

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

Eixo: Pessoas

DEMANDA ESPECÍFICA – SETADES (SINE)



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria de Gestão e Recursos Humanos



Escola de Serviço Público
do Espírito Santo



Professora mestre Marizinha Coqueiro
27 999 69 0403

EXCELÊNCIA /HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO

2021



1

REFLEXÃO DO DIA : ENVOLVIMENTO OU COMPROMETIMENTO

Na fazenda a discussão estava pegando fogo

De um lado as galinhas com suas dificuldades e do outro lado o porco com suas ideias.

As reuniões se arrastavam há tempo, era conversa e mais conversa e nada de ação.

Todos queriam preparar uma festa de aniversário para o fazendeiro, mas não havia um consenso.

A galinhas defendiam: cocoricó... Gente não adianta se incomodar tanto! Vamos fazer qualquer coisa.



REFLEXÃO DO DIA : ENVOLVIMENTO OU COMPROMETIMENTO

A galinha: Vai ser muito complicado...

Porque fazer a melhor festa, se o fazendeiro nem é bom para nós.

Quando ele for melhor conosco, aí faremos algo diferente...

O porco rebate, se quisermos que ele MUDE, façamos NÓS antes a mudança.

A galinha, tá complicado... Vamos definir o cardápio

Então a galinha propõe: Vamos fazer omelete com bacon.



REFLEXÃO DO DIA : ENVOLVIMENTO OU COMPROMETIMENTO

O porco olha com serenidade para as galinhas e fala com segurança:

Se esta for a melhor solução, eu darei o meu corpo, pois eu sou COMPROMETIDO.

AGORA EU PERGUNTO: QUEM ESTÁ ENVOLVIDO E QUEM ESTÁ COMPROMETIDO?



REFLEXÃO DO DIA : ENVOLVIMENTO OU COMPROMETIMENTO

A galinha está apenas **envolvida** no processo produtivo

Ela acorda todo dia, come o que lhe dão . Põe seus ovos, que é sua função e sabe que no dia seguinte receberá nova ração e que tudo estará igual para que continue desenvolvendo sua função - botar ovos.



REFLEXÃO DO DIA : ENVOLVIMENTO OU COMPROMETIMENTO

E O PORCO?

Para fazer o bacon, não se pode pedir que apenas se envolva no processo ele terá que estar realmente comprometido, já que terá que colocar sua vida em risco para que haja o bacon.

MORAL DA HISTÓRIA

A galinha apenas colocará os ovos, ela é **ENVOLVIDA**.

O porco dará a vida para que haja o bacon, ele é **COMPROMETIDO**.



REFLEXÃO DO DIA : ENVOLVIMENTO OU COMPROMETIMENTO

Essa é a diferença básica entre **ENVOLVIMENTO E COMPROMETIMENTO**, ou seja, o quanto você está disposto a dar de si para o que está fazendo??

Para os **envolvidos** sempre há problemas e dificuldades

Para os **comprometidos** sempre há soluções e energia

A RELAÇÃO COM UM **ENVOLVIDO** É DE CURTO PRAZO

ENQUANTO COM O **COMPROMETIDO**, CONSEGUE-SE MANTER RELAÇÃO DE LONGO PRAZO, POIS ESTÁ COMPROMETIDO COM OS PROCESSOS DA INSTITUIÇÃO.



REFLEXÃO DO DIA : ENVOLVIMENTO OU COMPROMETIMENTO

E COM A SUA INSTITUIÇÃO, COMO VOCÊ ESTÁ??

ENVOLVIDO OU COMPROMETIDO?



VAMOS VER AS 4 PERGUNTAS DE PETER DRUCKER



?

?

?

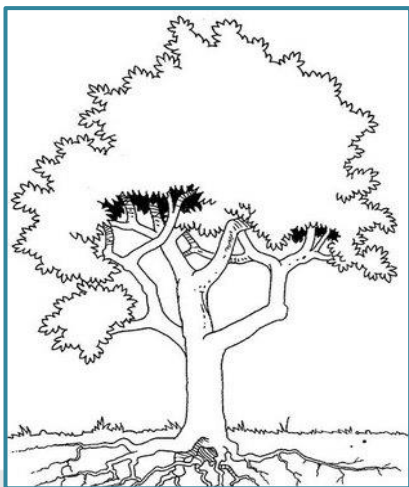
?



9

Dinâmica-Metáfora da Árvore-Autoconhecimento

Agora, para entendermos o outro é preciso autoconhecimento.
Criar um ambiente amoroso e facilitador das relações interpessoais.



Copa nossas aspirações, sonhos, expectativas. O que desejamos que floresça, os pensamentos bons, as atitudes boas;

RAIZ o que desejamos enterrar, o que não queremos que floresça, como por exemplo: inveja, vícios, ansiedade, tristeza, mágoas, sentimentos que não permitem o favorecimento das relações interpessoais sadias.



CONTRATO DIDÁTICO



EXPECTATIVAS E CONTRIBUIÇÕES



OBJETIVOS

- Proporcionar ao colaborador o conhecimento dos Princípios da Excelência no Atendimento, bem como o reconhecimento dos seus talentos;
- Identificar a proatividade como possibilidade de inovação;
- Habilitar o colaborador com ferramentas que possibilitem identificar e sugerir estratégias para fortalecer o atendimento com qualidade e humanizado;



OBJETIVOS

- Formar uma “Cultura de Atendimento” em que o servidor público venha a melhorar a comunicação com os cidadãos por meio de uma imagem de credibilidade;
- Desenvolver com os servidores uma postura de comprometimento consigo mesmo, com o grupo de trabalho e com o direcionamento para um atendimento de excelência;
- Sensibilizar para a necessidade de se manter uma imagem profissional adequada às necessidades da Instituição/Organização Pública;



13

PROGRAMA

Unidade I: O atendimento na gestão pública

- Comprometimento ou Envolvimento
- Atendimento
- Fundamentos do atendimento de qualidade
- Fórmula da satisfação do cliente

Unidade II: Comportamento profissional e equilíbrio emocional

- Habilidades Essenciais do profissional do Atendimento
- Atendimento telefônico
- Os pecados do Atendimento
- Comportamento assertivo
- Ética no trabalho público



14

PROGRAMA

Unidade III: O ponto de vista do cliente

- Tipos de clientes e dicas de como atendê-lo
- Atendimento passivo x Proativo
- Como fazer o cliente se sentir importante
- Tipos de clientes: tratamento individual e personalizado
- Resistências e obstáculos dos clientes
- Reclamações: ir além da solução do problema

Unidade IV: Imagem profissional

- Apresentação pessoal
- Linguagem corporal
- Pontualidade e comprometimento
- Cooperação e trabalho em equipe
- Novos Hábitos para Humanização

15



EXCELÊNCIA /HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO

Unidade I: O atendimento na gestão pública

Comprometimento ou Envolvimento

Atendimento.

Fundamentos do atendimento de qualidade

Fórmula da satisfação do cliente

Professora mestre Marizinha Coqueiro
27 999 69 0403



O QUE É ATENDIMENTO??

Ato ou efeito de atender.

Maneira como habitualmente são atendidos os clientes de determinado serviço.



QUALIDADE NO ATENDIMENTO



“Se traduz pela busca da economia de tempo, dinheiro e esforço ao cidadão, com a oferta de informações corretas, completas, atualizadas e compreensíveis de modo que sirvam de referência para que todos falem ‘a mesma língua’ e haja a satisfação das necessidades do usuário.” LAS CASAS, 2003

FUNDAMENTOS DO ATENDIMENTO DE QUALIDADE

1. Pensamento Sistêmico
2. Aprendizado organizacional
3. Cultura de inovação
4. Liderança e constância de propósitos
5. Orientação por processo e informações
6. Visão de futuro

Fundação Nacional de Qualidade-FNQ, 2015

19



FUNDAMENTOS DO ATENDIMENTO DE QUALIDADE

7. Valorização das pessoas
8. Conhecimento sobre o cliente e o mercado
9. Desenvolvimento de parcerias
10. Responsabilidade social

Fundação Nacional de Qualidade-FNQ, 2015

20



É possível humanizar as pessoas?



O que é humanizar?

Humanizar é garantir à palavra a sua dignidade ética, ou seja, para que o sentimento humano, as percepções de dor ou de prazer sejam humanizadas, é preciso que as palavras que o sujeito expressa sejam **reconhecidas** pelo outro.

É preciso, ainda, que esse sujeito ouça do outro palavras de seu reconhecimento.

CLIENTE EM
PRIMEIRO LUGAR



O que é humanizar?

Humanizar é verbo pessoal, é multiplicável, pois é contagiante.

Humanização no Atendimento

A humanização no atendimento permite o estabelecimento de uma relação de confiança entre cliente e profissional do atendimento.



Humanização no Atendimento

Uma cultura de humanização necessita de tempo para ser construída, precisa da participação de todos os atores do sistema, determina **a ruptura de paradigmas**.



A humanização depende de nossa capacidade de falar e de ouvir, depende do diálogo com nossos semelhantes.



O sorriso, a cordialidade, o olhar nos olhos, enfim, **a qualidade, a humanização** no atendimento durante todo o processo são fundamentais para garantir a **satisfação** e uma **experiência positiva** do cliente.



QUALIDADE... HUMANIZAÇÃO... De que estamos falando?

Estamos falando do atendimento que visa atender as **necessidades singulares** de cada cliente.

O bom atendimento passa a ter um valor agregado ao serviço ofertado.

É preciso surpreender!



Nós e "Vossa Majestade", O CLIENTE

ATENDER: *É básico. É o mínimo esperado*

SURPREENDER: *É imprescindível.
É o que ele não espera encontrar!*

ENCANTAR: *É a missão para o sucesso.
É o que desperta reconhecimento e fidelidade.*



MOMENTO DE INTERIORIZAÇÃO

CONTROLANDO A RESPIRAÇÃO



Inspire e expire **3 vezes** , **acalmado sua respiração** . Devagar, deixe o ar penetrar em seus pulmões.

Criação Ria Slides



CONTROLANDO A RESPIRAÇÃO



Inspire profundamente e, quando for expirar vagarosamente, diga: **“acalme-se corpo”** (repita 3 vezes).

30



CONTROLANDO A RESPIRAÇÃO

Sinta-se como se existisse apenas você e sua respiração, nada mais (nenhum pensamento importante, nenhum compromisso imediato, nenhuma preocupação real).



31



CONTROLANDO A RESPIRAÇÃO



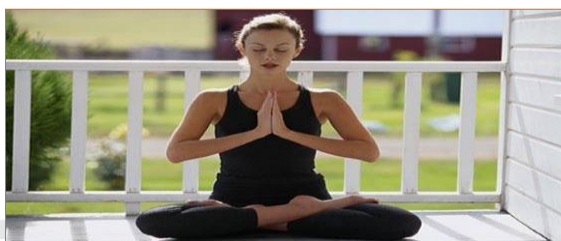
Inspire profundamente, e ao expirar, diga: **“acalme-se mente”**.

