



CONTEÚDO



- 03 **Atendimento Presencial**
- 03 A Primeira Impressão
- 05 O Processo de Atendimento
- 07 Atender o telefone nos postos de atendimento
- 07 Atendimento de pessoas com necessidades especiais



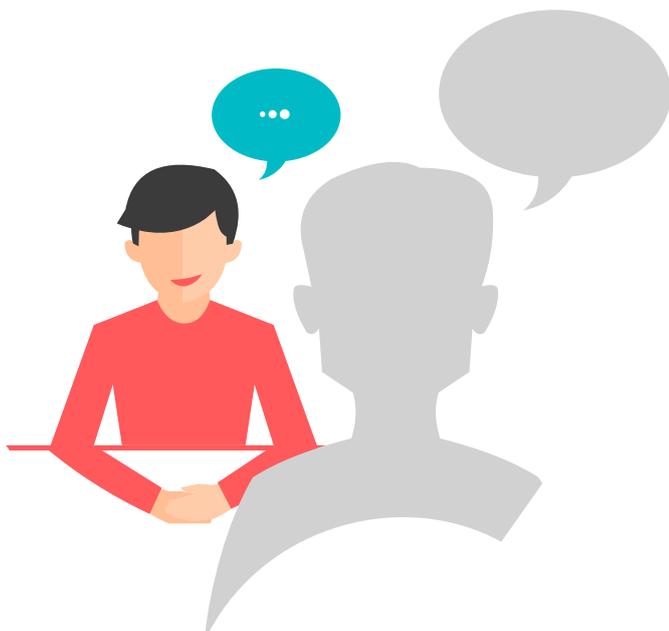
- 09 **Atendimento Telefónico**
- 09 Se o Múncipe nos contacta
- 13 Se tiver de contactar um múnícipe



- 14 **Atendimento Online**
- 16 Circuito do Atendimento Online



- 17 **Gestão de Conflitos**

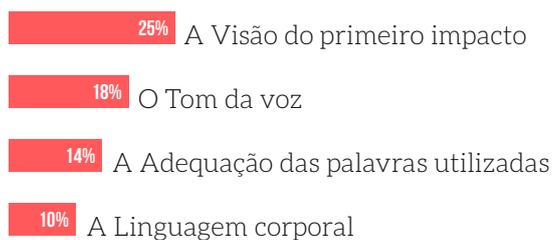


Atendimento Presencial

“A sua imagem pessoal é o seu cartão-de-visita”

A PRIMEIRA IMPRESSÃO

Normalmente sabe-se que ninguém tem uma segunda oportunidade de causar uma “primeira boa impressão”. Estudos atestam que são necessários somente 3 segundos para a formação da “Primeira Impressão” e nesses escassos segundos, os principais fatores que influenciam na formação da imagem são:



A Visão - Apresentação pessoal

O contacto visual é responsável pela primeira impressão que o munícipe tem de si. Através da sua aparência - vestuário, penteado, maquilhagem e acessórios que usa - cria uma projeção de como é, e como gostaria de ser tratado. **A forma como se apresenta não deve por isso ser descuidada**, devendo sempre optar por peças de vestuário que não constituam um elemento de distração e não perturbem a comunicação. **Discrição é a palavra-chave!** Conscientes da importância que a apresentação pessoal tem, deixamos-lhe aqui alguns conselhos relativamente

aos cuidados mínimos, que deverá ter quando está a atender público:

- > Apresente-se limpo e cuidado (sinais de higiene pessoal);
- > Use roupa adequada e que não chame muito à atenção, evitando:
 - Roupa extravagante, muito curta ou apertada;
 - Decotes ousados e transparências.
- > Evite adornos excessivos;
- > Use maquilhagem discreta.



O Tom da Voz

O som e o tom da sua voz, assim como a forma como se expressa são tão ou mais importantes do que as palavras que emprega. Eles são um instrumento fundamental na transmissão de atitudes e comportamentos positivos em qualquer forma de atendimento.

- > Use uma voz firme, mas calma, pois transmite segurança aos munícipes, colocando-os à vontade para colocarem as suas questões;
- > Tenha um discurso seguro e fluente, num ritmo adequado e estável e num tom suficientemente alto para ser perceptível, mas não tão alto que se torne irritante e que ponha em questão a privacidade do munícipe;
- > Adeque o seu tom de voz à pessoa que tem à sua frente e à situação com que se depara.

Podemos dizer, por exemplo ao munícipe, “A sua certidão não vai estar pronta hoje, porque ainda nos falta recolher algumas informações para a emitir. Ela só estará pronta na próxima semana”.

De acordo com a forma como nos expressamos e tendo em conta o tom de voz usamos, vamos perceber reações diferentes. Se dizemos isso com simpatia, naturalmente nos desculpendo pelo inconveniente e assumindo uma postura empática, falando com calma e num tom amigável e agradável, percebemos que a reação do munícipe será de compreensão. Por outro lado, se a mesma frase for dita de forma mecânica, estudada, artificial, ríspida, fria e com arrogância, poderemos ter um munícipe frustrado e que reagirá com agressividade e irritação.



A adequação das palavras utilizadas

Algumas palavras assumem diferentes significados para cada pessoa, daí a importância de ser cuidadoso com a linguagem que utiliza no processo de comunicação e **adaptar a sua mensagem ao vocabulário, aos interesses e às necessidades da pessoa a quem transmite informação**. Ao olhar para o munícipe, tente **identificar o estilo de pessoa que vai atender** e a sua forma de comunicar e **escolha a linguagem que vai usar**. Utilize palavras adequadas e pertinentes ao momento, que contribuam para a compreensão da mensagem e o estabelecimento de uma boa relação.

No processo de comunicação lembre-se de:

USAR

- > A língua portuguesa corretamente articulada quer em termos gramaticais quer a nível da pronúncia;
- > Palavras simples e de fácil compreensão, evitando termos técnicos, siglas ou códigos que o munícipe não entenda.
Ex: "PDM", "LOE", "CIRA", etc.

NÃO UTILIZAR

- > Exemplos pessoais, contextualizados ou não. Ex: "Eu...", "Em minha casa...", "Também já me aconteceu...";
- > Gírias. Ex: "Ele vai ter de engolir sapos", "Vai ser preciso baixar a bolinha", "Parece uma barata tonta";

EVITAR EXPRESSÕES

- > Que denotem cansaço ou pouco interesse.
Ex: "Hahã", "Pois...pois...!";
- > Excessivamente familiares e que demonstrem intimidade.
Ex: "Ó querida!", "Ó linda!", "Olhe, meu amor!";
- > Que menosprezem a capacidade do munícipe ou a sua inteligência. Ex: "Entendeu?", "Já percebeu?"



A linguagem corporal

As pessoas não comunicam apenas por palavras. A postura, os gestos e o olhar contribuem de forma significativa para a primeira impressão. Os movimentos do corpo e as expressões faciais são, por vezes, mais poderosos que as palavras no processo de comunicação.

Através da linguagem corporal transmitimos, mesmo que inconscientemente, a nossa disponibilidade, paciência e segurança, por isso é fundamental conhecer a sua importância e ter a certeza que lhe prestamos a devida atenção.

Os olhos

"Os olhos são o espelho da alma"

Com certeza já ouviu esta expressão muitas vezes e em diferentes situações da vida e, ela é verdadeira! **O olhar é uma forma de expressar as emoções** e, como tal, regula o ato comunicativo sendo uma fonte de informação. Ou seja, as pessoas olham enquanto ouvem para assim obterem uma informação visual que complementa a auditiva. No entanto, o significado do mesmo olhar pode ser diferente: o olhar pode atrair mas também pode afastar consoante a situação, o ambiente e a distância. O melhor mesmo, é estarmos conscientes de que os olhos revelam o nosso estado interior e que isso é percebido pelo munícipe.

Quando está a atender um munícipe mantenha o contacto visual, no entanto, tenha em consideração as seguintes regras:

» Olhe diretamente, mas não de forma excessiva

O olhar deve ser direto e ao mesmo tempo demonstrar segurança e seriedade, tendo o cuidado para não parecer

demasiado intrusivo. Um contacto visual que seja muito longo é sinónimo de manifestação de superioridade, falta de respeito, atitude ameaçante ou vontade de insultar, por seu lado, um contacto visual pouco prolongado é interpretado como falta de atenção, falta de sinceridade, de honradez ou de timidez.

» Evite desviar o olhar

Desviar o olhar pode ser entendido como falta de interesse ou de confiança no atendimento por isso, evite desviar o olhar ou mostrar interesse por qualquer outra coisa que não o cliente que está à sua frente. Já o "baixar do olhar" abandonando o contacto visual é um sinal de submissão.

Lembre-se que um olhar caloroso e amigável transmite ao munícipe a sensação de acolhimento, de interesse nas suas necessidades e de vontade de ajudar. Ao contrário, um olhar apático e imóvel traduz fraqueza e desinteresse, dando ao munícipe a impressão de desgosto e dissabor pelo atendimento.

