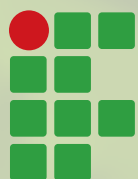


# Manual de Atendimento ao Público



**INSTITUTO FEDERAL**  
Santa Catarina



# Ficha Técnica

## **Publicação do Instituto Federal de Santa Catarina**

### **Organização de conteúdo**

*Waléria Külkamp Haeming*

### **Edição**

*Ana Paula Lückman*

### **Projeto gráfico e editoração eletrônica**

*Bruno Cavalheiro Bertagnolli*

*Glauco José Ribeiro Borges*

I59m Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina  
Manual de atendimento ao público [recurso eletrônico] / Instituto  
Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina;  
elaboração: Haeming, Waléria Külkamp; edição: Lückman, Ana  
Paula. - Florianópolis: Publicações do IFSC, 2016.  
29 p.

ISBN: 978-85-8464-078-2

Inclui bibliografia.

1. Atendimento ao público. 2. Atendimento ao cidadão. I. Título.

CDD 001.42

# Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina

## **REITORIA DO IFSC**

### **Reitora**

*Maria Clara Kaschny Schneider*

### **Diretora Executiva**

*Silvana Rosa Lisboa de Sá*

### **Pró-Reitora de Administração**

*Aline Heinz Belo*

### **Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional**

*Andrei Zwetsch Cavalheiro*

### **Pró-Reitor de Ensino**

*Luiz Otávio Cabral*

### **Pró-Reitora de Extensão e Relações Externas**

*Maria Cláudia de Almeida Castro*

### **Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação**

*Clodoaldo Machado*

# Diretoria de Comunicação

## **Diretor**

*Felipe Cintra Nunes Braga*

## **Chefe do Departamento de Marketing e Jornalismo**

*Heitor Éckeli*

## **Coordenadora de Jornalismo**

*Daiana Martini*

## **Coordenadora de Eventos**

*Nadia Garlet*

# Sumário

<b>Apresentação .....</b>	<b>07</b>
<b>1 O atendimento no serviço público .....</b>	<b>08</b>
<b>2 A importância do bom atendimento ao cidadão pelos servidores do IFSC .....</b>	<b>08</b>
<b>3 Colocando essas reflexões na nossa prática do IFSC .....</b>	<b>10</b>
<b>4 Nossos públicos estratégicos .....</b>	<b>11</b>
<b>5 Padrão de atendimento no IFSC .....</b>	<b>12</b>
5.1 Ao telefone .....	12
5.2 Atendimento por e-mail .....	13
5.3 Atendimento nas mídias sociais .....	18
5.4 Atendimento pessoal .....	20
5.5 Atendimento por correspondência .....	21
5.6 O serviço de recepção .....	21
5.7 Ouvidoria .....	22
<b>Bibliografia Consultada .....</b>	<b>26</b>



# Apresentação

De acordo com a Política de Comunicação do IFSC, a comunicação é de responsabilidade de todos os servidores, que devem contribuir para o fortalecimento da imagem e reputação da instituição.

Quando o assunto é Atendimento ao Público, é ainda mais forte a necessidade de uma comunicação de excelência, já que estaremos tratando com nossos públicos estratégicos, ou seja, com as pessoas que impactam o IFSC ou por ele são impactados.

Precisamos ter informações precisas quando somos questionados, mesmo que não trabalhemos diretamente com um público específico. Devemos ter consciência de que somos servidores do IFSC e carregamos esse legado, em qualquer lugar em que estejamos; somos a imagem dele e respondemos por ele, quer na vida social, quer na profissional. Essa situação pode ser remetida até para uma conversa informal em um ponto de ônibus, por exemplo, no caso de sermos questionados sobre nossa instituição.

Este manual tem por objetivo buscar uma linguagem que nos identifique também no relacionamento com nosso público, interno ou externo. Assim, aqui você encontrará orientações para atendimento eletrônico (ao telefone, e-mail e mídias sociais); atendimento pessoal; atendimento por correspondência; como deve ser o serviço de recepção e também a Ouvidoria.

Além disso, poderá entender o conceito de Atendimento ao Público, bem como a diferença entre atendimento e tratamento, para juntos buscarmos a efetividade nessa forma de nos comunicarmos, assumindo nosso papel de servidor do IFSC na construção e solidificação da nossa identidade e da imagem de um serviço público de qualidade.

# 1 O atendimento no serviço público

Sociedade não pode ser confundida com Estado. Sociedade é o conjunto de cidadãos que mantêm relações entre si e compartilham regras para a vida coletiva. Ao governo, cabe exercer o poder político. Aos servidores, cabe organizar a estrutura do Estado e atender o cidadão, em seu relacionamento com as diversas instâncias desse Estado - por isso usa-se a denominação serviço público.

