



INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇO PÚBLICO

COMPETÊNCIAS CHAVE DO
ATENDIMENTO PRESENCIAL



ÍNDICE



A importância do acolhimento no primeiro contacto



As expetativas e necessidades dos cidadãos



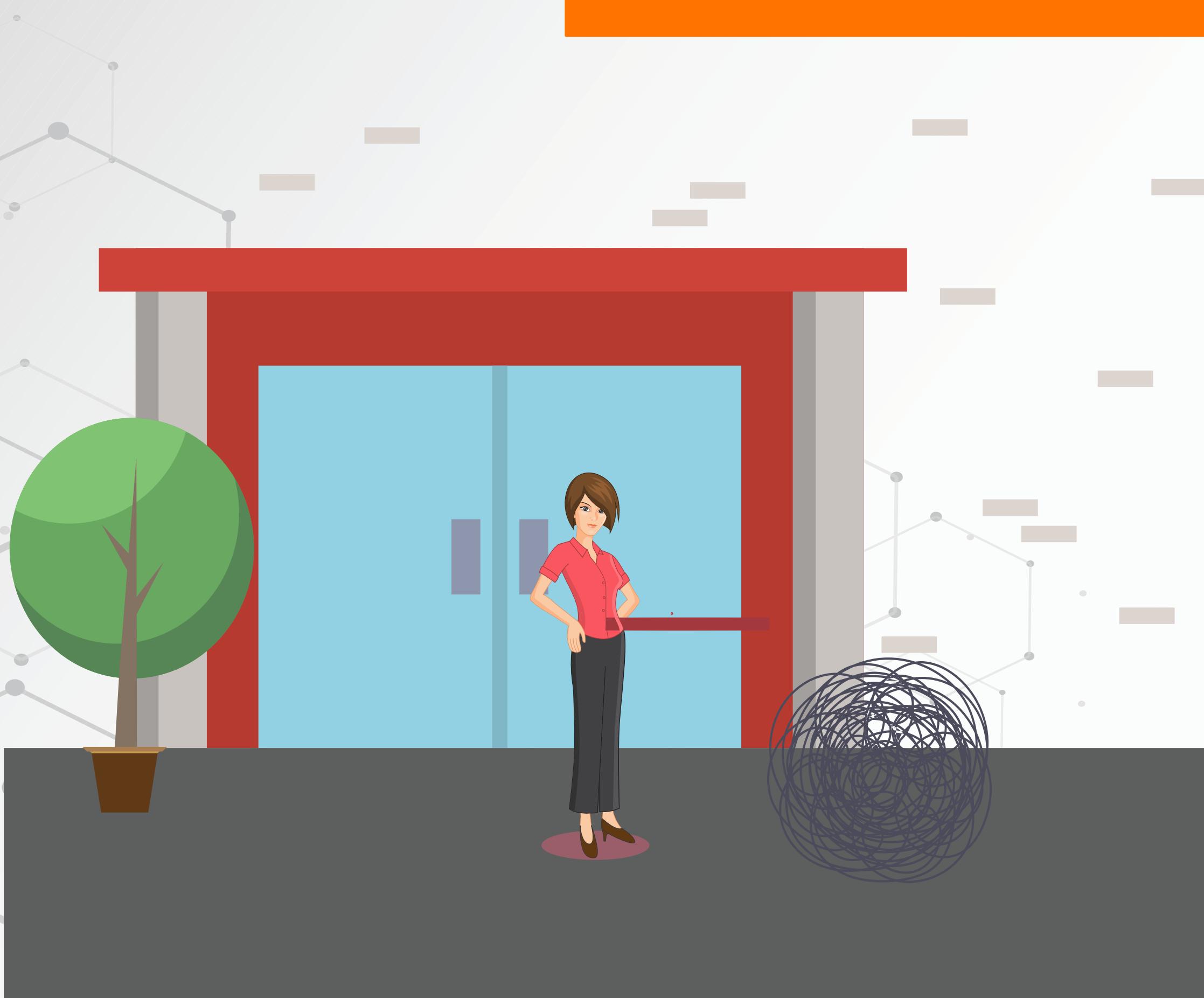
O impacto da linguagem corporal e da comunicação não-verbal



Atitudes chave para o êxito no atendimento



A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NO PRIMEIRO CONTACTO



Deixe os seus problemas à porta do trabalho.

Alhear-se dos seus problemas e situações, é benéfico para si a nível pessoal e para o seu desempenho profissional.

A primeira impressão é fundamental.

No atendimento ao público, **tenha uma apresentação adequada e cuidada**. Para transmitir confiança, segurança, bons serviços e cuidado, é necessário ter uma boa apresentação pessoal. A apresentação pessoal é um aspeto importante para criar uma relação de proximidade e confiança entre o cidadão e quem atende. **Diga sempre “bom dia” ou “boa tarde” e sorria**. Sorrir irá melhorar o seu humor e cativar o cidadão. **Pergunte sempre em que pode ajudar**.





