

INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# ATENDER DIFERENTES PERFIS DE CIDADÃOS





# ÍNDICE

---



As estratégias/attitudes a tomar pelo atendedor



A diversidade dos cidadãos e o seu atendimento



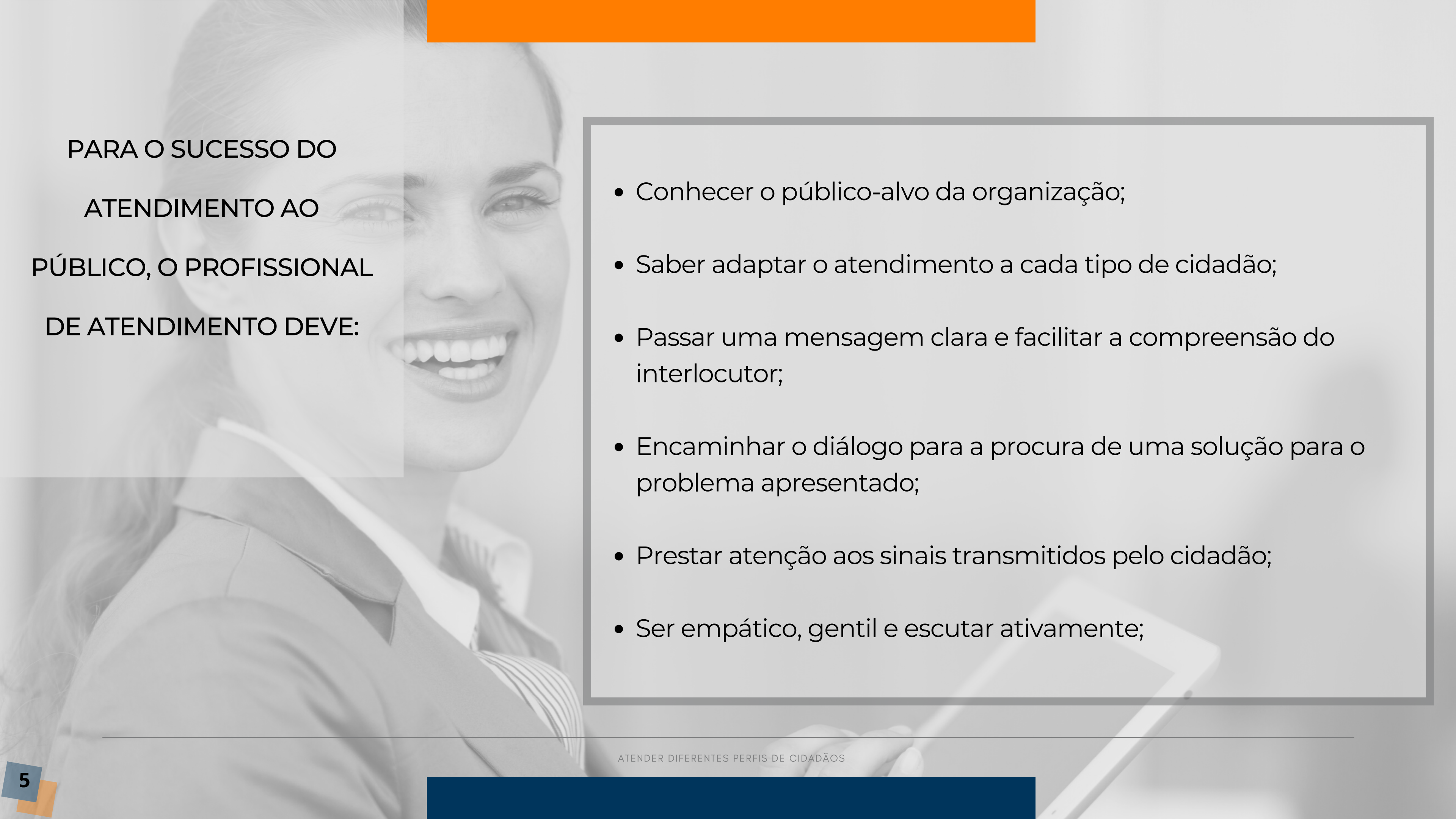
# AS ESTRATÉGIAS/ATITUDES A TOMAR PELO ATENDEDEDOR

---



Uma das formas de promover a qualidade do atendimento é adaptando-o a cada tipo de cidadão.

Nos dias de hoje, atender com simpatia e cortesia não é suficiente, porque a par de todas as qualidades e postura dos profissionais de atendimento, é importante considerar outros aspectos essenciais.



PARA O SUCESSO DO  
ATENDIMENTO AO  
PÚBLICO, O PROFISSIONAL  
DE ATENDIMENTO DEVE:

- Conhecer o público-alvo da organização;
- Saber adaptar o atendimento a cada tipo de cidadão;
- Passar uma mensagem clara e facilitar a compreensão do interlocutor;
- Encaminhar o diálogo para a procura de uma solução para o problema apresentado;
- Prestar atenção aos sinais transmitidos pelo cidadão;
- Ser empático, gentil e escutar ativamente;

- Procurar soluções e apresentar alternativas para as necessidades de cada cidadão em devido tempo;
- Estar sempre informado, disponível e atuar de forma profissional em todas as situações, sabendo superar as expectativas do cidadão;
- Dominar as ferramentas de trabalho;
- Saber lidar com as pressões e emoções, mantendo uma boa postura e um comportamento controlado, não se excedendo perante certas adversidades;
- Cumprir as regras de segurança e de tratamento de dados.



