Estratégia CONCURSOS

Aul

Qualidade no Serviço Público p/ DETRAN-PA (Agente de Fiscalização de Trânsito) - 2021 - Pré-Edital

Professor: Rodrigo Rennó

AULA 0: QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO. COMUNICABILIDADE, APRESENTAÇÃO, ATENÇÃO, CORTESIA, INTERESSE, PRESTEZA, EFICIÊNCIA, TOLERÂNCIA, DISCRIÇÃO, CONDUTA E OBJETIVIDADE

Olá pessoal, tudo bem?

Nessa aula, iremos cobrir o seguinte tópico:

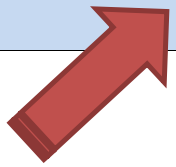
- Qualidade no atendimento ao público. Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discrição, conduta e objetividade.

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

Aula o:Qualidade no atendimento ao público. Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discrição, conduta e objetividade 1

Formas de Contato e Acesso à Dicas e Conteúdos Gratuitos 3

Fórum de Dúvidas 3

Canal no Telegram – www.t.me/rodrigorenno 3

Atendimento de Qualidade - comportamento profissional, atitudes no serviço, organização do trabalho, prioridade em serviço 5

Carta de Serviços ao Usuário – O Decreto nº 9.094, de 2017 11

Carta de Serviços ao Usuário 15

Simplifique! 18

Sansões por Descumprimento 20

Avaliação e Melhoria dos Serviços Públicos 20

Relações Públicas 21

Organização do Trabalho 22

Prioridades no Serviço 22

Resumo 23

Questões Comentadas 32

Lista de Questões Trabalhadas na Aula 47

Gabarito 54

Bibliografia 55

Formas de Contato e Acesso à Dicas e Conteúdos Gratuitos

Fórum de Dúvidas

Nós estaremos à sua disposição no **fórum de dúvidas** para tirar qualquer dúvida que possa surgir.

Desta forma, fique à vontade para entrar lá e tirar suas dúvidas. Iremos respondê-las o mais rápido possível.



Canal no Telegram – www.t.me/rodrigorenno

Gostaria agora de te convidar para participar do meu **canal do Telegram**.

O **Telegram** é um aplicativo muito semelhante ao “whatsapp”. Contudo, o Telegram possui várias vantagens em relação ao “whatsapp”. As principais são as seguintes:

1. No Telegram, **as dicas e os materiais ficam sempre salvos no canal**, independente do momento que você ingressar no grupo. Assim, você vai ter acesso a tudo o que for postado no canal;
2. No Telegram, **posso mandar questões interativas e pesquisas**. Muitas vezes escolho os temas e tópicos que irei trabalhar depois de perguntar aos alunos do canal;
3. **Somente eu** (dono do canal), **posso mandar mensagens nele**. Portanto, você não ficará recebendo mensagens aleatórias de “bom dia”, “boa tarde” e “boa noite”. **Você receberá apenas conteúdos focados, diretos e objetivos**.
4. "Mas e se eu quiser participar?" - Se você quiser conversar e trocar ideias comigo ou outros alunos, você poderá participar também do grupo interno do canal, onde as mensagens são liberadas. Assim, só entra no debate interno quem quiser...

Criei esse canal no Telegram com o objetivo principal de poder estreitar a comunicação com você. Nele eu disponibilizo muitas dicas, vídeos novos, comento questões e envio conteúdos gratuitos, através de arquivos em texto, em áudio e em vídeo!



O link de acesso ao meu canal do Telegram é esse: http://t.me/rodrigorenno

O canal foi feito especialmente para você! Vai ser muito bom te ver por lá! ☺

Vamos para a aula?

Um grande abraço,
Rodrigo Rennó

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:

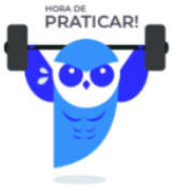
- A **competência** – os conhecimentos, habilidades e atitudes que nos possibilitam dar uma solução rápida ao usuário. O conhecimento sobre o que o usuário/cliente busca ou qual a sua motivação a procurar o atendimento é importante para a realização de um bom serviço.
- A **presteza** – que se refere 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.

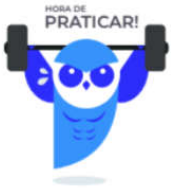
Mais uma importante qualidade no atendimento ao público denomina-se **proatividade**. De acordo com esta qualidade, o público será atendido por colaboradores que tomaram a iniciativa e assumiram responsabilidades de fazer com que as "coisas aconteçam". Uma pessoa proativa tem a capacidade de anteceder-se 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 qualidade[1],

> *"**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.

---

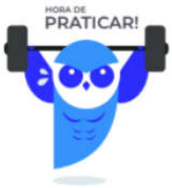
[1] (Las Casas, 2007) apud (Las Casas, 2012)

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 comprimento, 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.



(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 9.094/2017[2], 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;

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

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.

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 **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 exigi-los 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 nº 9.094/2017 e alterada pelo Decreto nº 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 a 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.

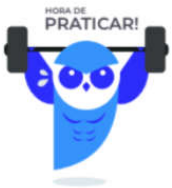
Dessa maneira, os usuários se sentirão mais encorajados para reclamar sempre que o atendimento não estiver à altura. Além disso, servirá para demonstrar aos próprios funcionários o que se espera deles e quais são os objetivos da instituição.

