Atendimento





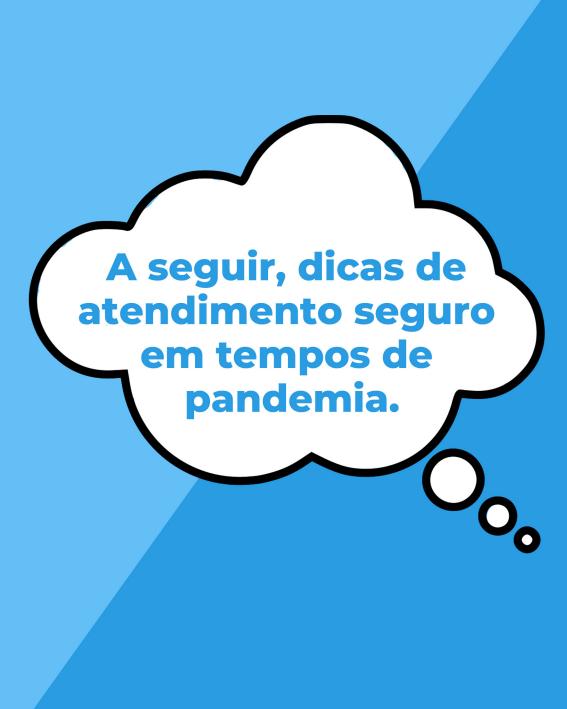




Prezado(a) Servidor(a),

Considerando o cenário atual, é de extrema importância que as pessoas que trabalham diretamente com o público adotem medidas preventivas no ambiente de trabalho.

Elaboramos esse material com o objetivo de oferecer aos servidores dicas de atitudes a serem tomadas para realizar um atendimento seguro, e ainda, ao final, apresentamos algumas sugestões para contribuir com A melhoraria de habilidades e posturas na ocasião do atendimento.





Vamos para as dicas

DICA 1

Solicite, às pessoas que procuram atendimento, que mantenham distanciamento de, no mínimo, 2 metros do balcão e de outras pessoas.

DICA 2

Verifique antes de iniciar o atendimento se as cadeiras/ poltronas em salas de espera estão afastadas conforme recomendações.

DICA 3

Organize as esperas para separar o fluxo e a permanência dos usuários.



DICA 4

Se notar que a pessoa atendida tocou na mesa ou em algum objeto próximo, higienize-o posteriormente ou peça auxílio do agente de limpeza mais próximo.

DICA 5

Usar máscara durante o atendimento. Lavar as mãos sempre que possível entre atendimentos e utilizar álcool gel, quando a atividade não permitir a frequência da lavagem das mãos.

DICA 6

Evitar compartilhar objetos de uso pessoal, inclusive canetas e ferramentas. Caso necessário, higienizar antes e depois dos procedimentos com solução de água e sabão ou álcool 70%.



- Higienizar as mãos frequentemente, lavar com água e sabão ou usar álcool gel 70%;
- Use máscara. A máscara deve ser substituída após no máximo 3 (três horas) de uso ou quando estiver úmida ou com sujidade aparente. Ao descartar a máscara usada envolva num saco plástico antes de depositar em lixeira;
- Ao tossir ou espirrar, cobrir a boca e o nariz com o cotovelo flexionado ou utilizar lenço de papel descartável e descartá-lo adequadamente;
- Manter distância mínima de 2 metros das outras pessoas;
- Evitar tocar nos olhos, nariz e boca, bem como objetos potencialmente contaminados como corrimão ou maçanetas, já que facilitam a transmissão do vírus;

