

**INSTITUTO
FEDERAL**
Pará

Campus
Belém

Direção Geral - DG
Diretoria de Ensino - DEN
Coordenação do Curso de Gestão Pública
Divisão de Comunicação Social

Guia | Atendimento ao Discente

Divisão de
Registro,
Controle e
Indicadores
(DRCIN)

A finalidade desta é de prestar informações aos discentes que procuram aos serviços da Divisão de Registro, Controle e Indicadores (DRCIN) - Versão 2016



**INSTITUTO
FEDERAL**
Pará

Campus
Belém

3

APRESENTAÇÃO

Esta cartilha é resultado de um trabalho de conclusão de curso superior...

4

SOBRE ATENDIMENTO

O atendimento é eminentemente um processo interpessoal...

5

SOBRE PRINCÍPIOS

Para descobrir problemas, desejos e necessidades...

6

SOBRE CONFLITOS

No atendimento aparecem as situações de conflito...

7

PERFIS DE USUÁRIOS

TÍMIDO: tomar a iniciativa da conversa. Ser prestativo...

8

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A reclamação tem que ser tratada para desbloquear a relação...

9

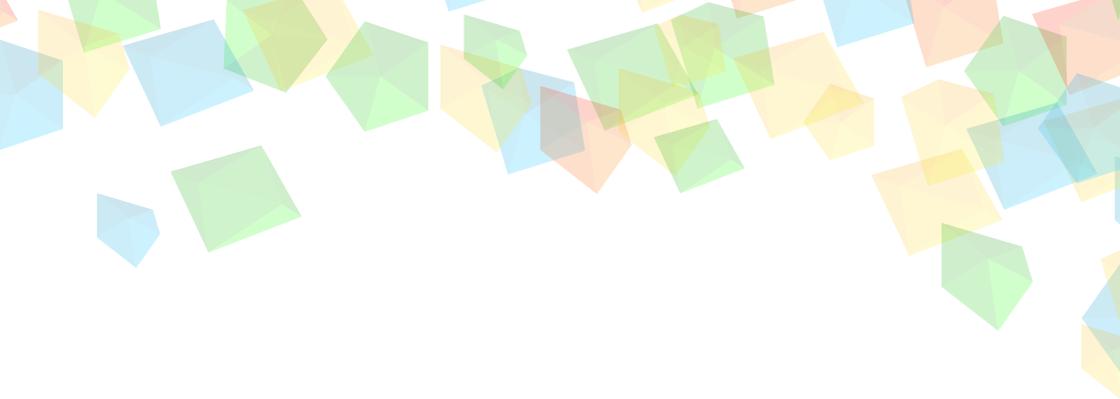
FIQUE ATENTO

O IFPA é uma instituição formal, portanto...

10

MAPA DO CAMPUS

Visualize os setores e não se perca...



APRESENTAÇÃO

Esta cartilha é resultado de um trabalho de conclusão de curso superior em Gestão Pública no IFPA* Campus Belém, que teve como tema: A QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO DISCENTE. A finalidade desta é de prestar informações aos discentes que procuram aos serviços da Divisão de Registro, Controle e Indicadores (DRCIN) na Instituição. Assim, o objetivo principal é de aprimorar a qualidade do atendimento aos usuários. Desta maneira, a tecnologia aplicada, de ênfase pedagógica, instrumentaliza esforços na direção de melhorias nos canais de comunicação interpessoal e profissional, em geral.



O QUE É O ATENDIMENTO?

O atendimento é eminentemente um processo interpessoal, portanto, entre pessoas, no limiar de necessidades reais, e/ou de demandas procedimentais no tempo e espaços determinados.

O QUE É O ATENDIMENTO NO ESPAÇO PÚBLICO?

O espaço público pressupõe a relação de respeito na alteridade (ética), do atendimento com critérios objetivos e de conhecimento dos usuários/cidadãos. O atendimento no espaço público é sinônimo de ter direitos e deveres, é o exercício efetivo de cidadania coletiva.

