

## **Despacho n.º P01/2024**

### Funcionamento dos serviços de atendimento da autarquia

Considerando o previsto no artigo 176.º e seguintes do Código de Trabalho em Funções Públicas, Lei n.º 35/2014, na sua atual redação.

Considerando que os cidadãos têm direito à prestação de serviços públicos de boa qualidade, com urbanidade, respeito e igualdade de tratamento.

Considerando que a organização do posto de trabalho e a forma do atendimento condiciona positivamente ou negativamente o comportamento dos cidadãos que se dirigem aos serviços públicos.

Considerando as vantagens do conhecimento e aplicação das boas práticas e da uniformização de critérios nos serviços de atendimento presencial, telefónico ou online da Junta de Freguesia.

Considerando que foi efetuado um levantamento, análise e compilação das boas práticas disponibilizadas em diversos serviços de atendimento público.


Considerando as competências definidas na alínea f) do n.º 1 do artigo 18.º e na alínea e) do artigo 19.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro.

Atento aos considerandos e ao enquadramento legal acima referido, determino:

1. A aprovação do Manual de boas práticas nos serviços de atendimento público da autarquia, que se junta em anexo e é parte integrante do presente Despacho.

AgualvaCacém, 03 de janeiro de 2024

O Presidente da Junta de Freguesia



Carlos Casimiro  
ASSINATURA DIGITALIZADA



## Manual de Boas Práticas no Atendimento público da Junta de Freguesia de Agualva e Mira Sintra

### ÍNDICE

1. PRINCÍPIOS GERAIS.....	3
2. O QUE É O ATENDIMENTO? .....	4
3. GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES .....	11
4. GESTÃO DE COMPORTAMENTOS AGRESSIVOS .....	13
5. ORGANIZAÇÃO DO POSTO DE TRABALHO .....	14
6. ANOTAÇÕES DE FUNCIONAMENTO:.....	14
7. RESUMO .....	15
8. ANEXOS .....	16

## **Manual de Boas Práticas no Atendimento público da Junta de Freguesia de Agualva e Mira Sintra**

### **1. PRINCÍPIOS GERAIS**

“O cidadão tem direito à prestação de serviços de boa qualidade, com urbanidade, respeito e igualdade de tratamento”.

#### **1.1. Objetivo**

O presente manual é um instrumento que proporciona orientações e identifica boas práticas aos profissionais que intervêm nas diferentes fases do atendimento, o que permite melhorar o seu desempenho, de modo a promover um serviço de qualidade aos cidadãos.

#### **1.2. Âmbito**

A Administração Pública está em mudança e deve ter uma permanente postura dinâmica de ajustamento à sociedade.

A relação entre quem serve e é servido muda permanentemente em função do contexto e qualquer um deve servir com a excelência com que espera ser servido.

São as pessoas a razão da existência da Administração Pública, esta precisa de estar mais PRÓXIMA dos seus cidadãos, o que na prática significa FACILITAR a vida de todos os cidadãos, mas estar, particularmente, presente quando necessário, promovendo uma MELHOR qualidade de serviços e uma política de proximidade e ajuda.

#### **1.3. Princípios de ação<sup>1</sup>**

Os serviços e organismos da Administração Pública estão ao serviço do cidadão e devem orientar-se segundo os seguintes objetivos:

- Garantir a satisfação das necessidades dos cidadãos e a audição dos mesmos como forma de melhorar os métodos e procedimentos;
- Aprofundar a confiança nos cidadãos, valorizando as suas declarações, sem prejuízo de penalização dos infratores;
- Assegurar uma comunicação eficaz e transparente, através da divulgação das suas atividades, das formalidades exigidas, do acesso à informação, da cordialidade do relacionamento, bem como do recurso a novas tecnologias;
- Privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, cómodos, eficazes e económicos;
- Adotar métodos de trabalho em equipa, promovendo a comunicação interna e a cooperação intersectorial, desenvolvendo a motivação dos funcionários.

---

<sup>1</sup> Lei da Modernização Administrativa (Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril)

## 2. O QUE É O ATENDIMENTO?

Atender é dar atenção a um problema/necessidade de um cidadão dedicando-lhe o seu tempo para ajudar a resolver a sua solicitação.

