INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
CAMPUS PORTO VELHO ZONA NORTE
DEPARTAMENTO DE PESQUISA, INOVAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO
PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU* EM PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NA GESTÃO PÚBLICA

ANGELINA GOMES DE BRITO ALMEIDA
RODOLFO TEIXEIRA FERNANDES

CURSO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS

PORTO VELHO
2021

ANGELINA GOMES DE BRITO ALMEIDA
RODOLFO TEIXEIRA FERNANDES

CURSO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como pré-requisito para obtenção do título de Especialista em Planejamento Estratégico na Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia.

Orientadora: Profª Marialva de Souza Silva.

.

PORTO VELHO
2021

FICHA CATALOGRÁFICA
IFRO - CAMPUS PORTO VELHO ZONA NORTE

A447c Almeida, Angelina Gomes de Brito

Curso atendimento ao público nos órgãos públicos. / Angelina Gomes de Brito Almeida; Rodolfo Teixeira Fernandes -- Porto Velho, Rondônia, 2021.

26 f.: il.

Orientadora Profª. Marialva de Souza Silva

Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação Lato Sensu em Planejamento Estratégico na Gestão Pública)

1. Treinamento. 2. Cliente. 3. Atendimento. I. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia. II. Título.

CDD: 658.8

Bibliotecária Responsável: Marlene Fouz da Silva CRB11/946

RESUMO

O Curso de Atendimento ao Público nos Órgãos Públicos é um treinamento para gestores públicos, empreendedores, acadêmicos e público em geral, tendo em vista a grande insatisfação do usuário de atendimento nas instituições públicas, e tem o objetivo de aperfeiçoar a forma de se relacionar com a público e que o gestor público possa implementar técnicas posturas de atendimento ao público, bem como orientar sua equipe de trabalho, a fim de fomentar os resultados e a imagem positivas da instituição. O curso foi ministrado na modalidade EAD utilizando o aplicativo MEET e link https://mett.google.com/mkw-ncxt-rvz, de forma expositiva e com interação com os participantes, foi aplicado dinâmica eles responderam questionário cujas perguntas faziam referências a um estudo de caso CESAR, apresentado pelos ministrantes.

Palavras-chave: Treinamento, Cliente, Atendimento.

ABSTRACT

The Public Service Course in Public Agencies is a training for public managers, entrepreneurs, academics, and the public, in view of the great dissatisfaction of service users in public institutions and aims to improve the way of relating to the public and that the public manager can implement techniques and posture of service to the public, as well as guide their work team, to foster the institution's positive results and image. The course was taught in the modality EAD using the application MEET and link https://mett.google.com/mkw-ncxt-rvz, in an expository way and with interaction with the participants, a dynamic was applied. They answered a questionnaire whose questions referred to a CESAR case study, presented by the ministers.

Keywords: Training; Customer; Service.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 3
2 ATENDIMENTO AO PÚBLICO 4
2.1. IMPORTÂNCIA EM DESENVOLVER A EXCELÊNCIA AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO 4
2.2. O PROCESSO DE RECUPERAÇÃO 6
2.3. OS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DO ATENDIMENTO COM EXCELÊNCIA 7
3. IDENTIFICAÇÃO 8
3.1**.** INSTITUIÇÃO RESPONSÁVEL 8
3.2**.** ELABORAÇÃO DO PROJETO – ORGANIZAÇÃO E EXECUÇÃO DO EVENTO 8
3.3. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO 8
3.4. NATUREZA DO CURSO 8
3.5. MODALIDADE 8
3.6. CARGA HORÁRIA 8
3.7. ÁREA TEMÁTICA 8
3.8. PERÍODO DE REALIZAÇÃO 8
3.9. NÚMERO DE VAGAS 9
3.10. PERÍODO DE SELEÇÃO 9
3.11**.** PÚBLICO-ALVO 9
3.12. LOCAL 9
4. MINISTRANTES 9
5. EMENTA 9
6. JUSTIFICATIVA 10
7. OBJETIVOS DA AÇÃO EDUCACIONAL 11
7.1. OBJETIVO GERAL 11
7.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 11
8. PROGRAMAÇÃO 11
9. AVALIAÇÃO DE REAÇÃO E CERTIFICAÇÃO 13
9.1 AVALIAÇÃO DE REAÇÃO 13
10. CERTIFICAÇÃO 17
11. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS E INSTITUCIONAIS 18
11.1. TÉCNICO-PEDAGÓGICO 18
11.2. INSTITUCIONAIS 18

12. CUSTOS ESTIMADOS 18
13. METODOLOGIA 18
14. RESULTADOS E DISCUSSÃO 19
15. CONSIDERAÇÕES FINAIS 21
REFERÊNCIAS 22

1 INTRODUÇÃO

Um projeto de extensão do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), *Campus* Porto Velho Zona Norte, ofertou o curso de Atendimento ao Público nos Órgãos Públicos. Desenvolvido pelos alunos Angelina Gomes de Brito Almeida e Rodolfo Teixeira Fernandes, a atividade de ambos os formandos fez parte do Curso de Pós-Graduação em Planejamento Estratégico na Gestão Pública.

Participaram da formação os demais alunos matriculados na Pós-Graduação em Planejamento Estratégico na Gestão Pública, servidores do IFRO e comunidade externa em geral. O encontro ocorreu em 5 de junho de 2021 das 19h às 22h30, realizado de forma 0n-line, utilizando o aplicativo MEET e link https://mett.google.com/mkw-ncxt-rvz, sob coordenação da Professora Marialva de Souza Silva, apoio TIC: Diêgo Alexandre Duarte (Técnico em Administração - IFRO, Equipe de Apoio - Escola de Negócios: Raiane Ninck Testzlaff (Gestão Comercial - IFRO) Caroline dos Santos Dantas (Técnico em Finanças - IFRO) Erenita Peres do Nascimento (Gestão Comercial - IFRO).

