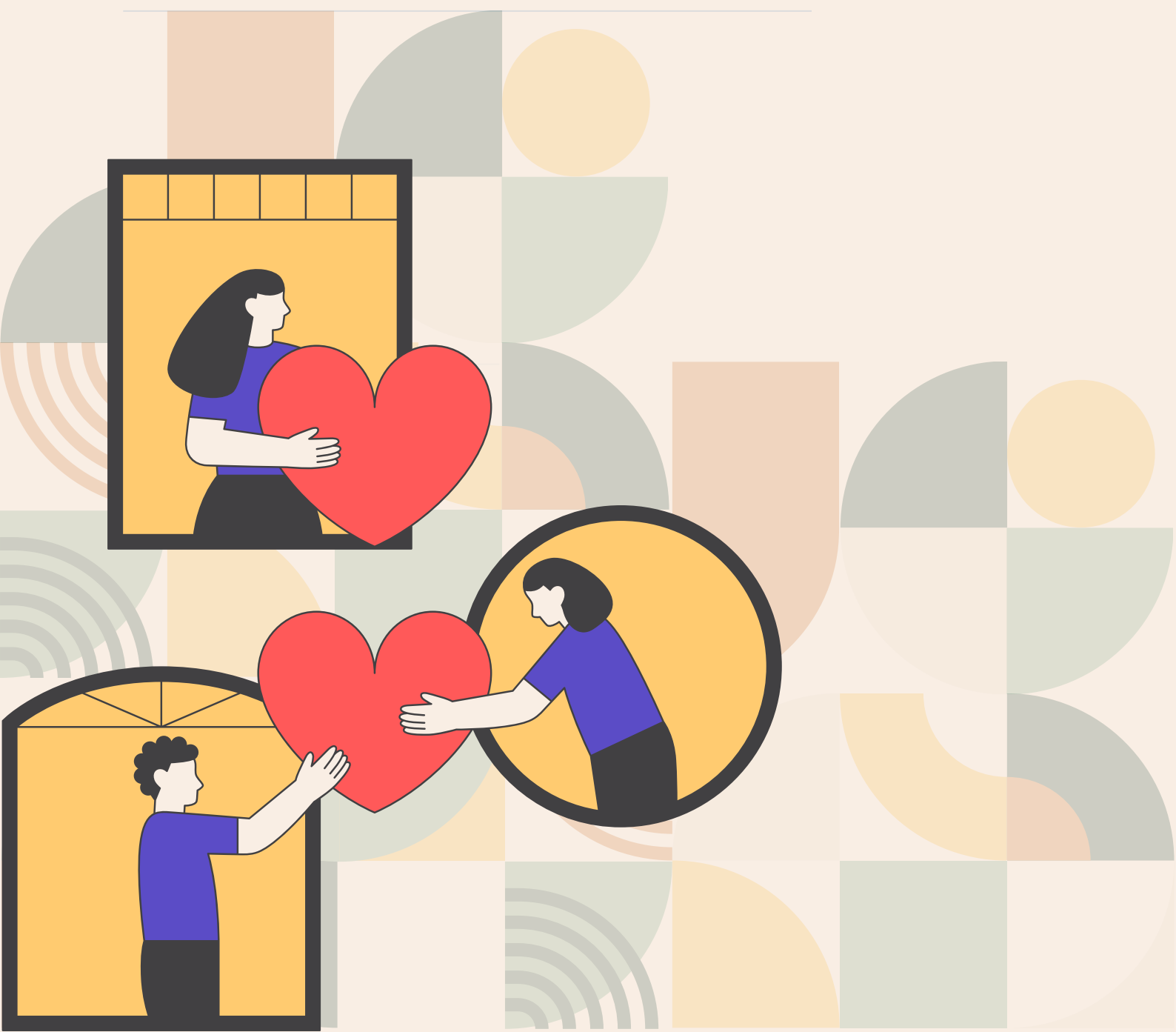
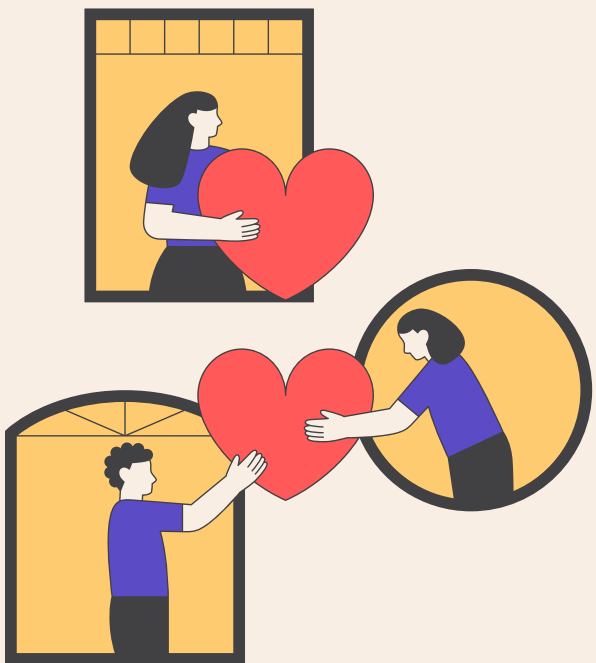


