



MANUAL DE ATENDIMENTO AO FISCALIZADO

**CONSULTORIA TÉCNICA
2016**

IDENTIDADE INSTITUCIONAL

Negócio:

Controle da gestão dos recursos públicos.

Missão:

Controlar a gestão dos recursos públicos do Estado e dos municípios de Mato Grosso, mediante orientação, avaliação de desempenho, fiscalização e julgamento, contribuindo para a qualidade e a efetividade dos serviços, no interesse da sociedade.

Visão:

Ser reconhecido como instituição essencial ao regime democrático, atuando pela melhoria da qualidade da gestão pública e no combate à corrupção e ao desperdício.

Valores:

- 1. Justiça:** Pautar-se estritamente por princípios de justiça, pela verdade e pela lei, com integridade, equidade, coerência, impessoalidade e imparcialidade.
- 2. Qualidade:** Atuar de forma ágil, tempestiva, efetiva, eficiente e eficaz, com base em padrões de excelência de gestão e de controle.
- 3. Profissionalismo:** Atuar com base nos princípios e valores éticos e de forma independente, técnica, responsável, proativa, leal e comprometida com a identidade institucional e com o interesse público.
- 4. Transparência:** Disponibilizar e comunicar tempestivamente, em linguagem clara e de fácil acesso, as ações, decisões e atos de gestão do TCE, bem como as informações dos fiscalizados sob sua guarda, no interesse da sociedade.
- 5. Consciência Cidadã:** Estimular o exercício da cidadania e do controle social da gestão pública.

CORPO DELIBERATIVO

CONSELHEIROS:

Presidente:

Antonio Joaquim

Vice-Presidente:

Valter Albano

Corregedor-Geral:

José Carlos Novelli

Ouvidor-Geral:

Waldir Júlio Teis

Domingos Neto

Sérgio Ricardo

CONSELHEIROS SUBSTITUTOS:

Luiz Henrique Lima

Isaías Lopes da Cunha

Luiz Carlos Pereira

João Batista de Camargo

Jaqueline Jacobsen Marques

Moises Maciel

Ronaldo Ribeiro

MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS:

Procurador-Geral:

Gustavo Coelho Deschamps

Procurador-Geral Substituto:

William de Almeida Brito Júnior

Alisson Carvalho de Alencar

Getúlio Velasco Moreira Filho

PRODUÇÃO DE CONTEÚDO: CONSULTORIA TÉCNICA

“Manual de atendimento ao fiscalizado”

Supervisão:

Bruno Anselmo Bandeira
Secretário Geral de Controle Externo

Coordenação e Revisão:

Edicarlos Lima Silva
Secretário Chefe da Consultoria Técnica

Elaboração:

Natel Laudo da Silva
Auditor Público Externo

Equipe:

Gabriel Liberato Lopes
Auditor Público Externo

Guilherme de Almeida
Auditor Público Externo

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	6
1. Conceitos de linguagem.....	7
2. Comunicação.....	7
3. Consultoria Técnica: competência, recursos humanos e clientela.....	8
3.1. Definição de “consulta informal”.....	8
3.2. Qualidade e celeridade da resposta à consulta informal.....	8
4. O que é e para que serve o atendimento?.....	8
4.1. Atendimento com qualidade, ética e postura profissional.....	9
4.2. Importância do atendimento no relacionamento com o fiscalizado do TCE-MT.....	11
5. Comportamento no atendimento a consultas informais.....	11
5.1. Atendimento telefônico.....	11
5.2. Atendimento presencial.....	13
5.3. Atendimento por e-mail.....	16
5.4. Atendimento em eventos.....	17
6. Mais dicas para um bom atendimento ao fiscalizado.....	18
6.1. Competência técnica.....	18
6.2. Relacionamento interpessoal.....	19
6.3. Uso do celular.....	20
6.4. Etiqueta no uso da internet.....	20
6.5. Fraseologia utilizada na recepção do cliente.....	21
CONCLUSÃO	22
OBRAS E SITES CONSULTADOS	23
ANEXO I – Matriz de Autoavaliação do Consultor/Atendente – Atendimento Telefônico	24
ANEXO II – Matriz de Autoavaliação do Consultor/Atendente – Atendimento Presencial	26
ANEXO III – Matriz de Autoavaliação do Consultor/Atendente – Atendimento por E-mail	28
ANEXO IV – Matriz de Autoavaliação do Consultor/Atendente – Atendimento em Eventos	30
ANEXO V – Matriz de Autoavaliação do Atendente de Recepção – Atendimento Presencial e Telefônico na Recepção	32

APRESENTAÇÃO

Este Manual representa um material orientativo e informativo, destinado aos servidores locados na Consultoria Técnica e que são responsáveis pelo atendimento a consultas informais de competência da unidade.

O Manual surge no âmbito da missão do TCE-MT que é “*Controlar a gestão dos recursos públicos do Estado e dos municípios de Mato Grosso, mediante **orientação**, avaliação de desempenho, fiscalização e julgamento, contribuindo para a qualidade e a efetividade dos serviços, no interesse da sociedade*”, sendo que a orientação ao seu fiscalizado é uma das vertentes dirigidas a possibilitar a qualidade e efetividade do controle externo.

Dessa forma, a orientação prestada, por meio do atendimento a consultas informais, é um importante instrumento à disposição do fiscalizado, para lhe subsidiar no trato da gestão dos recursos públicos, com intuito de mitigar os erros na Administração.

A orientação informal prestada pela Consultoria Técnica tem como alicerce o “Plano Estratégico – 2016/2021” do Tribunal de Contas, que por meio de seu “Objetivo Estratégico 4 – Contribuir para a melhoria do desempenho da administração pública”, busca, entre outras metas, garantir a satisfação dos clientes em relação aos serviços de orientação técnica prestada aos fiscalizados.

Ademais, este Manual traduz um referencial comportamental para que os consultores e os atendentes da Consultoria Técnica realizem um atendimento com excelência e qualidade, subsidiados por matrizes de autoavaliação, anexadas a este material, que estabelecem condutas desejáveis para um bom atendimento.

1. Conceitos de linguagem

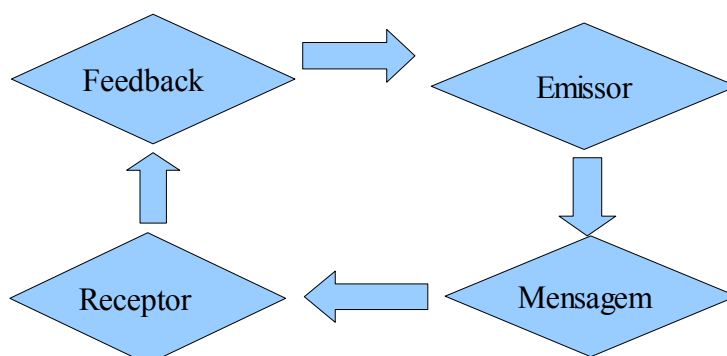
- A **linguagem** é a capacidade de expressar os pensamentos, as ideias, as opiniões e os sentimentos, que está relacionada aos fenômenos comunicativos. Se há comunicação, há linguagem!
- A linguagem pode ser **verbal**, quando o comunicador se utiliza da palavra, ou seja, da linguagem oral ou escrita, ou **não verbal**, em que o código usado na comunicação não é a palavra, mas outros como, o desenho, a dança, os sons, as cores, os sinais de trânsito, a expressão fisionômica, os gestos e a linguagem corporal.
- A **norma culta** é a forma linguística estabelecida por um grupo que assegura a unidade da língua nacional. A **língua popular** é mais espontânea e criativa, se afigurando mais expressiva e dinâmica. A gíria é uma linguagem de caráter popular, criada e usada por determinados grupos sociais ou profissionais, tendo como função substituir termos ou conceitos oficiais.
- Não se deve confundir **língua** com **escrita**, pois são meios de comunicação distintos, em que a escrita representa um estágio posterior ao da língua. A **língua falada** é mais espontânea, acompanhada pelo tom de voz, pelas mudanças na fisionomia e, até mesmo, por mímicas e gestos; a **língua escrita** não é apenas a representação da língua falada, mas sim, um sistema mais disciplinado e rígido, uma vez que não conta com o jogo fisionômico, as mímicas e o tom de voz do falante.

2. Comunicação

A comunicação é o instrumento nuclear que um profissional de atendimento usa para exercer o seu trabalho. A qualidade de seu atendimento dependerá de sua capacidade de se comunicar com o público e da mensagem que ele transmitirá ao cliente.