Expressão Facial

"Uma expressão facial pode ter o poder de muitas palavras"

A expressão facial é a forma mais básica e comum de expressão de emoções. Juntamente com o olhar, a expressão facial é o meio mais rico e importante para expressarmos os nossos estados de ânimo e as nossas emoções. **A expressão facial serve** para regular a comunicação, e **para reforçar a nossa mensagem**.

Como comunicador, deverá saber conduzir a sua expressão e os elementos que a compõem, os quais são: sobrancelhas, lábios e principalmente os olhos. Estes elementos atuam em conjunto reforçando o sentido das suas palavras.

Exemplos de comunicação através da expressão facial

- > Relaxar as sobrancelhas e mostrar tranquilidade no olhar, com um leve sorriso:
Deixará o munícipe à vontade para continuar a falar
- > Fixar o olhar, pressionando as sobrancelhas contra os olhos:
O munícipe saberá que está concentrado no que ele diz
- > Sobressaltando as sobrancelhas e arregalando os olhos:
O munícipe perceberá que a mensagem lhe causou algum impacto
- > Ao fechar os olhos, comprimindo um pouco os lábios numa atitude negativa:
Demonstra a sua discordância no que foi dito pelo munícipe

Poderá experimentar uma infinidade de outras expressões realizadas apenas com estes elementos faciais. A partir de um uso consciente e aplicação diária destas técnicas, poderá obter resultados muito significativos na sua forma de comunicação, ajudando-o a compreender, ser compreendido e a ser um melhor profissional de atendimento.

E, não se esqueça:

Sorria quando está a atender! O seu sorriso tem valor inestimável no atendimento ao público, torna a comunicação mais fácil, transmite confiança e pode mudar o estado de espírito da pessoa que está a atender. A sua falta pode indicar indiferença, desinteresse e apatia.

Expressão Corporal

“Um gesto vale mais do que mil palavras”

A expressão corporal é um poderoso complemento da sua forma de comunicação. Juntamente com o olhar e as expressões faciais, a forma como se movimenta (gestos) e a postura que tem durante o atendimento, ainda que inconscientemente, transmitem ao munícipe muita informação. Através da expressão corporal, ele pode perceber a sua disponibilidade, paciência, segurança e empatia e por isso, é conveniente que esteja consciente do seu poder e das mensagens que transmite, quando se movimenta ou quando assume certa postura corporal. Aqui todos os pormenores são importantes, desde a forma como inclina o corpo até ao modo como posiciona as mãos e pernas!

Procure ter uma **expressão corporal concordante com aquilo que se está a dizer** e, particularmente, com os sentimentos que está a expressar.

Damos-lhe uma ajuda quanto ao significado de certos gestos e comportamentos:

POSITIVOS

- > **Inclinar-se para a frente:**
atenção, interesse
- > **Erguer a cabeça:**
interesse, está aberto e recetivo à opinião dos outros
- > **Braços e palmas das mãos abertos:**
confiança, disponibilidade e proximidade
- > **Acenar com a cabeça:**
abertura e entendimento da mensagem

NEGATIVOS

- > **Cruzar os braços e/ou as pernas:**
insegurança, indisponibilidade, indiferença.
Inatividade e falta de profissionalismo
- > **Apoiar o queixo:**
cansaço, desinteresse
- > **Brincar com os dedos na mesa:**
impaciência, tédio
- > **Bocejar:**
tédio, indiferença, cansaço, indisponibilidade
- > **Morder os lábios:**
insegurança, indecisão
- > **Ajeitar os papéis que se encontram sobre a mesa, guardar papéis na gaveta:**
desinteresse, indisponibilidade, pressa
- > **Coçar a cabeça:**
falta de interesse, não entendimento da mensagem

O PROCESSO DE ATENDIMENTO

“Um bom serviço não é sorrir para o público, mas conseguir que o público lhe sorria!”

Agora que já sabe o poder que a “Primeira Impressão” tem no processo de comunicação gostaríamos de lhe deixar algumas orientações relativamente aos comportamentos a adotar no atendimento a munícipes:



Prepare o seu posto de trabalho

O espaço envolvente e o seu posto de trabalho fazem parte do processo de acolhimento e devem estar preparados para receber o munícipe. Antes de iniciar um atendimento certifique-se que:

- > **O seu posto de trabalho está organizado e limpo, sem elementos pessoais que lhe retirem o aspeto profissional;**
- > **Não tem pilhas de papeis, processos e documentos desorganizados sobre a secretária;**
- > **Os documentos de trabalho estão prontos para serem utilizados;**
- > **O sistema informático está operacional.**



Atenda de imediato

Valorize o tempo do munícipe e não o deixe à espera, principalmente se a tarefa que está a realizar não tem nada a ver com o assunto que o munícipe veio tratar. Para quem espera, um minuto parece muito tempo. Se tiver mesmo de terminar o que estava a fazer, estabeleça contacto visual com o munícipe e diga-lhe que o irá atender de seguida. Verá que ele aguardará com maior paciência.



Acolha calorosamente o munícipe

Acolher bem o munícipe facilita todo o processo de atendimento por isso, receba-o com um cumprimento cordial e coloque-se à disposição: Ex: “Bom dia, em que posso ser útil?”. Lembre-se que o seu olhar, o tom da sua voz, a linguagem que utiliza e a sua postura, criam a “Primeira Imagem” que o munícipe tem de si. Sorria e assuma uma postura tranquila que denote simpatia, disponibilidade total e profissionalismo.



Ouça o que ele tem a dizer

Seguidamente concentre-se em perceber os motivos que levam o munícipe a recorrer aos nossos serviços. **Ouça com atenção** as informações que o munícipe lhe irá transmitir e não o interrompa durante o seu discurso. Durante a exposição vá dando sinais de que está efetivamente a ouvir e transmita feedback verbal (Ex: “Compreendo”, “Estou a ver...”) e gestual (Ex: acenando com a cabeça).



Não apresse o atendimento

É importante que dê tempo ao munícipe para conseguir explicar a sua situação. Enquanto o munícipe fala, **não se distraia com outras tarefas** e não fale com outros colegas. Se tiver de usar o sistema informático para fazer consultas sobre a situação, aguarde que ele acabe de falar e só depois utilize o computador, informando o munícipe do que vai fazer (Ex: “Vou ver então como está a situação do seu pedido”).



Demonstre empatia

Demonstre empatia pelo problema que lhe está a ser exposto, ou seja, tenha a capacidade de se colocar no lugar da pessoa que tem à sua frente, procurando entender as suas necessidades, os seus anseios e os seus sentimentos.

Lembre-se:

“Olhe para as Pessoas da mesma maneira que gostaria de ser olhado! Exercite Empatia”



Certifique-se que entendeu

Depois de ouvir, faça um resumo do que lhe foi exposto pelo munícipe. Só assim pode ter a certeza que compreendeu corretamente a mensagem. Além disso, ao repetir o que o munícipe lhe transmitiu, demonstra-lhe que entendeu a sua mensagem e que está empenhado na resolução do seu problema, transmitindo-lhe segurança e tranquilidade durante o atendimento.

Se não percebeu algum pormenor, faça perguntas adequadas para ficar totalmente esclarecido.



Informe o munícipe

Preste as informações e orientações necessárias, evitando os detalhes que são irrelevantes e forneça alternativas de resolução do problema, no caso de elas existirem. No entanto, deverá considerar todas as possibilidades de resposta antes de a transmitir ao munícipe e ter a certeza sobre a informação que está a prestar.

Se não está convenientemente informado sobre o assunto ou se tem alguma dúvida, não preste a informação, sem primeiro se esclarecer. Se estiver perante uma questão simples, contacte os serviços responsáveis para obter esclarecimentos adicionais. No caso da questão ser mais complexa e as informações não possam ser dadas de imediato, peça o contacto do munícipe e informe-o que irá inteirar-se sobre a questão a fim de o poder esclarecer convenientemente. Estabeleça um prazo para entrar em contacto com ele.



Adeque o seu discurso

Avalie a pessoa que tem à sua frente e adeque o seu discurso. Tenha atenção ao feedback verbal e corporal que o munícipe lhe vai dando, certificando-se que ele está a entender a mensagem. Lembre-se que algumas pessoas têm vergonha de mostrar que não entenderam ou então de colocar questões.

O ideal é **usar termos e expressões simples**, de forma clara e objetiva e num tom de voz calmo e seguro. Se tiver de usar termos técnicos, explique o que querem dizer.

É importante ser paciente! Se a pessoa não entendeu o que lhe explicou, não volte a repetir a informação da mesma forma, num tom de voz mais elevado. **Gritar não fará o munícipe entender!** Encontre outra forma de lhe transmitir a informação, mas mantendo a calma. Tenha paciência e serenidade para dar todas as explicações até conseguir o esclarecimento total do munícipe.