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**:

i. nos locais de atendimento, por meio de extração das informações, em formato impresso, a partir do Portal de Serviços do Governo Federal;

ii. 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.

Sansões 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, consequentemente, 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 segue 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 exigi-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 a 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.

Sanções 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.

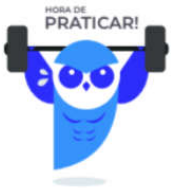
Organização do Trabalho

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. **(FCC – PREFEITURA DE RECIFE (PE) – ANALISTA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO – 2019)**

Considere que determinado cidadão tenha se dirigido a um órgão público federal (órgão demandado), objetivando a expedição de certidão necessária à concessão de benefício assistencial no âmbito do Município. De acordo com as disposições do Decreto Federal nº 9.094/2017, que trata da racionalização e avaliação dos serviços públicos,

(A) o cidadão poderá exigir do órgão demandado a expedição da certidão requerida em até 15 dias úteis, salvo se necessária a comprovação de situação de fato ou de direito imprescindível à prática do ato.

(B) caso o órgão demandado necessite de atestado de outro órgão federal para expedir a certidão, deverá obtê-lo diretamente, sendo vedado imputar a obrigação de apresentação pelo interessado, salvo disposição legal em contrário.

(C) poderá ser dispensada a apresentação de cópias autenticadas de documentos de identificação do solicitante e de outros necessários à expedição da certidão, desde que o órgão demandado possua convênio ou acordo de colaboração com os órgãos responsáveis.

(D) o órgão demandado não poderá cobrar nenhuma taxa ou emolumento do solicitante, independentemente da situação financeira do mesmo, podendo exigir, apenas, o pagamento por expedição de segunda via de documento necessário à expedição da certidão requerida.

(E) o demandante poderá ser dispensado da apresentação do reconhecimento de firma em declarações relativas a situações de fato ou de direito necessárias à expedição da certidão, a critério do órgão demandante e desde que esteja em dia com suas obrigações eleitorais.

Comentários

A letra A está errada, pois o Decreto não especifica tal prazo mencionado pelo examinador.

A letra B está correta, pois, conforme o artigo 2º do Decreto, 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 exigi-los dos usuários dos serviços públicos.

A letra C está errada, pois, conforme o artigo 9º do Decreto, **exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal**, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia

dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

A letra D está errada, pois, no atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão a gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996.

Por fim, a letra E está errada, pois, **exceto se existir dúvida fundada** quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Gabarito: letra B

2. (FCC – PREFEITURA DE RECIFE (PE) – ANALISTA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO – 2019)

Considere que determinado cidadão tenha se dirigido a um órgão da Administração pública federal, solicitando a expedição de certidão de tempo de serviço prestado naquele âmbito, necessária para ingressar com seu pedido de aposentadoria junto ao órgão previdenciário municipal. De acordo com as disposições do Decreto Federal no 9.094, de 17 de julho de 2017, que disciplina a simplificação e racionalização de serviços públicos, o órgão federal,

(A) somente estará dispensado da exigência de documentos autenticados se o interessado for servidor público e assinar declaração de responsabilidade sob as penas da lei.

(B) estará obrigado a fornecer a certidão diretamente ao órgão municipal, sem qualquer ônus para o cidadão, no prazo máximo de 5 dias úteis.

(C) não exigirá autenticação de documentos ou reconhecimento de firma apenas na hipótese de haver convênio ou termo de colaboração operacional com o município onde a certidão será utilizada.

(D) poderá, a seu critério e de acordo com normatização interna vigente, conferir gratuidade de taxa ou emolumento para a expedição de certidão, bem como dispensa de autenticação de documentos.

(E) não poderá exigir autenticação dos documentos necessários para o fornecimento da certidão, desde que expedidos no País, salvo se houver dúvida fundada quanto a autenticidade ou previsão legal específica.

Comentários

Conforme o artigo 9º do Decreto, **exceto se existir dúvida fundada** quanto à autenticidade ou previsão legal, **fica dispensado** o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal. Logo, a letra E está correta, sendo o gabarito da questão.

A letra A está errada, pois não há essa limitação de o interessado ser servidor público.

A letra B está errada, pois o Decreto não especifica tal prazo mencionado pelo examinador.

A letra C está errada, conforme artigo 9º do Decreto acima mencionado.

Por fim a letra D está errada, pois, no atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão algumas práticas, como:

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

Gabarito: letra E

3. (FCC – TRT - 6ª Região (PE) – ANALISTA JUDICIÁRIO – 2018)

Suponha que determinado cidadão tenha se dirigido a um órgão do Poder Executivo Federal ("órgão solicitado") pleiteando a concessão de um benefício previsto em lei e para o qual preenche os requisitos necessários. Ocorre que a comprovação dos referidos requisitos legais depende da apresentação de outros documentos e informações detidos por diferentes órgãos da Administração pública federal. Considerando as disposições do Decreto no 9.094/2017,

(A) poderá ser dispensada a apresentação de certidão, bem como o reconhecimento de firma, se o benefício requerido for de natureza previdenciária ou assistencial.

(B) os órgãos que detêm os documentos e informações estão obrigados a expedir, sem custos, as certidões e cópias requeridas pelo cidadão, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

(C) o órgão solicitado deverá obter, diretamente, os documentos e informações constantes da base de dados dos demais órgãos, vedado exigir do cidadão a apresentação de certidões, salvo disposição legal em contrário.