Assim, em primeiro lugar, temos a sociedade. Depois vem o Estado, que compreende o governo e o serviço público. O Estado não é uma empresa e sim um empreendimento com fins sociais. O lucro do serviço público é o bem estar do cidadão.

Aí vem uma premissa importante para o que se busca neste manual: “O servidor público é servidor do público”. Isso significa dizer que, quando um de nossos públicos estratégicos nos procura, ele é um usuário-cidadão e não um cliente-consumidor. Nós somos clientes quando vamos às compras em um comércio qualquer, para adquirir roupas, comida, eletrodomésticos...

No serviço público nós somos cidadãos buscando atendimento. Interessante observar que o termo “servidor” para o detentor de um cargo público pretende reforçar a ideia de que a missão desse profissional é prestar serviço e oferecer atendimento ao cidadão. Essa é uma relação diferente daquela existente entre um cliente e um vendedor. O serviço público não vende produtos, mas sim disponibiliza serviços para a comunidade. No nosso caso, ofertamos educação pública, gratuita e de excelência.

## 2 A importância do bom atendimento ao cidadão pelos servidores do IFSC

O Instituto Federal de Santa Catarina deve manter com todos os seus públicos estratégicos uma boa relação, buscando a proatividade, ou seja, visando a uma interação consciente, permanente e planejada.

O que isso significa, quando estamos falando de atendimento ao público? Significa, acima de tudo, que esse serviço solidifica a nossa marca e a nossa imagem a partir de uma identidade que estamos a cada dia construindo.



Na prática, essa identidade compreende o que somos, o que fazemos, o que dizemos e como fazemos e dizemos. É fundamental, pois, que no bom relacionamento com nossos públicos de interesse isso seja também uma forma de construir a marca IFSC.

São eles, nossos públicos – externos e internos – que carregam ou que veiculam nossa maneira particular de fazer educação profissional com excelência. Se o IFSC, em qualquer de suas possibilidades de relacionamento com eles, o fizer de maneira ágil, competente e efetiva, mais rapidamente seremos reconhecidos, valorizados e procurados pelo serviço que prestamos à sociedade.

Falar de atendimento ao público significa dizer que o servidor do IFSC precisa estar *preparado* para sua interação com o público e precisa *dedicar-se* a isso.

**Preparação:** Estar preparado é conhecer de fato o IFSC, sua missão, visão e valores, seu planejamento estratégico. Isso implica o necessário conhecimento do funcionamento do IFSC no seu todo e em suas particularidades, ou seja, o que faz o IFSC e aquilo que você faz no IFSC. Essa preparação é fator preponderante na construção das habilidades emocionais exigidas nas relações sociais inerentes à situação de atendimento. Os servidores que atendem o público na instituição são a imagem dela.

**Dedicação:** O atendimento pressupõe uma ajuda de uma pessoa à outra. Sempre que um servidor atende alguém, ele está se relacionando com outra pessoa. E isso não pode acontecer de maneira efetiva se não houver a dedicação ao momento que está vivenciando. Além das palavras, existe um mundo infinito de nuances e prismas diferentes que geram energias ou estímulos que são percebidos e recebidos pelo outro, pelos quais a comunicação se processa. Um olhar, um tom de voz um pouco diferente, um franzir de cenho, um levantar de sobrancelhas são sinais que podem comunicar muito mais do que uma mensagem manifestada por meio de palavras.

Traduzindo ainda mais: quando falamos em *bom atendimento*, normalmente pensamos em atendimento cortês e imaginamos um funcionário gentil, com um grande sorriso. Cortesias básicas, como sorrir ou dizer “Às suas ordens”, “Por favor”, “Muito obrigado” são indispensáveis, sim, no contato com o público, mas, por si só, não garantem o bom atendimento. O bom atendimento implica a satisfação da demanda de informação, produto ou serviço solicitado aliado a um tratamento cortês.

### 3 Colocando essas reflexões na nossa prática do IFSC

Nós somos uma instituição de ensino multicâmpus. Isso implica dizer que será muito mais efetivo o atendimento quando tivermos a consciência de que fazemos parte de um todo, de um conjunto maior e interdependente. Se temos uma visão sistêmica, ou seja, se conhecemos bem o IFSC como um todo, isso facilitará muito nosso trabalho de atender as pessoas que nos procuram para o que quer que seja em relação à nossa instituição.

Quando falamos em visão sistêmica, estamos querendo dizer que a Reitoria, os câmpus e seus respectivos setores formam um todo. Além disso, esse termo implica compreensão do inter-relacionamento entre as partes componentes desse sistema. Quanto mais tivermos essa visão, tanto melhor enxergaremos esse todo e sentiremos a necessidade de compreendê-lo para dar as respostas com tempestividade e suficiência, ou seja, dentro do prazo e com real atendimento do que nos foi solicitado.