Se estiver perante um munícipe informado e que está “por dentro do assunto”, procure nivelar a comunicação, adaptando o seu discurso.



Esteja disponível para ajudar

Caso seja necessário o preenchimento de impressos ou requerimentos, deverá facultar os modelos existentes ao munícipe, **orientando-o** no que diz respeito à forma de preenchimento.

No caso de se deparar com um munícipe com dificuldades de escrita, deverá **auxiliá-lo** no preenchimento.

Havendo necessidade do munícipe se dirigir a outras entidades públicas ou privadas, **informe-o** quanto à localização das mesmas e as formas de contacto possíveis para resolução da situação.



Mantenha o tema do atendimento

Por vezes, as pessoas que atende têm necessidade de serem ouvidos e, mesmo que inconscientemente, desviam-se do tema inicial da conversa sendo necessário que quem atende retome o controlo e volte ao assunto que trouxe o munícipe até nós. Seja educado e amável durante o processo (Ex: “Então, se percebi bem...estava a dizer que...”).

Procure também, não se desviar do tema da conversa. Não personalize as situações, falando das suas experiências pessoais, **nem fuja ao tema principal do atendimento.**

A conversa com os munícipes deixa de ser um atendimento personalizado, quando se estende para além das necessidades, levando a que os tempos de espera e de atendimento se prolonguem para além do desejável.



Finalize o atendimento

Pergunte ao munícipe se existe mais alguma questão em que o possa ajudar, pondo-se ao dispor para qualquer esclarecimento adicional.

Termine o atendimento com a mesma simpatia e cortesia com que iniciou. Não se esqueça do seu sorriso!

ATENDER O TELEFONE NOS POSTOS DE ATENDIMENTO

O atendimento do telefone nos postos de atendimento poderá ser feito, mas tendo sempre em atenção as seguintes regras:



Se estiver ao telefone e entrar um munícipe para atender

Deve, de imediato, estabelecer contacto visual com ele, sorrir-lhe e terminar rapidamente a chamada telefónica. Uma pessoa que não se sente “vista” tem mais tendência para se irritar. De seguida deve pedir desculpa por tê-lo feito esperar.



Se estiver a atender uma pessoa e o telefone tocar

Não se precipite para o aparelho. Se for mesmo imprescindível atender, deve pedir-lhe licença e atender rapidamente de forma a evitar que espere muito tempo

Se o telefonema for:

> De um outro munícipe

Deve informá-lo que está a atender outra pessoa e, se possível solicitar-lhe o número de contacto, comprometendo-se a devolver-lhe a chamada assim que acabar de atender a pessoa que tem presencialmente no seu serviço.

> Interno

Deve informar a sua chefia ou colega que está a atender uma pessoa e solicitar que ligue mais tarde.

Mesmo que o telefonema tenha sido breve, imediatamente após desligar, deve pedir desculpa à pessoa que estava a atender por tê-la feito esperar. Isso fará com que a pessoa se sinta importante e irá refletir-se de forma positiva na comunicação interpessoal.

ATENDIMENTO DE PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS

“A empatia pelos que diferem da maioria é um passo imprescindível para o entendimento”



Quem são as pessoas com necessidades especiais?

São pessoas que apresentam necessidades próprias e diferentes que requerem atenção específica em virtude da sua condição de deficiência. Apresentam significativas deficiências físicas, sensoriais ou intelectuais que acarretam dificuldades na sua interação com o meio físico e social.



Como devemos nos portar diante de uma pessoa com deficiência?

Ao encontrar uma pessoa com deficiência, procure agir com naturalidade. Não a trate como se ela estivesse doente, nem faça de conta que a deficiência não existe. Ao ignorar a deficiência irá estar a desconsiderar uma característica muito importante da pessoa que tem à sua frente.



O atendimento deve ser especial?

O tratamento dado a uma pessoa com necessidades especiais deve ser o mesmo dado a uma pessoa sem deficiência. A diferença no atendimento a uma pessoa com deficiência é que ele deve ser personalizado, já que temos de ter em conta a sua deficiência para melhor atendê-la. Mas é necessário ter cuidado para que essa personalização não discrimine ou subestime a capacidade do indivíduo com deficiência.

Esteja preparado para ajudar, mas não se ofenda se a ajuda que oferecer for recusada, pois nem sempre as pessoas com deficiência precisam de auxílio.

Lembre-se de que, cada tipo de deficiência traz em si diferentes necessidades. Uma pessoa que não vê possui dificuldades e necessidades distintas de outra que utiliza muletas. Basicamente, as pessoas com deficiência visual atravessam dificuldades relacionadas com a orientação. Quem tem mobilidade reduzida e usa cadeira de rodas, enfrenta dificuldades de locomoção. Já as pessoas com deficiência auditiva encontram obstáculos na comunicação.

Atenda sem pressa ou interrupções!

Disponibilidade e tranquilidade são indispensáveis para que possa estabelecer uma relação de confiança no atendimento a pessoas com deficiência.

Como auxiliar uma pessoa com deficiência visual

Ao atender um Município com baixa visão ou cego:

- > Aproxime-se e apresente-se de modo a que ele entenda que está a falar;
- > Pergunte-lhe se necessita de ajuda e de que forma pode auxiliá-lo;
- > Ofereça o seu braço para que ele o segure enquanto o guia até ao local de atendimento. Nunca o puxe pelo braço;
- > Seja o mais claro possível ao explicar o caminho ou a descrever os obstáculos que existem no local;
- > Durante o atendimento, mantenha uma comunicação direta e viva com troca de informação oral;
- > Não eleve o tom de voz! Um município cego, ouve tão bem como você!;
- > Comunique com palavras. Não se esqueça que as pessoas cegas não veem! Por isso, não vale a pena abanar a cabeça ou gesticular com as mãos. Procure fornecer o máximo possível de orientações verbais. Desta forma, sua comunicação será compreendida e a conversa fluirá normalmente;
- > Nunca brinque ou interaja com um cão-guia sem antes perguntar se o pode fazer! Eles são fofos e adoráveis, mas estão a trabalhar!

Como auxiliar uma pessoa com deficiência física

Ao atender um Município com deficiência física ou dificuldade de locomoção:

- > Aproxime-se e apresente-se;
- > Pergunte-lhe se precisa de ajuda e como é que o pode ajudar;
- > Nunca se apoie na cadeira de rodas, bengalas ou muletas, pois elas representam uma extensão do corpo da pessoa e pode fazer com que ela se desequilibre;
- > Não empurre a cadeira de rodas sem pedir permissão;
- > Ao guiar uma pessoa numa cadeira de rodas, escolha um caminho com menos obstáculos;
- > Para auxiliá-la a descer uma rampa, vire a cadeira de rodas e desça de marcha atrás, caso contrário, a pessoa pode perder o equilíbrio e cair de frente;
- > Não atenda a pessoa de pé! Sente-se para ficar à mesma altura da pessoa que estiver na cadeira de rodas, já que é incômodo ficar muito tempo a olhar para cima;
- > As maiores dificuldades para a pessoa com deficiência física ou motora são a locomoção e o alcance das máquinas/equipamentos. Se necessário, ajude-a nas operações solicitadas, utilizando o bom senso e a naturalidade.

Como auxiliar uma pessoa com deficiência auditiva

É comum haver associação entre a deficiência auditiva e a deficiência mental, por causa da grande movimentação corporal que os surdos desenvolvem para comunicar. Muitas vezes balançam as mãos, usam gestos fortes e mexem o corpo. Mas essas ações são necessárias para comunicarem, e não comprometem, em caso algum, a sua capacidade intelectual.

Tenha também em atenção que a maioria das pessoas surdas não é muda! Com a ajuda médica e profissional, muitas vezes conseguem desenvolver a linguagem oral.

Ao atender um município surdo:

- > Aproxime-se e apresente-se;
- > Pergunte-lhe se precisa de ajuda e como é que o pode ajudar;
- > Fale devagar! Não é preciso gritar! Para o surdo, a visão é o sentido primordial da comunicação e, portanto, é bastante desenvolvido;
- > Enquanto estiver a atender, mantenha sempre contacto visual. Se desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou;
- > Ao comunicar com uma pessoa com deficiência auditiva, deve posicionar-se de forma a que a sua boca e as suas expressões faciais sejam visíveis, para que a leitura dos lábios seja possível;
- > Alguns aspectos dificultam a leitura labial, como pouca movimentação dos lábios e movimentos para atender o telefone ou olhar para o ecrã do computador;
- > Quando não entender o que a pessoa com deficiência auditiva quer dizer, peça-lhe que repita ou que escreva;
- > Não tenha problema em repetir o que acha que ela disse, dando-lhe oportunidade para confirmar a mensagem;
- > Se o município com deficiência auditiva se fizer acompanhar por “intérprete”, fale com o município, não com o “intérprete”;
- > Tenha paciência! O maior desafio da pessoa com deficiência auditiva é a comunicação. Compreender fazer-se entender são as causas mais comuns de falhas na comunicação. Respeite o ritmo e tenha disponibilidade para o atendimento.

