

***Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a quem!***



# Apresentação

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*

---

Seja bem-vindo(a) à aula que trata da qualidade no atendimento das ouvidorias.

O objetivo desta aula é compreender a importância da ouvidoria na promoção de um atendimento de qualidade, focado no cliente, utilizando ferramentas simples, mas eficazes, que garantam a satisfação e o encantamento do cidadão.

Ao fim desta aula, você terá condições de conscientizar sua equipe sobre a importância de um atendimento de excelência, buscando alcançar as expectativas do cidadão e as novas exigências da sociedade.

Boa aula!

---

# Sumário

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*

---

1. Qualidade no Atendimento .....	04
2. Atendimento no Serviço Público .....	06
3. Carta de Serviços ao Cidadão .....	09
4. Lei de Acesso à Informação .....	11
5. Outras Iniciativas .....	13
6. Conclusão .....	15
Referências .....	16

---

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*

---

# 1. Qualidade no Atendimento

O conceito de qualidade é bem amplo e discutido por diferentes autores. No entanto, nesta aula, abordaremos especificamente a questão da qualidade no atendimento ao cidadão.

Avaliando várias definições sobre o termo qualidade, podemos defini-la como sinônimo de melhoria contínua, conformidade com os requisitos e adequação ao uso.

Mas o que é qualidade em serviços, mais especificamente no atendimento?

Acreditamos que qualidade no atendimento não se resume a tratar bem o cliente/ usuário, considerando que o cidadão que demanda um determinado tipo de serviço cria expectativas próprias a respeito do serviço prestado. Qualidade no atendimento exige mudança de atitudes e de comportamentos por parte de quem se propõe a oferecer o atendimento.

O perfeito conhecimento dos clientes – suas necessidades, desejos (de reconhecimento, conforto, prestígio, exclusividade, personalização) e expectativas – é ponto indispensável para a qualidade do atendimento. Cabe, portanto, às instituições conhecerem, através de pesquisas de satisfação, por exemplo, as expectativas criadas pelos seus clientes/usuários, na tentativa de buscar atendê-las da melhor forma possível, criando a concepção de qualidade do serviço prestado.

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*

**Para Refletir:**

A satisfação do cliente depende da percepção em relação ao produto/serviço, ou seja, se este atende ou não suas expectativas. Se o desempenho corresponder às expectativas do cliente, ele ficará satisfeito; se exceder, ele ficará encantado com o produto ou serviço oferecido; mas, se o desempenho não corresponder às suas expectativas, o cliente ficará insatisfeito.

Portanto, a satisfação de necessidade é o estado de realização atingido quando o desempenho do produto se iguala à expectativa do cliente ou se ela é superada.

Neste caso, a qualidade é essencial, pois jamais um produto atenderá ou superará as expectativas do cliente se não tiver qualidade.

*(Texto adaptado de KOTLER, Philip. Marketing no Setor Público. Porto Alegre: Bookman, 2007, p. 228).*

Para se realizar um bom atendimento, é indispensável atender aos seguintes pontos:

- **Presteza** - atendimento cortês e rápido;
- **Competência** - conhecimento, experiência;
- **Credibilidade** - ética;
- **Confiabilidade** - capacidade de cumprir os prazos prometidos, compromisso;
- **Segurança** - sigilo, confidencialidade, quando necessário;
- **Iniciativa** - proatividade.

Para obter estes resultados é importante:

**Ouvir:** é necessário ouvir o que o cliente tem a dizer para estabelecer uma comunicação sem desgastes.

**Perceber:** os gestos, as expressões faciais e a postura do cliente são ricos em mensagens, que, se adequadamente percebidas, nos auxiliarão a compreendê-lo. As pessoas são diferentes uma das outras. Por esta razão, a percepção é uma característica fundamental do ouvidor. É através dela que conseguimos captar as diferentes reações e assim dispensar um tratamento individual e único.

**Comunicar:** quando um atendente transmite uma informação ao cliente, deve utilizar uma linguagem adequada, evitando termos técnicos, siglas, gírias, enfim, ser claro e objetivo, respeitando o nível de compreensão do cliente.