O curso em tela tinha disponíveis 150 (cento e cinquenta) vagas, das quais 50 vagas destinadas para matriculados na Pós-Graduação em Planejamento Estratégico na Gestão Pública; 10 vagas destinadas aos Professores do IFRO; 10 vagas destinadas aos Servidores do IFRO; 80 vagas destinadas ao público em geral.

Registramos que não houve 158 (cento e cinquenta e oito) inscrições, no dia 05/06/2021 havia presentes 78 (setenta e oito) participantes, contudo, a extensão do google registrou 153 (cento e cinquenta e três) entradas com e-mail dos inscritos, registra-se também que algumas pessoas estavam usando uma mesma conta, ex. Cristiane Almeida estava com 02 filhos assistindo no mesmo notebook.

O Atendimento ao Público nos Órgão Públicas é um treinamento para gestores públicos, empreendedores, acadêmicos e público em geral, com o objetivo de aperfeiçoar a forma de se relacionar com a público e que o gestor público possa implementar técnicas de atendimento ao público, bem como orientar sua equipe de trabalho, a fim de fomentar os resultados positivos da instituição.

Com o avanço da Tecnologia da Informação e Comunicação, hoje o mercado tem o cliente mais informado e por sua vez, mais exigente. Dessa forma se faz

necessário que gestores públicos conheçam e entendam todo o processo institucional para que possa ofertar um atendimento de excelência e eficaz ao seu cliente.

2 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Atendimento ao Público, significa: Responder perguntas: Resolver problemas: Deslindar emaranhados de logística corporativa; consertar o que se rompeu e encontrar o que foi perdido; acalmar o cliente furioso e deixar o tímido à vontade. E, a cada caso, tirar um coelho da cartola: fazer com que as pessoas encontrem os produtos, os serviços e as soluções ideais para elas.

2.1. IMPORTÂNCIA EM DESENVOLVER A EXCELÊNCIA AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Atendimento ao cliente é um concito aplicável a todas as organizações, indústrias e seus funcionários. Não é um conceito que deva ficar confinado à frente de atendimento de lojas, hotéis, restaurantes, companhias aéreas, etc. (FREMANTLE, 1994).

O atendimento ao cliente também é aplicável ao pessoal que atende ao telefone, aos departamentos que trabalham para a organização e aos executivos que têm de apresentar um alto grau de liderança, apoio e orientação às suas empresas.

De acordo com Tschohl (1996), “para os clientes, todo e qualquer funcionário é a empresa”. É o desempenho deste, no contato com o cliente que determina uma relação de fidelidade e confiança ou não.

Fremantle (1994), afirma que “os clientes são um patrimônio para se investir, porém muitos profissionais contrapõem essa ideia afirmando que melhorias, e treinamentos custam muito dinheiro, o que leva muitas empresas a optar pela redução ou cortes desse custo”. Isso não significa a redução de pessoal, treinamento, salários, benefícios, mas sim a redução dos benefícios que se faz para o cliente (qualidade, conforto, entrega, prazos etc). Porém ele não quer apenas a pagar pelo produto básico, quer realmente pagar pelo custo e um atendimento diferenciado e de qualidade.

Mesmo não sendo novo, o conceito de atendimento ao cliente tem ficado apenas nas palavras e não nas atitudes. Fala-se muito sobre a excelência em atendimento ao cliente através de programas de treinamento caros e certificados das pessoas que participaram deles. No entanto, na prática, o índice de êxito não é percebido ou explicitado pelas organizações.

Sobre as habilidades pessoais necessárias para o atendimento, Fremantle (1994), contribui “a partir de uma pesquisa e da identificação de algumas técnicas de atendimento que, segundo o autor, podem ser desenvolvidas por qualquer profissional da área de atendimento, que deseja surpreender positivamente seus clientes”.

Sob a visão de Fremantle (1994), “existem catorze técnicas consideradas testes chave para um incrível atendimento ao cliente. Estas técnicas são bem básicas e aplicáveis a todos os tipos de organizações de qualquer setor, da indústria, do comércio ou de serviço.”

Cumprir as promessas de atendimento é uma das técnicas. A credibilidade pessoal do profissional e, logo, da empresa estará em jogo quando se deixa de cumprir promessas. Já, atender ao telefone em cinco segundos é outra técnica fundamental ao bom atendimento, pois quando se ultrapassam os limites de atendimento telefônico aceitáveis, o cliente agirá de forma negativa e poderá até procurar outro lugar. A demora no atendimento telefônico resulta na impressão de uma empresa desorganizada, desleixada, onde os funcionários não se importam com os clientes. O retorno a uma necessidade do cliente deve ser padronizado em no máximo dois dias, já que o cumprimento desse padrão reduzirá a necessidade de os clientes irem atrás dos assuntos, assim como reduzirá o tempo desperdiçado pelo pessoal, que teria sua atenção desviada atrás deles. Assim como a técnica de reduzir o tempo de resposta ao cliente, deve-se propor também, um tempo máximo de espera de cinco minutos. Os clientes perdem tempo e dinheiro tendo que esperar por atendimento, gerando certa irritabilidade e infidelidade, pois acabarão por não voltar mais. Diminuir o tempo de espera significa uma circulação maior de clientes, melhor produtividade e mais renda.

Seu trabalho tem uma importância vital. As pesquisas comprovam: organizações que se empenham para valer em prestar um serviço de alta qualidade no atendimento estão obtendo melhores resultados, têm menos clientes insatisfeitos.