2.1. Para atendermos bem devemos considerar:

- **Competência** (conhecimento, experiência e segurança);
- **Credibilidade** (confiança e honestidade);
- **Disponibilidade** (predisposição para ajudar);
- **Comunicação** (informação adequada e completa);
- **Iniciativa** (adaptação a novas situações);
- **Cortesia** (educação, respeito e cordialidade);
- **Flexibilidade** (nas atitudes).

2.2. O que não devemos fazer:

- **Apatia** – sensação de quem está “desligado” do que está a fazer;
- **Dispensa** – qualquer atitude, mesmo que diligente, para se ver livre do cidadão;
- **Frieza** – O cidadão é tratado como mais um que só vem dar trabalho;
- **Condescendência** – tratamento como se o cidadão não percebesse nada do assunto;
- **Automatismo** – tipo cassete despersonalizada;
- **Livros de Regras** – Cumprir manuais ou regulamentos utilizando bom senso;
- **Jogo de “empurra”** – O cidadão dá voltas sem que ninguém lhe resolva a situação ou lhe tente resolver ou facultar informação correta.

A insatisfação do cidadão é a diferença entre a sua expectativa e a realidade que ele constatou.

2.3. Tipos de atendimento

Tipos de atendimento a considerar neste Manual:

- Atendimento presencial;
- Atendimento telefónico;
- Atendimento prioritário;
- Atendimento a cidadãos de língua estrangeira;
- Atendimento a cidadãos com iliteracia;
- Atendimento por online (email).

2.4. Atendimento presencial

O atendimento presencial é um “frente a frente” entre o cidadão e o profissional que o atende.

O colaborador que preste atendimento ao cidadão representa o **todo do serviço**, sendo identificado com a qualidade do serviço que aí se presta. Os primeiros 20 segundos de perceção são primordiais no atendimento presencial, devendo o colaborador demonstrar simpatia, competência e profissionalismo.

2.4.1. São aspetos essenciais no atendimento presencial:

- 2.4.1.1. A expressão do rosto e toda a expressão corporal;
- 2.4.1.2. A voz e vocabulário;
- 2.4.1.3. A aparência (postura física, etc.).

2.4.2. Princípios do atendimento presencial

- 2.4.2.1. Princípio da competência

O cidadão espera que cada pessoa que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da organização e do setor que ele procurou.
- 2.4.2.2. Princípio da legitimidade

O cidadão deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e simpatia.
- 2.4.2.3. Princípio da disponibilidade

O profissional representa, para o usuário, a imagem da organização. Assim, deve haver empenho para que o cidadão não se sinta abandonado, desamparado, sem assistência. O atendimento deve ocorrer de forma personalizada, atingindo-se a satisfação do cidadão.
- 2.4.2.4. Princípio da flexibilidade

O profissional deve procurar identificar claramente as necessidades do cidadão e esforçar-se para ajudá-lo, orientá-lo, conduzi-lo a quem possa ajudá-lo adequadamente.
- 2.4.3. Estratégias para que o cidadão se sinta bem atendido
  - 2.4.3.1. A qualidade do atendimento ao cidadão deve deixar-lhe a ideia que:  
Foi escutado e compreendida a sua necessidade;  
O profissional apresentou-lhe uma solução.
  - 2.4.3.2. Estratégias verbais  
Reconheça, o mais breve possível, a presença das pessoas;  
Se houver demora no atendimento, peça desculpa;  
Se possível, trate o cidadão pelo nome;  
Demonstre que quer identificar e entender as necessidades do cidadão;  
Escute atentamente, analise bem a informação, apresente questões.
  - 2.4.3.3. Estratégias não – verbais  
Olhe para a pessoa diretamente e demonstre atenção;  
Prenda a atenção do cidadão;  
Preste atenção à comunicação não-verbal.
  - 2.4.3.4. Ambientais  
Mantenha o ambiente de trabalho organizado e limpo;  
Assegure acomodações adequadas para o cidadão;  
Evite deixar pilhas de papel, processos e documentos desorganizados sobre a mesa.
- 2.4.4. Qualquer cidadão que seja atendido com simpatia, vai desvalorizar os aspetos menos bons que possam ter acontecido durante o atendimento, assim:
  - 2.4.4.1. Enquanto estiver a atender um cidadão não deve interromper o atendimento para perguntar se está alguém para informações, deve fazê-lo no intervalo entre atendimentos.
  - 2.4.4.2. Evitar dar informações a outro cidadão enquanto realiza atendimento.
  - 2.4.4.3. Caso o cidadão não tenha a documentação necessária, deve entregar-lhe a informação sobre os documentos necessários preenchida (Anexo 1).

