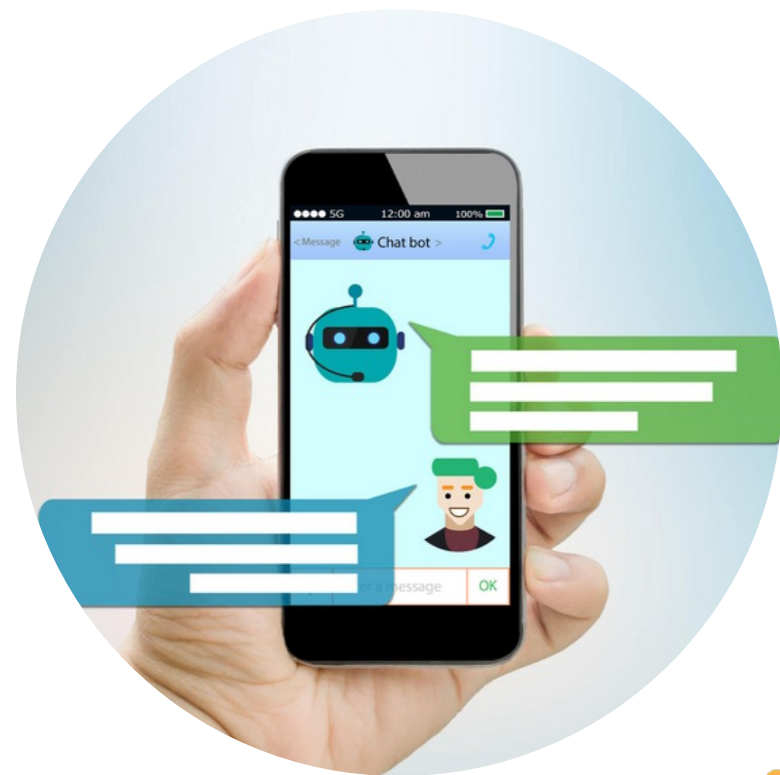
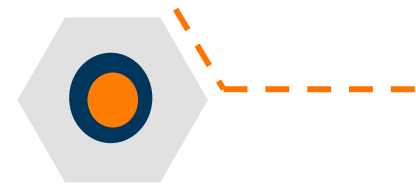


TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E
GESTÃO DE CONFLITOS NO
ATENDIMENTO

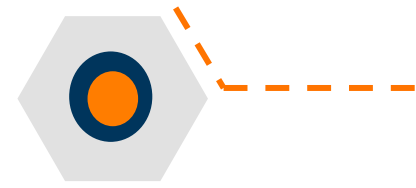




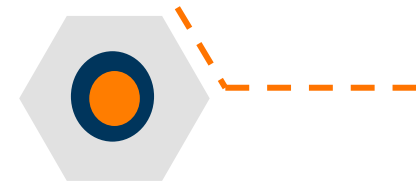
ÍNDICE



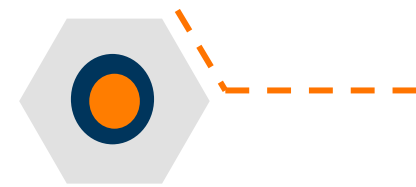
Introdução



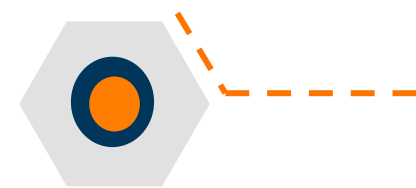
Etapas da Gestão de Conflitos



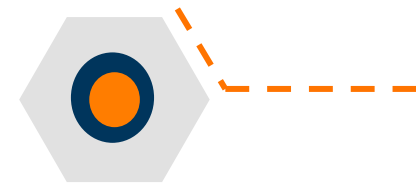
Meios de resolução



Estilos para a gestão de conflitos



Gerir a Reclamação



Recativar o cidadão



INTRODUÇÃO

INTRODUÇÃO



A gestão de conflitos é o conjunto de métodos e técnicas que têm por objetivo administrar e controlar situações conflituosas.

As situações de conflito quando geridas de forma correta, poderão ser uma força impulsionadora de mudanças positivas.

A gestão de conflitos é uma forma de mediar o choque de opiniões contrárias entre pessoas, diminuindo o impacto negativo transformando o conflito em algo positivo.