Vamos entender melhor o que significam esses dois termos?

**Tempestividade:** atender no prazo é muito importante hoje. As pessoas estão sempre com pressa, pois somos todos escravos do tempo. No passado, tempestividade não era valor no atendimento, mas hoje é um importante diferencial.

**Suficiência:** para ser bom, o atendimento deve ser completo. Não pode ficar faltando informação ou alguma etapa do serviço. É preciso estar atento: suficiência não significa ir além, mas sim fazer tudo e apenas o que é necessário para atender à demanda a nós feita.

A pergunta que podemos fazer agora é: o que fazer para colocar isso em ação no jeito IFSC de atender o público?

Para responder a essa pergunta, precisamos, primeiro, refletir sobre determinadas questões:

- a) Eu, como servidor(a), tenho visão sistêmica de minha atividade?
- b) Para que o IFSC existe?
- c) Qual a missão, a visão e os valores do IFSC?
- d) Quais os objetivos estratégicos do IFSC para cinco anos? Eu conheço o PDI?

e) Quem compõe o IFSC? Quais seus câmpus, pró-reitorias, diretorias, departamentos, coordenadorias?

f) Onde eu me encontro nessa instituição?

g) Qual minha função aqui? Como isso contribui para o cumprimento dos objetivos do IFSC?

h) Como a minha atividade se relaciona com as demais no IFSC?

Se procurarmos responder a todas essas questões e, mesmo que não saibamos todas as suas respostas, procurarmos discutir com nossos colegas, conseguiremos, certamente, qualificar o que fazemos e, em consequência, qualificar o nosso atendimento ao público, qualquer que seja ele ou a situação em que acontecer essa necessidade: dentro do IFSC ou fora dele.

## 4 Nossos públicos estratégicos

Em sondagem realizada com cerca de uma centena de representantes do IFSC – de diversas áreas, incluindo os da Reitoria e de todos os câmpus –, complementada e legitimada em reuniões agendadas com esse objetivo, foram identificados 21 diferentes públicos estratégicos para o IFSC.

Há várias tipologias possíveis para caracterizar os públicos estratégicos do IFSC, mas para este manual há que se mencionar os públicos internos e externos.

**Públicos internos:** são aqueles que participam diretamente da atividade do IFSC e que mantêm com ele vínculo funcional, direto ou indireto. Consideram-se assim como públicos internos aqueles que convivem internamente ao IFSC, vitais para o seu funcionamento, e com os quais o Instituto mantém relacionamento permanente. De acordo com nossa Política de Comunicação, são eles: alunos, servidores, terceirizados, estagiários do IFSC, bolsistas, membros dos fóruns do IFSC, intercambistas, aposentados e entidades estudantis do IFSC.

**Públicos externos:** são aqueles que se localizam fora do IFSC, mas que com ele mantêm vínculos estreitos, atuando como parceiros, fornecedores, grupos de pressão, dentre outros. De acordo com nossa Política de Comunicação, são eles: potenciais alunos, escolas de origem dos potenciais alunos, familiares dos alunos e dos servidores, ex-alunos, empresas/setor produtivo, imprensa, pesquisadores e extensionistas de

outras instituições, instituições parceiras, entidades sindicais, Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário e os fornecedores.

Feitas as teorizações, seguem alguns protocolos para atendimentos no IFSC. Nas demais situações, aplique as reflexões feitas a partir do que leu até aqui.

## 5 Padrão de atendimento no IFSC

### 5.1 Ao telefone

- **Atenda com profissionalismo.** Nem sempre sabemos quem está do outro lado da linha. Pode ser qualquer um de nossos públicos (internos ou externos) ou até mesmo uma ligação errada. Atender ao telefone com “e aí?”, um “alô” ou um “pronto” não é o recomendado.

- **Identifique-se.** Recomenda-se a seguinte identificação nas ligações externas:

- Na Reitoria: IFSC, nome do setor, seu nome, saudação (bom dia, boa tarde).
- Nos câmpus: IFSC, nome do setor, seu nome, saudação (bom dia, boa tarde).

Recomenda-se a seguinte identificação nas ligações internas:

- Na Reitoria: nome do setor, seu nome, saudação (bom dia, boa tarde, boa noite).
- Nos câmpus: nome do setor, seu nome, saudação (bom dia, boa tarde, boa noite).

Se o interlocutor não se identificar, pergunte “Senhor (ou senhora), com quem estou falando? e como posso ajudá-lo(a)?” Isso permite que o interlocutor saiba que está sendo tratado pessoalmente e também que você faça anotações para o caso de precisar entrar em contato com essa pessoa de novo, ou transferi-la para outro ramal. Se a pessoa com que estão tentando falar não está disponível (por qualquer motivo: desde ausência ou impossibilidade de atendimento), diga: “Perdão, no momento o(a) senhor(a) xxxx não está disponível. Quer deixar algum recado? Posso ajudá-lo(a) de alguma outra forma?”