32



CONTROLANDO A RESPIRAÇÃO

Procure respirar sem pressa ou ansiedade - lembre-se de deixar tudo para depois e aproveitar o momento da meditação como uma hora completamente sua, para você entrar em contato com seu interior, com o divino.



33



Fechem os olhos suavemente, suspirem de amor próprio e digam baixinho, só para o coração: "Eu me amo prá caramba"!

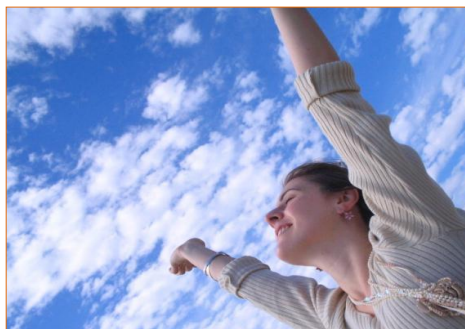


Agradeça em silêncio à vida e os momentos vividos.

Seja sempre feliz e grato a tudo o que vier.



CONTROLANDO A RESPIRAÇÃO



Inspire profundamente e, ao expirar, “sorria” (sorria de verdade) para a pessoa que está ao seu lado.



Vamos voltar ao trabalho !.



O PODER DO ATENDIMENTO E A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO



- Quem, na atualidade não foi obrigado a enfrentar fila no banco, ou em uma repartição pública...?
- Quantas vezes ao chegar o momento aguardado para ser atendido, deparou-se com a informação do funcionário: "O senhor entrou na fila errada".

São fatos rotineiros os quais poderiam ser facilmente contornados desde que houvesse interesse, como uma placa, ou uma informação adicional.

Do outro lado do balcão, o funcionário, às vezes, encontra dificuldades para explicar ao usuário que não é ele quem faz as leis ou que ele não é responsável pelas normas do município, ou que ele não é detentor da informação; ou porque o terminal do computador está fora do ar.



COMO DEFINIR SATISFAÇÃO DO CLIENTE?



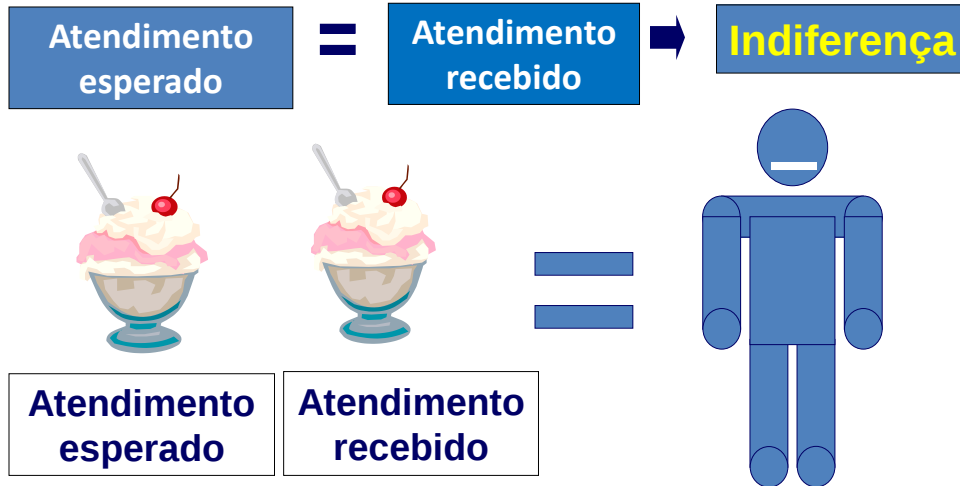
A Satisfação é a relação entre o que o cliente vê (percebe) e o que ele esperava ver (expectativa)!

COMO DEFINIR O ENCANTAMENTO DO CLIENTE?

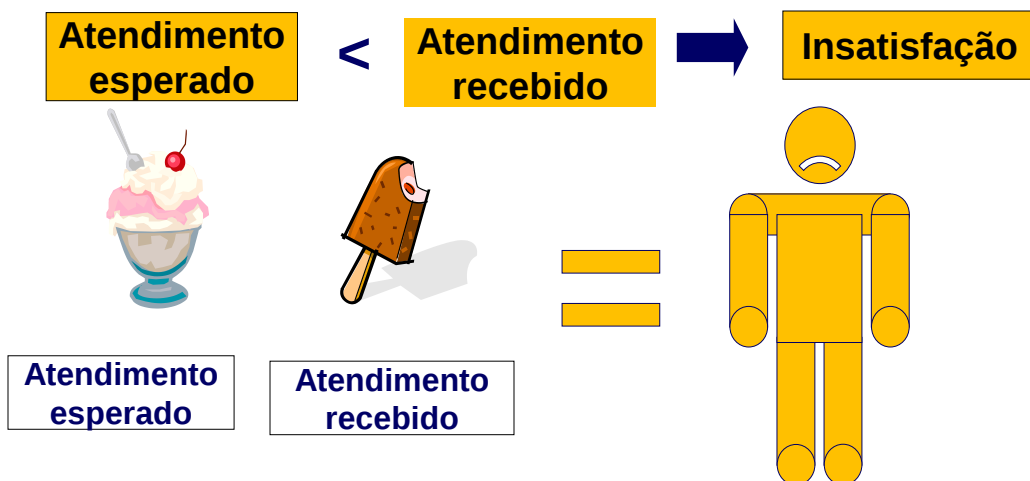
O Encantamento é quando a percepção (o que o cliente vê) é maior que a expectativa (o que esperava encontrar).



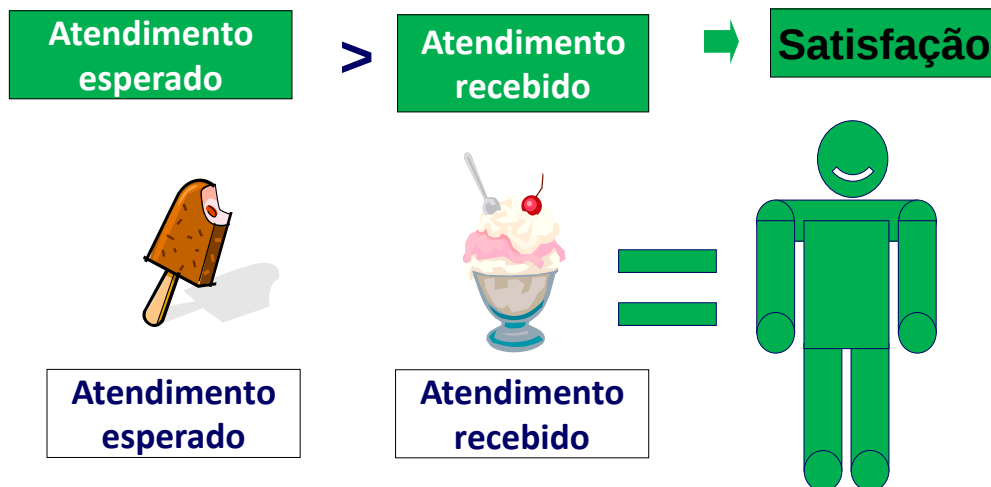
A FÓRMULA DA SATISFAÇÃO



A FÓRMULA DA SATISFAÇÃO



A FÓRMULA DA SATISFAÇÃO



Atendimento extraordinário é:

“... atender de forma diferenciada e humanizada as pessoas certas, no tempo justo, com o máximo valor percebido.

É um trabalho de equipe.

É valorizar o diálogo.

É um compromisso diário com o bem-estar do nosso usuário...” Adaptado de McKenna

QUALIDADE... HUMANIZAÇÃO. De que estamos falando?

Estamos falando do atendimento que visa atender as necessidades singulares de cada cidadão.

O bom atendimento passa a ter um valor agregado ao serviço ofertado.

É preciso surpreender!

VIDEO FUNCIONÁRIO PÚBLICO



MUDANÇA DE PARADIGMA

SAI O FUNCIONÁRIO que desempenha de forma isolada o mesmo tipo de atividade durante toda sua carreira.



ENTRA O PARCEIRO cujas responsabilidades são atribuídas ao coletivo do qual ele faz parte e que deve aprender a ter competência de adaptação aos diferentes papéis e situações.

E O SERVIÇO PÚBLICO?

Você pode e deve
se orgulhar de ser
um Servidor Público!



SÃO NECESSÁRIOS:**CONHECIMENTOS**

- 1- Da organização;
- 2- Do cidadão;
- 3- De comunicação;
- 4-Comportamento Social.

SÃO NECESSÁRIAS**HABILIDADES**

- 1- *Sociabilidade;*
- 2- *Rapidez;*
- 3- *Clareza;*
- 4- *Organização;*
- 5- *Escuta Ativa;*
- 6- *Educação(Polidez).*



SÃO NECESSÁRIAS:

ATITUDES

- 1- Colaboração;
- 2- Espírito de Equipe;
- 3- Disposição;
- 4- Segurança;
- 5- Autocontrole.

EFICIÊNCIA, EFICÁCIA E EFETIVIDADE



COMO CONSTRUIR UMA CULTURA DE ATENDIMENTO DE QUALIDADE



FORMAÇÃO DA CULTURA

Complexo dos padrões de comportamento, crenças, instituições, manifestações artísticas e intelectuais transmitidos coletivamente, e típicos de uma sociedade. No caso do Brasil, a pluralidade é a característica principal da formação de sua cultura.



CULTURA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

- Conhecer os clientes;
- Identificar as necessidades;
- Adaptação da área física;
- **Treinamento dos servidores;**
- Padronização e implantação de sistemas;
- Controlar os resultados;
- Ações corretivas.



57



Afinal o que é QUALIDADE?

O conceito diz respeito a tudo: *serviços, produtos e vida.*



Conjunto de características de todo *produto, serviço ou relação* planejada, praticada e verificada que visa superar as expectativas de satisfação das pessoas envolvidas.

58





PRINCÍPIOS DA QUALIDADE TOTAL

Buscar satisfação dos cidadãos

Desenvolver competência dos colaboradores

Gerenciar de forma participativa

Ter metas e propósitos claros e bem definidos



59

PRINCÍPIOS DA QUALIDADE TOTAL

Garantir informações com Qualidade.

Não aceitar a reincidência de falhas.

Gerenciar processos.

Melhorar continuamente a forma de atender.



60

COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO

"Ninguém ignora tudo. Ninguém sabe tudo. Todos nós sabemos alguma coisa. Todos nós ignoramos alguma coisa. Por isso aprendemos sempre." *Paulo Freire*



PLANEJANDO O BOM ATENDIMENTO

Conhecer a MISSÃO e VISÃO da Instituição

Identificar todos os tipos de USUÁRIOS

Identificar os PRODUTOS E/OU SERVIÇOS
fornecidos a cada tipo de cidadão-usuário

**“Nem tudo que se enfrenta
pode ser modificado.
Mas nada pode ser modificado
até que seja enfrentado”**

James Baldwin



EXCELÊNCIA /HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO



Professora mestre Marizinha Coqueiro
27 999 69 0403



PROGRAMA

Unidade II: Comportamento profissional e equilíbrio emocional

Habilidades Essenciais do profissional do Atendimento

Atendimento telefônico.