**Aperfeiçoar:** a segurança ao transmitir informações depende do conhecimento que você possui sobre a função, as normas, os procedimentos, a missão e os valores da instituição, seus produtos e serviços.

## 2. Atendimento no Serviço Público

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*



É muito comum a crença de que a maioria dos órgãos públicos é ruim na prestação de serviços. Ouvimos dizer que eles são ineficientes, burocráticos e que não atendem às necessidades dos cidadãos/usuários. Para mudar esta concepção, a administração pública brasileira vem desenvolvendo ações com o intuito de torná-los mais eficientes e focados nas necessidades do cidadão.

A qualidade no serviço público passou a ser pensada a partir da reforma do Estado, que teve início nos países de sistema capitalista nos anos 80. Esta reforma previa a mudança de postura do Estado frente ao modelo neoliberal, que defendia a mínima participação do Estado na economia.

A postura gerencial assumida pelo Estado culminou na preocupação com a prestação de serviço eficiente e de qualidade e com formas de mensuração do desempenho desta administração, que passou a ser orientada para o cidadão e para obtenção de resultados. Uma das propostas da reforma do Estado, ou reforma administrativa, como também é conhecida, visa não permitir o aumento das despesas sem que o cidadão seja beneficiado com um melhor serviço, entendendo que não é justo arrecadar mais através da cobrança de impostos sem devolver ao cidadão um serviço de qualidade.

Os principais desafios da administração pública estão ilustrados na figura 1:

### Para Refletir:

“Qualquer atividade torna-se criativa e prazerosa quando quem a pratica se interessa por fazê-la bem feita, ou até melhor”

*(Jonh Updike)*

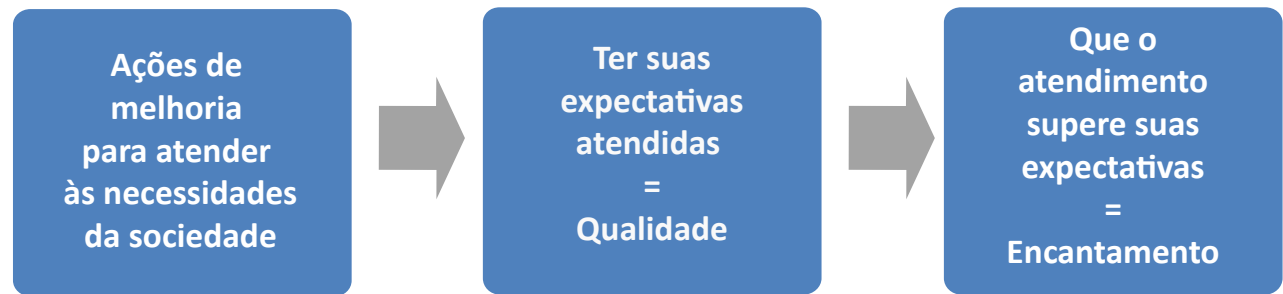
*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*



*Figura 1: Principais desafios enfrentados pela administração pública no Brasil*

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*

As ações que os cidadãos esperam do atendimento no setor público são estas mostradas na figura 2:



*Figura 2: Ações que o cidadão espera do serviço público*

Neste contexto, foi definido o conceito de gestão de atendimento no serviço público que consiste no “conjunto de práticas de planejamento, direção e controle que visam agregar valor aos serviços públicos prestados aos cidadãos e à sociedade”.

Dentre estas práticas, podemos destacar:

- Elaboração de indicadores de desempenho da administração pública;
- Pesquisa de satisfação dos usuários;
- Implantação de ouvidorias;
- Carta de Serviços ao Cidadão;
- E a criação da Lei de Acesso à Informação.

Abaixo, comentaremos sobre a Carta de Serviços ao Cidadão e a Lei de Acesso à Informação.

