Curso - Atendimento e Relacionamento Interpessoal.

Facilitadora: Claudia Valadares de Carvalho (Servidora da Ouvidoria – STJ)
(Material atualizado em julho/2019)

Objetivo: realizar atendimentos, tanto de clientes internos quanto externos, sempre dentro do mais rigoroso padrão de ética e qualidade. Atender os cidadãos, assim como gestores e pares, com eficiência e segurança, imprimindo qualidade a todas as suas ações.

COMUNICAR vem do latim *communicare*, que significa colocar em comum. Partilhar, entrar em relação com (**falar "COM"** e não falar "para").

Comunicação	
Elementos do processo de comunicação eficaz	• **Emissor** • **Receptor** • **Mensagem** • **Código (linguagem)** • **Canal (telefone, e-mail, etc.)** • **Contexto (ambiente)** • **Ruído (barreiras, tipo de barulho, preocupações, etc.)** • ***Feedback* (verificar se a mensagem foi compreendida)**
Tipos de Comunicação	• **Verbal** • **Não verbal (detalhamentos a seguir)**
Eficiência da Comunicação: Comunicação **face a face**	• **55% deve-se a linguagem corporal** • **38% ao tom de voz** • **7% às palavras usadas**
Comunicação **telefônica**	• **82% ao tom de voz** • **18% às palavras usadas**

Linguagem **não verbal**:

- ✓ Expressões faciais
- ✓ Maneiras de andar
- ✓ Apertos de mão
- ✓ Segurança
- ✓ Nervosismo e Autodomínimo (pés balançando, mãos na nuca, etc)

*A **autenticidade** é um dos pilares da eficácia na comunicação.*

BARREIRAS À COMUNICAÇÃO:

- ✓ Utilização de linguagem desconhecida;
- ✓ Elementos externos perturbadores;
- ✓ Divergências de valores e crenças (respeitar as diferenças alheias);
- ✓ Desinteresse;
- ✓ Papéis sociais desempenhados (não se intimidar por posições mais altas; mas saber respeitar);
- ✓ Palavras ambíguas (a responsabilidade pelo entendimento da mensagem é do **EMISSOR**: **"ficou claro a forma como falei"? EM VEZ DE "Você entendeu"?** - Essa última forma pode intimidar ou constranger o interlocutor).

FEEDBACK

É toda **informação de retorno**, ferramenta essencial para eficácia da comunicação. Usamos o *feedback* para verificar o entendimento da mensagem e para corrigir informações truncadas.

- ✓ O *feedback* de correção ou melhoria deve ser compreendido como uma oportunidade para aprender. Por isso, deve ser recebido como um momento para se aperfeiçoar. **NÃO SEJA REATIVO**. Analise o que está sendo dito, assimile a lição e só então pense em responder;
- ✓ A utilização do *feedback* faz com que a **resolução de problemas** se dê de forma **clara e eficiente**.

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Temos quatro estilos relacionais:

1) **Agressivo**: impõe sua opinião à força, intimidando.
2) **Passivo**: não sabe dizer "não"; concorda com tudo.
3) **Manipulador**: usa o outro para benefício próprio.
4) **Assertivo** ou **auto afirmativo:** é o estilo mais eficaz. A pessoa se auto afirma, mantém sua opinião sem agredir o outro para se impor na situação.

O ser humano que se auto afirma é um ser humano autêntico.

O indivíduo ASSERTIVO:

1) Está à vontade na relação face a face;
2) É verdadeiro consigo mesmo e com os outros;
3) É claro nas negociações (é direto, não é vago);
4) Procura compromissos realistas (possíveis);
5) Negocia na base de interesses mútuos;
6) Estabelece relações fundamentadas na confiança e não na dominação (agressivo) nem no calculismo (manipulador).

AUTOESTIMA

É o grau em que a pessoa gosta de ser como é. A apreciação que o indivíduo faz sobre si próprio e sobre suas capacidades.

