

Aula 00

*Administração p/ Câmara Municipal de
Santos-SP (Analista de Gestão Pública) -
Pós-Edital*

Autor:
Rodrigo Rennó

17 de Fevereiro de 2020

Aula 0: Técnicas de atendimento ao público

Olá pessoal, tudo bem?

Nessa aula, iremos cobrir o seguinte tópico:

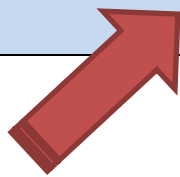
- Técnicas de atendimento ao público.

Espero que gostem da aula!

Quer receber **dicas de estudo e conteúdo gratuito de Administração** em seu **e-mail**?

Cadastre-se na nossa **lista exclusiva**, no link a seguir:

<http://goo.gl/EUKHHs>



Sumário

Atendimento de Qualidade - comportamento profissional, atitudes no serviço, organização do trabalho, prioridade em serviço	3
<i>Carta de Serviços ao Usuário – O Decreto nº 9.094, de 2017</i>	<i>10</i>
<i>Carta de Serviços ao Usuário</i>	<i>14</i>
<i>Simplifique!</i>	<i>18</i>
<i>Sansões por Descumprimento</i>	<i>19</i>
<i>Avaliação e Melhoria dos Serviços Públicos</i>	<i>20</i>
Relações Públicas	21
Organização do Trabalho	21
<i>Prioridades no Serviço</i>	<i>21</i>
Resumo	23
Questões Comentadas	31
lista de Questões Trabalhadas na Aula	58
Gabarito	74
Bibliografia	75



ATENDIMENTO DE QUALIDADE - COMPORTAMENTO PROFISSIONAL, ATITUDES NO SERVIÇO, ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO, PRIORIDADE EM SERVIÇO

O atendimento é fator importante para a imagem de qualquer organização, uma vez que transmite os seus objetivos, sendo a causa de uma relação de curta ou longa duração entre aquele que presta o serviço e o que o busca.

A **qualidade no atendimento ocorre quando a instituição**, através de seus funcionários e servidores, **atende às expectativas de seus usuários** – que no caso do setor público são, geralmente, os cidadãos.

Hoje em dia, a prestação de serviços no nosso país é um **fator crítico para a administração pública**, pois os usuários dos serviços estão exigindo maior qualidade no atendimento recebido nas instituições públicas.

Isso porque a Administração Pública, atualmente, está direcionada em focar seus esforços em atingir os melhores resultados, atender bem seus usuários.

Atualmente, os cidadãos estão demandando qualidade dos serviços prestados, não é verdade?

Um bom atendimento ocorre quando conseguimos atender às necessidades dos clientes/usuários e satisfazemos as suas expectativas.

Assim, deve ser um dos principais objetivos da Administração Pública a prestação de um excelente atendimento aos seus cidadãos, que pagam impostos e que elegem seus representantes.

Infelizmente, o atual estado de coisas no atendimento, oriundo de um modelo burocrático que é rígido e autor referenciado, não é bom.

Dentro deste modelo de gestão, muitos órgãos e servidores se preocupam mais com os procedimentos internos do que com as reais necessidades dos usuários que devem atender.

Com isso, ocorre um distanciamento dos usuários desses órgãos, pois não esses indivíduos sentem que seus problemas não são levados em consideração. Com uma melhora no atendimento, a própria percepção que essas pessoas têm dos governos e seus representantes poderá ser alterada.

Para podermos atender a estes usuários, precisamos conhecê-los! Se soubermos quais são suas necessidades e seus desejos, poderemos nos organizar para atendê-los melhor. Se não soubermos, dificilmente iremos prestar um atendimento de qualidade.

Dentre as características de um bom atendimento, podemos citar:

- A **competência** – os conhecimentos, habilidades e atitudes que nos possibilitam dar uma solução rápida ao usuário. O conhecimento sobre o que o usuário/cliente busca ou qual a sua motivação a procurar o atendimento é importante para a realização de um bom serviço.
- A **presteza** – que se refere ao atendimento no momento correto, na hora necessária. O atendente mostra interesse em atender às necessidades do usuário;



- A **credibilidade** – que ocorre quando conseguimos ser percebidos como prestadores de serviço sérios e honestos (só prometa o que puder cumprir);
- A **organização** – um ambiente limpo e claro, com profissionais prontos para o atendimento e com os materiais necessários;
- Uma **boa comunicação** (comunicabilidade) – Ter habilidade de expor as ideias, que é fundamental para que as pessoas se entendam e os conflitos sejam minimizados;
- **Iniciativa** – a flexibilidade por parte dos atendentes é muito importante para que novas demandas sejam atendidas;
- **Cortesia** – a gentileza no atendimento sempre é bem recebida. Tratar as pessoas com urbanidade facilita uma boa percepção das pessoas em relação ao nosso trabalho e torna o ambiente mais agradável. Um atendimento que não segue o padrão mínimo de cortesia vai contra o princípio da impessoalidade.
Atenção, pois o princípio da impessoalidade não pode ser desrespeitado de forma alguma. Assim, um servidor não pode realizar atendimento dando preferência a pessoas de seu convívio pessoal, por exemplo.

Um dos maiores diferenciais do atendimento ao público é o atributo humano, isto é, não realizar um atendimento robótico ao cliente/usuário e sim, humanizado.

Hoje em dia vemos muitos serviços automatizados, em que falamos e ouvimos uma máquina. Com certeza as instituições que utilizam essas ferramentas acham que o custo de prestar o atendimento fica mais “em conta”.

O problema é que as pessoas não valorizam esses canais de atendimento e sentem falta do contato pessoal com um atendente. E **uma percepção ruim do atendimento pode refletir negativamente sobre a percepção tanto da empresa/órgão público quanto dos seus produtos e serviços.**



CESPE – FUB – AUXILIAR) Autosserviços, como os oferecidos por sistemas eletrônicos, são recebidos sem resistência por consumidores que valorizam a interação social, devido à praticidade desses serviços.

Comentários:

O atendimento de qualidade tem um fator humano importante. Muitas pessoas não gostam dos serviços automatizados exatamente pela falta da interação social e têm resistência à esses serviços.

Gabarito: errada

Outros elementos importantes para um atendimento de qualidade, bem como nos relacionamentos, são os seguintes:



- **Tolerância** – Conseguir admitir e entender as diferenças, respeitar a diversidade e não ter arrogância e sim o sentimento de servir;
- **Calma e paciência** – Reduzir a ansiedade para conseguir prestar um bom atendimento;
- **Discrição** - Ter sensatez, ser reservado, recatado e decente;
- **Interesse** - Mostrar empenho para lhe apresentar as soluções (Para um bom atendimento, o atendente deve sentir prazer no que está fazendo, dirimir, se possível, todas as dúvidas do interlocutor e ter agilidade no atendimento);

Dessa forma, algumas habilidades são fundamentais aos profissionais dos ramos, como: sinceridade, transparência, satisfação e motivação.

O atendimento deve ter um **clima agradável**, ou seja, o local deve ser confortável, deve haver simpatia e honestidade na relação. Uma atitude de indiferença daquele responsável pelo atendimento passa a sensação de descompromisso com a organização, podendo motivar o usuário a formalizar uma reclamação.

Mais uma importante qualidade no atendimento ao público denomina-se **proatividade**. De acordo com esta qualidade, o público será atendido por colaboradores que tomaram a iniciativa e assumiram responsabilidades de fazer com que as “coisas aconteçam”. Uma pessoa proativa tem a capacidade de anteceder-se aos problemas e trabalhar para evitar que eles ocorram.

Finalmente, temos um conceito chave que é o da **empatia**. Temos empatia com o outro quando buscamos entender suas preocupações e motivos, quando interagimos com eles e mostramos que entendemos os seus sentimentos e emoções.

Empatia é a atenção individual e o cuidado demonstrado pelo atendente em relação ao problema apresentado pelo usuário, **colocando-se em seu lugar**, a fim de um melhor entendimento desse problema.

Alguns utilizam uma frase para fazer uma alusão ao conceito de empatia: "empatia ocorre quando nos pomos no lugar do outro". Assim, a empatia seria a capacidade de nos pormos na posição do outro, de entendermos seu comportamento e suas decisões, ou seja, criar a visão de como você gostaria de ser tratado se estivesse do lado do usuário.

Nessa corrente, pode-se afirmar que a qualidade do atendimento também se caracteriza pelo grau de receptividade do servidor responsável pelo atendimento, como seu tom de voz, sua paciência, seu contato visual etc.





(SUGEP – UFRPE – AUXILIAR EM ADMINISTRAÇÃO) Tomar a iniciativa e ter colaboradores que assumam a responsabilidade de fazer com que as coisas aconteçam é uma das qualidades no atendimento ao público. Essa qualidade chama-se:

- (A) funcionalidade.
- (B) proatividade.
- (C) flexibilidade.
- (D) feedback.
- (E) agilidade.

Comentários:

A questão está diante da característica denominada proatividade, ou seja, ter atitude positiva em resolver demandas do público, se antecipando ao problema e buscando evitar a sua ocorrência.

Gabarito: letra B

(CESPE – ANATEL – TÉCNICO) Para que um atendimento seja percebido como de qualidade, em lugar das perguntas mais específicas que abordem a finalidade do atendimento, o servidor atendente deve priorizar as perguntas de caráter pessoal para que se estabeleça uma empatia com o cidadão atendido.

Comentários:

A Empatia é a atenção individual e o cuidado demonstrado pelo atendente em relação ao problema apresentado pelo usuário, **colocando-se em seu lugar**, a fim de um melhor entendimento desse problema.

Agora, ter empatia não significa ficar perguntando da vida pessoal do cliente, mas sim entender seu problema, conhecer seu problema e se ver no seu lugar.

Gabarito: errada



Continuando, para que um bom atendimento possa ocorrer, muitas vezes faz-se necessário **o estabelecimento de procedimentos de tomada de decisões rotineiras (ou programadas), de modo que não se perca muito tempo analisando casos simples.**

O que se quer dizer é **que deve existir um procedimento “padrão”** para a **solução de um caso específico**, para que o atendente não tenha de “inventar a roda” a cada atendimento, ou seja, um protocolo a ser seguido.

Assim sendo, o estabelecimento de diversos “casos” já mapeados pode facilitar uma rápida resposta ao cidadão, pois o servidor não precisará perder tempo com situações e decisões comuns.

Pessoal, o atendente não é um mero executor de rotinas (aquele que identifica situações e segue as instruções pré-estabelecidas), pois, assim, estaria sendo ineficiente. Quando se fala em estabelecimento de procedimentos de tomada de decisões rotineiras, está se falando de um protocolo a ser seguido para **casos específicos**.

Isto não quer dizer, entretanto, que o atendimento **em geral** deva ser “padronizado”. As pessoas são diferentes, têm necessidades diferentes e **devem ser tratadas de acordo com essas diferenças**. Logo, faz-se necessário que o atendente identifique situações e solucione-as de forma eficiente.

O atendimento ao público pode ser visto como uma **atividade rotineira complexa** de tratamento de informações, marcada por procedimentos administrativos habituais, que podem, em muitas situações, ser estruturados em raciocínio do tipo: Se... (tal situação ou evento se apresenta), então... (executa-se tal procedimento). Dessa forma, o servidor deve ter liberdade de agir, entretendo deve agir “dentro da lei”.

O servidor nunca deve esquecer de que está com o dever de prestar o melhor serviço possível. Sua meta deve ser a de resolver o “problema”. Assim, as rotinas devem servir para melhorar o atendimento, e não para dificultá-lo ou atrasar a solução.

Outro aspecto importante no atendimento é o **trabalho em equipe**. Sempre que possível, os funcionários devem buscar auxiliar uns aos outros, de modo que o cliente seja atendido da melhor maneira possível.

Naturalmente, o fluxo de pessoas é variável. Ou seja, certos dias o “fulano” do setor “A” está atendendo muitas pessoas ao passo que o “sicrano” do setor “B” está ocioso. Em outros dias, pode ocorrer o contrário.

Assim, o ideal é que as pessoas trabalhem de forma conjunta, dividindo o trabalho e buscando atender às pessoas de modo mais rápido. Pense bem: como você se sente quando entra em um órgão público e a pessoa que está atendendo no balcão lhe diz que não pode resolver o problema porque o “responsável” está almoçando, doente ou ocupado.

Ora, essa falta de organização e de cooperação impede que o atendimento seja feito com qualidade, não é verdade? O cidadão não tem culpa se existe apenas uma pessoa capacitada a fazer cada tarefa!



Outro autor reconhecido nesta área, Las Casas, aponta os seguintes fatores que condicionam um atendimento de qualidade¹,

Tangibilidade – os clientes avaliam os aspectos visíveis de um local onde ocorre a prestação de serviços. Tudo conta nessa avaliação, inclusive quadros, limpeza do local, arrumação, etc.

Confiança – estabelecer uma relação de confiança é fundamental. Reconhecer as fraquezas e os erros, entregar o que promete e ser sempre ético são fatores que auxiliam para atingir esses objetivos.

Responsividade – esta característica se refere à capacidade que um profissional tem para prestar serviços rapidamente, sem deixar que os indivíduos esperem desnecessariamente. Boa vontade e prontidão também são avaliados pelos clientes.

Autoconfiança – um bom profissional deve demonstrar que é bom. A forma com que trabalha, demonstrando segurança e de maneira correta, transmite confiança. Os clientes gostam de lidar e de ser atendidos por pessoas confiáveis.”

Portanto, um serviço pode ser considerado de qualidade quando proporciona satisfação ao usuário ou cliente.

Mais um detalhe importante está no **atendimento preferencial**, ou seja, aquele direcionado, por exemplo, às gestantes, às lactantes, às pessoas portadoras de necessidades especiais, às pessoas idosas. Deve-se, no atendimento ao público com qualidade, respeitar o atendimento preferencial, evitando qualquer tipo de constrangimento no momento de comprovação da condição.

