

O Atendimento de Qualidade na Secretaria da Escola

“Quando se gosta do que se está fazendo, a gente transmite essa vontade, essa determinação, esse amor a todos em nossa volta.”

Ayrton Senna

Temas da Nossa Aula

- **O que é Atendimento de Qualidade**
- **Legislação do Atendimento de Qualidade**
- **Habilidades e Atitudes do Secretário no Atendimento de Qualidade**
- **Comunicação Assertiva**

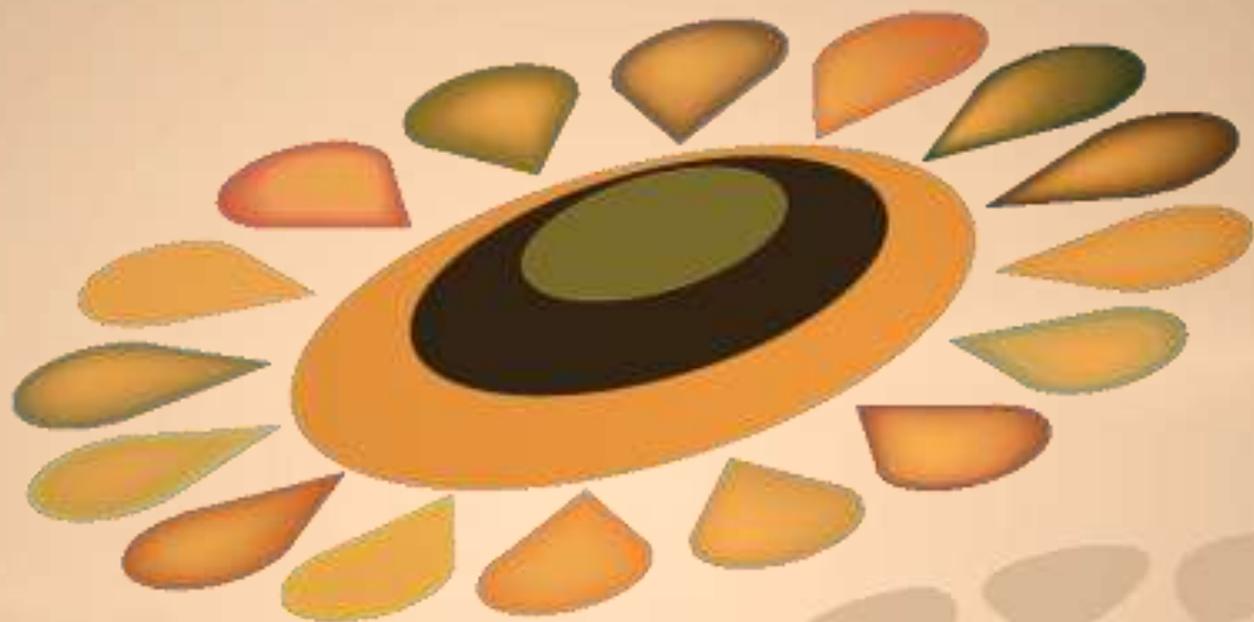
O que o Cidadão quer do Atendente?

- Rapidez
- Cortesia
- Honestidade
- Profissionalismo
- Dedicção
- Consistência
- Ser tratado de modo especial
- **A solução** do seu problema

Atendimento

Ação que realizo para:

- **acolher** bem,
- **ouvir** com atenção
- **esclarecer** e
- **resolver** o problema do cidadão que recorre à Secretaria da Escola



PDG EDUCAÇÃO
Secretários de Escola

Direitos do Cidadão

- **Constituição Federal Art. 37, § 3º , I**
Direitos do cidadão como usuário dos serviços públicos
- **Decreto Federal 6.932/09**
Carta de Serviços Públicos



Carta de Serviços (decreto federal)

Informa ao Cidadão:

- quais os serviços prestados
- como acessá-los,
- como obtê-los
- os **compromissos** do **Estado** com o **Atendimento** e os **Padrões de Atendimento**

Lei Estadual 10.294/99

Direito à Informação

(com qualidade)

Permite ao cidadão:

- resolver suas necessidades**
- cumprir seus deveres**
- exercer seus direitos**



Lei Estadual 10.294/99

Direito à Informação

(com qualidade)

Permite ao Órgão Público:

- ter mais facilidade para atender**
- poupar recursos públicos**
- melhorar a imagem do serviço público**

Lei Estadual 10.294/99

Direito ao Atendimento (de qualidade)

