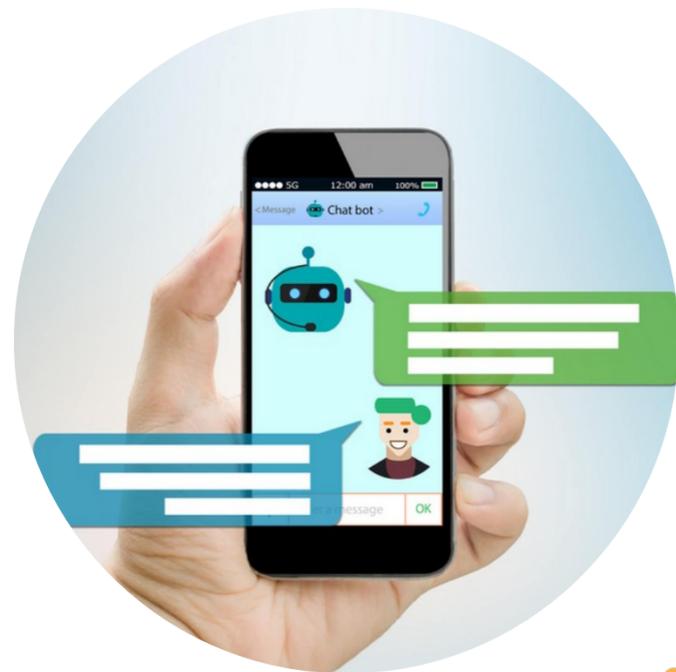


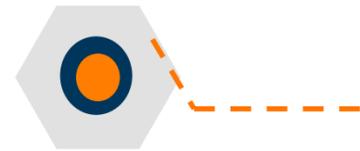
INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICO

BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO
EM SUPORTE DIGITAL





ÍNDICE



Novas plataformas e ferramentas digitais no atendimento ao público



Estratégias para o atendimento de excelência por meios digitais



Inclusão da componente humana no atendimento digital



NOVAS PLATAFORMAS E FERRAMENTAS DIGITAIS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO



O atendimento digital propõe melhorar e facilitar a comunicação entre o cidadão e a Administração Pública.

As plataformas digitais, como por exemplo, redes sociais, chat's, apps, soluções de vídeo-conferência, os emails, entre outras, permitem uma maior proximidade entre a Administração Pública e os cidadãos, tornando a comunicação mais rápida e eficiente.

Pela rapidez, conveniência e eficácia, estes canais são formas de comunicação escrita, chamadas de voz, ou vídeo, cada vez mais utilizadas pelas organizações e deverão ser um meio de comunicação privilegiado no contacto com os cidadãos. Este modo de comunicação digital agrega o atendimento humano e a inteligência artificial para otimizar os contatos, tornando o atendimento rápido, prático e satisfatório. A tecnologia veio para diminuir a burocracia.





ESTRATÉGIAS PARA O ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA POR MEIOS DIGITAIS

Tenha uma comunicação eficaz



A comunicação tem que ser clara, objetiva e cuidadosa, evitando assim constrangimentos originados pela má interpretação das palavras utilizadas.

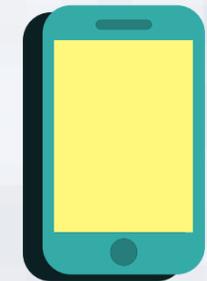
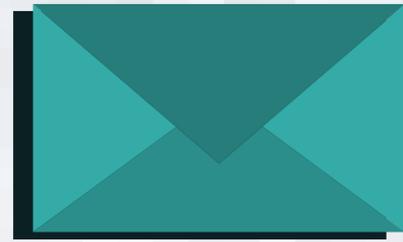
A mensagem deve ter início, meio e fim, o que significa uma ordenação de ideias.

Nesta nova forma de comunicação, a clareza da linguagem é fundamental.

Na maioria das situações, o cidadão não nos pode ver nem ouvir, e, por isso, conta apenas com palavras que escrevemos para entender a nossa mensagem.

Evite textos longos. Se precisa de transmitir informação muito longa ou mais específica, privilegie o uso de FAQs, blogs e vídeos.

Use o canal de comunicação adequado



Certifique-se qual o meio de comunicação adequado para dar resposta às necessidades e expectativas do cidadão.

Há informações que pela sua confidencialidade e/ou suscetibilidade, não deverão ser remetidas por escrito, devendo ser transmitidas por voz, por exemplo.

Pondere qual a ferramenta mais eficaz para comunicar.

Seja profissional e ético



Assuma uma postura ética e profissional.

Atualize-se e tenha domínio sobre o assunto que está a tratar.

Seja qual for o canal de comunicação com o cidadão não utilize abreviaturas; para além de não serem apropriadas, corre o risco de não serem entendidas.

Evite as maiúsculas, pois poderão ser percebidas como forma de agressividade, dando a impressão que está a gritar; pode utilizar o negrito para realçar o essencial. Evite a utilização de gírias.

Aja com celeridade

Responda com a maior brevidade possível. Se necessário, distribua pela equipa para solucionar rapidamente e não fazer o cidadão esperar.



Seja proactivo



Deve atender o cidadão acompanhando-o em todo o processo, transmitindo um sinal de respeito.

Conclua o atendimento.

Só deve terminar a comunicação quando o cidadão atingir o objetivo pretendido.

Se não puder resolver de imediato, informe o cidadão e fique com o contacto por forma a dar resposta assim que for possível.

Surpreenda o cidadão, faça mais do que ele espera.

Supere as expectativas.

A proatividade é uma das melhores formas de conquistar o cidadão.



