



MANUAL

Nº 18/2024

SEROPÉDICA/RJ, 02 de agosto de 2024.

MANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Aprovado na 61ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração

Histórico de Versões

DATA	VERSÕES	DESCRIÇÃO	AUTOR
29/08/2023	1.0	Versão inicial	Gabinete
31/07/2024	1.1	Atualização do item 9 referente ao atendimento por e-mail	Gabinete

1. APRESENTAÇÃO

Um dos grandes desafios do serviço público, em especial no Brasil, é garantir ao público um atendimento eficaz, atendendo as expectativas que são geradas e apresentando um retorno positivo.

A qualidade do atendimento é um desafio institucional que perpassa em todos os aspectos o planejamento institucional de todo órgão público, em especial o Seroprevi, cujo público-alvo, aposentados e pensionistas, possui características e peculiaridades que exigem atenção e dedicação no atendimento.

É sempre bom lembrar que, para o público, a pessoa que está realizando o atendimento representa o Instituto. 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.

A partir dessas premissas, o Instituto divulga a seus servidores e ao público-alvo, seu Manual de Atendimento ao Público – Versão 1.0.

2. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato em determinado momento. A pessoa que pratica o atendimento deve ter entre suas qualidades a responsabilidade, adotando um estado de espírito baseado na gentileza.

O tão almejado e propagandeado “bom atendimento” é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público-alvo, ou seja, proporcionar ao atendido um nível alto de satisfação. Por isso, é bom ter em mente que ele, o público-alvo, é antes de tudo, a razão do trabalho. Dessa forma, faz-se necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os ânimos quando necessário.





3. TIPOS DE LINGUAGEM

O atendimento ao público depende basicamente da capacidade do atendente em se comunicar com o atendido utilizando-se de linguagem formal padrão, de modo a garantir que a mensagem a ser transmitida será compreendida em sua totalidade.

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, por sua vez, 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*”, “*tá ligado*”, entre outras possibilidades.

Desta forma, as gírias devem ser evitadas o máximo possível no ambiente de trabalho, sendo proibidas no atendimento ao público. Claro que é compreensível falar uma ou outra gíria, mas carregar o vocabulário com elas torna a fala inconveniente.

Opte-se sempre pelo padrão culto da linguagem, e em caso de dúvidas, consulte ao dicionário, a um colega de trabalho, ou a sites especializados, garantindo assim o uso correto da linguagem a ser empregada naquele momento.

4. PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do atendimento do Instituto divide-se em público interno e público externo.

PÚBLICO-ALVO INTERNO: são todas as pessoas que mantêm vínculo empregatício com o Instituto, tais como os servidores comissionados, servidores de carreira, servidores terceirizados, estagiários e bolsistas.

PÚBLICO-ALVO EXTERNO: são todas as pessoas que **NÃO** mantêm vínculo empregatício com o Instituto, tais como os servidores públicos municipais, aposentados, pensionistas, prestadores de serviço, autoridades políticas, autoridades judiciais e demais pessoas que busquem atendimento.

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS DO ATENDIMENTO

Para se obter um atendimento de qualidade ao público-alvo, deve-se observar os seguintes procedimentos básicos:

Esteja sempre calmo e tranquilo, devidamente acomodado em sua estação de trabalho ou na estação de atendimento;

Apresente-se em vestimentas adequadas ao ambiente de trabalho, evitando roupas vulgares ou inadequadas





as formalidades;

Cumprimente com frases como “*Bom dia*” ou “*Como vai?*” que demonstram acolhimento e educação;

Em todos os pedidos, utilize sempre a expressão “*por favor*”, uma locução adverbial que consiste numa expressão utilizada para conotar gentileza, cortesia, delicadeza e respeito.

Por exemplo: “*Sente-se, por favor.*”;

Seja proativo iniciando os atendimentos perguntando a pessoa: “*Em que posso ajudar?*”;

Dirija-se sempre a pessoa, independente da idade, utilizando-se dos Pronomes de Tratamento “Senhor” ou “Senhora”.

