



O nosso guia de orientação para um serviço público de excelência na Secretaria de Mobilidade Urbana de Barueri

GUIA DE BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO

CONHECER PARA SERVIR

Manual de Conduta e Atendimento ao Cidadão focado na qualidade, empatia e profissionalismo do servidor municipal de Barueri.

SECRETARIA DE
MOBILIDADE
URBANA

PREFEITURA DE
BARUERI
UMA CIDADE FEITA PRA VOCÊ!

EDIÇÃO
2026

1. GUIA DE BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO



"O bom atendimento requer frases como 'Bom dia', 'Boa tarde', 'Sente-se, por favor' ou 'Aguarde um instante, por favor', ditas com real cordialidade."

1. Qualidade e Confiabilidade

A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue. O serviço deve atender a uma real necessidade, sendo exatamente o que o usuário espera. A manutenção da qualidade confere confiabilidade à instituição.

2. Comunicação Sem Ruídos

A comunicação ocorre quando o receptor compreende com exatidão o que foi dito pelo emissor. Evite ruídos tecnológicos, de linguagem ou psicológicos.

3. Barreiras a Evitar

- **Tecnológicas:** Falhas nos canais de comunicação.
- **Linguagem:** Gírias, erros de escrita ou termos técnicos.
- **Psicológicas:** Indiferença às necessidades do cidadão.

A EXCELÊNCIA COMEÇA NO PRIMEIRO CONTATO.

2. PRINCÍPIOS PARA O BOM ATENDIMENTO



COMPETÊNCIA

PRESTEZA

CORTESIA

PACIÊNCIA

RESPEITO

Aspectos como o ambiente físico (ruídos, luminosidade, odor) e a postura do servidor influenciam diretamente o nível de satisfação e a percepção do profissionalismo.

AÇÕES PARA O ÊXITO

- Identificar necessidades dos usuários
- Evitar informações conflitantes
- Cumprir prazos e horários
- Manter atitudes adequadas
- Acatar sugestões viáveis
- Analisar reclamações formalizadas
- Cuidar da comunicação (verbal/escrita)
- Atenuar a burocracia estatal
- Desenvolver serviços de qualidade
- Relação de acolhida e empatia
- Superar expectativas do usuário
- Garantir a despedida cordial

CONDUTAS INDESEJÁVEIS

A forma de interação é fundamental para a imagem institucional. São consideradas indesejáveis e de impacto negativo:

Fatores Críticos: Trajes incompatíveis com o ambiente profissional; tom de voz elevado em desentendimentos; excesso de intimidade injustificada; desatenção à fala do cidadão.

"CADA DETALHE DEVE SER OBSERVADO PARA ATINGIR A EXCELÊNCIA."

3. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS AO ATENDIMENTO



PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS

• PERFIL ADEQUADO

• RESPONSABILIDADE DO SERVIDOR

• CONHECIMENTO

• HABILIDADES

• ÉTICA

Para um atendimento de excelência, destacamos um **comportamento humanizado** onde é possível o compartilhamento de práticas como comprometimento, atenção e paciência com o intuito de solucionar problemas, promovendo uma relação amistosa e de apoio ao cidadão usuário. A atuação das pessoas constitui o sucesso da entidade, garantindo sua própria sustentação e o crescimento num cenário de melhoria contínua.

CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTAIS

CONFIANÇA

Estabelecer uma relação de confiança é fundamental. Reconhecer as fraquezas e os erros, agir com ética são fatores determinantes na relação servidor usuário.

CAPACIDADE DE RESPOSTA

O profissional deve prestar serviços rapidamente, com boa vontade e prontidão, sem deixar que os usuários esperem desnecessariamente.

AUTOCONFIANÇA

Aprimorada pelo aperfeiçoamento contínuo. O servidor atualizado demonstra e transmite confiança em sua capacidade, percebida positivamente pelo usuário.

FOCO NA SOLUÇÃO

O resultado é a solução dos problemas. É vital comunicar esforços adotados e demonstrar empatia, ainda que não seja possível atender totalmente à demanda.