A simpatia transmite ao cidadão a sensação de acolhimento, de interesse no atendimento das suas necessidades, de vontade de ajudar.

Ao contrário, um olhar apático revela desinteresse, dando ao cidadão a impressão de contrariedade ao prestar o atendimento.





Seja cordial e demonstre respeito pelos cidadãos.



AS EXPECTATIVAS E NECESSIDADES DOS CIDADÃOS



Procure **identificar** claramente
as necessidades do cidadão
e esforce-se por ajudá-lo,
orientá-lo e conduzi-lo
adequadamente.



Ouça com atenção o que lhe é exposto, questione educadamente sempre que surgirem dúvidas ou omissões. Dê a devida importância ao problema ou situação e seja compreensivo.

Saiba colocar-se no lugar do outro.

Adapte-se às diferentes situações, públicos e às diferenças culturais e diversidade humana. Antecipe alguma necessidade previsível e se necessário, disponibilize-a com à vontade.

Nunca discrimine.



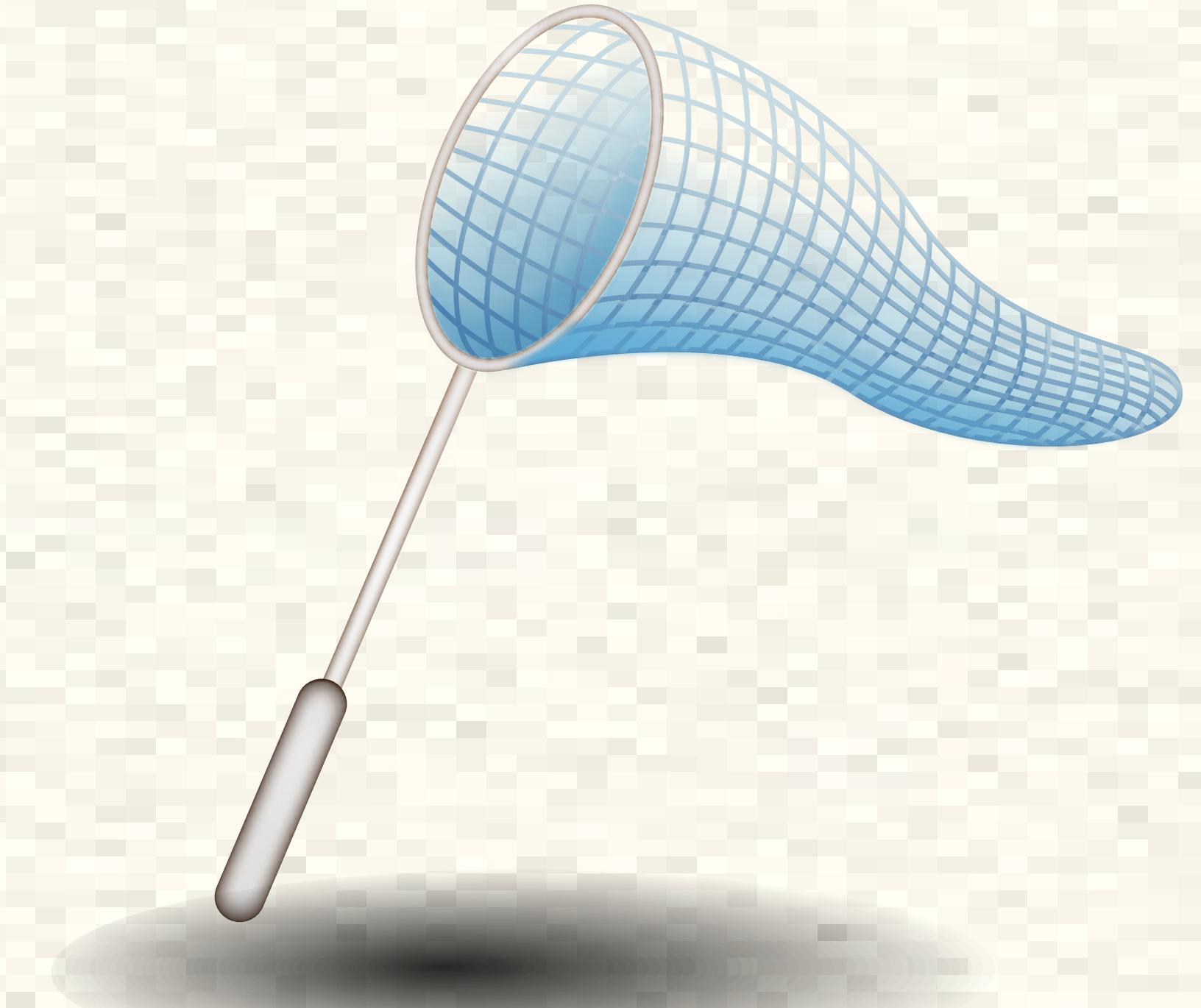
seja
inclusivo
todos iguais perante a Lei



Ter empatia significa ter a capacidade de se colocar no lugar do outro, procurando sempre atender às suas necessidades ou aos seus anseios e sentimentos.