Como auxiliar uma pessoa com deficiência mental

Uma pessoa com deficiência mental não está totalmente incapacitada! Existem deficiências mentais que permitem às pessoas levar uma vida perfeitamente integrada na sociedade.

Ao atender uma pessoa com deficiência mental:

- > Cumprimente-a normalmente. Em geral as pessoas com deficiência mental são comunicativas e carinhosas portanto, mostre que ficou satisfeito em auxiliá-la;
- > Ajude somente quando houver necessidade ou lhe for solicitado. A pessoa com deficiência mental realiza as suas tarefas lentamente, mas isso não significa que é incapaz, nem que seja totalmente dependente de outras pessoas;
- > Mantenha as frases simples e curtas;
- > Dê-lhe instruções sobre a forma adequada de agir, sempre uma de cada vez, com calma e tranquilidade, não a trate como se ela fosse totalmente incapaz;
- > Seja paciente! Dê tempo para ela processar o que você está a dizer e lhe possa responder;
- > No caso de existir muito barulho e alguma “confusão” no local de atendimento, considere a mudança para um local mais tranquilo ou privado.



Atendimento Telefónico

“O sorriso ao telefone vê-se/ ouve-se”

O telefone é para muitas pessoas, **uma das formas mais práticas e rápidas de contacto** e, muitas vezes, a primeira imagem que elas têm de uma organização.

A sua utilização requer um elevado sentido de responsabilidade e profissionalismo e **deve transmitir uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de organização**.

Um bom atendimento telefónico aumenta a produtividade, encurta o tempo de realização das tarefas e ajuda a melhorar as relações que a Câmara estabelece com os municípios.

Um telefonema deve ser conduzido pelas **mesmas regras de cortesia e eficiência utilizadas no atendimento presencial**, mas como a comunicação apenas se processa através da sua voz, requer uma atenção especial.

Na comunicação telefónica, é fundamental que o município se sinta acolhido e respeitado, sobretudo porque se trata da utilização de um canal de comunicação à distância. É preciso, portanto, que o processo de comunicação ocorra da melhor maneira possível para ambas as partes (funcionário e município) e que as mensagens sejam sempre acolhidas e contextualizadas, de modo que todos possam receber um bom atendimento ao telefone.

SE O MUNÍCIPE NOS CONTACTA



Atenda Rapidamente

Não deixe o telefone tocar mais de três vezes. O rápido atendimento causa boa impressão.

Não atenda o telefone, se estiver a manter outra conversa. Levantar o auscultador e continuar a conversar, traduz uma imagem de desrespeito e ineficiência.



Tenha cuidado com os ruídos

Os barulhos e ruídos são extremamente **prejudiciais à comunicação**. Numa comunicação telefónica, onde a parte visual está ausente, eles assumem maior relevo, por isso enquanto atende ao telefone:

- > Nunca mastigue pastilha elástica ou rebuçados;
- > Não coma ou beba enquanto fala;
- > Mantenha o seu telemóvel (mesmo que esteja no silêncio) ou outros aparelhos eletrónicos longe do telefone, porque causam interferências;
- > Não mexa em sacos ou embalagens que provoquem ruído durante a conversa telefónica.



Cumprimente e Identifique-se

Aja com cortesia. Cumprimente com um “Bom-dia!” ou “Boa-tarde!” e identifique a sua instituição e o seu serviço. O interlocutor precisa de saber se ligou para o sítio pretendido.

A EVITAR

- > Diga!
- > Sim...?
- > Tá lá?
- > Está?
- > Tou?

A UTILIZAR

- > Município de Ílhavo, bom dia, fala (primeiro e último nome do colaborador). Em que posso ser útil?
- > Gabinete/Serviço de (identificar o serviço), fala (primeiro e último nome do colaborador), em que posso ajudar?



Sorria

Um simples **sorriso reflete-se na voz** e demonstra que quem atende é uma pessoa amável, solícita e interessada.



Tenha em atenção o tom de voz

Utilize uma **voz adequada**. Ao telefone, a pessoa do outro lado da linha não pode ver as suas expressões faciais e ges-

tuais, pelo que **o seu tom de voz é tudo o que ela tem** para formar uma opinião. Pelo tom de voz o interlocutor percebe a sua disponibilidade, simpatia, sinceridade, boa vontade, gentileza, profissionalismo ou...o contrário. O nosso tom de voz também é capaz de transmitir irritação, pressa, raiva, preguiça, etc., por isso, toda atenção é pouca.

Quando fala ao telefone:

- > Não grite, mas também não sussurre;
- > Fale no ritmo certo: não seja ansioso para não cometer o erro de falar muito rapidamente. Procure encontrar o meio-termo (nem lento e nem rápido), de forma que o munícipe entenda perfeitamente a mensagem, que deve ser transmitida com clareza e objetividade;
- > Não fale como se estivesse a ler, nem seja monocórdico.



Tenha atenção à linguagem

- > Seja cortês na linguagem que utiliza;
- > Exprima-se com fluidez, clareza e num português correto;
- > Evite expressões que transmitam ao munícipe desinteresse ou indiferença pelo seu problema;
- > Não utilize bordões de linguagem.

EXPRESSIONES A EVITAR

- > Ó pá!
- > Sei lá!
- > Não sei!
- > É assim..
- > Ah! Isso não é aqui!



Preocupe-se em identificar o munícipe

Saber a identificação do seu interlocutor deve ser a sua **ta-
refa inicial**. Pergunte com quem está a falar e passe a tratar o munícipe pelo nome (Ex: Sr. João, Sr.ª/D.ª Maria). Este toque pessoal faz com que ele sinta que é importante.

- > Não trate o munícipe por “tu”, “Maria”, “João”, etc., quando não conhece bem quem está do outro lado da linha;
- > Não utilize expressões que demonstrem intimidade com o munícipe (Ex: “Ó querido”, “amor”, “minha linda”).

A EVITAR

- > Quem fala?
- > Quem é?
- > Quem está ao telefone?
- > Da parte de quem?

A UTILIZAR

- > Pode dizer-me quem fala, por favor?
- > Quer dizer-me o seu nome, por favor?
- > Quem devo anunciar?
- > Com quem estou a falar, por favor?



Seja atencioso e amável

A **cortesia é fundamental** para atender todos os telefonemas. **Seja agradável e educado** dando ao munícipe toda a atenção. Siga este princípio do início até ao momento de desligar, incluindo o modo como desliga o telefone.

A EVITAR

- > Com quem quer falar?
- > Quer falar com quem?
- > É a propósito de quê?
- > Sobre o que é que o Sr. quer falar?
- > O que é que quer?

A UTILIZAR

- > Com quem deseja falar, por favor?
- > Sobre que assunto deseja falar?
- > Sobre que assunto deseja informar-se?
- > Pode dizer-me qual é o assunto por favor?
- > Pode dizer-me a referência do processo, por favor?
- > Trata-se de algum assunto pendente?



Concentre a sua atenção no telefonema

- > **Não responda a outras solicitações** ou dê instruções enquanto fala ao telefone, faz transparecer falta de atenção/cuidado na prestação do atendimento.
- > Se estiver ao telefone com o cliente, **evite conversar com o colega de trabalho** quando ele sair da linha por alguns instantes. O munícipe poderá ouvir algum assunto pessoal ou da empresa.
- > **Nunca tape o auscultador para falar com um colega do lado**, dá sempre mau resultado!
- > **Nunca digite enquanto fala ao telefone**. Se tiver que consultar o sistema informático, informe previamente o munícipe do que vai fazer, de modo a que ele sinta que continua focado no seu problema .



Se tiver de interromper uma chamada

Se tiver mesmo que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, peça licença para interromper o diálogo e depois, peça desculpa pela demora. Essa atitude é importante porque poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha.



Escute atentamente e não apresse a chamada

É importante dar tempo ao tempo, **ouça calmamente** o que o munícipe tem a dizer e mostre que está a acompanhar o diálogo com atenção **dando feedback**, mas **não interrompa** o raciocínio do interlocutor.

- > Não tente adivinhar o que o munícipe pretende, ouça com atenção;
- > Não interrompa o seu interlocutor;
- > Comprove que está a escutar. Use interjeições ou faça comentários para que o munícipe saiba que você permanece ali e que lhe está a dar a devida atenção;
- > Evite silêncios prolongados.

A EVITAR

- > Bem, afinal o que é que quer saber?
- > Desculpe mas eu tenho muito que fazer, não tenho o dia todo para o ouvir!
- > Tem de ser mais sucinto...