A comunicação é o elo entre a entidade representada e o seu cliente, e o profissional de atendimento é o agente desse elo. Nesse sentido, comunicação é qualquer processo pelo qual um pensamento é transmitido de pessoa a pessoa, sem perder, tanto quanto possível, a sua intenção ou conteúdo original.

Os elementos da comunicação são: emissor, mensagem, receptor e *feedback* (retorno); relacionados conforme o circuito a seguir.



- ✓ **Emissor:** é quem transmite a mensagem.
- ✓ **Receptor:** é o destinatário da mensagem.
- ✓ **Mensagem:** é o próprio conteúdo que se transmite.

- ✓ **Feedback ou retorno:** é a confirmação de que a mensagem foi recebida.

Outros elementos:

- ✓ **Meio ou veículo:** é a forma pela qual a mensagem é transmitida (telefone, e-mail, pessoalmente, etc).
- ✓ **Código:** é a linguagem usada para expressar a mensagem (letras, números, figuras, sons, imagens, etc).
- ✓ **Decodificação:** é a tradução do código.

3. Consultoria Técnica: competência, recursos humanos e clientela

Além da competência da Consultoria Técnica em emitir parecer em processos de consulta, propor normas, notas e estudos técnicos, consolidar informações técnicas, prejulgados de consultas e enunciados de súmulas, cabe à unidade a prestação de orientação técnica aos fiscalizados do TCE por meio de consulta informal.

Basicamente, o grupo de fiscalizados do TCE-MT é constituído por órgãos e entidades municipais e estaduais.

No trabalho de orientação técnica aos fiscalizados, os recursos humanos são constituídos por atendentes e consultores, que irão lidar com clientes específicos, entre eles os gestores, servidores, técnicos de unidades especializadas e até cidadãos que intencionam entender ou denunciar possíveis situações irregulares de gestão.

3.1. Definição de “consulta informal”

A consulta informal representa uma consulta realizada pelo cliente da Consultoria Técnica, e que não corresponde à emissão de parecer técnico em processo de consulta formal, compreendendo os seguintes tipos de atendimento: por telefone; presencial; por e-mail; e em eventos.

3.2. Qualidade e celeridade da resposta à consulta informal

A qualidade do atendimento não se configura somente na forma com que o primeiro contato é feito pelo atendente/consultor com o fiscalizado, mas também na qualidade e rapidez da resposta.

O atendente/consultor deve partir do pressuposto de que a resposta buscada pelo fiscalizado tem caráter emergencial, e, como se trata de caso concreto, em que a medida correta a ser adotada é fundamental para a boa prática de gestão, deve-se pautar por um retorno (*feed back*) baseado no entendimento oficial do Tribunal de Contas ou, se for o caso, na jurisprudência de outros Tribunais e na doutrina vigente.

4. O que é e para que serve o atendimento?

O ato de atender representa “cuidar”, prestar atenção às pessoas que recebemos ou com as quais mantemos contato.

O atendimento requer, de quem o pratica, muita responsabilidade e um estado de espírito baseado na competência e gentileza.

A utilidade do atendimento se perfaz por meio de objetivos como:

- ✓ **Recepcionar:** receber o cliente, transmitindo uma imagem positiva e prestando um bom serviço.
- ✓ **Informar:** esclarecer dúvidas.
- ✓ **Orientar:** indicar opções e ajudar a tomar decisões.
- ✓ **Filtrar:** diagnosticar as necessidades do cliente.
- ✓ **Amenizar:** acalmar os ânimos e fazer esperar.
- ✓ **Agilizar:** otimizar o tempo, evitando atitudes que o restrinja.

4.1. Atendimento com qualidade, ética e postura profissional

Como um consultor/atendente pode realizar um atendimento de qualidade?

Com muito foco, disciplina, vontade e profissionalismo, respeitando e valorizando o seu cliente, dedicando um tempo a ouvir o que ele tem a dizer, levando em consideração suas deficiências, suas atitudes e sentimentos, como a pressa, o nervosismo e o desânimo!

Importante também é realizar o atendimento com pleno conhecimento e conexão à missão, visão e valores do Tribunal de Contas!

Como atender com ética e postura profissional?

O consultor e o atendente agem com ética e postura profissional quando aplicam as regras de boa conduta, zelando pela excelência na prestação de seus serviços, gerando eficiência na realização de seus atos, mantendo também postura ilibada em sua vida social, e não permitindo que os assuntos pessoais interfiram na boa execução de suas atribuições!

O consultor e o atendente devem ter consciência de que ao orientar o fiscalizado representam o Tribunal de Contas!

3 vertentes importantes a serem seguidas pelo profissional do atendimento:

- **Entender seu verdadeiro papel**, que é o de compreender e atender as necessidades do cliente.
- **Entender o lado humano**, conhecendo e se interessando pelas necessidades do cliente, aguçando a capacidade de atendê-lo com o reconhecimento de suas dificuldades.
- **Entender a necessidade de manter um estado de espírito positivo**, cultivando pensamentos e sentimentos positivos, como forma de ter atitudes adequadas no momento do atendimento.

3 dicas para que o profissional do atendimento mantenha uma boa postura na relação com o cliente:

- **Ter postura de abertura**, que se caracteriza por um posicionamento de humildade, mostrando-se sempre disponível para atender e interagir prontamente com o cliente.
- **Ter sintonia entre fala e expressão corporal**, que se caracteriza pela existência de uma unidade entre o que o atendente fala e o que expressa no corpo.
- **Apresentar expressões faciais expressivas**, no sentido de demonstrar interesse e sintonia com a demanda e estado emocional do cliente.

Aspectos da postura no atendimento (expressão corporal e condição emocional):

- O olhar → Apegua-se que os olhos transmitem muito do que está na alma, podendo refletir o estado de espírito.
- O sorriso → É prático afirmar que o sorriso abre portas, sendo considerado uma linguagem universal.
- Ir ao encontro do cliente → Representa o compromisso com o cliente, em que o atendente demonstra o seu interesse para com ele.
- A primeira impressão → Jargão de conhecimento universal, que ainda é valioso no primeiro contato de um atendimento.
- Apresentação pessoal → O atendente está em uma linha de frente e é responsável pelo contato, além de representar a instituição nesse momento. Por isso, para transmitir confiabilidade, segurança, bons serviços e cuidado, se faz necessário, também, ter uma boa apresentação pessoal.
- Cumprimento caloroso → O aperto de mão “frouxo” ou indiferente pode transmitir apatia, passividade, pouca energia, desinteresse, pouca interação e falta de compromisso.
- Tom de voz → A voz é carregada de magnetismo e como tal, traz uma onda de intensa vibração, sendo que o tom e a maneira com que as palavras são ditas são mais importantes do que as próprias palavras.
- Saber escutar → Escutar é muito mais do que simplesmente ouvir, pois significa captar o verdadeiro sentido, compreendendo e interpretando a essência, o conteúdo da comunicação, o que está diretamente relacionado com a capacidade do atendente de perceber o cliente.
- Ter agilidade → Atender com agilidade significa ter rapidez sem perder a qualidade do serviço prestado, o que transmite ao cliente a ideia de respeito.

4.2. Importância do atendimento no relacionamento com o fiscalizado do TCE-MT

Com a evolução da administração pública burocrática para um modelo mais gerencial, o foco das organizações, seja privada, seja pública, passou a ter um direcionamento voltado para resultados que alcancem efetivamente o cliente.

Nesse contexto, para o TCE-MT, sua principal clientela é constituída pelos seus fiscalizados, com quem interage, seja por meio do controle externo, seja por orientações técnicas, com base em um planejamento estratégico de longo prazo, alicerçado na gestão pública gerencialista.

A partir do momento em que o Tribunal de Contas dispôs-se a atuar não só em uma linha fiscalizatória e punitiva, mas também por meio da orientação pedagógica como forma de prevenir as irregularidades na gestão pública e também fomentar o controle social, a sua Consultoria Técnica passou a ter papel relevante na implementação dessa nova postura.

Nisso, a qualidade e a efetividade do atendimento ao fiscalizado ganha contornos de relevante importância, não se aceitando que esse atendimento seja meramente figurativo.

Assim, o atendimento prestado pela Consultoria Técnica deve-se basear em uma dualidade em que, além do conhecimento técnico de matérias pertinentes ao ordenamento jurídico e doutrinário, faz-se necessária a adoção de técnicas de comunicação que propiciem a qualidade no atendimento, baseadas em uma postura ética e profissional.