Para conseguir ser empático, precisa despojar-se dos seus preconceitos e preferências, **evitando julgar o outro**, com base nas suas referências e valores.

Ter percepção das necessidades do cidadão é possuir a capacidade de compreender e **captar as situações**, fundamental para uma escuta e envolvimento ativos no processo de atendimento, o que exige atenção e sintonia.

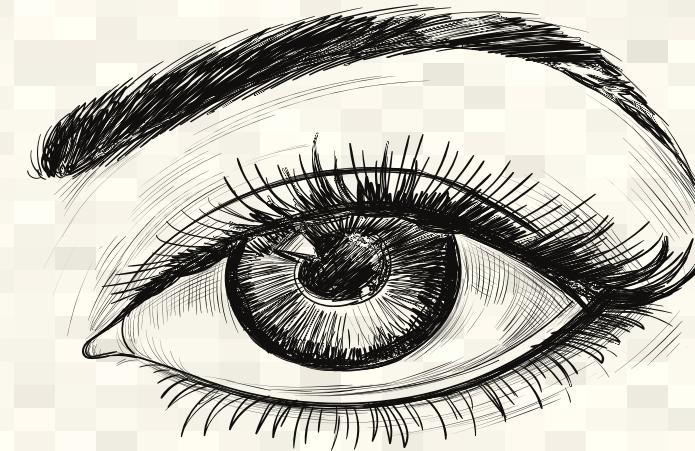
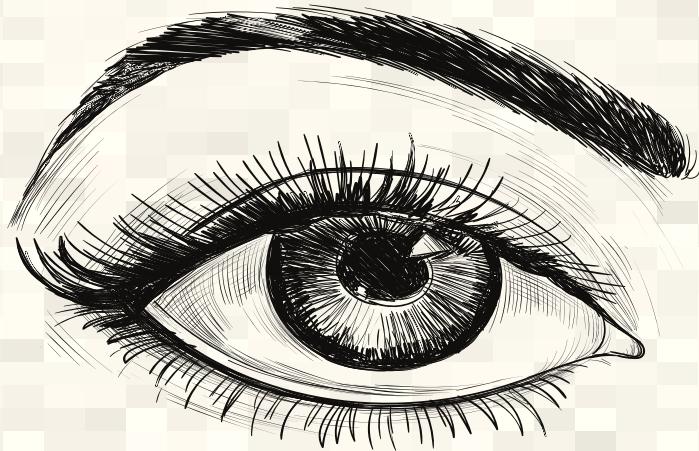




O IMPACTO DA LINGUAGEM CORPORAL E DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL



Encare o utente de frente e adote uma postura correta. Nunca cruze os braços ou esconda as mãos. Acene positivamente a sua cabeça enquanto ouve, demonstrando atenção ao que está a ser dito.



Mantenha um contacto visual adequado por forma a não gerar desconforto. O olhar deve ser direto e ao mesmo tempo demonstrar segurança e seriedade.

Evite desviar o olhar pois pode ser entendido como falta de interesse ou de confiança no atendimento.

Jamais olhe para o relógio e mantenha o telemóvel fora de vista.



Tente ser soridente e expressivo, mesmo na exposição de situações menos boas.
Sorrir demonstra simpatia e compreensão.
Utilize as mãos enquanto fala sem exageros.



ATITUDES CHAVE PARA O ÉXITO NO ATENDIMENTO

EVITE:

Manter as mãos na cara ou próximas da boca.

Franzir a testa.

Falar demasiado alto ou baixo. Fale com calma e pausadamente, evite ficar sem fôlego.

Ter os lábios cerrados.

Desviar o olhar, olhar sem direção ou para baixo.

Atitudes chave para o êxito no atendimento:

Agir com Profissionalismo

Manter uma escuta-ativa
com foco na pessoa

Mostrar disponibilidade
para a solução das
situações ou
problemas. Tente
resolver na hora

Demonstrar credibilidade,
confiança e honestidade.

Adotar uma atitude
adequada, nem inferior
nem superior ao
cidadão

Atitudes chave para o êxito no atendimento:

Expressar-se
adequadamente.
Não utilizar linguagem
demasiado coloquial nem
demasiado técnica.

Adaptar a sua
linguagem e
vocabulário. Falar de
forma clara e
natural, educada e
devagar.