A UTILIZAR

- > Certo...
- > Sim...
- > Compreendo...
- > Claro...



Registe a informação

Durante o atendimento telefónico são muitas as informações que podem ser transmitidas pelo munícipe e haverá muitos pormenores que a sua memória poderá não conseguir reter. **Não faça o cliente repetir várias vezes as informações**, pois provocará a sua frustração.

- > Mantenha perto de si um bloco para anotações;
- > Tome notas para que não se perca informação;
- > Escreva com letra legível para que no final entenda as suas anotações.



Certifique-se que entendeu

- > Faça um resumo da exposição do munícipe;
- > Recapitule e confirme com o interlocutor as informações, certificando-se do seu conteúdo fundamental;
- > Certifique-se que anotou bem detalhes como: telefones, emails, moradas, etc.;
- > Não hesite em perguntar de novo para confirmar.

A EVITAR

- > Ora explique lá outra vez, não percebi nada!
- > Fale mais alto!
- > Não fale tão alto!
- > Fale mais devagar, não percebo nada!
- > Ai, não ouço nada!
- > Bem, em conclusão...afinal o que é pretende saber?

A UTILIZAR

- > Desculpe, não ouvi corretamente, pode repetir, por favor?
- > Estou a ouvir muito mal. Não se importa de repetir, por favor?
- > Peço desculpa, mas creio que há uma interferência na ligação e estou a ouvir com muita dificuldade, importa-se de repetir?
- > Deve haver qualquer interferência e não oiço bem, pode repetir?

- > Oiço, mas muito mal. Não se importa de repetir, por favor?
- > Se eu bem entendi....
- > Recapitulando...
- > Resumindo...



Assuma a responsabilidade da resposta

- > A pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e garantir ao interlocutor uma **resposta rápida**. Se não for possível responder às questões que lhe são colocadas, o funcionário deverá transferir a chamada para a secção ou serviço que pode esclarecer o munícipe;
- > **Não transfira uma chamada para um serviço sem ter a certeza que aquele é o serviço que poderá ajudar o munícipe**. O munícipe corre o risco de ver a sua chamada a ser passada diversas vezes até ver resolvida a sua situação.

A EVITAR

- > Não sei...
- > Isso não é comigo!

A UTILIZAR

- > Vou imediatamente saber.
- > Daremos uma resposta logo que possível.



Dê informações corretas

Antes de transmitir as informações, **certifique-se que realmente entendeu a mensagem**. Uma informação mal dada irá fazer com que o munícipe se sinta “enganado”, para além de transmitir uma imagem negativa da Câmara e dos seus funcionários. Por isso, nunca dê uma resposta ou uma informação da qual não tem a certeza, ou sabe à partida que está incorreta.

É preferível não responder na altura do que dar uma informação errada. Fique com o contacto do munícipe para que lhe possa ligar quando estiver convenientemente informado.

Só se tiver certeza absoluta da informação que está para transmitir, o deverá fazer. Tenha especial atenção com informações de carácter sigiloso e pessoal.



Imagem da Câmara

Durante a chamada tenha sempre presente que as informações que prestar irão dar ao munícipe uma **imagem da instituição**, por isso evite comentários como:

- > “Pois é, isto hoje está um caos por aqui!”;
- > “Estamos sem sistema informático e por isso...”;
- > “Ele hoje está impossível. Isto está em ebulição”;
- > “Eu só cumpro ordens”.



Tenha as informações sempre “à mão”

Quando as questões colocadas telefonicamente não suscitam dúvidas e não carecem de nenhum formalismo pré-definido, é desejável que as respostas sejam dadas por telefone. Logo, **quem atende deve conservar a informação importante perto de si** e ter sempre “à mão” aquela que lhe permita dar resposta às questões mais frequentes. Isso permite aumentar a rapidez de resposta e demonstra o profissionalismo de quem atende transmitindo uma imagem de eficiência da autarquia.



Não deixe o munícipe “pendurado”

- > Se precisa de tempo, para obter alguma informação **pergunte ao munícipe se não se importa de aguardar**.
- > Se for demasiado tempo, tome nota do seu número de telefone e volte a contactá-lo no mais curto espaço de tempo.



Se tiver de passar a chamada

- > Indique ao munícipe **o nome e a categoria profissional da pessoa** para quem vai passar a chamada. De seguida, identifique ao funcionário quem pretende falar com ele.
- > Tenha a delicadeza de **adiantar o assunto ao colega** de trabalho a quem vai passar a chamada. As notas que previamente tirou vão ajudá-lo a resumir a situação. Ter de explicar de novo a situação, deixará o munícipe impaciente, irritado e denota falta de comunicação na autarquia.
- > Não transfira diretamente uma chamada sem se certificar que a pessoa em causa se encontra no seu local de trabalho, ou que tem disponibilidade para atender o munícipe. Se tal acontecer o munícipe voltará a ligar para a Câmara e, muito provavelmente estará zangado.
- > **Se tiver de passar a chamada para um colega do lado não grite:** “Ó João! É para ti! Vou passar! Atendes?”. Além de causar desconforto auditivo a quem está do outro lado da linha, transmite uma imagem de falta de profissionalismo e educação. Coloque a chamada em espera e só depois transmita o recado, ou então dirija-se ao seu colega e chame-o falando baixo.

A EVITAR

- > Espere!
- > Espere aí, vou ver se está!
- > Não desligue!
- > Ó João! Atende!

A UTILIZAR

- > **Só um momento, por favor, vou ver se está!**
- > **Queira aguardar um momento por favor. Não desligue!**
- > **Aguarde, por favor!**



Se não for possível transferir a chamada

- > Deverá anotar o número de telefone do munícipe, para que seja possível retornar o contacto. **Jamais peça ao munícipe para voltar a ligar.**
- > Após a chamada, o funcionário deverá diligenciar para que a mensagem e o contacto do munícipe sejam transmitidos, ao respetivo serviço ou ao funcionário. **Caso não seja possível o contacto telefónico com o funcionário** em causa deverá ser **redigido email**, onde se dará conhecimento das questões colocadas pelo munícipe e dos seus dados para posterior contacto.
- > O funcionário que atendeu a chamada deverá **certificar-se de que foi dado seguimento ao assunto** pela pessoa a quem transmitiu a mensagem, evitando que o munícipe volte a ligar queixando-se de nada ter sido feito.

A EVITAR

- > Não posso passar a chamada, estão a falar!
- > O Sr...não está cá, está doente e foi ao médico!
- > O Sr... foi tomar um cafezinho, não deve demorar muito!
- > O Sr. ... está a tomar o pequeno-almoço.

A UTILIZAR

- > **A extensão está ocupada, é só um momento por favor!**
- > **A extensão continua ocupada, deseja falar com outra pessoa?**
- > **No momento está a atender outra chamada. Deseja que lhe transmita alguma mensagem, ou prefere deixar o seu nome e contacto para que lhe ligue, logo que possível?**
- > **O Sr. ... não está de momento, mas vou ligar ao Sr. ..., que certamente o poderá informar.**
- > **O Sr...não se encontra aqui de momento...Posso tentar localizá-lo, não se importa de aguardar um momento, por favor?**



Se a chamada cair

Deverá entrar em contacto com o munícipe, o mais breve possível explicando-lhe o sucedido.



Encerre cordialmente as chamadas

- > **Finalize o contacto como começou**, de forma agradável e com simpatia, reafirmando a disponibilidade. Despeça-se de forma calorosa.
- > Permita que quem efetuou a chamada telefónica desligue em primeiro lugar.

A EVITAR

- > Não é mais nada?
- > Então Xau!

- > Um beijo!
- > Pronto! Então adeus!

A UTILIZAR

- > Tive gosto em poder ajudá-lo!
- > Espero ter sido útil!
- > Sempre ao dispor!
- > Posso ser útil em mais alguma coisa?
- > Tenha um bom dia!

SE TIVER DE CONTACTAR UM MUNÍCIPE

Antes de tudo, avalie se o telefonema é de facto necessário e o melhor canal para transmitir a mensagem desejada. O contacto telefónico é indicado para assuntos urgentes e rápidos e desaconselhado para assuntos que mereçam discussão ou para transmissão de informações complexas. Nestes casos será melhor elaborar ofício ou email.

Não escolha o contacto telefónico com o munícipe para tratar de assuntos confidenciais. Pela sua natureza, eles deverão ser feitos através do atendimento presencial.

Quando contacta um munícipe, deve estar consciente de que pode incomodar ou que a hora escolhida, para ele, poderá não ser a mais adequada. Para atender a sua chamada o munícipe pode ter de abandonar uma ocupação urgente ou pode estar num local onde, embora possa atender, não pode dispensar a atenção necessária. Por isso, não se esqueça de perguntar se, naquele momento, tem disponibilidade para atender.