Os pecados do Atendimento

Comportamento assertivo.

Inteligência Emocional

Ética no trabalho público

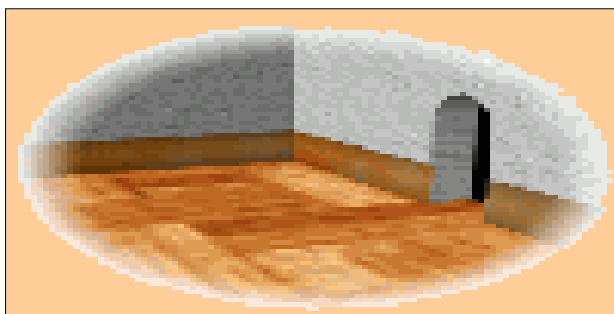
REFLEXÃO – A RATOeira !



A RATOeira

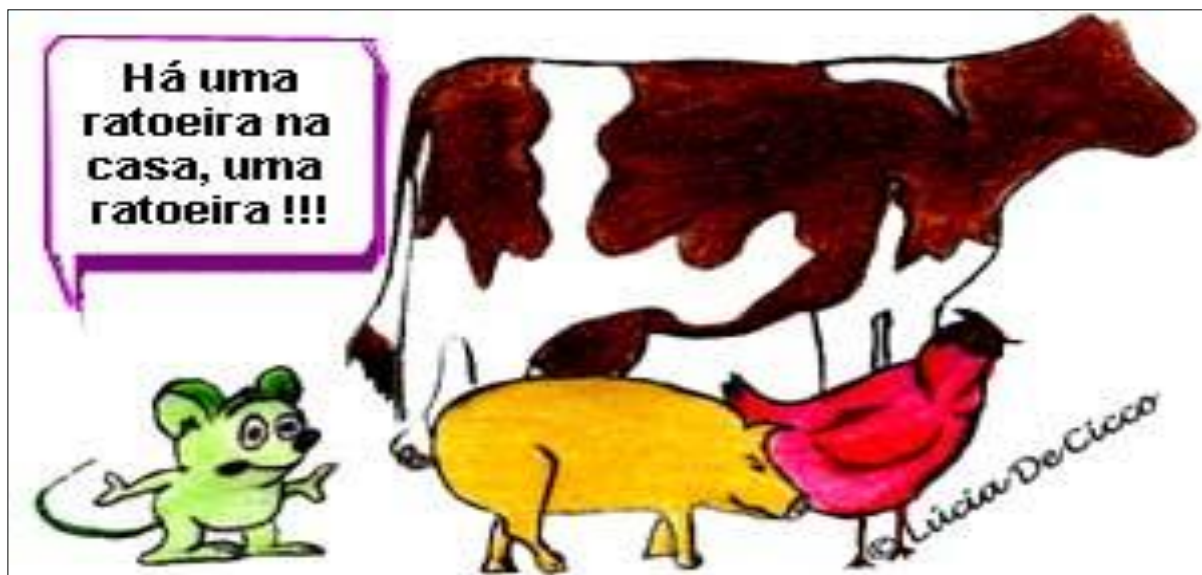
"Um rato, olhando pelo buraco na parede,

vê o fazendeiro e sua esposa abrindo um pacote.



Imaginou que no pacote poderia haver comida, ou outra coisa útil para o fazendeiro, mas ao descobrir que era uma ratoeira ficou aterrorizado!

Correu ao pátio da fazenda advertindo a todos:





Desculpe-me Sr. Rato,
eu entendo que isso seja
um grande problema
para o senhor, mas não
me prejudica em nada,
não me incomoda.



- Desculpe-me Sr. Rato,
mas não há nada que eu
possa fazer, a não ser
rezar.
Fique tranquilo que o
senhor será lembrado
nas minhas preces.





- O quê Sr. Rato? Uma ratoeira? Por acaso estou em perigo? Acho que não !



Então o rato voltou para a casa, cabisbaixo e abatido, para encarar a ratoeira do fazendeiro.

Naquela noite ouviu-se um barulho, como o de uma ratoeira pegando sua vítima.

A mulher do fazendeiro correu para ver o que havia pego.

No escuro, ela não viu que a ratoeira havia pego a cauda de uma cobra venenosa. E a cobra picou a mulher...



O fazendeiro a levou imediatamente ao hospital. Ela voltou com febre.

Todo mundo sabe que para alimentar alguém com febre, nada melhor que uma canja de galinha.

O fazendeiro pegou seu facão e foi providenciar o ingrediente principal.



Como a doença da mulher continuava, os amigos e vizinhos vieram visitá-la.

Para alimentá-los o fazendeiro matou o porco.



A mulher não melhorou e acabou morrendo.
Muita gente veio para o funeral.
O fazendeiro então sacrificou a vaca, para alimentar todo aquele povo.



Na próxima vez que você ouvir dizer que alguém está diante de um problema e acreditar que o problema não lhe diz respeito, lembre-se que, quando há uma ratoeira na casa, toda a fazenda corre risco.

"O problema de um é problema de todos, quando convivemos em equipe."



INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



É a capacidade de se autoconhecer e lidar bem consigo mesmo e de conhecer os outros, seja nas relações familiares, sociais ou profissionais.

15



Ser inteligente emocionalmente possibilita ao homem administrar com eficácia suas emoções e canalizá-las para o seu bem-estar e felicidade, interferindo de forma positiva nas esferas da vida para o alcance das metas propostas.



16



PILARES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



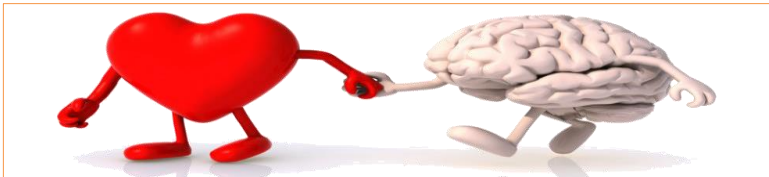
1. **Autoconsciência:** saber o que estamos sentindo no momento, usando esses sentimentos para guiar nossa decisão.

2. **Autogestão:** capacidade de manipular nossas emoções de modo que facilite o desenvolvimento dos trabalhos e não o contrário.

17



PILARES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



3. **Consciência Social:** sensibilizar-se com as outras pessoas, ter a capacidade de considerar suas perspectivas.

4. **Gestão do relacionamento:** lidar com as emoções nos relacionamentos e registrar as situações sociais; ter habilidade de negociar e interagir pelo bem da equipe.

18



Objetivo: identificar a compreensão do cursista a respeito do desenvolvimento da ferramenta brainstorming (tempestade de ideias) utilizada para captar as ideias dos indivíduos.

Como o cidadão gostaria de ser atendido na organização pública?

Os participantes do grupo deverão fazer as suas anotações individualmente até esgotar sua opinião a respeito da pergunta.

COMPORTAMENTO ASSERTIVO



A importância do equilíbrio emocional

COMPORTAMENTO ASSERTIVO

Quanto mais equilibrado você for, melhor poderá lidar com os confrontos, menos estresse, mais confiança em si mesmo, saberá agir com mais tato, melhorará sua credibilidade, saberá lidar com as tentativas de manipulação, chantagem emocional e bajulação.



Marisa de Abreu – psicóloga
Psicólogos em São Paulo

21



COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

OBJETIVIDADE - Fluente e descomplicada

TRANSPARÊNCIA-Notícias verdadeiras e sem alardes

EQUILÍBRIO EMOCIONAL-Postura segura e comedida

Comunicação Assertiva é a arte de saber se expressar de forma positiva, para conseguir atingir o objetivo proposto.

22



ESTRATÉGIAS PARA UMA COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Preste atenção na linguagem corporal

Ouça com essência

Controle suas emoções

Pratique dizer não com sabedoria

Estruture suas ideias

Tenha clareza e simplicidade

Tempo é tudo

TESTE COMO ESTÁ SUA ASSERTIVIDADE? Avalie como está seu comportamento assertivo. Coloque um X na coluna que corresponder a sua resposta.



AGRESSIVIDADE

Áspero, se vê como superior, sarcástico, não considera as necessidades do próximo, crítico e desrespeitoso.



ASSERTIVIDADE

Respeitoso consigo mesmo e com os outros, impõe suas necessidades de forma firme, empática, educada e eficaz.



PASSIVIDADE

Submisso, comunicação vaga e sem comprometimento, se diminui e não impõe suas necessidades.

A PROMESSA E O CUMPRIMENTO

Existem profissionais descompromissados com algo maior e mais sublime: A necessidade do outro!!!!



Prometeu? Criou expectativas! Cumpra!

CONHECER E ENTENDER AS NECESSIDADES DO OUTRO

Entender o seu **Verdadeiro Papel**. Demonstrar interesse em relação às necessidades dos cidadãos e atendê-las.

Entender o **Lado Humano**. Conhecer suas necessidades, ajudá-lo(a) a sentir-se uma pessoa importante.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA - LEI N. 7.853, DE 24 DE OUTUBRO DE 1989

POSTURA PROFISSIONAL

Comportamentos

- Discurso coerente com suas ações
- Objetivos claros e estratégias adequadas para atingi-los
- Entusiasmo pelo trabalho em equipe
- Habilidade em inspirar confiança
- Espírito democrático
- Competência técnica

27



POSTURAS E PRÁTICAS DOS SERVIDORES

- Ter entusiasmo e capacidade de transformar as coisas, de fazer dar certo.
- Parar de reclamar.
- Buscar o autodesenvolvimento.
- Agir, evitar transferir para outro dia.



28



POSTURAS E PRÁTICAS DOS SERVIDORES

- Ter perseverança, tenacidade, atenção aos detalhes.
- Acabar com a arrogância e o mau humor.
- Ser flexível, usar o bom senso.
- Estar aberto(a) às mudanças e saber que fazem parte constante da nossa vida.



29



Habilidades essenciais do profissional de atendimento



30



Habilidades essenciais do profissional de atendimento

Utilizar a ética sempre

Conviver bem com
você

Acolher



Ter segurança nas informações prestadas

Utilizar o tratamento
adequado.

Usar a cortesia sempre



31

Habilidades essenciais do profissional de atendimento

O cidadão/usuário nunca deve
ir embora sem ser atendido



Não o faça esperar sem uma justificativa

Atenda sempre respeitando a ordem
de chegada, a menos que a condição
do usuário seja de prioridade



32

Habilidades essenciais do profissional de atendimento

Saber lidar com a diversidade e ter em mente que todas as pessoas são iguais nas suas diferenças e devem ser tratadas com igualdade, equidade, valorizando seu talento.