Demonstrar
competência e
empenho, adquirir as
informações e mostrar
firmeza de forma
humilde e honesta

Atualizar-se e dispor
sempre de informação
adequada

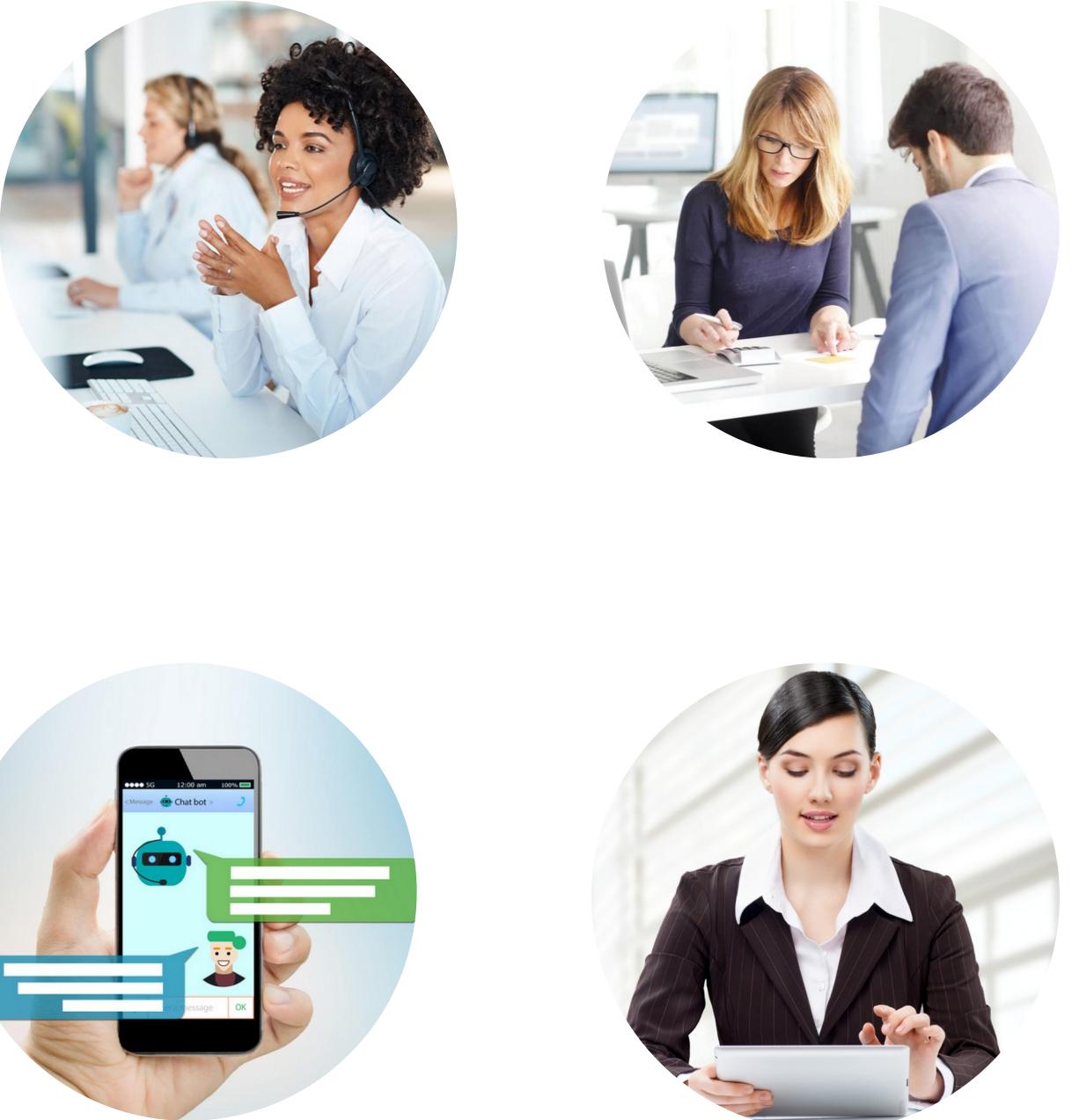
Atitudes chave para o êxito no atendimento:

Nunca dizer “não sei” ou simplesmente “não é aqui”, procurar a ajuda de um colega com mais experiência ou tentar encaminhar os cidadãos corretamente.

Informar-se previamente sobre o atendimento da pessoa com deficiência. Agir sempre com disponibilidade e naturalidade ou chamar o colega com maior experiência e conhecimentos neste tipo de atendimento.

Evitar fomentar discussões e nunca elevar o seu tom de voz quando surgirem atritos.

Adotar atitudes e comportamentos positivos - controlar sinais de mau humor ou descontentamento e dominar reações negativas e/ou de agressividade.



COMPETÊNCIAS CHAVE DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