- 2.4.4.4. Cada funcionário deve atender o cidadão que tem na sua frente e não interferir no atendimento do colega.
- 2.4.4.5. O atendimento ao cidadão é prioritário pelo que todas as outras tarefas devem ser realizadas após o atendimento ou depois do encerramento. O período entre as 16h30 e as 17h é para o fecho do dia e para as tarefas que não são possíveis fazer durante o dia.

## **2.5. Atendimento telefónico**

O atendimento telefónico transmite a primeira imagem da Instituição, pelo que deve transmitir uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de organização e a sua utilização requer um elevado sentido de responsabilidade e profissionalismo.

O seu estado de espírito é transmitido através da voz.

Disponibilize toda a sua atenção, quando está a atender um telefonema.

Não atenda o telefone, se estiver a manter outra conversa. Levantar o auscultador e continuar a conversa para o lado, traduz uma imagem de desrespeito e ineficiência.

### **2.5.1. Se usar o telefone para contactar alguém deve:**

- 2.5.1.1. Fazê-lo para informações rápidas e em assuntos prioritários e simples;
- 2.5.1.2. Não o fazer quando os assuntos são confidenciais ou sem interesse para o serviço;
- 2.5.1.3. Ter claro o que vai dizer e com quem vai falar.

### **2.5.2. Quando decidir deixar mensagem:**

- 2.5.2.1. Identifique-se o melhor possível;
- 2.5.2.2. Deixe os seus contactos (telefone, telemóvel, e-mail);
- 2.5.2.3. Deixe uma mensagem curta e clara;
- 2.5.2.4. Despeça-se com cortesia e agradeça.

### **2.5.3. Regras a seguir se receber um telefonema:**

- 2.5.3.1. Um telefonema deve ser conduzido pelas mesmas regras de educação e eficiência do atendimento presencial, mas com uma atenção particular visto que não estamos a ver a pessoa;
- 2.5.3.2. Logo que possível atenda a chamada;
- 2.5.3.3. Utilize o seu estilo educado e simpático no contacto adaptando-o ao conteúdo do telefonema;
- 2.5.3.4. Fale naturalmente (não esqueça a SIMPATIA);
- 2.5.3.5. Utilize uma voz adequada;
- 2.5.3.6. Não grite, não sussurre, não fale de forma afetada, não fale demasiado depressa, nem utilize bordões de linguagem, não fale como se estivesse a ler;
- 2.5.3.7. Transmita segurança e motivação;
- 2.5.3.8. Comprove que está a escutar (evite os silêncios prolongados) com interjeições intercalares;
- 2.5.3.9. Não interrompa o seu interlocutor;
- 2.5.3.10. Exprima-se com clareza e num português correto e preocupe-se com a articulação das palavras;
- 2.5.3.11. Nunca mastigue pastilha elástica, rebuçados ou outro qualquer alimento enquanto fala;

- 2.5.3.12. Seja atencioso e amável;
  - 2.5.3.13. A cortesia e educação é fundamental para atender todos os telefonemas;
  - 2.5.3.14. Seja agradável e educado dando-lhe atenção. Siga este princípio desde o início até ao momento de desligar, incluindo no modo como desliga;
  - 2.5.3.15. Utilize palavras como: *“Obrigado; Por favor; Importar-se-ia de? Desculpe...”*;
  - 2.5.3.16. Execute apenas uma tarefa de cada vez.
- 2.5.4. Identifique a sua instituição:
- 2.5.4.1. Identifique a sua instituição e o seu serviço, o interlocutor precisa de saber se ligou para o sítio pretendido;
  - 2.5.4.2. Se tiver de encaminhar a chamada, indique ao interlocutor o nome e a categoria profissional da pessoa para quem vai passar a chamada;
  - 2.5.4.3. *“Junta de freguesia de Agualva e Mira Sintra, bom dia, fala”* (primeiro e último nome do colaborador). *“Em que posso ajudar?”*.
- 2.5.5. Preocupe-se a identificar o interlocutor:
- 2.5.5.1. Saber a identificação do seu interlocutor deve ser a sua tarefa inicial;
  - 2.5.5.2. Se colocar bem a questão, a resposta será imediata;  
*“Com quem estou a falar, por favor?”*;  
*“Desculpe, não ouvi corretamente. Pode repetir por favor?”*;  
*“Pode dizer-me o seu nome?”*.
- 2.5.6. Se a pessoa com quem o interlocutor deseja falar não estiver disponível, responda refira:
- “De momento está a atender outra chamada ou está a atender uma pessoa. Deseja que lhe transmita alguma mensagem?”*;
  - “Sr. ... não se encontra aqui de momento.... Se não se importa de esperar um pouco, eu vou tentar localizá-lo”*;
  - “Desculpe, não consigo localizá-lo; mas posso transmitir-lhe uma mensagem”*;
  - “Vou tentar saber de imediato e depois entro em contacto”*;
  - “Quer deixar-me o seu contacto, para eu lhe transmitir a mensagem?”*.
- 2.5.7. Caso não consiga responder o cidadão, de forma a esclarecê-lo, deve preencher a folha de REGISTO TELEFÓNICO, de modelo semelhante ao abaixo indicado, com os dados do cidadão, assunto e encaminhar para a pessoa responsável por esse departamento.