(D) o órgão solicitado deverá buscar, na medida do possível, outras alternativas que dispensem a apresentação de documentos pelo cidadão, valendo-se da presunção de veracidade das declarações prestadas pelo mesmo.

(E) o órgão solicitado, embora não possa dispensar a apresentação dos documentos e certidões pelo próprio cidadão, está obrigado a diligenciar junto aos demais órgãos para viabilizar o fornecimento no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

Comentários

Pessoal, percebam que a banca repete, um pouco, o conteúdo das suas questões.

Conforme o artigo 9º do Decreto, **exceto se existir dúvida** fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, **fica dispensado** o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal. Logo, a letra A está errada.

A letra B está errada, pois o Decreto não especifica tais prazos mencionados pelo examinador.

De acordo com o artigo 2º do Decreto**, 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 exigi-los dos usuários dos serviços públicos**. Logo, a letra C está correta.

A letra D, portanto, está errada, pois, de acordo com o parágrafo único do artigo 3º do Decreto, o órgão solicitado não deverá buscar, na medida do possível, outras alternativas que **dispensem** a apresentação de documentos pelo cidadão. O que deve ser feito é a comprovação necessária por meio de **declaração**

escrita e assinada pelo usuário dos serviços público QUANDO **não for possível a obtenção dos documentos.**

A letra E está errada, pois o Decreto não estabelece o prazo mencionado na alternativa.

Gabarito: letra C

4. (FCC – TRT - 15ª Região (SP) – TÉCNICO JUDICIÁRIO – 2018)

De acordo com as disposições do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que estabelece procedimentos de simplificação do atendimento prestado aos usuários de serviços públicos,

(A) a comprovação da regularidade da situação do usuário será verificada pela Administração, que pode, a seu critério, exigir a apresentação de certidão ou consultar banco de dados oficial.

(B) é vedada exigência de reconhecimento de firma em declaração fornecida pelo usuário, salvo em se tratando de estrangeiro, ainda que o documento seja expedido no Brasil.

(C) todas as certidões e cópias de documentos fornecidas pelas repartições públicas devem ser gratuitas, independentemente da condição econômica do usuário.

(D) o próprio servidor que receber documento do usuário poderá autenticá-lo mediante simples cotejo com o original exibido no ato.

(E) os usuários podem instaurar, mediante representação à Controladoria Geral da União, procedimento de solicitação de simplificação, aplicável exclusivamente a serviços definidos como de primeira necessidade.

Comentários

A letra A está errada, pois de acordo como o artigo 2º do Decreto, 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 exigi-los dos usuários dos serviços públicos.**

A letra B está errada, pois, de acordo com o artigo 9º do Decreto, exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica **dispensado** o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos **expedidos no País** e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

A letra C está errada, pois 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.

A Lei nº 9.265, de 1996, considera **gratuitos, os atos necessários ao exercício da cidadania**, assim considerados:

I - os que capacitam o cidadão ao exercício da soberania popular, a que se reporta o art. 14 da Constituição;

II - aqueles referentes ao alistamento militar;

III - os pedidos de informações ao poder público, em todos os seus âmbitos, objetivando a instrução de defesa ou a denúncia de irregularidades administrativas na órbita pública;

IV - as ações de impugnação de mandato eletivo por abuso do poder econômico, corrupção ou fraude;

V - quaisquer requerimentos ou petições que visem as garantias individuais e a defesa do interesse público.

VI - O registro civil de nascimento e o assento de óbito, bem como a primeira certidão respectiva

Logo, não são todas as certidões e cópias de documentos, só os necessários ao exercício da cidadania.

A letra D está correta, pois de acordo como parágrafo primeiro do artigo 10º do Decreto, 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 letra E está errada, pois, de acordo com o artigo 13 do Decreto,

> *Art. 13. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, 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 ; ou*
>
> *d) na legislação correlata; e*
>
> *II - sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do respectivo serviço público. (Incluído pelo Decreto nº 9.723, de 2019)*
>
> *§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União.*

Gabarito, portanto, letra D.

Gabarito: letra D

5. (FCC – DPE-AM – ASSISTENTE – 2018)

A partir da década de 1990, se sucederam diversas iniciativas e programas visando implementar o conceito de qualidade na administração. A implantação do GesPública – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, em 2005, consolidou essa trajetória. Entre as ferramentas introduzidas pelo referido programa insere-se a carta de serviço, que diz respeito

(A) ao padrão de governança fixado para a entidade, aplicável somente às empresas públicas e sociedades de economia mista.

(B) ao canal de comunicação disponibilizado ao cidadão para fazer críticas e sugestões em relação ao grau de qualidade dos serviços prestados.

(C) às informações sobre como acessar os serviços prestados, bem como os compromissos e os padrões de atendimento estabelecidos.

(D) à missão institucional e visão de futuro da organização, determinadas a partir do seu planejamento estratégico.

(E) ao critério utilizado para avaliação de satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços prestados e remuneração dos servidores.

Comentários

A Carta de Serviços ao Usuário, que é uma das inovações da gestão pública atualmente, é regulada pelo Decreto nº 9.094/2017[3].

Ela foi criada por causa da preocupação do governo federal com o nível de qualidade no atendimento a 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.

Gabarito: letra C

6. (CESPE – STM – ANALISTA - 2018)

Com base nas disposições do Decreto n.º 9.094/2017, julgue o seguinte item.

