

INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇO PÚBLICO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO CONCEITOS GERAIS








Consulte aqui para ver o vídeo em Língua Gestual Portuguesa.





ÍNDICE

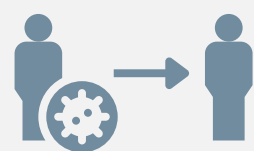
- 
-  Tipos de Atendimento (Presencial, Telefónico, Digital, Videochamada) e a tendência para o Atendimento Omnicanal
 -  Missão e Funções do Atendedor
 -  Saberes do Atendedor
 -  Exemplos dos vários Tipos de Competências



TIPOS DE ATENDIMENTO E A TENDÊNCIA PARA O ATENDIMENTO OMNISCANAL

Atendimento Presencial

- Forma de atendimento mais tradicional, sendo o canal onde o relacionamento interpessoal pode ser mais marcante;
- Os atendedores devem munir-se de um conjunto de estratégias que orientem o cidadão e o próprio atendimento para uma linha positiva, através de atitudes e comportamentos adequados;
- Estar presencialmente com o cidadão é uma oportunidade única para garantir uma boa imagem do profissional, dos serviços e da organização.



Atendimento Telefónico

- Um atendimento alternativo ao presencial e bastante procurado por ser mais prático e rápido, mantendo-se o contacto direto com o atendedor;
- Representa, muitas vezes, o primeiro contacto entre o cidadão e a organização, pelo que deve ser realizado com um elevado sentido de responsabilidade e profissionalismo, transmitindo uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de organização;
- Para um atendimento telefónico de qualidade, o mesmo deve ser enfático e o Atendedor deve passar energia ao cidadão, evidenciando disponibilidade e atenção.



Atendimento Digital

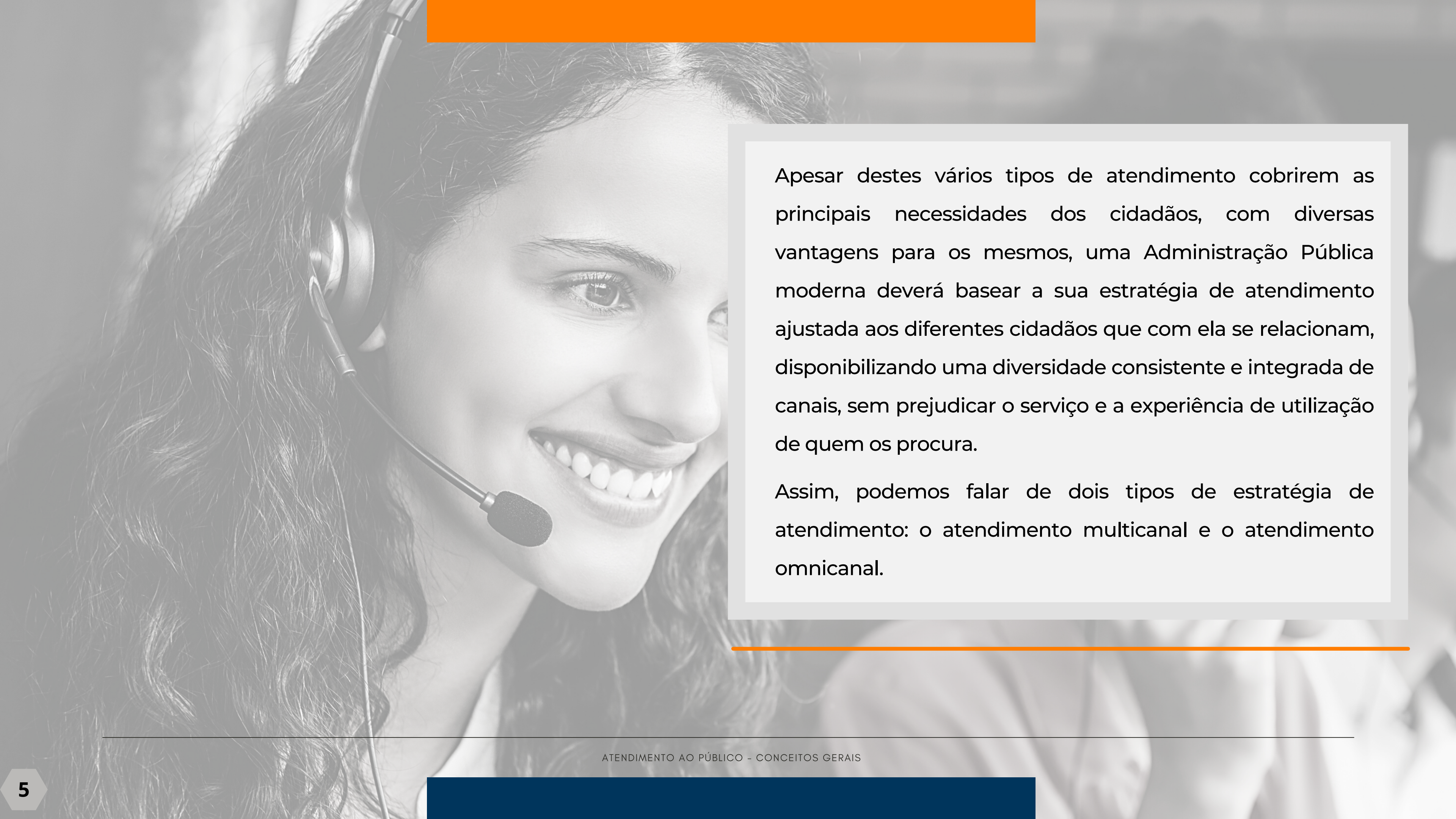
- Permite ao cidadão interagir com uma plataforma e realizar o serviço no período temporal que for preferível;
- Pode ser promovido através do mail, redes sociais, *whatsapp*, *chat*, *videochat* ou *chatbot*;
- O atendimento digital, ao utilizar a inteligência artificial, como seja no *chatbot*, permite respostas simples e rápidas que podem esclarecer muitas questões frequentes dos cidadãos e assim facilitar o trabalho das equipas de atendimento.