INCLUSÃO DA COMPONENTE HUMANA NO ATENDIMENTO DIGITAL

Mantenha a proximidade

Humanize o seu atendimento e a comunicação com o cidadão.

Crie uma relação de proximidade e desenvolva formas agradáveis de relacionamento.

Envolva e seja compreensivo.

Resolva o problema com eficiência.

Evite respostas automatizadas.

Concilie tecnologia e humanização.



Reduza a distância

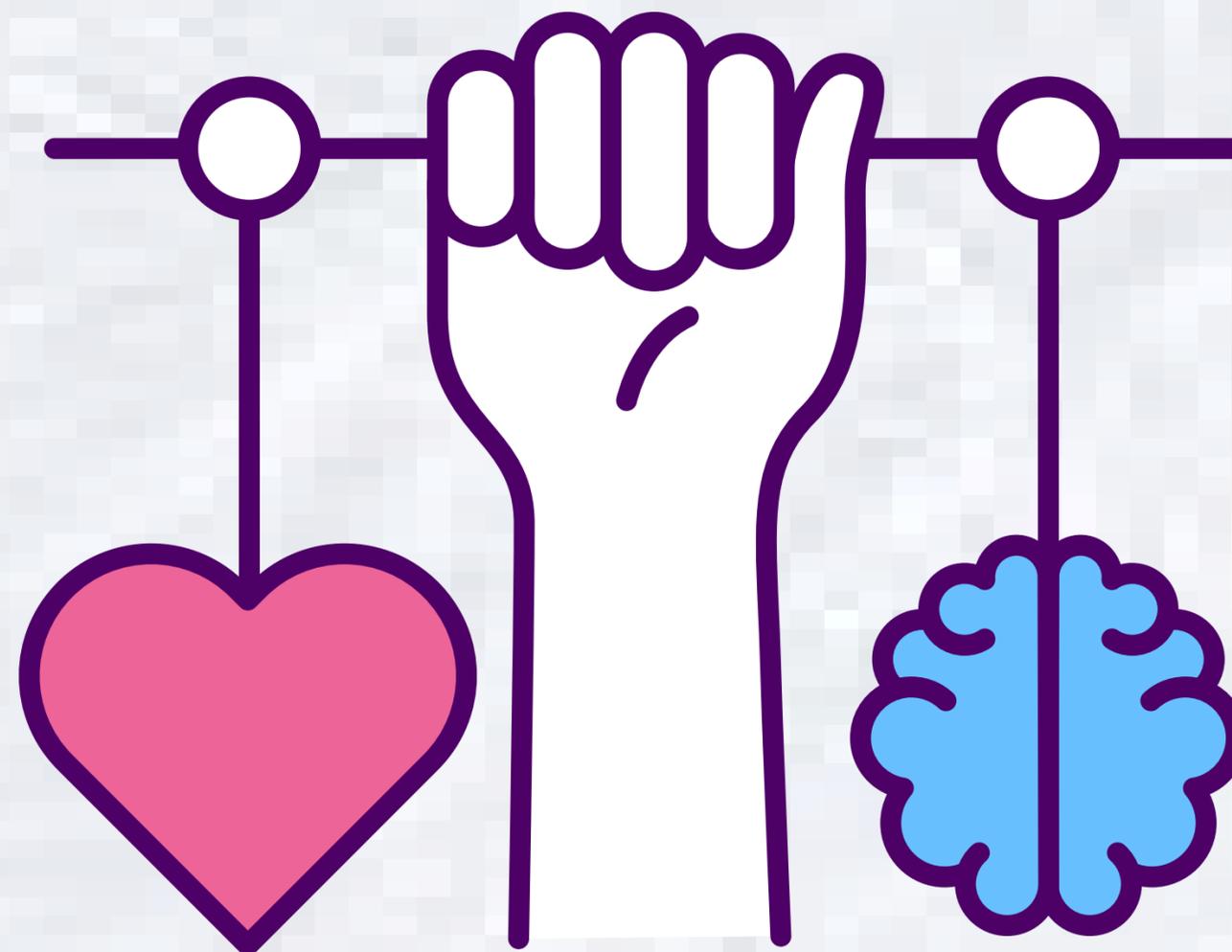


Tente reduzir a distância através da afinidade, trate o cidadão com educação e respeito.

Transmita vontade de ajudar, promovendo assim uma imagem de confiança.

Seja compreensivo e revele empatia

Fique atento e tente compreender as dúvidas ou problemas do cidadão fazendo-o sentir bem acolhido. Saiba colocar-se no lugar do outro. Desenvolva uma comunicação empática.



Seja simpático e cortês

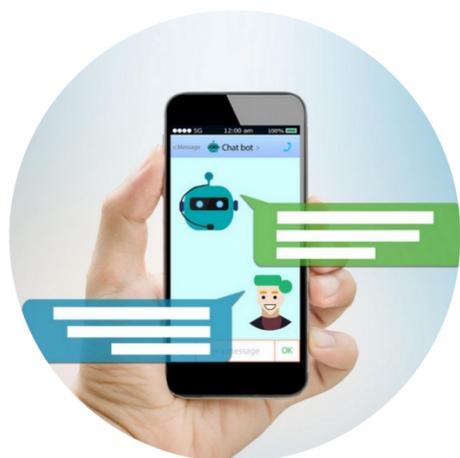


Nunca se esqueça da CORTESIA em qualquer tipo de comunicação.

A forma como presta informação faz toda a diferença.

A cortesia linguística favorece a comunicação empática.

Seja cordial.



BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO EM SUPORTE DIGITAL