2.5.14.3. Quando se verificar extremamente necessário interromper o decurso da conversa, deve sempre, avisar o interlocutor da interrupção.

Nunca tape o auscultador, dá sempre mau resultado!

2.5.15. Boa prática, quando a chamada cair:

Se a chamada cair, quem efetuou o telefonema, deve retomar a ligação/voltar a ligar. Deixe o telefone livre, se for este o caso, de forma a permitir nova ligação.

2.5.16. Verificação da Informação

2.5.16.1. Assegure-se de que todas as informações prestadas são corretas e adequadas;

2.5.16.2. Registe o conteúdo principal da informação num bloco para anotações, para que não se perca informação, pois não deve confiar na memória. Mantenha sempre perto de si uma caneta e papel;

2.5.16.3. As reclamações do Espaço público devem ser efetuadas imediatamente, com o cidadão ao telefone de forma a poder tirar todas as dúvidas;

2.5.16.4. Recolha todas as informações pertinentes da mensagem, confirmando nomes, moradas, emails e números que lhe sejam transmitidos;

2.5.16.5. Recapitule com o interlocutor as informações, certificando-se do conteúdo fundamental.

2.5.17. Não deve permitir-se:

2.5.17.1. Fazer juízos de valor;

2.5.17.2. Transmitir opiniões;

2.5.17.3. Elaborar suposições ou rumores, utilizando conhecimentos/informações que dispõe no serviço.

2.5.18. Como agir em caso de reclamação?

2.5.18.1. Atue com naturalidade;

2.5.18.2. Escute atentamente;

2.5.18.3. Mostre-se interessado, mas neutral;

2.5.18.4. Não atue de forma precipitada, uma reclamação bem atendida pode melhorar a imagem do serviço.

Tenha em atenção que um cidadão que reclama pode estar mal informado. Mas pode ter razão.

2.5.19. Como concluir o telefonema?

2.5.19.1. Despeça-se ao concluir o telefonema, para que o seu interlocutor se aperceba de que este terminou;

2.5.19.2. Finalize o contacto como começou, de uma forma agradável, com simpatia e disponibilidade;

2.5.19.3. Tome, cuidadosamente, algumas atitudes que encorajem o interlocutor a terminar ou abreviar o seu discurso quando este se alonga;

2.5.19.4. *"Irei transmitir ao Sr. ..., logo que seja oportuno";*

2.5.19.5. *"Espero ter sido útil";*

2.5.19.6. *"Não hesite em entrar em contacto connosco";*

2.5.19.7. Não desligue bruscamente o telefone.

## 2.6. Resumo

### 2.6.1. Deve:

- 2.6.1.1. Ser empático e educado;
- 2.6.1.2. Identificar-se corretamente;
- 2.6.1.3. Tratar o interlocutor pelo nome;
- 2.6.1.4. Demonstrar interesse pelo problema que lhe é exposto;
- 2.6.1.5. Falar claro e pausadamente;
- 2.6.1.6. Ser ético, verdadeiro e sensato;
- 2.6.1.7. Agradecer antes de terminar o contacto.