ETAPAS DA GESTÃO DE CONFLITOS

ETAPAS DA GESTÃO DE CONFLITOS

Identificar o problema

Apurar os fatos, identificar os envolvidos. Perceber se as partes envolvidas têm consciência do problema e dispostas a encontrar a solução. Procure soluções, não culpados.



Analisar a situação e decidir a melhor solução / Negociar

Transformar o negativo em positivo, agir com clareza e objetividade na análise da situação, bem como na mediação do conflito. Analisar os problemas ou situação, encontrar pontos de aproximação entre as partes conflituosas, eliminar os conflitos e tentar negociar, encontrando, assim, possíveis soluções que agrade a parte envolvida.



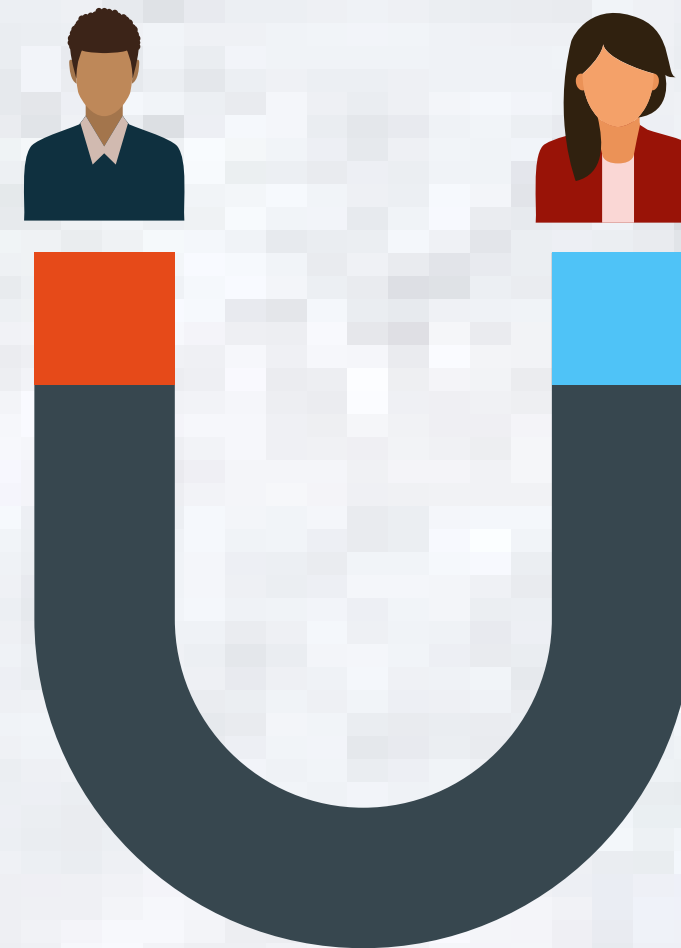
ETAPAS DA GESTÃO DE CONFLITOS

Manter um ambiente de respeito e harmonioso

Aperfeiçoe a habilidade de ouvir e falar. Seja construtivo, se tiver que fazer alguma crítica e se estiver errado, reconheça. Respeite as características de cada um, evite preconceitos.



Colocar em prática



Conciliar os opostos, mediar um diálogo entre as partes envolvidas garantindo que haja compreensão das necessidades de cada uma, tentando assim chegar à solução. À resolução do conflito.

ETAPAS DA GESTÃO DE CONFLITOS

Acompanhar os resultados

Acompanhar o processo até final, até estar implementada a solução, por algum motivo poderá a situação não se desenvolver como esperado.





MEIOS DE RESOLUÇÃO

MEIOS DE RESOLUÇÃO

Adotar padrões adequados de comportamento.

Ser totalmente imparcial. Focar-se no interesse do cidadão.

Manter a calma e escutar o cidadão. Não contradiga. Não discuta.

Interpretar corretamente o comportamento.

Não personalizar as situações. Lembre-se que não o estão a atacar a si.

Encaminhe o Cidadão para as melhores soluções.

MEIOS DE RESOLUÇÃO

Gratifique-se por acalmar um cidadão agressivo

Lembre-se que será o mediador neste processo. O mediador mobiliza as partes em conflito para um acordo, ajudando as partes envolvidas a discutir e resolver as situações.

É o “Facilitador do processo”.



ESTILOS PARA A GESTÃO DE CONFLITOS

ESTILOS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Competitivo

Procura a satisfação dos interesses, através da assertividade, tenta convencer a outra parte, através da razão, levando-a a aceitar a solução proposta. Utilizado em situações prioritárias e/ou urgentes.