Por exemplo: “*A senhora deseja uma água?*”;

Inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa, de forma paciente, ouvindo a pessoa e esclarecendo suas dúvidas;

Tenha paciência ao ouvir a pessoa, não a interrompendo bruscamente;

Trate a todos com igualdade e cordialidade;

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, discutindo apenas assuntos profissionais;

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 discutindo ou sendo agressivo com elas;

Não fale baixo nem gritando, use um tom moderado, de modo a 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, sem jamais deixá-la sem resposta;

Não utilize manifestações de cunho político-partidário ou religioso, do tipo “*Deus lhe abençoe*” ou “*Isso precisa mudar*”;

Em situações constrangedoras, limite ao máximo sua fala e use expressões curtas e objetivas, tais como “*Compreendemos sua situação*” e “*Apresentamos nossos sinceros pêsames*”.

6. PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

Nos atendimentos presenciais, deve-se observar os seguintes procedimentos, além daqueles básicos:



Solicite a pessoa que sente enquanto aguarda o atendimento ou durante o atendimento;

Durante o atendimento, evite atender telefonemas, ler documentos diversos, ou falar com terceiros, de modo a tirar o foco do atendimento;

Procure sorrir, pois além de calorosa, essa atitude demonstra abertura e disposição;

Se necessário, conduza a pessoa ao destino desejado, como a outro a setor. Não deixe a pessoa sozinha, nem que ela se dirija sozinha. Acompanhe-a até a sala, abra a porta e anuncie a pessoa.

7. PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Nos atendimentos telefônicos, deve-se observar os seguintes procedimentos, além daqueles básicos:

Ao receber uma ligação, inicie o atendimento com a seguinte frase: *“Seroprevi, bom dia/boa tarde, (nome), com quem falo?”*;

Após a pessoa se identificar, fale: *“O que o senhor/a senhora deseja?”*;

Tenha em mãos papel e caneta para se for preciso, fazer anotações;

Peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto caso necessário.

Por exemplo: *“A senhora poderia repetir, por favor?”* ou *“O senhor poderia falar um pouco mais alto, por favor?”*;

Sempre que necessário, solicite mais informações a pessoa, como nome completo, data de nascimento, ou CPF.

Por exemplo: *“A senhora pode informar sua data de nascimento, por favor?”*;

O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal;

Evite deixar a pessoa esperando na linha. Quando for necessário que ela aguarde, diga: *“Aguarde na linha um instante, por favor”*;

Se necessário, explique novamente, de outra maneira, até que a pessoa entenda a mensagem;

Diante de um erro, peça desculpas e explique o ocorrido, sem contudo tentar se justificar.

Por exemplo: *“Informamos que esquecemos de encaminhar o contracheque solicitado via e-mail. Faremos o envio imediatamente. Pedimos desculpas ao senhor pelo ocorrido”*.

Ao realizar uma ligação, inicie o atendimento com a seguinte frase: *“Bom dia/Boa tarde. Meu nome é XXXX. Falo em nome do Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Seropédica – SEROPREVI. Poderia falar com o Senhor/ a Senhora XXXXX?”*;

Nas ligações iniciadas pelo Instituto, dirija-se sempre a pessoa em seu primeiro nome, jamais utilizando diminutivos, apelidos ou outras formas de identificação.





8. PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP

Nos atendimentos via WhatsApp, deve-se observar os seguintes procedimentos, além daqueles básicos:

Utilize-se preferencialmente das mensagens padrão salvas no WhatsApp;

Inicie o seu atendimento identificando-se com a seguinte frase: *“Bom dia/boa tarde, (nome), com quem falo?”*;

Quando a pessoa não se identificar conforme solicitado na mensagem padrão, solicite que se identifique, informando nome completo, CPF, data de nascimento, matrícula e/ou outros dados necessários a confirmar a identidade da pessoa;

Durante o atendimento, evite linguagem informal e a exposição de informações pessoais de caráter sigiloso tendo em vista que a conversa será salva para fins de comprovação administrativa ou judicial;

Procure visualizar as mensagens com frequência e apenas quando poderá respondê-las, considerando que a visualização da mensagem sem retorno ao emissor gera uma situação de insegurança quando a confiabilidade do meio de comunicação;

Procure deixar registrado todos os fatos que ocorrem, como por exemplo, quando a pessoa tomar ciência de um documento mas não se manifestar.

