualidade pessoal está intimamente ligada à sua ética: seu senso moral ou maneira pela qual trata seu semelhante.

Sua auto-estima é fortalecida a cada vez que você demonstra, em palavras, atitudes e ações, aquilo que acredita realizando o correto.

O que fazer:

Seja leal ao cliente.

Fale com as pessoas e não delas.

Cumpra suas promessas.

Admita seus erros, não culpe os outros pelo ato ou efeito de errar.

Não invente ou espalhe boatos, nem participe de intrigas.

Não critique ninguém na presença de outros.

Não roube idéias, nem aceite créditos pelas realizações de outros indivíduos.

“Quanto mais falamos dos nossos méritos, menos os outros crêem”.

Não leve seus problemas para o trabalho.

Não faça observações depreciativas a respeito de colegas ausentes.

Seja claro e explique os fatos de forma aberta, honesta evitando o exagero e o “oculto”.

Assuma sua parte da responsabilidade nos erros cometidos por seus colegas da equipe.

“A organização é como se fosse uma cadeia, se algum elo se romper, de nada adiantará o esforço de um único envolvido, a exemplo do que ocorre nas escolas de samba; em que, todos trabalham, visando ganhar o primeiro lugar no carnaval”.

O exemplo referido acima se denomina **equipe** a qual é um conjunto de pessoas que se dedicam à realização de um mesmo trabalho.

Toda **equipe** há um supervisor.

Seja positivo.

Não perca a cabeça quando algo der errado.

Saiba bem o que espera dos outros

Envolva os outros nas decisões.

Nunca tenha favorito.

Faça elogios de maneira específica e natural.

Comunique-se, comunique-se e comunique-se.

“O poder é você que empoe, porém a autoridade é conquistada”.

Seja educado no trato, breve e direto com outrem.

É válido lembrar que você está aqui para trabalhar para o STJ.

Apresentação Pessoal

A sua imagem é o primeiro contato com o cliente.

Roupas, sapatos limpos e higiene pessoal garantem uma ótima recepção aos cidadãos que buscam o STJ. Cuide sempre da sua aparência e mire-se no espelho e aprecie sua vestimenta se esta condizente com seu emprego. Evite perfumes, mulheres cuidado com o decote, esmalte preferencialmente cores neutras e dentre outros. Isto é válido para uma entrevista de um novo emprego. Lembre-se: Um semblante alegre. A primeira boa impressão é a que fica...

Naturalidade - Em primeiro lugar: Seja natural! Em segundo lugar: Seja natural! E...finalmente, em terceiro lugar: Seja natural! Não incorpore em si aquela falsa máscara do artificialismo.

Evite intimidade com o cliente ex: "querido", dentre outros.

Não fale "gírias" ou termos técnicos.

Olhe sempre para o cliente e se vista com elegância e discrição.

Sua comunicação deve ser clara, simples e objetiva.

A Comunicação

A comunicação, a qual é o instrumento pela qual nos relacionamos. Para que esta ocorra é preciso:

EMISSOR-----→MENSAGEM-----→RECEPTOR

Emissor: é aquele que fala, dá as informações.

Receptor: é aquele que ouve.

Mensagem: é a idéia que se transmite.

Meios: são a linguagem, os gestos, a postura e a voz.

A estrutura interior precede a linguagem transmitida, pois a capacidade de pensar é aproximadamente 4 (quatro) vezes, mais rápida que a fala (Polito).

"Na comunicação, quando o ouvinte estiver bem preparado para receber bem a comunicação, não há mais o que preparar, transmita-a". COMO FALAR -

corretamente e sem inibições, 68ª edição, ed. Saraiva, 1999, Reinaldo Polito, pág. 140.

Para permitir uma boa compreensão do receptor, o emissor deve fazer o melhor uso da voz, ou seja, da **comunicação verbal e não-verbal**. Esta se manifesta através da apresentação pessoal, gestos, posturas e símbolos. Aquela é por meio da linguagem oral ou escrita.

A comunicação é uma necessidade básica da humanidade. Comunicar-se corretamente é uma exigência fundamental para o profissional moderno. Ter habilidade na transmissão de idéias é saber ser entendido e sem ouvinte não existe comunicação. A fim de permitir uma boa compreensão do receptor, o emissor deve fazer o melhor uso da voz. Num mercado absolutamente competitivo e exigente, falar com fluência, entusiasmo, naturalidade e postura adequada pode ser o diferencial na apresentação de um produto, serviço ou idéia.