Compromisso

As partes do conflito desistem de alguns pontos ou itens, levando a distribuir os resultados entre todos, aqui o fator tempo não tem relevo, querem uma solução, sendo que por isso, reduzem as diferenças.



ESTILOS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Evitamento

Evita todo e qualquer envolvimento com o conflito. Uma parte ou ambas adiam o máximo possível o confronto chegando até mesmo a negar o conflito.



Colaboração

Contempla os interesses das partes envolvidas, procura o resultado benéfico para ambas. Talvez o mais completo pois aqui há um forte grau de cooperação e assertividade.



ESTILOS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Acomodação

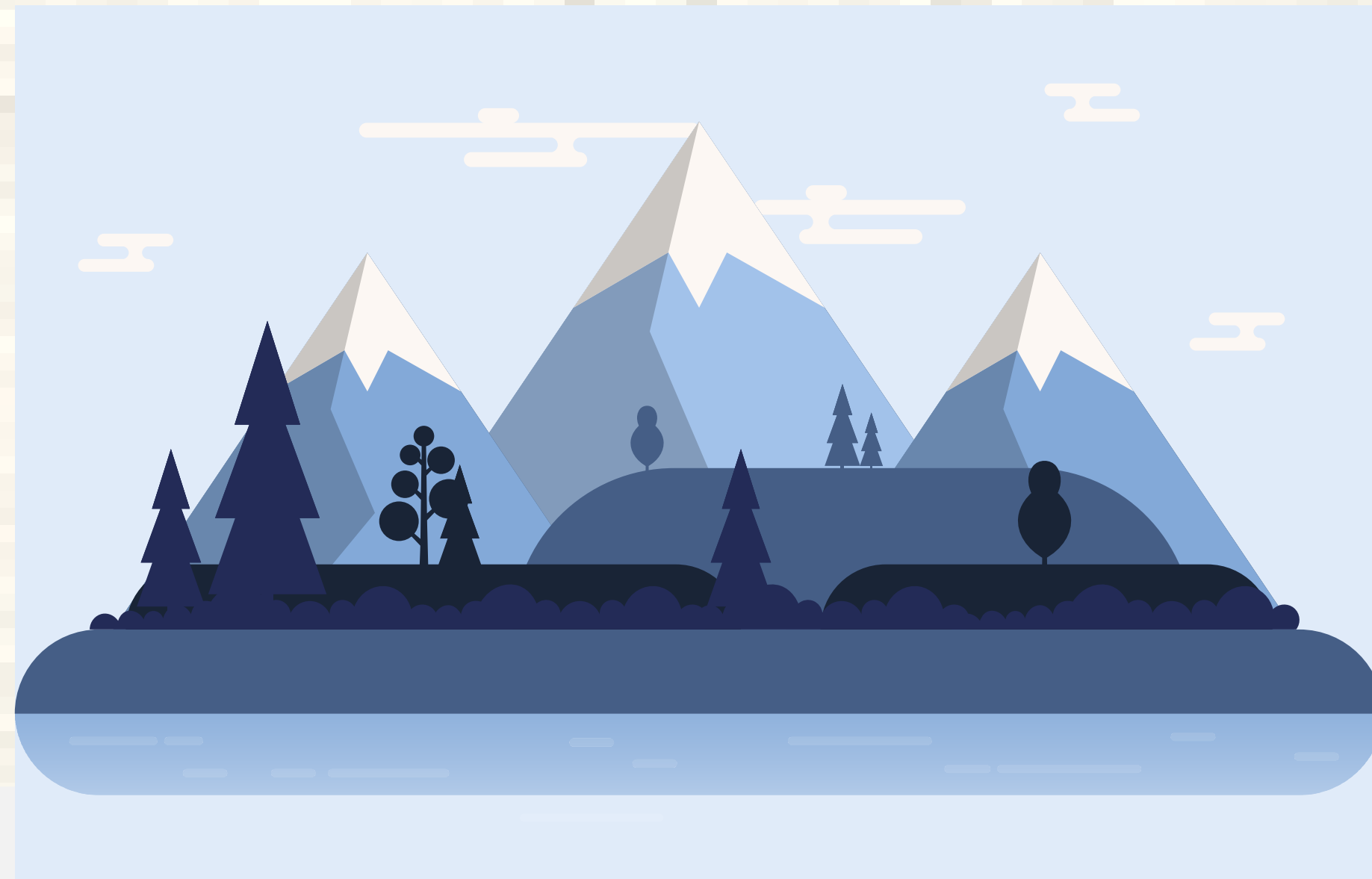
Tende a apaziguar a situação, chegando a colocar as necessidades e interesses da outra parte acima dos seus. Há uma cooperação entre as partes.