Carta de Serviços ao Usuário deve ser elaborada por órgãos e entidades do Poder Executivo federal que prestem atendimento a usuários de serviços públicos, ainda que indiretamente.

Comentários

De acordo com o artigo 11 do Decreto 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.

Gabarito: correta

7. (CESPE – STM – ANALISTA - 2018)

Com base nas disposições do Decreto n.º 9.094/2017, julgue o seguinte item.

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

Documentos comprobatórios de regularidade da situação de usuários dos serviços públicos contendo informações sigilosas podem ser, em regra, fornecidos por órgãos públicos sem a autorização dos referidos usuários.

Comentários

Pessoal, para respondermos esta questão, vamos dar uma olhada no que dispõem os artigos 2º e 3º do Decreto:

> *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 exigi-los dos usuários dos serviços públicos.*
>
> *Art. 3º Na hipótese dos documentos a que se refere o art. 2º* ***conterem informações sigilosas sobre os usuários*** *dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica* ***condicionado à autorização expressa*** *do usuário,* ***exceto*** *nas situações previstas em lei.*
>
> *Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que a que se refere o art. 2º diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.*

Portanto, a regra é que informações sigilosas sobre usuários dos serviços públicos devam ter autorização expressa do usuário (exceto em casos previstos em lei). Logo, gabarito é questão errada.

Gabarito: errada.

8. (CESPE – STM – ANALISTA - 2018)

Com base nas disposições do Decreto n.º 9.094/2017, julgue o seguinte item.

O Decreto em questão estabelece normas para o atendimento aos usuários dos serviços públicos, que são entendidos como cidadãos, ou seja, somente as pessoas físicas de direito privado.

Comentários

De acordo com o parágrafo único do artigo primeiro do Decreto, usuários dos serviços públicos são as **pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado**, diretamente atendidas por serviço público.

Portanto, o gabarito é questão errada.

Gabarito: errada.

9. (CESPE – STM – ANALISTA - 2018)

Com base nas disposições do Decreto n.º 9.094/2017, julgue o seguinte item.

O usuário que apresentar solicitação de simplificação para um serviço público deve inserir em seu formulário a descrição dos fatos, o serviço objeto de simplificação e a proposta de melhoria.

Comentários

De acordo com o inciso V do 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.

Portanto, a proposta de melhoria é facultativa e, então, o gabarito é questão errada.

Gabarito: errada.

10. (CESPE – STM – ANALISTA - 2018)

Cidadãos que nasceram em um mundo conectado em rede podem identificar eficiência nos formatos de atendimento eletrônico

Comentários

Naturalmente, as gerações que nasceram em um mundo em que a internet já existia e os computadores já estavam presentes nas casas e nas empresas lida muito melhor com o atendimento eletrônico do que as gerações mais antigas.

Deste modo, elas consideram que esse atendimento é mais rápido e conveniente, sendo sim eficiente.

Gabarito: correta

11. (CESPE – STM – ANALISTA - 2018)

Os atendimentos de um órgão da administração pública são realizados preferencialmente por canais eletrônicos e os atendimentos presenciais devem ser agendados exclusivamente pelo sítio eletrônico. Os cidadãos que se dirigem diretamente ao órgão sem terem feito o agendamento não são atendidos e são orientados quanto ao procedimento automatizado.

Nessa situação hipotética, ao se orientar quanto aos procedimentos a serem adotados pelos cidadãos que se dirigem diretamente ao órgão público, alcança-se a eficácia no comportamento interpessoal entre servidor e cliente

Comentários

A questão mistura os conceitos de qualidade no atendimento e de comportamento interpessoal. De acordo com Fela Moscovici[4]:

> *"Competência interpessoal é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada um e às exigências da situação".*

Ora, a necessidade do usuário ao se destinar ao órgão público era o de se informar sobre os canais de atendimento ou resolver seu problema, ser atendido? Claro que ele buscava ser atendido, concorda?

Assim, o atendimento não teve eficácia, não lidou de forma adequada às necessidades do seu público.

Gabarito: errada

12. (CESPE – FUB – AUXILIAR - 2016)

Para o cliente, o atendente é a personificação da empresa e, assim, atendimento ruim pode ser interpretado como falha da empresa.

Comentários

Com certeza. Quando chegamos em uma empresa ou órgão público o atendente representa aquela instituição. Se ele se porta mal, se nos trata com desprezo, se desconhece o trabalho, se faz um atendimento de péssima qualidade, isso irá refletir negativamente na impressão que temos da mesma.

Gabarito: certa

13. (CESPE – FUB – AUXILIAR - 2016)

Nos casos de serviços complexos, recomenda-se que o atendimento ao usuário seja realizado de forma impessoal, se possível, por meio eletrônico.

Comentários

Casos complexos demandam mais atenção pessoal, maior troca de informações e esclarecimentos por parte do atendente e do usuário. Não seriam mais adequados aos atendimentos telefônicos automatizados ou eletrônicos.

Gabarito: errada

14. (CESPE – DPU – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2016)

A qualidade no atendimento é a totalidade de atributos e características que respondem às expectativas de determinado público. A respeito desse assunto, julgue o item subsequente.

[4] (Moscovici, 1981)

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.

Comentários

Com certeza. Esse problema relatado na questão de resistência à adoção de medidas para melhorar a qualidade no atendimento pode ser reduzido por meio de capacitações constantes.

