



Manual de Atendimento ao Público

www.udesc.br/politicadecomunicacao



Reitor

Marcus Tomasi

Secretário de Comunicação

Luiz Eduardo Schmitt

Secretaria de Comunicação da Udesc

comunicacao@udesc.br | (48) 3664-8009

Manual de Atendimento ao Público

Coordenação

Celia Penteado

Colaboração

Carlito Costa e Thiago César Augusto

Revisão

Rodrigo Brüning Schmitt

Edição Gráfica

Gustavo Cabral Vaz e Fê Pimentel Teixeira

Este manual integra as iniciativas previstas
na Política de Comunicação da Udesc

Sumário

Excelência no atendimento	5
Comunicação e os tipos de linguagem.....	5
Quem é o público?	6
Como prestar um atendimento de qualidade?.....	6
Atendimento telefônico	7
Dicas de postura.....	8
Apresentação pessoal.....	9
Uso do celular.....	10
Internet	10
Conclusão	11



Apresentação

A qualidade do atendimento ao público apresenta-se como um desafio institucional e, com a divulgação do Guia de Atendimento ao Público, a Udesc tem como meta aprimorar e uniformizar o serviço oferecido tanto à comunidade externa como à comunidade interna (servidores, alunos e pessoal terceirizado).

É sempre bom lembrar que, para o público, a pessoa que está realizando o atendimento representa a universidade. A boa impressão que se tem da instituição pode ser anulada por um único atendimento displicente.

Para um atendimento de excelência, é essencial preparar-se para novas práticas que impliquem mudanças de comportamento. Com uma postura adequada, é possível aperfeiçoar o atendimento, enfatizando características como rapidez, flexibilidade, cordialidade e, sobretudo, qualidade no trato com o público.

Com este pensamento, a Secretaria de Comunicação (Secom) divulga os pontos que considera relevantes nas relações interpessoais, lembrando que a criação deste manual foi prevista na Política de Comunicação da Udesc.

Secretaria de Comunicação da Udesc

Excelência no atendimento

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza.

O “bom atendimento” é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. Por isso, é bom ter em mente que ele é, antes de tudo, a razão do seu trabalho. Ao atender o público, é necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os ânimos quando necessário.

Comunicação e os tipos de linguagem

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida.

A norma culta é a forma linguística ensinada nas escolas e difundida nas gramáticas. Exemplo: “Estou preocupado”. Sendo mais espontânea e criativa, a língua popular se afigura mais expressiva e dinâmica. Exemplo: “Tô preocupado”.

A gíria é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente. Exemplos de gírias muito usadas pela população: “gato” ou “gata”, “brother”, “mano”, “tã ligado”, entre outras possibilidades.

É recomendável que as gírias sejam evitadas no ambiente de trabalho. Claro que é compreensível falar uma ou outra gíria, mas carregar o vocabulário com elas torna a fala inconveniente.

É importante que fique claro que o público é a razão de ser da universidade, por isso satisfazê-lo é essencial para a manutenção do bom clima institucional.

Quem é o público?

Público (ou cliente) interno – São todos os servidores e companheiros de trabalho, tais como professores, técnicos, estagiários, bolsistas e terceirizados. Entende-se por público interno o indivíduo que trabalha para a instituição, participando ativamente dela. De acordo com esse conceito, os funcionários prestam serviços internos a outros funcionários, ou seja, todos os trabalhadores (servidores e terceirizados) são “clientes” uns dos outros.

Público (ou cliente) externo – São todos aqueles atendidos pela universidade: alunos, imprensa e a comunidade em geral.

Como prestar um atendimento de qualidade?

Com boa vontade, profissionalismo e, acima de tudo, respeito ao público, buscando sempre ouvir o que as pessoas têm a dizer. Além disso, é importante conhecer a estrutura organizacional e as atividades realizadas pelos funcionários. Tais informações são fundamentais para tornar um atendimento eficiente.

Recepção

- Cumprimente. Frases como “Bom dia” ou “Como vai?” demonstram acolhimento e educação.
- Se for o caso, indique um local para a pessoa sentar enquanto aguarda.
- Inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa.
- Seja proativo. Pergunte à pessoa: “Em que posso ajudar?”.
- Tenha paciência ao ouvir a pessoa, não a interrompa bruscamente.
- Durante o atendimento, não atenda telefonemas ou seu celular.
- Trate a todos com igualdade e cordialidade.
- Procure sorrir. Além de calorosa, essa atitude demonstra abertura e disposição.

- Ao prestar atendimento, esqueça seus problemas pessoais.
- Evite bocejar, tossir ou emitir sons que possam ser interpretados como sinal de desleixo pela pessoa atendida.
- Procure ser discreto: discuta apenas assuntos profissionais.
- Se necessário, conduza o visitante ao destino desejado (se ele precisar, por exemplo, se dirigir a outro setor).
- Não diga “Ele não se encontra” ou “Ele não chegou ainda”. Diga apenas “Ele não está”.
- Evite usar diminutivos como “ele deu uma saidinha” ou “quer deixar um recadinho”, que passam a impressão de falta de seriedade com o trabalho.
- Mantenha a calma mesmo com pessoas menos educadas. Jamais as interrompa, discuta ou seja agressivo com elas.
- Não fale baixo nem gritando, use um tom moderado. E procure transmitir as informações de maneira rápida e correta.
- Se você não tiver resposta para a questão, procure a solução e dê um retorno à pessoa atendida. Nunca a deixe sem resposta.