GERIR A RECLAMAÇÃO

GERIR A RECLAMAÇÃO



Tente acalmar os ânimos, com serenidade, diplomacia e tato. Seja assertivo.

GERIR A RECLAMAÇÃO



Deixe o cidadão falar

Ouçá o que tem para dizer; deixe-o expor os seus argumentos.

Não interrompa nem comente.

Ao ouvir irá entender melhor o cidadão e assim dar-lhe a oportunidade de desabafar e aliviar a frustração.

Não deixe transparecer impaciência enquanto o utente fala.

GERIR A RECLAMAÇÃO

Mantenha a calma

Quando o cidadão utilizar uma linguagem agressiva, mantenha a calma e não levante o tom de voz.

Não responda da mesma forma. Mantenha-se afável, educado e cortês.

Ao atender desta forma o utente poderá seguir o seu exemplo.

A sua postura profissional e serenidade ajudarão o cidadão a acalmar!



GERIR A RECLAMAÇÃO

Controle as emoções

Controle as emoções desencadeadas pela linguagem e comportamento do cidadão.

Se apesar de estar a lidar com a situação com profissionalismo e rigor, o cidadão continuar furioso, crie um limite e explique que enquanto ele estiver aos berros ou a interrompê-lo(a), não poderá ajudar.



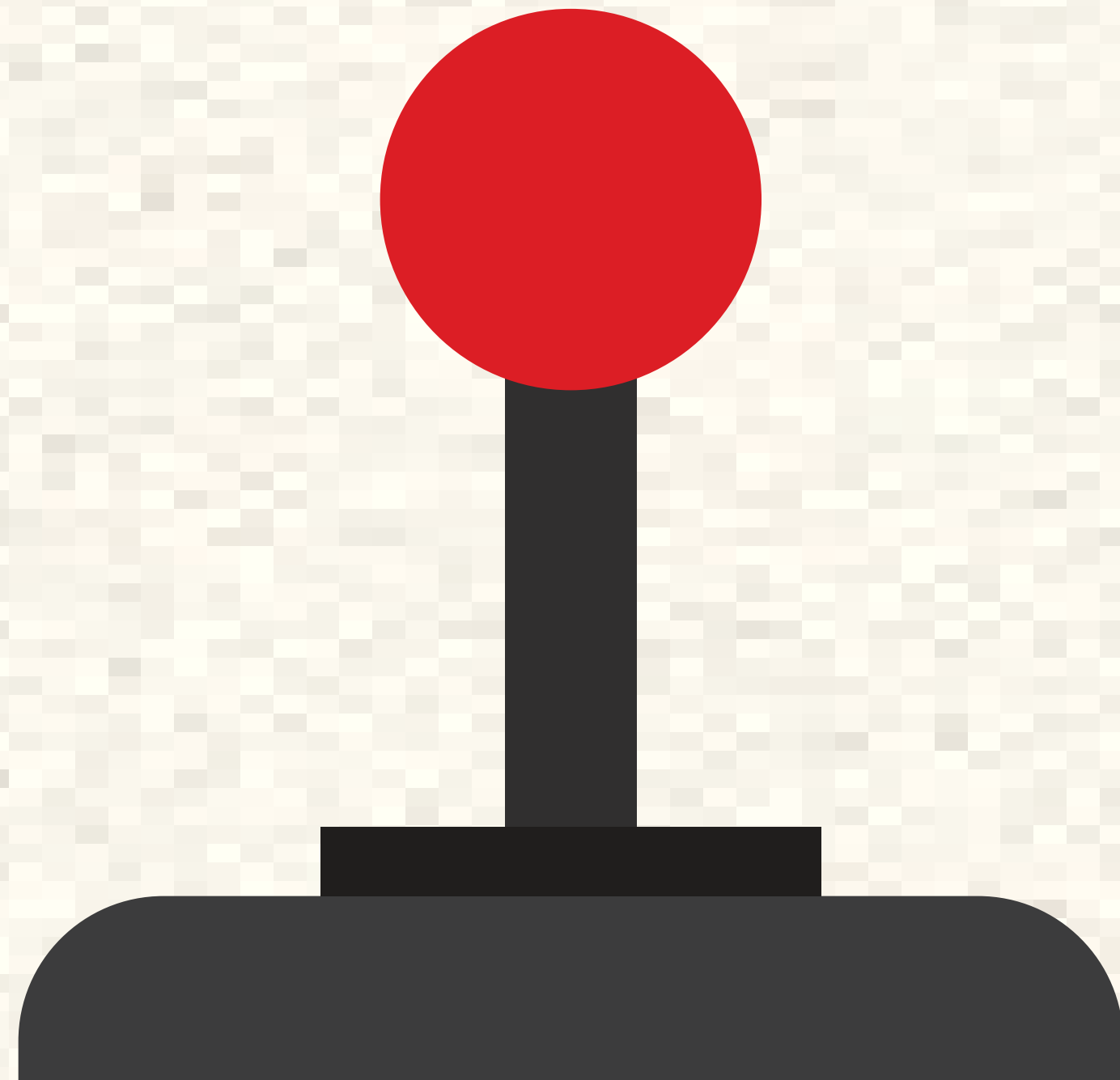
GERIR A RECLAMAÇÃO

Dê *feedback*

Enquanto ouve o cidadão vá demonstrando que continua atento, dando feedback (Por exemplo: “Compreendo o seu problema...”. Acene com a cabeça e não fique em silêncio por muito tempo).



GERIR A RECLAMAÇÃO



Assuma o controlo da situação

Depois de ouvir atentamente, procure assumir o controlo da situação.

Faça um pequeno resumo para que o cidadão perceba que o ouviu e entendeu o problema, dando-lhe oportunidade de corrigir eventuais erros ou mal-entendidos.

GERIR A RECLAMAÇÃO

Dê soluções e resolva o problema

Depois de analisar devidamente o problema, apresente as alternativas de solução mais viáveis para a resolução da situação, fazendo tudo o que estiver ao alcance para ajudar o cidadão.

