

MPPI | **PROCON**

Manual de atendimento ao público



REDE PROCON

**Procuradora-Geral de
Justiça**

Carmelina Maria Mendes de Moura

**Subprocuradora-Geral
de Justiça Institucional**

Martha Celina de Oliveira Nunes

**Subprocurador-Geral de
Justiça Administrativa**

Leonardo Fonseca Rodrigues

**Subprocurador-Geral de
Justiça Jurídica**

Cleandro Alves de Moura

**Chefe de Gabinete da
Procuradoria Geral de Justiça**

Cléia Cristina Pereira Januário Fernandes

Diretora Geral do CEAJ MPPI

Teresinha de Jesus Marques

**Coordenador de
Comunicação Social do MPPI**

Edigar Neto

**Coordenador-Geral do Procon/MPPI
Coordenador do SEDC**

Nivaldo Ribeiro

Coordenador Técnico do Procon/MPPI

Edivar Cruz Carvalho

**Setor de Pesquisa e Educação para
o Consumidor do Procon/MPPI**

Ricardo Alves Mendes de Moura

**Escola Estadual de Defesa
do Consumidor (EEDC)**

Sheyla Maria Leite Albuquerque

**Colaboração Assessoria de
Planejamento e Gestão do MPPI**

Vicente Oliveira Miranda Filho

Revisão e Edição Gráfica

Giselle Barbosa Machado Duarte
João Victor Rolin Saraiva

Este manual integra as iniciativas previstas na Política de Comunicação do MPPI/Procon Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC).

Sumário

- 05 APRESENTAÇÃO
- 06 EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO
- 06 COMUNICAÇÃO E OS TIPOS DE LINGUAGEM
- 06 QUEM É O PÚBLICO?
- 07 COMO PRESTAR UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE?
- 07 ATENDIMENTO PRESENCIAL, REGISTRO DE RECLAMAÇÃO
- 08 RETORNO DE CIP
- 08 AGENDAMENTO DE AUDIÊNCIAS
- 09 ATENDIMENTO TELEFÔNICO
- 10 COMO ATENDER
- 10 APRESENTAÇÃO PESSOAL
- 11 DICAS DE POSTURA
- 12 USO DO CELULAR
- 12 INTERNET
- 13 CONCLUSÃO
- 14 REFERÊNCIAS
- 15 FLUXOGRAMAS
- 16 ANEXOS

Apresentação

A qualidade do atendimento ao público apresenta-se como um desafio institucional e, com a divulgação do Guia de Atendimento ao Público, o MPPI, por meio do Procon e demais parceiros tem como meta aprimorar e uniformizar o serviço oferecido tanto à comunidade externa como à comunidade interna (consumidores, estudantes, sociedade em geral, servidores, estagiários e pessoal terceirizado).

É sempre bom lembrar que, para o público, a pessoa que está realizando o atendimento representa a instituição. 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. Com este pensamento, o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon/MPPI), por meio do Setor de Pesquisa e Educação para o Consumo, divulga os pontos que considera relevantes nas relações interpessoais, lembrando que a criação deste manual tem relevância nesse momento de transformação social imposta pela pandemia da Covid-19.

O material será socializado através da Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC/MPPI) a todas as unidades dos Procons Municipais integradas ao SEDC, conforme previsto nos ACT's firmados com o MPPI. Ressalta-se que o piloto se dará no Procon Alepi e Posto Avançado Procon Alepi, sediados em Teresina, capital do Estado.

Excelência no atendimento

Atendimento corresponde 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. Exemplo: “Estou preocupado”. Sendo mais espontânea e criativa, a língua popular se afigura mais expressiva e dinâmica. Exemplo: “Tô

preocupado”. A gíria 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. 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. **É importante que fique claro que o público é a razão de ser dos Procons** por isso satisfazê-lo é essencial para a manutenção do bom clima institucional.



Quem é o público?