### 2.6.2. Evite:

- 2.6.2.1. Os vocábulos “sim”, “estou”, “está lá”, ... para atender o telefone;
- 2.6.2.2. Termos como: “querida”, “linda”, “filha” para tratar o interlocutor;
- 2.6.2.3. Não fale demasiado alto;
- 2.6.2.4. Calão ou expressões menos educadas sobre pessoas ou situações;
- 2.6.2.5. Atender várias situações ao mesmo tempo;
- 2.6.2.6. Deixar o interlocutor à espera de uma solução;
- 2.6.2.7. Tratar o interlocutor por “tu”, “Maria”, “João”, “Ana”, quando não se conhece bem quem esta do outro lado.
- 2.6.2.8. Utilizar o telefone de serviço para assuntos particulares.

## 2.7. Atendimento prioritário

2.7.1. Prioridades no atendimento (no mesmo grau de prioridade), nos termos definidos no artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto:

- 2.7.1.1. Pessoas com deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60%;
- 2.7.1.2. Pessoas idosas, com idade igual ou superior a 65 anos e que apresentem evidente alteração ou limitação das funções físicas ou mentais;
- 2.7.1.3. Grávidas;
- 2.7.1.4. Pessoas acompanhadas individualmente de crianças de colo até aos dois anos de idade;
- 2.7.1.5. Portadores de convocatórias, de acordo com o n.º 2 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril.

Deverá ser o interessado a solicitar o direito ao Atendimento prioritário, comprovando **o seu grau de incapacidade, a idade igual ou superior a 65 anos e a alteração ou limitação das funções físicas ou mentais**, bem como a **idade da criança de colo**.

Deste modo, poderá solicitar um atestado ou o cartão de cidadão, podendo o atendimento prioritário ser recusado caso não seja efetuada essa comprovação.

Em situações que se observem algumas ou todas as prioridades acima identificadas, deve prevalecer o atendimento por ordem de chegada de cada um dos titulares do atendimento prioritário ou preferencial.

Não faça de conta que a deficiência não existe. Se você vai atender uma pessoa com deficiência como se ela não tivesse uma deficiência, você vai ignorar uma característica muito importante dela, e o seu atendimento não vai ser personalizado.

## 2.8. Atendimento a cidadãos de língua estrangeira

Para este tipo específico de atendimento, o funcionário deve tentar comunicar com o cidadão numa língua que ambos entendam, caso não seja possível ou em casos específicos solicitar ao cidadão que se faça acompanhar de uma pessoa que possa transmitir-lhe a informação em linguagem perceptível ou solicitar ajuda de outro funcionário.

Caso nenhuma das hipóteses acima apresentadas sejam passíveis de execução, existe uma linha de telefone de apoio ao imigrante (808257257 ou 218106191) para a qual se deve ligar, dispondo esta linha de uma teleconferência na qual a tradução é feita online.

## 2.9. Atendimento a cidadãos com iliteracia

O termo iletrado não é sinónimo de analfabeto (incapacidade de ler e escrever), é antes para expressar a incapacidade de interpretar ou de ter conhecimentos básicos que permitam uma pertinente leitura da realidade.

Quando um cidadão com iliteracia se deslocar a um serviço, o colaborador deve ter disponibilidade para lhe facultar toda a informação que necessita.

Sempre que o cidadão manifeste qualquer dúvida sobre os documentos estas devem ser esclarecidas, no caso de estas não ficarem totalmente claras, deve-se sugerir ao cidadão que retorne ao serviço acompanhado de um membro da família ou amigo no qual deposite total confiança, para poder esclarecer todas as dúvidas.

## 2.10. Atendimento online

Esta forma tem a vantagem de poder escolher as palavras que se utilizam e de não haver precipitação nas respostas. Contudo, deve-se ser diligente e considerar que tudo o que é recebido pelo cidadão pode ficar gravado.

Há que ter todas as recomendações e princípios enunciados para o atendimento telefónico e presencial, com exceção da voz e imagem.

Mas, mesmo nas respostas escritas nunca se devem esquecer da **simpatia e educação**.

A mesma informação pode ser prestada por um texto grosseiro ou por um texto com educação e isso faz toda a diferença.

## 3. GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

Uma reclamação é a oportunidade que o cidadão tem de dizer que não gostou do atendimento e também o melhor feedback que a Instituição pode ter dos seus munícipes.

Toda a desconformidade deve ser corrigida e acompanhada de um esclarecimento. De igual forma se deverão esclarecer as reclamações injustificadas e que não traduzem qualquer desconformidade e apenas representam uma insatisfação que, na maior parte das vezes, tem por base o desconhecimento de matérias várias.