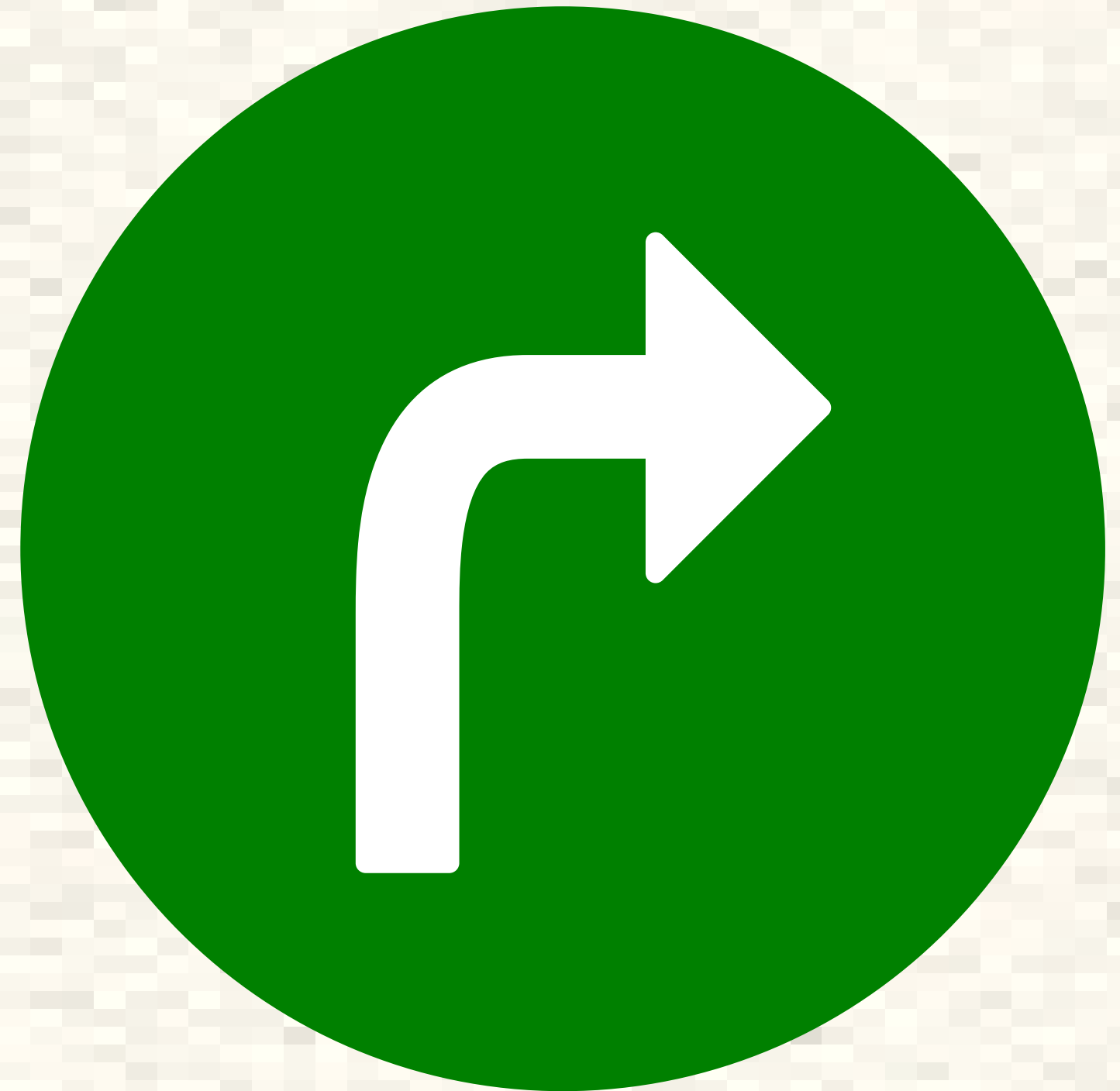


GERIR A RECLAMAÇÃO