"O comportamento e o desempenho do servidor são de extrema importância para o sucesso da instituição."

4. COMO DEVE SER O ATENDIMENTO



REQUISITOS PARA UM BOM ATENDIMENTO

- Utilizar expressões cordiais que promovem a empatia (cumprimentos e pedidos de licença/aguado).
- Comunicar-se de forma clara, objetiva e profissional, evitando terminantemente a utilização de gírias.
- Manter o foco total no cidadão, evitando distrações ou a realização de atividades pessoais durante o atendimento.
- Abster-se de criticar a instituição; diante de críticas ou sugestões, demonstrar que estas serão tratadas adequadamente pelos canais competentes.
- Demonstrar empatia genuína com as solicitações dos cidadãos, acolhendo suas necessidades com profissionalismo.

COMPROMISSO INSTITUCIONAL:

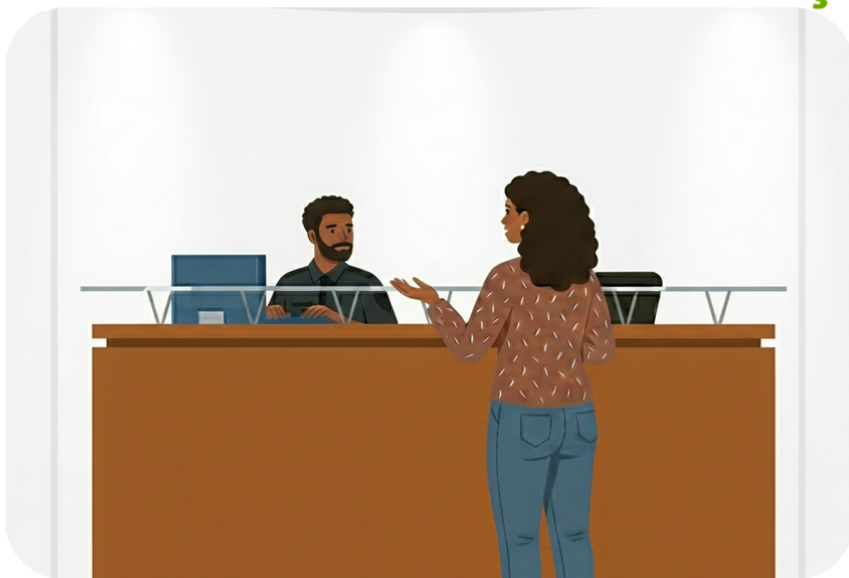
A cordialidade e a clareza na comunicação não são apenas gentilezas, mas requisitos técnicos para a eficácia do serviço público da SEMURB.

PRONOMES E TRATAMENTO

É imperativo utilizar pronomes de tratamento adequados ao caso, como **Senhor** ou **Senhora**, garantindo o respeito e a formalidade exigidos pela instituição.

"Bom dia", "Boa tarde", "Sente-se, por favor", "Aguarde um instante, por favor".

5. DICAS PARA SE ALCANÇAR UM BOM ATENDIMENTO



DICA 01: ENTENDA O USUÁRIO

Entender o usuário é uma das regras mais importantes. Conhecer o que o cidadão deseja é o primeiro passo para alcançar a sua satisfação.

DICA 02: TENHA PRAZER EM AJUDAR

Trabalhe com boa vontade e alegria. Atender mal contraria a legislação e a ética, prejudicando a imagem do serviço público. Problemas existem, mas atendê-los bem ajuda a solucioná-los!

DICA 03: COLOQUE-SE NO LUGAR DO USUÁRIO

Pense em como você gostaria de ser tratado e quais informações gostaria de receber de um servidor público. Empatia melhora o atendimento.

DICA 04: DEMONSTRE CONFIANÇA

Para conquistar a confiança, transmita segurança. Antes de atender, estude detalhadamente o serviço que vai oferecer para garantir precisão técnica.