Exemplo: *“Registra-se que o(a) senhor(a) XXXX tomou ciência do(a) (decisão, cálculo do valor do benefício, cálculo de valores, atendimento do pedido inicial, etc.) conforme intimação acima mas não se manifestou, mantendo-se inerte”*;

Sempre finalize as conversas, de preferência com a mensagem padrão;

Evite o uso de emojis, gif's ou figuras, salvo aquelas autorizadas e produzidas pelo próprio Instituto;

Em casos de intimação utilize-se da mensagem padrão:

INTIMAÇÃO DE DECISÃO:

“Sirvo-me do presente para intimar Vossa Senhoria da decisão proferida nos autos do Proc. xxxxxxxx para que tome ciência conforme documento que segue abaixo, estando ciente de que nos termos do art. 102, inciso II, da Lei Municipal nº 786 de 2022, poderá ser apresentado recurso administrativo a Diretoria-Executiva no prazo de 15 dias corridos a contar da ciência. Solicito que confirme a ciência, por favor.”

MODELO DE CIÊNCIA

1. *“Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente da decisão acima.”*
2. *“Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente da decisão acima e informo que apresentarei recurso à Diretoria-Executiva.”*

ATESTADO DA CIÊNCIA





1. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência em xx de xxxxxx de xxxx".

INTIMAÇÃO DO VALOR DO BENEFÍCIO:

"Sirvo-me do presente para intimar Vossa Senhoria nos autos do Proc. xxxxxxxxxx para que tome ciência do cálculo do valor do seu benefício conforme Memória de Cálculo que segue abaixo, podendo, caso deseje, apresentar impugnação, sendo-lhes concedido o prazo de 15 dias corridos para que fundamente sua impugnação. Solicito que confirme a ciência e que está de acordo, por favor."

MODELO DE CIÊNCIA

1. "Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente e de acordo com o valor do meu benefício conforme Memória de Cálculo acima."
2. "Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente do valor do meu benefício conforme Memória de Cálculo acima, e informo que apresentarei impugnação."

ATESTADO DA CIÊNCIA

1. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência em xx de xxxxxx de xxxx".
2. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência e da manifestação de impugnação em xx de xxxxxx de xxxx".
3. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da impugnação em xx de xxxxxx de xxxx".
4. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins que transcorrido o prazo de 15 dias corridos a contar de xx de xxxxxx de xxxx, não houve apresentação de impugnação até a presente data. Em xx de xxxxxx de xxxx".

INTIMAÇÃO DE CÁLCULO DE VALORES:

"Sirvo-me do presente para intimar Vossa Senhoria nos autos do Proc. XXXXXXXX para que tome ciência do cálculo do valor a receber conforme Memória de Cálculo que segue abaixo, podendo, caso deseje, apresentar impugnação, sendo-lhes concedido o prazo de 15 dias para que fundamente sua impugnação. Solicito que confirme a ciência, por favor."

MODELO DE CIÊNCIA

3. "Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente e de acordo com o valor do meu benefício conforme Memória de Cálculo acima."





1. "Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente do valor do meu benefício conforme Memória de Cálculo acima, e informo que apresentarei impugnação."

ATESTADO DA CIÊNCIA

5. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência em xx de xxxxx de xxxx".
3. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência e da manifestação de impugnação em xx de xxxxx de xxxx".
7. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da impugnação em xx de xxxxx de xxxx".
3. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins que transcorrido o prazo de 15 dias corridos a contar de xx de xxxxx de xxxx, não houve apresentação de impugnação até a presente data. Em xx de xxxxx de xxxx".

INTIMAÇÃO DE ATENDIMENTO DO PEDIDO INICIAL:

"Sirvo-me do presente para intimar Vossa Senhoria nos autos do Proc. XXXXXXXX para que tome ciência do atendimento de seu pedido inicial conforme comprovante que segue abaixo, podendo, caso deseje, apresentar impugnação, sendo-lhes concedido o prazo de 15 dias para que fundamente sua impugnação. Solicito que confirme a ciência, por favor."

MODELO DE CIÊNCIA

1. "Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente do atendimento do pedido inicial."

ATESTADO DA CIÊNCIA

1. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência do atendimento do pedido inicial em xx de xxxxx de xxxx".

INTIMAÇÃO DE CIÊNCIA DA APROVAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CONTAS DE DIÁRIA/AJUDA DE CUSTO:

"Sirvo-me do presente para intimar Vossa Senhoria nos autos do Proc. XXXXXXXX para que tome ciência da aprovação de sua Prestação de Contas de (Diária ou Ajuda de Custo)."

