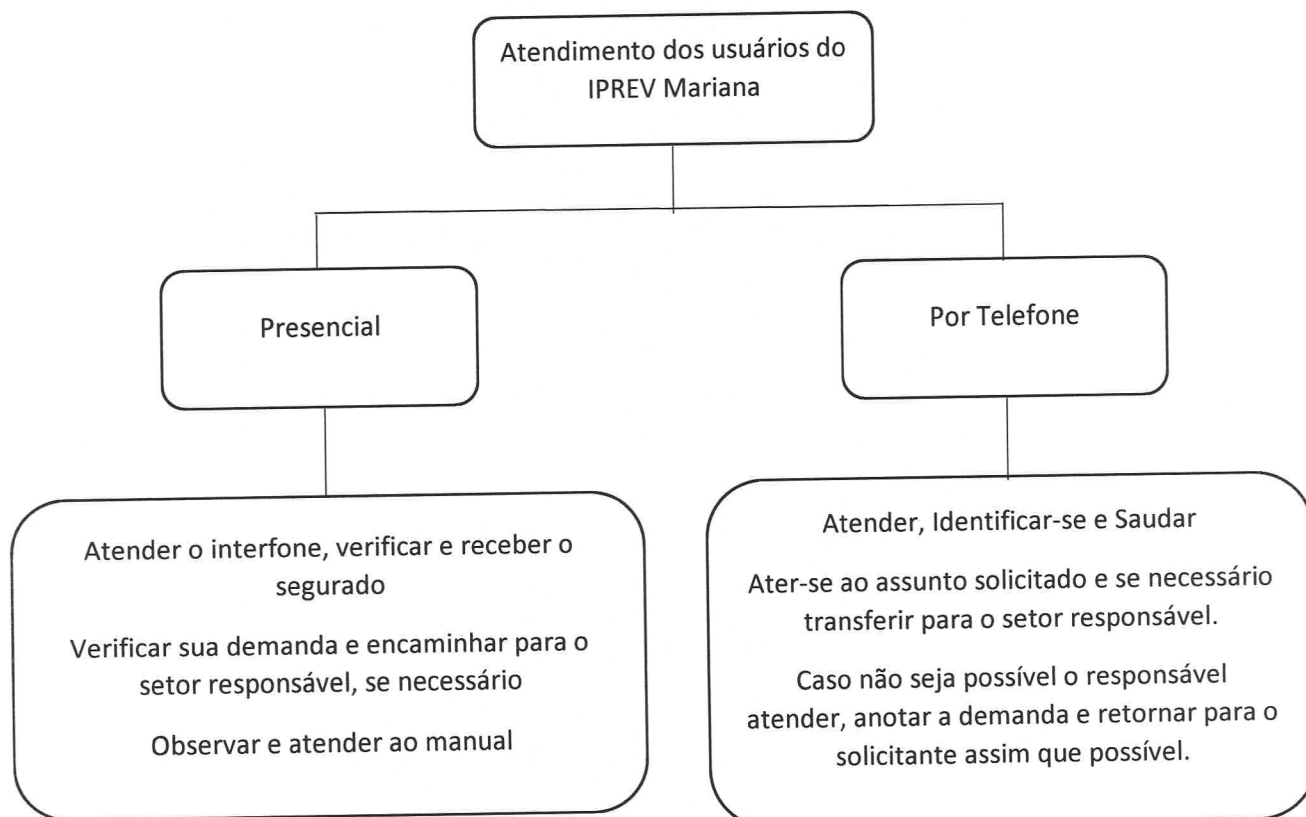


## PROCEDIMENTO 011

### MAPEAMENTO E MANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

1. **Unidade Responsável:** Setor de Benefícios
2. **Regulamentação Básica:**
  - Código de Ética;
3. **Objetivo:** Este manual tem como objetivo estabelecer detalhadamente as atividades desenvolvidas no atendimento realizado pelo IPREV Mariana, seja de forma presencial ou por telefone, o que viabiliza a padronização os procedimentos adotados na execução dos serviços prestados por este instituto.
4. **Envolvidos:** São partes envolvidas e diretamente responsáveis pela execução do procedimento, todos os servidores do instituto IPREV Mariana, principalmente os envolvidos na recepção.
5. **Mapeamento do Processo:**



## Apresentação

O IPREV Mariana tem como meta aprimorar e uniformizar o serviço oferecido tanto aos seus segurados e dependentes, quanto aos prestadores de serviços.

