



*poder
executivo*



GUIA DE COMUNICAÇÃO



**ESTRATÉGIAS PARA UM ATENDIMENTO
PÚBLICO DE QUALIDADE**

Leticia Anne Lima



Um toque a mais

**Dicas sobre atendimento
no poder executivo**



Introdução	7
Por que estamos aqui?	11
Mas quem é o povo brasileiro?	13
Todos devem ser tratados da mesma forma?!	15
Acessibilidade é importante	17
Cuidados com a maior idade	19
Tecnologia com ternura	21
Atendimento contra o preconceito	23
Conversando a gente se entende (SAC)	25
Transparência é a moral da história	28



Introdução



“ Fiquei duas horas na fila. ”

“ Não fui atendido porque tinha de levar um outro documento. Eu não sabia. ”

“ Onde paga essa taxa? ”



Hoje atendi uma velha muito grossa.

A gente explica, explica e as pessoas não entendem nada.

Graças a Deus que é sexta-feira.



Este pequeno guia reconhece que o atendimento é um desafio; é gente encontrando gente e se desencontrando porque não consegue ouvir e ser ouvida. O objetivo é dar um toque a mais nos agentes públicos do executivo para a importância, os riscos e os desafios do atendimento.

Queremos que o tema venha à tona e seja debatido nas equipes de atendimento. Que provoque, tire da zona de conforto. Que gere dúvidas. Que instigue políticas públicas.

Em primeiro lugar, vamos resgatar o “por que estamos aqui”, ou seja, a vocação do executivo para atender. Depois, conversaremos sobre acessibilidade, preconceito, tecnologia, escuta.



Boa leitura!



capítulo ¹



Por que estamos aqui?

Imagine um Estado em que uma única pessoa é responsável por editar as leis (função legislativa), por colocá-las em prática (função executiva) e por julgar sua aplicação (função judiciária). Estaríamos diante de uma ditadura ou de uma confusão. Foi por esse motivo que a Constituição Federal de 1988 retomou a teoria da tripartição dos poderes de Montesquieu, em que há a separação dessas funções em órgãos distintos e complementares.

Vamos conversar aqui sobre o poder executivo, também conhecido como a “mão do Estado”, pois a ele compete administrar os negócios do Estado, executar as leis e atender as demandas da população. Os outros poderes também podem e devem atender o cidadão, mas para o executivo o atendimento é uma necessidade, uma prática cotidiana, uma das principais razões de sua existência, a sua vocação. E ele deve fazer isso com foco no povo brasileiro, pois segundo a constituição de 1988 todo o poder emana do povo, sendo o povo brasileiro o verdadeiro chefe de todos os poderes.



capítulo ²

Mas quem é o povo brasileiro?

O povo brasileiro não é um, são vários. Somos mulheres e homens, jovens, crianças, adultos e idosos. Somos indígenas, negros e brancos, somos mestiços, somos orientais. Nascemos aqui ou aqui chegamos. Temos muito dinheiro ou muito pouco, fomos instruídos na escola ou exclusivamente na vida. Somos umbandistas, evangélicos, católicos e budistas. Somos ateus. Durante muito tempo, o Estado brasileiro divulgou a ideia de uma “democracia racial”, como se aqui nosso convívio fosse tolerante e harmônico. Hoje sabemos que não é bem assim. Há muitas tensões e conflitos por nossas diferenças. E há muito preconceito também.

Qual o papel do atendimento? O Estado deve reconhecer essas diferenças, admitir que os conflitos existem, interferir para que esses conflitos não prejudiquem pessoas e grupos e tratar com eficiência, cortesia e respeito brasileiros e brasileiras.



capítulo ³

Todos devem ser tratados da mesma forma?!

“Devemos tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na medida de sua desigualdade” (Aristóteles).

Esse entendimento de Aristóteles é também o adotado pela constituição de 1988 que exige em algumas situações o tratamento diferenciado. Essa seria a igualdade material, ou seja, a igualdade de fato, já que ao tratar os desiguais de maneira igual estaríamos em uma situação de injustiça.

Devem receber tratamento diferenciado, por exemplo, os idosos, as pessoas com deficiência, as gestantes e aqueles que se encontrem definitiva ou transitoriamente em situações que exijam algum tratamento específico. O que ocorre é que: a eficiência, a cortesia e o respeito são valores de todo atendimento, mas alguns grupos exigem tratamento diferenciado.



capítulo ⁴

Acessibilidade é importante

Dez por cento da população brasileira tem algum tipo de deficiência. E o atendimento deve considerar que só será justo se permitir e estimular que essas pessoas sejam incluídas, acolhidas, contempladas. Devem existir rampas para cadeirantes, textos em braille, tradutores de libras. Mas vai além disso: as equipes de atendimento devem estar abertas para desenvolver estratégias para ouvir e informar cada vez com mais eficiência, cortesia e respeito a esse público.



