



# Manual de Atendimento ao Público

[www.udesc.br/politicadecomunicacao](http://www.udesc.br/politicadecomunicacao)



**Reitor**

Marcus Tomasi

**Secretário de Comunicação**

Luiz Eduardo Schmitt

**Secretaria de Comunicação da Udesc**

comunicacao@udesc.br | (48) 3664-8009

# Manual de Atendimento ao Público

**Coordenação**

Celia Penteado

**Colaboração**

Carlito Costa e Thiago César Augusto

**Revisão**

Rodrigo Brüning Schmitt

**Edição Gráfica**

Gustavo Cabral Vaz e Fê Pimentel Teixeira

Este manual integra as iniciativas previstas  
na Política de Comunicação da Udesc

# Sumário

Excelência no atendimento .....	5
Comunicação e os tipos de linguagem.....	5
Quem é o público? .....	6
Como prestar um atendimento de qualidade?.....	6
Atendimento telefônico .....	7
Dicas de postura .....	8
Apresentação pessoal.....	9
Uso do celular.....	10
Internet .....	10
Conclusão .....	11



# Apresentação

A qualidade do atendimento ao público apresenta-se como um desafio institucional e, com a divulgação do Guia de Atendimento ao Público, a Udesc tem como meta aprimorar e uniformizar o serviço oferecido tanto à comunidade externa como à comunidade interna (servidores, alunos e pessoal terceirizado).

É sempre bom lembrar que, para o público, a pessoa que está realizando o atendimento representa a universidade. A boa impressão que se tem da instituição pode ser anulada por um único atendimento displicente.

Para um atendimento de excelência, é essencial preparar-se para novas práticas que impliquem mudanças de comportamento. Com uma postura adequada, é possível aperfeiçoar o atendimento, enfatizando características como rapidez, flexibilidade, cordialidade e, sobretudo, qualidade no trato com o público.

Com este pensamento, a Secretaria de Comunicação (Secom) divulga os pontos que considera relevantes nas relações interpessoais, lembrando que a criação deste manual foi prevista na Política de Comunicação da Udesc.

**Secretaria de Comunicação da Udesc**

# Excelência no atendimento

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza.

O “bom atendimento” é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. Por isso, é bom ter em mente que ele é, antes de tudo, a razão do seu trabalho. Ao atender o público, é necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os ânimos quando necessário.

## Comunicação e os tipos de linguagem

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida.

A norma culta é a forma linguística ensinada nas escolas e difundida nas gramáticas. Exemplo: “Estou preocupado”. Sendo mais espontânea e criativa, a língua popular se afigura mais expressiva e dinâmica. Exemplo: “Tô preocupado”.

A gíria é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente. Exemplos de gírias muito usadas pela população: “gato” ou “gata”, “brother”, “mano”, “tã ligado”, entre outras possibilidades.

É recomendável que as gírias sejam evitadas no ambiente de trabalho. Claro que é compreensível falar uma ou outra gíria, mas carregar o vocabulário com elas torna a fala inconveniente.

É importante que fique claro que o público é a razão de ser da universidade, por isso satisfazê-lo é essencial para a manutenção do bom clima institucional.

# Quem é o público?

**Público (ou cliente) interno** – São todos os servidores e companheiros de trabalho, tais como professores, técnicos, estagiários, bolsistas e terceirizados. Entende-se por público interno o indivíduo que trabalha para a instituição, participando ativamente dela. De acordo com esse conceito, os funcionários prestam serviços internos a outros funcionários, ou seja, todos os trabalhadores (servidores e terceirizados) são “clientes” uns dos outros.

**Público (ou cliente) externo** – São todos aqueles atendidos pela universidade: alunos, imprensa e a comunidade em geral.

## Como prestar um atendimento de qualidade?

Com boa vontade, profissionalismo e, acima de tudo, respeito ao público, buscando sempre ouvir o que as pessoas têm a dizer. Além disso, é importante conhecer a estrutura organizacional e as atividades realizadas pelos funcionários. Tais informações são fundamentais para tornar um atendimento eficiente.

### Recepção

- Cumprimente. Frases como “Bom dia” ou “Como vai?” demonstram acolhimento e educação.
- Se for o caso, indique um local para a pessoa sentar enquanto aguarda.
- Inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa.
- Seja proativo. Pergunte à pessoa: “Em que posso ajudar?”.
- Tenha paciência ao ouvir a pessoa, não a interrompa bruscamente.
- Durante o atendimento, não atenda telefonemas ou seu celular.
- Trate a todos com igualdade e cordialidade.
- Procure sorrir. Além de calorosa, essa atitude demonstra abertura e disposição.

- Ao prestar atendimento, esqueça seus problemas pessoais.
- Evite bocejar, tossir ou emitir sons que possam ser interpretados como sinal de desleixo pela pessoa atendida.
- Procure ser discreto: discuta apenas assuntos profissionais.
- Se necessário, conduza o visitante ao destino desejado (se ele precisar, por exemplo, se dirigir a outro setor).
- Não diga “Ele não se encontra” ou “Ele não chegou ainda”. Diga apenas “Ele não está”.
- Evite usar diminutivos como “ele deu uma saidinha” ou “quer deixar um recadinho”, que passam a impressão de falta de seriedade com o trabalho.
- Mantenha a calma mesmo com pessoas menos educadas. Jamais as interrompa, discuta ou seja agressivo com elas.
- Não fale baixo nem gritando, use um tom moderado. E procure transmitir as informações de maneira rápida e correta.
- Se você não tiver resposta para a questão, procure a solução e dê um retorno à pessoa atendida. Nunca a deixe sem resposta.