Atendimento Videochamada

- Uma solução alternativa às duas anteriores, oferecendo uma maior segurança e credibilidade ao cidadão, porque permite ver e interagir com o profissional de atendimento;
- Um tipo de atendimento de acesso mais rápido, porque evita deslocações e permite que os cidadãos compartilhem o seu ecrã, identificando mais facilmente as suas dificuldades;
- Permite oferecer ajuda rápida a cidadãos com necessidades especiais, em especial os que têm dificuldades de locomoção.



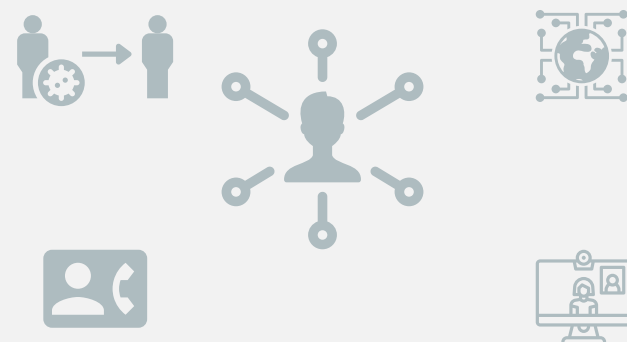


Apesar destes vários tipos de atendimento cobrirem as principais necessidades dos cidadãos, com diversas vantagens para os mesmos, uma Administração Pública moderna deverá basear a sua estratégia de atendimento ajustada aos diferentes cidadãos que com ela se relacionam, disponibilizando uma diversidade consistente e integrada de canais, sem prejudicar o serviço e a experiência de utilização de quem os procura.

Assim, podemos falar de dois tipos de estratégia de atendimento: o atendimento multicanal e o atendimento omnicanal.

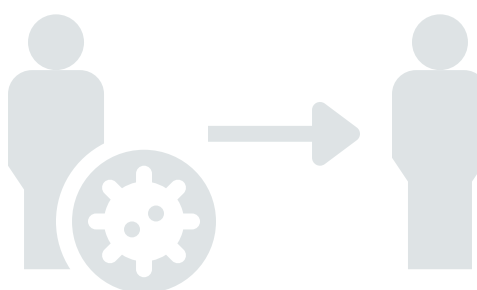
Atendimento Multicanal

A disponibilização de serviços é efetuada em vários canais de forma desintegrada, como se cada um dos canais fosse um silo, proporcionando diferentes experiências de utilização aos cidadãos.




Atendimento Omnicanal

A disponibilização de serviços é efetuada em todos os canais de forma integrada, assumindo sinergias entre si e funcionando como um todo, proporcionando, desta forma, uma experiência de utilização única e mais consistente aos cidadãos.





MISSÃO E FUNÇÕES DO ATENDEDOR

A black and white photograph of two female call center agents wearing headsets, smiling and working at their desks. The background is slightly blurred, showing other agents in the same environment. An orange horizontal bar is at the top of the page, and a dark blue bar is at the bottom. A white text box with a grey border is positioned on the right side of the image.

O Atendedor, com base em procedimentos e técnicas adequadas, realiza tarefas integradas nas perspectivas funcional e relacional, no âmbito do atendimento e prestação do serviço, garantindo a satisfação do cidadão e fidelizando a sua opinião positiva, de acordo com as regras e procedimentos do atendimento e da entidade/serviço onde se integra, não esquecendo as próprias normas de higiene, segurança e ambiente no trabalho.



FUNÇÕES DO ATENDEDEDOR

Acolher o cidadão, diagnosticar as suas necessidades e garantir a realização do serviço ou o devido encaminhamento.

Informar sobre os serviços e assegurar a correta realização dos mesmos.