# A DIVERSIDADE DOS CIDADÃOS E O SEU ATENDIMENTO

---



**Existem algumas estratégias que poderão ser adotadas, de acordo com o comportamento/atitudes do cidadão, durante o atendimento:**



**Entendido**



**Confuso**



**Conversador**



**Tímido**



**Formal**



**Sonhador**



**Irritado**



**Indeciso**



**Ocupado**



**Carente**



**Conflituoso**



**Reclamante**



**Ansioso**



**Desconfiado**



**Silencioso**



**ENTENDIDO**

### Características

- Usa uma argumentação fortemente racional e objetiva, com dados concretos.

### Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

- Efetuar uma exposição bem detalhada e ter um raciocínio rápido;
- Todos os argumentos devem ser claros e objetivos, transmitindo o máximo de conhecimento, credibilidade e com exemplos que comprovem a fiabilidade do que está a ser transmitido.

### Erros a evitar

- Demonstrar que está errado, pois não irá aceitar se não lhe forem apresentados factos concretos;
- Demonstrar impaciência ou interromper bruscamente a conversa.

## Características

.....

- Apresenta alguma confusão nos assuntos expostos;
- Não é objetivo e perde-se na apresentação da situação.

## Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

.....

- Fazer perguntas fechadas para confirmação da situação e, de seguida, um pequeno resumo, para melhor compreensão e confirmação por parte do cidadão;
- Consoante o desenrolar do atendimento, poderão ser colocadas perguntas de escolha alternativa, a fim de melhor orientar o cidadão na sua escolha.

## Erros a evitar

.....

- Informar das diferentes possibilidades para a realização ou concretização do serviço pretendido;
- Apresentar muita informação ao mesmo tempo.





### Características

.....

- Fala demasiado;
- Toma muito tempo a quem está a atender.

### Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

.....

- Não embarcar na sua longa história;
- Com educação e cortesia, interromper o seu discurso fazendo uma pergunta fechada, que exija uma resposta curta, a fim de tomar o controlo da situação e encaminhar a conversa para uma solução com objetividade.

### Erros a evitar

.....

- Permitir que prolongue a conversa para além do tempo razoável e estritamente necessário à concretização do serviço.

## Características

.....

- Introverso e com dificuldades de comunicação.

## Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

.....

- Colocar diversas perguntas abertas que deem lugar a uma resposta esclarecedora;
- Dar todo o apoio ao cidadão, para que sinta segurança e encorajamento para apresentar o que na realidade pretende.

## Erros a evitar

.....

- Forçar a manter o olhar ou invadir em excesso o espaço pessoal do cidadão;
- Perguntar sobre as suas opiniões ou dúvidas, especialmente na presença de terceiros.





### Características

- Gosta de ser tratado com formalidade.

### Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

- Dar especial atenção à forma como se expressa, ao tom de voz que utiliza, e escolher as palavras que possam ser mais próximas ao tipo de discurso do cidadão.

### Erros a evitar

- Utilizar uma linguagem casual.

## Características

.....

- Está à espera que a pessoa que o atende saiba tudo e que forneça múltiplas informações, a respeito de outras coisas, que podem nada ter a ver com a matéria em atendimento.

## Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

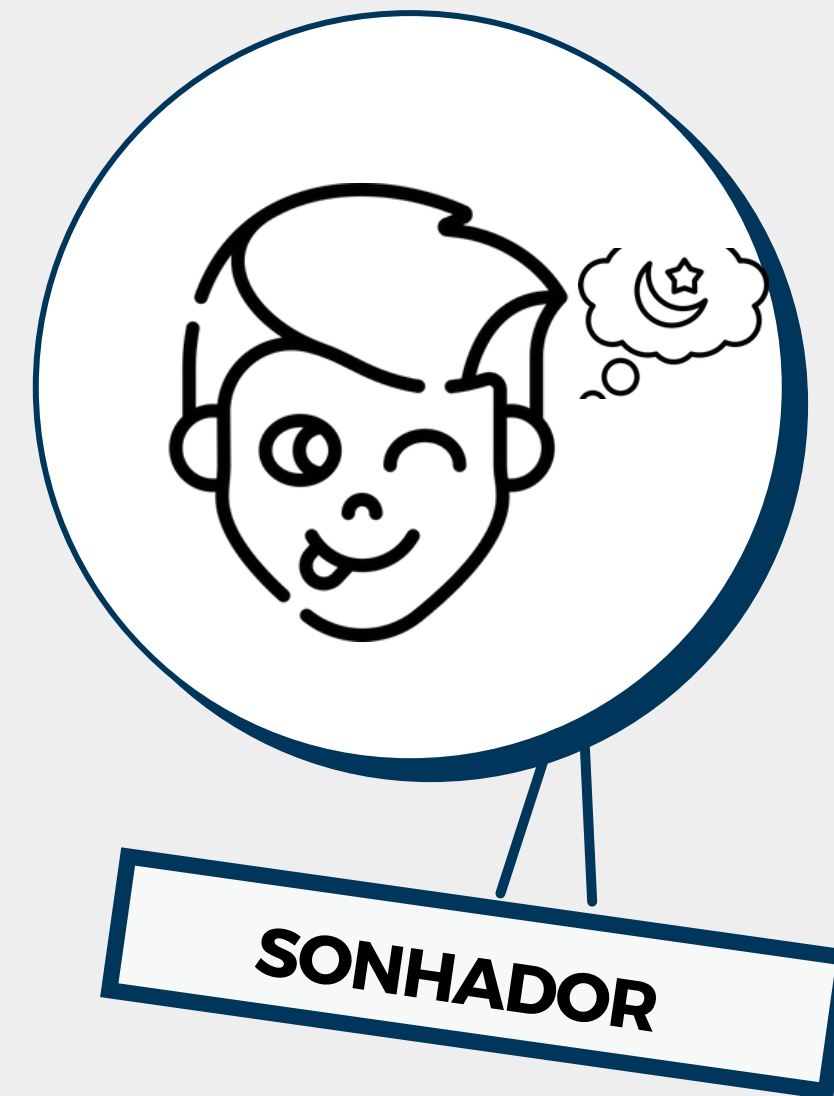
.....