5. Comportamento no atendimento a consultas informais

5.1. Atendimento telefônico

Nada mais desagradável do que telefonar para algum lugar e não ser bem atendido. Seja por ter que aguardar em uma espera interminável, seja porque o atendente não sabe dar informações, ou porque o atendimento é passado de pessoa para pessoa e nenhuma delas soluciona a demanda apresentada.

Ao contrário do que muitos pensam, um telefonema requer mais concentração do que uma conversa pessoalmente. Por telefone, a expressão facial e a linguagem corporal se perdem, e, por isso, é necessário usar a sensibilidade para interpretar o tom de voz e as sutilezas do que está sendo dito.

O atendimento telefônico realizado pelos consultores/atendentes pode ser dividido em 4 etapas:

- ✓ **1) Atendimento inicial:** Etapa em que o atendente/consultor precisa ter a linha desocupada, com base no uso objetivo e racional do telefone, e pôr em prática atitudes essenciais: atender o telefone até o terceiro toque; no lugar de dizer apenas “alô”, identificar-se para que o fiscalizado confirme para onde ligou e com quem está falando; e emitir um sonoro “bom dia” ou “boa tarde” para demonstrar cordialidade e disposição para atender ao cliente; e utilizar o tratamento “senhor” ou “senhora” no lugar de “você”, indicando um tratamento formal e respeitoso.
- ✓ **2) Exposição do problema pelo fiscalizado:** Etapa em que o consultor/atendente deve perguntar o nome do cliente, e qual entidade ele representa, caso ele não se identifique, o que demonstra, além de respeito, a personalização do atendimento.

Além disso, deve escutar o cliente com atenção e paciência; e ter empatia¹, demonstrando interesse pelo problema do cliente.

- ✓ **3) Resposta ou solução do problema:** Etapa em que o atendente/consultor deve fornecer todas as informações dentro da abrangência proposta pelo cliente, com calma e serenidade. E ainda: ficar atento à exatidão e clareza das informações prestadas, não supondo o que não sabe, nem dando soluções que contrariem a legislação e a jurisprudência vigentes; transmitir postura ética durante todo o contato, abandonando todo tipo de postura informal, uma vez que no atendimento representa o Tribunal de Contas; e comprometer-se com o cliente, caso necessário, no retorno rápido das informações ou na indicação correta de quem possa solucionar a demanda.
- ✓ **4) Finalização do contato:** Etapa em que o consultor irá demonstrar ao cliente que o retorno, caso necessário, será rápido e dentro das especificações demandadas. É também importante terminar o contato com agradecimentos e colocando-se à disposição do cliente; e adotar todas as ações necessárias para cumprir o prometido, dentro do menor prazo possível.

Pode-se resumir o bom atendimento telefônico com as seguintes dicas:

- Atender prontamente diminui a impaciência e também posiciona a Consultoria Técnica e o Tribunal de Contas como unidade e entidade, respectivamente, ágeis e eficientes.
- Se o cliente solicitar o atendimento por meio de um consultor/atendente específico, este deve ter a responsabilidade técnica e profissional de suprir a demanda, sendo dele a responsabilidade prioritária do atendimento, e, portanto, só deve transferir o atendimento em última circunstância, ou seja, depois de serem esgotadas todas alternativas a fim de prestar o melhor atendimento.
- Procurar ter à mão tudo do que se precisa para realizar o atendimento: caneta, papel, relação de ramais por setor, informações sobre o TCE e suas decisões, e outros.
- Padronizar a maneira de atendimento, o que ajuda a construir uma imagem positiva.
- Nunca se referir ao cliente com termos muito pessoais como: querido, fofo, gracinha, etc.
- Não confiar na memória, anotando todos os recados e direcionando-os à pessoa que precisa recebê-los o mais rápido possível.
- Lembrar que a conduta do atendente/consultor, mesmo por telefone, é percebida pelo cliente.
- Sorrir ao telefone, demonstrando que o contato foi recebido com prazer.
- Ao atender o telefone, procurar esquecer os problemas pessoais, fazendo com que a voz soe calma e agradável, por mais que haja sobrecarga de trabalho.
- Mesmo não estando ao telefone, preocupar-se com o tom de voz, pois pode estar atrapalhando a comunicação de quem está atendendo uma ligação naquele momento.

¹ O termo “empatia” é derivado da palavra grega *empathéia*, que significa entrar no sentimento. Portanto, empatia é a capacidade de nos colocarmos no lugar do outro, procurando sempre entender as suas necessidades, os seus anseios, os seus sentimentos. Dessa forma, é uma aptidão fundamental na relação atendente/consultor – cliente.

- O atendente/consultor não deve permitir que seja interrompido enquanto estiver com o cliente ao telefone.
- Não hesitar em pedir para o cliente repetir ou falar um pouco mais alto, caso necessário.
- Obter informações suficientes para subsidiar as respostas, principalmente quando o cliente repassar informações incompletas ou parcialmente incorretas, objetivando direcionar a orientação com o foco acertado.
- Ser cordial e educado. Perguntar o nome do cliente com a frase “Quem deseja falar, por favor?” ou “Quem quer falar, por favor?”, nunca dizendo “Quem fala?”, “Quem é?” ou “Quem gostaria?”.
- Utilizar o telefone somente para o serviço de atendimento, sendo que, em regra, os assuntos tratados devem ser de cunho profissional e não pessoal, sendo breve quando os assuntos abordados forem particulares.
- Corrigir os vícios de pronúncia.
- Evitar deixar o cliente esperando na linha telefônica.
- Procurar deixar o ramal sempre desocupado.
- Procurar não atender ao telefone olhando ou trabalhando no computador, pois isso pode dispersar a atenção e prejudicar o bom atendimento.
- Segurar o telefone em posição correta, nem muito perto, nem muito longe dos lábios, a fim de que a voz saia clara e natural.
- Não desligar o telefone antes de quem fez a ligação.
- Encerrar a conversa de forma cordial, usando expressões como “Obrigado pelo contato”, “Tenha um bom dia”, “Tenha uma boa semana”, “Bom trabalho”, “Tenha um bom fim de semana”, etc.

Atitudes que podem propiciar o bom andamento do atendimento telefônico:

- Não se retirar da Consultoria Técnica durante o horário de expediente sem prévia autorização do líder da unidade, verificando se a ausência não comprometerá a boa fluência do atendimento.
- Salvo em situações excepcionais, nunca receber visitantes na unidade para tratar de assuntos que não sejam diretamente relacionados à atividade da Consultoria Técnica, uma vez que as conversas paralelas atrapalham o atendimento.

5.2. Atendimento presencial

O velho ditado “a primeira impressão é a que fica” ainda é atualíssima. Ser mal recebido por alguém, possivelmente deixará marcas inesquecíveis.

Na gestão pública gerencial, o atendimento pessoal deve guardar um padrão mínimo para garantir que todos os clientes percebam a excelência no atendimento.

O atendimento presencial pode ser dividido em 3 momentos cruciais:

- ✓ **1) Atendimento pelo recepcionista:** No momento inicial, anterior ao atendimento pelo consultor/atendente, deve-se causar uma boa impressão, identificando-se e utilizando-se de um cumprimento cordial e respeitoso, com o uso de pronomes de tratamento como “Sr.” e “Sra.” Além disso, o cuidado com o tempo de espera do cliente e o mínimo de conforto dispensado a ele é fundamental para demonstrar a eficiência e qualidade no atendimento. Os outros procedimentos incluem: a) entender claramente o anseio/dúvida do cliente; b) caso a dúvida não seja sanada nesse contato, encaminhar o cliente ao consultor/atendente, anunciando o seu nome, a entidade que representa e a sua demanda, e ao cliente informar o nome e função do consultor/atendente.
- ✓ **2) Atendimento pelo consultor/atendente:** Nesse momento, o consultor/atendente deve aflorar sua capacidade de ouvir e identificar as reais necessidades do cliente. Deve adotar, ainda: disposição para fornecer as informações ou solicitações com a maior abrangência possível; objetividade e clareza nas informações prestadas; linguagem acessível ao cliente; e disposição para encaminhar o cliente a outras pessoas ou unidades, caso necessário.
- ✓ **3) Finalização do contato:** Ao término do atendimento, o consultor/atendente deve deixar a sensação de que o cliente é realmente importante para a Consultoria Técnica e para o Tribunal de Contas. Se a demanda não foi resolvida nesse contato, ou deixou pendências, o consultor/atendente deve comprometer-se com as solicitações, e solucioná-las no menor prazo possível. Ao fim, é prudente acompanhar o cliente até a saída.