Ao transmitirmos o esclarecimento ao cidadão que reclama dispomos da melhor oportunidade de o cativar para podermos continuar a contar com ele como “aliado” e potencialmente satisfeito.

O foco no cidadão e a transparência, são os princípios chave inerentes à política de gestão de reclamações e decorrem dos valores fundamentais presentes na relação entre a Junta de freguesia e os seus cidadãos.

### 3.1. Formas e efeitos das reclamações

Todas as reclamações devem ser registadas como tal e devem suscitar ajustamentos de métodos e procedimentos que daí decorram.

### 3.2. Forma de Reclamações:

- Presencial (Livro de reclamações);
- Por escrito (Email, carta, online);
- Por telefone

### 3.3. Princípios de um bom esclarecimento a uma reclamação em geral

As formas de responder a uma reclamação, independentemente do modo como é apresentada, têm princípios comuns a considerar:

- 3.3.1. Garantia de tratamento equitativo, diligente e transparente. O cidadão tem o direito de ver os seus assuntos tratados de forma equitativa com os demais cidadãos. Tem ainda o direito de obter a resposta em tempo útil e sustentada com transparência e linguagem acessível;
- 3.3.2. Salvar conflitos de interesses. O cidadão tem o direito de que os seus assuntos sejam resolvidos com isenção e livres de conflitos de interesses;
- 3.3.3. As reclamações devem suscitar a ponderação corretiva e preventiva de métodos e procedimentos.

### 3.4. Reclamação telefónica

Neste caso deverá ocorrer um registo suficientemente claro com identificação de:

- 3.4.1. Reclamante;
- 3.4.2. O assunto com referência ao dia e hora dos factos reclamados;
- 3.4.3. O contacto para resposta;
- 3.4.4. Data e hora.

Mesmo nestes casos não se esqueçam da **simpatia e educação**.

Estes elementos deverão ser enviados para o destinatário do assunto que se encarregará da resposta

### 3.5. Reclamação presencial

Gerir reclamações presenciais será a forma mais difícil de encarar a reclamação dado que ficam "frente a frente", para além do mais, as componentes emotivas de quem reclama e de quem atende.

A satisfação dos cidadãos é crucial para o futuro de qualquer organização. Uma das razões frequentemente apontadas para a insatisfação dos clientes é a ineficácia no tratamento de reclamações.

Procure deslocar-se para uma zona calma, sentar-se com o cidadão, procurando compreender as suas necessidades e satisfazê-las na medida do possível, dizendo-lhe o que vai fazer daí para a frente.

#### 3.5.1. Gerir bem uma reclamação é ser assertivo e resiliente.

- 3.5.1.1. Não personalizando as situações, sendo tolerante e não interpretando as atitudes como ofensas pessoais;
- 3.5.1.2. Mantendo a calma e prestando-lhe atenção sem alimentar qualquer discussão;

- 3.5.1.3. Concentrando-se no problema e não na pessoa, atuando com profissionalismo;
  - 3.5.1.4. Sendo compreensivo quanto às insatisfações e quanto aos equívocos do cidadão;
  - 3.5.1.5. Usando linguagem acessível e facilmente explicativa;
  - 3.5.1.6. Assumindo os lapsos e expressando as desculpas pelos incómodos;
  - 3.5.1.7. Despedindo-se corretamente e sem ressentimento ficando à disposição do cidadão.
- 3.5.2. Em caso de persistência do munícipe, em reclamar:
- 3.5.2.1. Solicitar a presença de uma chefia.
- 3.5.3. A chefia deve:
- 3.5.3.1. Identificar-se;
  - 3.5.3.2. Cumprimentar afavelmente;
  - 3.5.3.3. Receba o cidadão num local fora do *Front Office* ou algo afastado da zona onde se concentra o público;
  - 3.5.3.4. Enquanto o munícipe expõe o seu problema, permaneça atento e neutral.
- 3.5.4. Em caso de persistência do munícipe em reclamar, deve ser-lhe facultado o Livro de Reclamações.
- 3.5.4.1. Ao receber o Livro de Reclamações o cidadão não pode ter acesso às reclamações anteriores aí registadas, logo abra o livro na página respetiva;
  - 3.5.4.2. Deixe que o cidadão escreva a reclamação em local adequado e onde possa ver se está a fazer bom uso do livro;
  - 3.5.4.3. Entregue-lhe o exemplar indicado;
  - 3.5.4.4. As reclamações escritas devem seguir os princípios gerais e ter uma resposta garantida em tempo.