Finalmente, a **utilização de uma linguagem simples** deve ser a norma. Os termos técnicos só devem ser utilizados em último caso, quando não existirem alternativas mais simples.

Diante disso, a qualidade do atendimento está relacionada ao uso que fazemos da linguagem. Para um bom atendimento ao público, faz-se necessário o uso preferencial da **norma padrão da língua portuguesa**.

Sempre que possível, devemos evitar os **vícios de linguagem e as gírias**, pois não são adequados no ato do atendimento.

No atendimento telefônico, portanto, observa-se qualidade do serviço quando o agente público tiver domínio dos assuntos mais recorrentes do seu setor para conseguir responder às questões básicas, sendo, dessa forma, eficiente.

Ainda sobre o atendimento via telefone, cabe informar que o atendente deve identificar-se, primeiramente, e responder ao que for solicitado com decoro e profissionalismo.

A melhor maneira de iniciar um atendimento via telefone é, por meio de uma voz que cause empatia, dizer: o nome do setor, seu nome e, em seguida, um cumprimento, como bom dia ou boa tarde.

Portanto, atender o público sob o princípio da eficiência é promover o atendimento com domínio de conhecimento sobre a área de atuação e conhecer os caminhos para a resolução dos problemas.

¹ (Las Casas, 2007) apud (Las Casas, 2012)





(QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA) O agente público deverá entreter o usuário a fim de que ele não fique nervoso durante o processo de atendimento. É permitido fazer perguntas pessoais para saber mais a respeito da vida do usuário.

Comentários:

A necessidade de termos empatia não envolve perguntas sobre a vida pessoal do usuário, pois o atendimento deve ser impessoal.

Dessa forma, não é adequado fazer perguntas pessoais no atendimento.

Gabarito: errada

(FGV – PREFEITURA DE SALVADOR/BA – TÉCNICO – 2017) A qualidade do atendimento está intimamente ligada ao uso que fazemos da linguagem. A respeito da forma linguística, um bom atendimento ao público requer que usemos, preferencialmente,

- (A) a norma padrão.
- (B) gíria.
- (C) a linguagem não verbal.
- (D) um dialeto.
- (E) uma linguagem coloquial.

Comentários:

Devemos utilizar uma linguagem comum, A norma padrão da língua portuguesa, aquela que estudamos na escola, segundo regras gramaticais, é a que deve ser usada durante o atendimento ao público.

Se utilizamos gírias e dialetos iremos confundir muitos usuários e teremos dificuldade no atendimento.

Gabarito: letra A



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – O DECRETO Nº 9.094, DE 2017

A **Carta de Serviços ao Usuário**, que é uma das inovações da gestão pública atualmente, é regulada pelo Decreto nº 9.094/2017², com redação alterada pelo Decreto nº 9.723, de 2019. O Decreto dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

A Carta de Serviços “nasceu” por causa da preocupação do governo federal com o nível de qualidade no atendimento à população. Ela é um dos instrumentos que busca a melhoria e a **simplificação do atendimento público**.

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão do Poder Executivo federal, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

Dentre outros instrumentos que buscam “desburocratizar” a relação do cidadão com o Estado, ratificou a **dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação** em documentos produzidos no Brasil.

Assim, **a não ser que exista dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal**, o servidor não poderá exigir o reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no país e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo (comparação) da cópia com o documento original, pelo próprio servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

Naturalmente, se a cópia já vier autenticada, fica dispensada nova conferência com o documento original.

O referido Decreto apresenta as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

Diretrizes
I - Presunção de boa-fé ;
II - Compartilhamento de informações , nos termos da lei;
III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
IV - Racionalização de métodos e procedimentos de controle;

² (http://www3.tesouro.fazenda.gov.br/servicos/glossario/glossario_d.asp, s.d.)



V - **Eliminação de formalidades e exigências** cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - Aplicação de **soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos** de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de **linguagem clara**, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - **articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes** para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Assim sendo, podemos ver algumas diretrizes que, infelizmente, nem sempre são cumpridas pelos órgãos públicos, como a noção de que o cidadão é inocente até que se prove o contrário. Muitas vezes percebemos uma **cultura da “desconfiança”** presente no servidor público.

O usuário dos serviços públicos está sempre tendo que comprovar a inocência, quando deveria ser presumida sua boa-fé.

Vale ressaltar que o parágrafo único do artigo primeiro do Decreto nº 9.094, de 2017, **define usuários dos serviços públicos** como pessoas físicas ou jurídicas, podendo ser de direito público ou privado, e que são diretamente atendidas por serviço público.

Outro ponto interessante destacado nas diretrizes acima expostas é a eliminação de formalidades e exigências que demandam muito esforço do cliente sem apresentar nenhuma ou pouca relevância para a segurança do órgão e do servidor envolvido.

A exigência de certidões por parte dos órgãos deveria ocorrer de modo integrado. O próprio órgão demandante deve ter acesso ao banco de dados dos outros órgãos públicos.

Desta maneira, preservam-se muito tempo e esforço do cliente/cidadão/usuário. Este ponto é detalhado no artigo nº 2:

*“Art. 2º Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que **necessitem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários** dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios **que constem em base de dados oficial** da administração pública federal **deverão obtê-los diretamente** do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, nos termos do Decreto nº 8.789, de 29 de junho de 2016, **e não poderão exigir dos usuários** dos serviços públicos.”*

Para isso ocorrer, o setor público deve utilizar inovações tecnológicas que facilitem e agilizem a prestação de serviços. Estas novas soluções devem simplificar os processos e procedimentos, acelerando o atendimento.

E se o documento a que se refere o artigo 2º conter informação sigilosa sobre o usuário do serviço público? Bom, nesse caso, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, com algumas exceções que forem previstas em lei.



E o que se deve fazer se a informação não constar no banco de dados oficial? **A comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos.** Caso ele conceda alguma declaração falsa, ele ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Vale ressaltar que os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública federal deverão prestar orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal **observarão as seguintes práticas:**

Gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania;

- Necessários para exercer o sufrágio;
- Alistamento militar;
- Pedidos de informações ao poder público, objetivando a instrução de defesa ou a denúncia de irregularidades administrativas na órbita pública;
- Ações de impugnação de mandato eletivo;
- Requerimentos ou petições que visem as garantias individuais e a defesa do interesse público;
- Registro civil de nascimento e o assento de óbito

Padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

Vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

Figura 1. Práticas observadas por órgãos e entidades do Poder Executivo Federal no atendimento aos usuários de serviços públicos.



Quanto aos serviços de protocolo, eles deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente.

Quando a remessa referida no parágrafo anterior não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Resumindo: os serviços de protocolo não podem recusar o recebimento de requerimentos a não ser que se dê em um órgão ou uma entidade manifestadamente incompetente. Se, por acaso, o requerimento for protocolado em órgão ou entidade incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá haver remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente. Caso a remessa não seja possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente para realizar as providências cabíveis.

Se o órgão público precisar de um complemento de informações e tiver de solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, **preferencialmente eletrônico**.

Vejam que o Decreto acolhe a comunicação eletrônica (e-mail, por exemplo) como preferencial, pois dá agilidade na comunicação e evita deslocamentos desnecessários por parte do cidadão.

Pessoal, para **fins de acesso a informações e serviços**, de exercício de obrigações e direitos e de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal, o **Decreto nº 9.723, de 2019**, estabeleceu que o número de inscrição no **Cadastro de Pessoas Físicas - CPF é suficiente e substitutivo** para a apresentação dos seguintes dados:

Acesso perante os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal.
I - número de Identificação do Trabalhador - NIT ;
II - número do cadastro perante o Programa de Integração Social - PIS ou o Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público - Pasep ;
III - número e série da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS ;
IV - número da Permissão para Dirigir ou da Carteira Nacional de Habilitação ;
V - número de matrícula em instituições públicas federais de ensino superior ;
VI - números dos Certificados de Alistamento Militar, de Reservista, de Dispensa de Incorporação e de Isenção;
VII - número de inscrição em conselho de fiscalização de profissão regulamentada;



VIII - número de inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - **CadÚnico**.

IX - demais números de inscrição existentes em bases de dados públicas federais.

Vale lembrar de que ato do Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia poderá dispor sobre outras hipóteses, além das acima listadas.

Esse acesso é possível porque os cadastros, formulários, sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público conterão campo de preenchimento obrigatório para registro do número de inscrição no CPF.

Pessoal, agora, prestem atenção em alguns detalhes relacionados ao quadro acima que trata do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ser suficiente e substitutivo.

Em primeiro lugar, o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - **CPF não é suficiente, nem substitutivo** para a apresentação de dados referentes ao número da Permissão para Dirigir ou da Carteira Nacional de Habilitação sobre os processos administrativos **em trâmite nos órgãos federais do Sistema Nacional de Trânsito** para obter acesso à informação.

Em segundo lugar, o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - **CPF não é suficiente, nem substitutivo** aos processos administrativos em trâmite nos órgãos federais vinculados ao Ministério da Defesa para os quais seja necessário apresentar o número dos Certificados de Alistamento Militar, de Reservista, de Dispensa de Incorporação ou de Isenção para obter acesso à informação.

Por fim, vale ressaltar que a **substituição** dos dados constantes nos incisos I a VIII (listados no quadro acima) **pelo número de inscrição no CPF** é ato preparatório à implementação do **Documento Nacional de Identidade (DNI)** criado pela Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017. O DNI possui fé pública e validade em todo o território nacional e faz prova de todos os dados nele incluídos, dispensando a apresentação dos documentos que lhe deram origem ou que nele tenham sido mencionados.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A **Carta de Serviços ao Cidadão** foi prevista no Decreto n.º 6.932/2009, o qual foi revogado pelo Decreto n.º 9.094/2017 e alterada pelo Decreto n.º 9.723, de 2019. Este dispõe sobre a **Carta de Serviços ao Usuário**.

Logo, atenção, pois algumas questões antigas falam sobre Carta de Serviços ao Cidadão, mas o que vale agora é a Carta de Serviços ao Usuário, ok?

Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal **que prestam atendimento aos usuários** dos serviços públicos, direta ou indiretamente, **deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário**, no âmbito de sua esfera de competência.



Os objetivos dessa Carta seriam o de informar aos usuários:

- I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal;
- II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;
- III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público;
- IV - os serviços publicados no Portal de Serviços do Governo Federal, a Plataforma de Cidadania Digital, conforme disposto no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Para tal, deverão constar, na aludida Carta, informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente sobre:

Informações que devem constar na Carta:
O serviço oferecido ;
Os requisitos e os documentos necessários para acessar o serviço;
As etapas para processamento do serviço;
O prazo para a prestação do serviço;
A forma de prestação do serviço;
A forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
Os locais e as formas de acessar o serviço.

A Carta é um instrumento interessante para o aumento da qualidade no serviço devido à exposição, dentro do ambiente de atendimento, do “compromisso” da organização e dos funcionários com a qualidade.

Dessa forma, também constarão **informações que detalham o padrão de qualidade do atendimento dos serviços públicos ofertados**:



Informações sobre o Padrão de Qualidade

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível.

Dessa maneira, os usuários se sentirão mais encorajados para reclamar sempre que o atendimento não estiver à altura. Além disso, servirá para demonstrar aos próprios funcionários o que se espera deles e quais são os objetivos da instituição.

Muitas vezes, os servidores não enxergam os usuários como seus “clientes”. Como o órgão público não recebe seus recursos diretamente dos seus usuários (e sim dos órgãos superiores, do Poder Legislativo, etc.), não existe muitas vezes esta noção de que o atendimento é um objetivo primordial.

Portanto, uma placa com as metas e os princípios da qualidade no atendimento dá um “norte” aos usuários e funcionários de como o atendimento deve ocorrer.

Além disso, um atendimento ao público requer, normalmente, ações de rotina, como: pesquisa de documentos, identificação do problema, emissão de documentos, orientação ao usuário, arquivamento de processos, etc. Desse modo, o atendente deve ter uma capacidade de paciência perante o usuário, bem como atender com presteza e cordialidade.



A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública federal quanto para os usuários.



(QUADRIX – TERRACAP – TÉCNICO) A Carta de Serviços ao Cidadão, prevista no Decreto n.º 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, deverá detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos

- (A) ao vestuário com o qual o usuário deverá comparecer à unidade de prestação dos serviços.
- (B) à sequência no atendimento, sem discriminação de qualquer espécie.
- (C) a procedimentos alternativos a serem adotados quando houver greve no setor de atendimento.
- (D) a prazos para a realização dos serviços.
- (E) a procedimentos alternativos para atendimento quando os sistemas manuais e mecânicos se encontrarem indisponíveis.

Comentários

A questão trata **da Carta de Serviços ao Cidadão**, que foi prevista no Decreto n.º 6.932/2009. Esse Decreto depois foi revogado pelo Decreto nº 9.094/2017 que traz **a Carta de Serviços ao Usuário**.

Nesta Carta, devem constar informações, especialmente, sobre:

- I - o serviço oferecido;
- II - os requisitos e os documentos necessários para acessar o serviço;
- III - as etapas para processamento do serviço;
- IV - **o prazo para a prestação do serviço;**
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - os locais e as formas de acessar o serviço.

Gabarito: letra D



SIMPLIFIQUE!

Simplifique! É o nome dado a um **formulário** no qual os usuários dos serviços públicos poderão apresentar aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal nas seguintes hipóteses:

I - Quando a prestação de serviço público não observar o disposto:

- a) neste Decreto;
- b) na Lei nº 13.460, de 2017 ;
- c) na Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 ;
- d) na legislação correlata;

II - sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do respectivo serviço público.

Com o **Simplifique!**, os usuários apresentam uma **Solicitação de Simplificação**, preferencialmente, por **meio eletrônico**, em **canal único** oferecido pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, devendo constar:

- A identificação do solicitante;
- A especificação do serviço objeto da simplificação;
- O nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
- A descrição dos atos ou fatos; e
- Facultativamente, a proposta de melhoria.