Para um atendimento de qualidade, é necessário preparar-se. Com uma postura adequada, é possível aperfeiçoar o atendimento, enfatizando características como rapidez, flexibilidade, cordialidade e, sobretudo, qualidade no trato com o público.

## Excelência no Atendimento

Atendimento correspondente 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. A forma linguística estabelecida por um determinado grupo, é a que assegura a unidade da língua nacional.

A linguagem que usamos às vezes é mais informal, às vezes é mais séria e impessoal. Nessas situações menos pessoais, a norma culta é a mais adequada para garantir contato respeitoso e mais claro entre os indivíduos. Exemplo: “Estou com dúvida”. Sendo mais espontânea e criativa, a língua popular se afigura mais expressiva e dinâmica. Exemplo: “Tô com dúvida”.

A gíria é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente.

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.

## Língua

Não devemos confundir língua com escrita, pois são dois meios de comunicação distintos. A escrita representa um estágio posterior de uma língua.

Podemos, então, dizer que:

A língua falada é mais espontânea – abrange a comunicação linguística em toda a sua totalidade. Além disso, é acompanhada pelo tom de voz, pelas mudanças na fisionomia e, até mesmo, por mímicas e gestos.

A língua escrita não é apenas a representação da língua falada, mas sim, um sistema mais disciplinado e rígido, uma vez que não conta com o jogo fisionômico, as mímicas e o tom de voz do falante.

A comunicação é tudo o que um profissional de atendimento usa para exercer o seu trabalho. A qualidade de seu atendimento dependerá da sua capacidade de se comunicar com o público e da mensagem que ele transmitirá ao usuário do IPREV Mariana.

A comunicação é o elo entre a organização e o seu público, e o profissional de atendimento é o agente dessa comunicação.

Nesse sentido, comunicação é qualquer processo pelo qual um pensamento é transmitido de pessoa a pessoa, sem perder, tanto quanto possível, a sua intenção ou conteúdo original.

Vejamos:

Emissor – É quem deseja transmitir alguma coisa.

Receptor – É o destinatário da mensagem.

Mensagem – É o próprio conteúdo que se deseja transmitir.

Feedback ou retorno – É a confirmação de que a mensagem foi recebida.

Meio ou veículo – É a forma pela qual a mensagem é transmitida (tv, rádio, presencial, jornal, telefone, e-mail, etc).

Código – É a linguagem usada para expressar a mensagem (letras, números, figuras, sons, imagens).

Decodificação – é a tradução do código.

## Quem é o Público do IPREV Mariana?

Público interno – São todos os colaboradores, servidores do IPREV Mariana. Entende-se por público interno o indivíduo que trabalha para o IPREV Mariana. De acordo com esse conceito, os servidores, ou seja, todos os trabalhadores (servidores e terceirizados) são “clientes” uns dos outros.

Público externo – São todos aqueles atendidos pelo IPREV Mariana: Servidores, segurados, dependentes e a comunidade em geral.

## Conceito de Atendimento

A palavra atendimento é derivada do verbo “atender” e atender é um verbo transitivo indireto que representa a ideia de dar ouvido ou escutar o que alguém deseja/precisa e, conseqüentemente, lhe retornar com positividade.

Portanto, a qualidade no atendimento ao segurado é que faz a diferença diante a concorrência. Atender é fácil, mas atender com qualidade é o desafio.

## Para que serve o Atendimento

Recepcionar – Receber as pessoas, passar uma imagem positiva e prestar um bom serviço.

Informar – Esclarecer as dúvidas.

Orientar – Indicar opções ajudar a tomar decisões.

Filtrar – Diagnosticar as necessidades dos públicos.

Amenizar – Acalmar os ânimos e fazer esperar.