- **Concentre-se no seu atendimento.** Recomenda-se não atender ao telefone digitando ou lendo algo, por exemplo, sem parar essas tarefas no momento do atendimento. Saiba que a expressão que você quer projetar a quem está atendendo faz toda a diferença; se você estiver sorrindo, de bom humor, de cara feia, entediado, assoberbado ou desatento, sua voz revelará isso ao seu interlocutor.
- **Ouçã atentamente.** Busque identificar claramente o motivo da ligação e responda de acordo. Certifique-se de anotar o nome da pessoa, número de telefone e propósito da ligação. Dessa maneira, se for uma chamada importante, o problema pode ser enfrentado tão rápida e eficientemente quanto possível.
- **Se a ligação não for para você:** quando você receber uma ligação e o problema não for com você e, além disso, não tiver certeza de quem é a responsabilidade por tal assunto, comprometa-se em ligar em seguida, passando a informação com segurança. E ligue! Evite que o interlocutor passe por diversas pessoas até chegar ao que busca. Se precisar transferir a ligação a um outro setor/pessoa, informe antes ao interlocutor o setor, o ramal e a pessoa para contato. Se a ligação se perder, ele saberá o que fazer para obter o contato. Ao passar a ligação para outro setor ou pessoa, informe o assunto, para que o interlocutor não precise contar o problema do zero.

## *5.2 Atendimento por e-mail*

O atendimento por e-mail nem sempre é uma tarefa fácil e exige um tempo bastante grande do nosso dia a dia. Por outro lado, é uma excelente maneira de solidificar profissionalmente nossa imagem e reputação, gerando credibilidade para nossa instituição.

O e-mail institucional deve ser usado apenas para assuntos de trabalho e pode ser acessado pela ferramenta Zimbra, que possui, além do webmail, funcionalidades como agenda e tarefas. Também é possível configurar a conta institucional para que ela seja acessada de outros provedores - como Gmail, Hotmail ou Yahoo. Nesse caso, é preciso ter o cuidado de conferir o endereço de e-mail que está configurado como remetente para que não sejam enviados e-mails institucionais a partir do endereço pessoal e vice-versa.

No IFSC, o padrão para esse tipo de atendimento é:

- Você pode enviar a mensagem para um endereço de e-mail, para mais de um endereço de e-mail ou para uma lista. Lembre-se de enviar somente às pessoas interessadas. Caso o assunto não seja de interesse de todos da lista escolhida, envie diretamente aos endereços das pessoas que deseja atingir.
- Preencha sempre o campo “assunto” da mensagem com um título que resuma o seu comunicado.
- Ao reencaminhar uma mensagem recebida, é importante escrever um texto breve dizendo do que se trata o encaminhamento, assim você evita que o receptor não compreenda o sentido da mensagem.
- Inicie o e-mail com uma saudação, como por exemplo “Olá, bom dia, prezado senhor”, ou nominalmente “Olá, Fulano”, conforme a formalidade ou o interlocutor demandarem.
- Não escreva textos longos, pois a leitura feita na tela pode ser exaustiva e causar fadiga no receptor, portanto escreva o necessário. Caso o objetivo seja o envio de materiais para leitura, use a opção de criação de hiperlinks ou anexe documentos às mensagens. Também recomenda-se deixar linhas em branco entre blocos de texto para que o texto fique mais fácil de ler e mais leve em sua visualização.
- Não escreva utilizando letras maiúsculas. Elas são identificadas no meio eletrônico como se o emissor da mensagem estivesse gritando, portanto essa prática deve ser evitada.
- Configure o seu texto para ser exibido em uma fonte padrão de leitura em tela, como Arial, Verdana, Trebuchet ou Tahoma. Times New Roman é uma fonte mais adequada para impressos.
- Lembre-se de sempre finalizar o seu e-mail de forma cordial, como por exemplo: “Cordialmente, Respeitosamente, Atenciosamente”, ou mesmo de um modo mais informal, “No aguardo da sua resposta, Obrigada pela atenção, Abraços”. O que vai determinar essa cordialidade é o receptor da mensagem.
- Nunca esqueça de assinar suas mensagens de e-mail. Recomenda-se que todos os servidores usem como assinatura no e-mail o modelo a seguir - e mantenham a assinatura mesmo nos e-mails entre servidores:

Nome

Cargo ou função desempenhada (FG/CD)

Setor que o servidor designar que melhor o representa (coordenadoria, departamento ou diretoria). Caso o servidor tenha CD ou FG, o setor deve ser omitido, pois a função já define a sua procedência.