**Habilidades essenciais do profissional de atendimento**

A diversidade é mola propulsora no trabalho, permitindo que as diferenças existentes funcionem como verdadeiras escolas de cidadania.



Cabe a toda equipe primar por um atendimento de excelência com comprometimento pessoal, que seja motivo de satisfação para o CLIENTE!

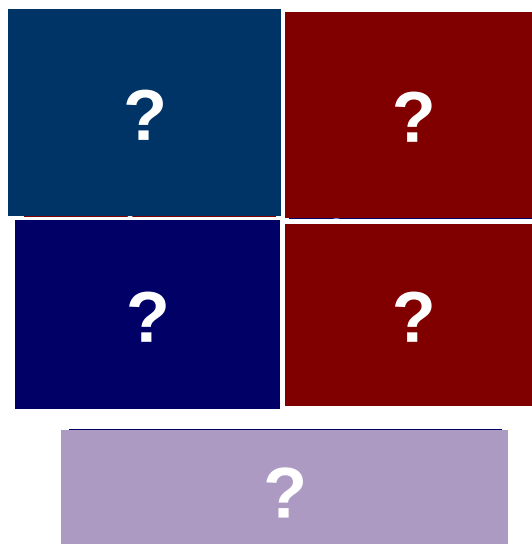
QUALIDADE É RESPONSABILIDADE DE TODOS !



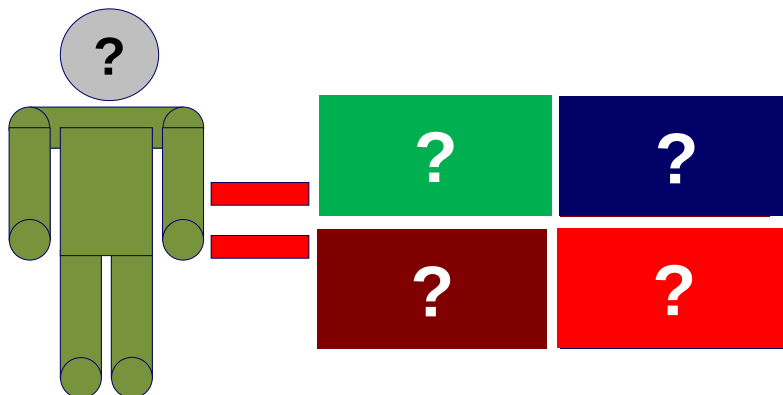
POR QUE ATENDER COM QUALIDADE? COM HUMANIZAÇÃO ?



=



Por que os cidadãos estão cada vez mais exigentes?



O que aborrece o CIDADÃO ???

Frieza no relacionamento

**Apatia
no
contato**

Má educação e demonstração de superioridade

Burocracia demasiada e sem justificativas

Servidores desatenciosos

Fazer o usuário dar voltas pela organização

EVITE-ATITUDES NEGATIVAS

Não cumprimentar alguém que você conhece.

Ignorar um cidadão.

Resmungar e reclamar.

Conversar com o colega ao invés de atender o cidadão.

Parecer e agir como se estivesse aborrecido.

EVITE-ATITUDES NEGATIVAS

***Recusar-se a ser rápido.(...amanhã eu faço,
...amanhã eu vou...)***

Nenhuma expressão facial.

Não reconhecer um cidadão habitual.

EVITE-PALAVRAS COMO...

“Não posso ser incomodado!”

“Você terá que...”

“Não...”

“Só um minutinho...”

“Eu não sei”

“Não podemos fazer isto”

“Já sei!”

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO



“O produto final de um serviço é sempre um sentimento. Os clientes/usuários ficam satisfeitos ou não, conforme suas necessidades.”

LAS CASAS, 2011.

ATENDIMENTO AO TELEFONE



Diga o nome da Organização, o seu nome cumprimente seu cliente - Bom Dia ou Boa Tarde

- Tom de voz, a velocidade e o volume adequados!
- Dar ênfase aos pontos mais importantes!

43



Atendimento Telefônico

Use palavras de cortesia - Por favor, Obrigado

Atenda ao telefone no máximo até o terceiro toque

Fique atento ao que o cidadão/usuário diz

Na hora em que o interlocutor estiver falando não fique pensando em sua resposta.



44



Atendimento Telefônico

Use telefone com objetividade e racionalmente. Faça todas as perguntas necessárias, de forma objetiva e delicada.



Anote os recados - Você pode esquecer! Confirme as informações anotadas.

Use linguagem simples e fácil de ser entendida

VIDEO ERROS E ACERTOS NO ATENDIMENTO AO TELEFONE



45

ADOTE PALAVRAS POSITIVAS



"Obrigado(a)" - com um sorriso

"Bom dia!"

"O que posso fazer para ajudá-lo(a)?"

"É sempre uma satisfação falar com o sr. (sra)"

"Foi um prazer atender o sr. (sra)"

"O senhor(a) fez uma ótima escolha!"

"Nós damos muito valor à sua opinião."



46

ÉTICA NO TRABALHO PÚBLICO



“ A ética profissional é um conjunto de atitudes e valores positivos aplicados no ambiente de trabalho ”.

Sá, 2001

47



ÉTICA NO TRABALHO PÚBLICO

- Ser ético é mais do que agir direito, proceder bem, sem prejudicar os outros. É ser altruísta, é estar tranquilo com a consciência pessoal. É também agir de acordo com os valores morais de uma determinada sociedade.



VIDEO ÉTICA E MORAL DE MARIO
SERGIO CORTELLA

48



Qual é a importância da Ética



Sem ética, ou seja, sem a referência a princípios humanitários fundamentais comuns a todos os povos, nações, religiões etc, a humanidade já teria se despedaçado até a autodestruição.



Ética Profissional

Existem alguns fatores que são considerados importantes na ética profissional.
São eles.....

Honestidade: É um preceito básico para a convivência tanto pessoal quanto profissional. Falar sempre a verdade, não culpar colegas por erros seus e assumir falhas próprias são atitudes honestas e de valor para uma vida profissional ética e reta.



Ética Profissional

Sigilo: Alguns assuntos são confidenciais por segurança, e não é nada ético sair falando aos quatro ventos sobre coisas que não dizem respeito a determinados públicos. Informações sigilosas geralmente estão protegidas por lei e, caso algum funcionário quebre este protocolo, a pena é certa

Competência: A competência envolve também o compromisso, a organização e a capacidade de ajudar os demais, tudo com a finalidade de realizar um bom trabalho de forma geral.

Prudência: Ter noção da hierarquia, cuidado com comentários, brincadeiras e atitudes que podem até mesmo ofender os demais. É importante ainda ter prudência na realização das tarefas, fazer tudo da forma mais correta possível, sem “atalhos” ou “jeitinhos”.



Ética Profissional

Humildade: Perguntar quando há dúvidas, no caso do empregado. É ouvir os subordinados, no caso do líder. Ou, para ambos, reconhecer erros e aprender com eles.

Imparcialidade: Tratar a todos de maneira igual, independentemente do cargo que ocupam. Ser imparcial é mais importante ainda para os gestores. É comum as relações profissionais extrapolarem os limites do escritório, mas é imprescindível saber separar a relação pessoal da profissional



**Video – cqc-
www.youtube.com/watch?v=H6VEkyacjvE**

Duas questões para refletirmos

Teste de Honestidade em São Paulo

Danilo Gentili foi às ruas de São Paulo para mostrar como anda a honestidade dos habitantes de lá. O repórter mostrou como as pessoas se comportam em situações cotidianas que colocam em prova a boa índole do cidadão, como quando se recebe o troco errado, por exemplo.



“Se cada pessoa for capaz de OBSERVAR A SI MESMA, em vez de exigir tanto dos outros, poderá causar transformações mais profundas e sutis nos seus relacionamentos”.

MonjaCoen



EXCELÊNCIA /HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO



1



PROGRAMA

Unidade III: O ponto de vista do cliente

Tipos de clientes e dicas de como atendê-lo

- Atendimento passivo x Proativo
- Como fazer o cliente se sentir importante
- Tipos de clientes: tratamento individual e personalizado
- Resistências e obstáculos dos clientes
- Reclamações: ir além da solução do problema

2



A-COR-DAR



Você saber o que significa a palavra Acordar?



Vamos separar em sílabas a palavra acordar?

A

COR

DAR

Viu? Significa dar a cor, colocar o coração em tudo o que faz.



Existem pessoas que acordam às 6:h da tarde.

É isso mesmo!

Pela manhã caem da cama, são jogadas da cama, mas passam o dia todo dormindo.



E existem alguns, acredite que passam a vida toda e não conseguem acordar.



Eu tive um amigo que acordou aos 54 anos de idade. Ele me disse: Descobri que estou na profissão errada!
E ele já estava se aposentando...



Imagine o trauma que esse amigo criou para si, para os colegas de trabalho, para a sua família!
Foi infeliz durante toda a sua vida profissional porque simplesmente não “acordou”.



Eu, na época, era muito jovem, mas compreendi bem o que ele estava me ensinando naquele momento.

**PARA ALCANÇAR O
SONHO BASTA DORMIR,
PARA ALCANÇAR OS
OBJETIVOS BASTA ACORDAR.**

WWW.AFRASE.COM.BR



Por mais cinzento que possa estar sendo o dia de hoje, ele tem exatamente a cor que dou a ele. Sabe por quê? Porque a vida tem a cor que

**"A GENTE
PINTA"**





O engraçado é que os dias são todos exclusivos. Cada dia é um novo dia, ninguém o viveu. Ele está ali, esperando que eu e você façamos com que ele seja o melhor da nossa vida.



“ A gente tem que parar de botar a culpa no destino, na sorte, em signo ou em Deus e começar a lembrar que nós somos responsáveis pela vida que vivemos.”



Os meus dias são os mais lindos da face da terra, porque eu os faço os mais lindos da face da terra.



Dê a você a oportunidade de “A-COR-DAR” todos os dias e compartilhar com as pessoas o que Deus nos deu de melhor



O PRIVILÉGIO DE FAZER OS OUTROS FELIZES



AnswerGarden/ Nuvem de Palavras

ATENDIMENTO HUMANIZADO PARA MIM SIGNIFICA...

<https://answergarden.ch/2383036>



ATENDIMENTO PASSIVO X PROATIVO

COMPORTAMENTO REATIVO

Não há nada que eu possa fazer.
Sou assim e pronto.
Ela me irrita muito.
Eles nunca vão aceitar minha ideia.
Tenho de fazer isso.
Não posso.
Não preciso.
Ah, se eu pudesse...

COMPORTAMENTO PROATIVO

Vou procurar alternativas.
Posso tomar outra atitude
Posso controlar meus sentimentos.
Vou preparar uma apresentação eficaz.
Posso achar uma ação apropriada.
Eu escolho.
Eu prefiro.
Eu vou fazer.