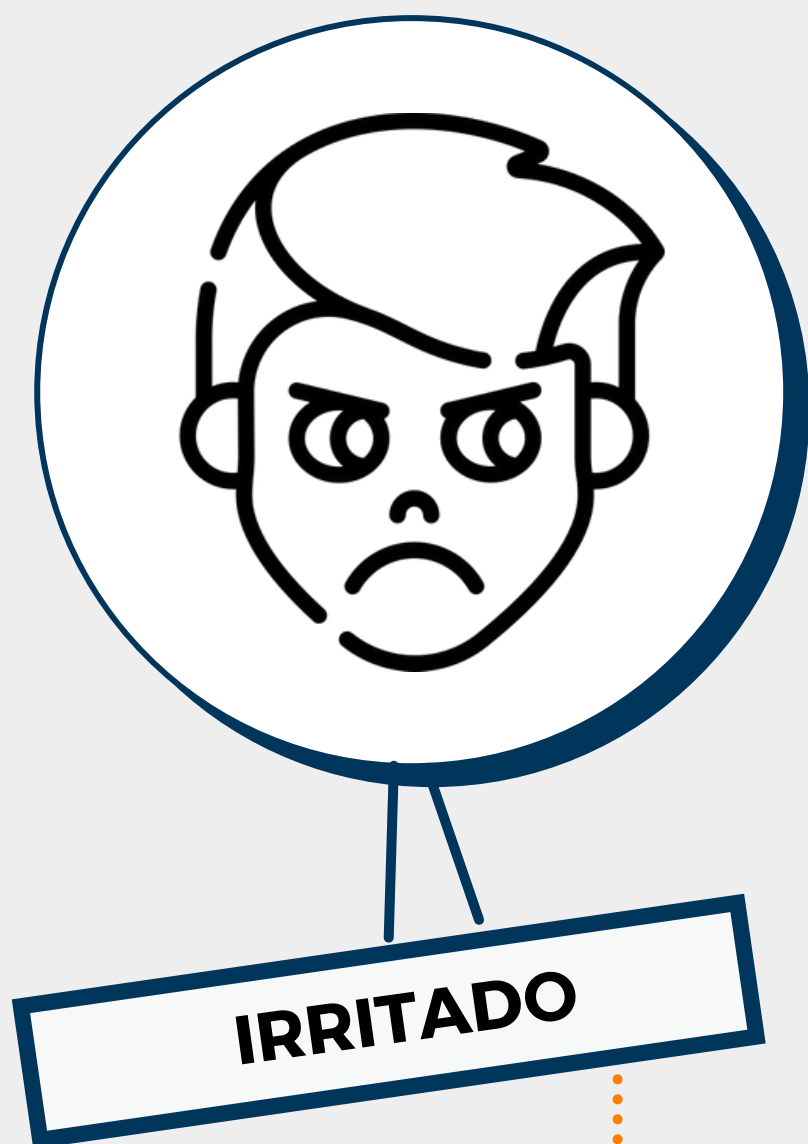
- Deixar claro que, sobre a área que faz atendimento, poderá prestar a informação adequada e necessária;
- Transmitir com delicadeza que não se poderá pronunciar sobre assuntos que estejam para além das suas funções e atribuições.

## Erros a evitar

.....

- Procurar respostas ou soluções que não sejam exequíveis no presente.





### Características

.....

- Exalta-se ou tem tendência para ser explosivo.

### Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

.....

- Ser racional e agir de maneira tranquila, calma e educada;
- Deixar que o cidadão extravase, num primeiro momento, toda a sua tensão e irritabilidade;
- Quando o cidadão terminar, procure ajudá-lo a acalmar-se, fazendo-lhe perguntas específicas e reforçando que conta com a sua atenção e foco na solução.

### Erros a evitar

.....

- Deixar transparecer que percebe que o cidadão está irritado;
- Dizer ou dar a entender ao cidadão que está nervoso e que deveria acalmar-se;
- Ter uma atitude defensiva.



## Características

.....

- Não sabe o que quer, e, se sabe, não comunica claramente, ou tem tantas ideias que não consegue distinguir o que é realmente relevante para o atendimento;
- Toma muito tempo a quem está a atender.

## Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

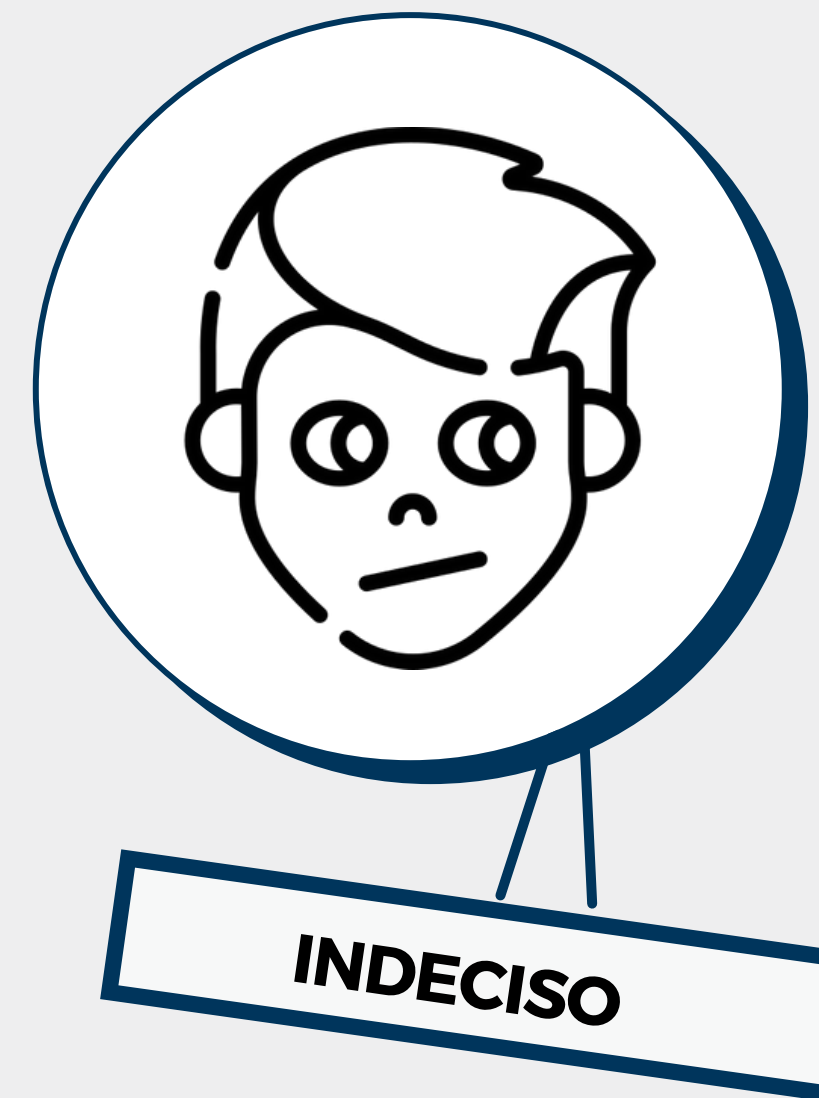
.....

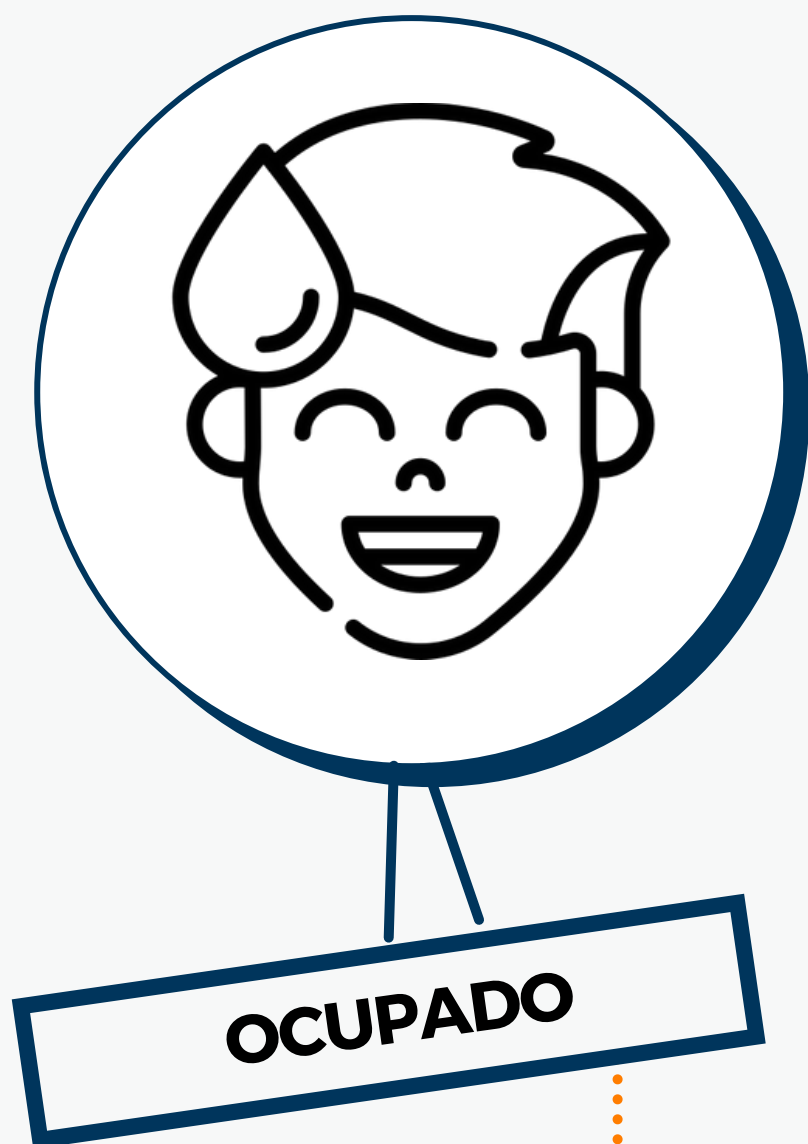
- Criar um ambiente que limite as possibilidades de escolha e ofereça uma solução clara;
- Fazer perguntas que levem o cidadão a decidir algo com a maior garantia de sucesso, sem nunca pressionar para tomar uma decisão;
- As alternativas de escolha não devem ser muito alargadas, a fim de limitar o campo de ação e possibilitar a tomada de decisão.