Câmpus ou Pró-Reitoria seguida da sua sigla

Telefone com DDD

espaço em branco

Instituto Federal de Santa Catarina - Local de trabalho (Câmpus ou Reitoria)

Endereço

[www.ifsc.edu.br/](http://www.ifsc.edu.br/) (no caso de servidor de câmpus, pode adicionar o site do câmpus)

A assinatura de e-mail deve ser configurada conforme o exemplo a seguir:

Fonte única: verdana

### **Fulano de Tal (tamanho da letra: 11, negrito)**

Programador Visual (tamanho da letra: 8)

Diretoria de Comunicação (tamanho da letra: 8)

Pró-Reitoria de Extensão e Relações Externas - PROEX (tamanho da letra: 8)

(48) 3877-9008 (tamanho da letra: 8)

### **Instituto Federal de Santa Catarina - Reitoria (tamanho da letra: 8, negrito)**

Rua 14 de Julho, Coqueiros, Florianópolis / SC - CEP: 88075-010 (tamanho da letra: 8)

[www.ifsc.edu.br](http://www.ifsc.edu.br) (tamanho da letra: 11, sublinhado e com link de atalho para a URL)

## **Fulano de Tal (tamanho da letra: 11, negrito)**

Professor (tamanho da letra: 8)

Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão (tamanho da letra: 8)

Câmpus XXXXXX (tamanho da letra: 8)

(4X) XXXX-XXXX (tamanho da letra: 8)

### **Instituto Federal de Santa Catarina - Câmpus XXXX (tamanho da letra: 8, negrito)**

Rua 14 de Julho, Coqueiros, Florianópolis / SC - CEP: 88075-010 (tamanho da letra: 8)

[www.xxxxxx.ifsc.edu.br](http://www.xxxxxx.ifsc.edu.br) (tamanho da letra: 11, sublinhado e com link de atalho para a URL)

Quem for fazer a configuração da assinatura no Zimbra, deve usar a fonte Wide que é similar.

Em caso de assinatura de e-mails coletivos, substitua as informações do nome do servidor pelas informações da área (exemplo: Coordenadoria de Jornalismo, letra tamanho 11 e negrito), suprimindo informações repetitivas na assinatura. Caso deseje assinar o e-mail, o servidor deve escrever o nome do remetente ao final da mensagem de texto do e-mail, logo antes da assinatura.

Não é aconselhável a utilização de imagens na assinatura. Números de celulares institucionais devem ser incluídos abaixo do telefone institucional. Números particulares não devem ser mencionados a menos que sejam indispensáveis. Pode-se acrescentar o contato do servidor em mídias sociais desde que o mesmo as utilize diariamente e para fins profissionais, como por exemplo o Gtalk, Skype e outros; esta inclusão pode ser realizada abaixo do número de telefone, e sua disponibilização só deve acontecer caso o servidor esteja disponível para aceitar convites de desconhecidos.

Não utilize provérbios, citações, frases motivacionais ou religiosas nas assinaturas de e-mail. Nem todo mundo compartilha da sua opinião, portanto elas devem ser evitadas.

A assinatura pode ser configurada nas opções da conta (seja no webmail institucional ou em outros servidores de e-mail). Caso o servidor tenha dúvidas em como fazer esse procedimento, deve consultar a DTIC (na Reitoria) ou a CTIC (nos câmpus).



## *Boas práticas*

- Não use o e-mail institucional para envio de “correntes” (e-mails com assuntos como simpatias e histórias engraçadas que devem ser repassadas a um determinado número de pessoas), ainda que seja para seus colegas de trabalho mais próximos.
- Dependendo do destinatário de seu texto - especialmente se for público externo do IFSC -, evite abreviações de palavras ( vc, qto, pq, tb, por exemplo) e de siglas (como FIC, CDP, Consup, Codir, DALTEC, PPC e PDI).
- Não envie a mesma mensagem para diversas listas, principalmente quando as mesmas pessoas de uma lista já integram outra para a qual a mensagem foi enviada anteriormente. Por exemplo: se uma mensagem foi enviada ao e-mail todos@listas.ifsc.edu.br, isso significa que todos os servidores do IFSC já a receberam e, portanto, não há necessidade de enviar novamente para as listas todos.câmpus@listas.ifsc.edu.br ou todos.reitoria@listas.ifsc.edu.br ou para qualquer outra lista institucional. Isso só vai gerar duplicidade de envio e sobrecarregar de maneira desnecessária as caixas de e-mail dos seus colegas. Por isso, antes de repassar um e-mail, confira para quem ele já foi enviado.
- Evite enviar arquivos anexados muito pesados para listas, pois isso sobrecarrega o sistema de e-mails do IFSC.
- Antes de enviar a mensagem para uma lista, pense se o conteúdo interessa àquelas pessoas – tanto em termos de pertinência como de abrangência. Por exemplo: Não adianta mandar um e-mail para um grupo de Florianópolis sobre um evento que ocorrerá no dia seguinte em São Miguel do Oeste (abrangência). Também não há necessidade de enviar uma mensagem sobre um prêmio destinado a funcionários da área privada para servidores do IFSC que não poderão participar (pertinência). Coloque-se no lugar do outro: eu gostaria de receber essa mensagem? Essa mensagem é útil para mim como servidor do IFSC?