Pode-se resumir o bom atendimento presencial com as seguintes dicas:

- Em hipótese alguma a recepção da Consultoria Técnica pode ficar sem atendente.
- Sempre que possível, o atendimento de orientação ao fiscalizado pelo consultor deve ser realizado em uma sala reservada e que esteja desocupada. Caso não seja possível, o atendimento em uma sala com a presença de outros atendentes/consultores deve ocorrer com a colaboração de todos, no sentido de manutenção da postura profissional.
- Sempre iniciar a conversa com uma atitude amigável e prestativa.
- Cuidar para que, havendo um cliente no setor, todos os outros consultores e atendentes sejam avisados e procedam com postura profissional e respeitosa.
- Havendo mais de um cliente, atender sempre respeitando a ordem de chegada, a menos que eles indiquem o contrário.
- Se o atendimento foi agendado com um consultor que está ausente, garantir que alguém possa substituí-lo, a menos que o cliente queira a consulta somente com a pessoa designada.
- Ouvir o cliente com atenção, não o interrompendo bruscamente. É importante confirmar as informações recebidas quando o cliente der oportunidade.
- O consultor deve ter total convencimento do questionamento proposto pelo cliente, de forma a não prestar orientação com base em informações insuficientes.
- O compromisso do consultor não é dar um “jeitinho” que ofereça uma solução que agrade ao cliente, mas sim de apresentar a orientação mais adequada e factível à luz

da legislação e da jurisprudência do Tribunal de Contas, alertando que, ao adotar outra solução, o cliente assumirá o risco da sua conduta.

- Durante a orientação presencial, o atendimento a celular só pode ocorrer em situações excepcionais. Caso o telefone da unidade toque durante o atendimento presencial, o consultor/atendente deve atendê-lo rapidamente, informando que está em reunião com um cliente, transferindo a ligação à recepção para que promova o cadastro pertinente e transfira a ligação a outro profissional disponível.
- Tratar a todos os clientes, sem exceção, com igualdade e cortesia.
- Em situações propícias, sorrir representa uma postura simpática.
- O consultor deve atender o cliente sem abordar seus próprios problemas pessoais.
- Ser proativo, sempre antecipando ao cliente quando ele não estiver conseguindo se expressar, ou estiver demonstrando a espera de uma atitude.
- Utilizar-se de descrição, discutindo, de preferência, os assuntos profissionais.
- Sempre que possível, chamar a pessoa pelo nome antecedido do título com que se identificou (doutor, professor, prefeito, vereador, etc).
- O consultor/atendente deve desenvolver no cliente a confiança de que está sendo atendido da melhor forma possível, mostrando que está interessado em ajudá-lo.
- Sempre conter-se frente a clientes mal educados ou agressivos, mantendo a postura, e tentando acalmá-los, jamais os interrompendo, discutindo ou gritando.
- Articular as palavras de maneira clara, correta e compreensível.
- Ficar atento ao tom de voz, não falando baixo nem gritando, usando um tom moderado.
- Tentar evitar termos como “eu acho”, “possivelmente” ou “talvez”, o que pode demonstrar insegurança na resposta.

Causar uma boa impressão no atendimento presencial diz muito sobre a Consultoria Técnica e do próprio Tribunal de Contas, portanto o atendente/consultor deve zelar sempre pela postura profissional e apresentação pessoal.

Atitudes que podem propiciar o bom andamento do atendimento presencial:

- O atendente/consultor não deve se ausentar da unidade, durante o horário de expediente, sem prévia autorização do líder da unidade, uma vez que isso pode comprometer o atendimento presencial, caso o consultor responsável esteja ausente ou com outro atendimento presencial em andamento.
- Salvo em situações excepcionais, nunca receber visitantes na unidade para tratar de assuntos que não sejam diretamente relacionados à atividade da Consultoria Técnica.

5.3. Atendimento por e-mail

Solicitar algo por meio do correio eletrônico geralmente é um processo estressante. No mínimo, pela espera que se enfrenta, e no máximo, pela falta de um posicionamento, pela demora na resposta ou pela solução incompatível com o que foi questionado.

O cuidado no atendimento por e-mail deve ser um pouco mais cauteloso. Primeiro, porque, com um tempo maior para resposta, o consultor deve prezar por mais qualidade. Segundo, porque, uma resposta por escrito compromete um pouco mais quem efetivou o atendimento.

Pode-se dividir o atendimento por esse tipo de correspondência em 2 estágios:

- ✓ **1) Recebimento:** Nesse estágio é importante que o consultor/atendente identifique o cliente e o seu questionamento, a fim de verificar se a necessidade deve ser respondida ou encaminhada para a pessoa correta. Se a solicitação for encaminhada a outro setor, é importante informar tal procedimento ao cliente. Caso a resposta seja de competência do consultor/atendente, e quando demandar um tempo mais longo do que o normal, comunicar o cliente e justificar as causas, definindo um prazo razoável.
- ✓ **2) Resposta:** No momento da resposta, o consultor deve atentar-se para alguns requisitos:
 - Pronto atendimento: a resposta deve ocorrer dentro do menor prazo possível, sem que pra isso a qualidade do conteúdo seja prejudicado.
 - Informação completa e adequada às necessidades do cliente: a resposta deve ser escrita sempre com foco na ótica e no anseio do cliente, mesmo que para isso o atendente/consultor deva solicitar informações para esclarecer melhor sua dúvida. Deve-se atentar para a possibilidade de o cliente estar fornecendo informações incompletas ou parcialmente incorretas, objetivando direcionar melhor a resposta a ser dada.
 - Linguagem clara, acessível, objetiva e didática: o consultor deve escrever de forma clara, concisa e objetiva, evitando palavras rebuscadas que prejudiquem a compreensão.
 - Apresentação visual atraente do texto: a preocupação com a estética, organização, ortografia e estilo de redação é fundamental para a qualidade do texto redigido, mesmo sendo por correspondência eletrônica. É ilusão imaginar que o cliente se importa só com o conteúdo.

Importante elencar algumas práticas para a efetivação de um bom atendimento por e-mail:

- Ao receber a solicitação por e-mail, tratá-la como documento oficial de trabalho.
- Solicitar esclarecimento caso haja dificuldade no entendimento da mensagem.
- Ter conhecimento de todos os detalhes do questionamento para o melhor encaminhamento da orientação.
- Uma boa resposta não é aquela que contraria a legislação e jurisprudência vigentes somente para agradar os anseios do cliente.
- Encaminhar orientação, tendo os seguintes cuidados:
 - Confirmar o recebimento da mensagem, informando que a orientação se dará o mais breve possível;

- Encaminhar o documento em nome do solicitante;
- Utilizar linguagem apropriada, evitando abreviações e respeitando a formalidade exigida para o assunto e para quem ofereceu a demanda;
- Tratar o cliente com cordialidade, com respeito e com ética profissional;
- Definir a ideia central da orientação, focando-se no assunto a ser tratado;
- Ordenar o texto cronologicamente, sendo objetivo, claro e conciso;
- Certificar-se de que forneceu todas as informações necessárias para o esclarecimento da questão;
- Identificar-se no fim da mensagem, especificando o cargo e o telefone de contato.
- Manter o texto em *stand by* para posterior revisão, ou até mesmo para apresentá-lo a outro consultor/atendente com intuito de alinhamento de entendimento.
- Cuidar para que a resposta seja encaminhada somente ao (s) interessado (s).
- Solicitar confirmação de leitura.

O consultor/atendente deve-se ater ao fato de que uma resposta por e-mail pode ser utilizada pelo cliente como argumento de defesa, alegando que a orientação que recebeu pertence ao Tribunal de Contas!

Por isso, é importante sempre realizar a orientação com base em decisões do Tribunal de Contas, de outros Tribunais, doutrina, etc, evitando-se a emissão de opinião pessoal!

Ademais, importante concluir o e-mail de resposta, informando que o entendimento apresentado não vincula as equipes técnicas ou os membros do Tribunal de Contas na apreciação de casos concretos!

5.4. Atendimento em eventos

É preciso ter a consciência de que o atendimento em eventos como palestras técnicas, treinamentos, congressos e seminários, seja durante ou depois da apresentação, em que participam às vezes centenas de pessoas, a repercussão de uma falha ou de um acerto é exponencialmente maior do que em outros tipos de atendimento.