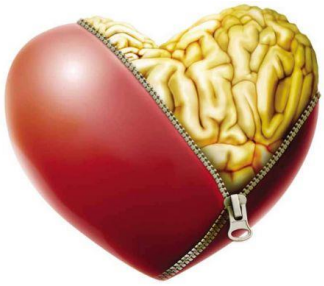
Características de **Autoestima Rebaixada**:

1) Sentem-se inferiores em relação aos outros;
2) Duvidam das suas reais capacidades;
3) Mantêm-se na sua "zona de conforto", evitando desafios;
4) São influenciadas pelos julgamentos dos outros;
5) Menosprezam-se constantemente;
6) De um modo geral, são pessoas negativas;
7) Culpam tudo e todos pelo que de mal acontece a eles.

Características de **Autoestima Elevada**:

1) São confiantes sem serem presunçosas;
2) Não ficam "para baixo" quando recebem críticas;
3) Aceitam que podem aprender a partir dos seus erros e que, algumas vezes, esses são inevitáveis;
4) Não têm necessidade de pôr os outros para baixo;
5) São autoconfiantes e seguras de si, mas, no entanto, não recusam ajuda dos outros;
6) Não fazem críticas destrutivas;
7) São capazes de rir de si próprias.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



É a inteligência relacionada às nossas emoções.

Reagir **irracionalmente** não demonstra inteligência porque a reação é **instintiva**, não passando pelo pensamento e pela ponderação.

Quando se reage de forma irracional, não há tempo para a compreensão de argumentos e para mudança mental por meio da percepção clara e objetiva de informações, necessidades, interesses e significados.

Inteligência Emocional é diferente de Autocontrole.

Inteligência Emocional → não deixa que você fique "bravo" com o assunto.

Autocontrole → você fica bravo, mas "segura" a emoção.

Exercitar o autocontrole, ficar sempre alerta para não se deixar levar pela primeira emoção diante de um fato ou uma fala é uma atitude vencedora, pois permite utilizar a inteligência emocional para avaliar e dar a devida proporção à situação.

Inteligência emocional é uma capacidade que amplia o nosso bem-estar, uma vez que não significa controlar reações. Significa, sim, avaliar os fatos nas devidas proporções, reconhecendo as emoções geradas. Desta forma não é necessário controlar reações e, sim, manifestar toda reação de forma proporcional ao real significado da situação.

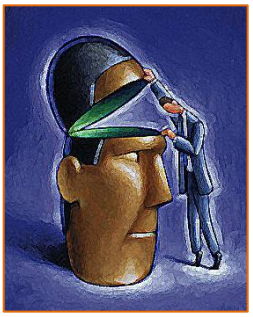
Gatilhos Emocionais

São **registros emocionais** guardados em nossa memória (sentimentos diversos, medos, decorrentes de vivências anteriores), que geram comportamentos disparados automaticamente frente à determinada emoção.

Provocam muitas vezes ações que não passam pela análise da lógica e do raciocínio: reações intempestivas, inesperadas e outras sensacões associadas a comportamentos negativos.

Podem também ser responsáveis por reações e atitudes de sentido aparentemente positivo (alegria, concordância, gratidão), sem que essas sejam, na verdade, as reações mais adequadas diante de uma situação.

*Pense no porquê de determinada reação que você teve. Se considerar ou suspeitar que não foi a mais adequada para a situação, pode ter sido motivada por algum **GATILHO EMOCIONAL**.*
CUIDE DE SUAS EMOÇÕES!!!



CAPACIDADES RELACIONADAS À INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

- ✓ Sucesso no trabalho em equipe;
- ✓ Eficaz gerenciamento de pessoas;
- ✓ Autocontrole frente ao inesperado;
- ✓ Capacidade de gerenciar os sentimentos;
- ✓ Motivação;
- ✓ Empatia;
- ✓ Aptidão social.

As emoções de um lado geram emoções no outro.
O medo pode gerar raiva, e a raiva, medo.

A inteligência emocional é uma dimensão da nossa vida que todos nós deveríamos desenvolver e gerenciar adequadamente. Saber ouvir o outro, compreender as emoções alheias, controlar as suas próprias emoções, saber se comunicar e promover o respeito mútuo é essencial para uma boa convivência.

Não é mais inteligente aquele que tem um QI elevado, o que tem um trabalho melhor ou aquele que se dedica a acumular "coisas". **A verdadeira inteligência está associada a uma felicidade genuína**, que nos deixa orgulhosos por sermos o que somos e com o que temos, seja muito ou pouco.