Gabarito: correta

15. (CESPE – DPU – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2016)

A qualidade no atendimento é a totalidade de atributos e características que respondem às expectativas de determinado público. A respeito desse assunto, julgue o item subsequente.

A qualidade no atendimento é obtida com base essencialmente nos recursos da organização, desconsideradas as opiniões de clientes.

Comentários

A opinião dos clientes não pode ser desconsiderada, pois a principal forma de a administração avaliar a qualidade no atendimento é por meio da satisfação do cliente.

Gabarito: errada

16. (CESPE - FUNPRESP-JUD – ASSISTENTE – 2016)

Atualmente a prestação de serviços no Brasil tornou-se um fator crítico para a administração pública, uma vez que os usuários dos serviços passaram a exigir maior qualidade no atendimento recebido nas instituições públicas.

Comentários

Corretíssima. Isso vai ao encontro da vertente gerencial da Administração Pública, focada no cliente, nos resultados e, portanto, na qualidade dos serviços prestados.

Gabarito: correta

17. (CESPE – FUB – AUXILIAR - 2016)

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

18. (CESPE – DPU – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2016)

No atendimento ao público, o processo de comunicação entre um atendente e o usuário do serviço apresenta elementos organizacionais e individuais.

Comentários

Perfeito. O atendimento ao público envolve aspectos da organização (treinamento, material disponível, suporte administrativo, tecnologia, etc.) e aspectos do próprio atendente (iniciativa, presteza, cortesia, etc.).

Gabarito: certa

19. (CESPE – FUB – AUXILIAR - 2016)

Em uma compra, o cliente diferencia o produto adquirido e o atendimento recebido. Assim, mesmo que o atendimento seja avaliado como ruim, isso não afetará a avaliação do cliente em relação ao produto.

Comentários

Existe sempre a possibilidade de que um atendimento de péssima qualidade afete a percepção de que a pessoa tem do produto/serviço ou da própria empresa.

Muitas pessoas deixam de comprar ou utilizar um produto ou serviço se o atendimento não é satisfatório.

Gabarito: errada

20. (CESPE – FUB – AUXILIAR - 2016)

O atendimento telefônico automatizado é um substituto eficiente para os atendimentos telefônicos convencionais: ele proporciona ao cliente o mesmo nível de satisfação e reduz os custos de operação da organização, sendo uma alternativa eficiente para atender a diferentes perfis de clientes.

Comentários

Nem pensar. Os atendimentos telefônicos automatizados (aqueles em que ficamos ouvindo gravações e digitando números para escolher dentre as alternativas dadas pela máquina) são vistos com resistência pelos usuários, que prefeririam falar com uma pessoa e não com um computador.

Dependendo do problema que deve ser resolvido e do nível/perfil do usuário, escolher esse tipo de modo de atendimento seria um erro.

Gabarito: errada

21. (CESPE – DPU – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2016)

No atendimento ao público, a comunicação é facilitada pela natureza da linguagem, visto que o servidor e o público naturalmente buscam a precisão do significado das palavras escolhidas para expressar um pensamento e prestar uma informação.

Comentários

A questão é capciosa. A comunicação não é simples e nem "naturalmente precisa". Na verdade, utilizamos gírias, imprecisões e regionalismos em nossas comunicações informais, naturais.

No atendimento ao público, devemos estar atentos para utilizar uma linguagem simples, correta e com expressões claras de modo a facilitar a compreensão do cliente.

Portanto, existe algum esforço ao mudar a maneira de falar e escrever ao atender o cliente.

Gabarito: errada

22. (CESPE – DPU – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2016)

A dimensão denominada presteza, demonstrada pela equipe da organização, consiste em acatar os problemas dos usuários do serviço e executar esse serviço para atender melhor aos interesses desses usuários.

Comentários

O conceito da presteza se refere ao atendimento no momento correto, na hora necessária. O atendente mostra interesse em atender às necessidades do usuário prontamente.

A questão não menciona esse ponto, da ligeireza do atendimento, mas apenas fala em "acatar os problemas do usuário".

Gabarito: errada

23. (CESPE – ANATEL – TÉCNICO – 2014)

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

24. (CESPE – ANATEL – TÉCNICO – 2014)

Evitar filas e insatisfação pela espera caracterizam preocupações que levam o servidor a atender com a máxima brevidade possível. Dessa forma, recomenda-se que o servidor fale com rapidez ao prestar informações verbais aos cidadãos.

Comentários

A questão tem uma pegadinha no final. Claro que devemos buscar atender os usuários sem maiores demoras e evitar a formação de filas. Só que "falar rápido" pode gerar mais problemas.

Quando falamos muito rápido, aumentamos os nossos erros e também a possibilidade de que a outra pessoa não nos entenda. Devemos sim nos expressar com clareza e calma, de modo a passar confiança ao usuário e facilitar o entendimento.

Gabarito: errada

25. (CESPE – ANATEL – TÉCNICO – 2014)

No atendimento ao público, o servidor que movimenta de forma inquieta as mãos e as pernas e inclina seu corpo em direção ao cidadão que está sendo atendido demonstra interesse, atenção e presteza.

Comentários

Um servidor que se movimenta o tempo todo, se mostra inquieto, demonstra ansiedade e insegurança, não é mesmo. Não passaria segurança e confiança ao cliente/usuário.

Gabarito: errada

26. (CESPE – ANATEL – TÉCNICO – 2014)

Uma apresentação pessoal adequada do servidor que atende diretamente o cidadão favorece que se tenha dele impressões como inteligência, disposição, personalidade, e pode ainda interferir na eficiência e eficácia do atendimento.

