



**Manual de  
Atendimento  
ao Público**

# S U M Á R I O

<b>Apresentação</b> .....	<b>3</b>
<b>Excelência no atendimento</b> .....	<b>4</b>
<b>Comunicação e os tipos de linguagem</b> .....	<b>4</b>
<b>Quem é o público?</b> .....	<b>5</b>
<b>Como prestar um atendimento de qualidade</b> .....	<b>5</b>
<b>Recepção</b> .....	<b>6</b>
<b>Atendimento telefônico</b> .....	<b>7</b>
<b>Como atender?</b> .....	<b>8</b>
<b>Dicas de Postura</b> .....	<b>9</b>
<b>Apresentação pessoal</b> .....	<b>10</b>
<b>Uso do celular</b> .....	<b>10</b>
<b>Internet</b> .....	<b>10</b>
<b>Conclusão</b> .....	<b>10</b>
<b>Expediente</b> .....	<b>11</b>



A qualidade do atendimento ao público apresenta-se como um desafio institucional e, com a divulgação do Guia de Atendimento ao Público, a Prefeitura tem como meta aprimorar e uniformizar o serviço oferecido tanto à comunidade externa quanto à comunidade interna (servidores e pessoal terceirizado).

É sempre bom lembrar que, para o público, a pessoa que está realizando o atendimento representa a Prefeitura. A boa impressão que se tem da instituição pode ser anulada por um único atendimento displicente.

Para um atendimento de excelência, é essencial preparar-se para novas práticas que impliquem em mudanças de comportamento. Com uma postura adequada, é possível aperfeiçoar o atendimento, enfatizando características como rapidez, flexibilidade, cordialidade e, sobretudo, qualidade no trato com o público.

Com este pensamento, a Secretaria de Administração divulga os pontos que considera relevantes nas relações interpessoais neste Manual de Atendimento ao Público, que faz parte do Programa de Qualificação no Atendimento.

# Excelência no atendimento

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza.

O “bom atendimento” é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. Por isso, é bom ter em mente que ele é, antes de tudo, a razão do seu trabalho. Ao atender o público, é necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os ânimos quando necessário.

## Comunicação e os tipos de linguagem

4

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida.

A norma culta é a forma linguística ensinada nas escolas e difundida nas gramáticas. Exemplo: “Estou preocupado”. Sendo mais espontânea e criativa, a língua popular se afigura mais expressiva e dinâmica. Exemplo: “Tô preocupado”.

A gíria é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente. Exemplos de gírias muito usadas pela população: “gato” ou “gata”, “brother”, “mano”, “tá ligado”, entre outras possibilidades. É recomendável que as gírias sejam evitadas no ambiente de trabalho.

Claro que é compreensível falar uma ou outra gíria, mas carregar o

vocabulário com elas torna a fala inconveniente. É importante que fique claro que o público é a razão de ser da Prefeitura, por isso satisfazê-lo é essencial para a manutenção do bom clima institucional

## Quem é o público?

**Público (ou cliente) interno** — São todos os servidores e companheiros de trabalho. Entende-se por público interno o indivíduo que trabalha para a instituição, participando ativamente dela. De acordo com esse conceito, os funcionários prestam serviços internos a outros funcionários, ou seja, todos os trabalhadores (servidores e terceirizados) são “clientes” uns dos outros. **Público (ou cliente) externo** — são todos aqueles atendidos pela Prefeitura (comunidade em geral).