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*

### 3. Carta de Serviços ao Cidadão

Através da Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, a organização deve disponibilizar à sociedade todas as informações relacionadas aos serviços por ela prestados, incluindo:

- Como acessar os serviços (requisitos necessários);
- Como os serviços serão prestados (etapas);
- Prazo máximo para a prestação do serviço;
- Responsáveis pela prestação dos serviços;
- Meios de comunicação com os usuários dos serviços.

A página de apresentação da Carta de Serviços do Inmetro no site esta reproduzida na figura 3.

**A Carta de Serviços do Inmetro foi lançada em novembro de 2010, na entrega do Prêmio Qualidade do Governo Federal, em Brasília.**

O conteúdo da Carta de Serviços está disponível no sítio do Inmetro, no link <http://www2.inmetro.gov.br/cartadeservicos/>

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*

The image shows a screenshot of a web browser displaying the 'Carta de Serviços' page on the Inmetro website. The browser's address bar shows 'www2.inmetro.gov.br/cartadeservicos/'. The page features a dark blue header with the Inmetro logo and the text 'Carta de Serviços' followed by the tagline 'Mais qualidade para o cidadão. Mais competitividade para a empresa brasileira. Um compromisso assumido por todo o Inmetro.' Below the header is a navigation menu with 'APRESENTAÇÃO', 'SERVIÇOS', and 'CONTATO'. The main content area is titled 'Apresentação' and contains three columns of text. The first column explains the purpose of the Carta de Serviços. The second column, 'Saiba mais', provides details about the Decree that established it. The third column, 'Baixe em PDF', includes a thumbnail of the document and a 'Baixar' button. The fourth column, 'Fale com o Inmetro', lists contact information for the Ouvidoria do Inmetro. The footer of the page reads 'Inmetro 2010 © Todos os direitos reservados.'

*Figura 3: Página de apresentação da Carta de Serviços no site do Inmetro.*

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*

---

## 4. Lei de Acesso à Informação

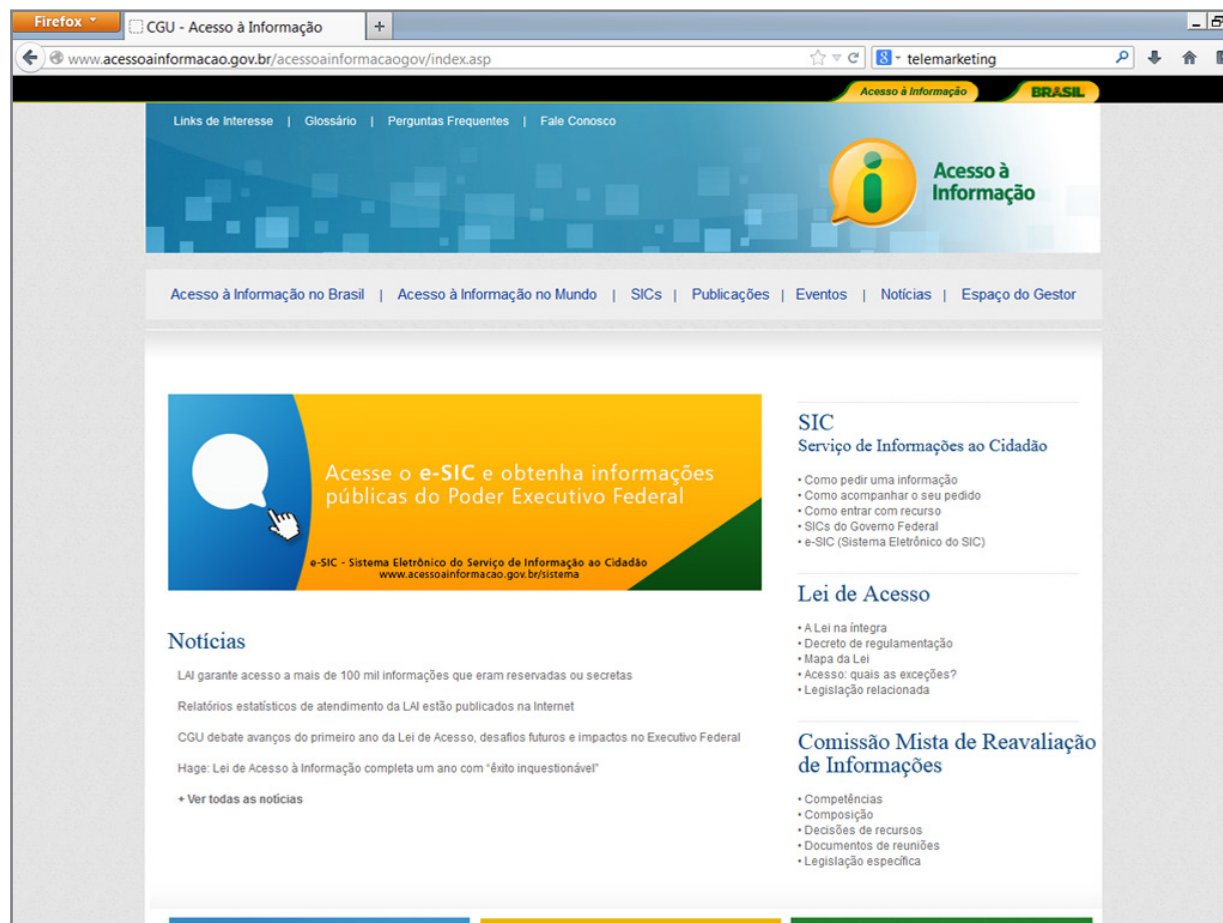
A Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, aprovada em 18 de novembro de 2011, eleva a um novo patamar a exigência por transparência das informações de órgãos públicos.