Comentários

A apresentação pessoal inclui diversos aspectos, como o vestuário, a comunicação verbal e não verbal, a iniciativa, a cortesia, dentre diversos elementos.

Se o servidor não tiver uma apresentação pessoal adequada, irá passar pouca confiança ao usuário, influenciando negativamente no atendimento.

Gabarito: correta

27. (CESPE – STF –TÉCNICO - 2013)

Se um atendente adotar condutas defensivas e se lhe faltarem habilidades para lidar com críticas de usuários e clientes, a qualidade do atendimento por ele prestado será negativamente afetada.

Comentários

Se um atendente não tem capacidade de aceitar críticas e vive em uma postura defensiva, ou seja, justificando-se ao invés de ter uma postura proativa e resolver as dificuldades apresentadas pelo cliente, a qualidade do seu atendimento será sim negativamente afetada.

Gabarito: correta

28. (CESPE – MI – ASSISTENTE TÉCNICO – 2013)

O desenvolvimento do processo de qualidade e sucesso do atendimento tem início no treinamento, quando se estabelece um padrão de atendimento, e na disseminação de informações para que o servidor adquira as condições de atender com precisão as demandas dos usuários.

Comentários

Para que um processo de atendimento alcance um nível ideal de qualidade, os profissionais devem ser bem treinados capacitados para atender aos clientes. Além disso, estes atendentes devem dispor de todas as informações necessárias para poder informar os clientes a atendê-los a contento.

Gabarito: correta

29. (CESPE – MI – ASSISTENTE TÉCNICO – 2013)

Postura ética, imparcialidade, colaboração e respeito devem ser disseminadas e incentivadas entre os servidores que prestam atendimento ao público como condição para o atingimento da excelência.

Comentários

Outra questão bem intuitiva. Todos estes fatores são importantes para que um atendimento de qualidade ao cliente possa acontecer. Deve existir um ambiente de confiança entre o atendente e o cliente.

Gabarito: correta

30. (CESPE – MI – ASSISTENTE TÉCNICO – 2013)

No serviço público, o tempo é muito importante e deve ser aproveitado ao máximo. Nesse sentido, enquanto o atendente escuta as demandas do usuário, é recomendável que ele realize outras atividades inerentes ao cargo, sempre com a preocupação de melhor aproveitar o tempo.

Comentários

Naturalmente, o tempo é importante. Entretanto, isto não quer dizer que um atendente deve fazer outras atividades ao mesmo tempo em que atende seus clientes. Imagine ser atendido por uma pessoa que não sai do telefone resolvendo outro problema. Você ficará satisfeito com esse atendimento?

Deste modo, a atenção do atendente deve estar focada no seu cliente.

Gabarito: errada

LISTA DE QUESTÕES TRABALHADAS NA AULA

1. **(FCC – PREFEITURA DE RECIFE (PE) – ANALISTA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO – 2019)**

Considere que determinado cidadão tenha se dirigido a um órgão público federal (órgão demandado), objetivando a expedição de certidão necessária à concessão de benefício assistencial no âmbito do Município. De acordo com as disposições do Decreto Federal nº 9.094/2017, que trata da racionalização e avaliação dos serviços públicos,

(A) o cidadão poderá exigir do órgão demandado a expedição da certidão requerida em até 15 dias úteis, salvo se necessária a comprovação de situação de fato ou de direito imprescindível à prática do ato.

(B) caso o órgão demandado necessite de atestado de outro órgão federal para expedir a certidão, deverá obtê-lo diretamente, sendo vedado imputar a obrigação de apresentação pelo interessado, salvo disposição legal em contrário.

(C) poderá ser dispensada a apresentação de cópias autenticadas de documentos de identificação do solicitante e de outros necessários à expedição da certidão, desde que o órgão demandado possua convênio ou acordo de colaboração com os órgãos responsáveis.

(D) o órgão demandado não poderá cobrar nenhuma taxa ou emolumento do solicitante, independentemente da situação financeira do mesmo, podendo exigir, apenas, o pagamento por expedição de segunda via de documento necessário à expedição da certidão requerida.

(E) o demandante poderá ser dispensado da apresentação do reconhecimento de firma em declarações relativas a situações de fato ou de direito necessárias à expedição da certidão, a critério do órgão demandante e desde que esteja em dia com suas obrigações eleitorais.

2. **(FCC – PREFEITURA DE RECIFE (PE) – ANALISTA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO – 2019)**

Considere que determinado cidadão tenha se dirigido a um órgão da Administração pública federal, solicitando a expedição de certidão de tempo de serviço prestado naquele âmbito, necessária para ingressar com seu pedido de aposentadoria junto ao órgão previdenciário municipal. De acordo com as disposições do Decreto Federal no 9.094, de 17 de julho de 2017, que disciplina a simplificação e racionalização de serviços públicos, o órgão federal,

(A) somente estará dispensado da exigência de documentos autenticados se o interessado for servidor público e assinar declaração de responsabilidade sob as penas da lei.

(B) estará obrigado a fornecer a certidão diretamente ao órgão municipal, sem qualquer ônus para o cidadão, no prazo máximo de 5 dias úteis.

(C) não exigirá autenticação de documentos ou reconhecimento de firma apenas na hipótese de haver convênio ou termo de colaboração operacional com o município onde a certidão será utilizada.