## Erros a evitar

.....

- Fazer com que o cidadão pense que a sua indecisão é algo estranho, tendo em conta o serviço que lhe está a prestar;
- Pressionar o cidadão;
- Fazer comentários opinativos ou depreciativos.





### Características

.....

- Apressado;
- De uma forma geral, já sabe o que quer.

### Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

.....

- Atender o cidadão ao seu ritmo, procurando discernir e manter a qualidade no atendimento, não competindo no conhecimento;
- Evitar atrasar o atendimento com explicações que certamente o cidadão já sabe, devendo apenas salientar alguma informação ou aspectos que possam ser relevantes.

### Erros a evitar

.....

- Demonstrar incompreensão para o seu comportamento;
- Fazer comentários depreciativos.

## Características

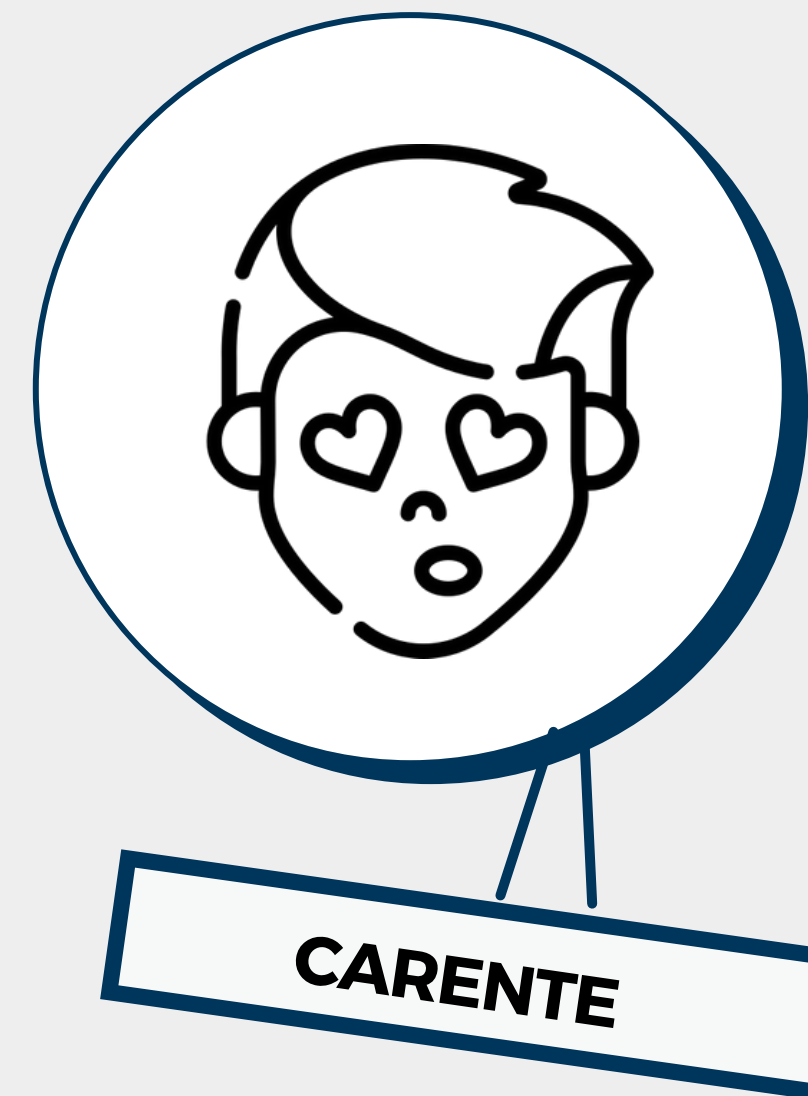
- Pode denotar e evidenciar uma certa carência emocional e de atenção;
- Toma muito tempo a quem está a atender.