MODELO DE CIÊNCIA

1. "Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente da aprovação de minha prestação de contas."

ATESTADO DA CIÊNCIA





- I. “Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência das aprovação da prestação de contas em xx de xxxxxx de xxxx”.

Em casos de convocação utilize-se da mensagem padrão: “*Sirvo-me do presente para convocar Vossa Senhoria a comparecer a sede deste Instituto, localizado à Rua Albino Gomes da Silva 06, Ed. Guimarães, 4º andar, Fazenda Caxias, Seropédica-RJ, CEP: 23.895-215, conforme Proc. xxxxxxx*”;

Para recebimento de documentos solicite que sejam preferencialmente digitalizados, e não fotografados, considerando que a fotografia tem uma resolução muito inferior a digitalização, podendo gerar um arquivo inelegível.

Poderão ser aceitos documentos fotografados, desde que a imagem esteja legível, ficando a critério do atendente decidir ou não se aceita o documento.

9. PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO VIA E-MAIL

Nos atendimentos via e-mail, deve-se observar os seguintes procedimentos, além daqueles básicos:

O início da resposta deve sempre conter a saudação “*Prezado(a)*”;

Todos os e-mails que forem visualizados devem ser respondidos com mensagem acusando o recebimento, com a identificação do servidor;

Jamais responda um e-mail em que a mensagem não está identificada. Nesses casos solicite a pessoa que se identifique através da seguinte mensagem:

“Prezado(a). Acusamos o recebimento do e-mail. Contudo, faz-se necessário a identificação do autor, informando nome completo, para que possamos dar prosseguimento a solicitação.”

Leia os e-mails com frequência e apenas quando puder respondê-los, considerando que a leitura de um e-mail sem retorno ao emissor poderá gerar a ciência de uma informação sem os devidos procedimentos de prosseguimento da mensagem;

É obrigatório identificar-se no envio, resposta ou encaminhamento de cada e-mail, informando nome completo, cargo e matrícula;

Tenha cuidado ao encaminhar e-mails. Verifique sempre se o destinatário está correto e o teor da mensagem, se não envolve nenhuma informação pessoal ou sigilosa;

Em casos de intimação, ciência e convocação utilize-se das mensagens descritas no item 8 deste Manual;

Para recebimento de documentos solicite que sejam digitalizados, e não fotografados, considerando que a fotografia tem uma resolução muito inferior a digitalização, podendo gerar um arquivo inelegível.

10. CONCLUSÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE SEROPÉDICA

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE SEROPÉDICA - SEROPREVI

Rua Albino Gomes da Silva 06, Ed. Guimarães, 4º andar, Fazenda Caxias, Seropédica-RJ. CEP: 23.895-215

seroprevi.rj.gov.br

contato@seroprevi.rj.gov.br

(21) 2682-0075

CNPJ: 08.881.803/0001-04

O presente manual deverá obrigatoriamente ser revisto anualmente com a finalidade de se agregar conhecimentos advindos das experiências diárias dos atendentes, e de modo a poder ser atualizado com novos procedimentos e novas tecnologias.

O atendimento ao público exige uma dinâmica em constante mutação de modo que as possibilidades de atendimento não se esgotam neste manual, sendo o mesmo apenas um referencial para o suporte necessário ao trabalho diária dos servidores que lidam diretamente com o atendimento ao público.

Assinatura do Documento



Documento Assinado Eletronicamente por **HUGO LOPES DE OLIVEIRA - DIRETOR-PRESIDENTE**,
CPF: 142.75*.**7-*0 em **02/08/2024 20:35:19**, Cód. Autenticidade da Assinatura:
2040.1A35.219A.V578.8847, Com fundamento na Lei Nº 14.063, de 23 de Setembro de 2020.



Informações do Documento

ID do Documento: **482.894** - Tipo de Documento: **MANUAL - Nº 18/2024**.

Elaborado por **HUGO LOPES DE OLIVEIRA**, CPF: 142.75*.**7-*0, em **02/08/2024 20:35:19**, contendo 2.818 palavras.

Código de Autenticidade deste Documento: 2075.6U35.6197.3561.3761

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: <https://zeropapel.seroprevi.rj.gov.br/verdocumento>