O chamado **QE**, ou **quoeficiente emocional**, está ligado a 58% do sucesso profissional em qualquer carreira.

Esse tipo de inteligência **pode ser treinado**. É possível trabalhá-la em quatro eixos: auto percepção, percepção social, autogestão e gestão de relacionamentos.

ESTRATÉGIAS PARA SE DESENVOLVER EM CADA UM DESSES ÂMBITOS:

* Auto percepção - Conhecer a si mesmo

1. Identifique os "gatilhos" das suas emoções. Se você tem alguma reação a um evento, pare e procure descobrir por que você está se sentindo tão nervoso ou tão aliviado, por exemplo.

2. Visite os seus valores. Saber o que é importante para você contribui para o seu autoconhecimento e ajuda a prever as suas próprias reações.

3. Procure feedback dos outros. Saber o que as pessoas pensam das suas atitudes – e estar aberto a essas opiniões – ajuda a conhecer melhor o seu próprio modo de ser.

Conhecer a si mesmo é uma aventura que dura uma vida inteira. É um esforço diário, fixando objetivos e aprendendo com eles; é um exercício de introspecção que fazemos toda manhã.
Pergunte a si mesmo o que deseja para hoje e para amanhã.

Quando a noite chegar, reflita sobre como se sentiu durante todo o dia.
Você agiu como queria? Você se expressou de acordo com os seus valores?
Faça perguntas a si mesmo e escreva um diário, em um papel qualquer ou um livro de pensamentos. É um exercício simples, mas de grandes resultados.

* Autogestão

4. **Conte até dez**. Para "esfriar o sistema" e elevar o nível das suas respostas, a dica é esperar um tempo antes de agir. Atrasar a sua reação emocional pode evitar desgastes desnecessários causados por uma "explosão".

5. "Durma sobre o problema". **Deixar uma decisão difícil para o dia seguinte**, após uma noite de sono restauradora, pode arejar as ideias e garantir um comportamento mais tranquilo.

6. Saiba que as mudanças estão "na esquina". A consciência de que os vínculos e os **conflitos são passageiros** aumenta a sua resiliência.
Você aguenta melhor o impacto dos problemas se sabe que eles vão ter fim.

* Percepção social

7. **Chame as pessoas pelo nome**. O hábito desarma e faz o outro “baixar a guarda”. Com esse vínculo criado, você terá um acesso mais fácil às emoções alheias.

8. Limpe a mente de distrações ao interagir socialmente. Esqueça o resto das suas preocupações e **fixe a sua atenção na outra pessoa**. Isso porque é impossível perceber as emoções do outro se você não é capaz de ouvi-lo.

9. **Observe as pessoas**. Quando você não estiver participando de uma cena, assista a ela. Estudar o modo como os outros falam, riem e interagem pode dar dicas valiosíssimas sobre como se relacionar com eles.

A **empatia** é um conceito que faz parte da inteligência emocional e todos nós conhecemos e valorizamos. No entanto, não o colocamos em prática tanto quanto deveríamos. **É mais fácil se colocar no lugar de pessoas que nos transmitem sentimentos positivos**. Nos identificamos com elas e o nível de compreensão e intimidade é maior.

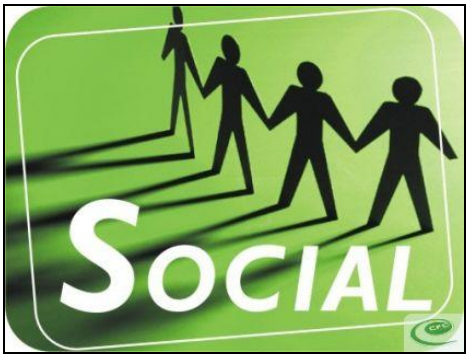
Mas, **por que não tentar a empatia com alguém que nos incomoda?**
Por exemplo, aquele chefe que não o respeita, o colega que sempre fala mal dos outros e só procura problemas. Tente colocar-se no lugar deles, e talvez descubra o que está por trás desse comportamento. Pode se insegurança, aixa autoestima…
Experimente, pode ser um bom aprendizado.

* Gestão de relacionamentos

10. **Seja curioso a respeito dos outros**. Se você demonstra interesse em conhecer uma pessoa, cresce exponencialmente a sua capacidade de influenciá-la no ambiente de trabalho.