Atenção, pois, os órgãos e as entidades deverão **digitalizar** a Solicitação de Simplificação e **promover a sua inserção no canal** , sempre que for recebida por meio físico.

Por fim, o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação será **disciplinado** em **ato conjunto** dos Ministros de Estado da **Controladoria-Geral da União e da Economia**.

Quanto à **divulgação** da Carta de Serviços ao Usuário, da forma de acesso, das orientações e das informações do formulário Simplifique!, o Decreto 9.094, de 2017, dispõe que deve ser de **forma permanente**.

Além de permanente, a **divulgação** deve também estar **visível e acessível ao público**:

- nos locais de atendimento, por meio de extração das informações, em formato impresso, a partir do Portal de Serviços do Governo Federal;*
- nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet, a partir de link de acesso ao Portal de Serviços do Governo Federal.*



Os órgãos e as entidades da administração pública federal são vetados **solicitar**, ao usuário do serviço público, **requisitos, documentos, informações e procedimentos** cuja exigibilidade **não esteja informada** no Portal de Serviços do Governo Federal.

Além disso, a **criação ou a alteração** do rol de requisitos, documentos, informações e procedimentos do serviço público deverá **ser precedida** de publicação no **Portal de Serviços do Governo Federal**.

Vale ressaltar que a disponibilização de informações sobre serviços públicos nos **portais institucionais próprios** dos órgãos e das entidades da administração pública federal **não dispensa** a obrigatoriedade da divulgação no **Portal de Serviços do Governo Federal**.

Pessoal, e quem é responsável por disponibilizar os meios para publicação dos serviços públicos no Portal de Serviços do Governo Federal, além de definir as regras de acesso, credenciamento e procedimentos de publicação? Conforme o Decreto nº 9.094/2017, a responsabilidade é da Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia.

Por fim, as informações do formulário Simplifique! serão divulgadas no **painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados**.

De acordo com o inciso V do caput do art. 3º do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, o aludido painel deve conter, no mínimo, as seguintes informações para cada serviço, órgão ou entidade da administração pública federal:

- volume de solicitações;
- tempo médio de atendimento;
- grau de satisfação dos usuários;
- número de Solicitações de Simplificação relativas ao serviço.

SANÇÕES POR DESCUMPRIMENTO

O servidor público ou o militar que descumprir os dispositivos do Decreto nº 9.094/2017 estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980.

Além disso, os usuários dos serviços públicos cujos direitos foram desrespeitados poderão representar à Controladoria-Geral da União.

Dessa forma, cabe à Controladoria-Geral da União e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo federal zelar pelo cumprimento do disposto no Decreto nº 9.094/2017 e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e dos militares, e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.



AVALIAÇÃO E MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Dentre as medidas ou indicadores técnicos para avaliarmos a qualidade no atendimento ao cliente ou cidadão, temos: o **percentual de atendimentos completos no primeiro contato** e o **tempo necessário para o atendimento**.

Outra ferramenta é a **pesquisa de opinião**. Muitas vezes, os próprios usuários do serviço têm ideias e reclamações que podem motivar alterações no modo de atender ao público.

De acordo com essas sugestões, o órgão deve analisar as críticas pertinentes e melhorar as áreas deficientes no atendimento. Muitas vezes, isso acarreta mudanças nos procedimentos e condutas.

A própria postura dos atendentes pode e deve ser alterada. E a avaliação serve para que eles mesmos saibam quais são suas deficiências e possam ser treinados e preparados para um padrão de atendimento superior.

Em geral, nas organizações públicas, a falta de capacitação para o incremento de conhecimentos no atendimento e a resistência à adoção de medidas para melhorar a qualidade no atendimento dificultam a implantação de mudanças que possam viabilizar os serviços prestados ao cidadão.

Dessa forma, investir em treinamentos constantes dos colaboradores da organização, a fim de atualizar e aprimorar os respectivos conhecimentos contribui para a melhoria da qualidade do atendimento ao público de uma organização.

No governo federal, o processo de avaliação está detalhado no Decreto 9.094/17. De acordo com esse normativo:

*"Art. 20. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão **utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários** dos seus serviços, constante do Portal de Serviços do Governo federal, e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e **utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços**.*

*§ 1º Os **canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação** objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.*

*§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão dar **ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação**.*"

Desta forma, **os órgãos devem implementar pesquisas de satisfação** com seus usuários e disponibilizar os resultados para todos os usuários em seus sítios na internet. Além disso, devem utilizar os resultados destas pesquisas de modo a basear os esforços de melhoria do atendimento aos usuários.

Pessoal, as avaliações da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários serão feitas na forma definida em **ato do Secretário de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia**.



Por fim, a Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia **publicará**, no Portal de Serviços do Governo Federal, o **ranking das entidades** com maior incidência de reclamação dos usuários e com melhor avaliação de serviços por parte dos usuários.

Relações Públicas

O conjunto de atividades coordenadas com o intuito de apresentar a troca de informações entre o usuário e a organização (pública ou privada) refere-se ao que chamamos de relações públicas.

Para causar uma boa imagem da organização, e assim, promover maior eficiência e aceitação de seus serviços, a organização lança mão dessa função administrativa denominada Relações Públicas.

Essa função tem como objetivo o exame das condutas da organização e do usuário junto ao interesse público, ou seja, e planeja e executa atividades para alcançar a compreensão e a aceitação do público, proporcionando o desenvolvimento recíproco entre as entidades e as comunidades envolvidas.

Dessa forma, a qualidade no atendimento é a totalidade de atributos e características que respondem às expectativas de determinado público, **considerando as opiniões dos clientes e visando à satisfação deles**.

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

PRIORIDADES NO SERVIÇO

A organização do trabalho busca, através de procedimentos e ferramentas, a definição de prioridades na execução do serviço e o estabelecimento de metas que, conseqüentemente, levarão à redução do desperdício de tempo e de esforço dos colaboradores.

Não basta os funcionários estarem treinados corretamente e saberem executar suas atividades. Eles devem saber a razão de existência de suas funções e quais são seus clientes internos e externos, bem como suas necessidades. Dessa forma, podem definir quais são as atividades mais críticas e que devem ser feitas prioritariamente.

Um dos fatores mais importantes para aumentarmos o desempenho no ambiente de trabalho é a **administração do tempo**. Um profissional de sucesso deve planejar sua atuação e utilizar ferramentas de agenda para definir quais devem ser as atividades que devem ser feitas antes e quais são as atividades "gargalo", ou seja, que são requisitos para outras atividades.



Outra classificação que devemos fazer é em relação a atividades que são mais importantes para o alcance dos resultados da instituição, que devem ter um tratamento diferenciado das tarefas "menores", de rotina.



RESUMO

Atendimento de Qualidade

A **qualidade no atendimento ocorre quando a instituição**, através de seus funcionários e servidores, **atende às expectativas de seus usuários** – que no caso do setor público são, geralmente, os cidadãos.

Assim, deve ser um dos principais objetivos da Administração Pública a prestação de um excelente atendimento aos seus cidadãos, que pagam impostos e que elegem seus representantes.

Para podermos atender a estes usuários, precisamos conhecê-los! Se soubermos quais são suas necessidades e seus desejos, poderemos nos organizar para atendê-los melhor. Se não soubermos, dificilmente iremos prestar um atendimento de qualidade.

Dentre as características de um bom atendimento, podemos citar:

- **Competência** – os conhecimentos, habilidades e atitudes que nos possibilitam dar uma solução rápida ao usuário. O conhecimento sobre o que o usuário/cliente busca ou qual a sua motivação a procurar o atendimento é importante para a realização de um bom serviço.
- **Presteza** – que se refere ao atendimento no momento correto, na hora necessária. O atendente mostra interesse em atender às necessidades do usuário;
- **Credibilidade** – que ocorre quando conseguimos ser percebidos como prestadores de serviço sérios e honestos (só prometa o que puder cumprir);
- **Organização** – um ambiente limpo e claro, com profissionais prontos para o atendimento e com os materiais necessários;
- **Boa comunicação** (comunicabilidade) – Ter habilidade de expor as ideias, que é fundamental para que as pessoas se entendam e os conflitos sejam minimizados;
- **Iniciativa** – a flexibilidade por parte dos atendentes é muito importante para que novas demandas sejam atendidas;
- **Cortesia** – a gentileza no atendimento sempre é bem recebida. Tratar as pessoas com urbanidade facilita uma boa percepção das pessoas em relação ao nosso trabalho e torna o ambiente mais agradável. Um atendimento que não segua o padrão mínimo de cortesia vai contra o princípio da impessoalidade.

Um dos maiores diferenciais do atendimento ao público é o atributo humano, isto é, não realizar um atendimento robótico ao cliente/usuário e sim, humanizado.

Uma percepção ruim do atendimento pode refletir negativamente sobre a percepção tanto da empresa/órgão público quanto dos seus produtos e serviços.

Outros elementos importantes para um atendimento de qualidade, bem como nos relacionamentos, são os seguintes:



- **Tolerância** – Conseguir admitir e entender as diferenças, respeitar a diversidade e não ter arrogância e sim o sentimento de servir;
- **Calma e paciência** – Reduzir a ansiedade para conseguir prestar um bom atendimento;
- **Discrição** - Ter sensatez, ser reservado, recatado e decente;
- **Interesse** - Mostrar empenho para lhe apresentar as soluções.

Dessa forma, algumas habilidades são fundamentais aos profissionais dos ramos, como: sinceridade, transparência, satisfação e motivação.

- O atendimento deve ter um **clima agradável**, ou seja, o local deve ser confortável, deve haver simpatia e honestidade na relação.

- Mais uma importante qualidade no atendimento ao público denomina-se **proatividade**. De acordo com esta qualidade, o público será atendido por colaboradores que tomaram a iniciativa e assumiram responsabilidades de fazer com que as “coisas aconteçam”. Uma pessoa proativa tem a capacidade de anteceder-se aos problemas e trabalhar para evitar que eles ocorram.

- **Empatia** é a atenção individual e o cuidado demonstrado pelo atendente em relação ao problema apresentado pelo usuário, **colocando-se em seu lugar**, a fim de um melhor entendimento desse problema.

- Para que um bom atendimento possa ocorrer, muitas vezes faz-se necessário o **estabelecimento de procedimentos de tomada de decisões rotineiras (ou programadas)**, de modo que não se perca muito tempo analisando casos simples.

Deve existir um procedimento “padrão” para a **solução de um caso específico**, ou seja, um protocolo a ser seguido.

Isto não quer dizer, entretanto, que o atendimento **em geral** deva ser “padronizado”. As pessoas são diferentes, têm necessidades diferentes e **devem ser tratadas de acordo com essas diferenças**. Logo, faz-se necessário que o atendente identifique situações e solucione-as de forma eficiente.

O atendimento ao público pode ser visto como uma **atividade rotineira complexa** de tratamento de informações, marcada por procedimentos administrativos habituais

Outro aspecto importante no atendimento é o **trabalho em equipe**. Sempre que possível, os funcionários devem buscar auxiliar uns aos outros, de modo que o cliente seja atendido da melhor maneira possível.

Autor reconhecido nesta área, Las Casas, aponta os seguintes fatores que condicionam um atendimento de qualidade,

“Tangibilidade – os clientes avaliam os aspectos visíveis de um local onde ocorre a prestação de serviços. Tudo conta nessa avaliação, inclusive quadros, limpeza do local, arrumação, etc.

Confiança – estabelecer uma relação de confiança é fundamental. Reconhecer as fraquezas e os erros, entregar o que promete e ser sempre ético são fatores que auxiliam para atingir esses objetivos.

Responsividade – esta característica se refere à capacidade que um profissional tem para prestar serviços rapidamente, sem deixar que os indivíduos esperem desnecessariamente. Boa vontade e prontidão também são avaliados pelos clientes.



Autoconfiança – *um bom profissional deve demonstrar que é bom. A forma com que trabalha, demonstrando segurança e de maneira correta, transmite confiança. Os clientes gostam de lidar e de ser atendidos por pessoas confiáveis.* ”

Mais um detalhe importante está no **atendimento preferencial**, ou seja, aquele direcionado, por exemplo, às gestantes, às lactantes, às pessoas portadoras de necessidades especiais, às pessoas idosas. Deve-se, no atendimento ao público com qualidade, respeitar o atendimento preferencial, evitando qualquer tipo de constrangimento no momento de comprovação da condição.

A **utilização de uma linguagem simples** deve ser a norma. Os termos técnicos só devem ser utilizados em último caso, quando não existirem alternativas mais simples. Sempre que possível, devemos evitar os **vícios de linguagem e as gírias**, pois não são adequados no ato do atendimento.

No atendimento telefônico, portanto, observa-se qualidade do serviço quando o agente público tiver domínio dos assuntos mais recorrentes do seu setor para conseguir responder às questões básicas, sendo, dessa forma, eficiente.

Atender o público sob o princípio da eficiência é promover o atendimento com domínio de conhecimento sobre a área de atuação e conhecer os caminhos para a resolução dos problemas.

Carta de Serviços ao Usuário – O Decreto nº 9.094, de 2017

A **Carta de Serviços ao Usuário**, que é uma das inovações da gestão pública atualmente, é regulada pelo Decreto nº 9.094/2017, com redação alterada pelo Decreto nº 9.723, de 2019. O Decreto dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. Ela é um dos instrumentos que busca a melhoria e a **simplificação do atendimento público**.

Dentre outros instrumentos que buscam “desburocratizar” a relação do cidadão com o Estado, ratificou a **dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação** em documentos produzidos no Brasil. Assim, **a não ser que exista dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal**, o servidor não poderá exigir o reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no país e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal. A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo (comparação) da cópia com o documento original, pelo próprio servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

Diretrizes

I - **Presunção de boa-fé**;

II - **Compartilhamento de informações**, nos termos da lei;

III - **atuação integrada e sistêmica** na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - **Racionalização de métodos** e procedimentos de controle;

V - **Eliminação de formalidades e exigências** cujo **custo econômico ou social seja superior ao risco** envolvido;



VI - Aplicação de **soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos** de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de **linguagem clara**, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - **articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes** para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Art. 2º Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública federal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, nos termos do Decreto nº 8.789, de 29 de junho de 2016, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Se o documento a que se refere o artigo 2º conter informação sigilosa sobre o usuário do serviço público, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, com algumas exceções que forem previstas em lei.