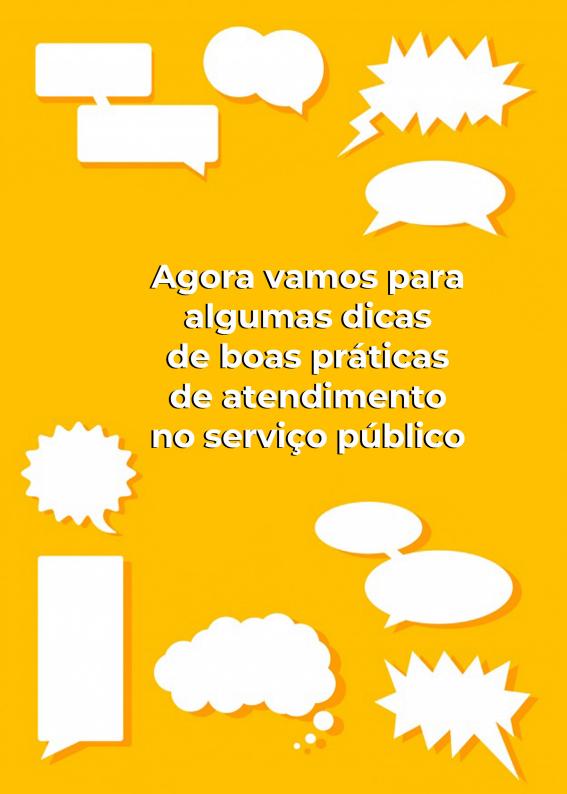


- Mudar a forma de tratamento às pessoas: evitar o contato pessoal como apertos de mãos, abraços ou beijos, mesmo em pessoas assintomáticas. Essa medida ajuda a reduzir a propagação do vírus;
- O uso de aparelho celular (e outros objetos pessoais) deve ser feito de forma bastante criteriosa e com higienização frequente das mãos e do aparelho.

ATENÇÃO

Caso apresente sintomas respiratórios, fique em casa e avise à chefia imediata.

Pessoas com sintomas respiratórios, bem como os contatos domiciliares precisam permanecer em isolamento por 14 dias, contados da data de início dos sintomas. Nessa situação, caso seja extremamente necessário sair de casa, usar máscara.



- 1. No primeiro contato, **se apresente** (Bom dia/Boa tarde. Meu nome é..... Em que posso te ajudar?)
- 2. Mantenha um Estado de Espírito Positivo.
- 3. Sempre **pense em soluções**.
- 4. Saiba conviver com quem é diferente de você.
- 5. **Pratique a gentileza** todos os dias.
- 6. **Evite distrações** no momento do atendimento. **Escute com atenção** o cidadão!
- 7. **Demonstre empatia** (saber ouvir, se colocar no lugar do outro) com as solicitações dos cidadãos.
- 8. **Seja paciente e tolerante** com as pessoas que procuram atendimentos, elas podem estar passando por situações difíceis
- 9. **Use linguagem simples, mas adequada**. Evite termos que demonstrem intimidade: chefe, xará, meu chapa, patrão, bacana, etc...



Dicas de comunicação

NÃO DIGA:

- Não sei não...
- Não, não podemos fazer isso!
- Você terá que....
- Só um minutinho.
- Iniciar a frase com NÃO.

DIGA:

- Vamos verificar...
- Eis o que podemos fazer...
- É preciso...
- O senhor pode aguardar, vou precisar de alguns minutos....
- Sugira o que pode ser feito.



- Apatia
- Má vontade
- Não ouvir
- Antecipar a resposta
- Fazer críticas a outros setores.
- Distração



- + Presteza
- + Paciência
- + Cortesia
- + Respeito
- + Eficiência
- + Impessoalidade

FONTES

PROTOCOLO GERAL DE RECOMENDAÇÕES HIGIENICOSSANITÁRIAS COM ENFOQUE OCUPACIONAL FRENTE À PANDEMIA, EXPEDIDO PELO GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ

http://portal.anvihttps://portal.fiocruz.br sa.gov.br/coronavirus

http://www.capital.sp.gov.br/noticia/coronavirus-como-garantir-a-seguranca-no-atendimento-ao-publicoem-tempos-de-pandemia

https://specto.com.br/como-melhorar-o-atendimento-ao-cliente-diante-da-covid-19/

https://portal.fiocruz.br

MATERIAL PRODUZIDO POR:

Equipe CEAF:
Nina Araújo;
Viviane Rios Magalhães;
Zélia Beatriz;
e Coordenadoria de Comunicação Social MPPI



CENTRO DE ESTUDOS E APERFEIÇOAMENTO FUNCIONAL Av. Lindolfo Monteiro, 911, Fátima, Teresina/PI, CEP: 64049-440 email: **ceaf@mppi.mp.br**