Agilizar – Evitar perda de tempo.

## Como prestar um atendimento de qualidade

A sua missão como colaborador é atender com qualidade e excelência o segurado do IPREV Mariana, identificar as necessidades, tirar suas dúvidas e encaminhar sua solicitação da melhor maneira possível a fim de vender e/ou manter os serviços disponíveis para ele.

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

Devemos considerar os sentimentos das pessoas (nervosismo, desânimo, etc) e compreender a sua importância para o usuário e para o IPREV Mariana.

É fundamental que você, servidor, possua o conhecimento sobre o IPREV Mariana, como: missão, visão, valores, estrutura organizacional, principais atividades e serviços prestados. Tais informações são relevantes para um atendimento eficaz e eficiente.

## Atendimento Presencial

Com gentileza, cumprimente as pessoas. Nada mais negativo do que se sentir ignorado. “Bom dia”, “boa tarde”, “até logo”, demonstram cordialidade e educação.

Sempre inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa.

Trate a todos com igualdade e cortesia.

Sorria. Quando sorrimos, a nossa voz se torna mais simpática.

Sempre respeite o atendimento preferencial aos segurados/usuários como idosos, gestantes e deficientes.

Indique ao segurado/usuário um local para se sentar enquanto aguarda.

Conduza o visitante, sempre que necessário, ao destino, caminhando um pouco à sua frente para indicar o caminho, mas sem lhe dar totalmente as costas.

Sempre que possível chame a pessoa pelo nome antecedido do título com que ela se identificou (doutor, professor, etc).

Se não se identificar, trate-a sempre por senhor ou senhora.

Ao finalizar o atendimento, despeça-se com frases gentis: “Tenha uma boa tarde , Senhor”, “Até Logo”, “Continuamos à disposição”.

Ouçã o segurado com atenção, não o interrompa bruscamente. É importante confirmar as informações recebidas quando o segurado lhe der oportunidade. Se precisar, anote.

Articule as palavras de maneira clara, correta e compreensível.

Durante o atendimento, jamais atenda seu celular.

Não coma enquanto estiver em atendimento. O som de uma simples bala, chiclete ou pastilha é percebido e pode ser interpretado como desleixo de sua parte.

Evite bocejar, tossir, espirrar ou emitir qualquer som desagradável, para não ser considerado mal educado.

Corte todas as conversas pessoais ao telefone ou com outras pessoas durante o atendimento.

Conheça os procedimentos e as regras dos serviços prestados. Na dúvida, chame alguém que possa esclarecê-las.

Seja proativo. Pergunte ao segurado: "Em que posso ajudar?".

Faça com que o segurado tenha confiança de que você o está atendendo da melhor forma possível. Mostre que está interessado em ajudá-lo.

Sempre que atender a uma pessoa, esqueça seus problemas pessoais.

Contenha-se com segurados mal educados. Mantenha sua classe e postura e tente

acalmá-lo. Jamais o interrompa, discuta, grite, seja agressivo ou use de ironia com ele.

Não fique remexendo papéis, despachando nem falando ao telefone enquanto atende o visitante.

Fique atento ao tom de sua voz, não fale baixo nem gritando, use um tom moderado.

Seja assertivo.

Assegure-se de dar informação de maneira rápida e correta.

Nunca diga "Ele não se encontra" ou "Ele não chegou ainda". Diga apenas "Ele não está".

Na presença de um visitante, seja discreto: discuta apenas assuntos profissionais.

Não passe ao visitante informação sobre terceiros, servidores, segurados, negócios, etc.

Caso tenha que se ausentar do ponto de atendimento, informe ao segurado o motivo da ausência.

Cumpra prazos estabelecidos para retorno de solicitações, caso não seja possível atender, informe o motivo e busque alternativas.

## Atendimento telefônico

Personalize seu atendimento!

Atenda a chamada no primeiro toque.

Personalize o atendimento dizendo: IPREV Mariana, setor, seu nome, bom dia/boa tarde!

Ouçá o segurado com atenção e sem interrompê-lo.

Educadamente, passe a informação correta.