#### **4. GESTÃO DE COMPORTAMENTOS AGRESSIVOS**

As pessoas difíceis têm os seus motivos pessoais/situacionais ou psicológicos para adotarem comportamentos agressivos. As pessoas estão a ser difíceis por razões próprias. Não por sua causa.

De qualquer forma deve sempre agir com educação.

##### **4.1. Forma de atuação:**

- 4.1.1. Não personalize as situações (lembre-se que não o/a estão a atacar a si);
- 4.1.2. Mantenha a calma e escute o cidadão;
- 4.1.3. Concentre-se na situação e não na pessoa;
- 4.1.4. Não o contradiga;
- 4.1.5. Não discuta;
- 4.1.6. Não lhe diga que é grosseiro ou mal-educado;
- 4.1.7. Interprete corretamente o comportamento;

4.1.8. Encaminhe o cidadão para a melhor solução.

Caso tenha receio de transmitir uma informação que seja objetivamente contrária aos interesses do cidadão, solicite que este preencha um requerimento que será depois analisado superiormente.

Em casos limite, quando o cidadão parte para a ameaça ou tentativa de agressão física, chame de imediato as forças da autoridade, tendo o cuidado de explicar às mesmas a razão por que o faz.

## **5. ORGANIZAÇÃO DO POSTO DE TRABALHO**

- 5.1. Manter acessíveis todos os instrumentos de trabalho necessários;
- 5.2. Evitar colocar objetos pessoais, designadamente fotos, mensagens, plantas, brindes, casacos, malas, sacos, etc. (o espaço deve ser funcional e deve traduzir corretamente a imagem da instituição e por isso não são recomendadas personalizações dos postos de atendimento);
- 5.3. Estar corretamente identificado;
- 5.4. Ter o posto de atendimento arrumado e limpo;
- 5.5. Manter o controle do economato do atendimento de forma a garantir não falte material (papel, canetas, agrafos, etc.). Sempre que necessário fazer pedido do mesmo à colega que disponibilizará o material logo que possível.

## **6. ANOTAÇÕES DE FUNCIONAMENTO:**

- 6.1. Em dias de maior afluência de senhas A, um dos balcões deve dar prioridade às senhas B, de forma a minimizar o tempo de espera destes cidadãos;
- 6.2. Quando já não existam senhas disponíveis na dispensadora, mas ainda estiver dentro do horário de atendimento, os munícipes devem ser informados de que não se poderá garantir o atendimento, mas que (dependendo da afluência na sala) podem aguardar se assim o entenderem;
- 6.3. No final de cada dia, devem colocar a correspondência para Mira Sintra, na respetiva pasta e subpasta;
- 6.4. O fecho do dia, período compreendido entre as 16h30 e as 17h00, deve servir para fazer o fecho da caixa, mas também todas as tarefas que não são muitas vezes possíveis de realizar durante o período de atendimento ao público (e.g. arquivo);
- 6.5. A folha de caixa deve ser efetuada somente por uma pessoa, à vez, com rotatividade semanal, o fundo de caixa deve ser conferido todos os dias e qualquer diferença deve ser comunicada superiormente (ver manual do fecho de caixa);
- 6.6. Quando rececionarem encomendas, devem procurar identificar o responsável pela mesma, porque podem existir encomendas que pelo seu tamanho, peso ou complexidade tenham que ser entregues noutra instalação da JFAMS;
- 6.7. Os telefones pessoais devem estar regulados para som baixo, de forma a não afetar o atendimento em curso;

- 6.8. Devem ter atenção, ao ambiente da sala, mantendo o ar condicionado em temperaturas médias, que não aqueçam demasiado a sala, no Inverno entre 21° e 23° e no Verão entre os 19° e os 21°;
- 6.9. O mesmo deverá ser ligado logo pela manhã e manter-se ligado até ao final do dia, se se ligar mais tarde ou andar a apagar e a acender, nunca se consegue obter a temperatura ideal. Com o ar condicionado ligado, a porta de entrada não pode estar aberta;
- 6.10. Devem ter atenção, ao questionar a morada do cidadão, não perguntar onde fica, mas utilizar a pesquisa do google ou a listagem das ruas da freguesia em anexo.