O homem é um ser privilegiado. Através da palavra escrita ou verbal, pode expressar os seus sentimentos, mudar a sua realidade e o mundo ao seu redor, como Mahatma Gandhi demonstrou nas suas atitudes de amor na Índia.

Na atualidade, com o final do século e o início de um novo milênio, o homem encontra-se bastante preocupado com o ato ou o efeito de conhecer, a fim de ser um indivíduo seguro.

"Bem-aventurado o homem que acha sabedoria, e o homem que adquire conhecimento". Pv 3:13.

Nos dias de hoje, o maior poder é a palavra, a qual está disponível a todos.

Dominar o poder da palavra, desenvolve a sua auto-estima, constrói um propósito de vida, traça objetivos e cumpre-os; consegue avistar o futuro, estabelece um compromisso consigo, buscando o sucesso, e principalmente dá a sua contribuição para o mundo.

"Sem contar que a luta pelos espaços profissionais começa cada vez mais cedo, e a comunicação é um dos principais ingredientes para ser bem-sucedido".

"As palavras são o caminho para o sucesso".

Saber falar qualquer um sabe; mas “como falar” é uma arte dominada por poucos. Exatamente por aqueles que chegaram aonde todos gostariam de chegar: aos degraus mais altos da escala social e profissional.

Atendimento Telefônico

Se você estiver livre atenda ao telefone, não espere pelos outros aja.

Portanto, procure utilizar as regras abaixo.

Atenda sempre falando: o nome da seção, seu nome e “bom dia” ou “boa tarde”.

Ex: SECONT, Renato Falcão. Boa tarde!

Procure ter em sua mesa um bloco de anotações e caneta.

Anote as informações que lhe são passadas. Coloque seu nome no recado. Não confie na memória.

Evite gritar no telefone. Use um tom de voz agradável e claro.

Não interrompa o cliente, pois saber ouvir é comunicar-se.

Atenda como gostaria de ser atendido.

Quando você usar o telefone para ligações locais: Seja breve.

Não ocupe muito tempo à linha telefônica, posto que alguém pode estar tentando ligar para aquele ramal.

Fale a origem em ligações internas. Ex: Aqui é da SECONT! Para uma ligação externa: Cumprimente antes de dizer qual é a procedência.

Agradeça e desligue por último.

Obs. Quando a pessoa não estiver no local, deixe seu nome, local e ramal.

Algumas regras práticas.

Formas de Tratamento

Não se esqueça que devemos ter cuidado ao nos dirigimos às pessoas. Portanto, siga o descrito abaixo:

Assinale a presença do cliente assim que possível, cumprimentando-o e verificando a sua necessidade.

Desculpe-se por qualquer demora, a desculpa deve ser breve, mas enfática.

Evite atitudes paralelas no atendimento, dê atenção exclusiva ao cliente.

Use o nome das pessoas sempre que puder (Senhor e Senhora devem acompanhar o nome do cliente).

Não use expressões vulgares

Confirme que está ouvindo.

Dê opções às pessoas sempre que puder ou peça sugestão.

Verifique se o ouvinte lhe entendeu e concorde.

Utilize sempre "Obrigado (a), por favor, com sua licença, disponha!".

Não interrompa o outro, ouça-o atentamente.

Indique, quando for o caso, o local para espera.

Faça o cliente se sentir bem-vindo.

Esteja bem-informado.

Seja um ponto de escuta! Faça perguntas! Preste atenção!

Faça algo extra! Facilite a vida do cliente!

Acompanhe a solução do problema.

Nunca diga que o problema não é seu!

Cumpra as promessas.

Saiba dizer não!

Use os fatos.

Seja firme, porém gentil.

Mantenha a calma.

Dê motivos, mas não desculpas.

Ofereça ALTERNATIVAS.

Finalize educadamente.

Administre a insatisfação do cliente.

Controle suas emoções.

Conclua o atendimento com chave de ouro.

A tecnologia serve para facilitar o atendimento ao cliente. É uma ferramenta! Quem realmente faz diferença no atendimento é a PESSOA que o atende!

Quando um cliente reclama, ele não queixa apenas de você, mas sim PARA VOCÊ E DO SERVIÇO.

Desenvolva uma atitude empática com o cliente.

Depois de um atendimento difícil, alivie o seu estresse! Você merece!
Abra-se para as sugestões dos clientes. Registre. Faça algo com o que ele disse. Contate-o para que ele saiba que o atendimento está melhor pela sugestão dele!