Se a informação não constar no banco de dados oficial, a **comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos**. Caso ele conceda alguma declaração falsa, ele ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas:

- Gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania
- Padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e
- Vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

Se o órgão público precisar de um complemento de informações e tiver de solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de obrigações e direitos e de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal, o Decreto nº 9.723, de 2019, estabeleceu que o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF é suficiente e substitutivo para a apresentação dos seguintes dados:

I - número de Identificação do Trabalhador - NIT;

II - número do cadastro perante o Programa de Integração Social - PIS ou o Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PASEP;

III - número e série da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS;

IV - número da Permissão para Dirigir ou da Carteira Nacional de Habilitação;



- V - número de matrícula em instituições públicas federais de ensino superior;
- VI - números dos Certificados de Alistamento Militar, de Reservista, de Dispensa de Incorporação e de Isenção;
- VII - número de inscrição em conselho de fiscalização de profissão regulamentada;
- VIII - número de inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico.
- IX - demais números de inscrição existentes em bases de dados públicas federais.

Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Cidadão foi prevista no Decreto n.º 6.932/2009, o qual foi revogado pelo Decreto nº 9.094/2017.

Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal **que prestam atendimento aos usuários** dos serviços públicos, direta ou indiretamente, **deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário**, no âmbito de sua esfera de competência.

O objetivo dessa Carta seria o de informar aos usuários:

- I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal;
- II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;
- III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e
- IV - os serviços publicados no Portal de Serviços do Governo Federal, nos termos do disposto no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Informações que devem constar na Carta

O **serviço oferecido**;

Os **requisitos e os documentos necessários** para acessar o serviço;

As **etapas** para processamento do serviço;

O **prazo** para a prestação do serviço;

A **forma de prestação** do serviço;

A **forma de comunicação** com o solicitante do serviço; e

Os **locais e as formas de acessar** o serviço.

Dessa forma, também constarão informações que detalham o padrão de qualidade de atendimento dos serviços públicos ofertados:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;



- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível.

Simplifique!

Simplifique! É o nome dado a um **formulário** no qual os usuários dos serviços públicos poderão apresentar aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal nas seguintes hipóteses:

I - quando a prestação de serviço público não observar o disposto:

- a) neste Decreto;
- b) na Lei nº 13.460, de 2017 ;
- c) na Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;
- d) na legislação correlata; e

II - sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do respectivo serviço público.

Com o **Simplifique!**, os usuários apresentam uma **Solicitação de Simplificação**, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria-Geral da União, devendo constar:

- A identificação do solicitante;
- A especificação do serviço objeto da simplificação;
- O nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
- A descrição dos atos ou fatos; e
- Facultativamente, a proposta de melhoria.

Por fim, o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação será disciplinado em ato conjunto dos Ministros de Estado da Controladoria-Geral da União e da Economiaf.

Sansões por Descumprimento



O servidor público ou o militar que descumprir o disposto no Decreto nº 9.094/2017 estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980.

Avaliação e Melhoria dos Serviços Públicos

Dentre as medidas ou indicadores técnicos para avaliarmos a qualidade no atendimento ao cliente ou cidadão, temos: o **percentual de atendimentos completos no primeiro contato** e o **tempo necessário para o atendimento**.

Outra ferramenta é a **pesquisa de opinião**. Muitas vezes, os próprios usuários do serviço têm ideias e reclamações que podem motivar alterações no modo de atender ao público.

Investir em treinamentos constantes dos colaboradores da organização, a fim de atualizar e aprimorar os respectivos conhecimentos contribui para a melhoria da qualidade do atendimento ao público de uma organização.

No governo federal, o processo de avaliação está detalhado no Decreto 9.094/17. De acordo com esse normativo:

*“Art. 20. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão **utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários** dos seus serviços, constante do Portal de Serviços do Governo federal, e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e **utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços**.*”

As avaliações da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários serão feitas na forma definida em ato do Secretário de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia.

A Secretaria de Governo Digital publicará, no Portal de Serviços do Governo Federal, o **ranking** das entidades com maior **incidência de reclamação** dos usuários e com **melhor avaliação** de serviços por parte dos usuários.

As **avaliações da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários** serão feitas na forma definida em ato do Secretário de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia.

A Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia publicará, no Portal de Serviços do Governo Federal, o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários e com melhor avaliação de serviços por parte dos usuários.

Relações Públicas

O conjunto de atividades coordenadas com o intuito de apresentar a troca de informações entre o usuário e a organização (pública ou privada) refere-se ao que chamamos de relações públicas.

Organização do Trabalho

Prioridades no Serviço



A organização do trabalho busca, através de procedimentos e ferramentas, a definição de prioridades na execução do serviço e o estabelecimento de metas que, consequentemente, levarão à redução do desperdício de tempo e de esforço dos colaboradores.

Um dos fatores mais importantes para aumentarmos o desempenho no ambiente de trabalho é a administração do tempo. Um profissional de sucesso deve planejar sua atuação e utilizar ferramentas de agenda para definir quais devem ser as atividades que devem ser feitas antes e quais são as atividades "gargalo", ou seja, que são requisitos para outras atividades.



QUESTÕES COMENTADAS

1. (COMPERVE – UFRN – ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2018)

A gestão pública brasileira tem passado, nos últimos anos, por um processo de modernização com vistas a possibilitar melhorias nos serviços prestados ao cidadão. Considerando o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, analise as afirmativas abaixo.

I A Carta de Serviços ao Usuário deve ser elaborada por todos os órgãos da administração pública.

II As exigências para um requerimento a ser feito pelo usuário serão apresentadas ao interessado desde logo e de uma só vez.

III A Carta de Serviços aos Usuários deve conter as etapas para o processamento do serviço bem como o respectivo prazo.

IV A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento aos usuários observarão os princípios da legalidade e da eficiência.

Dentre as afirmativas, estão corretas:

(A) I e III

(B) II e IV

(C) II e III

(D) I e IV

Comentários

O primeiro item está errado, pois a Carta de Serviços ao Usuário deve ser elaborada e divulgada pelos órgãos e entidades do Poder **Executivo federal** que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente.

O segundo item está correto, pois, de acordo como o artigo 6º do Decreto, as exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

O terceiro item está correto, pois, de acordo com o parágrafo segundo do artigo 11 do Decreto, da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para **processamento do serviço**;

IV - ao **prazo para a prestação do serviço**;



V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

Por fim, o item IV está errado, pois, conforme o artigo 12 do Decreto, a edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os **princípios da eficiência e da economicidade** e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública federal quanto para os usuários.

Dessa forma, gabarito é a letra C.

Gabarito: letra C

2. (COPESE – UFT – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – 2018)

O Decreto nº 9.094/2017, no art. 14, explicita que, no formulário Simplifique!, deve constar, EXCETO:

(A) identificação do solicitante.

(B) a especificação do serviço objeto da simplificação.

(C) a descrição dos atos e fatos

(D) é obrigatória a apresentação da proposta de melhoria.

Comentários

Pessoal, de acordo com o artigo 14 do Decreto nº 9.094/2017, do formulário Simplifique! deverá constar:

I - a identificação do solicitante;

II - a especificação do serviço objeto da simplificação;

III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;

IV - a descrição dos atos ou fatos; e

V - **facultativamente**, a proposta de melhoria.

Logo, a letra D está errada, pois não há a obrigatoriedade que o examinador colocou no enunciado.

Gabarito: letra D

3. (CEPS-UFPA – ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – 2018)

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Além da racionalização de métodos e procedimentos de controle; compartilhamento de informações nos termos da Lei; e da presunção da boa-fé, os órgãos e as entidades do Poder



Executivo federal observar ainda as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

(A) I – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; II – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; III – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações; IV – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e V – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

(B) I – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; II – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; III – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações; e IV – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, exclusivamente.

(C) I – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; II – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; III – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e IV – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, exclusivamente.

(D) I – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; II – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações; III – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e IV – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, exclusivamente.

(E) I – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; II – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações; e III – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, exclusivamente.

Comentários

Pessoal, de acordo com o artigo 1º do Decreto nº 9.094/2017, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;



II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;

III - **atuação integrada e sistêmica** na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - **eliminação de formalidades e exigências** cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - **aplicação de soluções tecnológicas** que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - **utilização de linguagem clara**, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

O único item que está totalmente correto é a letra A, sendo, portanto, o gabarito da questão

Gabarito: letra A

4. (CEPS -UFPA –ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2018)

O Decreto nº 9.094/2017 dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. No que tange ao Capítulo I da racionalização de exigências e da troca de informações, assinale com V as afirmativas verdadeiras e com F as falsas:

() A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

() A irregularidade perante a Fazenda Federal, a Seguridade Social e o FGTS ensejará o sobrestamento dos processos regulatórios em trâmite.

() Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo Federal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo Federal competente.

() Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública federal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicos interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

A sequência correta é:

(A) V, F, F, F.

(B) F, V, F, V.

(C) F, F, V, F.



(D) V, F, V, F.

(E) V, F, V, V.

Comentários

Em relação ao primeiro item, de acordo com o parágrafo 1º do artigo 10º “a autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado”. Portanto, item verdadeiro.

Sobre o segundo item, creio que o examinador viajou, pois não há nada relacionado ao tema no Decreto analisado. Logo, segundo item está falso.

O terceiro item é verdadeiro, conforme parágrafo segundo do artigo 5º do Decreto, senão vejamos: *“Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente”*.

Por fim, o quarto item está conforme o artigo 4º do Decreto, sendo, portanto, verdadeiro.

Dessa forma, o gabarito da questão é letra E.

Gabarito: letra E

5. (CEPS-UFPA – UFPA – ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2018)

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. O servidor público ou o militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão se fazer representar junto ao:

(A) Ministério da Justiça.

(B) Ministério da Educação.

(C) Ministério do Desenvolvimento Social.

(D) Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

(E) Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Comentários

Atenção para essa questão pessoal, pois ela está desatualizada. O parágrafo único do artigo 16 do Decreto, passou a vigorar com o seguinte texto após a publicação do Decreto nº 9.723, de 2019:

Art. 16. O servidor público ou o militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980.



*Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar à **Controladoria-Geral da União**.*

Vale ressaltar que a redação, antes da revogação estava disposta da seguinte maneira: “Os usuários dos serviços públicos que tiverem os seus direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar ao **Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União**.”

Dessa forma, a questão está **sem gabarito** atualmente.

Gabarito: SEM GABARITO

6. (CEPS-UFPA – UNIFESSPA – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – 2018)

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

(A) I – presunção de boa fé; II – compartilhamento de informações, nos termos da lei; III – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; IV – racionalização de métodos e procedimentos de controle; V – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; VI – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; VII – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, somente.

(B) I – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; II – racionalização de métodos e procedimentos de controle; III – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; IV – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; V – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; VI – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, somente.

(C) I – presunção de boa fé; II – compartilhamento de informações, nos termos da lei; III – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; IV – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; V – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; VI – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, somente.



(D) I – presunção de boa fé; II – compartilhamento de informações, nos termos da lei; III – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; IV – racionalização de métodos e procedimentos de controle; V – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; VI – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; VII – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; VIII – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, somente.

(E) I – presunção de boa fé; II – compartilhamento de informações, nos termos da lei; III – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; IV – racionalização de métodos e procedimentos de controle; V – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; VI – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; VII – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, somente.

Comentários

De acordo com o artigo 1º do Decreto nº 9.094/2017, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes **diretrizes** nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - **presunção de boa-fé**;

II - **compartilhamento de informações**, nos termos da lei;

III - **atuação integrada e sistêmica** na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - **racionalização** de métodos e procedimentos de controle;

V - **eliminação de formalidades e exigências** cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - aplicação de **soluções tecnológicas** que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de **linguagem clara**, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - **articulação** com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Dessa forma, o único item que está totalmente de acordo com o artigo 1º do aludido Decreto é a letra D, sendo, portanto, o gabarito da questão.

Gabarito: letra D



7. (CEPS-UFPA – UNIFESSPA – ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2018)

A administração pública orientada para o cidadão pode ser entendida como um modelo gerencial cujo objetivo é oferecer serviços públicos de qualidade com menor custo, atendendo de forma adequada às demandas dos usuários.

A publicação do Decreto nº 9.094/2017 é um avanço para a administração pública voltada para o cidadão. Sobre o Decreto nº 9.094/2017 é correto afirmar que:

(A) as Comissões de Ética, sempre que constatarem a possível ocorrência de ilícitos penais, civis, de improbidade administrativa ou de infração disciplinar, encaminharão cópia dos autos às autoridades competentes para apuração de tais fatos, sem prejuízo das medidas de sua competência.

(B) o Poder Executivo de cada ente colocará à disposição dos demais Poderes e do Ministério Público, no mínimo trinta dias antes do prazo final para encaminhamento de suas propostas orçamentárias, os estudos e as estimativas das receitas para o exercício subsequente, inclusive da corrente líquida, e as respectivas memórias de cálculo.

(C) a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

(D) as Comissões de Ética poderão requisitar os documentos que entenderem necessários à instrução probatória e, também, promover diligências e solicitar parecer de especialista.

(E) o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) verificará o cumprimento dos limites e das condições relativos à realização de operações de crédito de cada ente da Federação, inclusive das empresas por eles controladas, direta ou indiretamente.