Em um evento, a imagem do Tribunal de Contas é excessivamente exposta, o que faz com que todo cuidado no atendimento seja redobrado.

No atendimento realizado em eventos, existem 2 momentos básicos:

- ✓ **1) Recepção:** No atendimento a um possível questionamento durante um evento, o consultor deve receber o cliente com postura profissional, demonstrando ao cliente que ele é importante, transmitindo um senso de planejamento e organização. A apresentação pessoal do consultor faz parte de sua postura perante o cliente, o que inclui um vestuário adequado e uma conduta condizente com as exigências e objetivos do evento.
- ✓ **2) Execução:** Na execução do atendimento em eventos, o consultor deve dispor de alguns atributos importantes:

- Pró-atividade: o consultor deve prontificar-se, colocando-se à disposição para dar explicações e sanar dúvidas.
- Cumprimento dos horários preestabelecidos: a qualidade do atendimento no evento começa com a pontualidade, seja para começar uma fala, seja para encerrar a participação.
- Cumprimento do conteúdo programado e objetivos propostos: o consultor deve ter o foco nas expectativas criadas pelo cliente no programa e objetivos divulgados para o evento.
- Adequação do conteúdo ao público-alvo e à carga horária: em treinamentos, seminários e palestras, é fundamental que o conteúdo seja compatível com o público-alvo, de forma a não deixá-lo frustrado e desestimulado. Além disso, não é a carga horária que deve se adequar ao conteúdo, e sim o contrário. Acelerar uma comunicação para cumprir a carga horária estabelecida para um evento, possivelmente tratá prejuízo à qualidade da participação e provocará avaliação negativa por parte do público-alvo.
- Atendimento com abrangência desejada pelo cliente: o consultor deve identificar com o cliente o nível de profundidade desejado sobre o assunto demandado.
- Qualidade técnica da orientação: assim como em outras formas de atendimento ao fiscalizado, ao realizar uma orientação em um evento, o consultor deve estar alinhado à atual legislação e jurisprudência vigentes.
- Adequação da mensagem e linguagem às necessidades do público-alvo: muitas vezes, é importante preparar abordagens diferentes para um mesmo assunto.
- Clareza e objetividade da mensagem: é fundamentalmente contributivo para a qualidade do atendimento, o desenvolvimento de um raciocínio lógico, claro e didático, de forma a não se perder em detalhes.
- Atratividade da apresentação: o material utilizado no evento e a comunicação pessoal dispensada na apresentação devem ser atrativos, como forma de fortalecer a qualidade do atendimento.
- Comportamento ético: em um evento, o consultor representa o Tribunal de Contas, o que exige dele o repasse de informações somente verdadeiras, das quais têm pleno conhecimento.

6. Mais dicas para um bom atendimento ao fiscalizado

Importante listar outras dicas, mesmo que de certa forma algumas delas tenham sido, direta ou indiretamente, contempladas no conteúdo deste Manual.

6.1. Competência técnica

A postura comportamental do consultor é fundamental para o bom atendimento ao fiscalizado, mas depende diretamente da qualidade técnica da orientação prestada. Para isso, o

consultor deve-se manter continuamente em estudo, atualizando-se constantemente em relação às matérias sob sua responsabilidade, tendo domínio da jurisprudência vigente do TCE-MT.

Sempre que o consultor não possuir conhecimento da matéria acerca da qual foi questionado, deve estudar o tema, e, se necessário, alinhar entendimento com outros consultores, mas não transferir a responsabilidade pela resposta ao colega, salvo em situações que o atendente/consultor não conseguir chegar a uma conclusão satisfatória.

É de boa praxe que os temas polêmicos, inovadores e recorrentes sejam alinhados com os demais consultores e com o líder da unidade, e, a conclusão, replicada para todos atendentes e consultores.

Por mais que não se deva adotar como regra, o consultor/atendente pode opinar no momento da orientação, desde que deixe claro que sua opinião não serve para representar o posicionamento oficial do Tribunal de Contas. A opinião será útil principalmente quando não cause polêmica e quando a matéria tratada não estiver legislada, nem pacificada na jurisprudência e na doutrina.

6.2. Relacionamento interpessoal

Um ambiente de trabalho ruim, com péssimo nível de relacionamento entre os servidores, possivelmente irá impactar na qualidade do trabalho desenvolvido.

Algumas dicas de comportamento podem auxiliar na melhoria desse ambiente:

- Usar sempre palavras que são importantes para o relacionamento diário com os colegas de trabalho e demais pessoas, como: “Por favor”, “Com licença”, “Obrigado” e “Obrigada”.
- Se precisar faltar, apresentar a justificativa verdadeira, não inventando doenças ou lutos, porque uma pequena mentira pode causar grandes atritos.
- Evitar falar pegando nas pessoas, mantendo uma distância razoável, e não gesticulando excessivamente.
- Evitar dar risadas escandalosas ou falar alto.
- Não colocar apelidos irônicos ou pejorativos no local de trabalho.
- Em hipótese alguma tecer comentários maldosos da instituição, do chefe, dos colegas ou dos clientes.
- Não tecer reclamações pessoais acerca de assuntos como salário, família, política, religião, etc.
- Não fazer fofocas, porque um bom profissional tem muito o que fazer.
- Não cortar unhas, retocar maquiagem ou pentear cabelo no ambiente de trabalho.
- Procurar ser pontual e assíduo.
- Não criticar nem repreender alguém em público, falando com ele a sós posteriormente.
- Aceitar críticas, respeitando pontos de vista diferentes, construindo a empatia.
- Não invadir espaços pessoais, utilizando-se de papeis, arquivos, bolsas, mesas, computadores, etc.
- Lembrar-se de que impressora, telefone e fax são para uso de trabalho.

- Retribuir os sorrisos e agradecer aos elogios.

6.3. Uso do celular

Um recordista de gafes é o uso de celular no ambiente de trabalho. Seu uso deve ser restrito, sendo importante atentar-se para algumas dicas:

- O celular é um aparelho necessário, mas inconveniente. A regra é que qualquer ligação privada ou familiar seja feita fora do horário de expediente.
- Caso a opção seja por atender o celular, sendo o assunto, particular, o servidor deve ser breve e falar discretamente.
- Falar ao celular com um tom de voz excessivo é sinônimo de péssima etiqueta, que prejudica a postura do profissional.
- Evitar toques escandalosos, dando preferência ao toque silencioso ou escolhendo um tom com volume mais adequado.
- Não atender telefone celular de outra pessoa, salvo com a solicitação dela.

6.4. Etiqueta² no uso da internet

Com a evolução da tecnologia de informação, atualmente o uso da internet pelas corporações é um instrumento necessário, e no ambiente de trabalho da Consultoria Técnica trata-se de um recurso fundamental para desenvolvimento de suas atividades.

Dessa forma, o uso da internet além de facilitar a comunicação e transmissão de informações entre as pessoas, possibilita a pesquisa e o estudo de temas relevantes que possam propiciar orientações realizadas pelos consultores/atendentes.

Porém, o acesso à internet não pode ser amplo, a ponto de se tornar um problema no ambiente de trabalho. Seguem algumas dicas de boa etiqueta no uso da internet:

- Dê preferência somente ao acesso a sites que tenham relação com os serviços prestados e/ou informações solicitadas à Consultoria Técnica.
- Não repassar, por correio eletrônico, mensagens com teor duvidoso ou que não tenham relação com o trabalho.
- Responder todos os e-mails em um prazo razoável, previamente definido pela chefia.
- Não navegar durante o atendimento, salvo se a informação solicitada só for encontrada na internet.
- De acordo com a Política de Segurança de Tecnologia do Tribunal de Contas, qualquer conteúdo dos e-mails são acessíveis pela Secretaria de Tecnologia, por isso o servidor deve ser cauteloso e restritivo nas mensagens e contatos.
- Utilizar o e-mail corporativo exclusivamente para assuntos relacionados à instituição.
- Evitar acessar sites como “Orkut”, “Facebook”, “Youtube”, salas de bate-papo ou similares, utilizando sempre o bom senso.

2 Etiqueta é o trato formal, cerimonioso, representado pelo conjunto de formas ou práticas.

Usar a internet para assuntos pessoais desvia a atenção e demonstra falta de seriedade. Se algum colega ou a chefia notar isso, pode contar negativamente na avaliação de desempenho do servidor.