## *5.3 Atendimento nas mídias sociais*

O **atendimento nas mídias sociais institucionais** precisa seguir os mesmos princípios norteadores gerais. Deve-se ressaltar que o alcance dessas mídias

pode ser bastante diverso, tanto geograficamente (podemos ter leitores de qualquer lugar, inclusive de outros países) quanto na diversidade de públicos atingidos (servidores, alunos, ex-alunos, futuros alunos, imprensa, entre outros).

Outra característica desses meios é a imprevisibilidade e pouco controle sobre a difusão da informação. Um comentário ou uma foto podem ser compartilhados por milhares de pessoas, aleatoriamente, sem o controle de quem a publicou. Por isso, a má conduta nas mídias sociais pode potencializar crises, provocar embates com públicos de interesse, difundir informações equivocadas ou de âmbito restrito ou estratégico, além de expor negativamente o IFSC e seus públicos internos.

O atendimento ao público nas mídias sociais pode se dar de algumas formas: mediação e resposta a comentários e resposta de questionamentos inbox, respostas a postagens no Twitter, entre outros, dependendo da mídia social utilizada. Cada mídia social precisa ter um responsável pelo atendimento ao público. Este servidor terá a incumbência de responder às dúvidas e aos comentários. Quando não puder fazê-lo por conta própria, deve procurar o responsável pelo setor para obter informações precisas e completas. As respostas devem ser objetivas e impessoais, visto tratar-se de um perfil público, e não pessoal do servidor.

Seguem algumas dicas a serem seguidas nas mídias sociais institucionais:

- Sempre utilize saudações como “Bom dia”, “Boa tarde”, “estamos à disposição para mais esclarecimentos” etc.
- Se o comentário tiver alguma relação com matéria publicada anteriormente no site do IFSC ou dos câmpus, forneça o link para que a pessoa acesse mais informações.
- Sempre que possível, forneça outras formas de contato sobre o mesmo assunto. Exemplo: se for algum questionamento relativo ao Ingresso, disponibilize link para inscrições, e-mail para tirar dúvidas, telefone para contato e endereço físico do câmpus.
- Recomenda-se utilizar a hashtag relacionada ao assunto solicitado, para que a pessoa que fez o questionamento ou comentário tenha acesso a outras informações sobre o mesmo assunto (exemplo: #vem\_pro\_ifsc para campanha de ingresso).

- No Twitter, marque a pessoa citada no comentário/resposta (ex: @fulano) para que ela veja que foi mencionada.
- Os comentários e perguntas são postados a qualquer hora, nos finais de semana, por exemplo. Quando necessário, é preciso esclarecer que o atendimento no IFSC é realizado em horário comercial, e que as respostas serão dadas nesse período. Porém, responda sempre o mais rápido possível, atendendo ao princípio da tempestividade.
- Fazer críticas agressivas em uma mídia social é mais fácil que pessoalmente ou por telefone. Em caso de postagens com mensagens ofensivas, o servidor do IFSC deve manter a polidez, respondendo de forma objetiva. Nos casos em que a crítica não seja direta ao IFSC, a postagem pode ser ignorada. Em casos mais graves, o post pode ser apagado. Lembre-se, porém, que este último recurso não deve ser utilizado para qualquer postagem, para não passar a impressão de censura ou controle.
- Assim como por e-mail ou na comunicação impressa, o interlocutor não pode avaliar suas expressões ou tom de voz. Por isso seja objetivo: evite frases de duplo sentido ou irônicas.
- Não responda de forma pública mensagens de caráter pessoal, ou que foram enviadas de forma privada. O mesmo vale para os e-mails.
- Nunca aceite fazer parte de grupos ou curta páginas de empresas privadas, partidos políticos, promoção pessoal ou que não tenham relação com as atividades do Instituto.
- Lembre-se de que tudo o que é postado na internet fica registrado. Essas informações podem ser utilizadas, inclusive, como prova judicial.

Para mais informações, consulte o Manual de Mídias Sociais do IFSC.

## 5.4 Atendimento pessoal

O atendimento pessoal deve primar pela cortesia, objetividade e empatia. Quem o procura para tratar de qualquer tema (qualquer que seja o público) quer ser atendido em sua solicitação. Como diz o velho ditado, “a primeira impressão é a que fica”. Se você é bem atendido na primeira vez em que vai a algum lugar, a imagem positiva logo é armazenada na sua mente e você sempre terá como referência aquele lugar.