Comentários

Pessoal, antes da alteração do Decreto nº 9.094/2017 pelo Decreto nº 9.723/2019, a resposta correta era a letra C. Entretanto, após a publicação deste último, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal;

II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;

III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e

IV - **os serviços publicados no Portal de Serviços do Governo Federal**, nos termos do disposto no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Logo, a letra C está incompleta. No entanto, continua como a “mais correta”, sendo, dessa forma, o gabarito da questão.

A letra A, B, D e E estão erradas, pois o Decreto não mencionada sobre os assuntos decorrentes nas respectivas alternativas.

Gabarito: letra C



8. (CEPS-UFPA – UNIFESSPA – ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2018)

Um servidor técnico-administrativo do cargo de Assistente em Administração foi lotado na unidade de Registro Acadêmico de uma Instituição de Ensino Superior. Ao iniciar o seu exercício no cargo, a sua chefia informou-o sobre a necessidade de participar de capacitação na temática “Atendimento ao Cidadão”. Ao iniciar a capacitação, uma das primeiras leituras realizadas foi sobre o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Segundo o artigo 5º, sobre as práticas no atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal, é correto afirmar que se deve:

- (A) adotar a padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres.
- (B) adequar as competências requeridas dos servidores aos objetivos das instituições, tendo como referência o plano plurianual.
- (C) realizar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive planilhas e textos, de fácil acesso.
- (D) articular ações com vistas a estabelecer e efetivar procedimentos de incentivo e incremento ao desempenho institucional.
- (E) apurar, mediante denúncia ou ofício, condutas em desacordo com as normas nele previstas, quando praticadas pelas autoridades a ele submetidas.

Comentários

De acordo com o artigo 5º do Decreto,

Art. 5º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do caput, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.



§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Pessoal, a única alternativa que está de acordo com o artigo 5º do Decreto nº 9.094/2017 é a letra A, sendo, portanto, o gabarito da questão.

Gabarito: letra A

9. (CEPS-UFPA – UNIFESSPA – ADMINISTRADOR – 2018)

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a Carta de Serviços ao Cidadão e dá outras providências, decreta, em seu Artigo 1º, que os órgãos e as entidades do Poder Executivo observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos: I – presunção de boa-fé; II – compartilhamento das informações, nos termos da lei; III – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos, comprobatórios de regularidade; IV – racionalização de métodos e procedimentos de controle; V – eliminação de formalidades e exigências, cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; VI – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos aos usuários dos serviços públicos e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; VII – utilização de linguagem simples e clara, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e VIII – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos prestados ao cidadão. O conteúdo dos incisos de I a VIII – citados, do Artigo 1º, reforçam a preocupação com a análise e com a melhoria de processos nos serviços públicos, acelerando a dinâmica do(a):

- (A) papel da burocracia.
- (B) ciclo PDCA.
- (C) estudo dos papéis diferenciadores.
- (D) ferramenta BSC.
- (E) estudo do desenho organizacional.

Comentários

Pessoal, o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, tem como finalidade primordial a melhoria de processos na prestação de serviços públicos. Dentre as alternativas, a única que tem relação direta



com o alcance da melhoria continuada da qualidade é o Ciclo PDCA, também chamado de Ciclo de Deming ou Ciclo de Shewhar.

Esse ciclo trata-se de uma ferramenta de gestão que tem como objetivo promover a melhoria contínua dos processos por meio de um circuito de quatro ações: planejar (plan), fazer (do), checar (check) e agir (act).

Dessa forma, o gabarito é letra B.

Gabarito: letra B

10. (CEPS-UFPA – UNIFESSPA – ADMINISTRADOR – 2018)

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas:

(A) I – gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996; II – padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e III – vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

(B) I – gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996; e II – padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos, exclusivamente.

(C) I – gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996; e II – vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente, exclusivamente.

(D) I – padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos; e II – vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente, exclusivamente.

(E) I – gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996; II – sem a necessidade de padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos; e III – vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

Comentários

De acordo com o artigo 5º do Decreto, no atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas:



I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

Dessa forma, as práticas observadas no atendimento aos usuários dos serviços públicos, pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal são as descritas na letra A.

Gabarito: letra A

11. (COPESE - UFT – CÂMARA DE PALMAS – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – 2018)

Nos termos do Decreto nº 9.094/2017 (sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e outras disposições), acerca do atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas, EXCETO:

(A) gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos legais.

(B) entrega de quaisquer documentos, certidões ou informações requeridos, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, a contar da solicitação.

(C) padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres.

(D) vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

Comentários

De acordo com o inciso I do artigo 5º do Decreto, uma das práticas a ser observada no atendimento aos usuários de serviços públicos, é a gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996. Logo, a letra A está correta.

De acordo com o inciso II do artigo 5º do Decreto, uma das práticas a ser observada no atendimento aos usuários de serviços públicos, é a padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres. Logo, a letra C está correta.

De acordo com o inciso III do artigo 5º do Decreto, uma das práticas a ser observada no atendimento aos usuários de serviços públicos, é vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente. Logo, a letra D está correta.

A letra B foi invenção do examinador, pois o Decreto não trata do prazo constante nessa alternativa. Gabarito, portanto, letra B.

Gabarito: letra B



12. (COPESE - UFT – CÂMARA DE PALMAS – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – 2018)

O Decreto nº 9.094/2017 no Art. 14 explicita que no formulário Simplifique deve constar, EXCETO:

- (A) a identificação do solicitante.
- (B) a especificação do serviço objeto da simplificação.
- (C) a descrição dos atos e fatos.
- (D) é obrigatória a apresentação da proposta de melhoria.

Comentários

De acordo como o artigo 14 do Decreto, do formulário Simplifique!, deverá constar:

- I - a identificação do solicitante;
- II - a especificação do serviço objeto da simplificação;
- III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
- IV - a descrição dos atos ou fatos; e
- V - **facultativamente**, a proposta de melhoria.

De todos os itens da questão, a única que não condiz com o artigo 14 do Decreto é a letra D, pois a apresentação da proposta de melhoria é facultativa.

Gabarito: letra D

13. (FADESP – COSANPA – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2017)

Uma característica do bom atendimento a um cliente é:

- (A) evitar os problemas do interlocutor.
- (B) manter dúvidas para promover seu retorno.
- (C) sentir prazer em servi-lo.
- (D) passar bastante tempo no atendimento.

Comentários

Pessoal, essa questão pode ser resolvida apenas se colocando na posição do cliente/usuário. Primeiramente, para um bom atendimento, devemos definir como gostaríamos de ser tratados se estivéssemos do outro lado.

Logo, não gostaríamos de ter nossos problemas evitados, deixados de lado; não gostaríamos de irmos embora com dúvidas, tendo que retornar em um outro dia; não gostaríamos de passar muito tempo sendo atendido.



Por outro lado, gostaríamos de ser atendidos por alguém cortês, que demonstre prazer em nos atender.

Gabarito: letra C

14. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

Atender o público sob o princípio da eficiência é promover o atendimento com domínio de conhecimento sobre a área de atuação e conhecer os caminhos para resolução dos problemas.

Comentários

Para ser eficiente, deve-se dispor de todos os recursos disponíveis para resolução dos problemas.

Gabarito: correta

15. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

O agente público deverá entreter o usuário a fim de que ele não fique nervoso durante o processo de atendimento. É permitido fazer perguntas pessoais para saber mais a respeito da vida do usuário.

Comentários

A necessidade de termos empatia não envolve perguntas sobre a vida pessoal do usuário, pois o atendimento deve ser impessoal.

Dessa forma, não é adequado fazer perguntas pessoais no atendimento.

Gabarito: errada

16. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

A qualidade do atendimento poderá ser avaliada pela eficiência em solucionar questões, pela rapidez nas respostas e pelo ambiente com instalações físicas adequadas para a prática de atendimento

Comentários

Tudo que foi listado pelo examinador está correto para obtenção de qualidade no atendimento quando o usuário busca solicitar alguma assistência, como esclarecimento de dúvidas, registro de reclamações etc.

Gabarito: correta

17. (IBFC – EMBASA – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2017)



A Administração do relacionamento com o público com o objetivo de causar uma imagem favorável da organização, com vistas à maior eficiência e aceitação de seus produtos ou serviços pela sociedade denomina-se:

- (A) Relações Públicas
- (B) Administração Pública
- (C) Qualidade do Produto
- (D) Cortesia no atendimento

Comentários

O conjunto de atividades coordenadas com o intuito de apresentar o a troca de informações entre o usuário e a organização (pública ou privada) refere-se ao que chamamos de relações públicas.

Para causar uma boa imagem da organização, e assim, promover maior eficiência e aceitação de seus serviços, a organização lança mão dessa função administrativa denominada Relações Públicas.

Gabarito: letra A

18. (FGV – PREFEITURA DE SALVADOR/BA – TÉCNICO – 2017)

A qualidade do atendimento está intimamente ligada ao uso que fazemos da linguagem. A respeito da forma linguística, um bom atendimento ao público requer que usemos, preferencialmente,

- (A) a norma padrão.
- (B) gíria.
- (C) a linguagem não verbal.
- (D) um dialeto.
- (E) uma linguagem coloquial.

Comentários

Devemos utilizar uma linguagem comum, A norma padrão da língua portuguesa, aquela que estudamos na escola, segundo regras gramaticais, é a que deve ser usada durante o atendimento ao público.

Se utilizamos gírias e dialetos iremos confundir muitos usuários e teremos dificuldade no atendimento.

Gabarito: letra A

19. (FADESP – COSANPA – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2017)

Um pressuposto para a realização de um bom atendimento ao cliente é:



- (A) o conhecimento sobre o que ele busca, por isso é importante descobrir as motivações que o levaram a entrar em contato.
- (B) evitar diálogos ou perguntas para saber o que ele deseja, pois é aconselhável nunca se colocar no lugar do interessado.
- (C) desconhecer ação e motivação do cliente, pois isso permitirá mais liberdade de ação, ficando mais fácil resolver problemas com rapidez e eficiência.
- (D) não perder tempo com conversas sobre o que leva o cliente a buscar a empresa, pois seu dinamismo exige disponibilidade e presteza.

Comentários

A letra B está errada, pois é exatamente o contrário que deve acontecer, ou seja, é aconselhável se colocar no lugar do cliente na hora do atendimento.

A letra C nem faz sentido, pois como você fará um bom atendimento, ou seja, um atendimento de qualidade, se você desconhece o problema e a motivação do cliente? Impossível.

Da mesma forma a letra D está errada, pois não buscar saber o que levou o cliente a buscar o atendimento na empresa não resulta em um bom atendimento. Nesse sentido, vejamos que a letra A está correta.

Gabarito: letra A

20. (EDUCA - CRQ - 19ª REGIÃO – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – 2017)

A qualidade no atendimento é um dos principais fatores para manter a satisfação do público, esta realidade é apontada como positiva em todos os níveis organizacionais.

Para manter um bom relacionamento no atendimento ao público é necessário, EXCETO:

- (A) Só prometa o que puder cumprir e cumpra o que prometer.
- (B) Respeite e cumpra os prazos e horários prometidos.
- (C) Tenha calma e paciência. A ansiedade é a maior inimiga do bom atendimento.
- (D) Cuidado com a arrogância. Tenha um sentimento de servir.
- (E) Nem sempre é necessário falar olhando nos olhos da pessoa que você está atendendo, essa atitude pode causar constrangimento a outra pessoa.

Comentários

O examinador pede que seja marcado o único item que contém erro. A letra E diz que “não é necessário falar olhando nos olhos da pessoa que você está atendendo”.

É o contrário, pois quando você quer passar confiança no que diz para qualquer pessoa, o que você faz? Fala, olhando nos olhos! Dessa forma, o item E está errado.

Gabarito: letra E



21. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

No atendimento telefônico, o agente público deverá dominar as questões mais recorrentes em seu departamento e saber as respostas básicas para essas perguntas a fim de promover qualidade em seu serviço.

Comentários

Esse tipo de atendimento descrito no enunciado caracteriza um atendimento eficiente.

Gabarito: correta

22. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

O atendimento ao público é um dos fatores devido aos quais a Administração Pública é mal falada. Um atendimento fora dos padrões mínimos de cortesia fere o princípio da impessoalidade.

Comentários

Tratar as pessoas com urbanidade facilita uma boa percepção das pessoas em relação ao nosso trabalho e torna o ambiente mais agradável. Um atendimento que não segue o padrão mínimo de cortesia vai, sim, contra o princípio da impessoalidade.

Gabarito: correta

23. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

No atendimento ao público, algumas diretrizes, como, por exemplo, o respeito ao atendimento preferencial por meio da observação e evitando constrangimentos, devem ser respeitadas.

Comentários

O atendimento preferencial é aquele dado às gestantes, às pessoas idosas, aos portadores de necessidades especiais, dentre outros. Esse atendimento deve ser observado, procurando evitar o constrangimento na comprovação.

Gabarito: correta

24. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

Um servidor público poderá, quando houver possibilidade, promover o atendimento mais rápido a pessoas de seu relacionamento pessoal, cumprindo assim princípios éticos de atendimento.

Comentários



Pessoal, um servidor não pode usar cargo ou função, facilidades, amizades, tempo, posição e influências, para obter qualquer favorecimento, para si ou para outrem.

Gabarito: errada

25. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

A qualidade do atendimento também se caracteriza pelo nível de receptividade do agente ao atendimento que será realizado. Tom de voz, contato visual e paciência são atributos do nível de um atendimento.

Comentários

Tudo que foi posto na questão facilita o atendimento, tornando a comunicação mais eficaz.

Gabarito: correta

26. (IADES – FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BSB – TÉCNICO – 2017)

Assinale a alternativa cuja ação apresentada contribui para a melhoria da qualidade do atendimento ao público de uma organização.

- (A) Deixar de determinar e difundir, na organização, com clareza, quais são as necessidades dos clientes.
- (B) Investir em treinamentos constantes dos colaboradores da organização, a fim de atualizar e aprimorar os respectivos conhecimentos.
- (C) Investir pouco na estrutura física para receber os clientes da organização, pois gastos com uma estrutura confortável e organizada são supérfluos.
- (D) Apresentar pouca eficiência e atenção às reclamações e às sugestões dos consumidores.
- (E) Prestar um atendimento impessoal e lento aos clientes.

