Atendimento ao Cidadão

Aula 6

Julho/ 2015

Objetivos do Atendimento na Ouvidoria

- Identificar as necessidades do cidadão;
- Facilitar a comunicação;
- Atenuar a burocracia;
- Cumprir prazos e horários;
- Fazer uso da empatia;
- Analisar as reclamações.

O que é um atendimento de qualidade?

- É mais que assistir o cidadão em suas necessidades, é atender com presteza, competência técnica e administrativa, sigilo das informações, cortesia, flexibilidade.

Atendimento na Ouvidoria

- Posicionar 2 voluntários “ou não” para encenar um munícipe e um atendente.
- Utilizar papel e caneta para anotar a manifestação.

Atendimento na Ouvidoria

1.Padrão de Início de Atendimento

O atendente deverá identificar a Ouvidoria, depois identificar-se e em seguida cumprimentar o interlocutor.

Assim, o atendimento deverá ser iniciado da seguinte maneira:

"Ouvidoria da Câmara Municipal, (nome), bom dia (boa tarde, boa noite)"

É importante evitar perguntas iniciais como "Qual a sua dúvida?" ou "Em que posso ajudá-lo?" antes de elaborar o cadastro no sistema.

Atendimento na Ouvidoria

2. Padrão de desenvolvimento de atendimento:

O desenvolvimento do atendimento, imediatamente após a abertura, deverá ser acompanhado da frase: **"Seu nome completo, por favor?"**

Caso a pessoa se recuse a colaborar na confecção do cadastro, explique que os dados são necessários para registro do atendimento e para posterior contato no caso de resposta à sua demanda. Se mesmo assim houver recusa registre no sistema que houve "recusa no fornecimento de dados" e faça o atendimento normalmente.

Todo e qualquer contato com a Ouvidoria deve ser registrado, com os dados do munícipe, manifestação e orientação fornecida, se cabível.

Atendimento na Ouvidoria

3. Relato da manifestação

Ouvir e anotar as informações repassadas pelo cidadão, buscando resumir, dar coerência e cronologia aos fatos.

Ler para que o cidadão concorde com as anotações e fazer alterações cabíveis.

Atendimento na Ouvidoria

- Toda manifestação deve ser registrada, avaliada, analisada;
- Se for considerada procedente deve ser encaminhada aos setores competentes para análise e resposta;
- As manifestações devem ter retorno ao cidadão, independentemente da solução, retorno positivo ou negativo.

Dinâmica de Grupo

Grupo 1

- Pessoas que gritam ou ameaçam
- Pessoas com transtornos mentais
- Pessoas vestidas de forma inadequada

Grupo 2

- Pessoas que relatam histórias irreais
- Pessoas que solicitam orientações sobre fatos pouco prováveis
- Pessoas que insistem em reclamar questões improcedentes