A maioria de nós só escuta 25% do que ouve. O que acontece com os outros 75%? Nós os eliminamos. Entram por um ouvido e saem pelo outro, como se nunca tivéssemos escutado nada. Embora ouvir seja muito importante, é surpreendente que só façamos isso da forma adequada muito poucas vezes. Mas, como o bom atendimento envolve escutar e compreender os clientes e responder a eles, ouvir bem é uma habilidade importante para os que praticam o Atendimento Nota 10. Quando escuta bem, você:

- Descobre o que o cliente quer e aquilo de que ele precisa.
- Evita mal-entendidos e falhas.
- Reúne pistas sobre maneiras de melhorar sua forma de prestar o serviço
- Constrói relacionamentos duradouros com os clientes.

2.2. O Processo de Recuperação

Uma vez identificado o problema do cliente, o processo de recuperação deve começar. Nem todos os seis passos apresentados a seguir têm que ser usados necessariamente com todas as pessoas. Personalize suas ações em cada situação específica, utilizando o que sabe sobre os produtos e serviços da instituição e o que puder descobrir sobre as dificuldades encontradas pelos clientes. Não generalize.

Peça desculpas. Não importa de que seja a culpa. Os clientes querem que alguém reconheça o problema e manifeste interesse por sua decepção. Dizer: “*Sinto muito pelo transtorno*” não custa nada e conquista o perdão deles.

Ouça e demonstre empatia. Trate os clientes de um modo que mostre interesse por eles e pelo problema. As pessoas têm sentimentos e emoções e desejam que o lado pessoal da transação seja reconhecido.

Prestar um atendimento Nota 10 – o tipo de atendimento que transmite uma impressão positiva e duradoura aos clientes – consiste em mais do que simples cortesia. Muito mais.

O primeiro fundamento é compreender o que é um bom atendimento – do ponto de vista do cliente. Um bom atendimento de qualidade proporciona recompensas internas: redução da rotatividade dos funcionários e do número de faltas ao trabalho e mais satisfação profissional.

Outras questões imprescindíveis são: saber o que você faz, como faz, o nível de qualidade que seu trabalho deve ter e executá-lo incansavelmente.

2.3. Os Princípios Fundamentais do Atendimento com Excelência

Proporcionar um atendimento Nota 10 é criar uma experiência positiva e inesquecível para cada cliente. Corresponde a suprir expectativas e satisfazer necessidades, de tal modo que você seja visto como alguém com quem é fácil negociar. Significa procurar oportunidades de surpreender e cativar o cliente de um modo único e inesperado.

A única regra inquebrável: para o cliente, você é a organização. Os clientes não fazem distinção entre você e a sua instituição. Eles não sabem o que acontece por trás das portas com o aviso "*Somente para Funcionários*". Não conhecem suas áreas de responsabilidade, a definição do seu trabalho nem o que você pode ou não fazer pessoalmente para ajudá-los. E também não se importam com nada disso. Para os clientes, tudo isso é problema seu, e não deles.

A única regra inquebrável: para o cliente, você é a organização cada interação entre um cliente e um profissional de atendimento é um momento na cadeia de experiências do primeiro. Se, ao atendê-lo, você cometer um erro em seu elo da corrente, provavelmente estará apagando da mente dele todas as lembranças de bom tratamento que ele possa ter recebido até aquele momento. Caso faça a coisa certa, terá a chance de corrigir as falhas que possam ter acontecido antes que o cliente chegasse até você.

Conto "*Disney World*" Assim como o funcionário da Disney, você pode criar ou quebrar uma cadeia de ótimo atendimento e de recordações incríveis.

A única regra inquebrável: para o cliente, você é a organização se a sua atividade tem relação com servir clientes e lidar com o público, a qualidade do atendimento que você presta a todas as pessoas – às gentis e às desagradáveis, às espertas e às de raciocínio lento, às que você gostaria de levar para casa e mimar e àquelas que, em sua opinião, jamais deveriam ter nascido – determina o sucesso da instituição para a qual você trabalha. Resumindo: "*você é a instituição*"

3. IDENTIFICAÇÃO

3.1. Instituição Responsável

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – IFRO.

3.2. Elaboração do Projeto – Organização e Execução do Evento

Angelina Gomes de Brito Almeida;
Rodolfo Teixeira Fernandes;

3.3. Identificação do Curso

Curso de Atendimento ao Público nos Órgãos Públicos

3.4. Natureza do Curso

Curso de Aperfeiçoamento para gestores públicos, empreendedores, acadêmicos e público em geral.

3.5. Modalidade

Educação à Distância.

3.6. Carga Horária

4 horas-aula.

3.7. Área Temática

Atendimento ao Público.

3.8. Período de Realização

05 de junho de 2021 das 19h às 22h30.

3.9. Número de Vagas

150 participantes, sendo destinadas 50 vagas para matriculados na Pós-Graduação em Planejamento Estratégico na Gestão Pública; 10 vagas para Professores do IFRO; 10 vagas para Servidores do IFRO; e, 80 vagas para o Público em geral.

3.10. Período de Seleção

As inscrições foram efetuadas pelo link: https://www.even3.com.br/projetozn2021, no período de 17 a 31 de maio de 2021.

A lista de inscritos foi submetida à Coordenação do Curso para deferimento, no dia 01 de junho de 2021.

3.11. Público-Alvo

Alunos matriculados na Pós-Graduação em Planejamento Estratégico na Gestão Pública, Professores, Servidores do IFRO, gestores públicos, empreendedores e pessoas interessados na temática.

3.12. Local

O curso será online, realizado por meio do link: https://meet.google.com/mkw-ncxt-rvz.

4 MINISTRANTES

Angelina Gomes de Brito Almeida.

Rodolfo Teixeira Fernandes.