## 7. RESUMO

ENTENDA, PARA ATENDER!

### 7.1. O QUE TEM DE SABER PARA UM BOM ATENDIMENTO EM GERAL

- 7.1.1. Organização e conhecimento sobre a instituição;
- 7.1.2. Saber acolher, orientar, informar, encaminhar e prestar informação de carácter geral;
- 7.1.3. Interesse, segurança e clareza no atendimento;
- 7.1.4. Compreender as necessidades do cidadão/cliente;
- 7.1.5. Despedida com educação e simpatia.

### 7.2. O QUE TEM DE SABER PARA UM BOM ATENDIMENTO PRESENCIAL

- 7.2.1. Aparência e expressão corporal (ser agradável, sorridente e afável), tendo em atenção o timbre e volume de voz;
- 7.2.2. Posto de trabalho organizado;
- 7.2.3. Repetir a informação, sempre que o cidadão/cliente parecer ter dúvidas;
- 7.2.4. Fazer o atendimento em condições de privacidade e sigilo;
- 7.2.5. Sustentar o desempenho na competência, colocando a sua disponibilidade ao serviço do cidadão até à resolução do problema.

### 7.3. O QUE TEM DE SABER PARA UM BOM ATENDIMENTO TELEFÓNICO

- 7.3.1. Não demore a atender o telefone;
- 7.3.2. Identifique-se e procure identificar o interlocutor;
- 7.3.3. Fale de forma clara e natural, controlando a voz/respiração/ritmo de discurso;
- 7.3.4. Não interrompa e evite colocar em espera o interlocutor;
- 7.3.5. Quando o responsável do serviço não está disponível, deve anotar o recado para posterior comunicação ao mesmo.

### 7.4. O QUE TEM DE SABER PARA UM BOM ATENDIMENTO VIA EMAIL

- 7.4.1. Escrever de forma clara, objetiva e sem erros;
- 7.4.2. Visualização atualizada das mensagens;
- 7.4.3. Não demore demasiado na resposta;

7.4.4. Utilize formatos de texto pré-formatados e personalize o e-mail.

## **7.5. O QUE TEM DE SABER PARA UMA BOA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

7.5.1. Escute e tente solucionar o problema;

7.5.2. Seja compreensivo e mantenha a calma;

7.5.3. Disponibilização do livro de reclamações;

7.5.4. Oportunidade de melhoria;

7.5.5. Seja rigoroso na forma de registar todos os factos da reclamação e equitativo na forma de os ponderar, sem fazer juízos de valor e reconhecendo as razões em que o cidadão esteja certo.

## **7.6. O QUE TEM DE SABER PARA GERIR UMA SITUAÇÃO DE CONFLITO**

7.6.1. Concentre-se no problema e não na pessoa e atuando com profissionalismo;

7.6.2. Transparecer empatia e vontade em resolver o problema, evitando criticar;

7.6.3. Manter a calma e tentar acalmar, encaminhando o cidadão para um local privado;

7.6.4. Tentar chegar a um acordo;

7.6.5. Existindo ofensas pessoais, ameaças ou possibilidade de agressões deve registar-se a ocorrência e chamar as autoridades competentes.

## **8. ANEXOS**

O presente Manual de Boas Práticas no Atendimento público da Junta de Freguesia de Agualva e Mira Sintra é complementado pelos seguintes anexos, que podem ser alterados de forma autónoma.

**8.1.** Anexo 01 – Ruas da freguesia Agualva e Mira Sintra.

**8.2.** Anexo 02 – Emissão de Atestados.

**8.3.** Anexo 03 – Registo telefónico.

**8.4.** Anexo 04 – Atendimento prioritário.

**8.5.** Anexo 05 – Acidentes na via pública.

**8.6.** Anexo 06 – Licenciamento de canídeos e felinos.

**8.7.** Anexo 07 – Marcações de reuniões com o Executivo da Junta de Freguesia.

**8.8.** Anexo 08 – Marcações para a Ação Social.

**8.9.** Anexo 09 – Fecho de caixa.

**8.10.** Anexo 10 – Reclamações de Espaço público.

**8.11.** Anexo 11 - Gabinete de Inserção Profissional.

**8.12.** Anexo 12 – Atividades.

**8.13.** Anexo 13 – Marcações de atendimento jurídico.