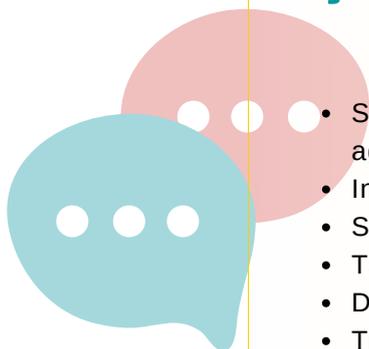
Público interno — São todos os servidores e companheiros de trabalho, tais como membros, servidores, estagiários, colaboradores e terceirizados. Entende-se por público interno o indivíduo que trabalha para a instituição, participando ativamente dela. De acordo com esse conceito, os funcionários prestam serviços internos a outros funcionários, ou seja, todos os trabalhadores (servidores e terceirizados) são consumidores.

Público externo — São todos aqueles atendidos pela instituição: consumidores, imprensa e a comunidade em geral.

Como prestar um atendimento de qualidade?

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

Atendimento presencial: registro de reclamação



- Cumprimente. Frases como “Bom dia” ou “Como vai?” demonstram acolhimento e educação. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, peça os documentos pessoais do consumidor para registro no Sindec, dando sequência ao adequado atendimento de acordo com o fato noticiado: Ex: Abertura direta de reclamação, Atendimento preliminar ou Extra Procon (Ex. Procon/MPPI - exceções) e Registro de Cip (Ex. CIP - regra);
- Se for o caso, indique um local para a pessoa sentar enquanto aguarda;
- Inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa;
- Seja proativo. Pergunte à pessoa: “Em que posso ajudar?”;
- Tenha paciência ao ouvir a pessoa, não a interrompa bruscamente.
- Durante o atendimento, não atenda telefonemas ou seu celular;
- 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: discuta apenas assuntos profissionais;
- Se necessário, conduza o visitante ao destino desejado (se ele precisar, por exemplo, se dirigir a outro setor);
- Não diga “ele não se encontra” ou “ele não chegou ainda”. Diga apenas “Ele não está”;
- 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 as interrompa, discuta ou seja agressivo com elas;
- Não fale baixo nem gritando, use um tom moderado. E procure 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. Nunca a deixe sem resposta;

Retorno de CIP

- Abrir a caixa do e-mail (por exemplo: cartoriopostoavancado@alepi.gov.br) visando à rotina de tarefas diárias pertinentes, inclusive realizar download das defesas/respostas de CIPs para anexar nas respectivas FAs registradas no Sindec;
- criar rotina de tarefa (calendário) para envio da resposta de CIP ao e-mail indicado pelo consumidor na reclamação com resposta padrão, evitando eventual deslocamento deste ao Procon;
 - resposta frutífera: O fornecedor apresentou resposta atendendo ao pedido contido na reclamação. Aguarda-se a manifestação do consumidor pelo prazo de 90 (noventa) dias a contar do ciente deste, sob pena do arquivamento da reclamação.
 - resposta infrutífera: O fornecedor NÃO apresentou resposta atendendo ao pedido contido na reclamação. Fica facultado ao consumidor manifestação para agendamento de audiência de conciliação extrajudicial, entretanto, encaminha-se cópia integral do processo no e-mail indicado pelo consumidor, caso tenha interesse de ajuizar a competente ação judicial. Aguarda-se a manifestação do consumidor pelo prazo de 90 (noventa) dias a contar do ciente deste, sob pena do arquivamento da reclamação.
- entregar resposta da CIP, preferencialmente por meio eletrônico indicado pelo consumidor na reclamação;
- orientar e facultar ao consumidor as escolhas mais adequadas para a continuidade de sua reclamação em caso de infrutífera a solução do conflito no Procon;
- evitar dizer: “o consumidor não tem razão”, essa palavra pode ser interpretada como comunicação violenta podendo trazer ruídos ou prejuízos ao atendimento devido a subjetividade do direito;

Agendamento de audiências

Orientar o(a) consumidor(a) a procurar o agendamento da audiência no Procon mais próximo do seu domicílio (Ex. Procon Alepi, situado na Rua Osvaldo Cruz 3045, Cabral, Teresina-PI, telefone: (86) 3133-3391 – Whatsapp: (86) 98869-4273 e e-mail: procon@alepi.pi.gov.br .