DICA 05: SEJA OBJETIVO E VERDADEIRO

Seja claro e transparente. Não minta nem esconda informações importantes. Lembre-se sempre de ser um profissional ético em todas as interações.

DICA 06: SEJA SINCERO

Caso não saiba uma resposta, não encerre o contato. Seja sincero, diga que irá procurar a informação e retorne adequadamente. **Em hipótese alguma deixe o usuário sozinho ou sem respostas.**

DICA 07: MANTENHA UMA BOA COMUNICAÇÃO

A comunicação deve ser segura, clara e transparente. Informar mais nem sempre significa falar mais; evite confundir o usuário. Se precisar, peça um tempo para retornar com a solução correta em vez de inventar uma resposta. O usuário espera segurança, não incertezas.

"ATENDER BEM É UM DEVER ÉTICO E UM COMPROMISSO COM O CIDADÃO."

6. CARACTERÍSTICAS PARA UMA BOA COMUNICAÇÃO



"Quando silenciemos para ouvir o outro de maneira focada, valorizamos e respeitamos o cidadão como indivíduo."

PILARES DO DIÁLOGO

SABER OUVIR

A escuta focada é a base do respeito. Silenciar e prestar atenção demonstra que a demanda do cidadão é prioritária e valorizada.

SER ASSERTIVO

Agir com clareza, objetividade e sinceridade. A linguagem deve ser segura, transmitindo confiança ao usuário durante todo o processo.

SER PROFISSIONAL

Manter a postura institucional adequada. Evitar terminantemente o uso de tratamentos íntimos, gírias ou diminutivos no atendimento.

A LÓGICA DA QUALIDADE

SEGURANÇA
(Conhecimento)



CLAREZA
(Propriedade)



OBJETIVIDADE
(Tratamento)

7. ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA



ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Assegura e promove, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais, visando à inclusão social e cidadania.

"É dever do Estado, da Sociedade e da Família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação de seus direitos fundamentais."

PRECEITOS FUNDAMENTAIS PARA O SERVIDOR

- 1 Direito à Igualdade:** Toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação.
- 2 Proteção Integral:** Deve ser protegida de toda forma de negligência, exploração, violência, opressão ou tratamento desumano e degradante.
- 3 Dever de Comunicar:** É dever de todos comunicar à autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência.
- 4 Capacidade Civil:** A deficiência não afeta a plena capacidade civil da pessoa para exercer seus direitos sexuais, reprodutivos e familiares.

O atendimento inclusivo na SEMURB não é apenas uma obrigação legal, é o reconhecimento da dignidade humana em sua plenitude.

8. POSTURA PROFISSIONAL DOS SERVIDORES



"O atendimento não é verificado somente pelo que se fala, mas também pela atitude, tom de voz e comportamento."

A ATENÇÃO DEVE SER INTEGRAL AO USUÁRIO!

CUIDADOS INDISPENSÁVEIS

- ✓ Ter a fisionomia serena (equilíbrio emocional).
- ✓ Utilizar trajes adequados ao ambiente profissional.
- ✓ Dirigir o seu olhar para os olhos do usuário.
- ✓ Cumprimentar de forma simpática e cordial.
- ✓ Estabelecer diálogo ativo durante o atendimento.

DOMÍNIO INSTITUCIONAL

CONHECER PARA SERVIR

Conhecer plenamente o serviço oferecido permite apresentá-lo com naturalidade, sem textos decorados, transmitindo segurança ao cidadão.

A OBRIGAÇÃO DE CONHECER A ESTRUTURA ADMINISTRATIVA É DO SERVIDOR, E NÃO DO USUÁRIO!

9. COMO LIDAR COM AS RECLAMAÇÕES



"Toda reclamação deve ser tratada com seriedade, independente do grau de complexidade que podemos atribuir a ela."

Uma reclamação é uma oportunidade de melhoria para a Administração Pública Municipal!

CONDUTA DO SERVIDOR MUNICIPAL

OUVIR COM ATENÇÃO

Escute a queixa integralmente para identificar a raiz do problema e saber como resolver a falha apresentada.