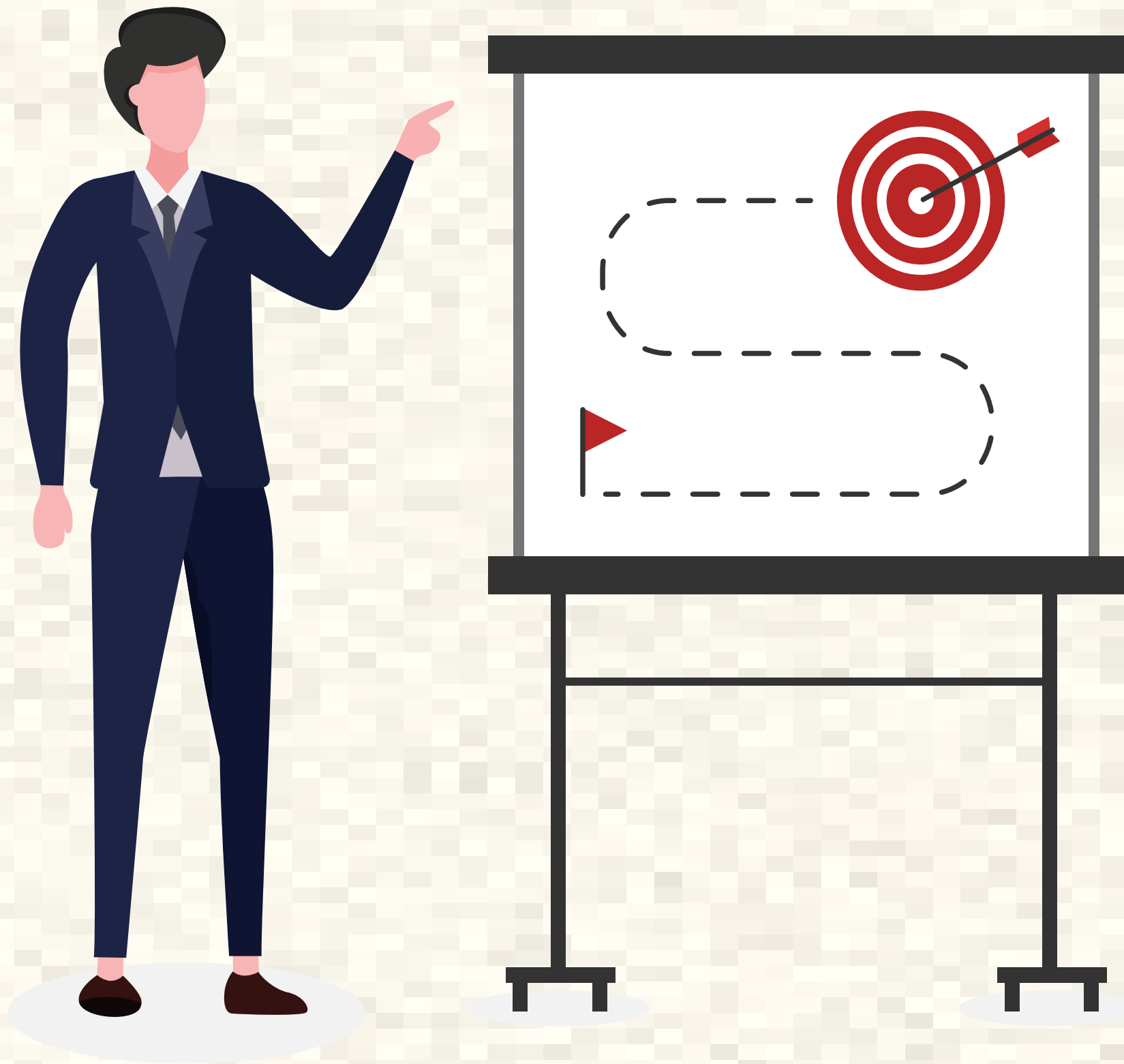
Se a resolução do problema não estiver nas suas mãos