Atendimento telefônico

O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo, por isso:



- Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa: “Quem quer falar, por favor?”. Nunca diga: “Quem fala?”, “Quem é?”, “Quem gostaria?”;
- Atender as ligações nos dias e horários (segunda a sexta-feira, de 8h às 14h) e contatos de whatsapp, com respostas adequadas e uniformes (institucional) de acordo com o fato noticiado, enquanto durar a pandemia, como determinado no Ato PGJ nº 1022/2020, até ulterior deliberação (Ex. Aditivo ACT nº 18/2015);
- Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta, papel e relação de ramais;
- Anote todos os recados e encaminhe-os à pessoa que precisa recebê-los;
- Ao falar pelo telefone, esqueça seus problemas pessoais. Sua voz deve soar calma e agradável;
- Peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto caso necessário;
- O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal;
- Evite deixar a pessoa esperando na linha;
- Não atenda ao telefone olhando o computador, pois essa atitude prejudica o bom atendimento;
- Se necessário, explique novamente de outra maneira, até que a pessoa entenda a mensagem;
- Se outro ramal tocar na mesma sala e o responsável não estiver presente, atenda. Informe que a pessoa procurada não está em sua mesa no momento e pergunte quem está ligando e se deseja deixar um contato/recado. Anote e repasse ao colega;
- Ao receber recado de que alguém lhe procurou durante uma ausência, não deixe de retornar a ligação;
- A mesma forma de atendimento (comunicação) do retorno de CIP presencial deve ser repassada pelo atendimento telefônico.

Obs: Antes de prestar quaisquer informações ao consumidor, ter sempre o cuidado de consultar (pedir) o número do processo (FA ou SIMP), para identificar se trata-se de demanda individual ou coletiva, de modo fornecer a informação correta, evitando assim eventuais ruídos desnecessários.

Como atender?



Veja abaixo o atendimento-padrão recomendado:

— Ex. Procon Alepi e Posto Avançado Procon Alepi, Maria, bom dia.

Em relação aos setores/ramais, é aconselhável manter esse padrão, por exemplo:

— Extensão, Maria, bom dia.

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.



Apresentação pessoal

- Evite usar roupas extravagantes, que chamem muito a atenção, como decotes muito ousados, roupas muito curtas ou apertadas e que possam trazer algum tipo de constrangimento ao público;
- Use bom senso ao se vestir para trabalhar. Não compareça ao trabalho de bermuda ou como se estivesse de folga. Passe uma imagem profissional;
- Evite usar perfume muito forte.

Dicas de postura

- Utilizar comunicação não violenta (CNV);
- Coloque-se no lugar das pessoas e procure atender às expectativas;
- Evitar encaminhar o público para a Ouvidoria. Tentar sempre contornar a situação, faça uso de suas habilidades;
- Preste atenção: não apenas ouça as pessoas, mas esforce-se para entender o real significado do que dizem;
- Seja gentil, atencioso e disposto;
- Use palavras simpáticas no relacionamento diário com as pessoas à sua volta: “Bom dia”, “Por favor”, “Com licença”; homens devem dizer “obrigado” e mulheres, “obrigada”;
- Tente resolver na hora e não “daqui a pouco”, eliminando o hábito da procrastinação (adiamento ou “deixar para depois”);
- Evite também o jogo de responsabilidade; há quem mande as pessoas de um lugar para outro, sem nunca resolver nada; Evite falar pegando nas pessoas — mantenha uma distância razoável;
- Não se refira à pessoa como “querido”, “amigo” etc; (importante! Isso está na moda...)
- Evite falar alto no seu trabalho;
- Não reclame do salário, da vida, da família e do mundo;
- Não faça fofocas; (sempre em voga...) (para manter o ambiente saudável).
- Procure ter flexibilidade e não aja como um “robô”, tampouco como um funcionário rígido que diz “sinto muito, mas não podemos fugir das regras”;
- Não repreenda alguém em público, fale a sós posteriormente;
- Seja empático e aceite pontos de vista diferentes do seu;
- Assuma uma postura firme e assertiva. Adotar uma postura do tipo “isso não diz respeito ao meu trabalho” não ajuda;
- Às vezes, as reclamações da pessoa atendida são improcedentes, porque estão em desacordo com os procedimentos da instituição. Se isso ocorrer, explique a situação em termos claros e simples;
- Trabalhe em equipe: coopere com os outros colegas e mantenha relacionamentos positivos e produtivos com outros funcionários, sejam eles do mesmo grupo ou de diferentes setores da instituição.