11. **Explique as suas decisões**, não apenas tome-as. Comunicar frequentemente os motivos das suas atitudes contribui para que os outros compreendam você e se tornem seus aliados.

12. Use expressões para a correção de conflitos. **Pedir desculpas nunca é demais**. Outra dica é trazer para si o motivo da briga no discurso. É melhor dizer uma frase como “eu fiz algo que afetou você” do que “você fez algo que me afetou”. Se o outro entende que você não o culpa pelo problema, aumentam as chances de reconciliação.



PERFIL PROFISSIONAL

A competitividade do mercado de trabalho exige que as empresas procurem muito mais do que 'um profissional'. Os recrutadores querem pessoas que agreguem valores, que tenham um diferencial único.

Competências essenciais que devem compor o perfil profissional de todo servidor público, principalmente aquele envolvido no atendimento:

a) comunicação eficaz e construtiva;
b) **relacionamento interpessoal produtivo**;
c) percepção de que diferenças são fatores de soma;
d) **visão sistêmica** – no atendimento e na gestão global da instituição (a atitude de um está interligada a de outro; terá consequências no serviço, resultado de outro);
e) reconhecimento da importância da eficiência e da eficácia;
f) **postura pessoal e profissional adequadas**;
g) percepção da importância dos Padrões Globais de correto atendimento (qualidade no relacionamento, conhecimento sobre tipos de clientes e conhecimento dos mais importantes detalhes no atendimento, comportamento ético e ideia de cidadania);
h) conhecimento sobre os **direitos do cidadão**;
i) conhecimento sobre direitos e deveres do servidor;
j) **conhecimento do código de ética profissional e do Regimento Interno da instituição onde desempenha funções**;
k) comportamento e consciência ética como indissociáveis, em todos os aspectos da vida.

VISÃO SISTÊMICA

- Importante valorizar a interdependência entre as áreas, orientar-se pela visão de longo prazo e alinhar suas ações e seus objetivos profissionais à missão e valores definidos pela instituição no planejamento estratégico.

- Exige capacidade para perceber a interação e interdependência das partes que compõe o todo.

EFICIÊNCIA ≠ EFICÁCIA

Eficiência = QUANTIDADE

✓ Trata de "como fazer", não "do que fazer";
✓ Trata de fazer certo a coisa;
✓ Quando se fala em eficiência, fala-se em produtividade;
ligada ao nível operacional; fazer mais com o mínimo de recursos possível.

Eficácia = QUALIDADE

✓ Trata "do que fazer", de "fazer as coisas certas", da decisão "de que caminho seguir";
✓ Eficácia está relacionada à escolha e, depois de decidido o que fazer, fazer esta coisa de forma produtiva leva à eficiência;
✓ A eficácia é o grau em que os resultados de uma organização correspondem às necessidades e aos desejos do ambiente externo.

POSTURA PESSOAL e POSTURA PROFISSIONAL ADEQUADAS:

Postura Pessoal:

- ✓ Apresentação pessoal;
- ✓ Assiduidade;
- ✓ Pontualidade (avisar, sempre, quando precisar faltar ou for se atrasar);
- ✓ Confiabilidade;
- ✓ Flexibilidade (fazer algo além do previsto) e assertividade (autoafirmação).

Postura Profissional: Requer todos os tópicos mencionados em postura pessoal **e mais**:

- ✓ Respeito pela hierarquia;
- ✓ Conhecer, seguir e aceitar uma função organizativa (organograma);
- ✓ Regras formais e informais (regras oficialmente divulgadas e orientações da chefia, não publicadas).

ÉTICA E AMBIENTE PROFISSIONAL

*Ter a consciência de fazer o "certo" por **consciência ética***
e não por medo de ser "apanhado".

Postura no ambiente das Organizações e Instituições

- Informações sigilosas não devem ser divulgadas se assim for considerado apropriado, seja pelo profissional, seja por seus superiores;
- Tudo o que ocorre no ambiente profissional deve ser tratado como confidencial;
- Ocorrendo, porventura, situação em que algum de seus pares divulgue algo confidencial, inclusive sobre sua própria vida, deve-se, da mesma forma, preservar o sigilo e recomendar que os demais também o façam.