Comentários

Pessoal, o item B já diz tudo. Investir em treinamento constante contribui para a melhoria da qualidade do atendimento ao público de uma organização, pois, com isso, há possibilidade de melhorar o atendimento por meio de implantação de mudanças que viabilizam os serviços prestados ao cidadão.

Gabarito: letra B

27. (IADES - CRF – DF – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – 2017)

Em relação ao tema qualidade no atendimento ao público, assinale a alternativa cuja ação descrita pode contribuir para a melhoria do serviço prestado por uma empresa.

- (A) Oferecer horários de funcionamento convenientes apenas para a empresa.



- (B) Mostrar disposição para ajudar os clientes na fase pré-venda, mesmo que negligenciando o atendimento na fase pós-venda.
- (C) Dispor de equipamentos obsoletos e precários.
- (D) Mostrar segurança e agilidade ao lidar com os problemas de serviço dos clientes.
- (D) Manter funcionários apáticos e desmazelados.

Comentários

Mostrar segurança e agilidade ao lidar com os problemas de serviço apresentado é o que todo cliente deseja receber do atendente, pois passa confiança e contribui para que o atendimento seja de qualidade.

Gabarito: letra D

28. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

O grande diferencial do atendimento ao público é o atributo humano, ou seja, não praticar um atendimento robótico e prestar um atendimento humanizado ao cliente.

Comentários

É sempre válido se colocar no lugar do cliente na hora do atendimento. Claro que o atributo humano impacta positivamente na hora do atendimento.

Gabarito: correta

29. (QUADRIX – TERRACAP – TÉCNICO – 2017)

A Carta de Serviços ao Cidadão, prevista no Decreto n.º 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, deverá detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos

- (A) ao vestuário com o qual o usuário deverá comparecer à unidade de prestação dos serviços.
- (B) à sequência no atendimento, sem discriminação de qualquer espécie.
- (C) a procedimentos alternativos a serem adotados quando houver greve no setor de atendimento.
- (D) a prazos para a realização dos serviços.
- (E) a procedimentos alternativos para atendimento quando os sistemas manuais e mecânicos se encontrarem indisponíveis.

Comentários

A questão trata **da A Carta de Serviços ao Cidadão** que foi prevista no Decreto n.º 6.932/2009. Esse Decreto foi revogado pelo Decreto nº 9.094/2017 que traz **a Carta de Serviços ao Usuário**.

Nesta Carta, devem constar informações, especialmente, sobre:



- I - o serviço oferecido;
- II - os requisitos e os documentos necessários para acessar o serviço;
- III - as etapas para processamento do serviço;
- IV - **o prazo para a prestação do serviço;**
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - os locais e as formas de acessar o serviço.

Gabarito: letra D

30. (UFGD – UFGD – ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2016)

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto nº 6.932/2009, para todos os órgãos e as entidades vinculadas ao Poder Público Federal, tendo como finalidade:

- (A) propagar a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação.
- (B) informar as atividades prestadas, formas de acesso e os compromissos de qualidade no atendimento ao público.
- (C) divulgar um prazo mínimo para a prestação do serviço ao cidadão.
- (D) publicizar o perfil dos órgãos nas redes sociais, garantindo uma maior visibilidade.
- (E) divulgar informações de interesse público, independentemente de solicitações.

Comentários

A questão trata **da A Carta de Serviços ao Cidadão**. Esse Decreto foi revogado pelo Decreto nº 9.094/2017 que traz **a Carta de Serviços ao Usuário**.

Com a nova redação dada ao parágrafo primeiro do artigo 11 pelo Decreto nº 9.723/2019, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

- I - os **serviços prestados** pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal;
- II - as **formas de acesso** aos serviços a que se refere o inciso I;
- III - os **compromissos** e padrões **de qualidade** do atendimento ao público;
- IV - os serviços publicados no Portal de Serviços do Governo Federal, nos termos do disposto no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Dessa forma, o gabarito é letra B.

Gabarito: letra B

31. (FUNIVERSA - IF-AP – ASSISTENTE DE ALUNOS – 2016)



Nas organizações, é importante identificar as necessidades dos usuários de maneira a melhorar a qualidade do atendimento e da prestação dos serviços. Acerca da qualidade no atendimento ao público, assinale a alternativa correta.

(A) Lidar com o público é uma tarefa simples que não exige maiores atenções e cuidados por parte dos atendentes.

(B) Um dos fatores relacionados com a satisfação do usuário com a qualidade do serviço é a rapidez no atendimento da demanda. Entretanto, o usuário atribuirá o grau de importância que tem esse fator a partir de variáveis contextuais.

(C) Uma atitude de indiferença do servidor responsável pelo atendimento ao público pode dar a impressão de descompromisso do funcionário para com a organização e ser motivo de reclamação por parte do usuário.

(D) As organizações estimulam atitudes simpáticas da parte dos atendentes, pois essas atitudes agradam aos usuários e garantem a eficiência dos serviços.

(E) A qualidade no atendimento consiste na prestação de serviços de maneira a satisfazer as necessidades internas da organização.

Comentários

A letra A está errada, pois lidar com o público exige maiores atenções e cuidados por parte dos atendentes, buscando qualidade no atendimento.

A letra B está errada, pois o atendimento deve ser rápido, preciso e claro, não dependendo de variáveis contextuais.

A letra D veio tentando confundir, pois, é claro que a simpatia é esperada na hora do atendimento, porém, não é essa característica que torna o atendimento eficiente.

O erro da letra E está em afirmar que qualidade no atendimento consiste na prestação de serviços de maneira a satisfazer as necessidades **internas da organização**. Isso não é verdade, pois o atendimento das necessidades dos usuários vem em primeiro lugar.

Dessa forma, a única alternativa correta é a letra C.

Gabarito: letra C

32. (SUGEP – UFRPE – AUXILIAR EM ADMINISTRAÇÃO – 2016)

Tomar a iniciativa e ter colaboradores que assumam a responsabilidade de fazer com que as coisas aconteçam é uma das qualidades no atendimento ao público. Essa qualidade chama-se:

(A) funcionalidade.

(B) proatividade.

(C) flexibilidade.

(D) feedback.

(E) agilidade.



Comentários

A questão está diante da característica denominada proatividade, ou seja, ter atitude positiva em resolver demandas do público, se antecipando ao problema e buscando evitar a sua ocorrência.

Gabarito: letra B

33. (FUNIVERSA - IF-AP – ASSISTENTE DE ALUNOS – 2016)

Assinale a alternativa correta no que se refere a atendimento ao público.

- (A) Às pessoas que atendam o público restringe-se a responsabilidade social da corporação.
- (B) O perfil adequado do atendente, o bom estado de saúde e a competência profissional tornam o serviço de atendimento mais eficiente e contribuem para aumentar a satisfação dos usuários dos produtos ou serviços da instituição.
- (C) Para obter eficiência no atendimento ao público, é necessário que o atendente seja preponderantemente um executor de rotinas, o que envolve identificar situações e seguir instruções.
- (D) Uma ação que pode ser efetiva para o melhor atendimento do usuário/consumidor é a centralização da autoridade, visto que possibilita garantia de qualidade no processo decisório.
- (E) O atendimento ao público pode ser visto como uma atividade rotineira simples de tratamento de informações, marcada por procedimentos administrativos habituais.

Comentários

A letra A está errada, pois a responsabilidade social de uma corporação leva em conta todos que participam de maneira direta ou indireta nos resultados da corporação. E não apenas as pessoas que atendam o público.

A letra C está errada, pois não é necessário que o servidor seja preponderantemente um executor de rotinas, pois o atendimento ao público pede um certo dinamismo.

O erro da letra D está na palavra “centralização”. O certo deveria ser “descentralização”.

A letra E está errada, pois o atendimento ao público pode ser visto como uma atividade rotineira **complexa** de tratamento de informações, marcada por procedimentos administrativos habituais.

Diante da análise da questão, só o item B está correto.

Gabarito: letra B

34. (FUNIVERSA - IF-AP – AUXILIAR EM ADMINISTRAÇÃO – 2016)

Para um bom atendimento ao público, parte-se do princípio que o foco é sempre no usuário, para que ele fique satisfeito com a qualidade dos serviços prestados. Com base nesse princípio, no primeiro momento do atendimento, o servidor público deve

- (A) evitar a interação com os usuários do serviço para não interferir no bom atendimento.



- (B) antecipar-se ao pedido do usuário para agilizar o atendimento.
- (C) pedir para o usuário voltar outro dia, caso não tenha a informação naquele momento.
- (D) mostrar-se insatisfeito com o trabalho, para que o cliente entenda o motivo da sua impaciência.
- (E) incluir frases como “Bom Dia” ou “Boa Tarde”.

Comentários

No primeiro momento do atendimento, deve ser cortês, e para tanto, deve-se incluir frases como “Bom Dia” ou Boa Tarde”.

Gabarito: letra E

35. (CEPS-UFPA – UFRA – ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2016)

A unidade de atendimento ao público de uma instituição pública vem recebendo queixas com relação à qualidade no atendimento aos seus usuários e por isso elaborou um programa de capacitação visando a uma mudança na atitude de seus atendentes. Nesse programa, buscou-se reforçar, em primeiro lugar,

- (A) que o tempo mínimo de atendimento deve ser cronometrado.
- (B) a necessidade de evitar filas paralelas, diminuindo o ruído.
- (C) o cuidado no vocabulário, procurando usar questões mais técnicas.
- (D) que o modo de se vestir dos atendentes seja mais refinado.
- (E) a visão de que o atendente representa toda a organização.

Comentários

Como o atendente é o “cartão visita” da organização, ele deve prestar um bom atendimento, pois, caso contrário, quem ficará com má fama será a organização,

Dessa forma, ter frequentes programas de capacitação se faz necessário, pois a visão do atendente representa toda a organização.

Gabarito: letra E

36. (NUCEPE - FHT – ASSISTENTE TÉCNICO – 2016)

Para que tenhamos uma gestão pública eficiente e comprometida com resultados concretos voltados para a melhoria de serviços para a comunidade na qual está inserida, alguns fatores, atitudes e comportamento de seus servidores públicos são fundamentais. Com base nessa premissa, analise as afirmativas abaixo:



- I. A qualidade do atendimento ao público fundamenta-se na prestação da informação correta, na cortesia do atendimento, na agilidade da resposta e na adequação do ambiente para a realização do atendimento.
- II. Na avaliação do nível de satisfação do usuário com o atendimento recebido no órgão público, é prescindível a percepção do cidadão.
- III. Para se dá um bom atendimento, é imprescindível que o servidor detenha conhecimento de suas funções e visualize todo o processo que envolve o atendimento.
- IV. Não havendo um tratamento adequado e satisfatório por parte do servidor ao usuário, a qualidade percebida pelo usuário não será avaliada de maneira positiva em relação ao órgão público.
- V. Um atendimento de qualidade inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas.

Estão CORRETAS as afirmativas:

- (A) I, II, III, IV e V.
- (B) I, II, IV e V.
- (C) I, III, IV e V.
- (D) I, IV e V.
- (E) II, III e V.

Comentários

O item II está errado, pois a percepção do cidadão é imprescindível, ou seja, é indispensável. Todos os outros itens estão corretos.

Gabarito: letra C

37. (NUCEPE - FHT – ASSISTENTE TÉCNICO – 2016)

Em relação ao atendimento a cliente via telefone, analise as situações abaixo:

- 1. Ao atender ao telefone, identifique-se, respondendo ao que for solicitado com decoro e profissionalismo.
- 2. Responda estritamente o necessário, não solicitando nenhuma identificação da pessoa que está ligando por receio de ser inconveniente nas perguntas.
- 3. Não diga alô, mas sim o nome do setor, seu nome acompanhado de um cumprimento: bom dia, boa tarde.
- 4. Utilize uma voz alegre, clara e calorosa para que gere empatia e garanta o êxito do contato profissional telefônico.



5. Se houver a necessidade de algum tempo para transferir a ligação ou obter uma informação para responder ao cliente/cidadão use expressões "espere um minutinho" ou "um instantinho".

Assinale as opções que estão CORRETAS.

- (A) Apenas as opções 1 e 2 estão corretas.
- (B) Apenas as opções 1 e 3 estão corretas.
- (C) Apenas as opções 1, 3 e 4 estão corretas.
- (D) Apenas as opções 3 e 5 estão corretas.
- (E) Apenas as opções 2, 4 e 5 estão corretas.

Comentários

Não solicitar nenhuma identificação da pessoa que está ligando por receio de ser inconveniente nas perguntas não está dentro das regras de atendimento, pois óbvio sempre se pode buscar a identidade do usuário. Item 2, portanto, errado.

Já o item 5 está errado, pois, não se espera uso de vícios de linguagem ou gírias ou mesmo uma linguagem própria.

Os outros itens estão corretos.

Gabarito: letra C

38. (FUNIVERSA - IF-AP – TÉCNICO – 2016)

Os profissionais de secretariado representam para o cliente a imagem da organização. No atendimento presencial, o cliente espera que a pessoa que o recebe detenha as informações que ele procura. Acerca da qualidade desse tipo de atendimento, assinale a alternativa correta.

- (A) Caso o profissional não detenha a informação desejada pelo cliente, ele deve sugerir que o cliente retorne em outro momento.
- (B) Atender mais de um cliente ao mesmo tempo agiliza o processo de atendimento.
- (C) Não se deve preocupar com a eventual desorganização da estação de trabalho, pois o que importa é o cliente ter seu pedido atendido.
- (D) O atendimento deve ocorrer de forma personalizada, para que o cliente não se sinta desamparado ou sem assistência.
- (E) Deve-se escrever enquanto estiver falando com o cliente, a fim de deixar tudo registrado.