MANUAL DE ATENDIMENTO **HUMANIZADO**





MANUAL DE ATENDIMENTO **HUMANIZADO**

O conteúdo deste manual foi feito conjuntamente com o TJ-RJ para o Projeto Simplifica Justiça

Projeto do Prêmio de Qualidade 2024

Projeto Meta 9 do CNJ - 2024

© 2024 Tribunal Regional Eleitoral

Presidente

Desembargador Henrique Carlos de Andrade Figueira

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

Desembargador Peterson Barroso Simão

Diretora-Geral

Eline Iris Rabello Garcia da Silva

Coordenador de Planejamento Estratégico

Renata Motta Geronimi

Responsável pelo conteúdo

Laboratório de Inovação do TRE-RJ (ElaboraRio)

Capa, projeto gráfico e diagramação

Renata Araújo Sodré da Silva (SEDINE/CPLAN/ElaboraRio)



SUMÁRIO



01. Atendimento Humanizado

02. Preparação para o atendimento

03. Priorização

04. Dicas de inclusão e acessibilidade

05. Início do Atendimento

06. O que fazer x O que não fazer

07. Cuidados com os documentos

08. Comunicação não violenta

09. Linguagem Simples

Principais perfis do público da Justiça

Exemplos de Linguagem Simples na prática durante o atendimento

11. Finalizando o atendimento

12. Consulta Rápida



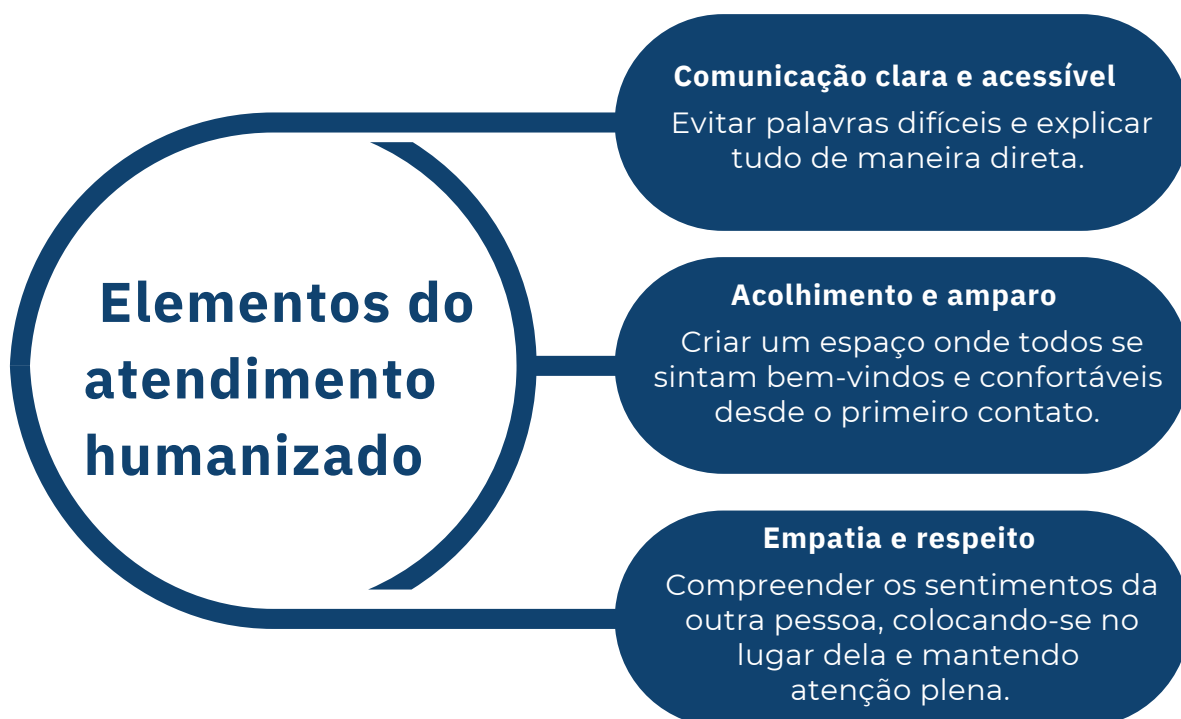
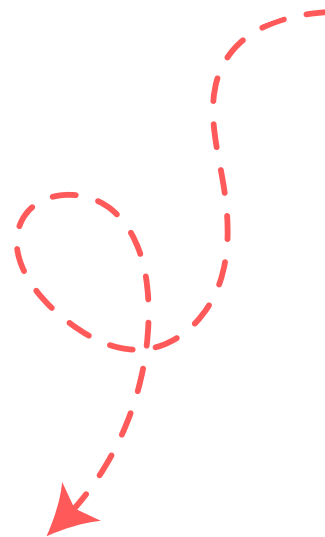
ATENDIMENTO HUMANIZADO