Todos esses aspectos envolvem e não podem desconsiderar o papel de todos como representantes públicos da instituição.

Consciência de que seu comportamento na situação profissional, e em todas dela decorrentes, deve ser sempre pautado pelos:

- ✓ Código de ética da instituição;
- ✓ Regimento Interno do órgão;
- ✓ Código de Ética de sua categoria profissional.

SOBRE O ATENDIMENTO:

No **STJ**, há seções cuja atribuição primordial é prestar atendimento ao público, como a **Seção de Atendimento ao Cidadão** e a **Ouvidoria do Tribunal**. Elas integram a Central de Atendimento ao Cidadão – CAC.

- **Seção de Atendimento ao Cidadão:**

Oferece **atendimento judicial** sobre processos que tramitam no STJ e assuntos relacionados a eles. Recebe demandas por telefone, e-mail e pessoalmente.

- **Ouvidoria:**

Responsável pelo diálogo entre os cidadãos e o Tribunal, mediante o recebimento de dúvidas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, e o fornecimento de informações **institucionais** (demandas recebidas por formulário eletrônico, carta, telefone e atendimento presencial).

Há, também, o **Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC**, destinado unicamente a atender demandas de informática (falhas em sistemas, cadastro de usuários, etc.), bem como atendimento em outras unidades do Tribunal, conforme suas atividades exijam.

*Ter **boa vontade é imprescindível** em um bom atendimento, mas precisamos perceber até que ponto é competência de nossa unidade oferecer uma informação ou quando devemos encaminhar à unidade responsável pelo assunto.*

O PAPEL DO ATENDENTE NA INSTITUIÇÃO:

- Agente de melhoria da imagem do serviço prestado;
- É o porta-voz público junto à organização.

O que é um **porta-voz**? É o atendente que por ter contato direto com o público atua como um **canal** que permite que os anseios dos clientes cheguem até a chefia, contribuindo para a melhoria dos serviços.

Como ser um porta-voz eficiente?

- Prestar os serviços certos;
- Com qualidade;
- Nos momentos certos.

Para desenvolver a eficácia no atendimento é preciso respeitar:

- As Regras formais e informais;
- Ter uma **comunicação eficaz** e construtiva;
- Observar a postura Pessoal e Profissional.

O atendimento com qualidade proporciona:

- Satisfação do público;
- Boa imagem da organização;
- Satisfação Pessoal.

“Não existe uma segunda chance de causar uma primeira boa impressão”!

CICLO NA EXCELÊNCIA DO ATENDIMENTO

1) PLANEJAR

Organizar, preparar para iniciar o dia (verificar se o material a ser usado, como caneta e papel, estão disponíveis; ligar o computador e deixar os sistemas de pesquisa abertos, etc.).

2) RECEPCIONAR

- ✓ Identificar-se;
- ✓ Colocar sorriso no rosto;
- ✓ Manter a espontaneidade;
- ✓ Recepcionar o cliente;
- ✓ Transmitir confiança;
- ✓ Dar total atenção;
- ✓ Ter cuidado com “momento da verdade” (resultado do atendimento).

3) OUVIR E ENTENDER NECESSIDADES

- ✓ Ouvir atentamente;
- ✓ Processar as informações;
- ✓ Analisar as informações;
- ✓ Ajustar a percepção com perguntas abertas (“Qual é exatamente sua dúvida, Sr.?”) e perguntas fechadas (“O Sr. já autenticou seu certificado?”).
- ✓ Confirmar o entendimento.

4) GERAR SOLUÇÕES

- ✓ Informar como será feito o serviço;
- ✓ Oferecer alternativas, se for o caso;
- ✓ Saber negociar horários/espera;
- ✓ Lidar com objeções de forma positiva.

5) FORTALECER A RELAÇÃO

- ✓ Confirmar o entendimento
- ✓ agradecer o contato
- ✓ colocar-se à disposição
- ✓ despedir-se adequadamente.

“O bom humor, o sorriso e a vontade de servir são o composto fundamental do bom atendimento”.

MOMENTO DA VERDADE: É todo contato entre o cidadão e a Empresa/Instituição. **É o resultado de como foi o contato.**

Percepção = É a forma como a pessoa interpreta uma situação.