Estatuto da pessoa com deficiência

www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17853.htm

Pessoa com deficiência:

www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/



capítulo⁵

Cuidados com a maior idade

A expectativa de vida do brasileiro em 2012 era de 74, 6 anos, segundo dados do IBGE divulgados em 2013. No início do século XX, vivíamos em média apenas 35 anos. O Estado deve ser acessível e acolhedor para esse público que cresce a cada dia. O atendimento não deve apenas criar filas específicas, mas desenvolver estratégias de comunicação com os idosos. Por exemplo, se um folder for produzido por um órgão, deve-se optar por uma tipografia legível. Se houver filas, são necessárias cadeiras para descanso. O tom de voz para dar uma explicação deve considerar que o ouvido é um órgão que envelhece muito.



Estatuto do idoso:

www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm



capítulo ⁶

Tecnologia com ternura

É dever do servidor público utilizar as novas tecnologias para melhor atender as demandas da população. A tecnologia permite que o atendimento se dê de forma mais rápida e eficiente, evitando, em muitos casos, que o indivíduo precise do atendimento presencial. Utilizar as tecnologias significa modernizar o atendimento, oferecer maior suporte ao cidadão e poupar tempo para todos.

Tecnologia não é apenas a tela de um computador, ela está intimamente ligada ao oferecimento de canais virtuais de comunicação, à redução do excesso burocrático e ao aprimoramento do atendimento. E mais: sempre deve existir a opção de um contato humano. Em nosso país, poucos têm acesso a uma internet de boa qualidade. Uma parte da população não tem familiaridade com computadores. O atendimento deve incluir também quem está distante dessas tecnologias.



capítulo ⁷

Atendimento contra o preconceito⁺

Preconceito é uma formulação sem dados objetivos e baseada em um conhecimento inicial e supérfluo. Por preconceito, alguns grupos se acham melhores que outros. É preconceito considerar alguém menos importante simplesmente porque é diferente de um padrão de beleza ou de comportamento que estabelecemos de antemão.

Negar que o preconceito existe faz com que ele se torne ainda maior. O preconceito ainda baliza a conduta de muitos agentes públicos. Como estratégias de enfrentamento, o Estado tem proposto ações afirmativas como, por exemplo, cotas raciais em universidades públicas e para pessoas com deficiência no serviço público. Essas ações devem ser acompanhadas de uma mudança no atendimento – as equipes devem trazer esse tema à tona em cursos de formação, ouvir as denúncias de preconceitos, estar sensíveis a elas e debater formas de vencê-lo.



Preconceito de raça, de origem, de gênero, de classe social, de religião, de orientação sexual





Estatuto da igualdade racial:

[presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/823981/
estatuto-da-igualdade-racial-lei-12288-10](http://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/823981/estatuto-da-igualdade-racial-lei-12288-10)



capítulo⁸

Conversando a gente se entende (SAC)⁺

Ninguém melhor para esclarecer suas necessidades do que o próprio interessado. Ouvir o cidadão é condição necessária para que os serviços públicos caminhem na direção correta, para tanto, todas as entidades públicas devem possuir um SAC, local em que as pessoas poderão deixar suas críticas e sugestões, além de sanar dúvidas. Saber ouvir deve ser a premissa maior dos órgãos responsáveis pelo atendimento ao público.



Serviço de atendimento ao cliente



**capítulo⁹**

Transparência é a moral da história

A Lei de Acesso à Informação, a LAI, entrou em vigor em 2012 e tornou regra uma tendência internacional: acabar com os segredos e os ocultamentos e abrir o Estado para a sociedade. O melhor atendimento é aquele que compartilha a informação, em vez de guardá-la somente para os privilegiados.



Portal da Transparência:
www.portaldatransparencia.gov.br/servidores





Universidade de Brasília
Faculdade de Comunicação
Trabalho de Conclusão de Curso
Curso de Comunicação Social
Habilitação em Comunicação Organizacional
Autora: Letícia Anne Lima
Orientadora: Profa. Dra. Elen Geraldês
Projeto gráfico: Thiago Lima



Onde fica a fila preferencial?

Preciso trazer quais documentos?

Onde posso me informar sobre isso?

Qual é o horário de atendimento ao público?

Posso fazer isso pela internet?

Não há nada que você possa fazer?

Alguém pode me atender?