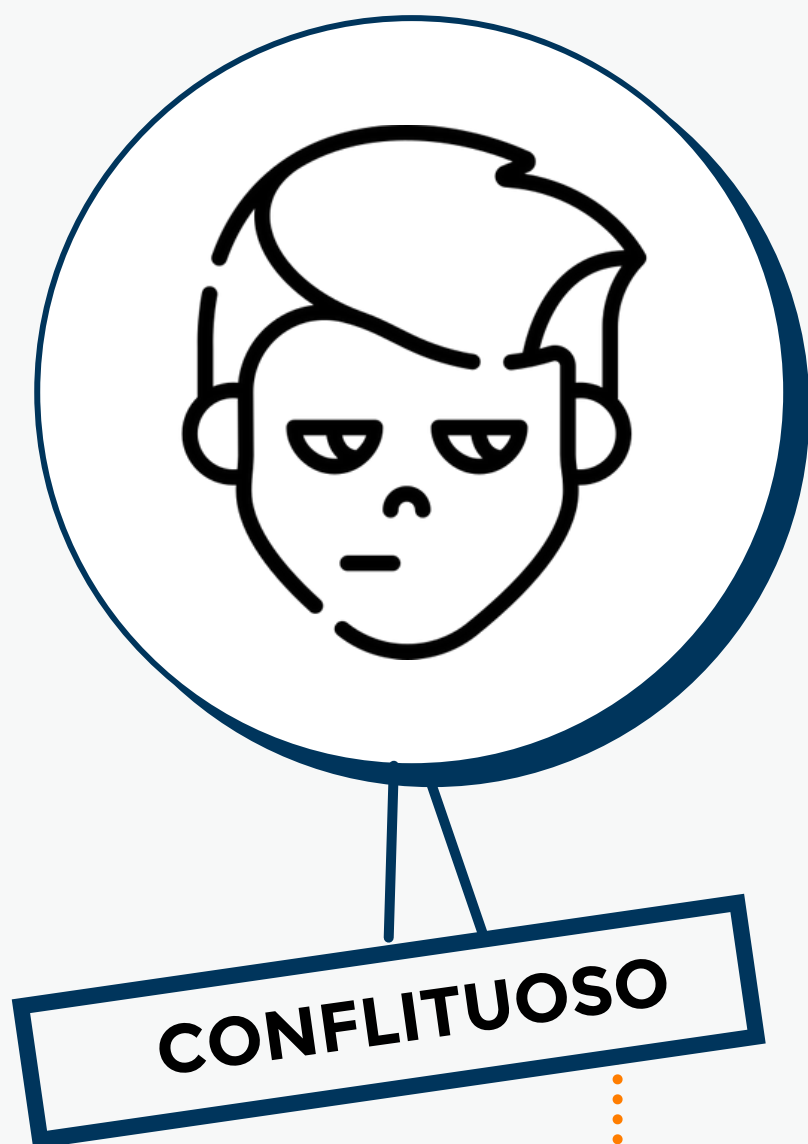
## Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

- Demonstrar grande empatia mas, ao mesmo tempo, colocar diplomaticamente um travão na longa conversa;
- Apostar essencialmente em perguntas fechadas, para permitir que o cidadão se centre no que é importante.

## Erros a evitar

- Fazer questões abertas que deem a oportunidade ao cidadão de divagar sobre temas menos importantes para o serviço que o trouxe ao atendimento.





### Características

.....

- Pessoa com pouca educação, ofensiva, inconveniente ou desagradável;
- Gosta de discutir.

### Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

.....

- Reagir com cortesia e de forma positiva, não demonstrando qualquer reação antagónica;
- Ao reagir de forma positiva e sem devolver qualquer agressão, vai-se criar uma barreira que leva o cidadão a agir de forma positiva.

### Erros a evitar

.....

- Agir da mesma maneira;
- Levar o assunto para o campo pessoal.

## Características

- Reclama por qualquer razão;
- Normalmente demonstra desagrado por tudo, mesmo antes de lhe serem apresentadas soluções.

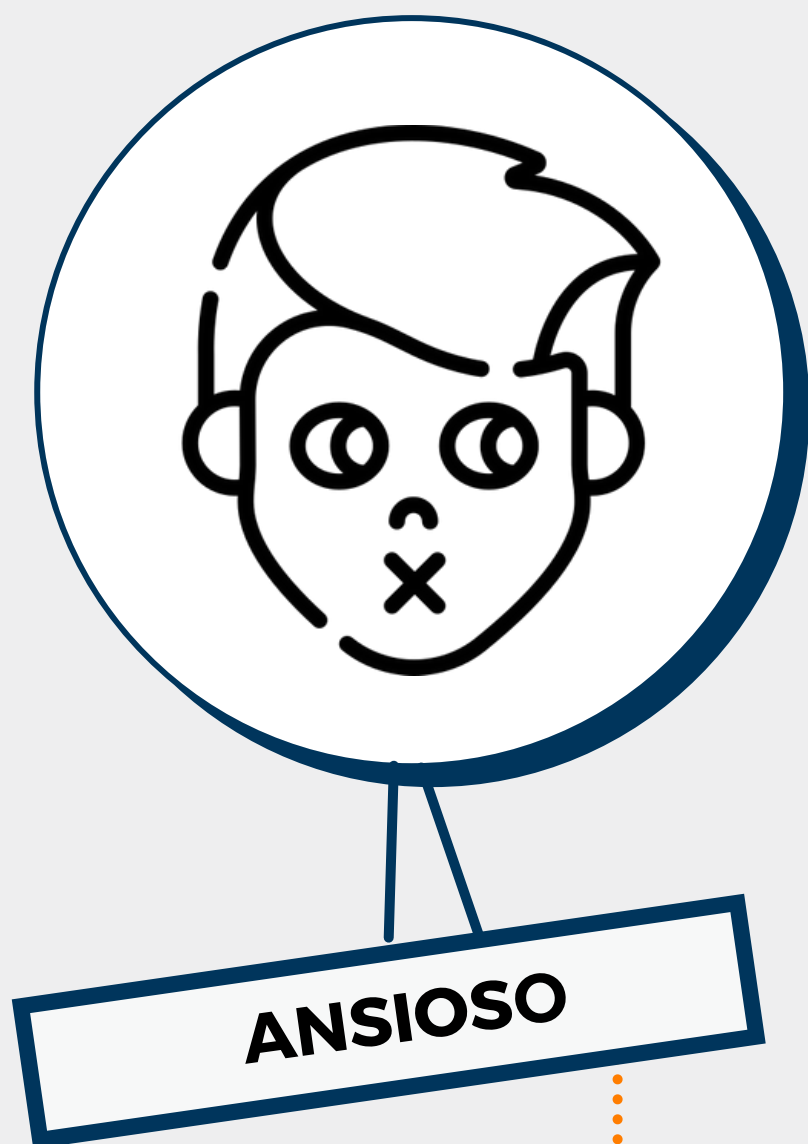
## Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