Se a resolução do problema não depender de si deverá solicitar esclarecimentos ou ajuda a outro colega ou serviço. Mas antes de o fazer, avalie primeiro qual o tipo de situação ou problema.

Informe o cidadão que irá consultar um colega e/ou serviço.



GERIR A RECLAMAÇÃO



Se a resolução do problema não estiver nas suas mãos

Numa situação simples resume rápida e objetivamente a situação. Seja breve e claro na sua exposição. Não deixe que o cidadão fique muito tempo à espera.

Tratando-se de uma questão complexa ou delicada, sem possibilidade de resolução imediata ou que levaria muito tempo, informe o cidadão que irá dar conhecimento do problema pois não é da sua competência e combine uma data viável para novo contacto.

GERIR A RECLAMAÇÃO



**Faça uma pausa, respire fundo,
recarregue baterias**

Após enfrentar uma situação deste género faça uma pausa, se precisar.

Gerir conflitos e receber reclamações nestes termos origina situações de stress e de ansiedade para o funcionário.

GERIR A RECLAMAÇÃO

Se o problema reportado é frequente

Se o serviço costuma receber reclamações sobre o mesmo assunto com muita frequência, deverá dar conhecimento do facto às suas chefias para que sejam tomadas medidas para resolver a origem do problema e não apenas aquele caso concreto.



GERIR A RECLAMAÇÃO



Se o cidadão não se acalmar

Se apesar de todo o seu profissionalismo e tranquilidade, o cidadão não se acalmar deverá solicitar a presença do seu superior hierárquico.

Por vezes, quando alguém está irritado ou furioso com alguma situação, bastará ver/ouvir uma outra pessoa, para assumir uma postura totalmente diferente.

GERIR A RECLAMAÇÃO

Se o cidadão não se acalmar

Quando chama uma chefia o cidadão irá sentir que está a dar a devida importância ao seu problema e ao ver alguém com “mais poder”, é provável que mude a atitude.



Em casos limite, quando o cidadão começa a ameaçar ou a agredir chame de imediato as forças de autoridade tendo o cuidado de explicar às mesmas a razão por que o faz.



GERIR A RECLAMAÇÃO

Se o cidadão insiste em reclamar



Se o cidadão continua insatisfeito, apesar das soluções que apresentou para o problema e insiste em reclamar ou apresentar uma sugestão, deverá ser informado das formas que dispõe para o fazer.

Disponibilize toda a informação.

Entregue o “Livro de Reclamações” e mencione a caixa de Sugestões/Reclamações” que se encontram disponíveis no serviço.

GERIR A RECLAMAÇÃO



Não esqueça, se o cidadão:

Falar alto ou gritar: Fale baixo e pausadamente.

Estiver irritado: Mantenha a calma.

Desafiar: Não aceite, ignore o desafio.

Ofender: Diga que o compreende, que gostaria que ele lhe desse uma oportunidade para ajudá-lo.



RECATIVAR O CIDADÃO

RECATIVAR O CIDADÃO

Agradeça ao cidadão pela sua reclamação. O agradecimento pode diminuir a raiva do cidadão e até criar uma certa empatia.

Trate o conflito/reclamação de forma direta e sem fugas, por forma a recuperar a confiança do cidadão. Concentre-se em transmitir confiança e ser confiável.

Use as suas habilidades para conquistar o cidadão. Aproveite a situação de pressão para dar criatividade às suas habilidades.