Uso do celular

- Ao atender o celular, sendo o assunto particular, fale baixo e seja breve;
- Mantenha o toque do seu celular num tom em que somente você ouça;
- Se o telefone celular alheio tocar e seu dono não estiver no local, não atenda. Telefone celular é um objeto pessoal.



Internet

- Procure registrar as reclamações no Sindec e responder os e-mails em até 24 horas, encaminhando cópia da CIP com orientações para consulta, depois do prazo fixado, no endereço eletrônico: Sindec Consulta (obs: em construção);
- Dica importante! Cheque os e-mails a cada duas horas. Demandas mais urgentes virão pessoalmente ou por telefone, as quais serão recepcionais pelos servidores com o uso das linhas institucionais: (86) 98195-5177, (86) 98122-4746 ou (86) 3216-4550 (Ramal) - obs: em construção.
- Use o e-mail institucional apenas para assuntos relacionados ao trabalho (Procon Alepi e Posto Avançado Procon Alepi). A instituição pode ter acesso aos sites que você costuma acessar, por isso, fique atento;
- A Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, regulamenta o uso apropriados recursos tecnológicos, promovendo a proteção dos usuários, dos equipamentos e da própria administração do sistema, conforme regulamentos internos.
- As tarefas acima se aplicam aos servidores que estejam em teletrabalho para atendimento ao público;

Conclusão

A normatização do atendimento fará com que tenhamos um sistema que garanta uniformidade, rapidez, (maior agilidade no atendimento individual e feedback das demandas), 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.

Frise-se, que para a uniformidade e harmonização dos interesses comuns delineados neste manual, faz-se necessário e imperioso observar os compromissos assumidos nos Acordos de Cooperação Técnica (ACT's) para a integração do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC) firmados entre os Procons e o MPPI.

Reflexão:

"Sozinhos não podemos quase nada, mas juntos somos capazes de tudo que é possível".

Tarcísio Silveira Rocha.



Referências

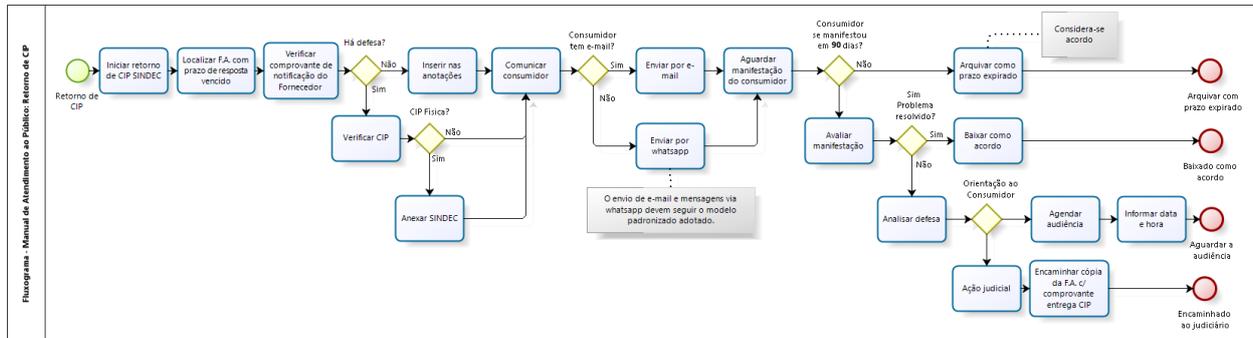
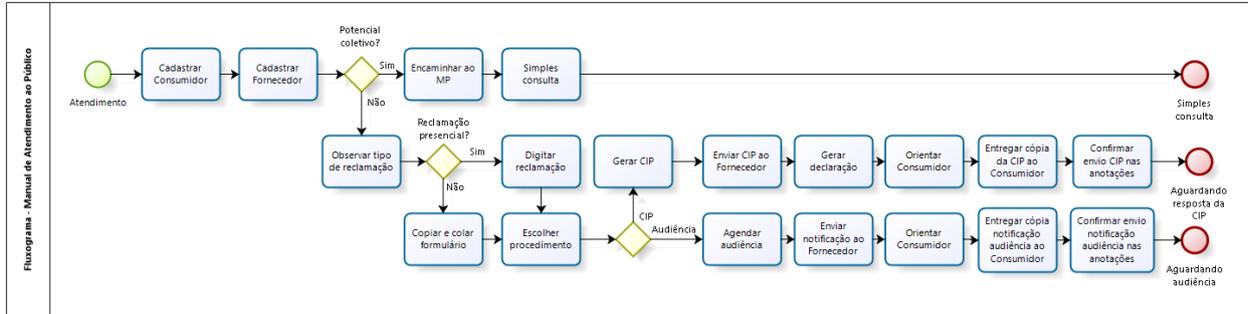
Manual de Atendimento SEBRAE