Sorria ao telefone. Demontre que o telefonema foi recebido com prazer.

Seja cordial e educado. Pergunte o nome do segurado/usuário: "Quem deseja falar, por favor?" ou "Quem quer falar, por favor?", nunca diga: "Quem fala?", "Quem é?", "Quem gostaria?".

Se a ligação não for pra você, verifique qual é o assunto, passe para a área responsável dizendo: Transferência de Ligação:

Situação 1: - "Sr. Nome usuário/segurado, aguarde um momento que irei transferir a sua ligação para a pessoa/ área responsável." Aguarde até que o responsável pelo atendimento atenda e passe a informação de quem está na linha, antecipe o assunto para o responsável a fim de que o usuário/segurado não repita sua solicitação.

Situação 2: Se o responsável não puder atender, informe ao usuário/segurado: O Responsável não pode atender no momento. o Sr. deseja falar com outra pessoa, deixar

recado ou prefere que retornemos a ligação assim que o Sr. responsável estiver disponível?

Situação 3: Se o ramal estiver ocupado, informe ao solicitante: Sr., o ramal está ocupado, deseja falar com outra pessoa, deixar recado ou prefere que retornemos a ligação assim que o responsável estiver disponível?

Situação 4: Se o responsável não estiver, informe ao usuário/segurado: Sr.: o responsável não está no momento, gostaria de deixar recado?

Caso seja necessário deixar o usuário/segurado aguardando, avise o que vai fazer antes.

Não se esqueça de anotar e compartilhar as informações que o usuário/segurado fornece.

Confirme os dados para evitar erros, e se não entender nome ou sobrenome, não tenha receio de solicitar para que a pessoa soletré pra você. Diga: "Desculpe-me, Sr. não entendi muito bem Pode repetir (ou soletrar), por gentileza, seu nome e/ou sobrenome da sua empresa?"

Desligue gentilmente. Quem faz a ligação deve desligar primeiro.

Encerre a conversa cordialmente. Use expressões como: "Obrigado pela ligação", "Tenha um bom dia", "Tenha um bom dinal de semana", etc.

Nunca se refira ao usuário/segurado como: querido, fofo, gracinha, etc.

Corrija seus vícios de pronúncia.

Evite deixar o usuário/segurado esperando na linha.

Procure deixar seu ramal sempre desocupado.

Procure ter à mão tudo o que precisa para realizar o atendimento: caneta, papel, relação de ramais por setor, informações sobre o IPREV Mariana e outros.

Mesmo quando você não estiver ao telefone, preocupe-se com o tom de sua voz, pois pode atrapalhar a comunicação de quem estiver atendendo a ligação.

Atender prontamente diminui a impaciência e também posiciona o IPREV Mariana como ágil e eficiente.

Não hesite em pedir ao usuário/segurado repetir ou falar um pouco mais alto, caso necessário.

Sempre que falar ao telefone, esqueça seus problemas pessoais. Sua voz deve soar calma e agradável, por maais que esteja sobrecarregado de trabalho.

É importante que o IPREV Mariana possua uma só maneira de atendimento ao telefone. Isso ajuda a onstruir uma imagem positiva.

Não confie na memória: anote todos os recados e direcione-os às pessoas que precisam recebê-los o mais rápido possível.

Não deixe ninguém interrompê-lo enquanto estiver com o usuário/segurado ao

telefone.

Não atenda ao telefone olhando ou trabalhando no computador, pois isso dispersa sua atenção e prejudica o bom atendimento.

Segure o fone em posição correta, nem muito perto, nem muito longe dos lábios, a fim de que sua voz saia clara e natural.

Disque corretamente. Use os dedos. Não use lápis, caneta ou qualquer objeto que possa danificar o aparelho.

A conduta do atendente, mesmo por telefone, é "ouvida" pelo usuário/segurado.

O telefone da empresa deve ser usado apenas a serviço, bem como os assuntos ali tratados devem ser de cunho profissional e não pessoal. Se houver necessidade de tratar assuntos particulares, seja breve.

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.

## Relacionamento Interno

Não pratique qualquer forma ou tipo de assédio, discriminação ou preconceito, quer seja a um colega de trabalho, segurado, usuário ou fornecedor.