5 EMENTA

- Princípios fundamentais do atendimento com excelência;

- O que é um bom atendimento do ponto de vista do cliente;
- Conhecendo CESAR
- Os segredos do atendimento com excelência;
- Escutar é uma arte;
- Processo de Recuperação.

6 JUSTIFICATIVA

A constatação de que o país precisa de instituições mais eficiente e exige que o assunto tenha prioridade para avançar na perspectiva de trazer resultados positivos em benefício da sociedade.

Com o ambiente em constante mudança as empresas que decidem sobreviver na busca por mercado e cliente cada vez mais exigente, devem se preocupar para serem competitivas, buscando ajustes internos e formulando ações estratégicas para obter os melhores resultados. Bons resultados são consequências de além de uma estratégia bem elaborada e implementada, seus colaboradores e seus gestores bem capacitados em seus ofícios, bem como no atendimento ao público que por sua vez é a mola propulsora de seus negócios.

O IFRO é responsável pelo planejamento e execução das atividades de gestão de Recursos Humanos no âmbito da instituição e comunidade no que se refere ao desenvolvimento, capacitação, administração e controle de pessoas, introduzindo e desenvolvendo medidas que visem a eficiência e eficácia da área.

Considerando assim o atual modelo da Administração Pública Gerencial, com foco nos resultados, aumento da qualidade e eficiência dos serviços oferecidos, sugere-se que os servidores do IFRO deverão alinhar-se às premissas da instituição, e a área deve estar preparada para captar as necessidades e extrair o melhor das equipes. Para tanto, o bom atendimento ao público interno e externo é um aspecto determinante para o alcance de resultados significativos.

A qualidade do atendimento, portanto, é a impressão que permanece nos valores institucionais, tornando-se um fator essencial para a construção de uma imagem institucional e constante desafio, com a necessidade de aperfeiçoamento permanente.

Assim, esta formação propõe desenvolver habilidades essenciais de uma abordagem dinâmica sobre a importância do relacionamento com o público interno e externo, mesclando conceito e prática e possibilitando aos participantes, aplicações diárias dos conhecimentos e retorno da satisfação, assim como a prevenção e o tratamento de conflitos.

Dessa maneira, torna-se imprescindível o IFRO investir no atendimento de excelência com ênfase na ética pessoal e profissional, é uma necessidade já reconhecida pela instituição.

7 OBJETIVOS DA AÇÃO EDUCACIONAL

7.1. Objetivo Geral

Promover o aperfeiçoamento de gestores públicos, empreendedores, acadêmicos e o público em geral face as dificuldades de relacionamento com o público.

7.2. Objetivo Específico

- De forma específica, o participante do curso deverá ser capaz de:
- Reconhecer a importância da qualidade no atendimento ao público;
- Aplicar técnicas de relacionamentos e de comunicação para o atendimento ao público a fim de melhorar o relacionamento com o público;
- Aplicar as técnicas para manter o equilíbrio emocional e como lidar com os mecanismos de defesa a fim de minimizar conflitos;
- Promover aperfeiçoamento de gestores públicos, empreendedores, acadêmicos e público em geral;
- Orientar quanto as boas práticas no atendimento com excelência ao público nos órgãos públicos.

8 PROGRAMAÇÃO

05 de junho de 2021 às 19:00 por meio do Link: https://meet.google.com/mkw-ncx https://meet.google.com/mkw-ncxt-rvz.

Imagem 1 – Curso

Fonte: Autores

Ministrante: Angelina Gomes de Brito Almeida, Pós-graduada em Administração Pública Judiciária. FGV (2008); graduada em Administração Pública pela São Lucas (2007). Área de Atuação: Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, Facilitadora: Planejamento de processos de gestão de projetos, processos e pessoas. Instrutora Interna em: Gestão de Projetos; Planejamento Estratégico.

Imagem 2 – Ministrante: Angelina Gomes de Brito Almeida

Fonte: Autores

Ministrante: Rodolfo Teixeira Fernandes: Pós-graduado em Gestão Cartorária pela Escola da Magistratura de Rondônia; Graduado em Bacharel em Direito pela Ulbra, áreas de Atuação no Tribunal de Justiça: gestão pública, assessoria jurídica, elaboração de contratos/ convênios públicos e Docente na Escola da Magistratura de Rondônia – EMERON.

Imagem 3 – Ministrante: Rodolfo Teixeira Fernandes

Fonte: Autores

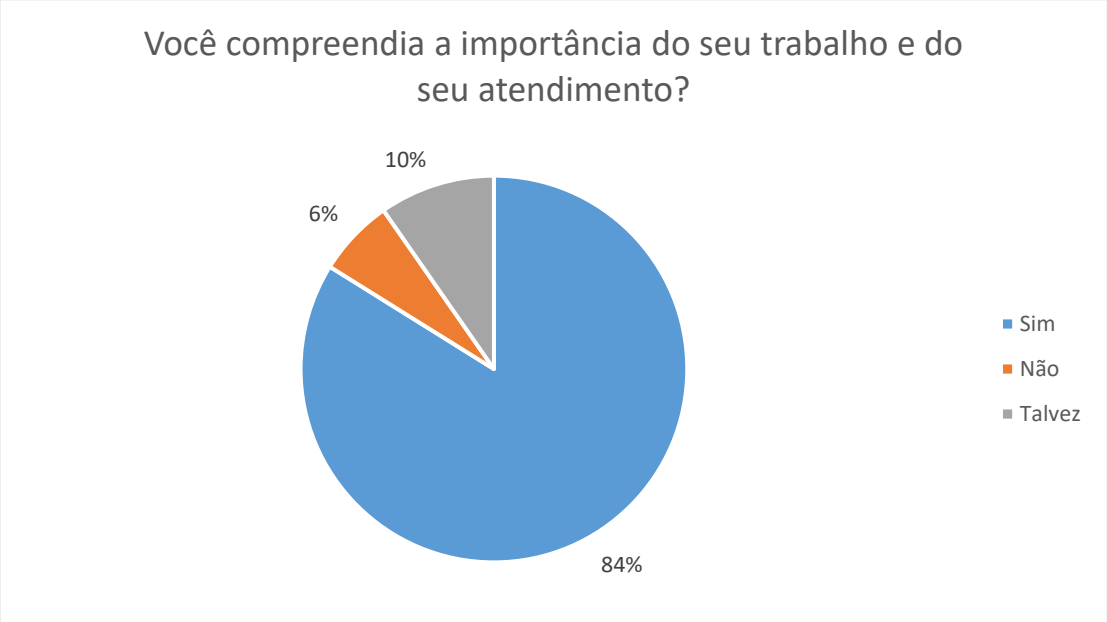
9 AVALIAÇÃO DE REAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