Atendimento humanizado é uma abordagem de serviço que se concentra profundamente nas necessidades, sentimentos e experiências individuais das pessoas que estão sendo atendidas.

Mais do que apenas fornecer um serviço ou resolver um problema, o atendimento humanizado busca estabelecer uma conexão genuína e significativa com cada pessoa, reconhecendo e valorizando sua humanidade em todas as interações.

Atendimento humanizado é, portanto, uma prática que coloca o ser humano no centro do atendimento, promovendo uma interação mais respeitosa, empática e clara.

É uma abordagem que beneficia tanto os cidadãos quanto os servidores, construindo um ambiente mais justo e acolhedor para todos.





PREPARAÇÃO PARA O ATENDIMENTO

Para garantir um atendimento eficiente, profissional e acolhedor, é essencial seguir uma série de preparativos.

Antes de começar o atendimento, certifique-se de que o balcão de atendimento esteja limpo e organizado.

Um ambiente arrumado transmite profissionalismo.

Organize todos os itens essenciais de trabalho ao seu alcance.

Mantenha prontos para uso:

- ✓ caneta
- ✓ papel
- ✓ formulários importantes para uso





PRIORIZAÇÃO

A humanização do atendimento é tratar as pessoas com respeito e compreensão, priorizando suas necessidades.

Uma característica fundamental é a atenção especial a pessoas idosas, gestantes, pessoas com deficiência (PCD) e outras que necessitam de cuidado adicional.

Em relação à pessoa com deficiência, é essencial atendê-la de maneira adequada e inclusiva para garantir que todos os cidadãos tenham acesso igualitário aos serviços oferecidos pelas instituições públicas. Isso promove a dignidade, a autonomia e a participação plena dessas pessoas na sociedade.

Quem tem direito ao atendimento prioritário:

De acordo com a Lei nº 10.048/2000, o atendimento prioritário deve ser dado a:



Pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 anos ;



Pessoas acima de 80 anos têm prioridade sobre todos os outros;



Pessoas com deficiência;



Pessoas com transtorno do espectro autista;



Gestantes;



Lactantes;



Pessoas com criança de colo;



Pessoas obesas;



Pessoas com mobilidade reduzida;



Doadores de sangue (até 120 dias após a doação).