6.5. Fraseologia³ utilizada na recepção do cliente

No primeiro contato com o cliente, deve-se prezar pelo profissionalismo e pela discrição. Por isso, uma linguagem padrão deve ser estabelecida, utilizando-se frases que não causem efeitos negativos, e que de certa forma possam impactar negativamente na avaliação da Consultoria Técnica e no atendimento realizado pelo consultor/atendente.

Seguem algumas dicas.

EVITE	PREFIRA
“O senhor está sumido!?”	“Olá, tudo bem? Prazer em atendê-lo novamente”
“Pois não!?”	“Olá, tudo bem? Em que posso ajudá-lo?”
“Um minuto que vou ver se o Sr. Fulano está!”	“Sr. Y, o senhor pode aguardar um momento?”
“Um momento só, o Sr. Silva está no banheiro”	“Sente-se, por favor. Aceita água, aceita café?”
“O consultor não está. Saiu para almoçar e não voltou ainda!”	“Sinto muito, Sr. Y, o consultor estará fora por alguns minutos. Posso ajudá-lo em algo? Posso lhe encaminhar para outro consultor?”
“Não sei onde o consultor está!”	“Sr. Y, o Sr. Silva não está no momento. O Sr. Pretende falar somente com ele? Posso lhe ajudar em alguma coisa?”
“Ele está sim, mas disse que não vai atender ninguém hoje!”	“Sr. Y, o Sr. Silva está ocupado agora. O Sr. Deseja aguardá-lo ou posso lhe encaminhar a outro consultor?”
“Só um instante que eu vou ver se ele pode atender”	“Sente-se por favor, Sr. Y. Informarei ao Sr. Silva que o Sr. está aguardando”

3 Fraseologia é o estudo ou coleção das frases peculiares a uma língua. Representa o estudo da construção da frase.

CONCLUSÃO

Pode-se dizer que a importância de um manual está no fato de dar diretrizes básicas de procedimentos, e neste caso, com a pretensão de elencar algumas condutas desejáveis para um bom atendimento, porém, trazendo consigo a necessidade do compromisso pessoal dos envolvidos.

Cada um dos envolvidos precisa ler atentamente todo o Manual e identificar quais são os pontos de relacionamento com os quais tem relação. A partir disso, cabe os seguintes questionamentos a si mesmo:

a) Quais das dimensões de atendimento deste Manual eu pratico de verdade? Quais são meus pontos fortes?

b) Por outro lado, quais dessas dimensões eu preciso desenvolver? Quais são meus pontos fracos?

Se cada servidor alcançado por este Manual tiver o firme propósito de comprometer-se com a qualidade no atendimento ao cliente, seja qual for a sua forma, procurando o caminho da melhoria contínua, este instrumento de trabalho terá cumprido sua missão.

OBRAS E SITES CONSULTADOS

CARDOSO, Thais Costa. A importância do atendimento na construção do relacionamento com o cliente. Disponível em www.portal3.com.br/hotsites/pensandorp/wp-content/uploads/2009/09/Thais_Cardoso.pdf. Acesso em 29/07/2013.

Dicionário Online. Dicionários Michaelis. UOL. Disponível em <http://michaelis.uol.com.br/>. Acesso em 28/11/2013.

Dicionário Priberam da Língua Portuguesa. Priberam Dicionário. Disponível em www.priberam.pt/dlpo. Acesso em 28/11/2013.

Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - Embrapa. Embrapa Estudos e Capacitação. Guia de atendimento por excelência da Embrapa. Brasília, DF: Embrapa Informação Tecnológica, 2011. Disponível em: www.cecat.embrapa.br/outros/arquivos_GuiaAtend/Guia_%20atendimento_Cecat.pdf. Acesso em 26/07/2013.

FONSECA, Jarder Aires da; REIS, Maurício dos Santos. A eficácia dos recursos humanos no atendimento ao cliente. Revista Científica do ITPAC. Volume 1, Nº 2, Outubro de 2008. Disponível em www.itpac.br/hotsite/revista/artigos/12/1.pdf. Acesso em 05/08/2013.

MATO GROSSO. Lei complementar nº 112, de 1º de julho de 2002. Institui o código de ética funcional do servidor público civil do Estado de Mato Grosso. Disponível em www.al.mt.gov.br/TNX/viewComplementar.php?pagina=112. Acesso em 12/08/2013.

MATO GROSSO. Tribunal de Contas do Estado. Plano Estratégico: gestão 2012-2017. Cuiabá, MT: Central de Texto, 2011. Disponível em <http://jurisdicionado.tce.mt.gov.br/publicacao?categoria=2>. Acesso em 26/07/2013.

MATO GROSSO. Tribunal de Contas do Estado. Manual de procedimentos da ouvidoria (anexo da Resolução Normativa nº 08/2009). Disponível em <http://jurisdicionado.tce.mt.gov.br/legislacao?categoria=12>. Acesso em 29/07/2013.

MATO GROSSO. Tribunal de Contas do Estado. Plano estratégico: gestão 2012-2013. Cuiabá: TCE, 2012. Disponível em <http://jurisdicionado.tce.mt.gov.br/publicacao?categoria=2>. Acesso em 26/07/2013.

MATO GROSSO. Tribunal de Contas do Estado. Resolução Normativa nº 8/2010. Institui novo Código de Ética dos Servidores do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, e dá outras providências. Disponível em www.tce.mt.gov.br/legislacao?categoria=12.

Programa de Excelência no Atendimento ao Cliente – PEAC: pratique e provoque melhorias. Organizadores: Gláucia Beatriz de Freitas Lorenzetti; Magda Senna Vulcano; e Márcia Santinon. Campinas, SP: AFPU/UNICAMP, 2010. Disponível em www.peac.rei.unicamp.br/download/Cartilha_PEAC_2010.pdf. Acesso em 28/11/2013.

ANEXO I
MATRIZ DE AUTOAVALIAÇÃO DO CONSULTOR/ATENDENTE
ATENDIMENTO TELEFÔNICO

CONDUTAS DESEJÁVEIS PARA UM BOM ATENDIMENTO	AVALIAÇÃO			
	1 (não pratico)	2 (pratico, mas preciso melhorar muito)	3 (pratico, mas preciso melhorar um pouco)	4 (pratico plenamente)
1. Atendo o telefone respeitando o número máximo de 3 toques?				
2. Ao receber a ligação dou bom dia ou boa tarde ao cliente, e identifico-me, caso necessário?				
3. Caso o cliente não se identifique, pergunto seu nome e qual entidade representa?				
4. Aguardo o cliente apresentar todas as informações e dúvidas, e, caso necessário, solicito mais informações?				
5. Sempre que tenho dúvidas acerca da legislação e jurisprudência sobre o assunto consultado, evito emitir opinião pessoal, e, caso necessário, solicito um tempo para dar a resposta definitiva?				
6. No atendimento telefônico, utilizo termos formais e técnicos, demonstrando postura ética e profissional, evitando utilizar um tom de informalidade na orientação prestada?				
7. Esforço-me para praticar uma pronúncia correta, evitando os vícios de linguagem?				
8. Evito comentar questões pessoais ou alheias ao tema abordado durante o atendimento?				
9. Utilizo um tom de voz compatível com a comunicação, de forma que também não esteja atrapalhando outro consultor/atendente?				
10. Sou sempre cordial e educado ao telefone, mesmo que o cliente esboce reações como impaciência, nervosismo e deselegância?				
11. Evito ser interrompido quando estou em atendimento telefônico?				
12. Quando a demanda apresentada diz respeito a outro consultor/atendente ou outro setor, esforço-me para encaminhar o cliente de forma correta e eficaz?				
13. Evito deixar o cliente esperando na linha?				
14. Quando realizo o atendimento, utilizo o computador ou outros itens dispostos em minha mesa somente quando forem úteis à orientação prestada?				
15. Sempre que necessário, comprometo-me com o cliente em realizar um retorno rápido e				

CONDUTAS DESEJÁVEIS PARA UM BOM ATENDIMENTO	AVALIAÇÃO			
	1 (não pratico)	2 (pratico, mas preciso melhorar muito)	3 (pratico, mas preciso melhorar um pouco)	4 (pratico plenamente)
cumpro o prazo definido?				
16. Ao final da ligação, agradeço o contato e coloco-me à disposição para um próximo atendimento?				
17. Não faço a interrupção do atendimento antes de cliente sanar suas dúvidas				
18. Durante o expediente, só me ausento da unidade desde que não haja prejuízo ao fluxo no atendimento telefônico e com autorização do líder?				
19. Sempre que utilizo o telefone para realizar ligações pessoais, faço isso em situações excepcionais e em um tempo bem reduzido, de forma a não atrapalhar o bom andamento do atendimento?				
20. Preocupo-me com a chamada de outro ramal, de consultor/atendente que não poderá atendê-la, a ponto de transferi-la para o meu próprio ramal?				
21. Evito receber visitas na unidade que não tenham relação com os trabalhos e que prejudicam o fluxo e qualidade do atendimento telefônico?				
22. Não transfiro a responsabilidade pelo atendimento a outra atendente ou setor, quando sou o legítimo responsável.				
23. Não me atraso e cumpro meu horário de trabalho.				