Antes de efetuar a chamada convém ter claro o que vai dizer e com quem vai falar, por isso:

1. **Aponte o nome do munícipe** e os contactos disponíveis para efetuar a chamada;
2. **Faça uma lista de tópicos**

É natural, que no desenrolar da conversa se possa esquecer de alguma informação ou detalhe importante que deveria comunicar. Elabore previamente uma lista de tópicos referentes aos assuntos a abordar e às informações que terá de prestar, de forma a garantir que nenhuma informação fica “esquecida”. Anote também qualquer questão que tenha que colocar ao munícipe.

Contactar um munícipe passo a passo

1. Cumprimente e identifique-se;
2. Fale devagar e pausadamente;
3. Pergunte se o munícipe tem disponibilidade para falar, ou se deseja que o contactemos noutra hora mais oportuna. Agende nova hora para contacto, caso seja necessário;
4. Seja claro e preciso;
5. Indique os motivos da chamada;
6. Recorde, se for caso disso, contactos anteriores;
7. Estructure a conversação de forma clara, no caso de ser necessário transmitir informação (Utilize a sua lista de tópicos);
8. Exponha os motivos, se necessário;
9. Recapitule, fase por fase, sem comentários inúteis;
10. Encerre cordialmente a chamada;
11. Agradeça à pessoa pela atenção dispensada e coloque-se ao dispor, para qualquer esclarecimento adicional.

Se tiver de deixar mensagem:

1. Cumprimente e identifique-se;
2. Deixe uma mensagem curta e clara;
3. Mencione os seus contactos, ou os contactos da pessoa para a qual o munícipe deverá ligar e informe dos horários disponíveis para o fazer;
4. Despeça-se com cortesia e agradeça.



Atendimento Online

“Pela escrita pode expressar palavras que jamais deixaria fluir pelo som da sua voz”

O Atendimento Online da CMI processa-se através do site oficial, designadamente nas áreas do “**Formulário Online**” e “**Pergunte-nos**”. Através do preenchimento de um formulário os munícipes podem entrar em contacto com os serviços da autarquia, esclarecendo as suas dúvidas ou simplesmente expondo as suas sugestões ou chamadas de atenção sobre os serviços do Município ou outros assuntos da responsabilidade da CMI.

O munícipe pode ainda recorrer aos **contactos de email** divulgados no site oficial para entrar em contacto com os diversos serviços de autarquia.

Em qualquer dos casos, a resposta ao munícipe é sempre dada através do email oficial da CMI.

Por ser **rápido**, conveniente e **eficaz**, o email é atualmente uma das formas de comunicação escrita mais utilizada pelas organizações, e na CMI deverá ser um meio de comunicação privilegiado no contacto com os munícipes.

No entanto, o email é um **modo de comunicação impessoal** quando comparado com a comunicação presencial ou telefónica. Quando comunicamos pessoalmente conseguimos, através do rosto do outro, captar mensagens de aprovação ou reprovação, por exemplo. Quando comunicamos pelo telefone, é possível sentir pelo tom de voz se o interlocutor está a perceber ou não a nossa mensagem. Já **com email, o munícipe não nos pode ver nem ouvir e por isso conta apenas com palavras que escrevemos para entender a nossa mensagem**. A comunicação por email deve por isso, ser objetiva e clara evitan-

do constrangimentos originados pela má interpretação das nossas palavras.

Mas para que seja eficaz como forma de comunicação, a **elaboração de um email deverá ser cuidadosa**. Um email mal redigido poderá levantar dúvidas ao munícipe e originar o envio de email a solicitar mais esclarecimentos, deixando assim de ser uma forma de comunicação eficaz.

A maneira como redige os emails reflete diretamente a imagem da autarquia e como tal é fundamental ter em atenção diversos aspetos e seguir algumas regras na sua elaboração, designadamente:



Certifique-se que o email é o canal de comunicação adequado

Muitas vezes, utilizamos os emails apressadamente e nem pensamos sobre o tipo de informação que estamos a enviar. **Há informações que pela sua confidencialidade ou/e suscetibilidade não deverão ser remetidas por email**, devendo ser transmitidas presencialmente, por exemplo. Por isso, antes de enviar um email, verifique se este é o canal de comunicação adequado.



Confirme o endereço para onde vai enviar

Verifique se o endereço de correio eletrónico para onde vai enviar o email pertence efetivamente ao munícipe a quem pretende enviar o email e/ou se o contacto de email que dispõe foi por ele indicado. Lembre-se que **só deverá utilizar esta forma de comunicação no caso do munícipe a ter utilizado previamente ou quando este a autorizou por escrito**.

Tenha em atenção que muitos computadores têm a funcionalidade de preenchimento automático que completa o campo de destinatário conforme se escreve o endereço. Apesar de útil, porque poupa tempo, esta ferramenta pode dar origem a enganos. A probabilidade de enviar um email para um destinatário errado é grande, como tal, todo o cuidado é pouco!



Dê conhecimento do seu email aos serviços interessados

Quando envia um email deve ter o cuidado de avaliar o seu conteúdo e **ponderar cuidadosamente quais os serviços ou funcionários que devem ter conhecimento** do teor da informação nele constante. A falta de conhecimento do envio ou troca de informações com os munícipes pode originar situações constrangedoras para a autarquia, como por exemplo a prestação de informações contraditórias por serviços distintos.

No campo “**Cc**” digite os endereços de correio eletrónico dos serviços ou dos funcionários que devem ter conhe-

cimento do email. Utilize este campo também, nas situações em que pretende informar o destinatário que foi dado conhecimento do email a determinado serviço ou responsável.

No caso de querer dar conhecimento do email a alguém mas não pretender que o destinatário saiba disso, deverá digitar o endereço de email no campo “Bcc”.



Não se esqueça de indicar o assunto do email

O assunto é um dos **elementos fundamentais** para bom entendimento da comunicação online, por isso, se quer que o email que vai enviar seja efetivamente lido, nunca deixe o campo de assunto em branco. Mensagens de email sem assunto podem não ser abertas pelo destinatário, por não saber do que se trata. Mais ainda, no caso de o destinatário ter várias comunicações da CMI na sua caixa de correio sem o campo do assunto preenchido, ver-se-á obrigado a abri-las uma a uma, até encontrar aquela que realmente procurava.

O assunto do email deve **conter um resumo claro do conteúdo** a ser transmitido para que o seu destinatário saiba do que se trata.



Tenha em atenção a dimensão do texto do email

Tenha em atenção a dimensão do texto da sua mensagem. Os emails devem ser de **leitura fácil e transmitir o que é realmente importante** sem desperdiçar o tempo das pessoas. Quanto mais extensa e complexa for a mensagem, maior será a dificuldade de entendimento por parte do munícipe. Emails longos, para além de cansativos, dificilmente conseguem comunicar as informações desejadas com eficiência e rapidez por isso, tente **ser sintético ao escrever o seu email!**



Não trate de muitos assuntos no seu email

Se tiver muitos assuntos para tratar com o mesmo munícipe, aborde-os em emails separados. **Em cada email apenas deverá ser abordado um tema**, para que a mensagem seja realmente compreendida. No caso de ter muitas informações para dar sobre o mesmo assunto, pondere se o email é efetivamente, a ferramenta mais eficaz para as comunicar.



Comunique eficazmente

A parte mais difícil na redação de um email é **ter a certeza de que está a comunicar exatamente o que pretende**. Não se esqueça que o conhecimento que tem sobre o assunto não é o mesmo que o munícipe tem, por isso, antes de escrever o email, deverá pensar qual a melhor forma

de transmitir a informação para alguém que não está tão familiarizado com o assunto. Coloque-se no lugar de quem recebe o email para verificar se a **mensagem está clara e assertiva**.

E, não se esqueça:

“Comunicação não é apenas o que transmitimos, mas principalmente o que o outro entende do que transmitimos!”



Estruture e elabore corretamente seu email

A estrutura da redação do email facilita a leitura e a **compreensão da mensagem**. Não confunda objetividade com economia de linhas escritas. Há momentos em que se torna indispensável um email mais longo, para que o receptor não fique com dúvidas. Por isso, a mensagem deve ter início, meio e fim. Ou seja, uma ordenação de ideias.

Ao redigir o seu email lembre-se:

- a) Reserve o primeiro parágrafo para escrever de forma clara e objetiva uma introdução do seu email. A introdução não deve ser muito longa para não desmotivar ou ficar cansativa para o leitor. Pela leitura deste primeiro parágrafo, o munícipe deverá ficar a saber qual o assunto do email;
- b) Seja objetivo e específico no que pretende comunicar e separe os assuntos com clareza, numa sequência lógica de forma a facilitar a leitura. Escreva em tópicos se necessário, para garantir melhor organização das ideias;
- c) Realce a “negrito” as palavras ou frases mais importantes que pretende transmitir, como forma de chamar a atenção do munícipe para a importância de determinada informação;
- d) Escolha cuidadosamente as palavras que vai usar e utilize uma linguagem correta que seja entendida pelo munícipe, evitando termos técnicos ou demasiado genéricos;
- e) Redija o email com correção no que diz respeito à ortografia e gramática. Palavras mal utilizadas e mal escritas, principalmente em situações delicadas, podem gerar uma reação de desagrado e agressividade;
- f) Não se esqueça de incluir no texto do seu email:
 - i. A identificação do serviço e os contactos disponíveis, no caso do munícipe precisar de esclarecer alguma dúvida. Indique também o horário de atendimento;
 - ii. A existência de ficheiros em anexo e o seu conteúdo, no caso de eles existirem.