## Atendimento telefônico

O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo, por isso:

- Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa: “Quem quer falar, por favor?”. Nunca diga: “Quem fala?”, “Quem é?”, “Quem gostaria?”.
- Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta, papel e relação de ramais.
- Anote todos os recados e encaminhe-os à pessoa que precisa recebê-los.
- Ao falar pelo telefone, esqueça seus problemas pessoais. Sua voz deve soar calma e agradável.
- Peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto caso necessário.
- O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal.
- Evite deixar a pessoa esperando na linha.

- Não atenda ao telefone olhando o computador, pois essa atitude prejudica o bom atendimento.
- Se necessário, explique novamente, de outra maneira, até que a pessoa entenda a mensagem.
- Se outro ramal tocar na mesma sala e o responsável não estiver presente, atenda. Informe que a pessoa procurada não está em sua mesa no momento e pergunte quem está ligando e se deseja deixar um contato/recado. Anote e repasse ao colega.
- Ao receber recado de que alguém lhe procurou durante uma ausência, não deixe de retornar a ligação.

## Como atender?

Veja abaixo o atendimento-padrão recomendado:

- Udesc Ibirama, Maria, bom dia.

Em relação aos setores/ramais, é aconselhável manter esse padrão, por exemplo:

- Extensão, Maria, bom dia.

Diante de erros e problemas:

- Peça desculpas.
- Explique o que ocorreu, evitando justificar.
- Procure corrigir o erro imediatamente ou dizer quando e como o erro será corrigido.
- Após a correção e/ou solução de algum problema, contate a pessoa interessada e certifique-se da satisfação dela.



# Dicas de postura

- Coloque-se no lugar das pessoas e procure atender às expectativas.
- Preste atenção: não apenas ouça as pessoas, mas esforce-se para entender o real significado do que dizem.
- Seja gentil, atencioso e disposto.
- Use palavras simpáticas no relacionamento diário com as pessoas à sua volta: “Bom dia”, “Por favor”, “Com licença”; homens devem dizer “obrigado” e mulheres, “obrigada”.
- Tente resolver na hora e não “daqui a pouco”, eliminando o hábito da procrastinação (adiamento ou “deixar para depois”).
- Evite também o jogo de responsabilidade; há quem mande as pessoas de um lugar para outro, sem nunca resolver nada.
- Evite falar pegando nas pessoas – mantenha uma distância razoável.
- Não se refira à pessoa como “querido”, “amigo” etc.
- Evite falar alto no seu trabalho.
- Não reclame do salário, da vida, da família e do mundo.
- Não faça fofocas.
- Procure ter flexibilidade e não aja como um “robô”, tampouco como um funcionário rígido que diz “sinto muito, mas não podemos fugir das regras”.
- Não repreenda alguém em público, fale a sós posteriormente.
- Seja empático e aceite pontos de vista diferentes do seu.
- Assuma uma postura firme e assertiva. Adotar uma postura do tipo “isso não diz respeito ao meu trabalho” não ajuda.
- Às vezes, as reclamações da pessoa atendida são improcedentes, porque estão em desacordo com os procedimentos da instituição. Se isso ocorrer, explique a situação em termos claros e simples.
- Trabalhe em equipe: coopere com os outros colegas e mantenha relacionamentos positivos e produtivos com outros funcionários, sejam eles do mesmo grupo ou de diferentes setores da universidade.

## Apresentação pessoal

- Evite usar roupas extravagantes, que chamem muito a atenção, como decotes muito ousados, roupas muito curtas ou apertadas e que possam trazer algum tipo de constrangimento ao público.
- Use bom senso ao se vestir para trabalhar. Não compareça ao trabalho de bermuda ou como se estivesse de folga. Passe uma imagem profissional.
- Evite usar perfume muito forte.

## Uso do celular

- Ao atender o celular, sendo o assunto particular, fale baixo e seja breve.
- Mantenha o toque do seu celular num tom em que somente você ouça.
- Se o telefone celular alheio tocar e seu dono não estiver no local, não atenda. Telefone celular é um objeto pessoal.

## Internet

- Procure responder os e-mails em até 24 horas.
- Cheque os e-mails a cada duas horas. Demandas mais urgentes virão pessoalmente ou por telefone.
- Use o e-mail institucional apenas para assuntos relacionados a Udesc. A instituição pode ter acesso aos sites que você costuma acessar, por isso, fique atento.
- A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Setic), da Udesc, regulamenta o uso apropriado dos recursos tecnológicos, promovendo a proteção dos usuários, dos equipamentos e da própria administração do sistema (Normativa nº 002, de 2 de julho de 2008).

# Conclusão

A normatização do atendimento fará com que tenhamos um sistema que garanta uniformidade, rapidez, presteza e, sobretudo, qualidade no atendimento.

Se não nos esforçarmos em fazer o melhor, mesmo em tarefas que possam parecer simples, jamais nos serão confiadas tarefas de maior importância.

## Referências bibliográficas

FERRAZ, Kátia Maria de Andrade e MORAES, Thais Cristiane Campos. Divisão de Biblioteca e Documentação/ Universidade de São Paulo - USP, 2015.

ALVES, Ellys Felipe/FILHO, Francisco Canindé/PORLAN, Marcelo/CHAVES, Renato Starling. Guia de Atendimento Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), 2015.



Av. Madre Benvenuta, 2007 | Itacorubi | Florianópolis/SC  
CEP 88035-901 | Telefone: (48) 3664-8000  
[www.udesc.br](http://www.udesc.br) | [facebook.com/udesc](https://facebook.com/udesc) | [twitter @udesc](https://twitter.com/udesc)