15



VÍDEO SUPER SINCERO



16



COMPORTAMENTO PROATIVO

- Falar **claramente, pausadamente e sem gírias.**
- **Evitar** tomar café ou água enquanto atende e falar com chicletes ou balas na boca.
- Se colocar no lugar do outro. Empatia.
- **Fazer perguntas apropriadas**
- Fornecer respostas apropriadas
- Chamar sempre a pessoa pelo nome, dando o tratamento adequado: “Sr.”, “Sra.”

17



Dinâmica – Liderança - O desejo Mágico



“Escreva ou diga três coisas que são mais importantes em relação a este grupo”.



“Se tivessem um desejo mágico e pudessem mudar três coisas em relação a este grupo, o que mudariam?”

18

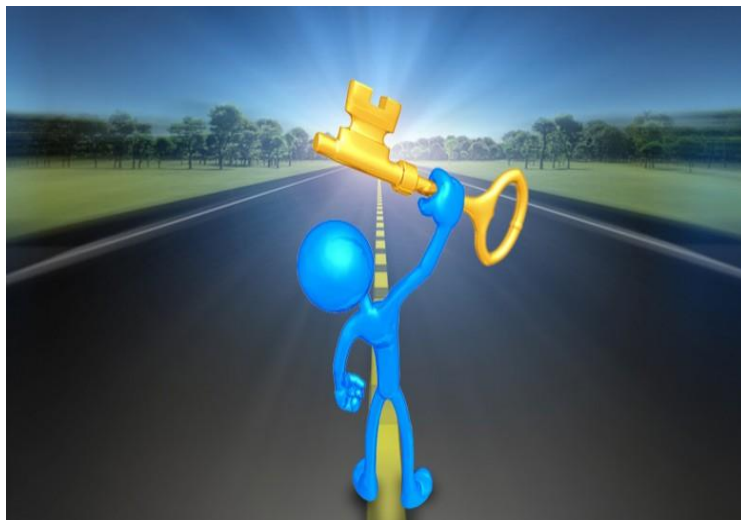


Dinâmica – Liderança - O desejo Mágico

Discutir:

Os aspectos que não podem mudar, que já são positivos e é importante conservar em relação ao grupo.

Você tem a Chave nas mãos!



Se pudesse, quem você deletaria?

Dinâmica : DISC e OS 4 ESTILOS DE COMPORTAMENTO



DOMINÂNCIA, INFLUÊNCIA, ESTABILIDADE, CONFORMIDADE.

DISC e OS 4 ESTILOS DE COMPORTAMENTO



DOMINÂNCIA

Ênfase em moldar ambiente superando oposições para **alcançar resultados**

INFLUÊNCIA

Ênfase em moldar ambiente **influenciando e persuadindo os demais**

CAUTELA

Ênfase em trabalhar conscientemente dentro das circunstâncias existentes com **foco em qualidade e precisão**

ESTABILIDADE

Ênfase em cooperar com os demais dentro das circunstâncias existentes para **realização da tarefa**

PERFIL E COMPORTAMENTO

Seguem orientações para o teste conhecido como DISC que irá contribuir para ampliar a visão sobre seu perfil comportamental.

Para realizá-lo, marque nos questionários abaixo a opção que mais de aproxima de sua realidade. Seja sincero (a) e assinale aquilo que realmente é, e não o que gostaria de ser. A pontuação varia de 0 a 5.

Importante ressaltar que números altos ou baixos não são necessariamente bons ou ruins, apenas representam parte de sua personalidade que será analisada após preenchimento.

Análise da dominância									
1	Extremamente gentil	Gentil		Meio-termo	Agressivo		Extremamente agressivo		RESULTADO
	0	1	2		2,5	3	4	5	
2	Não confronta	Evita confrontos		Meio-termo	Confrontador		Muito confrontador		RESULTADO
	0	1	2		2,5	3	4	5	
3	Não exigente	Pouco exigente		Meio-termo	Exigente		Muito exigente		RESULTADO
	0	1	2		2,5	3	4	5	
4	Muito obediente	Obediente		Meio-termo	Dominante		Muito dominante		RESULTADO
	0	1	2		2,5	3	4	5	
5	Muito cooperante	Cooperante		Meio-termo	Competitivo		Muito competitivo		RESULTADO
	0	1	2		2,5	3	4	5	
6	Muito tolerante	Tolerante		Meio-termo	Intolerante		Muito intolerante		RESULTADO
	0	1	2		2,5	3	4	5	
7	Muito harmonioso	Harmonioso		Meio-termo	Questionador		Muito questionador		RESULTADO
	0	1	2		2,5	3	4	5	
8	Muito indeciso	Indeciso		Meio-termo	Decidido		Muito decidido		RESULTADO
	0	1	2		2,5	3	4	5	
9	Muito cauteloso	Cauteloso		Meio-termo	Ousado		Muito ousado		RESULTADO
	0	1	2		2,5	3	4	5	
10	Muito conciliador	Conciliador		Meio-termo	Conflitivo		Muito conflitivo		RESULTADO
	0	1	2		2,5	3	4	5	
TOTAL 1:									

Análise da influência

1	Muito introvertido 0	Introvertido 1 2	Meio-termo 2,5	Extrovertido 3 4	Muito extrovertido 5
RESULTADO					
2	Muito calado 0	Calado 1 2	Meio-termo 2,5	Falante 3 4	Muito falante 5
RESULTADO					
3	Muito discreto 0	Discreto 1 2	Meio-termo 2,5	Pouco discreto 3 4	Indiscreto 5
RESULTADO					
4	Muito fechado 0	Fechado 1 2	Meio-termo 2,5	Sociável 3 4	Muito sociável 5
RESULTADO					
5	Muito retraído 0	Retraído 1 2	Meio-termo 2,5	Expansivo 3 4	Muito expansivo 5
RESULTADO					
6	Muito sério 0	Sério 1 2	Meio-termo 2,5	Brincalhão 3 4	Muito brincalhão 5
RESULTADO					
7	Odeia festas 0	Evita festas 1 2	Meio-termo 2,5	Gosta de festas 3 4	Adora festas 5
RESULTADO					
8	Muito frio 0	Frio 1 2	Meio-termo 2,5	Caloroso 3 4	Muito caloroso 5
RESULTADO					
9	Muito inibido 0	Inibido 1 2	Meio-termo 2,5	Desinibido 3 4	Muito desinibido 5
RESULTADO					
10	Sem emoção 0	Pouco emotivo 1 2	Meio-termo 2,5	Emotivo 3 4	Muito emotivo 5
RESULTADO					
TOTAL 2:					

Análise da estabilidade

1	Muito intranquilo 0	Intranquilo 1 2	Meio-termo 2,5	Tranquilo 3 4	Muito tranquilo 5
RESULTADO					
2	Muito rápido 0	Rápido 1 2	Meio-termo 2,5	Lento 3 4	Muito lento 5
RESULTADO					
3	Muito instável 0	Instável 1 2	Meio-termo 2,5	Estável 3 4	Muito estável 5
RESULTADO					
4	Muito impaciente 0	Impaciente 1 2	Meio-termo 2,5	Paciente 3 4	Muito paciente 5
RESULTADO					
5	Muito agitado 0	Agitado 1 2	Meio-termo 2,5	Calmo 3 4	Muito calmo 5
RESULTADO					
6	Muito ansioso 0	Ansioso 1 2	Meio-termo 2,5	Sereno 3 4	Muito sereno 5
RESULTADO					
7	Muda demais 0	Busca mudanças 1 2	Meio-termo 2,5	Evita mudanças 3 4	Odeia mudanças 5
RESULTADO					
8	Muito acelerado 0	Acelerado 1 2	Meio-termo 2,5	Vagaroso 3 4	Muito vagaroso 5
RESULTADO					
9	Muito impulsivo 0	Impulsivo 1 2	Meio-termo 2,5	Reflexivo 3 4	Muito reflexivo 5
RESULTADO					
10	Odeia rotina 0	Evita rotina 1 2	Meio-termo 2,5	Gosta de rotina 3 4	Adora rotina 5
RESULTADO					
TOTAL 3:					

Análise da conformidade

1	Odeia detalhes 0	Pouco detalhista 1 2	Meio-termo 2,5	Detalhista 3 4	Muito detalhista 5
RESULTADO					
2	Muito desorganizado 0	Desorganizado 1 2	Meio-termo 2,5	Organizado 3 4	Muito organizado 5
RESULTADO					
3	Improvisa demais 0	Improvisa 1 2	Meio-termo 2,5	Previsível 3 4	Muito previsível 5
RESULTADO					
4	Flexível demais 0	Flexível 1 2	Meio-termo 2,5	Inflexível 3 4	Muito inflexível 5
RESULTADO					
5	Muito intuitivo 0	Intuitivo 1 2	Meio-termo 2,5	Analítico 3 4	Muito analítico 5
RESULTADO					
6	Muito criativo 0	Criativo 1 2	Meio-termo 2,5	Conservador 3 4	Muito conservador 5
RESULTADO					
7	Muito adaptável 0	Adaptável 1 2	Meio-termo 2,5	Rígido 3 4	Muito rígido 5
RESULTADO					
8	Muito informal 0	Informal 1 2	Meio-termo 2,5	Formal 3 4	Muito formal 5
RESULTADO					
9	Muito indisciplinado 0	Indisciplinado 1 2	Meio-termo 2,5	Disciplinado 3 4	Muito disciplinado 5
RESULTADO					
10	Muito arbitrário 0	Arbitrário 1 2	Meio-termo 2,5	Metódico 3 4	Muito metódico 5
RESULTADO					
TOTAL 4:					

Análise dos Resultados

De 41 a 50 pontos – Altíssima intensidade

De 30 a 40 pontos – Alta intensidade

De 20 a 29 pontos – Média intensidade

De 11 a 19 pontos – Baixa intensidade

De 0 a 10 pontos – Baixíssima intensidade

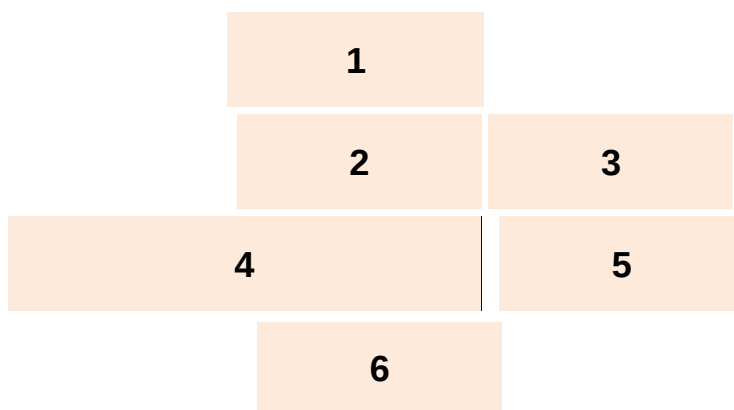
Dominância (D)	Total:
Influência (I)	Total:
Estabilidade (S)	Total:
Conformidade (C)	Total:

Dinâmica :MEUS SONHOS

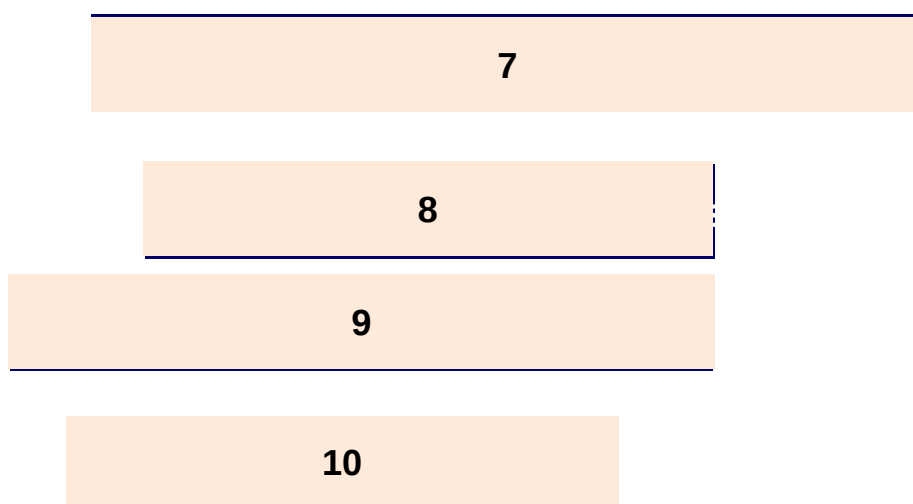


- Papel e caneta. Pensem e escrevam um sonho.
- O que mais desejam alcançar. Quais metas desejam atingir.
- Ninguém vai ler o que você escreveu.
- Quando todos tiverem terminado de escrever, comente que as circunstâncias da vida podem armar muitas armadilhas para você caírem e desistirem dos seus sonhos, mas você pode vencer todas as barreiras se estiver focado.

OS PECADOS DO ATENDIMENTO . AS CAUSAS DE CLIENTES INSATISFEITOS



OS PECADOS DO ATENDIMENTO . AS CAUSAS DE CLIENTES INSATISFEITOS



OS PECADOS DO ATENDIMENTO . AS CAUSAS DE CLIENTES INSATISFEITOS

11

12

13

14

15



33

Como solucionar queixas e reclamações

Personalizar o atendimento

Demonstrar interesse em solucionar o problema

Agir com profissionalismo sem apontar culpados

Escutar o cliente com atenção

Deixar o cliente pensar

Direcionar a energia e empenho para buscar a solução

Assumir uma postura firme e assertiva

Fazer perguntas com cautela

Manter a calma

Oferecer soluções rápidas e precisas



34

- Em relação ao atendimento, crie um caso, ou apresente um caso verdadeiro e como foi resolvido seguindo as etapas que se apresentam



ESTUDO DE CASO E APRESENTAÇÃO.

IDENTIFICAÇÃO DO
PROBLEMA

DIAGNÓSTICO

INTERVENÇÃO

ACOMPANHAMENTO

O QUE (What)	PORQUE (Why)	COMO (How)	ONDE (Where)	QUEM (Who)	QUANDO (When)
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

↑ Descrição da ação a ser implantada para eliminação de uma determinada causa	↑ Razão do desenvolvimento da ação	↑ Procedimento para desenvolvimento da ação	↑ Local de desenvolvimento da ação	↑ Responsável pela execução da ação	↑ Prazo para a execução da ação
--	---------------------------------------	--	---------------------------------------	--	------------------------------------

esesp

COMO FAZER O CLIENTE/CIDADÃO SE SENTIR IMPORTANTE

- Atenda com presteza às suas necessidades
- Escute mais evitando perguntas evasivas
- Use mais frases positivas e crie um clima de otimismo e possibilidades
- Proporcione um serviço técnico + atenção + simpatia + urbanidade + presteza
- Perceba os detalhes – o local; o tipo de serviço oferecido e o perfil do cidadão; os gestos; a forma de comunicar; a altura da voz; as promessas feitas que devem ser cumpridas...

LAS CASAS, 2012

"...sonhar é coisa que não se ensina. O sonho brota das profundezas do corpo, como a água brota as profundezas da terra. Como mestre só posso então lhe dizer uma coisa: 'conte-me seus sonhos, para que sonhemos juntos.'"

Rubem Alves



A escuta ativa



A escuta ativa tornou-se uma técnica muito importante no que diz respeito ao estabelecimento de um diálogo eficiente entre interlocutor e ouvinte.

A ferramenta consiste em uma pessoa transmitindo a mensagem e a outra ouvindo, compreendendo e interpretando com atenção as informações fornecidas, seja de forma verbal ou não verbal.





A escuta ativa

Segundo Joseph O'Connor, há quatro níveis de ouvir.

Escutar - O nível mais superficial não é realmente ouvir, mas apenas escutar. Escutar registra o som, as ondas sonoras da voz da outra pessoa. Você não tem que prestar atenção a alguém para escutá-lo.

https://youtu.be/_FEsVs664Ik



A escuta ativa

Ouvir - O segundo nível é ouvir o cliente, mas com uma pergunta em mente. “O que isso significa pra mim”? Você está ouvindo de dentro da sua experiência. é o adequado para as conversas do dia a dia. Ouvimos para encontrar informações importantes e para oferecer as nossas experiências em troca.



43

A escuta ativa

Prestar atenção - O terceiro nível é ouvir alerta para captar algo que o cliente diz.

Ouvir conscientemente –

Ouvir conscientemente é um ouvir profundo com um mínimo de julgamento. Você se mantém fora do caminho.



44

COMO REALIZAR UMA ESCUTA ATIVA

Acalme seus pensamentos

Controle o ambiente

Ouça cuidadosamente o que está sendo dito.

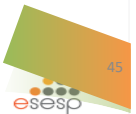
Use sinais não verbais positivos.

Use sinais verbais positivos.

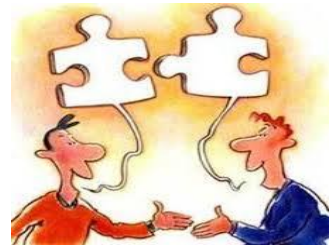
Faça backtracking

Faça pausas

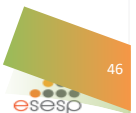
Evite comportamentos inúteis



Técnica da Escuta Ativa



- Escutar e compreender a mensagem inteira (verbal e não verbal)
- Dar sinais que estamos prestando atenção, como: Aham, Uhum, Ah, é?
- Assentimento com a cabeça, Sorrisos, Contato visual direto



Técnica da Escuta Ativa



- Resumir e pontuar o que foi dito pelo interlocutor parafraseando – repete-se com palavras diferentes uma parte da fala do interlocutor dando Feedback – dar sua opinião sobre o que foi dito, críticas e elogios.



Para que serve a escuta ativa?

Benefícios da escuta ativa

Serve para o mediador compreender as duas pessoas envolvidas no conflito.

A escuta ativa deve ser praticada ao longo de todo o processo de mediação.



Benefícios da escuta ativa

Promove o relacionamento interpessoal:

Promove o trabalho em equipe

Minimiza os conflitos organizacionais:

Aumenta a segurança

Gera confiança

Otimiza o tempo:

Desenvolve a empatia

Desenvolve a comunicação eficaz:



12 Tipos de Clientes (adaptação do livro Gestão de Serviços e Marketing Interno, Spiller et al)

Dicas de como atendê-lo

O Decidido – sabe o que quer e tem conhecimento do produto/serviço.

O Indeciso – normalmente busca informações que subsidiem sua decisão de busca do serviço e compara as diferentes condições oferecidas por outros Estados.



12 Tipos de Clientes (adaptação do livro Gestão de Serviços e Marketing Interno, Spiller et al)

O Estrela – gosta de atrair as atenções para si mesmo, frequentemente fazendo solicitações absurdas e tentando demonstrar mais conhecimento do que realmente possui

O Negociador – deseja sentir que está ganhando alguma vantagem extra no processo de atendimento.

O Confuso – tem uma vaga noção de seus desejos e necessidades e se mostra indeciso diante de muitas opções.

O Apressado – dá mostras de agitação e impaciência, consultando muitas vezes o relógio.

O Sem Pressa – é metódico, raramente pergunta ou solicita informação por impulso e costuma pensar duas vezes antes de tomar qualquer decisão.



12 Tipos de Clientes (adaptação do livro Gestão de Serviços e Marketing Interno, Spiller et al)

O Comunicativo – muitas vezes deseja apenas estabelecer um simples contato social.

O Não-Comunicativo – dificilmente procura estabelecer qualquer tipo de comunicação verbal

O Desatento – costuma chegar acompanhado de crianças impacientes ou estar preocupado com algum outro problema, de modo que é difícil prender sua atenção.

O que só diz SIM – deseja ser socialmente aceito e frequentemente está disposto a recompensar a quem o receba bem.



12 Tipos de Clientes/Cidadãos

(adaptação do livro Gestão de Serviços e Marketing Interno, Eduardo Spiller et al)

Escolha um dos tipos de clientes apresentados e apresente a forma mais correta de atendê-lo. A dramatização pode ser interessante.

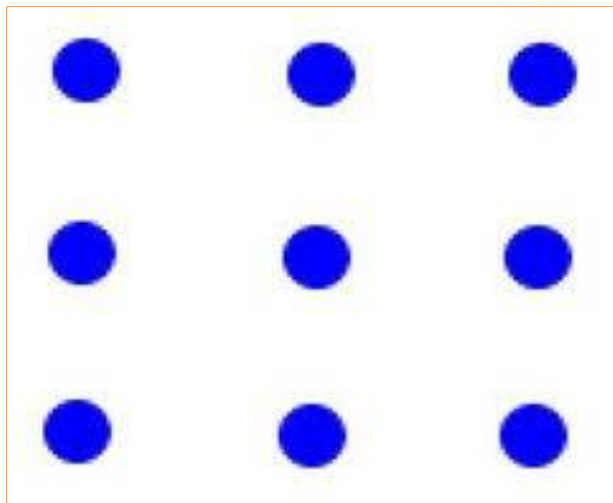
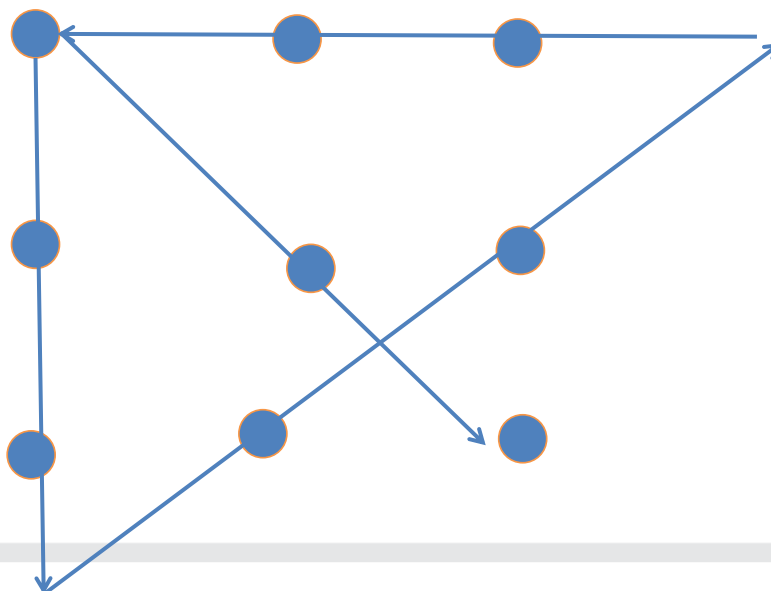
Faça por SINE

Dinâmica Pensamento Criativo- NOVE PONTOS

Matriz de Mudança e Aprendizagem - Paul Watzlawick (1921 – 2007)

O pensamento dentro e fora da “caixa” O conhecido problema dos nove pontos é a metáfora mais ilustrativa do que se considera a **essência da mudança**.