Aqui no IFSC, isso serve para atendimentos a públicos externos e internos também. Somos levados a crer que, quando se fala em atendimento, a referência é feita a apenas pessoas externas. Isso não é verdade. Nos vários setores da Reitoria e dos câmpus também fazemos atendimentos a colegas servidores ou a alunos que precisam de orientação, e isso é um atendimento pessoal, no foco deste manual.

Veja a seguir algumas recomendações para criar um padrão mínimo a fim de que todos os nossos públicos sejam muito bem atendidos e vejam a excelência do nosso trabalho.

- **Acima de tudo, ouça.** Não interrompa a pessoa enquanto ela está solicitando a informação. Deixe-a falar mesmo que esteja enganada, exaltada ou que você saiba o que ela dirá a seguir. Enquanto escuta, aproveite para entrar em sintonia com ela, praticando a empatia. Coloque-se no lugar dela e tente ajudá-la da melhor maneira possível.
- **Pratique o atendimento humanizado.** Todo mundo tem dias ruins: a pessoa pode estar mal humorada porque brigou com alguém ou ficou parada no trânsito. Tente melhorar a situação adotando um tom de voz calmo e agradável.
- **Busque dar informações qualificadas.** Tenha certeza da informação que vai dar. Não suponha algo de que você não tenha certeza. Para exemplificar: uma pessoa nos pergunta onde fica o setor tal ou uma pessoa tal. Nós, mesmo sem termos a certeza, dizemos: “ah, é na sala X”. Podem ter acontecido mudanças e a nossa informação, pois, tornar-se incorreta. Isso, no mínimo, mostra desorganização de nossa instituição e gera insatisfação para a pessoa que foi atendida, que chegará ao local e será mandada a outro. Coloque-se no lugar de quem pediu a informação. Só dê a informação com segurança ou busque ajudar de outra forma, mas empenhe-se na solução do problema.

- **Tenha postura pró-ativa.** É muito desagradável sentir-se perdido em um lugar desconhecido. Assim, se vir uma pessoa com dificuldades de localizar-se, ofereça para ajudá-lo e faça isso com cordialidade e rapidez.
- **Busque a prontidão no atendimento.** Não faça a pessoa esperar. Ao chegar ao seu setor para ser atendida, mesmo que você esteja em meio a um processo que não possa ser interrompido, cumprimente a pessoa e diga a ela que em seguida a atenderá.
- **Demonstre disposição.** Forneça a informação ou atenda à solicitação com a maior abrangência possível. Demonstre interesse e cordialidade para prestar esclarecimentos ou forneça soluções voltadas àquilo que a pessoa vem buscar. Seja objetivo e esclarecedor. Prepare-se para isso. Lembre-se da visão sistêmica mencionada no início deste manual! Pratique-a.

### *5.5 Atendimento por correspondência*

Além do atendimento por e-mail, o IFSC adota o sistema de Memorandos Eletrônicos, no endereço <https://sipac.ifsc.edu.br/sipac>. Para outros tipos de correspondência, o Manual de Redação dá as orientações. Para o foco deste manual, recomenda-se atender o mais rápido possível todas as solicitações que nos chegam via correspondência, qualquer que seja ela e o seu trâmite necessário. Organize seu tempo para que as respostas sejam feitas em tempo adequado, com linguagem clara, objetiva e obedecendo ao padrão culto da linguagem.

### *5.6 O serviço de recepção*

Muitas vezes, o primeiro contato de qualquer pessoa que chega em nossas instalações, seja via telefone ou pessoalmente, é por meio de um(a) recepcionista. O recepcionista é um prestador de serviço que exerce papel estratégico dentro do IFSC. Reconhecer sua importância e responsabilidade é vital para o bom atendimento. É importante que o recepcionista tenha clareza das suas atividades, deveres, direitos, rotinas, responsabilidades, limites de autonomia e expectativas da sua liderança. Precisa estar atento ao planejamento diário, ter controle das providências a serem tomadas e pode, também, dar à chefia sugestões que contribuam para o aumento da eficácia do trabalho.