Expectativa = É o que esperamos. Todo cidadão tem uma expectativa de como vai ser tratado pela Organização.

- Se a percepção for menor do que a expectativa (**P < E**), o cidadão vai ficar DESENCANTADO.
- Se a percepção for igual a expectativa (**P = E**), o cidadão reage NORMAL.
- Se a percepção for maior que a expectativa (**P > E**), o cidadão fica ENCANTADO.

CIDADÃO SATISFEITO = reconhecimento público = motivação e satisfação do servidor público = redução do atrito externo = redução das pressões e atritos internos = aumento da produtividade = cidadão satisfeito!

Dicas para o ENCANTAMENTO:

- Receba/Atenda o cidadão com simpatia;
- Olhe nos olhos, no caso de atendimento presencial; **ouça-o e mantenha o sorriso**;
- Use o crachá para manter a identificação à vista, identifique-se ao atender o telefone;
- Chame a pessoa pelo nome, acompanhado de Sr. ou Sra.
- **Seja sensível às necessidades de cada cidadão**;
- Dispense o tempo necessário para cada cidadão;
- Deixe a pessoa que fala terminar;
- Faça o cidadão se sentir importante;
- Seja sincero;
- **Desculpe-se pelo erro** e diga que vai corrigir imediatamente;
- Surpreenda-o e agregue valor ao atendimento.

Causas de atendimento DEFICIENTE:

- Profissionais sem autonomia e desatenciosos;
- Atitudes negativas em relação ao cliente/cidadão;
- Falta de comprometimento do profissional com a missão;
- Falta de conscientização quanto ao seu papel e as suas obrigações;
- Caras fechadas, voz ríspida ou excesso de formalidade;
- Uso de gírias e siglas;
- Desconhecimento das rotinas do órgão;
- Chefias inacessíveis.

Como amenizar RECLAMAÇÕES:

- Peça mais informações ao cidadão/usuário para entender a situação;
- Acompanhe o caso e dê retorno (**nunca deixe de dar o retorno!**);
- Previna erros futuros (partilhe o erro com outros para não ser repetido);
- **Assuma a responsabilidade** da solicitação do cliente/cidadão;
- Valide a importância de uma reclamação recebida (não diminua a importância da reclamação).

Cuidado com situações que estressam o cliente:

- Verificar falta de higiene, tanto do ambiente como das pessoas;
- Ter que esperar muito tempo;
- Receber informações erradas;
- Ser tratado com indiferença e frieza;
- Ser tratado com excesso de intimidade pelo atendente;
- Ligar para um local e o telefone estar sempre ocupado ou ninguém atender.

Tenha atenção ao atender um cliente irritado.

É impossível evitar clientes irritados, porque a causa da irritação nem sempre está situada em você ou em sua organização/unidade. Procure encarar esses clientes como um desafio estimulante e preste um atendimento que os transforme em clientes satisfeitos. Sua postura não deve ser de defesa, mas de apoio. O cliente não é um inimigo.

- Prepare-se emocionalmente para atender. Jamais discuta ou se coloque na defensiva.
- Escute atentamente. Deixe o cliente desabafar. Procure colocar-se no lugar dele.
- Faça perguntas sobre o ocorrido e não sobre as emoções.
- Jamais diga ao cliente que ele está nervoso nem o contrarie. Não o critique.
- Procure chamar o cliente pelo nome. Isso tenderá a acalmá-lo.
- Identifique a causa do problema e ajude o cliente a encontrar uma solução. Diga o que você poderá fazer por ele.
- Mantenha seu tom de voz e o ritmo. Cuidado para não agitar a fala e deixar o cliente mais irritado.
- Seja solícito para com uma possível reclamação do cliente.