ANEXO II
MATRIZ DE AUTOAVALIAÇÃO DO CONSULTOR/ATENDENTE
ATENDIMENTO PRESENCIAL

CONDUTAS DESEJÁVEIS PARA UM BOM ATENDIMENTO	AVALIAÇÃO			
	1 (não pratico)	2 (pratico, mas preciso melhorar muito)	3 (pratico, mas preciso melhorar um pouco)	4 (pratico plenamente)
1. Adoto a responsabilidade solidária de não permitir que a recepção fique sem atendente, assumindo o atendimento, caso necessário?				
2. Quando outro profissional está realizando o atendimento presencial, adoto uma postura de respeito com o consultor/atendente que está realizando a orientação?				
3. Procuro realizar o atendimento em uma sala reservada?				
4. Caso tenha que realizar o atendimento em uma sala não reservada, na presença de outros profissionais, apresento-lhes o cliente, indicando a entidade que representa, estabelecendo, assim, o início formal da consulta, o que exigirá uma postura profissional de todos?				
5. Valorizo uma boa apresentação pessoal e utilizo roupas e acessórios adequados à formalidade que o atendimento presencial exige, uma vez que o contato pode ocorrer com um cidadão comum e até com um gestor público?				
6. No contato inicial com o cliente, recebo-o com um cumprimento cordial e respeitoso?				
7. Caso o cliente não se identifique, pergunto seu nome e qual entidade representa?				
8. Procuro entender claramente a demanda do cliente, solicitando informações complementares, se necessárias, e só ofereço a solução quando estiver convicto da real necessidade demonstrada?				
9. Oriento sempre com base na legislação, jurisprudência e doutrina vigentes, não prestando orientação tendenciosa de modo a apenas satisfazer os anseios do cliente, e evito emitir opinião pessoal?				
10. Demonstro disposição em encaminhar o cliente a outras pessoas ou unidades, caso necessário?				
11. Quando restarem dúvidas depois do atendimento realizado, e que carecem de estudo e maior aprofundamento, comprometo-me em apresentar, em um prazo reduzido, uma solução qualitativa?				
12. Quando tenho dúvidas acerca do				

CONDUTAS DESEJÁVEIS PARA UM BOM ATENDIMENTO	AVALIAÇÃO			
	1 (não pratico)	2 (pratico, mas preciso melhorar muito)	3 (pratico, mas preciso melhorar um pouco)	4 (pratico plenamente)
questionamento proposto, e a demanda, no caso concreto, carece de resposta imediata, alinhamento com outro consultor/atendente?				
13. No atendimento presencial, utilizo termos formais e técnicos, acessíveis ao cliente, demonstrando postura ética e profissional, evitando utilizar um tom de informalidade por meio de linguagem coloquial?				
14. Esforço-me para praticar uma pronúncia correta, evitando os vícios de linguagem?				
15. Evito comentar questões pessoais ou alheias ao tema abordado durante o atendimento?				
16. Utilizo um tom de voz compatível com a comunicação, de forma que também não esteja atrapalhando outro consultor/atendente?				
17. Demonstro atitude proativa e de interesse em relação às dúvidas apresentadas pelo cliente?				
18. Mesmo que o cliente esboce reações como impaciência, nervosismo e deslealdade no atendimento, mantenho uma postura profissional?				
19. Procuro não ser interrompido por outra pessoa ou por um telefonema quando estou em atendimento presencial?				
20. Quando realizo o atendimento presencial, utilizo o computador ou outros itens dispostos em minha mesa somente quando forem úteis à orientação em andamento?				
21. Ao final do atendimento, agradeço a visita, colocando-me à disposição para um próximo encontro ou outra forma de atendimento, acompanhando o cliente até a saída da unidade?				
22. Durante o expediente, só me ausento da unidade desde que não haja prejuízo ao fluxo do atendimento presencial e com autorização do líder?				
23. Evito receber visitas na unidade que não tenham relação com os trabalhos e que prejudicam o fluxo e qualidade do atendimento presencial?				

ANEXO III
MATRIZ DE AUTOAVALIAÇÃO DO CONSULTOR/ATENDENTE
ATENDIMENTO POR E-MAIL

CONDUTAS DESEJÁVEIS PARA UM BOM ATENDIMENTO	AVALIAÇÃO			
	1 (não pratico)	2 (pratico, mas preciso melhorar muito)	3 (pratico, mas preciso melhorar um pouco)	4 (pratico plenamente)
1. Caso o cliente não tenha se identificado, antes de prestar orientação procuro solicitar seu nome e qual entidade representa?				
2. Trato a mensagem escrita como um documento oficial, abordando o cliente com cordialidade, respeito e ética profissional?				
3. Faço a devida triagem da mensagem, de forma a assumir a orientação ou encaminhar a demanda para outro consultor/atendente ou outro setor?				
4. Quando necessário o envio do questionamento apresentado a outra pessoa, comunico o fato ao cliente, apresentando justificativa?				
5. Sempre confirmo o recebimento da mensagem ao cliente?				
6. Quando estou com excesso de atividades ou com outros e-mails a serem respondidos, comunico o cliente que a resposta não será imediata, mas será dada em breve?				
7. Sempre adoto o comprometimento de apresentar a resposta no menor prazo possível, sem prejudicar a qualidade do conteúdo da orientação?				
8. Quando o cliente apresenta questionamento incompleto, incorreto ou tendencioso, solicito mais informações para esclarecimento da dúvida e melhor orientação?				
9. Realizo revisão da gramática e do teor técnico de todas as mensagens, antes de enviá-las ao cliente?				
10. Quando o tema é por demais complexo, e deixa dúvidas mesmo depois de estudo realizado, alinho entendimento com outros profissionais da unidade?				
11. Adoto uma linguagem clara, acessível, objetiva e concisa ao escrever os textos das mensagens?				
12. Utilizo na resposta, conforme o caso, a jurisprudência do Tribunal de Contas, e/ou a legislação, e/ou a jurisprudência de outros Tribunais e/ou a doutrina vigentes, evitando emitir opinião pessoal e “advogar” em benefício do cliente?				
13. Presto orientação com foco objetivo no				

CONDUTAS DESEJÁVEIS PARA UM BOM ATENDIMENTO	AVALIAÇÃO			
	1 (não pratico)	2 (pratico, mas preciso melhorar muito)	3 (pratico, mas preciso melhorar um pouco)	4 (pratico plenamente)
tema central questionado, sem adotar meios termos ou divagar desnecessariamente na orientação?				
14. Deixo claro nas mensagens que a orientação prestada não vincula as equipes técnicas ou os membros do TCE no julgamento dos casos concretos?				
15. Ao final da mensagem indico meu nome, cargo e o telefone para contato?				
16. Depois do envio da mensagem fico atento à confirmação de recebimento pelo cliente, ou mesmo a outras dúvidas decorrentes?				