Aproveite as críticas para evoluir



RECATIVAR O CIDADÃO

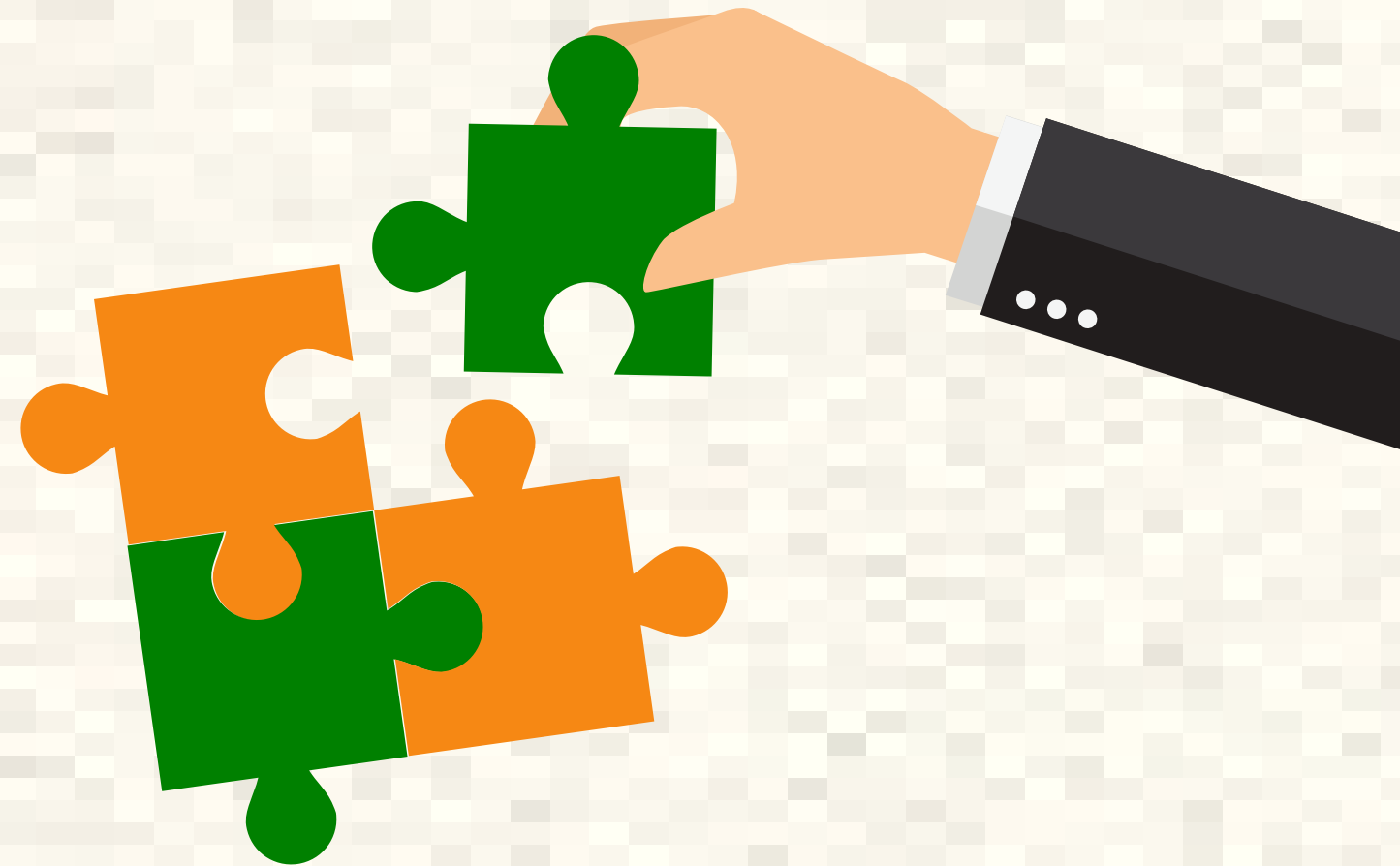


Encare o cidadão como exigente e não problemático (por mais que seja). Lembre-se que o cidadão quer o melhor para si, aproveite a situação e eleve o seu trabalho a um novo nível.

Procure qualidades positivas no comportamento negativo do utente.

Ao aperceber-se das qualidades positivas vai tratar o assunto de outra forma, conquistando também o interlocutor.

GERIR A RECLAMAÇÃO



Todo o problema pode ser solucionado ou revertido, basta saber como lidar com o cidadão.



INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E GESTÃO DE CONFLITOS NO ATENDIMENTO