PRINCIPAIS SERVIÇOS AOS USUÁRIOS NA DIVISÃO DE REGISTRO, CONTROLE E INDICADORES (DRCIN).

Dentre outras, destacam-se: receber, examinar e emitir histórico de conclusão de curso – 1ª e 2ª vias, histórico escolar em andamento, comprovante de matrícula, termo de desistência de vaga, matrícula de estágio e declarações diversas.

PRINCIPAIS DESAFIOS NO ATENDIMENTO NA DRCIN.

Na perspectiva dos Alunos: indiferença no tratamento interpessoal; demora de resposta nas solicitações de serviços; desinteresse no processo de atendimento; níveis insuficientes de conhecimento/domínios nos processos e técnicas de atendimento; instrumentos burocráticos e controles de acesso inadequados, e suporte tecnológico insuficiente, e outros.

Na perspectiva dos Atendentes: falta de compreensão por parte dos alunos; falta de reconhecimento pelo trabalho exercido na função, falta de capacitação aos agentes atendentes no setor; ruídos, bloqueios e lacunas nos processos de comunicação em geral na Instituição, ou seja, processos fragmentados; e outros.

PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO NA PRÁTICA.

Fazer perguntas - Para descobrir problemas, desejos e necessidades do usuário.

Prestar atenção - Para identificar oportunidades de servir o usuário.

Gerir as expectativas – Para colocar a satisfação do usuário num nível realizável.

Certificar-se pessoalmente de que os problemas são resolvidos – Para que o cliente fique realmente satisfeito.

Fazer algo extra - Para que seu atendimento se destaque dos demais.

ATENDIMENTO INTERPESSOAL: VOCÊ É IMPORTANTE!

Abordagem e Tratamento: **Seja cortês!**

Diga: **Bom dia! Boa tarde! Boa noite!**
Por favor! Com Licença! Obrigado!

Atente ao Diálogo: **conhecimentos, atitudes, comportamentos, aparência, expressão corporal, e voz.**

- Identificar- se
- Tratar as pessoas pelo nome
- Manter a área de trabalho organizada
- Zelar pela higiene e aparência
- Reconhecer o seu interlocutor – usuários e colegas
- Exercitar a boa educação, com atenção!
- Mostrar-se sensível às necessidades do outro, seja humano!
- Ser proativo nas soluções, use o bom senso!
- Praticar a ética consigo e com o outro!
- Agradecer sempre!



EVITE NO ATENDIMENTO:

- Prometer e não cumprir.
- Indiferença e atitudes indelicadas.
- Negar ao usuário o direito do atendimento (CF/1988, Art. 37 – Princípios da Administração Pública).
- Agir com sarcasmo e prepotência.
- Discutir com o usuário no campo da personalidade.
- Usar palavras inadequadas.
- Falta de profissionalismo.



SOBRE OS CONFLITOS: O MELHOR É SUPERÁ-LOS!

No atendimento aparecem as situações de conflito. Então, busque o DIÁLOGO!

- Mal entendido, esclareça!
- Agressividade no ato de atendimento, faça a escuta!
- Agressividade do usuário, seja tolerante ponderado (a)!

*Atente: Art. 331 do Código Penal (Decreto Lei 2848/1940): “Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela”. Pena: detenção, de seis meses a dois ano, ou multa.

O QUÊ ESPERA O USUÁRIO QUE RECLAMA?

O usuário espera soluções às suas necessidades e demandas!

- Retorne, então, o contato quando prometido.
- Explique como ocorreu a situação-problema.
- Agilize a comunicação aos usuários sobre suas demandas na Instituição.
- Assuma a responsabilidade pelos serviços prestados.
- Administre o tempo de atendimento, ou seja, o tempo de resposta aos usuários.
- Apresente alternativas viáveis às situações-problemas.
- Trate a todos com respeito e cortesia. Exija o mesmo tratamento.
- Aprimore-se dia a dia, no ato de atender com qualidade.



PERFIS DE USUÁRIOS, E COMO ATENDÊ-LOS.



TÍMIDO: tomar a iniciativa da conversa. Ser prestativo, gentil e fazer perguntas para detalhar o que ele deseja.