Com a nova lei, qualquer cidadão pode solicitar, gratuitamente, informações ao poder público e tem até vinte dias (prorrogáveis por mais dez) para receber os dados, como orçamentos, planos de governo, auditorias e prestação de contas. O interessado não precisa justificar o motivo da solicitação.

Neste contexto, as ouvidorias, que têm experiência no atendimento ao cidadão, desempenharam um papel fundamental em relação à nova lei.

Na figura 4, podemos ver a página de Acesso à Informação da CGU - Controladoria-Geral da União, disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/acessoinformacaogov/index.asp>

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*



**Figura 4: Página de acesso à informação da CGU.**

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*

---

## 5. Outras Iniciativas

Além da Carta de Serviços e da Lei de Acesso à Informação, podemos destacar iniciativas próprias de algumas instituições públicas para melhoria no atendimento ao cidadão:

- Implantação do Programa de Modernização da Previdência Social (PMA), em 1998, cujo objetivo era agilizar e facilitar o atendimento ao segurado, reduzindo o atendimento presencial prestado pelo INSS - Instituto Nacional do Seguro Social. Paralelamente, foi criada a ouvidoria- geral da Previdência Social, visando dar transparência aos processos internos e resgatar a credibilidade e a imagem da instituição através do respeito às demandas da sociedade, possibilitando a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos ao cidadão.
- Realização da primeira Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos, em 2000, pela Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Esta pesquisa teve como objetivo ouvir o cidadão usuário para que as organizações públicas federais estabelecessem padrões mínimos de atendimento.
- Lançamento do Programa de Qualificação em Atendimento e Vendas da Caixa Econômica Federal, em 2002, com a pretensão de assegurar a excelência no atendimento em toda a Rede Caixa, por meio da capacitação e da valorização de seu corpo funcional.

## Quadro Comparativo Qualidade no Atendimento (Setor Público x Setor Privado)

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*

	Setor Público	Setor Privado
<b>Satisfação do Cliente</b>	Baseada no dever	Baseada no interesse (lucro)
<b>Políticas adotadas para o bom atendimento</b>	Baseada na excelência no atendimento a todos os cidadãos ao menor custo possível	Baseada na competitividade (obtenção, manutenção e expansão de mercado) e na fidelização do cliente.
<b>Cliente atendido</b>	Paga indiretamente, pela via do imposto	Paga diretamente à empresa pelo serviço/ produto adquirido



### Para Refletir

“O cliente perdoa quase tudo, menos não ser bem atendido. Mesmo quando tudo vai bem, o cliente se sente mais satisfeito quando seu canal de comunicação com a instituição é eficiente e adequado às suas necessidades.”