- O serviço de qualidade não começa no balcão, mas sim na necessidade do cidadão



Lei Estadual 10.294/99

Direito ao Atendimento (de qualidade)

- O cidadão é um só para o setor privado e para o setor público



Lei Estadual 10.294/99

Direito ao Atendimento (de qualidade)

- O servidor também é cidadão e também gosta de qualidade, informação com qualidade e avaliação/controlado dos serviços prestados

Lei Estadual 10.294/99

Direito ao Controle (sobre os serviços)

- participação e controle social
- reclamações e sugestões
- ouvidorias e comissões de ética
- prevenção, correções e melhorias

Resolução SEE nº20 (17/02/2010)

Artigo 1º - São responsáveis pelas informações lançadas nos Sistemas de Informação corporativos da Secretaria de Estado da Educação o Diretor e o Secretário da escola, bem como o Supervisor de Ensino, no âmbito de sua atuação.

Atender com qualidade!

- Obrigação de Lei
ou
- Ato de Vontade de Quem Atende

?

Minha contribuição é:

- **tornar a vida melhor para os cidadãos**
- **melhorar a imagem da Escola**
- **ajudar a construir a cidadania**

Por isso atendo com Qualidade!

Como lidar com as diferentes situações no atendimento?

Como resolver os problemas sem se deixar abater?

**Quais atitudes e
habilidades essenciais o
Secretário precisa
desenvolver?**

Atitudes e Habilidades Essenciais do Atendimento





**“Tudo depende de como
olhamos para as coisas, e
não de como elas parecem
ser em si mesmas.”**

Carl Jung

Percepção

É como interpretamos as mensagens dos nossos órgãos dos sentidos.

Empatia

Buscar compreender a razão do comportamento da outra pessoa.

Colocar-se no lugar do outro para perceber como o outro:

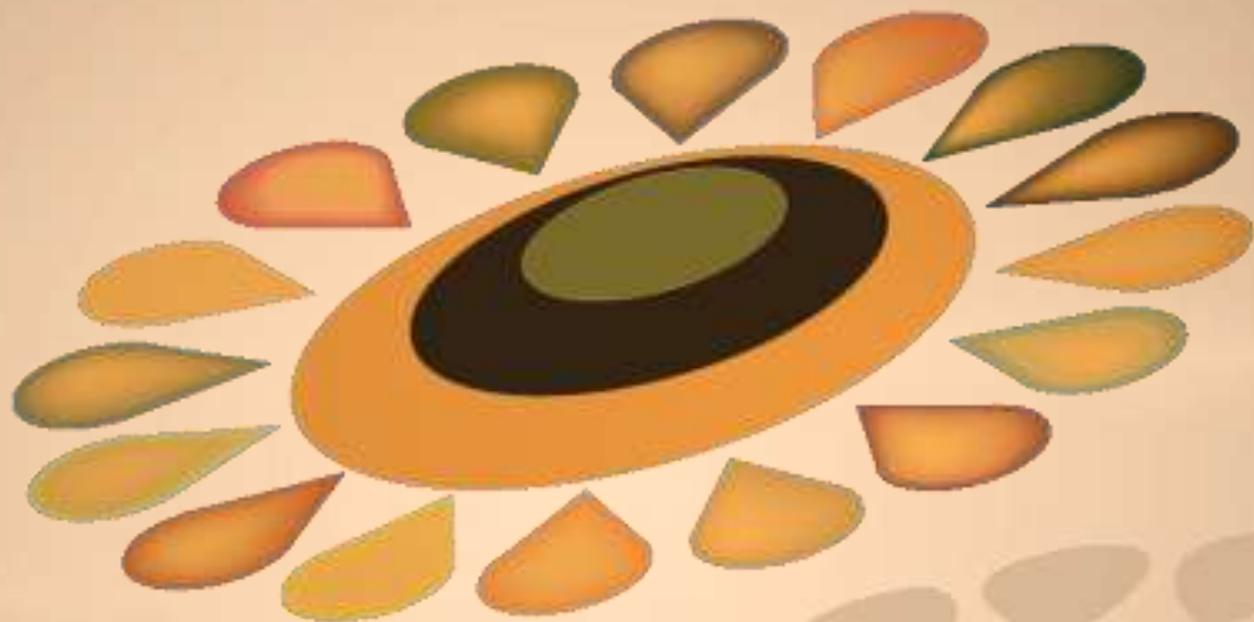
- **Pensa**
- **Sente**
- **Age**

Todo problema tem solução!