9.1 **Avaliação de reação**

A aplicação da avaliação foi o termômetro que aferiu o resultado do Curso “Atendimento ao Público nos Órgão Público” e foi aplicada pela Plataforma do GOOGLE FORMS, sendo encaminhada por e-mail após a conclusão do curso, um questionário composto por 06 (seis) perguntas diretas, onde 31 (trinta e um) participantes responderam as questões.

Segue abaixo gráficos relativos as perguntas de reação:

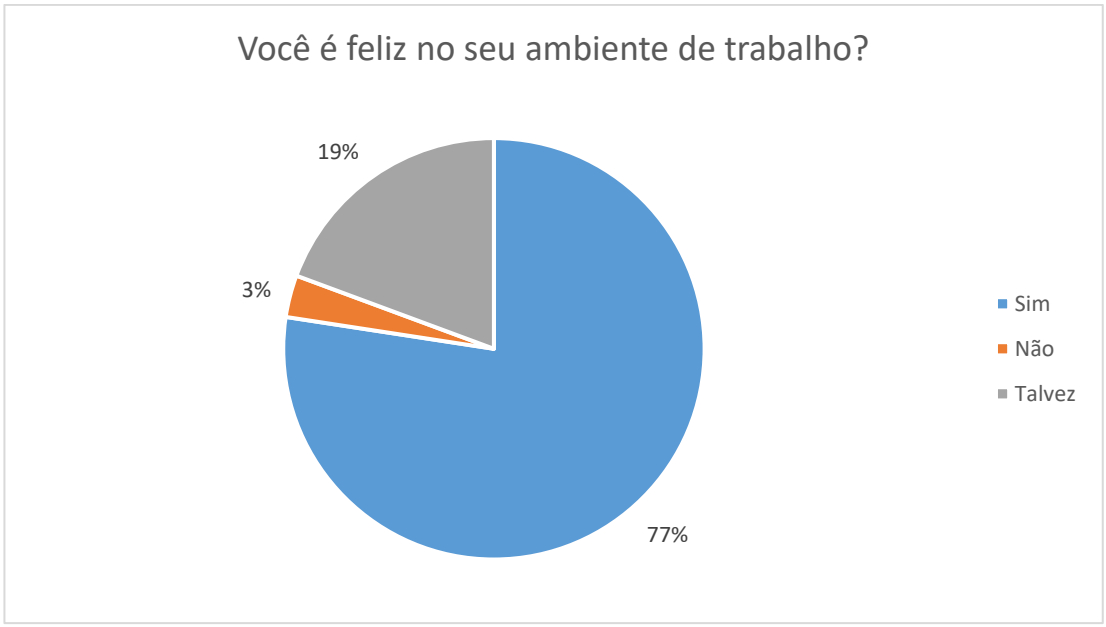
Gráfico 1



Fonte: Autores (formulário Google Forms)

Esta pergunta referente a compreensão da importância do seu trabalho, obteve os seguintes percentuais: SIM **84%** NÃO **6%** TALVEZ **10%**

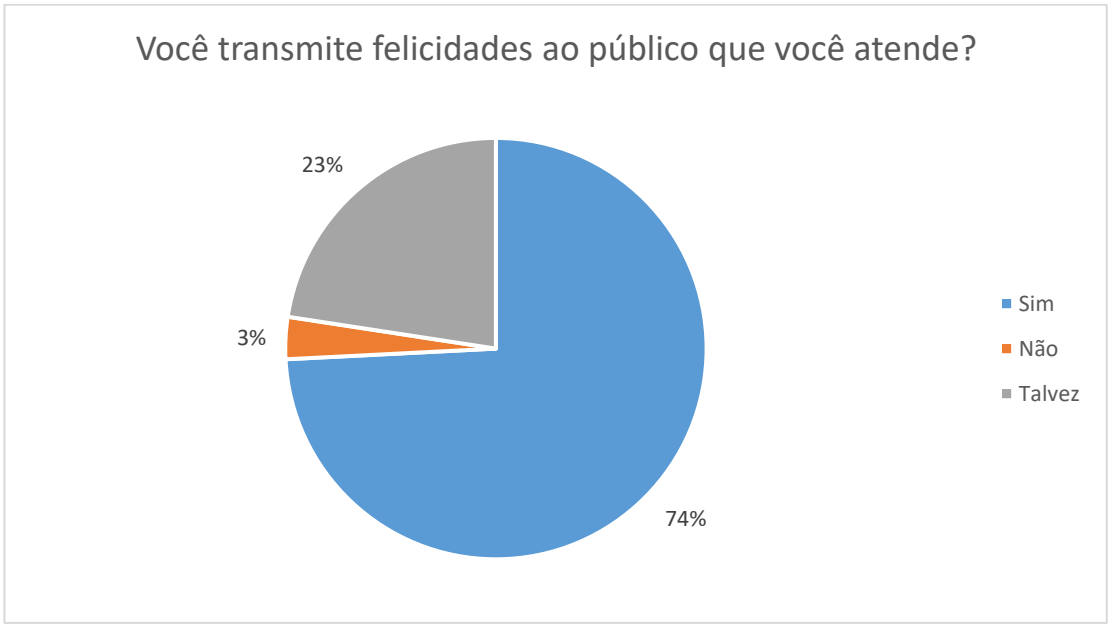
Gráfico 2



Fonte: Autores (formulário Google Forms)