ANEXO IV
MATRIZ DE AUTOAVALIAÇÃO DO CONSULTOR/ATENDENTE
ATENDIMENTO EM EVENTOS

CONDUTAS DESEJÁVEIS PARA UM BOM ATENDIMENTO	AVALIAÇÃO			
	1 (não pratico)	2 (pratico, mas preciso melhorar muito)	3 (pratico, mas preciso melhorar um pouco)	4 (pratico plenamente)
1. Tenho a consciência de que no atendimento realizado durante um evento estou representando o Tribunal de Contas, e não os meus anseios pessoais?				
2. Utilizo uma apresentação pessoal conveniente, o que inclui vestuário adequado e uma conduta condizente com as exigências e objetivos do evento?				
3. Atendo ao cliente com postura profissional, transmitindo-lhe interesse pelo seu questionamento?				
4. Durante a realização do evento, prontifico-me a esclarecer as dúvidas existentes, dentro do tempo previamente determinado?				
5. Realizo apresentações sempre atento ao cumprimento do horário de abertura e de encerramento?				
6. Direciono minha apresentação e orientações às expectativas criadas pelo cliente em relação ao programa e aos objetivos do evento?				
7. Utilizo linguagem compatível com o público-alvo presente no evento?				
8. Procuro identificar no questionamento o nível de profundidade almejado pelo cliente, solicitando informações complementares, se necessárias?				
9. Adoto orientações sempre pautadas na legislação e jurisprudência vigentes, evitando emitir opiniões pessoais?				
10. Quando permanecerem dúvidas durante a apresentação, adoto abordagens diferenciadas?				
11. Procuro ser objetivo, claro e didático nas apresentações, não me perdendo em detalhes desnecessários?				
12. Dedico-me a utilizar material didático atrativo, atualizado e de fácil compreensão nas apresentações?				
13. Comprometo-me a apresentar informações verdadeiras e oficiais, assumindo a postura de humildade ao afirmar que desconheço o assunto?				
14. Ao final da apresentação, havendo tempo				

CONDUTAS DESEJÁVEIS PARA UM BOM ATENDIMENTO	AVALIAÇÃO			
	1 (não pratico)	2 (pratico, mas preciso melhorar muito)	3 (pratico, mas preciso melhorar um pouco)	4 (pratico plenamente)
disponível, e em caráter mais personalizado, disponho-me a realizar novas orientações?				

ANEXO V
MATRIZ DE AUTOAVALIAÇÃO DO ATENDENTE DE RECEPÇÃO
ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO NA RECEPÇÃO

CONDUTAS DESEJÁVEIS PARA UM BOM ATENDIMENTO DE RECEPÇÃO	AVALIAÇÃO			
	1 (não pratico)	2 (pratico, mas preciso melhorar muito)	3 (pratico, mas preciso melhorar um pouco)	4 (pratico plenamente)
ATENDIMENTO PRESENCIAL NA RECEPÇÃO				
1. Quando não estou realizando o atendimento presencial na recepção, adoto uma postura de respeito com os profissionais da unidade no exercício de suas atividades?				
2. Valorizo uma boa apresentação pessoal e utilizo roupas e acessórios adequados à formalidade que o atendimento presencial de recepção exige?				
3. No contato inicial com o cliente, recebo-o com um cumprimento cordial e respeitoso?				
4. Caso o cliente não se identifique, pergunto seu nome e qual entidade representa?				
5. Procuro entender claramente a demanda do cliente, solicitando informações complementares, se necessárias, e só ofereço a solução ou o encaminhamento quando estiver convicto da real necessidade apresentada?				
6. Quando assumo a orientação, utilizo-me sempre de informações e dados oficiais, não prestando orientação tendenciosa de modo a apenas satisfazer os anseios do cliente, e evito emitir opinião pessoal?				
7. Demonstro disposição em encaminhar o cliente a outras pessoas ou unidades, caso necessário?				
8. Procuro propiciar qualidade no tempo de espera do cliente, proporcionando a ele conforto e o devido atendimento por serviços de copa?				
9. Quando há mais de um cliente em visita presencial, realizo a recepção sempre respeitando a ordem de chegada?				
10. Procuro cuidar para que, havendo um visitante na unidade, todos os profissionais da unidade sejam avisados, de forma a procederem com postura profissional e respeitosa?				
11. Caso o atendimento presencial tenha sido agendado com um consultor/atendente ausente ou que esteja ocupado no momento, procuro garantir que outro profissional realize a orientação?				
12. Ao recepcionar o cliente, utilizo termos				

CONDUTAS DESEJÁVEIS PARA UM BOM ATENDIMENTO DE RECEPÇÃO	AVALIAÇÃO			
	1 (não pratico)	2 (pratico, mas preciso melhorar muito)	3 (pratico, mas preciso melhorar um pouco)	4 (pratico plenamente)
formais e técnicos, acessíveis ao cliente, demonstrando postura ética e profissional, evitando utilizar tom de informalidade por meio de linguagem coloquial?				
13. Esforço-me para praticar uma pronúncia correta, evitando os vícios de linguagem?				
14. Evito comentar questões pessoais ou alheias ao tema abordado durante o atendimento?				
15. Utilizo um tom de voz compatível com a comunicação, de forma a não prejudicar a qualidade do atendimento e não atrapalhar outros profissionais da unidade?				
16. Demonstro atitude proativa e de interesse em relação às dúvidas apresentadas pelo cliente?				
17. Mesmo que o cliente esboce reações como impaciência, nervosismo e deselegância no atendimento, mantenho uma postura profissional?				
18. Procuro não ser interrompido por outra pessoa ou por um telefonema quando estou em atendimento presencial de recepção?				
19. Quando realizo o atendimento, utilizo o computador ou outros itens dispostos em minha mesa somente quando forem úteis à recepção em andamento?				
20. Ao final da orientação prestada ao cliente, agradeço a visita, colocando a Consultoria Técnica à disposição para um próximo encontro ou outra forma de atendimento?				
21. Durante o expediente só me ausento da unidade com autorização do líder e desde que haja um substituto para o atendimento presencial de recepção?				
22. Evito receber visitas na unidade que não tenham relação com os trabalhos e que prejudicam o fluxo e qualidade do atendimento presencial de recepção?				
23. Sempre que utilizo o telefone para realizar ligações pessoais, faço isso em situações excepcionais e em um tempo bem reduzido, de forma a não atrapalhar o fluxo de atendimento na recepção?				
ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA RECEPÇÃO				
1. Quando não estou realizando o atendimento telefônico na recepção, adoto uma postura de respeito com os profissionais				

CONDUTAS DESEJÁVEIS PARA UM BOM ATENDIMENTO DE RECEPÇÃO	AVALIAÇÃO			
	1 (não pratico)	2 (pratico, mas preciso melhorar muito)	3 (pratico, mas preciso melhorar um pouco)	4 (pratico plenamente)
da unidade no exercício de suas atividades?				
2. Atendo o telefone respeitando o número máximo de 3 toques?				
3. Ao receber a ligação, informo o nome da unidade e o meu nome, desejando bom dia ou boa tarde ao cliente?				
4. Caso o cliente não se identifique, pergunto seu nome e qual entidade representa?				
5. Aguardo o cliente apresentar todas as informações e dúvidas, e, caso necessário, solicito mais informações a fim de realizar a orientação ou encaminhá-lo a um consultor/atendente?				
6. Mesmo que o cliente insista em falar com um consultor/atendente específico, que está ocupado ou ausente, proponho a substituição imediata?				
7. Quando há necessidade, anoto e repasso todas informações que devem ser apresentadas ao consultor/atendente?				
8. Utilizo no atendimento termos mais formais e técnicos, demonstrando postura ética e profissional, evitando utilizar um tom de informalidade na orientação prestada?				
9. Esforço-me para praticar uma pronúncia correta, evitando os vícios de linguagem?				
10. Evito comentar questões pessoais ou alheias ao tema abordado durante o atendimento?				
11. Utilizo um tom de voz compatível com a comunicação, de forma que também não esteja atrapalhando outro profissional da unidade?				
12. Sou sempre cordial e educado ao telefone, mesmo que o cliente esboce reações como impaciência, nervosismo e desalegância?				
13. Evito ser interrompido quando estou em atendimento telefônico?				
14. Evito deixar o cliente esperando na linha?				
15. Quando realizo o atendimento, utilizo o computador ou outros itens dispostos em minha mesa somente quando forem úteis à orientação em andamento?				
16. Sempre que necessário, comprometo-me com o cliente em realizar um retorno rápido, e cumpro o prazo definido?				
17. Ao final da ligação, agradeço o contato e				

CONDUTAS DESEJÁVEIS PARA UM BOM ATENDIMENTO DE RECEPÇÃO	AVALIAÇÃO			
	1 (não pratico)	2 (pratico, mas preciso melhorar muito)	3 (pratico, mas preciso melhorar um pouco)	4 (pratico plenamente)
coloco a Consultoria Técnica à disposição para um próximo atendimento?				
18. Desligo o telefone somente depois do cliente ter desligado o seu aparelho?				
19. Preocupo-me com a chamada de outro ramal, de consultor/atendente que não pode atendê-la, a ponto de transferi-la para o meu próprio ramal?				