**O Equilíbrio Emocional
está em saber buscá-la da
maneira *mais serena*
possível.**

Como manter o equilíbrio emocional no atendimento?

Compreendendo que as atitudes do Cidadão Usuário não são dirigidas ao Atendente, mas refletem as razões internas dele.



PDG EDUCAÇÃO
Secretários de Escola

Ser EMPÁTICO é:

- A) ser transparente nas relações interpessoais**
- B) colocar-se no lugar do outro**
- C) dar-se bem com todo mundo**
- D) respeitar os limites do outro**

Atitudes e Habilidades Essenciais do Atendimento



Comunicação Assertiva



Comunicar
(*communicare*)



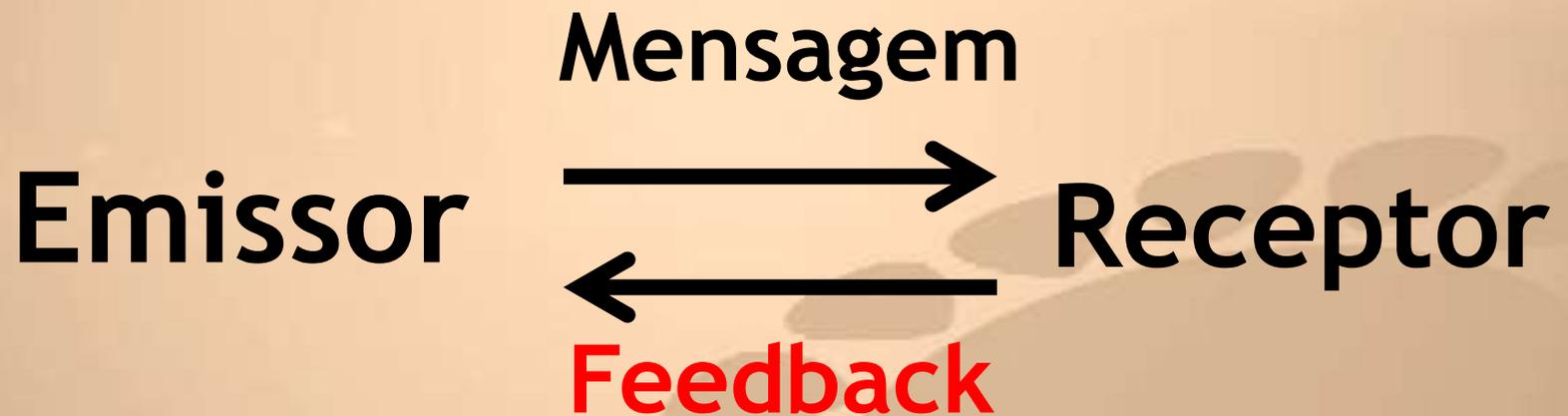
Tornar Comum
(uma idéia, uma informação, uma opinião)
**publicar, propagar,
anunciar,**

Assertiva
(assertione)



afirmação categórica
(que não é confusa ou dúbia)

COMUNICAÇÃO



Emissor

Receptor



Mensagem



Feedback



Emissor

Receptor



Mensagem



Feedback



Linguagem

Interesses

Emoções

Contexto

História

Comunicação Assertiva

pressupõe

Entendimento

Entendimento

pressupõe

Relações Interpessoais

Saudáveis

Requisitos da Comunicação Assertiva

- **História da Relação de Atendimento**
- **Contexto que envolve a Comunicação**
- **Domínio do Conteúdo da Mensagem**
- **Escolha da Linguagem**
- **Capacidade de Ouvir**
- **Buscar e Fornecer Feedback**

História

- **Vínculos já existentes**
- **Eventos anteriores que envolvem a comunicação**

Contexto

A Comunicação é um Encontro

- de universos diferentes
- de interesses diferentes
- num lugar definido

Conteúdo da Mensagem

- Ter certeza de “O QUE” comunicar
- Dominar as informações com precisão
- Ter clareza dos detalhes envolvidos
- Estar atento às mudanças e atualizações



Atenção!