Os responsáveis por esse serviço normalmente são terceirizados e precisam ser treinados e qualificados para melhor atender quem busca o IFSC. Eles devem se sentir responsáveis também por nossa instituição e têm as seguintes atribuições:

- Receber chamadas telefônicas: sempre atender telefonemas de maneira cordial e dirigir a ligação ao setor solicitado. Para isso, deve munir-se de todas as informações necessárias a esse encaminhamento. Muitas vezes é preciso anotar um recado. Se isso acontecer, o recado deve ser dado imediatamente após a ligação. O padrão indicado para esse serviço de atendimento ao telefone é:
  - Na Reitoria: Instituto Federal de Santa Catarina, Reitoria, recepção, bom dia, boa tarde ou boa noite. Em que posso ajudar?
  - Nos câmpus: Instituto Federal de Santa Catarina, câmpus X, recepção, bom dia, boa tarde ou boa noite. Em que posso ajudar?
- Acolher as pessoas: a pessoa na recepção tem a função de representar a instituição de maneira positiva, com simpatia e profissionalismo para com visitantes ou servidores. Uma saudação cordial e alegre sempre é bem vinda.
- Fazer a identificação de visitantes: embora seja vital que o recepcionista passe uma imagem profissional e deixe os visitantes à vontade, um recepcionista às vezes tem que fazer uma triagem de visitantes. Em uma era de preocupações maiores com segurança, um recepcionista pode precisar confirmar quem é o visitante, pedir o documento de identidade ou checar para ver se a pessoa está na lista de visitantes. É recomendável entrar em contato com o setor a que a pessoa deseja ir e anunciá-la.

## 5.7 Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação e relacionamento entre os cidadãos e o IFSC, tanto da comunidade acadêmica como da comunidade externa.

Os objetivos da Ouvidoria são:

- assegurar a participação da comunidade na instituição, fortalecendo a cidadania, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- reunir informações sobre a instituição para contribuir com a gestão institucional;

- desenvolver suas atividades dentro dos princípios de ouvir, tentar resolver e melhorar.

A Ouvidoria tem um importante papel de apoio à gestão institucional, para que possa atender às demandas da sociedade, aproximando-se do interesse público.

O ouvidor, em suas atribuições, deve:

- receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, denúncias, solicitações e elogios referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do IFSC;
- acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados;
- propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;
- realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;
- requisitar fundamentadamente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da instituição;
- revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área.

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos e as encaminha aos setores para que sejam respondidas. Após a manifestação dos setores, as respostas são encaminhadas aos manifestantes. Caso a Ouvidoria reúna as condições necessárias, poderá responder diretamente aos manifestantes.

A Ouvidoria-Geral do IFSC está localizada na Reitoria e presta atendimento on-line por meio do SIGAA - Módulo Ouvidoria, disponível no endereço <http://www.ifsc.edu.br/menu-ouvidoria-demandas>.

Há também atendimento presencial na sala da Ouvidoria ou pelo telefone (48) 3877-9082.

Outras informações estão disponíveis na página da Ouvidoria no Portal IFSC: <http://www.ifsc.edu.br/>.

Enfim, qualquer que seja a forma de atendimento, nossos públicos precisam ter suas necessidades atendidas de forma efetiva e ágil. Mantenha esse foco e busque, sempre que possível, superar as expectativas. Assim, também por essa forma de relacionamento, construiremos uma imagem positiva do IFSC.





# Bibliografia consultada

EMBRAPA. **Manual de atendimento ao cliente**. Brasília: Embrapa, 1997.

LORENZETTI, G. B. de F.; VULCANO, M. S.; SANTION, M. (Org.). **Programa de excelência no atendimento ao cliente**: pratique e provoque melhorias. Campinas: AFPU-Unicamp, 2010.

MANUAL de atendimento e serviço ao cliente. Revista **DIRIGIR**, Lisboa.

ENAP. **Curso de atendimento ao cidadão**. 2014.

PROGRAMA DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE. PEAC. Disponível em: <<http://www.peac.rei.unicamp.br/apresentacao.php>>. Acesso em: 20 mar. 2014.



*Este documento foi construído para atender as diretrizes previstas na Política de Comunicação do IFSC e deve ser sistemática e permanentemente avaliado de modo a incorporar as mudanças que porventura venham a ocorrer nos objetivos estratégicos do Instituto e nas demandas de seus públicos de interesse.*

*Elogios, críticas e sugestões podem ser encaminhados para o e-mail [comissao.comunicacao@ifsc.edu.br](mailto:comissao.comunicacao@ifsc.edu.br).*

*Consulte os outros manuais e documentos em [www.intranet.ifsc.edu.br](http://www.intranet.ifsc.edu.br).*

**[www.politicadecomunicacao.ifsc.edu.br](http://www.politicadecomunicacao.ifsc.edu.br)**



**INSTITUTO FEDERAL**  
Santa Catarina

**1ª Edição | 2016 | Março | Florianópolis - SC**

**Diretoria de Comunicação do IFSC**

comunicacao@ifsc.edu.br | (48) 3877 9009

Rua 14 de julho, 150 | Bairro Coqueiros | Florianópolis/SC

CEP 88075-010

**[www.ifsc.edu.br](http://www.ifsc.edu.br)**