DESCULPAR-SE

Demonstre empatia pelo ocorrido e acompanhe o problema. Mostre que a instituição se importa genuinamente com o cidadão.

EVITAR INTERPRETAÇÕES

Trate cada registro com rigor técnico e profissionalismo, sem julgamentos subjetivos sobre a queixa.

EVITAR POSTURAS DEFENSIVAS

Não iniba o registro do cidadão. Posturas defensivas mascaram problemas que precisarão ser enfrentados pelo órgão mais cedo ou mais tarde.

COMPROMISSO COM A MELHORIA CONTÍNUA

10. BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

A PRIMEIRA IMPRESSÃO

Os primeiros segundos são fundamentais para construir uma imagem positiva. Cuide da expressão facial, tom de voz, gestos e vocabulário. O usuário espera que o servidor municipal detenha informações detalhadas sobre o funcionamento do setor.

CONDUTA DE EXCELÊNCIA:

- Trate o usuário preferencialmente pelo nome.
- Não realize outras atividades durante o atendimento.
- Ofereça ajuda especial a idosos e pessoas com deficiência.
- Mantenha tratamento ético, respeitoso e sem distinções.



AMBIENTE DE TRABALHO

A organização e limpeza da mesa (sem pilhas de papel desorganizadas) refletem o zelo do servidor pela imagem da instituição.

REGRAS IMPRESCINDÍVEIS

PRESTEZA

Desejo de servir e valorizar prontamente a solicitação.

CORDIALIDADE

Uso de: "Obrigado", "Por favor", "Com licença".

VOZ

Tom moderado, ideal para ambientes fechados.

CELULAR PESSOAL

Proibido envio/leitura de mensagens durante o atendimento.

CORTESIA

Manifestação de respeito e cordialidade ao cidadão.

SIGILO

Respeito absoluto aos assuntos confidenciais.

TELEFONE TRABALHO

Uso exclusivo para a função, sem tarefas simultâneas.

PRONTIDÃO

Identificar a necessidade e dar o encaminhamento correto.

"Todos os servidores devem zelar pela imagem da instituição perante a sociedade."

11. BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO AO TELEFONE



PROTOCOLOS DE EFICÁCIA

Prontidão

Atender rapidamente e identificar imediatamente a instituição, o setor e seu nome.

Dicção e Língua

Use linguagem formal e tom moderado. O uso correto do Português garante autoridade e seriedade.

Escuta Ativa

Ouvir calmamente e sem interrupções. Concentre atenção total na solicitação do usuário.

Gestão de Ruídos

Cuidado com chiados ou barulhos externos. Se necessário, peça para repetir ou confirme a informação dita.

Informação à Mão

Mantenha dados significativos do setor sempre por perto para garantir rapidez nas respostas.

Empatia Profissional

Pronuncie o nome do cidadão, mantendo o profissionalismo sem cair na intimidade excessiva.

Disponibilidade

Mantenha a linha desocupada. Evite ligações pessoais para deixar o canal livre ao cidadão.

Finalização Amistosa

Ao encerrar, agradeça e reafirme o que foi acordado para evitar mal-entendidos.

⚠️ PROIBIDO O USO DE TERMOS AFETIVOS:

"Meu bem"

"Meu amor"

"Coração"

"Querido(a)"

O SERVIDOR ASSUME A RESPONSABILIDADE PELAS INFORMAÇÕES

"Muitas vezes, a imagem positiva da instituição é construída apenas pela qualidade do atendimento telefônico."

COMPROMISSO COM O CIDADÃO



"Concluimos este guia reafirmando que a excelência no atendimento é a soma de conhecimento técnico, postura ética e o valor da união. Cada interação é uma oportunidade de demonstrar o profissionalismo da SEMURB e o respeito à população de Barueri. Juntos, agentes de trânsito, demais servidores e cidadãos, construímos uma mobilidade urbana baseada na educação, segurança e cordialidade."