Assuma uma postura profissional

O atendimento por email é um modo de comunicação oficial da CMI e como tal, tenha uma postura ética e profissionalmente correta na redação do email:

- a. Não utilize abreviaturas que normalmente utiliza nos seus emails pessoais ou mensagens de texto em telemóveis. Para além de não serem apropriadas, corre o risco de não serem entendidas pelos munícipes;

- b. Evite as maiúsculas, pois poderão ser percebidas como forma de agressividade, dando a impressão que está a gritar;
- c. Não utilize palavras ou frases que denotem intimidade;
- d. Evite as gírias.



Anexe o Anexo!

Quando envia um email ao munícipe, poderá ser necessário anexar um ficheiro, no entanto não se esqueça de enviar o anexo! Muitas vezes, com a pressa enviamos emails onde referimos o envio de um ficheiro, mas com a pressa, não o anexamos à mensagem. Por isso, antes de enviar a mensagem verifique se efetivamente anexou o ficheiro evitando que o munícipe tenha de entrar em contacto com os nossos serviços a solicitar o seu envio.



Atenção ao tamanho do anexo

Verifique também o tamanho do ficheiro que pretende enviar. Existem muitas caixas de correio que têm limitações quanto ao tamanho dos emails, impedindo a sua receção. Caso se trate de um ficheiro muito grande, pode optar por mandar emails separadamente ou ainda pode comprimir o seu tamanho usando os recursos informáticos adequados.

Uma última nota: Dê nomes adequados aos ficheiros que anexa aos seus emails para que sejam facilmente identificáveis.



Verifique e corrija

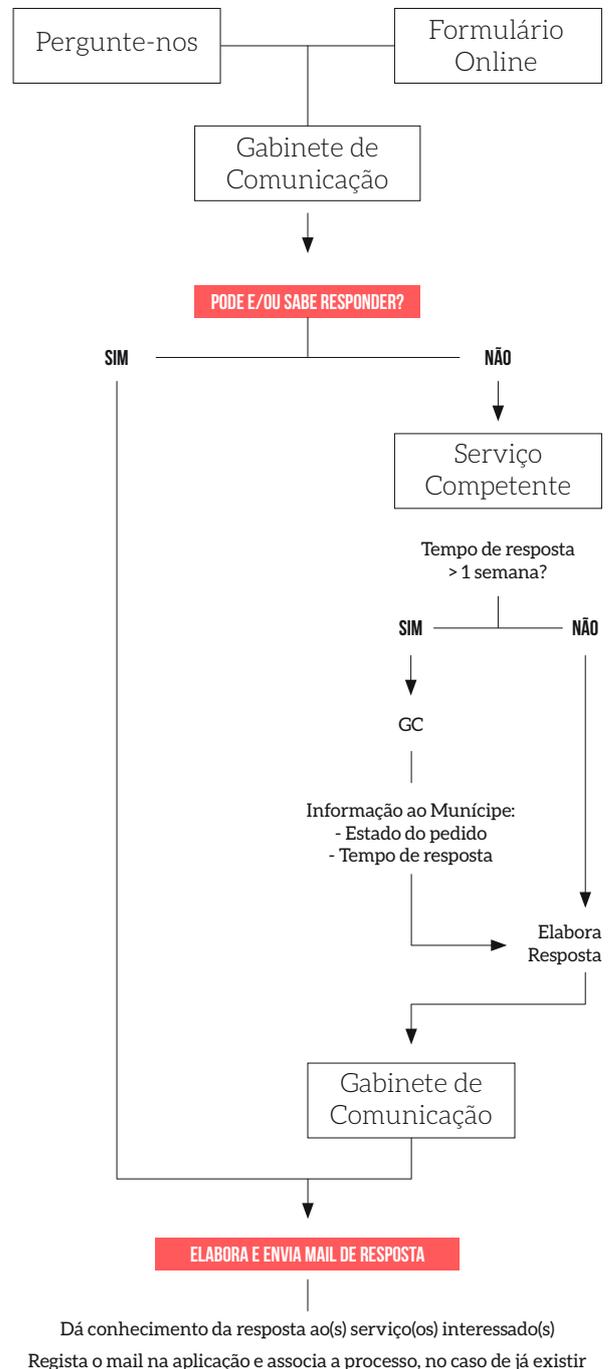
Depois de enviar o seu email, já não poderá corrigir qualquer incorreção ou erro. Mesmo que faça uso do corretor ortográfico, tenha em atenção de que não é infalível, portanto antes de enviar o seu email, reserve tempo suficiente para fazer a verificação gramatical e ortográfica do texto que escreveu. Verifique ainda se o texto está completo e contém todas as informações que queria transmitir.



Registe o seu email

Todas comunicações da CMI com o exterior, qualquer que seja a forma que assumam deverão ser registadas. Assim, á semelhança dos ofícios, cartas e faxes, os emails enviados também deverão ser registados. Depois de enviar o seu email deverá obrigatoriamente, registá-lo na aplicação e anexá-lo a um determinado processo, no caso de ele existir.

CIRCUITO DO ATENDIMENTO ONLINE





Gestão de Conflitos

“Veja um munícipe **COM** um problema e não **COMO** um problema”

Independentemente do que fizermos, um dia vamos atender um munícipe descontente, insatisfeito ou zangado.

Numa situação de conflito todas as nossas capacidades e conhecimentos profissionais são postos à prova, por isso, convém que tenhamos presente o que devemos fazer.

No **atendimento presencial**, o munícipe está mesmo à sua frente, o que quer dizer que, para além da comunicação verbal, terá de saber gerir a comunicação não-verbal que se desenrolará durante todo o atendimento.

Já no **atendimento telefónico**, o munícipe não nos pode ver, por isso dependemos exclusivamente da nossa voz e da nossa postura para conseguir comunicar assertivamente.

Mas no **atendimento online**, onde o munícipe não o pode ver nem ouvir, as palavras e a forma como as utiliza são a única ferramenta que possui para gerir a situação.

Lembre-se que:



De facto, o munícipe pode estar insatisfeito, apenas porque **não está bem informado** ou porque **houve um mal-entendido**. Na verdade, muitas situações não passam de mal-entendidos que deverão ser esclarecidos de imediato; Não se esqueça que uma reclamação dá-nos a oportunidade de:

- Detetar e Resolver os problemas;
- Recuperar a confiança do munícipe;
- Evitar reclamações futuras sobre o mesmo assunto.

Quem atende, deve saber acalmar os ânimos e, lidar com situações tensas ou pessoas difíceis exige profissionalismo, serenidade, diplomacia e tato. Por isso, perante um munícipe insatisfeito, nervoso, descontrolado ou que grita, lembre-se destas regras:



Nos primeiros minutos, **ouça o que ele tem a dizer** e permita que ele exponha os seus argumentos, sem interrupções ou comentários. **Quem controla a comunicação não é quem mais fala, porém, quem mais ouve!**

Ao ouvi-lo, você irá entendê-lo melhor e simultaneamente oferece-lhe a oportunidade de desabafar e aliviar a frustração. Não deixe transparecer impaciência enquanto o munícipe fala.



> No **atendimento presencial** esteja totalmente focado no munícipe e nas suas palavras, para que entenda o seu problema e, no final do discurso lhe consiga resumir a situação. **Não cruze os braços enquanto o ouve e procure manter o contacto visual**. Vá dando feedback gestual, demonstrando o seu interesse e atenção (Ex: Inclina-se para a frente ou fixe o olhar, pressionando as sobrancelhas contra os olhos).

> No **atendimento telefónico** vá tirando **notas, para que não se esqueça de algum pormenor** importante! Elas irão ser essenciais para recapitular o assunto com o munícipe e resumir a situação no caso de ter de transferir a chamada.



Mesmo que o munícipe utilize uma linguagem agressiva, mantenha a calma e **não levante o tom de voz!** Não responda da mesma forma. **Mantenha-se afável, educado e cortês**. Ao conduzir o atendimento com cortesia o munícipe poderá seguir o seu exemplo. A sua postura profissional e serenidade ajudarão o munícipe a acalmar!