Esta pergunta se você é feliz no seu ambiente de trabalho, obteve a seguinte resposta: SIM 77% NÃO 3% TALVEZ 19%

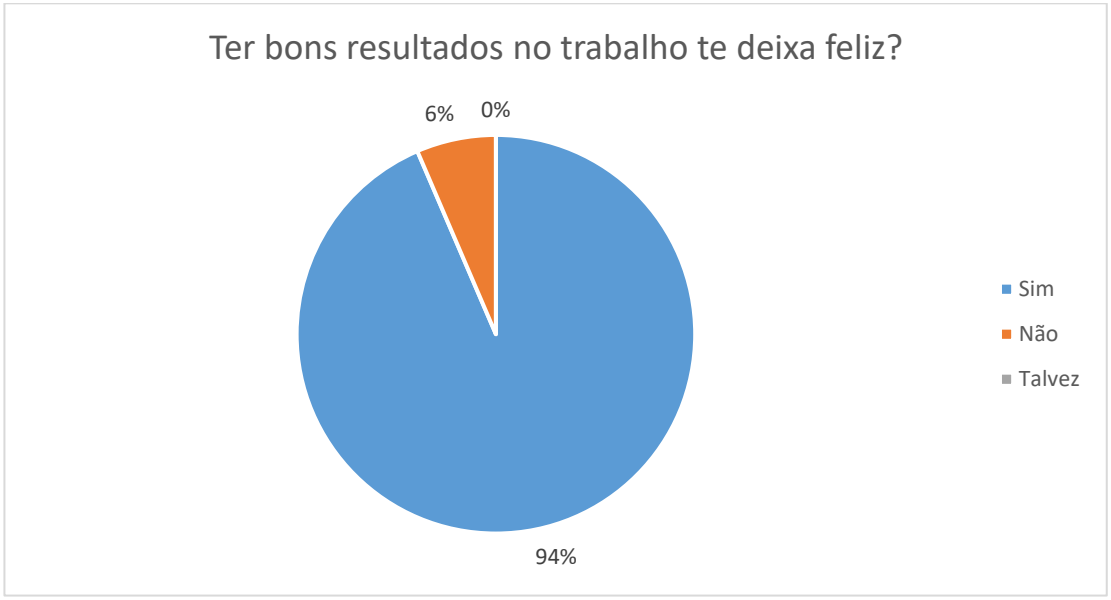
Gráfico 3



Fonte: Autores (formulário Google Forms)

Esta pergunta se você transmite felicidades ao público que você atende, obteve a seguinte resposta: SIM 74% NÃO 3% TALVEZ 23%.

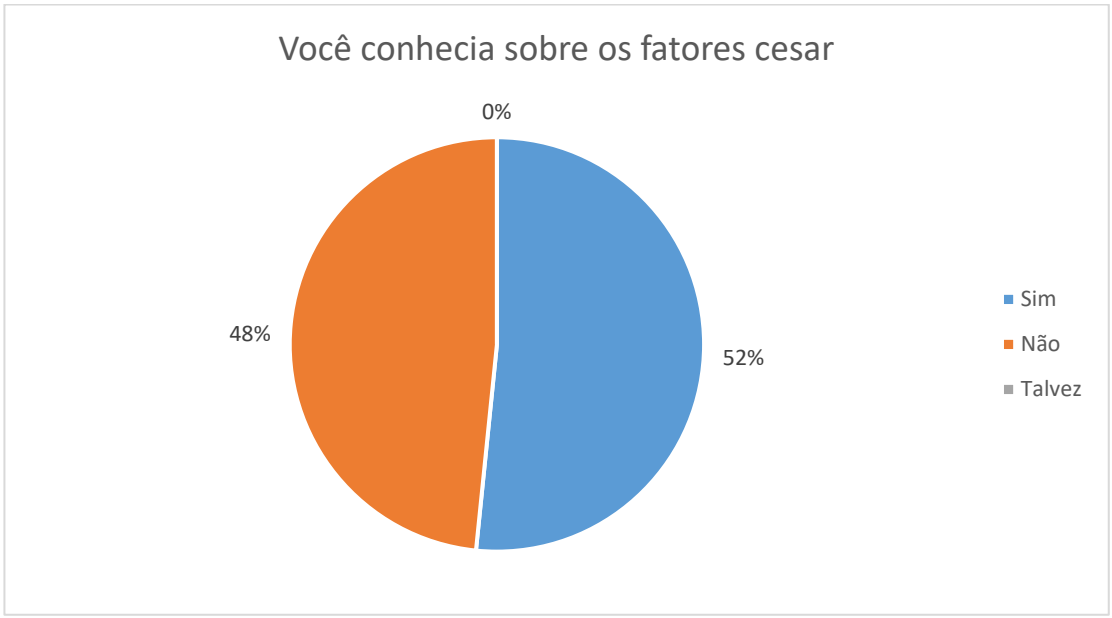
Gráfico 4



Fonte: Autores (formulário Google Forms).

Esta pergunta se bons resultados no trabalho te deixa feliz, obteve a seguinte resposta: SIM 94% NÃO (não houve nenhuma resposta) e TALVEZ 6%.