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*

---

## 6. Conclusão

A excelência no atendimento se traduz na oferta de informações corretas, completas, atualizadas e compreensíveis, de modo que haja a satisfação das necessidades do cidadão.

A implantação de um serviço de qualidade orientado ao cidadão necessita de um absoluto comprometimento da instituição. A alta administração, o corpo gerencial e a base operacional devem se envolver com a qualidade, assumindo o compromisso com a melhoria contínua da administração pública.

Quando o assunto é qualidade no atendimento prestado pela ouvidoria, é fundamental que todo corpo funcional tenha consciência de sua responsabilidade em prestar um atendimento eficiente, ágil e eficaz.

---

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*

---

# Referências

## Referências Bibliográficas

CONSUMIDOR MODERNO. São Paulo: Padão Editorial, n. 144, fev. 2010. Disponível em: <<http://consumidormoderno.uol.com.br/edic-o-144-fevereiro-2010/a-otica-do-consumidor>>. Acesso em: jul. 2013.

PAIVA NETO, Adalberto Muzzio; SILVA, Hamilton de Oliveira. **Qualidade no atendimento ao público**: uma proposta de adequação da recepção da sede das Promotorias de Justiça da Capital - Edifício Promotor de Justiça Paulo Cavalcanti. 2007. 74 f. Projeto Institucional (Especialização)- Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco, Universidade de Pernambuco; Escola Superior do Ministério Público de Pernambuco, Pernambuco, 2007. Disponível em: <[http://mp.pe.gov.br/uploads/e-4kDqvMrNX-87TRG72C\\_g/Adalberto\\_e\\_Hamilton.pdf](http://mp.pe.gov.br/uploads/e-4kDqvMrNX-87TRG72C_g/Adalberto_e_Hamilton.pdf)>. Acesso em: jul. 2013.

## Referências na Internet

BRASIL. Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 12 ago. 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm)>. Acesso em: set. 2012.

BRASIL. Lei nº 12. 527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa**

---

*Qualidade no Atendimento:  
atender bem, sem olhar a  
quem!*

---

do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Edição Extra. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: set. 2012.

INÁCIO, Danilo Rafael. **Qualidade no Atendimento**: sinal de sucesso? 2004. 65 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração Geral)- Faculdade Marechal Rondon, São Paulo, 2004. Disponível em: <[http://www.fmr.edu.br/monografia/2004/tr/tr\\_16.pdf](http://www.fmr.edu.br/monografia/2004/tr/tr_16.pdf)>. Acesso em: set. 2012.

MARCANTE, Paulo Roberto. **Qualidade no Atendimento**: diferencial competitivo dos campeões. [S.l.]: Sebrae Biblioteca On Line, 2004. Disponível em: <[http://www.dce.sebrae.com.br/bte/bte.nsf/8657CFC11893BBA403256E9E00492D29/\\$File/NT00056F7E.pdf](http://www.dce.sebrae.com.br/bte/bte.nsf/8657CFC11893BBA403256E9E00492D29/$File/NT00056F7E.pdf)>. Acesso em: set. 2012.

### Links Interessantes



BRASIL. Controladoria-Geral da União. Acesso à informação. **Site**. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/acessoainformacaogov/>>. Acesso em: set. 2012.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Site**. Disponível em: <[www.planejamento.gov.br](http://www.planejamento.gov.br)>. Acesso em: set. 2012.

MONOGRAFIA AC. Importância da qualidade no atendimento ao cliente. **Site**. Disponível em: <<http://www.monografiaac.com.br/monografias-qualidade-atendimento.html>>. Acesso em: set. 2012.

SEBRAE; ABNT. **Inove com normas técnicas**: qualidade no atendimento. São Paulo:

Montandon & Dias Com., 2011. Disponível em: <

<<http://www.sebrae.com.br/setor/comercio-varejista/gestao-do-varejo/legislacao-e-tributacao/Qualidade%20atendimento%20ABNT.pdf>>