- Avaliar se a reclamação é legítima ou não;
- Se a queixa é válida, devem apresentar-se as desculpas pelo inconveniente e diligenciar no sentido de resolver o problema;
- Se a reclamação não for legítima, não permitir que este tipo de cidadão tome conta da situação, explicando e apresentando argumentos válidos que demonstrem porque é que a sua reclamação não é justificada.

## Erros a evitar

- Recusar a reclamação;
- Arranjar motivos desajustados para justificar o erro ocorrido.





### Características

.....

- Nervoso;
- Inquieto.

### Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

.....

- Dar a devida atenção, escutando com interesse;
- Fazer perguntas abertas e efetuar um atendimento diligente.

### Erros a evitar

.....

- Efetuar um atendimento excessivamente rápido (pode aumentar o nervosismo do cidadão);
- Fazer qualquer tipo de comentários sobre a sua ansiedade ou forma de estar.

## Características

- Receoso;
- Normalmente duvida sobre tudo e sobre todos.

## Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

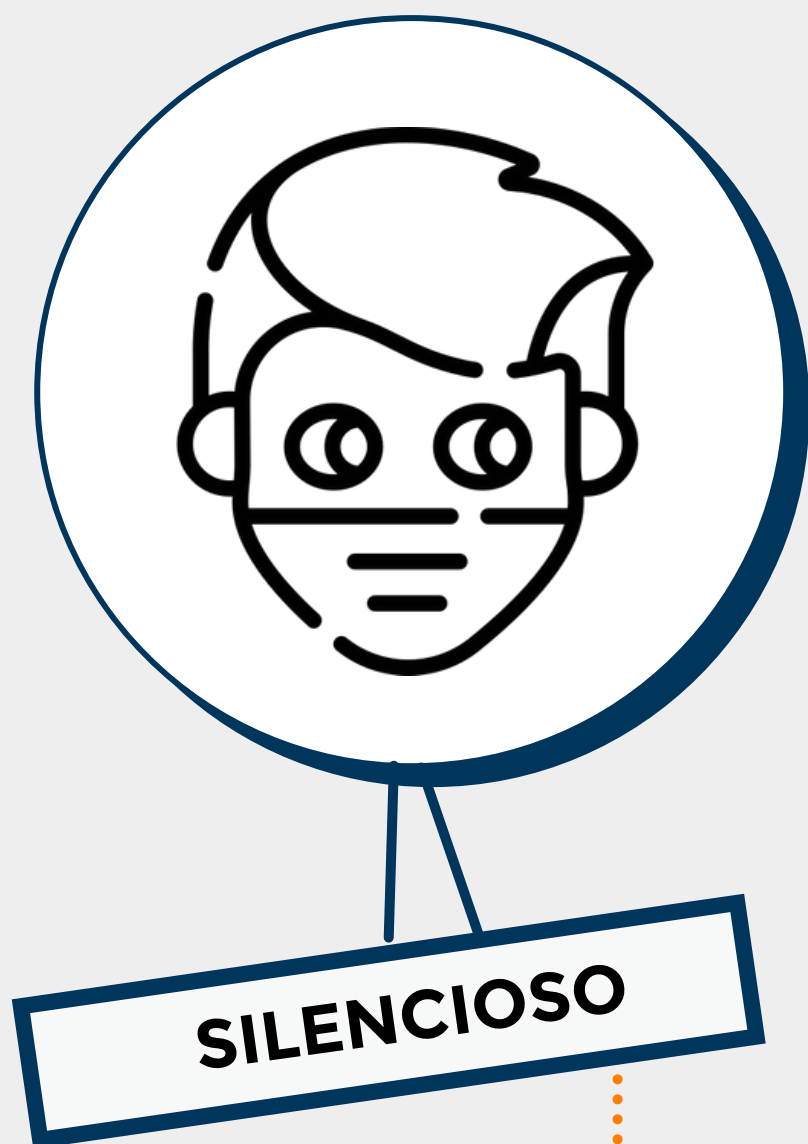
- Agir com sinceridade e transparência, apresentando factos que demonstrem que o que se está a dizer é verdadeiro e fiável;
- Mostrar muita segurança e confiança ao longo de todo o atendimento.