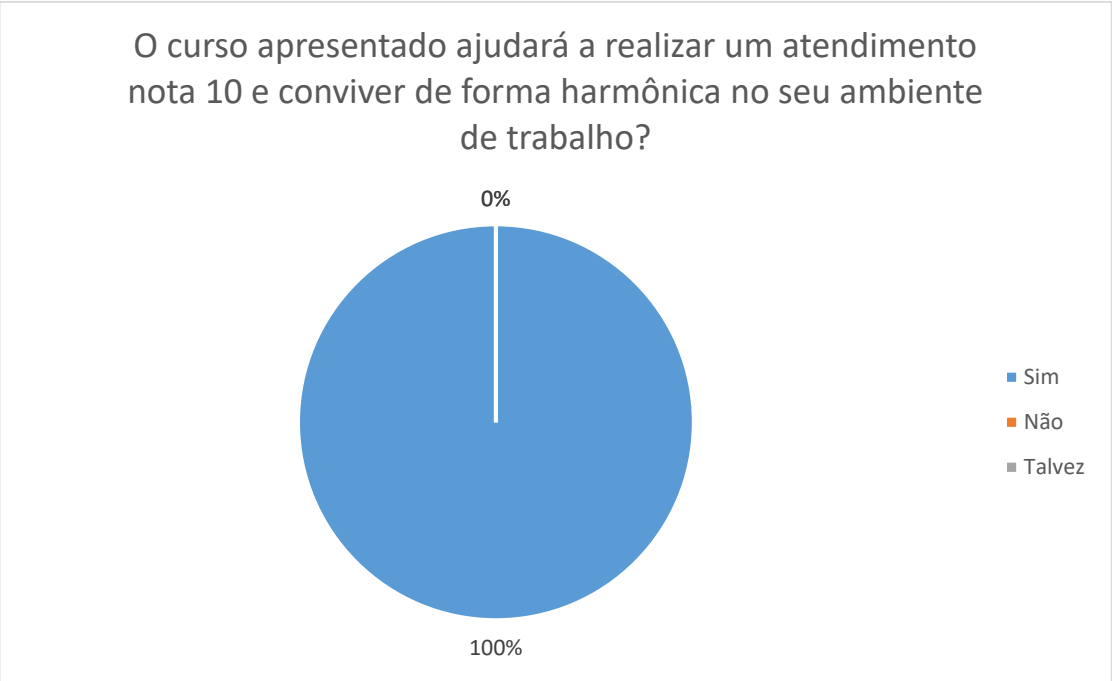
Gráfico 5



Fonte: Autores (formulário Google Forms).

Esta pergunta se você conhecia os fatores CESAR, obteve a seguinte resposta: SIM 52% NÃO48% TALVEZ (não houve nenhuma resposta).

Gráfico 6



Fonte: Autores (formulário Google Forms).

Esta pergunta se o curso vai ajudar a realizar um atendimento nota 10 no seu ambiente de trabalho, obteve a seguinte resposta: SIM 100% NÃO e TALVEZ não houve nenhuma resposta

10 CERTIFICAÇÃO

Ao término do curso, foi verificada a assiduidade, os cursistas foram certificados pelo Instituto Federal de Rondônia por meio da Escola de Negócios e o curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Planejamento Estratégico na Gestão Pública. Para certificação, os participantes deveriam participar da aula e realizar avaliação. O participante deverá acessar a referida plataforma para fazer o download do certificado.

11 RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS E INSTITUCIONAIS

11.1. TÉCNICO-PEDAGÓGICO

Inicialmente o curso havia sido planejado no modo presencial. Contudo, considerando a necessidade do isolamento social, por conta da pandemia causada pelo COVID-19, optou-se pela modalidade Ensino a distância utilizando as ferramentas gratuitas disponibilizadas pelo GOOGLE, sendo elas: GOOGLE MEET e GOOGLE FORMS.

11.2. INSTITUCIONAIS

Utilizou-se o site oficial do Instituto Federal de Rondônia – IFRO e outros canais institucionais para divulgação do curso.

12 CUSTOS ESTIMADOS

Não houve custos mensurados uma vez que devido a necessidade de isolamento social, toda a programação, divulgação e execução do curso Atendimento ao Público nos Órgão Públicos serão realizadas de modo online em plataformas gratuitas.

13 METODOLOGIA

O curso foi realizado de forma on-line, equiparado ao EaD, Organizações Públicas, utilizando-se as ferramentas gratuitas disponibilizadas pelo GOOGLE, sendo elas: GOOGLE MEET e GOOGLE FORMS e ainda plataforma EVEN, por meio de abordagem dinâmica dando a importância do relacionamento com o público interno e externo, mesclando conceito e prática e possibilitando aos participantes aplicação diárias dos conhecimentos e retorno da satisfação, assim como a prevenção e o tratamento de conflitos, baseado no modelo institucional contextualizado.

Os conteúdos foram ofertados via plataforma meet. O limite de participantes é de **150** (cento e cinquenta), as inscrições ocorreram no período de **20 de maio a 31 de maio** de 2021.

Foram criados **5 grupos no Whatsapp/Meet** (os participantes serão incluídos conforme o volume de inscrições, divididos de forma equitativa) e os alunos acessaram para verificarem detalhes da dinâmica e como proceder no dia do evento.

Na dinâmica o grupo discutiu sobre a temática **"o que é um bom atendimento sobre o ponto de vista do cliente"** e a partir daí criar uma situação hipotética, de preferência da vivência em órgãos públicos, que contenha o "**CESAR**", nos colocamos à disposição dos grupos e os conceitos do "CESAR".

O curso foi dividido em duas etapas, sendo a primeira etapa teórica e apresentação de slides e a metodologia predominante foi expositiva e com interação com os participantes.