"O resultado final do uso de um serviço é um SENTIMENTO"

K. Albrecht

Uma atitude pode fazer a diferença. Diferenciar-se começa ao servir. Quando estiver ajudando alguém, faça **duas perguntas a você mesmo**:

- O que eu desejaria se estivesse lidando com o meu caso?
- **Como eu gostaria de ser atendido por alguém?**

*"Nós fazemos a **Opinião Pública** pelo nosso desempenho e é ela que nos qualifica enquanto cidadãos servindo cidadãos".*

PREZE PELA QUALIDADE NO ATENDIMENTO:

- **Procure fazer certo desde a primeira vez.**
- Evite erros por desatenção. Crie o hábito de verificar o que está fazendo.
- **Não aceite os pequenos erros. Procure se aprimorar sempre.**
- Jamais se irrite quando um cliente interromper seu trabalho. Lembre-se que exerce uma função pública e que o seu papel é bem servir o cidadão.
- **Se a mesma pergunta for feita cinco ou seis vezes, lembre-se de que o cliente é diferente dos demais e responda com a mesma cortesia da primeira vez.**
- Se errar, assuma seu erro. Não culpe o cliente ou terceiros.
- **Verifique o quanto os outros estão satisfeitos com os seus esforços.**

DETALHES IMPORTANTES NO ATENDIMENTO:

Atendimento FACE A FACE

- **Seja sempre polido**. Cumprimente quem chega. Se precisar sair para pegar algum documento ou pedir alguma informação, informe o que vai fazer – nunca saia simplesmente, deixando chefia e colegas sem saber o que se passa.
- **Fale claramente**, sem por a mão na boca. Demonstre segurança para dar crédito a sua informação.
- Mantenha sempre uma **postura ereta**, sem demonstrar cansaço.
- Na área de atendimento, **evite contatos físicos muito prolongados com seus colegas**. Lembre-se de que as pessoas têm, muitas vezes, **formação cultural diferente da sua**. Ficar segurando na mão do colega, passando a mão pelas costas, se encostando no outro, para você, é uma simples demonstração de carinho, mas pode ser mal interpretado pelo outro.
- **Vista-se sempre de forma discreta**, levando em conta as mesmas considerações do item anterior.
- **Evite comentar com o visitante que está cansado**, que estuda muito, que mora longe, que está com dor de cabeça ou qualquer coisa do gênero. Ele vem até você para saber informações de interesse pessoal dele e não está interessado em seus problemas.

Atendimento ESCRITO (carta/resposta a Requerimento ou E-mail)

Três mandamentos na comunicação escrita:

- Correção (*releia SEMPRE o seu texto. Não confie apenas no corretor ortográfico);*
- Concisão;
- Objetividade.

Atendimento TELEFÔNICO

Aplicam-se aqui as recomendações do atendimento face a face, e mais:

- Atender **SEMPRE até o terceiro toque** (norma internacional).
- Falar a uma distância de dois centímetros do equipamento.
- Sempre atender dizendo o nome da instituição, seu nome, bom dia ou boa tarde (ou **verificar como é o atendimento padrão em sua unidade**);
- Nunca perguntar quem está falando para depois informar se a pessoa procurada não está.
- Quando for transferir uma ligação, antes de transferir, informe que o cidadão está na linha; informe a quem vai atender o nome da pessoa que vai falar e o assunto, bem como o que já foi informado;
- **Jamais** diga “quem deseja” ou “quem gostaria” (**use**: “quem gostaria de falar?”).
- **Não** atender ao telefone **fumando, bebendo** ou **mastigando** algo.
- **NUNCA** tratar as pessoas por “meu bem”, “meu querido”, “brotinho”, “querida”, “meu amor”...
- Ao soletrar, jamais utilizar nomes de animais. Dê preferência à utilização de nomes próprios de cidades ou pessoas.
- Se estiver tenso, **dê um sorriso para si mesmo** antes de começar a falar ao telefone (o sorriso relaxa as cordas vocais).
- Utilize o **tom de voz correto**. Fale pausadamente, varie a inflexão da voz para a mensagem não parecer mecânica. Estima-se que nos primeiros segundos da ligação 90% da atenção do cliente estejam voltados para a voz do atendente.
- Procure **ter uma boa dicção**.
- Utilize uma **linguagem de fácil entendimento**.
- Chame as pessoas, de preferência, pelo nome, sem esquecer de usar Sr./Sra., sempre que seja adequado.
- **Fale COM as pessoas** e não para as pessoas.
- Se você tem dúvidas quanto a modulação do seu tom de voz ao telefone, observe um colega mais experiente que tem um bom desempenho até que você encontre o seu equilíbrio entre o formal e o informal, adquirindo seu próprio tom profissional.