Comentários

A letra A está errada, pois deve-se buscar ter respostas ao usuário no momento do atendimento, gerando eficiência e eficácia. Ninguém gosta de ouvir como resposta de um atendente que volte em um outro dia porque não sabe a resposta do seu questionamento, não é verdade?



Atender mais de um cliente ao mesmo tempo pode até agilizar o processo de atendimento, mas não acarreta qualidade no atendimento. Logo, a letra B também está errada.

Organização, com um ambiente limpo e claro, com profissionais prontos para o atendimento e com os materiais necessários é o ideal em um atendimento. Dessa forma, a letra C também está errada.

É necessário falar olhando nos olhos da pessoa que você está atendendo para passar confiança e credibilidade. Se o atendente ficar só escrevendo enquanto estiver no atendimento, não conseguirá “olhas nos olhos” do usuário, não é verdade? O item E, portanto, está errado também.

Diante dessa análise, só a letra D está correta.

Gabarito: letra D

39. (NUCEPE - FHT – ASSISTENTE TÉCNICO – 2016)

O atendimento ao público com qualidade proporciona satisfação ao usuário. Dentre os fatores de qualidade do atendimento ao público, identificamos a empatia. Entende-se por Empatia:

- A) a capacidade de certificar-se de que o usuário entendeu corretamente o que foi dito, transmitindo sinceridade.
- B) a capacidade de entender a linguagem utilizada pelo cidadão para expressar o que deseja no atendimento e ajudá-lo prontamente transmitindo confiança.
- C) a demonstração de simpatia no atendimento transmitindo competência.
- D) a habilidade de definir regras em consonância com o usuário para um atendimento efetivo e resolução do problema que se apresenta no momento.
- E) a atenção individual e o cuidado demonstrado pelo atendente em relação ao problema apresentado pelo usuário, colocando-se em seu lugar, a fim de um melhor entendimento desse problema.

Comentários

Empatia, pessoal, nada mais é do que a capacidade de se colocar no lugar da outra pessoa. Dessa forma, a letra E traz a melhor definição para o conceito de empatia.

Gabarito: letra E

40. (UECE-CEV – PREFEITURA DE AMONTADA/CE – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2016)

Ao receber chamadas no ambiente de trabalho, o atendimento telefônico de excelência deve incluir:

- (A) a solução do assunto solicitado, mesmo que se refira ao trabalho de outro departamento, eliminando uma nova ligação.
- (B) a identificação da empresa, do departamento, nome de quem atende seguido de bom dia/boa tarde/boa noite.



(C) assuntos particulares, com pagamento prévio em espécie, desde que previamente combinado com o gestor do departamento.

(D) rapidez na fala com a pessoa que está ligando, emprego de gírias e vocabulário informal para gerar um clima de familiaridade com o interlocutor.

Comentários

Ao realizar um atendimento via telefone, o atendente deve dizer o nome do setor, seu nome, seguido de um cumprimento, como “bom dia” ou “boa tarde”.

Gabarito: Letra B



LISTA DE QUESTÕES TRABALHADAS NA AULA

1. (COMPERVE – UFRN – ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2018)

A gestão pública brasileira tem passado, nos últimos anos, por um processo de modernização com vistas a possibilitar melhorias nos serviços prestados ao cidadão. Considerando o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, analise as afirmativas abaixo.

I A Carta de Serviços ao Usuário deve ser elaborada por todos os órgãos da administração pública.

II As exigências para um requerimento a ser feito pelo usuário serão apresentadas ao interessado desde logo e de uma só vez.

III A Carta de Serviços aos Usuários deve conter as etapas para o processamento do serviço bem como o respectivo prazo.

IV A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento aos usuários observarão os princípios da legalidade e da eficiência.

Dentre as afirmativas, estão corretas:

- (A) I e III
- (B) II e IV
- (C) II e III
- (D) I e IV

2. (COPESE – UFT – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – 2018)

O Decreto nº 9.094/2017, no art. 14, explicita que, no formulário Simplifique!, deve constar, EXCETO:

- (A) identificação do solicitante.
- (B) a especificação do serviço objeto da simplificação.
- (C) a descrição dos atos e fatos
- (D) é obrigatória a apresentação da proposta de melhoria.

3. (CEPS-UFPA – ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – 2018)

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Além da racionalização de métodos e procedimentos de controle; compartilhamento de informações nos termos da Lei; e da presunção da boa-fé, os órgãos e as entidades do Poder



Executivo federal observar ainda as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

(A) I – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; II – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; III – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações; IV – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e V – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

(B) I – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; II – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; III – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações; e IV – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, exclusivamente.

(C) I – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; II – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; III – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e IV – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, exclusivamente.

(D) I – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; II – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações; III – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e IV – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, exclusivamente.

(E) I – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; II – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações; e III – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, exclusivamente.

4. (CEPS -UFPA –ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2018)

O Decreto nº 9.094/2017 dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. No que tange ao



Capítulo I da racionalização de exigências e da troca de informações, assinale com V as afirmativas verdadeiras e com F as falsas:

- () A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.
- () A irregularidade perante a Fazenda Federal, a Seguridade Social e o FGTS ensejará o sobrestamento dos processos regulatórios em trâmite.
- () Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo Federal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo Federal competente.
- () Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública federal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicos interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

A sequência correta é:

- (A) V, F, F, F.
- (B) F, V, F, V.
- (C) F, F, V, F.
- (D) V, F, V, F.
- (E) V, F, V, V.

5. (CEPS-UFPA – UFPA – ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2018)

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. O servidor público ou o militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão se fazer representar junto ao:

- (A) Ministério da Justiça.
- (B) Ministério da Educação.
- (C) Ministério do Desenvolvimento Social.
- (D) Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.
- (E) Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

6. (CEPS-UFPA – UNIFESSPA – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – 2018)



O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

(A) I – presunção de boa fé; II – compartilhamento de informações, nos termos da lei; III – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; IV – racionalização de métodos e procedimentos de controle; V – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; VI – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; VII – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, somente.

(B) I – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; II – racionalização de métodos e procedimentos de controle; III – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; IV – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; V – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; VI – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, somente.

(C) I – presunção de boa fé; II – compartilhamento de informações, nos termos da lei; III – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; IV – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; V – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; VI – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, somente.

(D) I – presunção de boa fé; II – compartilhamento de informações, nos termos da lei; III – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; IV – racionalização de métodos e procedimentos de controle; V – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; VI – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; VII – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; VIII – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, somente.

(E) I – presunção de boa fé; II – compartilhamento de informações, nos termos da lei; III – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos



comprobatórios de regularidade; IV – racionalização de métodos e procedimentos de controle; V – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; VI – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; VII – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, somente.

7. (CEPS-UFPA – UNIFESSPA – ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2018)

A administração pública orientada para o cidadão pode ser entendida como um modelo gerencial cujo objetivo é oferecer serviços públicos de qualidade com menor custo, atendendo de forma adequada às demandas dos usuários.

A publicação do Decreto nº 9.094/2017 é um avanço para a administração pública voltada para o cidadão. Sobre o Decreto nº 9.094/2017 é correto afirmar que:

(A) as Comissões de Ética, sempre que constatarem a possível ocorrência de ilícitos penais, civis, de improbidade administrativa ou de infração disciplinar, encaminharão cópia dos autos às autoridades competentes para apuração de tais fatos, sem prejuízo das medidas de sua competência.

(B) o Poder Executivo de cada ente colocará à disposição dos demais Poderes e do Ministério Público, no mínimo trinta dias antes do prazo final para encaminhamento de suas propostas orçamentárias, os estudos e as estimativas das receitas para o exercício subsequente, inclusive da corrente líquida, e as respectivas memórias de cálculo.

(C) a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

(D) as Comissões de Ética poderão requisitar os documentos que entenderem necessários à instrução probatória e, também, promover diligências e solicitar parecer de especialista.

(E) o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) verificará o cumprimento dos limites e das condições relativos à realização de operações de crédito de cada ente da Federação, inclusive das empresas por eles controladas, direta ou indiretamente.

8. (CEPS-UFPA – UNIFESSPA – ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2018)

Um servidor técnico-administrativo do cargo de Assistente em Administração foi lotado na unidade de Registro Acadêmico de uma Instituição de Ensino Superior. Ao iniciar o seu exercício no cargo, a sua chefia informou-o sobre a necessidade de participar de capacitação na temática “Atendimento ao Cidadão”. Ao iniciar a capacitação, uma das primeiras leituras realizadas foi sobre o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a



Carta de Serviços ao Usuário. Segundo o artigo 5º, sobre as práticas no atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal, é correto afirmar que se deve:

- (A) adotar a padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres.
- (B) adequar as competências requeridas dos servidores aos objetivos das instituições, tendo como referência o plano plurianual.
- (C) realizar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive planilhas e textos, de fácil acesso.
- (D) articular ações com vistas a estabelecer e efetivar procedimentos de incentivo e incremento ao desempenho institucional.
- (E) apurar, mediante denúncia ou ofício, condutas em desacordo com as normas nele previstas, quando praticadas pelas autoridades a ele submetidas.

9. (CEPS-UFPA – UNIFESSPA – ADMINISTRADOR – 2018)

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a Carta de Serviços ao Cidadão e dá outras providências, decreta, em seu Artigo 1º, que os órgãos e as entidades do Poder Executivo observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos: I – presunção de boa-fé; II – compartilhamento das informações, nos termos da lei; III – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos, comprobatórios de regularidade; IV – racionalização de métodos e procedimentos de controle; V – eliminação de formalidades e exigências, cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; VI – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos aos usuários dos serviços públicos e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; VII – utilização de linguagem simples e clara, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e VIII – articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos prestados ao cidadão. O conteúdo dos incisos de I a VIII – citados, do Artigo 1º, reforçam a preocupação com a análise e com a melhoria de processos nos serviços públicos, acelerando a dinâmica do(a):

- (A) papel da burocracia.
- (B) ciclo PDCA.
- (C) estudo dos papéis diferenciadores.
- (D) ferramenta BSC.
- (E) estudo do desenho organizacional.



10. (CEPS-UFPA – UNIFESSPA – ADMINISTRADOR – 2018)

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas:

(A) I – gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996; II – padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e III – vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

(B) I – gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996; e II – padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos, exclusivamente.

(C) I – gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996; e II – vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente, exclusivamente.

(D) I – padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos; e II – vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente, exclusivamente.

(E) I – gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996; II – sem a necessidade de padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos; e III – vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

11. (COPESE - UFT – CÂMARA DE PALMAS – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – 2018)

Nos termos do Decreto nº 9.094/2017 (sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e outras disposições), acerca do atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas, EXCETO:

(A) gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos legais.

(B) entrega de quaisquer documentos, certidões ou informações requeridos, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, a contar da solicitação.

(C) padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres.



(D) vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

12. (COPESE - UFT – CÂMARA DE PALMAS – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – 2018)

O Decreto nº 9.094/2017 no Art. 14 explicita que no formulário Simplifique deve constar, EXCETO:

- (A) a identificação do solicitante.
- (B) a especificação do serviço objeto da simplificação.
- (C) a descrição dos atos e fatos.
- (D) é obrigatória a apresentação da proposta de melhoria.

13. (FADESP – COSANPA – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2017)

Uma característica do bom atendimento a um cliente é:

- (A) evitar os problemas do interlocutor.
- (B) manter dúvidas para promover seu retorno.
- (C) sentir prazer em servi-lo.
- (D) passar bastante tempo no atendimento.

14. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

Atender o público sob o princípio da eficiência é promover o atendimento com domínio de conhecimento sobre a área de atuação e conhecer os caminhos para resolução dos problemas.

15. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

O agente público deverá entreter o usuário a fim de que ele não fique nervoso durante o processo de atendimento. É permitido fazer perguntas pessoais para saber mais a respeito da vida do usuário.

16. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

A qualidade do atendimento poderá ser avaliada pela eficiência em solucionar questões, pela rapidez nas respostas e pelo ambiente com instalações físicas adequadas para a prática de atendimento

17. (IBFC – EMBASA – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2017)



A Administração do relacionamento com o público com o objetivo de causar uma imagem favorável da organização, com vistas à maior eficiência e aceitação de seus produtos ou serviços pela sociedade denomina-se:

- (A) Relações Públicas
- (B) Administração Pública
- (C) Qualidade do Produto
- (D) Cortesia no atendimento

18. (FGV – PREFEITURA DE SALVADOR/BA – TÉCNICO – 2017)

A qualidade do atendimento está intimamente ligada ao uso que fazemos da linguagem. A respeito da forma linguística, um bom atendimento ao público requer que usemos, preferencialmente,

- (A) a norma padrão.
- (B) gíria.
- (C) a linguagem não verbal.
- (D) um dialeto.
- (E) uma linguagem coloquial.

19. (FADESP – COSANPA – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2017)

Um pressuposto para a realização de um bom atendimento ao cliente é:

- (A) o conhecimento sobre o que ele busca, por isso é importante descobrir as motivações que o levaram a entrar em contato.
- (B) evitar diálogos ou perguntas para saber o que ele deseja, pois é aconselhável nunca se colocar no lugar do interessado.
- (C) desconhecer ação e motivação do cliente, pois isso permitirá mais liberdade de ação, ficando mais fácil resolver problemas com rapidez e eficiência.
- (D) não perder tempo com conversas sobre o que leva o cliente a buscar a empresa, pois seu dinamismo exige disponibilidade e presteza.

20. (EDUCA - CRQ - 19ª REGIÃO – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – 2017)

A qualidade no atendimento é um dos principais fatores para manter a satisfação do público, esta realidade é apontada como positiva em todos os níveis organizacionais.

Para manter um bom relacionamento no atendimento ao público é necessário, EXCETO:

- (A) Só prometa o que puder cumprir e cumpra o que prometer.