**Demanda
antecipada terá
início em agosto**

Linguagem

- **Várias Naturezas:**
 - Falada, Escrita, Eletrônica, Corporal, Gestual
- Escolher de acordo com a situação
- Atenção às características de cada uma
- Adequar **Linguagem** e **Canal** escolhidos

Linguagem

**Adequação ao Universo de quem
está sendo atendido**

- **Origem**
- **Classe social**
- **Cultura**
- **Valores**
- **Religião**
- **Hábitos**



Linguagem

Praticando o “bem falar”

- Falar com clareza e fluência
- Ajustar o tom e voz conforme a intenção
- Praticar gestos que apóiem a locução
- Usar expressões faciais que enfatizem as intenções

Linguagem

Comunicar bem
não é apenas **falar bem.**

E nem é **falar muito.**

O primeiro passo é
ouvir bem e muito!

Capacidade de Ouvir

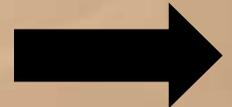
começa por:

- receber bem
- concentrar a atenção
- perceber
- acolher

a pessoa que vou atender

Capacidade de ouvir

- **esperar** para falar
- colocar-se em **empatia** com o outro
- **eliminar** juízo imediato:
os pré conceitos
- esforçar-se para controlar as **emoções**



Capacidade de ouvir

- cuidar para **reagir às idéias expressas e não às pessoas**
- reformular mensagens nas quais se percebeu haver **ambiguidade**

Capacidade de Ouvir

também inclui

- **A percepção e o uso de linguagens não verbais e não escritas**

“Feedback”

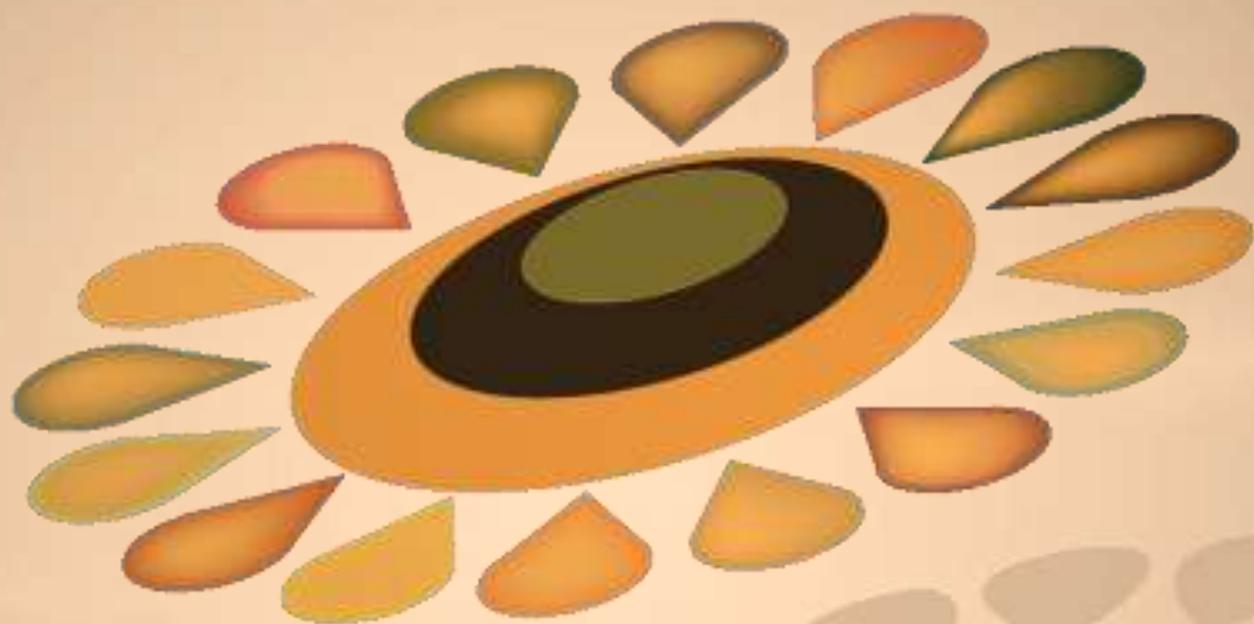
- **O feedback é a garantia da
ASSERTIVIDADE NA COMUNICAÇÃO**
- **Buscar e Fornecer feedback é
UM ATO DE CORAGEM DO
ATENDENTE**
- **O feedback ajuda a evitar o conflito**

Feedback

Se digo:

- **“Está claro o que estou dizendo?”**
 - **estou buscando feedback**
- **“Não entendi o que disse!”**
 - **estou fornecendo feedback**

**Encantar o cidadão
superando suas expectativas:
eis o segredo do
Atendimento de
Qualidade.**



PDG EDUCAÇÃO
Secretários de Escola