Lembre-se que **comportamento gera comportamento!**

“Não levante a sua voz, melhore os seus argumentos”



Controle as **emoções desencadeadas pela linguagem e comportamento do munícipe** e assuma uma postura calma e profissional.

Se apesar de estar a lidar com a situação “como mandam os livros”, o munícipe continuar furioso, **crie um limite** e explique que enquanto ele estiver aos berros ou a interrompe-lo, não o poderá ajudar.



Separe o comportamento do munícipe, do problema

Apesar do comportamento do munícipe estar a ser inaceitável, o **problema apresentado pode ser pertinente**. Concentre-se na situação e não na pessoa.



Não discuta, critique ou atribua culpa!

Faça perguntas para esclarecer as questões que não entendeu, no entanto, não discuta ou critique, nem atribua culpa!

Não o confronto pois isso levá-lo-ia a uma discussão cuja dimensão poderia ser incalculável!



Evite silêncios prolongados

Durante o atendimento, **vá demonstrando que continua atento**, dando feedback verbal com interjeições (Ex: “Estou a ver...”, “Compreendo o seu problema...”) e não recorra a silêncios muito prolongados como se estivesse sem atenção. Se estiver perante um atendimento presencial lembre-se que também pode (e deve) dar feedback gestual (Ex: acenando com a cabeça).



Assuma o controlo da situação

Depois de o ouvir atentamente, **procure tomar controlo da situação**. Faça um pequeno resumo para que o munícipe entenda que o ouviu atentamente e percebeu corretamente o problema. Dê-lhe a oportunidade de corrigir eventuais erros ou mal-entendidos.



Dê soluções e resolva o problema

Depois de analisar devidamente o problema, **apresente as alternativas de solução** mais viáveis para a resolução da situação, fazendo tudo o que estiver ao alcance para ajudar o munícipe.

No **atendimento presencial** e no **atendimento telefónico** à medida que vai dando as informações ao munícipe, vá estando atento ao feedback que ele lhe fornece, aproveitando essas informações para melhorar a forma como lhe está a responder.

No **atendimento online**, se tiver recebido uma “reclamação furiosa” por email, analise a situação exposta com cuidado e certifique-se que dispõe de informação necessária para resolver o problema. Faça um rascunho com a sua mensagem e verifique se tem erros. Se a situação exigir, e se tiver o contacto do munícipe, poderá optar por telefonar.



Se a resolução do problema não estiver nas suas mãos

No caso da resolução do problema não depender de si poderá ter de solicitar esclarecimentos ou ajuda a outro serviço. Mas antes de fazer o contacto, avalie primeiro qual o tipo de situação ou problema que tem à frente. Se é uma situação simples ou complexa e/ou delicada e quanto tempo irá demorar a explicá-la a outra pessoa. O objetivo é não deixar o munícipe muito tempo à espera. Se estiver perante uma **situação simples**:

> Atendimento presencial

Lembre-se que a conversa que tiver com o outro serviço irá ser presenciada pelo munícipe e que isso poderá trazer mais um ponto de tensão ao atendimento. Discernimento e tato são aconselháveis!

Tente ser breve no contacto que estabelecer com o outro serviço e **faça um resumo claro e objetivo da situação**, restringindo-se aos aspetos relevantes. Não teça, com o seu colega, quaisquer comentários ou emita juízos de valor relativamente à situação. O munícipe irá ouvi-los!

> Atendimento telefónico

Se tiver de **encaminhar a chamada**, assegure-se que no processo de transferência do telefonema, **não vai deixar o munícipe muito tempo “pendurado”**, enquanto passa toda a informação ao outro serviço! Não se esqueça que ele já está irritado!

Informe o munícipe que terá de transferir a chamada, identificando o setor ou funcionário que o irá atender e, com a ajuda das notas que previamente tirou, resume rápida e objetivamente a situação. Seja breve e claro na sua exposição! Não deixe que o munícipe fique muito tempo à espera!

Tratando-se de uma **questão complexa ou delicada**, sem possibilidade de resolução imediata ou que levaria muito tempo a explicá-la a outro funcionário, informe o munícipe que irá dar conhecimento do problema ao responsável e que a situação irá ser convenientemente analisada. Marque um prazo para novo contacto, para que o munícipe sinta que o problema irá efetivamente ser encaminhado.

No **atendimento online**, **não demore a dar uma resposta à reclamação do munícipe**. Se estiver perante uma situação onde será preciso algum tempo para reunir a informação necessária ou outro serviço responder, **comunique de imediato ao munícipe que a sua reclamação foi recebida e que está a ser devidamente analisada**. Nesta comunicação deverá informar qual o número de processo associado à reclamação, o serviço para o qual a reclamação foi remetida e os contactos disponíveis para qualquer esclarecimento adicional. Defina igualmente um prazo máximo de resolução do problema para que o munícipe saiba até quando poderá esperar por uma resposta, sem que se sinta esquecido ou ignorado.



Se o munícipe não se acalma

Se apesar de todo o seu profissionalismo, calma e tranquilidade, o munícipe não se acalma, deverá solicitar a presença de uma chefia no atendimento ou passar a chamada ao seu superior hierárquico. Por vezes, quando alguém está irritado ou furioso com uma situação, basta ver e/ou ouvir uma pessoa diferente daquela que a está atender, para assumir uma postura totalmente diferente. Quando chama uma chefia ao atendimento ou lhe passa a chamada, o munícipe sente que está a ser dada a devida importância ao seu problema e ao ver alguém com “mais poder”, é provável que mude a sua atitude. Em casos limite, quando o munícipe parte para a ameaça ou agressão física, chame de imediato as forças de autoridade tendo o cuidado de explicar às mesmas a razão por que o faz.



Se o munícipe insiste em reclamar

Se o munícipe se mantém insatisfeito, apesar das soluções que lhe apresentou para o problema e insiste em reclamar ou apresentar uma sugestão, deverá ser informado das formas que dispõe para o fazer.

Na CMI, os munícipes poderão apresentar as suas reclamações e/ou sugestões por **telefone**, através a Linha Verde, via **internet** no “Formulário online” ou através dos contactos de email disponíveis no site oficial e **presencialmente** utilizando a “Caixa de Sugestões/Reclamações” ou o “Livro de Reclamações” que se encontram disponíveis nos diversos locais de atendimento.

> Atendimento presencial

O munícipe deverá ser informado que dispõe quer do “Livro de Reclamações” quer da “Caixa de Sugestões/Reclamações”, para redigir a sua reclamação/sugestão. No caso de optar pelo “Livro de Reclamações” deve ser disponibilizado um local tranquilo com condições para que possa redigir a sua reclamação e onde o funcionário o possa ver. Note que o munícipe não deverá ter acesso às reclamações anteriores aí registadas por isso, tenha o cuidado de abrir o livro na página onde ele irá registar a sua reclamação;

> Atendimento telefónico

As reclamações/sugestões podem ser recebidas por telefone, mas deverão ser obrigatoriamente redigidas por quem atende a chamada e enviadas para a entrada de correio a fim de ser feito o respetivo registo e encaminhamento para o serviço competente;

> Atendimento online

Todos os emails rececionados deverão igualmente ser sujeitos a registo obrigatório na aplicação informática. As reclamações efetuadas por esta via, seguem o procedimento previsto na página 17 deste manual.



Acompanhamento da situação

Faça um registo dos atendimentos “problemáticos” que efetua, verificando se os problemas reportados foram efetivamente resolvidos pelos serviços responsáveis e se foi dado algum feedback ao munícipe.



Faça uma pausa, respire fundo e recarregue baterias

Após enfrentar uma situação deste género faça uma pausa, se precisar. Gerir conflitos e receber reclamações nestes termos origina situações de stress e de ansiedade para o funcionário.



Se o problema reportado é frequente

Se o serviço costuma receber reclamações sobre o mesmo assunto com muita frequência, deverá dar conhecimento do facto às suas chefias para que sejam tomadas medidas para resolver a origem do problema e não apenas aquele caso concreto.



Já sabe, quando o munícipe:

Falar alto ou gritar

Fale baixo e pausadamente

Estiver irritado

Mantenha a calma

Desafiar

Não aceite. Ignore o desafio

Ofender

Diga que o compreende, que gostaria que ele lhe desse uma oportunidade para ajudá-lo

RECLAMAÇÃO DO MUNÍCIPE

- > Deram-me uma informação no serviço e agora estão a dizer-me o contrário....
- > Fui mal atendido...
- > A Vossa Câmara é incompetente!

RESPOSTA DO ATENDIMENTO

- > Descreva-me por favor a situação com o maior pormenor possível. Assim quando passar a chamada, poderei acelerar o seu processo de resolução!
- > Conte-me o que se passou...
- > Deve ter havido um mal-entendido. Diga-me o que se passou, que tentaremos resolver o seu problema.

Tenha orgulho em ser
um profissional competente
e com espírito de serviço.
Os munícipes agradecem
e o país evolui!