(D) poderá, a seu critério e de acordo com normatização interna vigente, conferir gratuidade de taxa ou emolumento para a expedição de certidão, bem como dispensa de autenticação de documentos.

(E) não poderá exigir autenticação dos documentos necessários para o fornecimento da certidão, desde que expedidos no País, salvo se houver dúvida fundada quanto a autenticidade ou previsão legal específica.

3. (FCC – TRT - 6ª Região (PE) – ANALISTA JUDICIÁRIO – 2018)

Suponha que determinado cidadão tenha se dirigido a um órgão do Poder Executivo Federal ("órgão solicitado") pleiteando a concessão de um benefício previsto em lei e para o qual preenche os requisitos necessários. Ocorre que a comprovação dos referidos requisitos legais depende da apresentação de outros documentos e informações detidos por diferentes órgãos da Administração pública federal. Considerando as disposições do Decreto no 9.094/2017,

(A) poderá ser dispensada a apresentação de certidão, bem como o reconhecimento de firma, se o benefício requerido for de natureza previdenciária ou assistencial.

(B) os órgãos que detêm os documentos e informações estão obrigados a expedir, sem custos, as certidões e cópias requeridas pelo cidadão, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

(C) o órgão solicitado deverá obter, diretamente, os documentos e informações constantes da base de dados dos demais órgãos, vedado exigir do cidadão a apresentação de certidões, salvo disposição legal em contrário.

(D) o órgão solicitado deverá buscar, na medida do possível, outras alternativas que dispensem a apresentação de documentos pelo cidadão, valendo-se da presunção de veracidade das declarações prestadas pelo mesmo.

(E) o órgão solicitado, embora não possa dispensar a apresentação dos documentos e certidões pelo próprio cidadão, está obrigado a diligenciar junto aos demais órgãos para viabilizar o fornecimento no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

4. (FCC – TRT - 15ª Região (SP) – TÉCNICO JUDICIÁRIO – 2018)

De acordo com as disposições do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que estabelece procedimentos de simplificação do atendimento prestado aos usuários de serviços públicos,

(A) a comprovação da regularidade da situação do usuário será verificada pela Administração, que pode, a seu critério, exigir a apresentação de certidão ou consultar banco de dados oficial.

(B) é vedada exigência de reconhecimento de firma em declaração fornecida pelo usuário, salvo em se tratando de estrangeiro, ainda que o documento seja expedido no Brasil.

(C) todas as certidões e cópias de documentos fornecidas pelas repartições públicas devem ser gratuitas, independentemente da condição econômica do usuário.

(D) o próprio servidor que receber documento do usuário poderá autenticá-lo mediante simples cotejo com o original exibido no ato.

(E) os usuários podem instaurar, mediante representação à Controladoria Geral da União, procedimento de solicitação de simplificação, aplicável exclusivamente a serviços definidos como de primeira necessidade.

5. (FCC – DPE-AM – ASSISTENTE – 2018)

A partir da década de 1990, se sucederam diversas iniciativas e programas visando implementar o conceito de qualidade na administração. A implantação do GesPública – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, em 2005, consolidou essa trajetória. Entre as ferramentas introduzidas pelo referido programa insere-se a carta de serviço, que diz respeito

(A) ao padrão de governança fixado para a entidade, aplicável somente às empresas públicas e sociedades de economia mista.

(B) ao canal de comunicação disponibilizado ao cidadão para fazer críticas e sugestões em relação ao grau de qualidade dos serviços prestados.

(C) às informações sobre como acessar os serviços prestados, bem como os compromissos e os padrões de atendimento estabelecidos.

(D) à missão institucional e visão de futuro da organização, determinadas a partir do seu planejamento estratégico.

(E) ao critério utilizado para avaliação de satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços prestados e remuneração dos servidores.

6. (CESPE – STM – ANALISTA - 2018)

Com base nas disposições do Decreto n.º 9.094/2017, julgue o seguinte item.

Carta de Serviços ao Usuário deve ser elaborada por órgãos e entidades do Poder Executivo federal que prestem atendimento a usuários de serviços públicos, ainda que indiretamente.

7. (CESPE – STM – ANALISTA - 2018)

Com base nas disposições do Decreto n.º 9.094/2017, julgue o seguinte item.

Documentos comprobatórios de regularidade da situação de usuários dos serviços públicos contendo informações sigilosas podem ser, em regra, fornecidos por órgãos públicos sem a autorização dos referidos usuários.

8. (CESPE – STM – ANALISTA - 2018)

Com base nas disposições do Decreto n.º 9.094/2017, julgue o seguinte item.

O Decreto em questão estabelece normas para o atendimento aos usuários dos serviços públicos, que são entendidos como cidadãos, ou seja, somente as pessoas físicas de direito privado.

9. (CESPE – STM – ANALISTA - 2018)

Com base nas disposições do Decreto n.º 9.094/2017, julgue o seguinte item.

O usuário que apresentar solicitação de simplificação para um serviço público deve inserir em seu formulário a descrição dos fatos, o serviço objeto de simplificação e a proposta de melhoria.

10. (CESPE – STM – ANALISTA - 2018)

Cidadãos que nasceram em um mundo conectado em rede podem identificar eficiência nos formatos de atendimento eletrônico

11. (CESPE – STM – ANALISTA - 2018)

Os atendimentos de um órgão da administração pública são realizados preferencialmente por canais eletrônicos e os atendimentos presenciais devem ser agendados exclusivamente pelo sítio eletrônico. Os cidadãos que se dirigem diretamente ao órgão sem terem feito o agendamento não são atendidos e são orientados quanto ao procedimento automatizado.