Resolva este enigma: - *Ligue os nove pontos com quatro linhas sem levantar o lápis da folha de papel.*

Dinâmica Pensamento Criativo- NOVE PONTOS**SOLUÇÃO - Dinâmica Pensamento Criativo - NOVE PONTOS**



EXCELÊNCIA / HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO



Professora mestre Marizinha Coqueiro
27 999 69 0403



SÓ OBSERVE!!!

Concentre-se nas imagens.





Please







Este é um momento de trocas. Então, me ofereça uma xícara vazia.



PROGRAMA

Unidade IV: Imagem profissional

- Emoções
- Apresentação pessoal
- Linguagem corporal
- Pontualidade e comprometimento
- Cooperação e trabalho em equipe
- Novos Hábitos para Humanização

INVENTARIO: EMOCIOGRAMA

Maria Rita Gramigna



As emoções são molas propulsoras de nossas reações, atitudes e comportamentos.

E importante reconhecer qual emoção está guiando nossos passos, de forma a reforçá-la ou cuidar para que outras entrem em ação, tornando nossos relacionamentos mais harmoniosos e nossa vida mais plena.



11

INVENTARIO: EMOCIOGRAMA

Maria Rita Gramigna



Algumas pessoas, guiadas por emoções pouco construtivas, tornam suas vidas e a dos que a rodeiam um verdadeiro caos. Que tal começar a administrar as emoções que estão te afastando da possibilidade de ser feliz e fazer os outros felizes? Este inventário vai ajudá-lo a identificar qual (ou quais) orienta sua vida. As situações contém alguns exemplos do cotidiano.



12

Emoções fundamentais



Alegria



Raiva



Afeto



Medo



Tristeza



Amor

COMEÇAM DE REPENTE E DURAM POUCO



**SENTIMENTOS
E EMOÇÕES**

EMOÇÕES- CORPO

- São reações a fatos, situações e pessoas.

Acompanhadas de reações orgânicas instantâneas.



Dirigidas para o exterior

Dimensão comunicacional

Intensidade Brevidade



SENTIMENTOS-MENTE

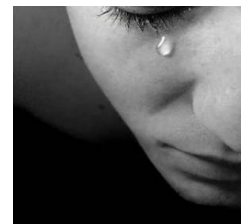
Capacidade de sentir, de se emocionar, de se comover diante de algo ou de alguém.

Acompanhadas de reações orgânicas ao longo do tempo.

Dirigidas para o interior

Dimensão particular

Suavidade e Duradouro



**Temos um cesto de
sentimentos guardados em
nossos pensamentos.**



17



EMOÇÕES - George Vittorio Szenészi

Emoções estão presentes em cada momento e não apenas nos momentos “emocionais” ou “emocionantes” da vida.

Estão em cada comportamento, cada pensamento, nos hábitos, nas avaliações e nos julgamentos, no que se diz e no que não se diz.

Emoções e sentimentos são os termômetros e os “indicadores” para as escolhas e decisões de cada instante.

Formam um mundo muitas vezes oculto por baixo de todas as reações humanas, especialmente as ditas racionais.



EMOÇÕES - George Vittorio Szenészi

Lidar com as emoções tem sido um dos aspectos mais delicados da vida organizacional, social e pessoal.

Geralmente são colocadas de lado por fazerem parte das reações sobre as quais as pessoas pouco aprenderam.

Outras vezes são abafadas com uma sutil orientação “**você precisa aprender a se controlar**”, ou “**isso passa**”...

Emoções são experiências que **passam pela vida** e que não precisam deixar rastros.



EMOÇÕES E SEUS TIPOS - George Vittorio Szenészi

Emoções são **respostas automáticas** aos eventos.

São **estados orgânicos envolvendo alterações fisiológicas em resposta a experiências com o mundo externo e com o mundo interno.**

Elas não são **nem positivas nem negativas.** São apenas **manifestações de energia, a energia emocional através do corpo.**

Podem, isto sim, **ser ou não ser agradáveis.**

As emoções informam se a experiência que se está passando reforça ou, de alguma forma ameaça a integridade da vida da pessoa.



VIVENCIANDO AS EMOÇÕES

Expressando - Dissipando - Segurando

Quando seguramos uma emoção ela vira outra coisa.
É substituída por apatia, ironia, temor, ansia ,

Tristeza --- apatia--- saudade
Raiva --- rancor
Medo --- ansiedade, cautela, insegurança

medo e tristeza --- CULPA
tristeza e raiva --- MÁGOA
raiva e medo --- ORGULHO



O QUE FAZER????

- 1º - aprender com a experiência
- 2º - compreender a experiência
- 3º - aceitação da vida como ela é - entrar no mistério da vida e as emoções desagradáveis se perdem

COMO FAZER????

Ressignificar



O QUE FAZER????**GERENCIAR AS EMOÇÕES**

Reconhecer — onde se manifesta no seu corpo/dê espaço para se manifestar.

Aceitar – compreenda que ela que te dar um recado

Respeitar – se desculpe e agradeça

Apreciar – delimite o espaço/forma, um nome e aprecie

Utilizar – aprendizado - deixe ela ir embora... imagine que está se livrando e fique com o aprendizado.

“Quanto um evento se repete em sua vida há uma lição que preciso aprender.”



Construam uma árvore , utilizando as informações contidas no texto.
Insira essas informações na árvore a partir das seguintes instruções:

Texto: Sim, eu faço a diferença!



ACIMA DA COPA DA ÁRVORE - Qual o título do texto e o nome do autor?



TRONCO- Qual a ideia principal do texto?

FRUTOS: De que trata o assunto- seus objetivos?

RAÍZES- O que mais chamou atenção no texto e por quê? (A raiz é a essência do texto- a sua origem/ criação)

MENSAGEM- Qual é a relação do texto com o curso?



25

EMOÇÕES



Manejo de Emoções e Sentimentos

Significa propor-se a aprender e a navegar pelo mundo das emoções e sentimentos, conquistando maior sintonia com o próprio mundo afetivo e o das outras pessoas, a fim de enriquecer a vida pessoal e as relações interpessoais.

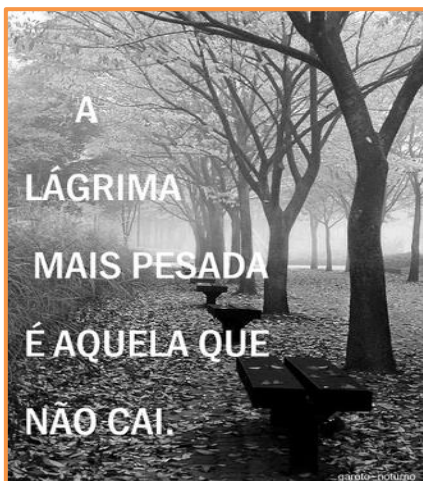


Manejo de Tensões e Sentimentos

Identificar oportunamente as fontes de tensão e estresse na vida cotidiana; saber reconhecer suas distintas manifestações e encontrar maneiras de eliminá-las de forma saudável.



Alfabeto emocional

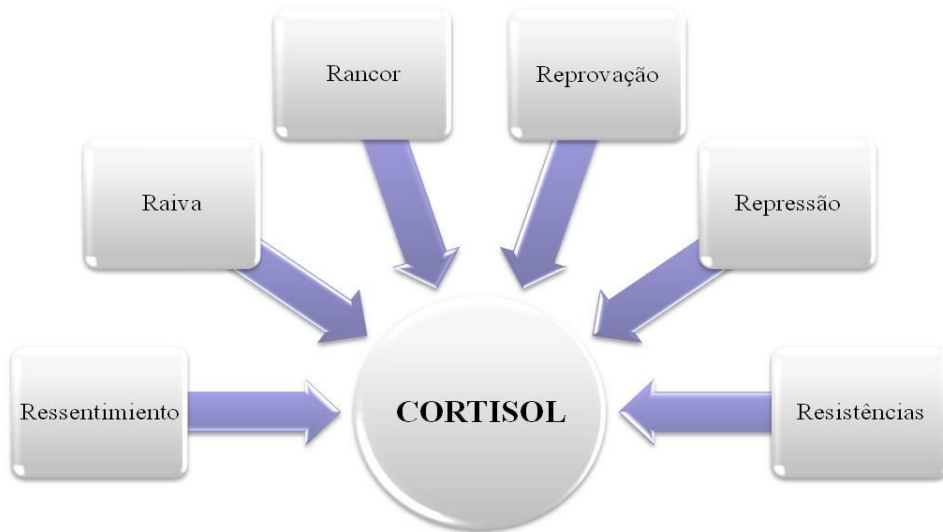


O Dr. Juan Hitzig estudou as características de alguns longevos saudáveis e concluiu que além das características biológicas, o denominador comum entre todos eles está em suas condutas e atitudes.

As condutas “S”:



As condutas “R”:



CONDUTAS “S”

• ATITUDES “A”

- Ânimo
- Amor
- Apreço
- Amizade
- Aproximação

CONDUTAS “R”

• ATITUDES “D”

- Depressão
- Desânimo
- Desespero
- Desolação

É necessário eliminarmos condutas “R”.

Desenvolvendo nossa Inteligência Emocional podemos viver mais tempo e melhor, com mais saúde e alegria.

Vamos aprender a eliminar o sangue ruim, muito **cortisol** e pouca **serotonina**, que deteriora a saúde e oportuniza doenças e acelera o envelhecimento.

O **bom humor** é chave para uma longevidade saudável.

SOMOS SERES EMOCIONAIS!!!

Emoções têm um propósito.

A emoção nos induz a uma ação.

Quando respondemos ao seu impulso recebemos um benefício, quando não, pagamos um preço.



SUAS EMOÇÕES E SUAS ENFERMIDADES!!!



RAIVA



ADOECE O FÍGADO



TRISTEZA



ADOECER OS PULMÕES



ANGÚSTIA



ADOECE O ESTÔMAGO



ESTRESSE



ADOECE O CORAÇÃO



MEDO



ADOECER OS RINS

APRESENTAÇÃO PESSOAL

Imagem pessoal é a marca que você deixa nas pessoas, é como será lembrado – positiva ou negativamente.