DICAS DE INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE

- Seja sensível às limitações das pessoas e adaptável às suas necessidades específicas. Evite fazer perguntas indiscretas ou ofensivas;
- Enquanto aguarda atendimento, pode ser oferecido um assento para um maior conforto e, quando for o caso, priorizar seu atendimento;
- Se o usuário tiver dificuldade de audição, fale de forma mais alta e clara, sem gritar, para facilitar a compreensão;
- Certifique-se de que o ambiente esteja o mais silencioso possível, evitando ruídos de fundo que possam dificultar a comunicação;
- Use recursos visuais, como anotações ou gestos, para complementar a comunicação verbal e facilitar o entendimento;
- Se necessário, repita as informações de forma paciente e compreensiva, até que seja completamente entendido;
- Esteja disposto a oferecer assistência adicional, como acompanhamento de um familiar ou amigo, se o usuário tiver dificuldade de compreender as informações sozinho;
- Trabalhe em equipe com outros funcionários da unidade para garantir que as necessidades de pessoas com deficiência sejam atendidas;
- Se tiver dúvida, perguntar como a pessoa LGBTQIAPN+ gostaria de ser chamada;
- Nunca utilizar termos jocosos ou pejorativos;
- Tratar de acordo com o nome social com o qual a pessoa se apresenta.



INÍCIO DE ATENDIMENTO

O início do atendimento é a primeira oportunidade para causar uma boa impressão. Um atendimento acolhedor e profissional desde o primeiro momento faz com que o usuário se sinta valorizado e respeitado.

Uma aproximação educada e uma apresentação clara podem fazer uma grande diferença na percepção do usuário sobre a qualidade do serviço.

Ao iniciar o atendimento com cortesia, o atendente demonstra que está preparado e disposto a servir. Isso contribui para estabelecer uma relação de confiança, fundamental para que o usuário se sinta confortável em compartilhar suas necessidades e preocupações com o andamento do seu processo sem se sentir constrangido.





O QUE FAZER X O QUE NÃO FAZER

O QUE FAZER

Reconheça, o mais breve possível, a presença das pessoas aguardando atendimento

Cumprimente o usuário de maneira respeitosa e educada. Use uma saudação cordial com uma expressão amigável.

Se houver demora no atendimento, peça desculpas

Se possível, trate o usuário pelo nome

Demonstre disposição para atender

Escute atentamente, analise bem a informação, apresente questões

Olhe para a pessoa diretamente e demonstre atenção

Mantenha uma postura aberta e receptiva;

Preste atenção a sua linguagem corporal (postura, expressões faciais)

Mantenha o ambiente de trabalho organizado e limpo

Assegure acomodações adequadas para o usuário.

O QUE NÃO FAZER

Não faça outras atividades enquanto estiver falando com o usuário

Não interrompa a pessoa enquanto ela estiver solicitando informações

Evite deixar pilhas de papel, processos e documentos de sorganizados sobre a mesa ou balcão

Não deixe a pessoa esperando. Ao chegar ao seu setor, mesmo que esteja ocupado, cumprimente a pessoa e in forme que a atenderá em seguida.





CUIDADO COM OS DOCUMENTOS

No balcão de atendimento, o cuidado com os documentos recebidos é muito importante.

Esses documentos frequentemente contêm informações essenciais para a resolução de questões dos usuários. Se danificados, podem comprometer processos importantes, causando atrasos e prejuízos tanto para a instituição quanto para os usuários.

DICAS



- Manuseie os documentos de forma cuidadosa para garantir a eficiência e segurança do atendimento.
- É sua responsabilidade garantir que os documentos sejam devolvidos nas mesmas condições em que foram entregues.



COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

‘Comunicação Não Violenta’ ou ‘Linguagem Não Violenta’ é um jeito de se comunicar que prioriza o fortalecimento de laços e a continuidade de bons relacionamentos. Ela **se baseia na compaixão, na empatia e no respeito**, buscando uma forma de se expressar que não seja agressiva ou violenta.

No atendimento ao público, usar esse método significa identificar emoções tanto na fala quanto nos gestos e expressões, para se conectar com as pessoas e escolher palavras que não apenas informem, mas também confortem e acolham.