- (B) Respeite e cumpra os prazos e horários prometidos.
- (C) Tenha calma e paciência. A ansiedade é a maior inimiga do bom atendimento.
- (D) Cuidado com a arrogância. Tenha um sentimento de servir.
- (E) Nem sempre é necessário falar olhando nos olhos da pessoa que você está atendendo, essa atitude pode causar constrangimento a outra pessoa.

21. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

No atendimento telefônico, o agente público deverá dominar as questões mais recorrentes em seu departamento e saber as respostas básicas para essas perguntas a fim de promover qualidade em seu serviço.

22. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

O atendimento ao público é um dos fatores devido aos quais a Administração Pública é mal falada. Um atendimento fora dos padrões mínimos de cortesia fere o princípio da impessoalidade.

23. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

No atendimento ao público, algumas diretrizes, como, por exemplo, o respeito ao atendimento preferencial por meio da observação e evitando constrangimentos, devem ser respeitadas.

24. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

Um servidor público poderá, quando houver possibilidade, promover o atendimento mais rápido a pessoas de seu relacionamento pessoal, cumprindo assim princípios éticos de atendimento.

25. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

A qualidade do atendimento também se caracteriza pelo nível de receptividade do agente ao atendimento que será realizado. Tom de voz, contato visual e paciência são atributos do nível de um atendimento.

26. (IADES – FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BSB – TÉCNICO – 2017)

Assinale a alternativa cuja ação apresentada contribui para a melhoria da qualidade do atendimento ao público de uma organização.

- (A) Deixar de determinar e difundir, na organização, com clareza, quais são as necessidades dos clientes.



- (B) Investir em treinamentos constantes dos colaboradores da organização, a fim de atualizar e aprimorar os respectivos conhecimentos.
- (C) Investir pouco na estrutura física para receber os clientes da organização, pois gastos com uma estrutura confortável e organizada são supérfluos.
- (D) Apresentar pouca eficiência e atenção às reclamações e às sugestões dos consumidores.
- (E) Prestar um atendimento impessoal e lento aos clientes.

27. (IADES - CRF – DF – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – 2017)

Em relação ao tema qualidade no atendimento ao público, assinale a alternativa cuja ação descrita pode contribuir para a melhoria do serviço prestado por uma empresa.

- (A) Oferecer horários de funcionamento convenientes apenas para a empresa.
- (B) Mostrar disposição para ajudar os clientes na fase pré-venda, mesmo que negligenciando o atendimento na fase pós-venda.
- (C) Dispor de equipamentos obsoletos e precários.
- (D) Mostrar segurança e agilidade ao lidar com os problemas de serviço dos clientes.
- (D) Manter funcionários apáticos e desmazelados.

28. (QUADRIX - CFO-DF – RECEPCIONISTA – 2017)

O grande diferencial do atendimento ao público é o atributo humano, ou seja, não praticar um atendimento robótico e prestar um atendimento humanizado ao cliente.

29. (QUADRIX – TERRACAP – TÉCNICO – 2017)

A Carta de Serviços ao Cidadão, prevista no Decreto n.º 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, deverá detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos

- (A) ao vestuário com o qual o usuário deverá comparecer à unidade de prestação dos serviços.
- (B) à sequência no atendimento, sem discriminação de qualquer espécie.
- (C) a procedimentos alternativos a serem adotados quando houver greve no setor de atendimento.
- (D) a prazos para a realização dos serviços.
- (E) a procedimentos alternativos para atendimento quando os sistemas manuais e mecânicos se encontrarem indisponíveis.

30. (UFGD – UFGD – ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2016)



A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto nº 6.932/2009, para todos os órgãos e as entidades vinculadas ao Poder Público Federal, tendo como finalidade:

- (A) propagar a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação.
- (B) informar as atividades prestadas, formas de acesso e os compromissos de qualidade no atendimento ao público.
- (C) divulgar um prazo mínimo para a prestação do serviço ao cidadão.
- (D) publicizar o perfil dos órgãos nas redes sociais, garantindo uma maior visibilidade.
- (E) divulgar informações de interesse público, independentemente de solicitações.

31. (FUNIVERSA - IF-AP – ASSISTENTE DE ALUNOS – 2016)

Nas organizações, é importante identificar as necessidades dos usuários de maneira a melhorar a qualidade do atendimento e da prestação dos serviços. Acerca da qualidade no atendimento ao público, assinale a alternativa correta.

- (A) Lidar com o público é uma tarefa simples que não exige maiores atenções e cuidados por parte dos atendentes.
- (B) Um dos fatores relacionados com a satisfação do usuário com a qualidade do serviço é a rapidez no atendimento da demanda. Entretanto, o usuário atribuirá o grau de importância que tem esse fator a partir de variáveis contextuais.
- (C) Uma atitude de indiferença do servidor responsável pelo atendimento ao público pode dar a impressão de descompromisso do funcionário para com a organização e ser motivo de reclamação por parte do usuário.
- (D) As organizações estimulam atitudes simpáticas da parte dos atendentes, pois essas atitudes agradam aos usuários e garantem a eficiência dos serviços.
- (E) A qualidade no atendimento consiste na prestação de serviços de maneira a satisfazer as necessidades internas da organização.

32. (SUGEP – UFRPE – AUXILIAR EM ADMINISTRAÇÃO – 2016)

Tomar a iniciativa e ter colaboradores que assumam a responsabilidade de fazer com que as coisas aconteçam é uma das qualidades no atendimento ao público. Essa qualidade chama-se:

- (A) funcionalidade.
- (B) proatividade.
- (C) flexibilidade.
- (D) feedback.
- (E) agilidade.



33. (FUNIVERSA - IF-AP – ASSISTENTE DE ALUNOS – 2016)

Assinale a alternativa correta no que se refere a atendimento ao público.

- (A) Às pessoas que atendam o público restringe-se a responsabilidade social da corporação.
- (B) O perfil adequado do atendente, o bom estado de saúde e a competência profissional tornam o serviço de atendimento mais eficiente e contribuem para aumentar a satisfação dos usuários dos produtos ou serviços da instituição.
- (C) Para obter eficiência no atendimento ao público, é necessário que o atendente seja preponderantemente um executor de rotinas, o que envolve identificar situações e seguir instruções.
- (D) Uma ação que pode ser efetiva para o melhor atendimento do usuário/consumidor é a centralização da autoridade, visto que possibilita garantia de qualidade no processo decisório.
- (E) O atendimento ao público pode ser visto como uma atividade rotineira simples de tratamento de informações, marcada por procedimentos administrativos habituais.

34. (FUNIVERSA - IF-AP – AUXILIAR EM ADMINISTRAÇÃO – 2016)

Para um bom atendimento ao público, parte-se do princípio que o foco é sempre no usuário, para que ele fique satisfeito com a qualidade dos serviços prestados. Com base nesse princípio, no primeiro momento do atendimento, o servidor público deve

- (A) evitar a interação com os usuários do serviço para não interferir no bom atendimento.
- (B) antecipar-se ao pedido do usuário para agilizar o atendimento.
- (C) pedir para o usuário voltar outro dia, caso não tenha a informação naquele momento.
- (D) mostrar-se insatisfeito com o trabalho, para que o cliente entenda o motivo da sua impaciência.
- (E) incluir frases como “Bom Dia” ou “Boa Tarde”.

35. (CEPS-UFPA – UFRA – ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO – 2016)

A unidade de atendimento ao público de uma instituição pública vem recebendo queixas com relação à qualidade no atendimento aos seus usuários e por isso elaborou um programa de capacitação visando a uma mudança na atitude de seus atendentes. Nesse programa, buscou-se reforçar, em primeiro lugar,

- (A) que o tempo mínimo de atendimento deve ser cronometrado.
- (B) a necessidade de evitar filas paralelas, diminuindo o ruído.
- (C) o cuidado no vocabulário, procurando usar questões mais técnicas.
- (D) que o modo de se vestir dos atendentes seja mais refinado.



(E) a visão de que o atendente representa toda a organização.

36. (NUCEPE - FHT – ASSISTENTE TÉCNICO – 2016)

Para que tenhamos uma gestão pública eficiente e comprometida com resultados concretos voltados para a melhoria de serviços para a comunidade na qual está inserida, alguns fatores, atitudes e comportamento de seus servidores públicos são fundamentais. Com base nessa premissa, analise as afirmativas abaixo:

I. A qualidade do atendimento ao público fundamenta-se na prestação da informação correta, na cortesia do atendimento, na agilidade da resposta e na adequação do ambiente para a realização do atendimento.

II. Na avaliação do nível de satisfação do usuário com o atendimento recebido no órgão público, é prescindível a percepção do cidadão.

III. Para se dá um bom atendimento, é imprescindível que o servidor detenha conhecimento de suas funções e visualize todo o processo que envolve o atendimento.

IV. Não havendo um tratamento adequado e satisfatório por parte do servidor ao usuário, a qualidade percebida pelo usuário não será avaliada de maneira positiva em relação ao órgão público.

V. Um atendimento de qualidade inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas.

Estão CORRETAS as afirmativas:

(A) I, II, III, IV e V.

(B) I, II, IV e V.

(C) I, III, IV e V.

(D) I, IV e V.

(E) II, III e V.

37. (NUCEPE - FHT – ASSISTENTE TÉCNICO – 2016)

Em relação ao atendimento a cliente via telefone, analise as situações abaixo:

1. Ao atender ao telefone, identifique-se, respondendo ao que for solicitado com decoro e profissionalismo.

2. Responda estritamente o necessário, não solicitando nenhuma identificação da pessoa que está ligando por receio de ser inconveniente nas perguntas.

3. Não diga alô, mas sim o nome do setor, seu nome acompanhado de um cumprimento: bom dia, boa tarde.



4. Utilize uma voz alegre, clara e calorosa para que gere empatia e garanta o êxito do contato profissional telefônico.

5. Se houver a necessidade de algum tempo para transferir a ligação ou obter uma informação para responder ao cliente/cidadão use expressões "espere um minutinho" ou "um instantinho".

Assinale as opções que estão CORRETAS.

- (A) Apenas as opções 1 e 2 estão corretas.
- (B) Apenas as opções 1 e 3 estão corretas.
- (C) Apenas as opções 1, 3 e 4 estão corretas.
- (D) Apenas as opções 3 e 5 estão corretas.
- (E) Apenas as opções 2, 4 e 5 estão corretas.

38. (FUNIVERSA - IF-AP – TÉCNICO – 2016)

Os profissionais de secretariado representam para o cliente a imagem da organização. No atendimento presencial, o cliente espera que a pessoa que o recebe detenha as informações que ele procura. Acerca da qualidade desse tipo de atendimento, assinale a alternativa correta.

- (A) Caso o profissional não detenha a informação desejada pelo cliente, ele deve sugerir que o cliente retorne em outro momento.
- (B) Atender mais de um cliente ao mesmo tempo agiliza o processo de atendimento.
- (C) Não se deve preocupar com a eventual desorganização da estação de trabalho, pois o que importa é o cliente ter seu pedido atendido.
- (D) O atendimento deve ocorrer de forma personalizada, para que o cliente não se sinta desamparado ou sem assistência.
- (E) Deve-se escrever enquanto estiver falando com o cliente, a fim de deixar tudo registrado.

39. (NUCEPE - FHT – ASSISTENTE TÉCNICO – 2016)

O atendimento ao público com qualidade proporciona satisfação ao usuário. Dentre os fatores de qualidade do atendimento ao público, identificamos a empatia. Entende-se por Empatia:

- A) a capacidade de certificar-se de que o usuário entendeu corretamente o que foi dito, transmitindo sinceridade.
- B) a capacidade de entender a linguagem utilizada pelo cidadão para expressar o que deseja no atendimento e ajudá-lo prontamente transmitindo confiança.
- C) a demonstração de simpatia no atendimento transmitindo competência.
- D) a habilidade de definir regras em consonância com o usuário para um atendimento efetivo e resolução do problema que se apresenta no momento.



E) a atenção individual e o cuidado demonstrado pelo atendente em relação ao problema apresentado pelo usuário, colocando-se em seu lugar, a fim de um melhor entendimento desse problema.

40. (UECE-CEV – PREFEITURA DE AMONTADA/CE – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2016)

Ao receber chamadas no ambiente de trabalho, o atendimento telefônico de excelência deve incluir:

- (A) a solução do assunto solicitado, mesmo que se refira ao trabalho de outro departamento, eliminando uma nova ligação.
- (B) a identificação da empresa, do departamento, nome de quem atende seguido de bom dia/boa tarde/boa noite.
- (C) assuntos particulares, com pagamento prévio em espécie, desde que previamente combinado com o gestor do departamento.
- (D) rapidez na fala com a pessoa que está ligando, emprego de gírias e vocabulário informal para gerar um clima de familiaridade com o interlocutor.



GABARITO

1. C	15. E	29. D
2. D	16. C	30. B
3. A	17. A	31. C
4. E	18. A	32. B
5. SEM GABARITO	19. A	33. B
6. D	20. E	34. E
7. C	21. C	35. E
8. A	22. C	36. C
9. B	23. C	37. C
10. A	24. E	38. D
11. B	25. C	39. E
12. D	26. B	40. B
13. C	27. D	
14. C	28. C	



BIBLIOGRAFIA

http://www3.tesouro.fazenda.gov.br/servicos/glossario/glossario_d.asp. (s.d.). Fonte: Secretaria do Tesouro Nacional.

Las Casas, A. (2012). *Excelência em Atendimento ao Cliente - Atendimento e serviço ao cliente como fator estratégico e diferencial competitivo*. São Paulo: M.Books do Brasil.

Por hoje é só pessoal! Estarei disponível no e-mail abaixo para qualquer dúvida.



rodrigorenno99@hotmail.com



<https://www.facebook.com/profrodrigorenno/>



<http://twitter.com/rrenno99>



<https://www.youtube.com/user/rodrigorenno99/>

Bons estudos e sucesso!

Rodrigo Rennó

Conheça meus outros cursos atualmente no site!

Acesse <http://estrategiaconcursos.com.br/cursos-professor/2800/rodrigo-renno>



ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.