[http://www.concepcaoconsultoria.com.br/images/upload/file/SEBRAE_SE%202015%20 - %20T_I/Documentos%20para%20Consulta/MANUAL%20DE%20ATENDIMENTO%20SEBRAE%202015.pdf](http://www.concepcaoconsultoria.com.br/images/upload/file/SEBRAE_SE%202015%20-%20T_I/Documentos%20para%20Consulta/MANUAL%20DE%20ATENDIMENTO%20SEBRAE%202015.pdf)

Manual de Atendimento ao Público - Udesc

http://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0_43512400_1476995550.pdf

Fluxogramas



Anexos

Textos padrões

RETORNO DE CIP

01. Resposta FRUTÍFERA

Bom dia (Boa tarde)

Senhor (a) consumidor (a)

Comunicamos que o fornecedor apresentou resposta (proposta de acordo) à sua reclamação registrada nesta unidade do Procon. Frise-se que este órgão aguardará eventual manifestação de V. Sa. pelo prazo de 90 (noventa dias) a contar do ciente desta, sob pena do arquivamento da reclamação como expirada por excesso de prazo, nos termos do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC).

02. Resposta INFRUTÍFERA

Bom dia (Boa tarde)

Senhor (a) consumidor (a)

Comunicamos que o fornecedor NÃO apresentou resposta (proposta de acordo) à sua reclamação registrada nesta unidade do Procon. Frise-se que este órgão aguardará eventual manifestação de V. Sa. pelo prazo de 90 (noventa dias) a contar do ciente desta, sob pena do arquivamento da reclamação como expirada por excesso de prazo, nos termos do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC).

Fica facultado ao consumidor manifestar no prazo indicado, eventual interesse em agendamento de audiência extrajudicial no Procon , contudo, enviamos cópia integral dos autos no e-mail indicado na reclamação, caso tenha interessada em ajuizar a competente ação judicial.

03. WHATSAPP

Boa dia Sr (a) Consumidor (a)

E-mail

Para maior agilidade no seu atendimento sua reclamação deve enviada para o e-mail: procon.alepi@mppi.mp.br com resumo dos fatos, documento com foto e cpf ou CNH, comprovante de residência e o máximo de comprovações que tiver (ex. notas fiscal, boleto, comprovante de pagamento, contrato, publicidade, número do pedido (compras pela internet), dentre outros).

Telefone

Para informações e dúvidas entrar em contato nos seguintes canais: 86 8195-5177 ou 86 8122-4746, de segunda a sexta-feira, nos horários entre às 08h e 15h. (Ex. para facilitar o atendimento tenha em mãos número do Processo de FA ou CPF).

Atendimento presencial

Para agendamento de atendimento presencial clicar neste link abaixo:

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=BUUBdNhp6027x6YVcmT5QQ2bpElgngBDulqD5VcdkYNUQzNNMktMOENXTTZP)

[id=BUUBdNhp6027x6YVcmT5QQ2bpElgngBDulqD5VcdkYNUQzNNMktMOENXTTZPMTg3NDZYRktVVU5YWC4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=BUUBdNhp6027x6YVcmT5QQ2bpElgngBDulqD5VcdkYNUQzNNMktMOENXTTZPMTg3NDZYRktVVU5YWC4u)

Atenção

As formas de atendimentos acima mencionadas estão regulamentadas nos atos internos e administrativos da instituição. (Ato PGJ nº 1022/2020).