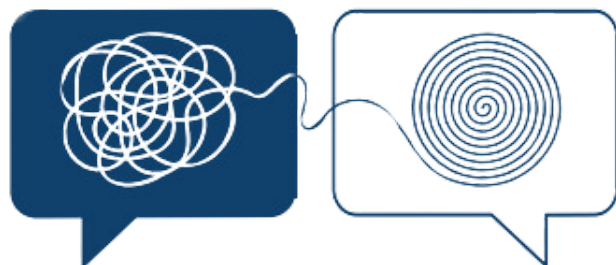
Usar a Comunicação Não Violenta ajuda a evitar mal-entendidos e conflitos, criando um espaço seguro para que as pessoas possam expressar suas dúvidas e preocupações, sem medo de serem julgadas ou maltratadas. É uma ferramenta poderosa para desfazer situações tensas.





LINGUAGEM SIMPLES

A linguagem simples é um jeito de se comunicar que ajuda as pessoas a entenderem facilmente o que você está dizendo. Seu objetivo é tornar a comunicação mais acessível, objetiva e inclusiva para o público, independentemente do seu nível de conhecimento ou familiaridade com o assunto.



Na Justiça, a linguagem simples é uma ferramenta importante para transmitir informações complexas de forma clara, ajudando a 'traduzir' o 'juridiquês', que é o linguajar extremamente formal e rebuscado utilizado correntemente na Justiça. Isso ajuda a superar a dificuldade de se comunicar sobre assuntos jurídicos complicados.

Devemos considerar que os usuários que buscam informações no balcão (presencial ou virtual) apresentam perfis diferentes, definidos por seus níveis de instrução e familiaridade com o tema jurídico. Por isso, é fundamental adaptar a comunicação a esses perfis para garantir que a informação seja acessível e compreensível para todos.

Principais perfis do público da Justiça

Advogados - Como profissional do Direito, o advogado possui experiência e conhecimento técnico e jurídico, o que o capacita a compreender mais facilmente as questões legais. Então, ao buscar informações, o advogado pode preferir uma abordagem mais objetiva e direta.

Eleitores – Por não possuir formação jurídica profissional, o cidadão leigo não conhece os termos, conceitos e prazos legais. Por isso, necessita de atendimento mais personalizado e empático, realizado em uma linguagem mais simples e com explicações mais detalhadas.



Exemplos de linguagem simples na prática durante o atendimento

FRASES COMUNS NO ATENDIMENTO		COM O USO DA LINGUAGEM SIMPLES
Os autos estão conclusos.	➔	O processo foi enviado para o juiz.
A sentença prolatada pelo magistrado deferiu parcialmente os pedidos da inicial.	➔	O juiz deu uma sentença concordando com alguns dos pedidos feitos por (falar o nome da parte).
O processo está aguardando o trânsito em julgado.	➔	O processo está aguardando acabar o prazo que as partes têm para apresentar um recurso.
O réu foi declarado revel.	➔	O juiz verificou que o réu foi avisado oficialmente sobre o processo, mas não se defendeu no processo.
Foi determinada a expedição do mandado de pagamento do valor incontroverso.	➔	O juiz determinou que o cartório fizesse o mandado de pagamento no valor que (falar o nome da parte) já reconheceu ser devido.
A outra parte já foi intimada, mas ficou-se inerte.	➔	A outra parte já foi comunicada da decisão, mas não tomou nenhuma ação.



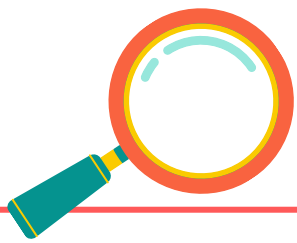
FINALIZANDO O ATENDIMENTO



Ao terminar o atendimento, é recomendável perguntar ao usuário se ele compreendeu corretamente as informações fornecidas ou mesmo se ainda existe alguma dúvida. Isso pode ajudar a identificar e corrigir mal-entendidos. Todas as informações fornecidas são muito importantes.

Elas podem ajudar o usuário a tomar decisões certas sobre o seu processo. Por isso, um atendimento mal feito, com informações confusas ou imprecisas, pode causar problemas, gerando dúvidas, atrasos e prejuízos. Isso pode afetar negativamente o resultado do processo.

Validar o atendimento oferece uma oportunidade para coletar a opinião dos usuários, o que pode ser utilizado para identificar áreas de melhoria no processo de atendimento. Comentários sobre a clareza das informações, a eficiência do serviço e a cordialidade do atendente são valiosos para melhorar continuamente o atendimento.