Na segunda etapa foi aplicada uma dinâmica sobre um estudo de caso em que os participantes interagiam por meio do GOOGLE FORMS respondendo às perguntas dentro de um determinado tempo estipulado pelos ministrantes.

Nessa estratégia, a avaliação foi realizada pela participação dos estudantes contribuindo na exposição, questionando, respondendo, enfim, no diálogo da aula bem como na aplicação de questionário utilizando-se a ferramenta do GOOGLE FORMS.

14 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As perspectivas relacionadas à aplicação do curso de Atendimento ao Público nos Órgão Públicos. Nas observações empíricas percebe-se a existências de sentimentos de desvalorização ao profissional que trabalha no atendimento ao público, não investem na capacitação necessária, quando vem remanescente de outro cargo diminui o valor do salário, esta prática é comum em toda e qualquer organização que utiliza esse trabalho.

Desta forma atendimento ao público está eivado de desafios e barreiras a serem transpostos, tanto no que se refere à gestão, quanto como em relação de cunho subjetivo (motivação, envolvimento, e demais aspectos comportamentais).

Nesse sentido, a avaliação de reação e análise de cenário dos participantes do referido curso, quanto ao conhecimento e sentimento de seu ofício dentro da sua organização, mostrou resultados relevantes para uma análise contundente. Por sua

vez, traz resposta esclarecedoras frente as questões propostas no projeto inicial, que corrobora com as observações de acordo com Fremantle (1994), “onde aponta que o Atendimento ao Cliente é um conceito aplicável em a todas as organizações, indústrias e seus funcionários”. Não é um conceito que deva ficar confinado à frente de atendimento de lojas, hotéis, restaurantes, companhia aéreas, etc.

Assim, com relação a compreensão da importância de seu trabalho e do seu atendimento, demostrado no gráfico 1, percebe-se percentuais que permite uma análise substancial no que se refere a importância do atendimento. (SIM 84%, NÃO 6% e TALVEZ 10%). Levam a perceber que no geral o atendente sabe da relevância de seu trabalho o que não significa dizer que esteja preparado para exerce-lo.

No que se refere se você tem felicidade no seu ambiente de trabalho, representado no gráfico 2. Os percentuais apresentados (SIM 77%, NÃO 3% e TALVEZ 19%) assim percebemos que o atendente na grande maioria é feliz no que faz, com tudo ele pode achar que só isso se basta, muitas vezes sem analisar se o atendido está feliz.

Quanto a questão: você transmite felicidades ao público que você atende, as respostas contidas no gráfico 3, foram (SIM 74%, NÃO 3% e TALVEZ 23%), será que esses atendentes têm técnicas, conhecimentos, ferramentas para esta sensível percepção ao atendido? Razão pela qual a organização deve ter um plano de capacitação para esses servidores.

Bons resultados no trabalho te deixam feliz, os resultados representados pelo gráfico 4 (SIM 94%, NÃO 6% e TALVEZ não houve nenhuma resposta). Esses índices deixam evidente que muitos vestem a camisa da instituição, ainda que não haja o reconhecimento devido ao atendente.

Ao se reportar aos fatores CESAR (C -confiabilidade, E -empatia, S -segurança, A – aparência e R – resposta), os participantes responderam de acordo com o gráfico 5 (SIM 52%, NÃO 48% e TALVEZ não houve resposta, assim, verifica-se que os atendentes não estão devidamente capacitados dentro de técnicas, posturas e comportamentos para fazer um atendimento de excelência.

Ao reportar se o curso ofertado ajudará a realizar um atendimento nota 10 e conviver de forma harmônica no seu ambiente de trabalho, o gráfico 6 apresenta

seguinte percentuais (SIM 100%, e para as alternativas NÃO e TALVES não houve resposta.

De acordo com Tschohl (1996),” para os clientes, todo e qualquer funcionário é a empresa. É do desempenho deste, no contato com o cliente que determina uma reação de fidelidade e confiança ou não”.

E por fim, todo o conhecimento adquirido nesse curso, nos preparou para agir frente aos imprevistos junto aos nossos clientes no que concerne ao atendimento, aprimorar técnicas e posturas que são necessárias também na nossa vida pessoal, por exemplo com tratar as pessoas, aprender afalar só depois que ouvir, ter mais empatia e também melhorar nossa imagem profissional, pessoal e institucional.

15 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que se referem ao atendimento ao público, esse modelo integrativo e com empatia assumem uma importância ainda maior, a postura respeitosa fica mais pulsante e evidente nas instituições públicas possibilitando a plena satisfação ao cidadão.

O Sucesso e efetivação de atendimento ao público nas organizações públicas, implicam em alterações diversas na forma atual de gerenciar pessoas, de lidar com as pessoas, de conhecer o planejamento estratégico organizacional, conhecer os processos por onde tramitam os documentos, ter uma visão sistêmica institucional e ter um plano de capacitação.

Desta forma, acreditamos ter alcançado o objetivo do curso ofertado por esta equipe, que era promover o aperfeiçoamento de gestores públicos, empreendedores, acadêmicos e público em geral, tendo em vista a constante insatisfação de atendimento ao público nos órgãos públicos.

REFERÊNCIAS

BOSCO; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. São Paulo: Atlas, 1999. SABINO,

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações**, Editora Senac. Brasília – DF, 2014.

FREEMANTLE, David. **Incrível atendimento ao cliente**. São Paulo: Makron Books, 1994.

MEDEIROS, João TSCHOHL, John. **Encantando totalmente o cliente**. São Paulo: Makron Books, 1996

Performance Research-ASSOCIATES: **Atendimento nota 10**/ Editora Sextante; 1ªedição – 18 fevereiro 1011.

ROSIMERE Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba à web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

TSCHOHL, John. **Encantando totalmente o cliente**. São Paulo: Makron Books, 1996.