PIADISTA: ser sempre amável, rir das piadas, mas não exagerar. Procurar atender com rapidez.



INSISTENTE: ser cortês e firme. Perceber quando desistir e encaminhar o problema para o superior.



DESCONFIADO: não discutir com ele. Falar o menos possível.



CONFLITUOSO: não entrar em conflito. Quando um não quer, dois não brigam... ser sempre educado (a).



PRESUNÇOSO: não ser arrogante com ele (a). Não se curvar às suas vontades.



IMPACIENTE: demonstrar interesse pelos seus problemas. Ser sempre sincero.



CONQUISTADOR: ser profissional.

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES.

A reclamação tem que ser tratada para desbloquear a relação

- Não significa dar razão a priori ao usuário.
- Necessário identificar se trata de uma verdadeira reclamação ou de um pretexto para atingir outro objetivo.

CANAL DE RECEPÇÃO DE SUGESTÕES DOS USUÁRIOS:

caixa de sugestão no balcão, ou registro virtual “link” no site da Instituição (criar formulário).

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Esta Cartilha é um instrumento pedagógico de trabalho, uma tecnologia aplicada para auxiliar na dinâmica de atendimento aos usuários na DRCIN. E, portanto, pode ser utilizada pelos envolvidos como ferramenta complementar ao exercício da constante melhoria no atendimento.

Nessa direção, trata-se de um documento aberto às contribuições de usuários e servidores em geral. Canais de comunicação ativos:

Caixa de sugestões no DRCIN e no link:

www.atendimentodiscenteDRCIN.ifpa.edu.br

[Preencher formulário padrão.](#)



FIQUE ATENTO!



1. O IFPA é uma instituição formal, portanto, vista-se adequadamente para transitar no Campus, evitando trajes curtos e não condizentes com a instituição.
2. Evite atrasos. A tolerância para os atrasos é acordada entre o professor e a turma na primeira semana de aula e deve ser respeitada por todos.
3. Todas as informações oficiais estão disponíveis no site do Campus: <http://belem.ifpa.edu.br/> Consulte-o e se mantenha informado também sobre os eventos que ocorrerão no Campus.
4. Qualquer problema que afete o seu aprendizado deve ser comunicado imediatamente à Coordenação do Curso. Em segundo lugar você pode procurar o Departamento de Ensino ao qual o seu curso está vinculado e também procurar o Departamento Pedagógico.
5. Qualquer solicitação deve ser feita por escrito e com cópia assinada por servidor para o requerente.
6. Os estudantes que optarem por participar do desporto (alunos atletas) não estão dispensados das aulas de Educação Física devendo cursá-las obrigatoriamente.
- 7- Todos os objetos pertencentes ao IFPA compõem o seu patrimônio. Zelar por esse patrimônio é obrigação de todos os cidadãos e contribuem para o conforto dos usuários do Campus. Denuncie ao DEPAE se tiver conhecimento de alguém que esteja usando indevidamente o patrimônio do Campus ou o depredando.

8- Evite o desperdício de alimentos. Observe o cardápio da merenda escolar e caso ele não seja de seu agrado não pegue o alimento.

9- Consultar o Regimento Geral 2010 e o Regulamento Didático Pedagógico 2015 para conhecer todas as normas do IFPA. Estes documentos estão disponíveis no site da reitoria: <http://www.ifpa.edu.br/>





TRAV. TIMBO

TRAV. MARIZ BARROS

CONJUNTO ARQUITETÔNICO
ESC. 1500

EQUIPE TÉCNICA

Graduandos:

Cláudia Trindade de Miranda
José Edilon Ribeiro dos Santos

Orientação:

Prof^o. Dr^o. Haroldo Bentes

Coordenação do Curso de Gestão Pública:

Prof^a. Msc. Rita Vasconcelos

Divisão de Registros:

Rosa Maria Rocha Magalhães

Arte e Diagramação:

Ivo Paes

Assessor de Comunicação Social
(COMUNICAÇÃO IFPA Campus Belém)