Nessa situação hipotética, ao se orientar quanto aos procedimentos a serem adotados pelos cidadãos que se dirigem diretamente ao órgão público, alcança-se a eficácia no comportamento interpessoal entre servidor e cliente

12. (CESPE – FUB – AUXILIAR - 2016)

Para o cliente, o atendente é a personificação da empresa e, assim, atendimento ruim pode ser interpretado como falha da empresa.

13. (CESPE – FUB – AUXILIAR - 2016)

Nos casos de serviços complexos, recomenda-se que o atendimento ao usuário seja realizado de forma impessoal, se possível, por meio eletrônico.

14. (CESPE – DPU – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2016)

A qualidade no atendimento é a totalidade de atributos e características que respondem às expectativas de determinado público. A respeito desse assunto, julgue o item subsequente.

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.

15. (CESPE – DPU – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2016)

A qualidade no atendimento é a totalidade de atributos e características que respondem às expectativas de determinado público. A respeito desse assunto, julgue o item subsequente.

A qualidade no atendimento é obtida com base essencialmente nos recursos da organização, desconsideradas as opiniões de clientes.

16. (CESPE - FUNPRESP-JUD – ASSISTENTE – 2016)

Atualmente a prestação de serviços no Brasil tornou-se um fator crítico para a administração pública, uma vez que os usuários dos serviços passaram a exigir maior qualidade no atendimento recebido nas instituições públicas.

17. (CESPE – FUB – AUXILIAR - 2016)

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

18. (CESPE – DPU – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2016)

No atendimento ao público, o processo de comunicação entre um atendente e o usuário do serviço apresenta elementos organizacionais e individuais.

19. (CESPE – FUB – AUXILIAR - 2016)

Em uma compra, o cliente diferencia o produto adquirido e o atendimento recebido. Assim, mesmo que o atendimento seja avaliado como ruim, isso não afetará a avaliação do cliente em relação ao produto.

20. (CESPE – FUB – AUXILIAR - 2016)

O atendimento telefônico automatizado é um substituto eficiente para os atendimentos telefônicos convencionais: ele proporciona ao cliente o mesmo nível de satisfação e reduz os custos de operação da organização, sendo uma alternativa eficiente para atender a diferentes perfis de clientes.

21. (CESPE – DPU – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2016)

No atendimento ao público, a comunicação é facilitada pela natureza da linguagem, visto que o servidor e o público naturalmente buscam a precisão do significado das palavras escolhidas para expressar um pensamento e prestar uma informação.

22. (CESPE – DPU – AGENTE ADMINISTRATIVO – 2016)

A dimensão denominada presteza, demonstrada pela equipe da organização, consiste em acatar os problemas dos usuários do serviço e executar esse serviço para atender melhor aos interesses desses usuários.

23. (CESPE – ANATEL – TÉCNICO – 2014)

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.

24. (CESPE – ANATEL – TÉCNICO – 2014)

Evitar filas e insatisfação pela espera caracterizam preocupações que levam o servidor a atender com a máxima brevidade possível. Dessa forma, recomenda-se que o servidor fale com rapidez ao prestar informações verbais aos cidadãos.

25. (CESPE – ANATEL – TÉCNICO – 2014)

No atendimento ao público, o servidor que movimenta de forma inquieta as mãos e as pernas e inclina seu corpo em direção ao cidadão que está sendo atendido demonstra interesse, atenção e presteza.

26. (CESPE – ANATEL – TÉCNICO – 2014)

Uma apresentação pessoal adequada do servidor que atende diretamente o cidadão favorece que se tenha dele impressões como inteligência, disposição, personalidade, e pode ainda interferir na eficiência e eficácia do atendimento.

27. (CESPE – STF –TÉCNICO - 2013)

Se um atendente adotar condutas defensivas e se lhe faltarem habilidades para lidar com críticas de usuários e clientes, a qualidade do atendimento por ele prestado será negativamente afetada.

28. (CESPE – MI – ASSISTENTE TÉCNICO – 2013)

O desenvolvimento do processo de qualidade e sucesso do atendimento tem início no treinamento, quando se estabelece um padrão de atendimento, e na disseminação de informações para que o servidor adquira as condições de atender com precisão as demandas dos usuários.

29. (CESPE – MI – ASSISTENTE TÉCNICO – 2013)

Postura ética, imparcialidade, colaboração e respeito devem ser disseminadas e incentivadas entre os servidores que prestam atendimento ao público como condição para o atingimento da excelência.

30. (CESPE – MI – ASSISTENTE TÉCNICO – 2013)

No serviço público, o tempo é muito importante e deve ser aproveitado ao máximo. Nesse sentido, enquanto o atendente escuta as demandas do usuário, é recomendável que ele realize outras atividades inerentes ao cargo, sempre com a preocupação de melhor aproveitar o tempo.

GABARITO



1. B
2. E
3. C
4. D
5. C
6. C
7. E
8. E
9. E
10. C
11. E
12. C
13. E
14. C
15. E
16. C
17. E
18. C
19. E
20. E
21. E
22. E
23. E
24. E
25. E
26. C
27. C
28. C
29. C
30. E

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.