## Como prestar um atendimento de qualidade?

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



# Recepção

- Cumprimente. Frases como “Bom dia” ou “Como vai?” demonstram acolhimento e educação.
- Se for o caso, indique um local para a pessoa sentar enquanto aguarda.
- Inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa.
- Seja proativo. Pergunte à pessoa: “Em que posso ajudar?”.
- Tenha paciência ao ouvir a pessoa, não a interrompa bruscamente.
- Durante o atendimento, não atenda telefonemas ou seu celular.
- Trate a todos com igualdade e cordialidade.
- Procure sorrir. Além de calorosa, essa atitude demonstra abertura e disposição.
- Ao prestar atendimento, esqueça seus problemas pessoais.
- Evite bocejar, tossir ou emitir sons que possam ser interpretados como sinal de desleixo para a pessoa atendida.
- Procure ser discreto: discuta apenas assuntos profissionais.
- Se necessário, conduza o visitante ao destino desejado (se ele precisar, por exemplo, se dirigir a outro setor).
- Não diga “Ele não se encontra” ou “Ele não chegou ainda”. Diga apenas “Ele não está”.
- Evite usar diminutivos como “ele deu uma saidinha” ou “quer deixar um recadinho”, que passam a impressão de falta de seriedade com o trabalho.
- Mantenha a calma mesmo com pessoas menos educadas. Jamais as interrompa, discuta ou seja agressivo com elas.
- Não fale baixo nem gritando, use um tom moderado. E procure transmitir as informações de maneira rápida e correta.
- Se você não tiver resposta para a questão, procure a solução e dê um retorno à pessoa atendida. Nunca a deixe sem resposta.



## Atendimento telefônico

7

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

- Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa: “Quem quer falar, por favor?”. Nunca diga: “Quem fala?”, “Quem é?”, “Quem gostaria?”.
- Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta, papel e relação de ramais.
- Anote todos os recados e encaminhe-os à pessoa que precisa recebê-los.
- Ao falar pelo telefone, esqueça seus problemas pessoais. Sua voz deve soar calma e agradável.
- Peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto caso necessário.
- O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal.
- Evite deixar a pessoa esperando na linha.

- Não atenda ao telefone olhando o computador, pois essa atitude prejudica o bom atendimento.
- Se necessário, explique novamente, de outra maneira, até que a pessoa entenda a mensagem.
- Se outro ramal tocar na mesma sala e o responsável não estiver presente, atenda. Informe que a pessoa procurada não está em sua mesa no momento e pergunte quem está ligando e se deseja deixar um contato/recado. Anote e repasse ao colega.
- Ao receber recado de que alguém lhe procurou durante uma ausência, não deixe de retornar a ligação.

## Como atender?

Veja abaixo o atendimento-padrão recomendado:

— Prefeitura de Cupira, Maria, bom dia.

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

— «**setor**», Maria, bom dia.

Diante de erros e problemas:

- Peça desculpas.
- Explique o que ocorreu, evitando justificar.
- Procure corrigir o erro imediatamente ou dizer quando e como o erro será corrigido.
- Após a correção e/ou solução de algum problema, contate a pessoa interessada e certifique-se da satisfação dela.





## Dicas de postura

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

## Apresentação pessoal

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

## Uso do celular

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

## Internet

- Procure responder os e-mails em até 24 horas.
- Cheque os e-mails a cada duas horas. Demandas mais urgentes virão pessoalmente ou por telefone.
- Use o e-mail institucional apenas para assuntos relacionados a Prefeitura. A instituição pode ter acesso aos sites que você costuma acessar, por isso, fique atento.

## Conclusão

A normatização do atendimento fará com que tenhamos um sistema que garanta uniformidade, rapidez, presteza e, sobretudo, qualidade no atendimento.

Se não nos esforçarmos em fazer o melhor, mesmo em tarefas que possam parecer simples, jamais nos serão confiadas tarefas de maior importância.

# EXPEDIENTE

## PREFEITURA MUNICIPAL DE CUIRA

**JOSÉ MARIA LEITE DE MACEDO**

Prefeito

**EDUARDO LIRA**

Vice-prefeito

**ANDRÉ MACEDO**

Secretário de Administração

ELABORAÇÃO

**MAYSE FERREIRA**

DIAGRAMAÇÃO

**FERNANDO PAULINO**

Agradecimentos a todas as secretarias parceiras (Desenvolvimento Social, Educação, Saúde, Planejamento e Desenvolvimento Econômico, Agricultura, Cultura, Turismo e Desporto Amador, Finanças, Infraestrutura, Mulher e Governo) e Procuradoria Jurídica Municipal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**CUPIRA**

CIDADE PRÓSPERA E SEGURA

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO



programa de  
**QUALIFICAÇÃO**  
no atendimento



Acesse a versão digital do  
**Manual de Atendimento ao Público**

Av. Des. Felismino Guedes, 135 - Centro - Cupira - PE | CEP 55460-000 | Telefone: (81) 3738.1370

[www.cupira.pe.gov.br](http://www.cupira.pe.gov.br)