



PSGG008 – Procedimento de Atendimento Telefônico

SUMÁRIO

1 OBJETIVO	1
2 ABRANGÊNCIA	1
3 DOCUMENTOS RELACIONADOS	1
4 DEFINIÇÕES.....	1
5 PROCESSO.....	2

1 OBJETIVO

Estabelecer procedimento padrão para atendimento do telefone das ligações internas e externas.

2 ABRANGÊNCIA

Todos os servidores públicos municipais.

3 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Lei LGPD

4 DEFINIÇÕES

Cumprimento inicial educado e personalizado: Inicie o atendimento com uma saudação clara e cordial, mencionando o nome da instituição e se apresentando. Exemplo: "Bom dia! Você ligou para a Prefeitura Municipal de Santa Rosa. Aqui é [seu nome]. Em que posso ajudar?"

Tom de voz amigável e profissional: Utilize um tom de voz calmo, agradável e seguro, garantindo que o cidadão sinta confiança no atendimento.

Escuta ativa: Ouça atentamente o que o cidadão está dizendo, sem interrompê-lo, e demonstre empatia ao responder.

Confirmação de entendimento: Repita as informações fornecidas pelo cidadão para confirmar que entendeu corretamente. Exemplo: "Então, só confirmando, você está solicitando [serviço/informação]?"

Elaborado	Revisado	Aprovado

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”





PSGG008 – Procedimento de Atendimento Telefônico

Respostas objetivas e claras: Ofereça respostas diretas, utilizando linguagem simples e sem jargões, para que o cidadão compreenda facilmente.

Resolução rápida do problema: Priorize resolver as solicitações na própria ligação, sempre que possível, para evitar que o cidadão precise retornar.

Postura empática e paciente: Mantenha a calma, mesmo em situações difíceis, e mostre-se disposto a ajudar.

Uso de scripts de apoio: Tenha um roteiro básico para guiar o atendimento, garantindo que nenhuma informação essencial seja omitida.

Encerramento cordial: Finalize a ligação com gentileza, agradecendo o contato e perguntando se há algo mais em que possa ajudar. Exemplo: "Agradecemos pelo contato! Desejamos um ótimo dia!"

Follow-up (se necessário): Se o problema não puder ser resolvido imediatamente, informe ao cidadão o prazo de resposta e cumpra o retorno no tempo prometido.

5 PROCESSO

5.1 Atendimento

Atendimento é o ato de acolher e prestar atenção às necessidades das pessoas que buscam auxílio através de ligação telefônica. Quem realiza essa atividade deve agir com responsabilidade e gentileza, pois o bom serviço é aquele que busca atender às expectativas do público. Ao realizar o atendimento ao público, é fundamental fornecer informações claras, esclarecer dúvidas, agilizar as demandas e, eventualmente, acalmar os ânimos quando necessário.

Para transferir a ligação para outro ramal pelo aparelho:

- Com a ligação em curso digite #1+o ramal desejado. Neste caso a ligação passa diretamente ao ramal, sem a possibilidade de conversar com o atendente.

- Outras opções para transferir ligações:

1) Pressionar a tecla no menu opções, transferir e digitar o ramal desejado, neste caso passa a ligação diretamente.

2) Pressionar a tecla no menu opções, escolher a segunda opção "transferir" e digitar o ramal desejado o ramal desejado, neste caso vc pode falar com o atendente e desligando o aparelho passa a ligação diretamente.

Elaborado	Revisado	Aprovado

"Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas"





PSGG008 – Procedimento de Atendimento Telefônico

Para puxar uma ligação digite *07 + ramal que está tocando no momento.

5.2 Responsabilidades

a) Da Telefonista

Atender a ligação até no máximo no terceiro toque;

Ser cordial e seguir as definições básicas de atendimento, conforme item 4, deste procedimento.

Informar de imediato o nome da instituição, o nome de quem atendeu a ligação e a saudação.

Perguntar o nome da pessoa/cidadão que está ligando;

Transferir a ligação para o ramal relacionado ou solicitado à demanda do atendimento;

Ter à mão tudo o que for preciso, como caneta, papel e relação de ramais, etc.

Anotar todos os recados e encaminhar para pessoa/cidadão que precisa recebê-los (se necessário);

Evitar deixar o cidadão esperando na linha;

b) Dos setores

Atender a ligação até no máximo no terceiro toque;

Ser cordial e seguir as definições básicas de atendimento, conforme item 4, deste procedimento.

Informar de imediato o nome da secretaria/setor/departamento, o nome de quem atendeu a ligação e a saudação. Ex.: “Departamento de Recursos Humanos, fulano de tal, bom dia”.

Perguntar o nome da pessoa/cidadão que está ligando;

Atender a demanda de forma ágil;

Anotar todos os recados e encaminhar ao servidor responsável pela atividade que precisa recebê-los;

Pedir para o cidadão repetir ou falar um pouco mais alto caso necessário;

Se não for possível resolver de forma imediata, anotar o número de contato do cidadão e retornar assim que for resolvido;

Elaborado	Revisado	Aprovado

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”





PSGG008 – Procedimento de Atendimento Telefônico

- Nunca retirar o aparelho do gancho para não atender as ligações;
- Se a ligação cair, visualizar o número do registro e retornar à ligação imediatamente;
- Evitar deixar a pessoa/cidadão esperando na linha;
- Evitar a expressão "isso não é comigo". Tente resolver o problema e evite transferir ligações de um lugar para outro, sem nunca resolver nada;
- Atender o outro ramal se tocar na mesma sala e o responsável não estiver presente;
- Informar que o servidor procurado não está em sua mesa no momento e pergunte se deseja deixar um contato/recado. Anote e repasse ao colega;
- Ao receber recado de que alguém lhe procurou durante uma ausência, não deixar de retornar à ligação;

c) Dos Secretários

- Orientar os servidores quanto ao atendimento do telefone;
- Avaliar o relatório mensal de não atendimento das ligações.

d) Da Secretaria de Governança e Gestão

- Realizar treinamentos referente ao atendimento de telefone em parceria com as demais secretarias;
- Analisar os relatórios mensais dos atendimentos e não atendimentos das ligações e informar os secretários;
- Propor ações para melhoria contínua do atendimento.

Elaborado	Revisado	Aprovado

"Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas"

