

TEXTO COLABORATIVO CRIADO PELA 2ª TURMA DO CURSO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO¹

Autores: Anderson Rodrigues Laurido, Karen Ferreira Antunes, Fabíola Pinheiro Langbeck, Francicleide Valério de Souza, Naíde Siqueira da Silva, Maria Auxiliadora Batista Carioca, Helena Vitória Silva Cruz, Wiulla Inácia Garcia, Glória Luiza Gonçalves de Souza, Josiane Pereira Melo, Ana Paula Nogueira Aguiar, Alexandra Silva Veiga, Márcio Magalhães da Silva, Isabela de Souza Moraes, Cynthia Maria Jacob Rocha, Rosângela Veras Marques, Patrícia Maria Astuto Chã, Márcia Cristina Henriques Levy, Edenir Rodrigues de Oliveira, Adriana Lizardo Gomes, Danielle Cristina Gomes Machado, Mariana Rocha de Souza Costa, Janice Pimentel Bione de Souza.

O ATENDIMENTO AO PÚBLICO COM QUALIDADE ENVOLVE:

1. Emissor e Receptor devem participar ativamente para que realmente ocorra comunicação e não apenas informação;
2. Nas situações de conflito, o correto é o atendente não entrar em pânico e sim conduzir da melhor forma a situação;
3. Os problemas existem, mas temos que tentar administrá-los, ou melhor, saber lidar com diferentes personalidades;
4. Solucionar os problemas de forma harmoniosa, procurando solucionar os obstáculos do cliente;
5. Uma vez treinado o atendente terá condições de usar de habilidade para execução do serviço;
6. A comunicação entre usuário e funcionário depende de variáveis como: características do usuário, canal de comunicação, linguagem e a própria mensagem;
7. O atendente deve ter perfil para atender, gostar de pessoas, estar preparado para satisfazer o cliente e ainda conviver com os conseqüentes conflitos e que saiba "aparar os raios afetivos";
8. Se a inteligência emocional é algo que possa ser aprimorado, devemos ter mecanismos que nos auxiliem nesse processo, de maneira que a atividade de atendimento ao público possa contemplar satisfatoriamente a todos os envolvidos;
9. Devemos ter o cuidado para que haja equilíbrio entre emissor e receptor, para que a comunicação seja clara, precisa e principalmente entendida;
10. Cortesia também é uma característica fundamental neste processo. Assim, os órgãos devem capacitar seus atendentes para prestar atendimento de excelência aos clientes;

¹ Registro das frases escritas pela turma a partir da compreensão do material didático e das discussões do Módulo I – Desenvolvendo Relacionamentos Interpessoais no Trabalho. Curso de Atendimento ao Público oferecido pela EASTJAM - Fevereiro de 2013.

11. Uma dica para uma boa comunicação é se colocar no lugar do outro (empatia);
12. Se não formos treinados para fazer um bom atendimento, nós na qualidade de para-raios poderemos absorver os problemas dos outros;
13. Tem que haver uma ligação e uma interatividade com todos os setores;
14. Deve-se entender o lado humano, conhecendo as necessidades do público e cada dia mais aguçar a capacidade de perceber as necessidades deles;
15. Em razão das emoções é que, como servidores públicos, devemos estar preparados para essa tarefa através de cursos de capacitação;
16. Só agindo com amor faremos um atendimento com qualidade;
17. Processo de conhecimento que propicie ao atendente um suporte de aprendizado, análises e procedimentos que este pode se valer para utilizar de modo flexível de acordo com cada situação a ser vivenciada;
18. Atender com atenção e empatia será meio caminho andado. E, nos preparar para as cargas negativas que virão, face ao universo emocional que é cada indivíduo que atendemos;
19. Expressar, através de sua postura, a eficácia institucional;
20. Reconhecendo algumas limitações, mas com o propósito de superá-las;
21. Separar nossas próprias emoções das dos outros e procurar apoio profissional quando elas estão exacerbadas;
22. Não é segredo que a população tem um preconceito que o funcionário público atende mal, de modo que, diante de um bom atendimento no serviço público, as pessoas ficam até surpresas;
23. A sinergia é um dos pontos que merece maior atenção nesse caminho que estamos traçando de melhoria do atendimento ao público;
24. O bom estado de saúde, a competência profissional e o perfil adequado do atendente tornam o serviço de atendimento mais eficiente;
25. O último nível da carreira de um funcionário público é o atendimento ao público, porque esta tarefa é a mais importante dentro de uma instituição;
26. Quando identificamos o que sentimos podemos perceber mais facilmente os sentimentos dos outros e, assim aumentar a tolerância, facilitar a comunicação e evitar desentendimentos.