APRESENTAÇÃO PESSOAL

É o conjunto de percepções, atitudes, competências, e qualidades do profissional, que, somado a uma imagem visual adequada é capaz de conduzir à realização e a conquista do sucesso.

37



ATIVIDADE POR SINE

Sistema fora do padrão ou padrão fora do sistema? Entre a identificação e a expressão do indivíduo na emissão de passaportes

Questões para discussão

- Os serviços públicos estão reféns dos sistemas eletrônicos?
- O problema ocorreu devido a uma questão de ordem técnica ou cultural?
- Levando-se em conta a realidade multirracial de países como o Brasil, não seria possível se pensar em um sistema mais adaptado ao nosso contexto?
- Levando-se em conta questões de segurança internacional, o sistema utilizado seria realmente inadequado?
- Em algum momento um dos servidores se portou de forma inadequada? Se sim, quando? Qual a postura adequada para essa(s) situação(ões)? Quais são os deveres dos servidores públicos que lidam diretamente em serviços de atendimento ao cidadão?
- Quem está fora do sistema: Ana ou o sistema eletrônico utilizado pela Polícia Federal do Brasil?

Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, Nov 2014. Michelle Marques



38

CUIDADOS PESSOAIS



Aparência (cabelo, maquiagem, pele)

Roupas/ sapatos

Acessórios

Educação

Postura (não verbal)

Vocabulário

Saúde/higiene (hálito, desodorização)

39



LINGUAGEM CORPORAL



Braços cruzados

Queixo apoiado

Tamborilar os dedos

Andar de um lado ao outro

40



LINGUAGEM CORPORAL

Cenho franzido

Recostar-se na cadeira

Balançar a cabeça lateralmente

Virar os olhos

Dar de ombros descomprometido,
desinformado



41



- Cumprimente o porteiro
- Dê passagem no trânsito
- Faça elogios (só os sinceros)
- Tenha paciência na fila
- Agradeça ao garçom
- Olhe nos olhos
- Dê mais abraços
- Leia
- Sorria sempre

DICAS DE CORTESIA



42



PONTUALIDADE E COMPROMETIMENTO

TAREFA X RESPONSABILIDADE



43



COOPERAÇÃO E TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho isolado limita a produtividade.

Limita a eficiência e a criatividade: várias mentes podem encontrar soluções que, isoladamente, jamais seriam descobertas.



44



Inventário da Competência Trabalho em Equipe

Nome

Cargo/Função: Data: Area:

Este inventário tem como finalidade identificar a sua árvore pessoal na competência TRABALHO EM EQUIPE.

Para que o resultado retrate de forma adequada o seu perfil, marque somente as aquelas que "realmente" você coloca em prática.

Evite ser influenciado(a) pelo que voce "acha certo".



CULTURA DA INTERDEPENDÊNCIA

- Clima de ajuda mútua (cuidado de uns com os outros);
- Comunicação espontânea entre os diversos departamentos;
- Equipes funcionam como um times;
- Pessoas e as equipes são valorizadas por suas contribuições;
- Relação gerência - empregados é de respeito e de apoio;
- Gestão participativa.

O que é humanizar?

É um encontro entre sujeitos, pessoas, que podem construir uma relação saudável, compartilhando saber, emoção e experiência vivida

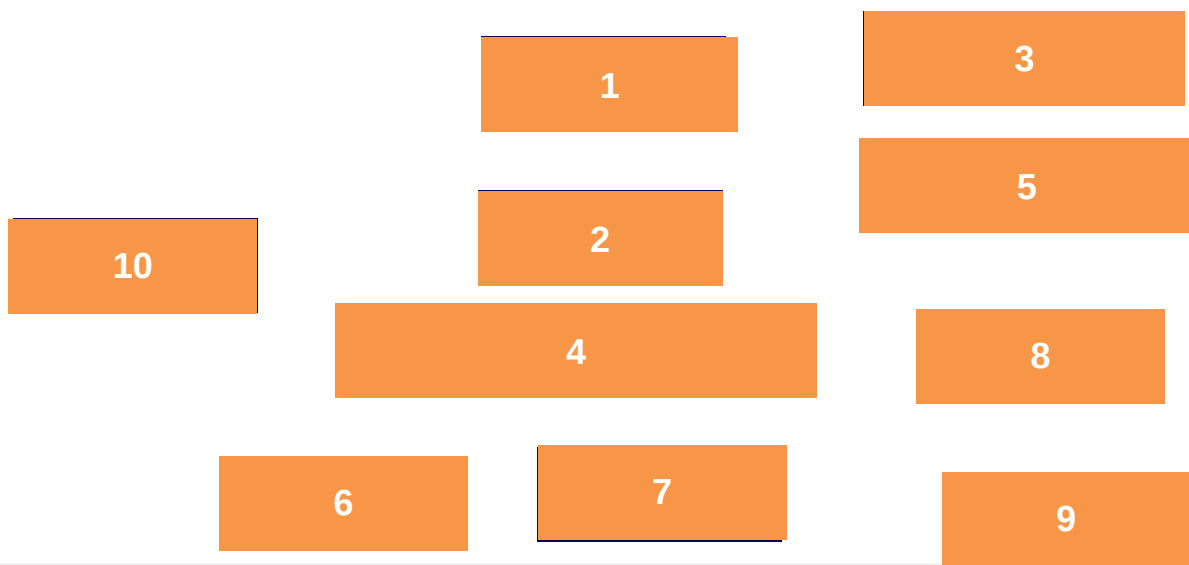
**CLIENTE EM
PRIMEIRO LUGAR**



**Só é possível humanizar... partindo da nossa própria
humanização**

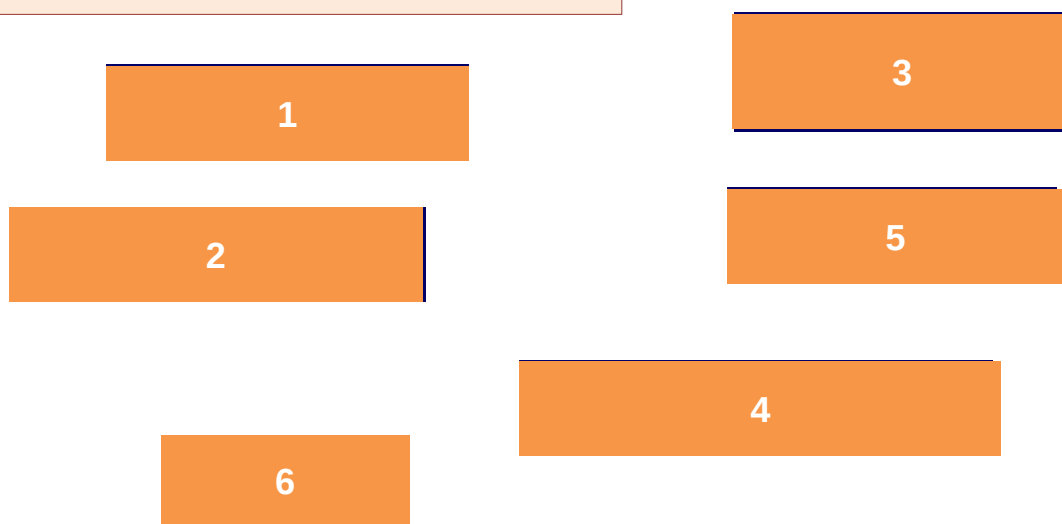


NOVOS HÁBITOS PARA HUMANIZAÇÃO



49

COMO PODEMOS NOS HUMANIZAR?

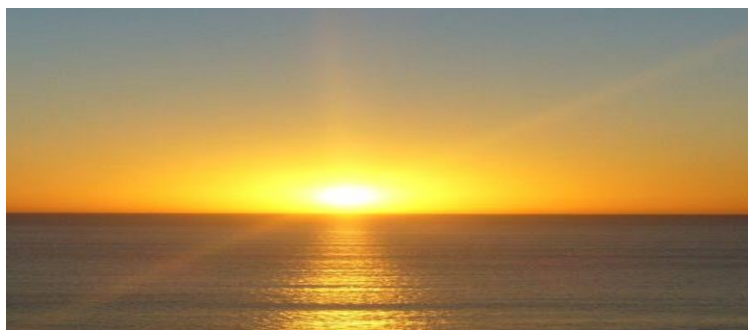


50

PARA REFLEXÃO

A vida nos permite ser melhores a cada dia!

Melhores, amigos, filhos, pais, colegas de trabalho, profissionais....



51



VÍDEO- O QUE VOCÊ QUER SER QUANDO CRESCE ?

<https://www.youtube.com/watch?v=IAnzAWt5t>

CI



52



PARA REFLEXÃO

1. Quem são seus clientes/cidadãos internos?
2. Cite algumas características de um atendimento com qualidade.
3. Quantas pessoas ou clientes/cidadãos são influenciados por um mau atendimento?
4. Você seria seu próprio cliente/cidadão?
5. O que você mais preza no atendimento?
6. Você avalia o seu atendimento?

53



REFERÊNCIAS

Abreu, Marisa. Psicólogos em São Paulo.

BERGAMINI, Cecília Whitaker; CODA, Roberto. **Psicodinâmica da vida organizacional**. São Paulo: Ática, 1997.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Organização de Alexandre de Moraes. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à filosofia**. São Paulo: Atlas, 2008.

COSTA, Daniel. **Endomarketing Inteligente**: a empresa pensada de dentro para fora. Porto Alegre: Dublidade, 2010.

FIATES, Gabriela Gonçalves Silveira. A utilização do QFD como suporte a implementação do TQC em empresas do setor de serviço. In: SANTOS, Cintia Aguiar dos. **Qualidade na prestação dos serviços: a visão do cliente com relação ao serviço esperado e o serviço previsto e os seus determinantes**. Disponível em:

<www.administradores.com.br/producao.../qualidade...servicos/.../download/> Acesso em: 30 mar. 2015.

54



NOVAES, Cristina B., LASSO, Sarah V., MAINARDES, Emerson W. **“Percepções de qualidade do serviço público”**. Revista Pensamento Contemporâneo em Administração. V. 9, n. 1, jan./mar. 2015, 107-123, 122, ISSN 1982-2596.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Excelência em Atendimento ao Cliente – Atendimento e serviço ao cliente como fator estratégico e diferencial competitivo**. São Paulo: M.Books, 2012.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11ª ed. São Paulo: Pearson, 2006.

ROCHA-PINTO, Sandra Regina da, et al. **Dimensões funcionais da gestão de pessoas**. 9. ed. Ver. Ampl. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

SÁ, Antonio Lopes de. **Ética profissional**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

SPILLER, Eduardo Santiago, et al. **Gestão de serviços e marketing interno**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

VIGOTSKY, L. **S.Psicologia pedagógica**. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