Atendimento telefônico

O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo, por isso:

- Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa: “Quem quer falar, por favor?”. Nunca diga: “Quem fala?”, “Quem é?”, “Quem gostaria?”.
- Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta, papel e relação de ramais.
- Anote todos os recados e encaminhe-os à pessoa que precisa recebê-los.
- Ao falar pelo telefone, esqueça seus problemas pessoais. Sua voz deve soar calma e agradável.
- Peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto caso necessário.
- O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal.
- Evite deixar a pessoa esperando na linha.

- Não atenda ao telefone olhando o computador, pois essa atitude prejudica o bom atendimento.
- Se necessário, explique novamente, de outra maneira, até que a pessoa entenda a mensagem.
- Se outro ramal tocar na mesma sala e o responsável não estiver presente, atenda. Informe que a pessoa procurada não está em sua mesa no momento e pergunte quem está ligando e se deseja deixar um contato/recado. Anote e repasse ao colega.
- Ao receber recado de que alguém lhe procurou durante uma ausência, não deixe de retornar a ligação.

Como atender?

Veja abaixo o atendimento-padrão recomendado:

- Udesc Ibirama, Maria, bom dia.

Em relação aos setores/ramais, é aconselhável manter esse padrão, por exemplo:

- Extensão, Maria, bom dia.

Diante de erros e problemas:

- Peça desculpas.
- Explique o que ocorreu, evitando justificar.
- Procure corrigir o erro imediatamente ou dizer quando e como o erro será corrigido.
- Após a correção e/ou solução de algum problema, contate a pessoa interessada e certifique-se da satisfação dela.

Dicas de postura

- Coloque-se no lugar das pessoas e procure atender às expectativas.
- Preste atenção: não apenas ouça as pessoas, mas esforce-se para entender o real significado do que dizem.
- Seja gentil, atencioso e disposto.
- Use palavras simpáticas no relacionamento diário com as pessoas à sua volta: “Bom dia”, “Por favor”, “Com licença”; homens devem dizer “obrigado” e mulheres, “obrigada”.
- Tente resolver na hora e não “daqui a pouco”, eliminando o hábito da procrastinação (adiamento ou “deixar para depois”).
- Evite também o jogo de responsabilidade; há quem mande as pessoas de um lugar para outro, sem nunca resolver nada.
- Evite falar pegando nas pessoas – mantenha uma distância razoável.
- Não se refira à pessoa como “querido”, “amigo” etc.
- Evite falar alto no seu trabalho.
- Não reclame do salário, da vida, da família e do mundo.
- Não faça fofocas.
- Procure ter flexibilidade e não aja como um “robô”, tampouco como um funcionário rígido que diz “sinto muito, mas não podemos fugir das regras”.
- Não repreenda alguém em público, fale a sós posteriormente.
- Seja empático e aceite pontos de vista diferentes do seu.
- Assuma uma postura firme e assertiva. Adotar uma postura do tipo “isso não diz respeito ao meu trabalho” não ajuda.
- Às vezes, as reclamações da pessoa atendida são improcedentes, porque estão em desacordo com os procedimentos da instituição. Se isso ocorrer, explique a situação em termos claros e simples.
- Trabalhe em equipe: coopere com os outros colegas e mantenha relacionamentos positivos e produtivos com outros funcionários, sejam eles do mesmo grupo ou de diferentes setores da universidade.

Apresentação pessoal

- Evite usar roupas extravagantes, que chamem muito a atenção, como decotes muito ousados, roupas muito curtas ou apertadas e que possam trazer algum tipo de constrangimento ao público.
- Use bom senso ao se vestir para trabalhar. Não compareça ao trabalho de bermuda ou como se estivesse de folga. Passe uma imagem profissional.
- Evite usar perfume muito forte.

Uso do celular

- Ao atender o celular, sendo o assunto particular, fale baixo e seja breve.
- Mantenha o toque do seu celular num tom em que somente você ouça.
- Se o telefone celular alheio tocar e seu dono não estiver no local, não atenda. Telefone celular é um objeto pessoal.

Internet

- Procure responder os e-mails em até 24 horas.
- Cheque os e-mails a cada duas horas. Demandas mais urgentes virão pessoalmente ou por telefone.
- Use o e-mail institucional apenas para assuntos relacionados a Udesc. A instituição pode ter acesso aos sites que você costuma acessar, por isso, fique atento.
- A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Setic), da Udesc, regulamenta o uso apropriado dos recursos tecnológicos, promovendo a proteção dos usuários, dos equipamentos e da própria administração do sistema (Normativa nº 002, de 2 de julho de 2008).

Conclusão

A normatização do atendimento fará com que tenhamos um sistema que garanta uniformidade, rapidez, presteza e, sobretudo, qualidade no atendimento.

Se não nos esforçarmos em fazer o melhor, mesmo em tarefas que possam parecer simples, jamais nos serão confiadas tarefas de maior importância.

Referências bibliográficas

FERRAZ, Kátia Maria de Andrade e MORAES, Thais Cristiane Campos. Divisão de Biblioteca e Documentação/ Universidade de São Paulo - USP, 2015.

ALVES, Ellys Felipe/FILHO, Francisco Canindé/PORLAN, Marcelo/CHAVES, Renato Starling. Guia de Atendimento Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), 2015.



Av. Madre Benvenuta, 2007 | Itacorubi | Florianópolis/SC
CEP 88035-901 | Telefone: (48) 3664-8000
www.udesc.br | facebook.com/udesc | [twitter @udesc](https://twitter.com/udesc)