## Erros a evitar

- Mostrar sinais de impaciência;
- Considerar as dúvidas apresentadas como algo despropositado.



**DESCONFIADO**



### Características

- Pessoa fechada e pouco disposta para comunicar e conversar.

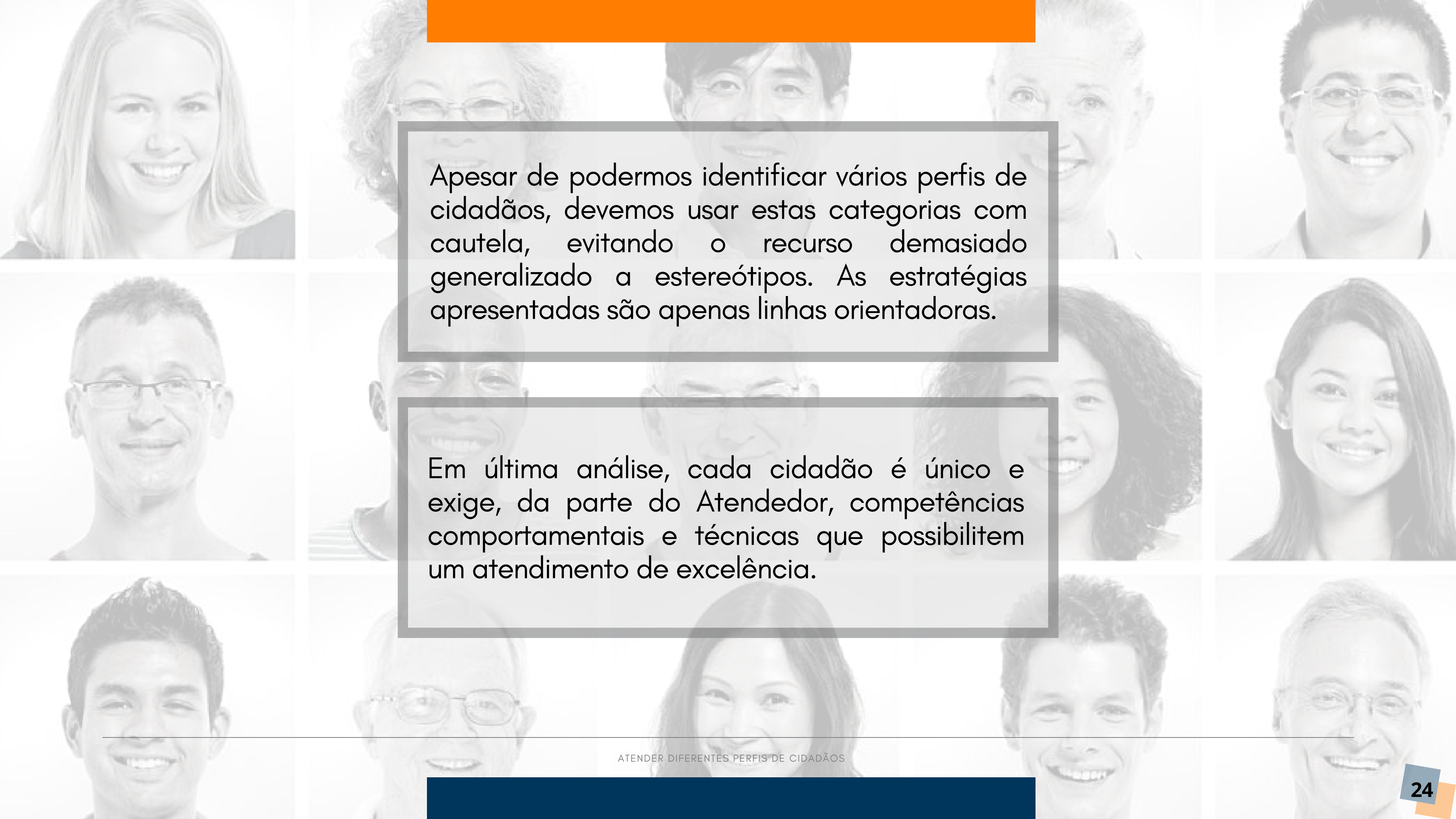
### Ações/Atitudes a tomar pelo Atendedor

- Observar atentamente as expressões e gestos do cidadão;
- Limitar as opções disponíveis com perguntas fechadas.

### Erros a evitar

- Elevar a voz;
- Interromper quando o cidadão estiver a falar.





Apesar de podermos identificar vários perfis de cidadãos, devemos usar estas categorias com cautela, evitando o recurso demasiado generalizado a estereótipos. As estratégias apresentadas são apenas linhas orientadoras.

Em última análise, cada cidadão é único e exige, da parte do Atendedor, competências comportamentais e técnicas que possibilitem um atendimento de excelência.



INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# ATENDER DIFERENTES PERFIS DE CIDADÃOS

 **ACADEMIA AMA**  
— Competências & Formação —