Garantir todos os procedimentos administrativos inerentes aos serviços.

Participar no controlo quantitativo e qualitativo dos serviços.

Arrumar o espaço de atendimento e manter as condições ambientais adequadas, de acordo com os critérios pré-estabelecidos.

Manter a harmonia no local de trabalho e a boa relação entre colegas.



SABERES DO ATENDEDOR

A grayscale photograph of a call center agent wearing a headset, sitting at a desk with a computer monitor, keyboard, and mouse. The agent is looking at the monitor. The background shows a window with blinds. An orange bar is at the top of the page, and a dark blue bar is at the bottom.

SABER-SABER CONHECIMENTOS | COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Domínio da língua portuguesa e outras línguas que sejam necessárias;
- Domínio dos serviços prestados;
- Domínio das regras e procedimentos do atendimento;
- Domínio sobre técnicas de atendimento;
- Análise da informação e sentido crítico;
- Orientação para o serviço público;
- Segurança da informação e proteção de dados;
- Literacia informática e tecnológica.



SABER-SER
ATITUDES | COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Integridade e Ética;
- Iniciativa e Autonomia;
- Profissionalismo;
- Assertividade;
- Adaptabilidade/Flexibilidade;
- Sensibilidade e Consciência Cultural;
- Tolerância à pressão e contrariedades;
- Automotivação.



SABER-FAZER HABILIDADES | COMPETÊNCIAS NO LOCAL DE TRABALHO

- Domínio sobre a organização em que se insere;
- Comunicação;
- Planeamento, organização e gestão;
- Tomada de decisão;
- Trabalho em equipa e cooperação;
- Realização e orientação para resultados;
- Conhecer e aplicar as regras de segurança, higiene e saúde no trabalho;
- Conhecer e aplicar as regras e normas específicas do local de trabalho.



EXEMPLOS DOS VÁRIOS TIPOS DE COMPETÊNCIAS

Competências Técnicas do Atendedor

Serviços prestados no Atendimento

- Conhecimentos aprofundados sobre os serviços prestados, condições, pré-requisitos e destinatários.



Regras dos Serviços

- Regras e procedimentos de como os serviços devem ser prestados no atendimento;
- Regras do atendimento prioritário.



Técnicas de Atendimento

- Fases do Atendimento;
- Tipos de cidadãos/clientes;
- Serviço ao Cliente;
- Gestão de conflitos;
- Gestão de reclamações.



Utilização de Recursos Informáticos

- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador;
- Aplicações e *softwares* utilizados no atendimento.



Segurança da Informação e Proteção de Dados

- Princípios e regras base da segurança da informação;
- Regime geral de Proteção de Dados.



Competências Pessoais do Atendedor

Personalidade

- Amabilidade;
- Simpatia;
- Dinamismo;
- Cumprimentar e despedir-se sempre dos cidadãos/clientes;
- Atuar sempre com integridade e ética profissional.

Empatia com os Cidadãos/Clientes

- Centrar-se no cliente e entender o que o cliente quer;
- Transmitir interesse;
- Colocar-se no lugar do cidadão.

Autodisciplina, Iniciativa e Autonomia

- Fazer o que deve e não aquilo que o faz sentir-se mais confortável;
- Ter iniciativa para auxiliar os cidadãos/clientes;
- Ter iniciativa para apresentar produtos/serviços alternativos;
- Ser autónomo na procura de soluções para os

Perspicácia e Assertividade

- Identificar rapidamente os problemas e as necessidades dos clientes;
- Esclarecer quaisquer dúvidas;
- Resolver ou encaminhar para os serviços adequados;
- Demonstrar confiança;

Autodesenvolvimento/ Autoformação

- Procurar informação útil sobre os produtos/serviços que presta;
- Frequentar cursos de formação;
- Aprender com as boas práticas e com os erros.

Competências no Local de Trabalho do Atendedor

Organização/Projeto

- Cultura, normas e procedimentos da organização;
- Produtos/serviços da organização.



Planeamento, Organização e Gestão

- Fazer o que deve e não aquilo que o faz sentir-se mais confortável;
- Fazer um plano diário das atividades;
- Respeitar os horários de trabalho;
- Ser responsável.



Capacidades de Comunicação

- Saber comunicar de acordo com o perfil dos cidadãos/clientes e das próprias chefias e colegas;
- Saber ouvir, perguntar e argumentar;
- Dar todas as informações necessárias.



Trabalho de Equipa e Cooperação

- Ter uma atitude colaborante nas equipas de trabalho em que participa, partilha informações e conhecimentos com os colegas
- Contribuir para o desenvolvimento ou manutenção de um bom ambiente de trabalho e fortalecimento do espírito de grupo.



Apresentação/ Higiene

- Apresentação agradável e aprumada;
- Local de trabalho organizado.





INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇO PÚBLICO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO CONCEITOS GERAIS

 **ACADEMIA AMA**
— Competências & Formação —