CONSULTA RÁPIDA

Atenção – Ouça atentamente o usuário, demonstrando interesse no assunto e sem interrompê-lo bruscamente.

Empatia – Coloque-se no lugar do usuário, demonstrando compreensão pelas dificuldades e frustrações que ele possa estar enfrentando.

Interesse – Mantenha o foco no atendimento e evite comportamentos que possam ser interpretados como falta de atenção ou desinteresse pelo usuário, tais como atender telefonemas, utilizar o celular ou conversar com colegas sobre assuntos pessoais.

Autocontrole – Mantenha uma postura calma, paciente, acolhedora e com a voz em tom moderado mesmo em situações de estresse ou conflito. Jamais discuta ou seja agressivo. Se perceber que não está conseguindo resolver problema, chame um colega ou seu chefe.

Linguagem Simples -Dependendo do perfil do usuário, utilize a linguagem simples – priorize a clareza, objetividade e simplicidade na comunicação, utilizando frases curtas, vocabulário acessível e evitando construções complexas.

Retratação – Se cometer algum erro, peça desculpas, pois isso ameniza a falha e mostra seu comprometimento em oferecer um serviço de excelência.

Validação do atendimento – Ao concluir o atendimento, assegure-se de que todas as dúvidas do usuário tenham sido devidamente esclarecidas.

Pesquisa de opinião – Caso haja uma pesquisa de satisfação em andamento na unidade sobre o atendimento, oriente o usuário sobre como participar da enquête e incentive-o, demonstrando a importância da opinião do usuário para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Ouvidoria – Em caso de reclamação ou sugestão, informe ao usuário sobre a existência da Ouvidoria e como contatá-la.

Capacitação – É fundamental ter uma visão geral de todas as atividades realizadas dentro da unidade, bem como manter-se atualizado sobre os procedimentos cartorários.

Treinamento – É papel do gestor da unidade preparar e capacitar adequadamente os funcionários antes de que eles iniciem suas funções de atendimento no balcão.



CONTEÚDO COMPLEMENTAR

Legislação:

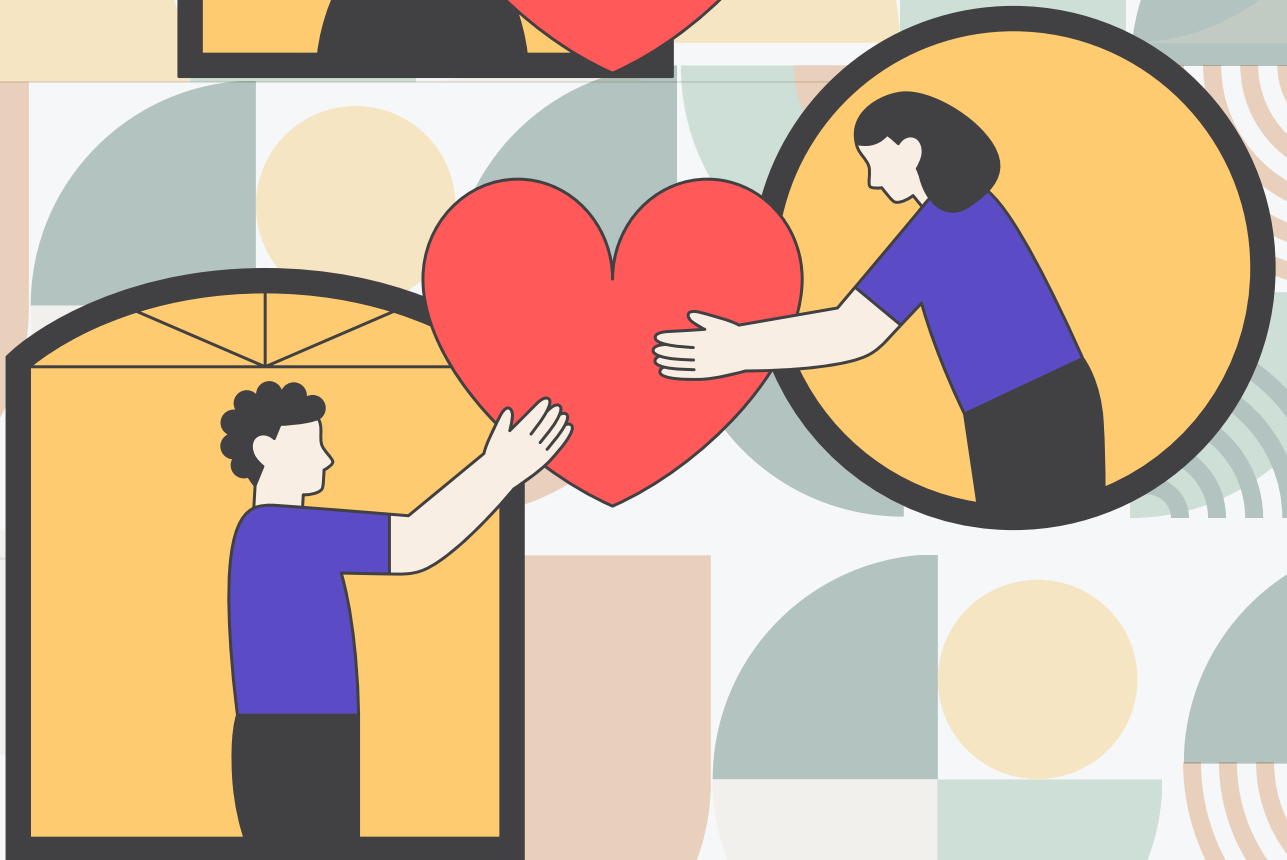
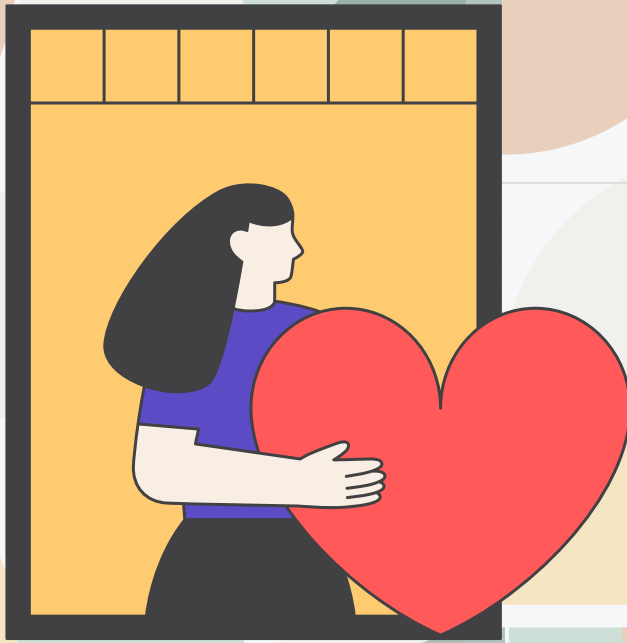
- Estatuto da Pessoa Idosa (Lei 10471/2003)
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm
- Atendimento Prioritário (Lei 14.626/2023)
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Lei/L14626.htm
- Conselho Nacional do MP
https://www.cnmp.mp.br/portal/images/MANUAL_OUVIDORIA_WEB.pdf

Vídeos:

- https://www.youtube.com/watch?v=P_QbRSx3vio
- <https://www.youtube.com/watch?v=8NQcL-TnGBw>
- <https://www.youtube.com/watch?v=VpermkllI4M>

Links (Manuais e Sites):

- <https://gestaopublicaeficiente.com.br/wp-content/uploads/Cartilha-Excelencia-e-Boas-Praticas-Prefeitura-de-Vitoria.pdf>
- <https://radar.ibegesp.org.br/a-necessidade-de-humanizacao-na-prestacao-de-servicos-publicos/>
- <https://www.zendesk.com.br/blog/atendimento-humanizado/>
- https://www.tjsc.jus.br/web/servidor/dicas-de-gestao/-/asset_publisher/Vzr9I2D1M5Lh/content/atendimento-humanizado
- https://www.mpgp.mp.br/portalweb/hp/41/docs/cartilha_atendimento_pessoa_com_deficiencia_aureaeditora.pdf
- <https://inclusao.enap.gov.br/news/dicas-de-atendimento-ao-publico-com-deficiencia/>



TRE-RJ