Os clientes internos têm o mesmo peso que o cliente de ferro. Acabou a era do “casa de ferreiro, espeto de pau!”

Dê atenção aos detalhes.

Mostre entusiasmo!

“Toda vez que o cliente entra em contato com a organização, você tem a oportunidade de criar valor!”.

Comemore o alcance dos resultados da equipe!

Apenas a prática irá proporcionar-lhe o reflexo à confiança.

Conclusão

Resumo

Forma Inadequada	Forma mais correta
<i>Isso não é comigo!</i>	Vou levá-lo à pessoa responsável!
<i>Não sei!</i>	Um momento, vou verificar!
<i>Um minutinho!</i>	Um instante / Um momento, por favor!
<i>O Sr. Entendeu?</i>	O Sr. tem alguma dúvida?
<i>Agora não posso!</i>	Aguarde um momento, por favor. / Posso entrar em contato com o Sr. em qual ramal!
<i>Não fui eu! Não é minha culpa!</i>	Desculpe a nossa falha!. Vamos averiguar o acontecido para o Sr. e traremos uma resposta.
<i>Acho que recebi a sua solicitação.</i>	Aguarde um instante e verificaremos o recebimento da sua solicitação.
<i>Mais alguma coisa?</i>	O Sr. deseja algo mais?
<i>Fulano não está, ligue mais tarde.</i>	O Fulano não está no momento, posso ajudá-lo? Gostaria de deixar algum recado?
<i>O que o Sr. Quer?</i>	O que o Sr. deseja? Posso ajudá-lo?
<i>É norma da Empresa.</i>	Explicar o motiva da norma, sem falar dela.
<i>Infelizmente, lamento muito.</i>	Procuraremos outra alternativa.

“Eu, porém, vos digo: Amai a vossos inimigos, bendizei os que vos maldizem, fazei bem aos que vos odeiam, e orai pelos que vos maltratam e vos perseguem; para que sejais filhos do vosso Pai que está nos céus;

Porque faz que o seu sol se levante sobre maus e bons, e a chuva desça sobre justos e injustos.

Pois, se amardes os que vos amam, que galardão tereis? Não faz os publicanos também o mesmo”?

Mateus 5:43-46

Bibliografia

Bíblia Sagrada Revisada e Atualizada – Sociedade Bíblica do Brasil 1998.

Brum, Silvia - **ORATÓRIA A ARTE DE FALAR EM PÚBLICO**, Bsb/jan/98.

Falcão, Renato Pimentel, **Projeto Elaborado: A arte de Falar em Público**
Brasília/Agosto – 2003.


Fonseca, Simone; Excelência no atendimento ao cidadão, Brasília/DF,
fev/2004 STJ/RH.

Fonseca, Simone; Qualidade no Atendimento ao Público, Brasília/DF,
mar/1999 STJ/RH.


Polito, Reinaldo – **COMO FALAR** corretamente e sem inibições, 68^o Edição
Especial, São Paulo, ed. Saraiva – 1999.


Revista Profissão Mestre, Ano 5 – N^o 55, Abril/2004, Ed. Humana Editorial.

Sites:

[APC ATENDIMENTO PUBLICO CENTRALIZADO](#)  Notícias. **Atendimento Público** Centralizado. 14 de maio de 2003. A Secretaria dos Transportes criou o APC - **Atendimento Público** Centralizado, para oferecer qualidade e agilidade nos serviços aos cidadãos.

www.sectran.sp.gov.br/noticias/APC%20ATENDIMENTO%20PUBLICO%20CENTRALIZADO.htm [mais resultados deste site](#)

[Atendimento no Serviço Público](#) ... **Atendimento** no Serviço **Público**: O Papel do Profissional de Saúde Mental*. ... O psicoterapeuta no serviço de **atendimento público** comumente se desorienta quando se defronta com
...www.gilbertolucio.hpg.com.br/atendimento.htm

[inicial](#)  ao fechamento dos seus setores de **atendimento público** quando da expedição do Ofício Circular n ... a obrigação de prestar o **atendimento público** ao usuário e, além disso
.www.mp.sp.gov.br/caoconsumidor/Atua%C3%A7%C3%A3oPr%C3%A1tica/Iniciais/03-976.htm [mais resultados deste site](#)

[Princípios e práticas da qualidade no serviço público: Capítulo IV](#) 

Artigo sobre qualidade no serviço público alexandrear.sites.uol.com.br/Artqua.html

Renato Falcão Pimentel
Coordenadoria de Suporte Técnico/ r:9104
rpimente@stj.gov.br