O IPREV Mariana está empenhado em garantir que cada um seja tratado de forma justa e digna, e assim sendo, qualquer prática discriminatória ou ilegal não será tolerada.

O relacionamento entre você e seus colegas de trabalho, independentemente dos cargos que ocupam, deve ser conduzido de forma profissional, de acordo com os princípios básicos da ética e da diversidade.

Exerça suas atividades de forma ética e transparente garantindo a confidencialidade de informações estratégicas sob sua responsabilidade.

Obedeça aos padrões nas questões de segurança, contribuindo para manter um ambiente de trabalho saudável e seguro e tomar as medidas necessárias para garantir a segurança pessoal e de terceiros.

Para manter a sua concentração nas atividades, não utilize aparelhos sonoros e demais dispositivos de lazer eletrônico durante o horário de expediente.

Use sempre palavras que são importantes para o relacionamento diário com os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam a sua volta: "Bom dia", "Por favor", "Com licença", "Obrigado" ou "Obrigada".



Evite falar pegando nas pessoas - mantenha uma distância razoável. E, também, não gesticule demais.

Evite dar gargalhadas ou falar alto em seu trabalho.

Não coloque apelidos irônicos ou pejorativos em colegas de trabalho.

Jamais fale mal da instituição, dos poderes executivos, legislativo, judiciário, dos colegas ou de terceiros.

Não é conveniente reclamar do salário, da vida, da família e do mundo.

Não faça fofocas. Um profissional de verdade tem mais o que fazer.

Não corte unhas, retoque maquiagem ou penteie cabelo na presença de outras pessoas.

Seja sempre pontual e assíduo.

Não critique nem repreenda alguém em público, fale a sós posteriormente.

Nas áreas comuns, cumprimente a todos que cruzarem com você sem distinção do cargo.

Aceite críticas e respeite pontos de vista diferentes. Construa sua empatia.

Não invada espaços pessoais (papéis, arquivos, bolsas, mesas).

Lembre-se impressora, fax, telefones são para uso de trabalho.

Retribua os sorrisos e agradeça aos elogios.

## Uso do Celular

O recordista em gafes é o celular. Então, atente-se a algumas dicas:

O celular é um aparelho necessário, mas inconveniente. É permitida ligações particulares desde que não atrapalhem o andamento dos trabalhos.

Ao atender o celular, sendo o assunto particular, seja breve e fale discretamente. O seu assunto pertence somente a você.

Quando se alia ao telefone celular, é comum aumentar o tom de voz. Procure falar baixo.

Mantenha-o no modo silencioso.

O telefone alheio está tocando e seu dono não está no local, deixe-o tocar. Telefone celular é um objeto pessoal.

## 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

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho, Lídia Chagas de Santana, and Antônio Carrera Trigo. "Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações." *Revista de Iniciação Científica-RIC Cairu* 2.2 (2015): 155-172.

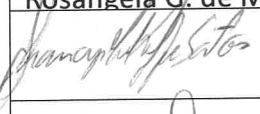
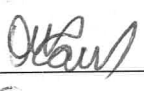
GONÇALVES, Emilia Maria. "Serviço de atendimento ao cidadão: modelo organizacional para melhoria na prestação de serviço público." *Anais do VII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública*. 2002.

PROJETOS, F. G. V. "Atendimento ao público na prestação de serviços." (2007).

MORALES, Flávio Galego, and Flávio Smania Ferreira. "A excelência em qualidade no atendimento das organizações." *HÓRUS* 6.2 (2017): 39-59.

PEREIRA, Rodrigo Araújo. "Importância da qualidade no atendimento ao público." *Exacta* 10.3 (2012): 349-355.

### Controle de datas de emissão e revisão:

Elaborado por	Aprovado por	Nº Revisão	Data
Francielle Keffer Santos Rosângela G. de Moura	Olinda Miranda de Paula Elizangela Sara L. Gomes	000	20/11/2020
			
Rosângela Galvão de Moura Controlador Interno IPREV - Matr. 26.366	