DICÇÃO e PRONÚNCIA

- Pronuncie os “s”, “r” e “m” finais.
- Cuidado para não trocar ou acrescentar letras.
  Ex.: dizer “**própio**” em vez de próprio, “**probrema**” em vez de problema.
- **Evite repetir palavras** com o mesmo sentido (redundância).
  Ex.: “Na minha própria opinião”, “Estamos lançando um novo produto”; “Subir para cima”; “Descer para baixo”; “Fato verídico” ; “Pequeno detalhe.”
- Evite **cacofonias**: Ex.: “uma mão”, “pela dona”, “marca gol”, “por cada”.
- Cuidado com as seguintes **expressões**, que **NÃO existem**:
  A nível de – essa expressão não existe.
  Menas – menos não varia (menos horas, menos formalidades, etc.)
  Seje/Esteje - as formas corretas são seja/esteja.
  Para mim fazer /para mim verificar – a forma correta é “para EU fazer”.

EM QUALQUER TIPO DE ATENDIMENTO:

Substitua: “Um minutinho, por favor” ou “um minuto por favor”
POR: **preciso consultar o documento. Aguarde, por favor.**

Substitua: É só isso?
POR: **Necessita de mais alguma informação?**

Substitua: Até logo
POR frases padrão: **“obrigado/a pela sua ligação e um bom dia, Sr...”**

Substitua: Não posso fazer isso
POR: **O que posso fazer é...**

Substitua: Não posso informar
POR: **Essa informação só pode ser obtida pessoalmente pelo interessado, ou seu representante, em tal lugar.**

Substitua: Não sei
POR: **Vou verificar, não disponho dessa informação no momento. Aguarde, por favor, é rápido.**

Cuidado com o emprego do GERÚNDIO. ***O uso incorreto dessa forma nominal do verbo criou o chamado GERUNDISMO, muito ridicularizado.*** *Assim, NUNCA DIGA: “Vou estar transferindo o senhor...”.* ***DIGA: “Vou transferir o senhor...”***

IMPORTANTE: Gerúndio dá ideia de continuidade da ação!

Para um bom atendimento / trabalho, focar nos seguintes itens:

Silêncio = Lembrar sempre que o colega ao lado pode estar atendendo ou fazendo algum trabalho que necessite concentração.

Como falar = Cuidado com as palavras e o tom de voz utilizado
(na comunicação telefônica 82% do resultado devem-se ao tom de voz).

Tempo para atender = até o terceiro toque (não deixar tocar muitas vezes).

Horário de chegada e saída = Observar os horários em respeito aos colegas e andamento do trabalho.

Vestimenta = Vista-se sempre de forma discreta (evite minissaias, blusas muito decotadas, bonés, bermudas, camisetas rasgadas ou amarrotadas, etc.)

Organização do posto de trabalho = Cuide de seu material de trabalho e o tenha sempre à mão antes de iniciar o atendimento. Lembre-se de manter o local de trabalho limpo para uso comum.

Compartilhar mesa = Deixar o posto de trabalho como gostaria de encontrá-lo: limpo e com material de trabalho disponível.

Respeito ao colega = Lembre-se de que as pessoas têm formação cultural diferente da sua! Nem sempre o que é "comum" para você é para seu colega. Seu direito termina onde começa o do outro!

Responsabilidade = Quando você deixa de fazer seu trabalho, vai sobrecarregar seu colega. Não abandone seu posto de serviço sem avisar aos que estão à sua volta e percebendo que fará falta naquele momento. Deixe para resolver coisas particulares nos horários de folga.

Uso das impressoras = Usar com parcimônia. Todos os trabalhos impressos são monitorados pela Seção de Informática do STJ.

Telefone celular = Tentar não usar o celular na sala de atendimento. **USO PROIBIDO** quando estiver no meio de um atendimento.

Internet = acessar conteúdos particulares na internet somente quando não estiver atendendo. Minimizar a página quando for atender para não tirar a concentração do atendimento.

Trabalho em equipe = A união faz a força! Esforçando-nos para que a equipe seja unida, onde cada um ajuda o outro e pensa no trabalho em conjunto, fica mais fácil passar o dia juntos e fazer o trabalho com eficiência. Seja simpático! **Sorria!** Um sorriso pode fazer muita diferença!