

Enap

Fundação Escola Nacional de Administração Pública

Enap

Presidente

Enap

Paulo Sergio de Carvalho

Enap

Diretor de Desenvolvimento Gerencial

Enap

Paulo Marques

Enap

Diretora de Formação Profissional

Enap

Maria Stela Reis

Enap

Diretor de Comunicação e Pesquisa

Enap

Pedro Luiz Costa Cavalcante

Enap

Diretora de Gestão Interna

Enap

Aíla Vanessa de Oliveira Cançado

Enap

Coordenadora-Geral de Educação a Distância:

Enap

Natália Teles da Mota

Enap

Curso cedido pela Universidade Estadual de Ponta Grossa- UEPG

Enap

Conteudista:

Enap

Artur Roberto Roman (2005)

Enap

Revisor de texto:

Enap

Maíra Gabriela (2005)

Enap

Designer Instrucional:

Enap

Carlos Murilo Da Silva Valadares (2005)

Enap

Enap

Web Designer:

Enap

Carlos Fraiha (2005)

Enap

Diagramação, revisão de texto e desenho instrucional realizada no âmbito do acordo de Cooperação Técnica FUB/CDT/Laboratório Latitude e ENAP.

Enap

Enap

Enap

Enap

Enap

Enap

Enap

Enap

Enap

Enap

Enap

Enap

© Enap, 2014

Enap

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Enap

Diretoria de Comunicação e Pesquisa

Enap

SAIS – Área 2-A – 70610-900 — Brasília, DF

Enap

Telefone: (61) 2020 3096 – Fax: (61) 2020 3178

Enap

Enap

Módulo **2** Competências Essenciais do Servidor Público

Ao final deste módulo, espera-se que você seja capaz de:

- Definir competência explicando quais são suas três dimensões.
- Descrever o processo de gerenciamento da informação no âmbito do atendimento no serviço público.
- Explicar o significado da habilidade comunicação no atendimento público ressaltando a sua importância.
- Diferenciar as atitudes prontidão, cortesia, credibilidade e responsabilidade.
- Apontar as competências necessárias para o servidor oferecer um bom tratamento e um bom atendimento ao cidadão.

2.1. Competências Essenciais do Servidor Público

Quando vamos a qualquer estabelecimento (loja, hotel, oficina, clínica médica, salão de beleza, órgão público, etc.) em busca de algum produto ou serviço, é natural que esperemos, como vimos no módulo anterior, um bom tratamento e o atendimento pleno de nossas solicitações.

Nossa expectativa de bom atendimento, porém, muda em função do tipo de estabelecimento que procuramos. É difícil imaginar alguém reclamando da qualidade de um produto adquirido nas conhecidas lojas que vendem qualquer produto por R\$ 1,99. Afinal, a expectativa é adquirir algo barato. Se fizermos questão de ser atendidos com um produto de ótima qualidade é melhor procurar outro tipo de loja.

O mesmo acontece com prestadores de serviço. Você não pode exigir a mesma qualidade de serviço em um restaurante cinco estrelas e numa pensão anexa ao posto de gasolina localizado em uma estrada do interior.

“Mas, as pessoas devem ser educadas em qualquer uma das situações”. Realmente, você tem razão! Mas, você já sabe que boa educação restringe-se a bom tratamento, e bom atendimento é mais que uma recepção educada e gentil.

Queremos mostrar que a expectativa em relação ao serviço oferecido em cada um dos estabelecimentos é diferente. Espera-se mais do garçom que trabalha no hotel cinco estrelas do que daquele jovem que trabalha no pequeno hotel de beira de estrada. Portanto, o garçom do restaurante luxuoso deve ter mais **competência** para sua função do que o garçom da pensão.

E qual a expectativa do cidadão quando procura um serviço público? Há algum tempo, se fizessemos essa pergunta não ouviríamos coisas muito agradáveis, pois havia uma opinião mais ou menos generalizada de que o serviço público brasileiro recebia e atendia mal o usuário.

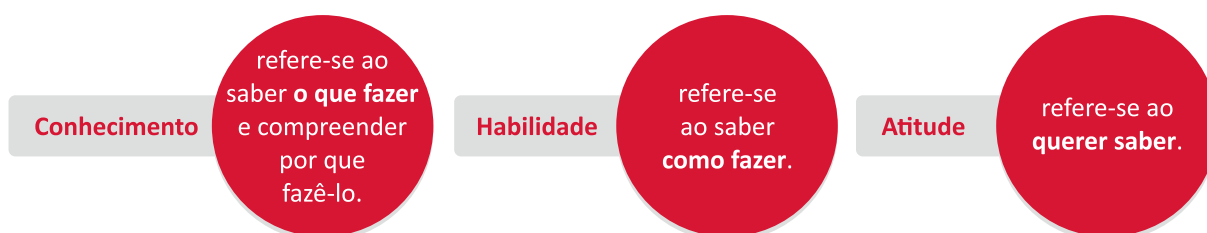
Felizmente, isso está mudando, graças especialmente à preocupação do servidor público em mudar essa imagem, surpreendendo o cidadão ao lhe oferecer um bom atendimento. Para dar esse bom atendimento que o cidadão merece, são necessárias determinadas competências para o servidor público.

Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap

Antes de estudarmos quais são as competências necessárias para o servidor oferecer um bom tratamento e um bom atendimento com eficiência, eficácia e efetividade, vamos definir o que é competência para o servidor público?

COMPETÊNCIA É O CONJUNTO DE **CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES** NECESSÁRIAS AO DESEMPENHO DAS FUNÇÕES DOS SERVIDORES, VISANDO AO ALCANCE DOS OBJETIVOS DA INSTITUIÇÃO

Essas três **instâncias**, **Conhecimento**, **Habilidade** e **Atitude** (CHA) estão sobrepostas e às vezes podem se confundir. Fazemos essa distinção para facilitar a aprendizagem e assim melhor administrarmos nossa competência.



Enap

Instâncias: Conjunto de fatores, funções e valores que constituem um determinado domínio, campo, esfera ou categoria. Neste caso, competência seria um domínio ou categoria constituído de 3 fatores: conhecimentos, habilidades e atitudes – CHA.

Essa definição consta do Decreto nº 5.707 de 23/02/2006 que constitui a Política Nacional de Capacitação dos Servidores para a Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

As competências demandadas por uma organização mudam no tempo e no espaço. Temos que ficar atentos ao nosso ambiente para nos atualizarmos quanto ao conhecimento, habilidade e atitude necessários para realizarmos nosso trabalho.

Não é difícil imaginar que a expectativa que o usuário tinha em relação ao serviço público nos anos 70 era diferente de hoje, quando o cidadão está mais consciente de seus direitos. Se mudarem as expectativas desse cidadão, são necessárias novas competências para atendê-lo.

Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap

Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap

Enap

Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap

Nós precisamos de um critério confiável para fazer essa seleção, sob pena de descartarmos informações que poderão fazer falta. Esse critério se desenvolve com o gerenciamento da informação.

E como se faz o gerenciamento da informação? É simples:

- Conheça bem a instituição da qual você é servidor e melhor ainda o órgão em que trabalha.
- Levante as informações necessárias para desenvolver suas atividades (Normativos, instruções, rotinas, regimento interno, etc.), pergunte aos colegas, converse com quem já desenvolve essas atividades.
- Tenha à mão essas informações ou saiba onde localizá-las. Não é preciso sabê-las de cor, mas sim saber onde encontrá-las rapidamente, quando você precisar delas.
- Acompanhe a qualidade e atualidade das informações de que você precisa para desenvolver seu trabalho.

Fica mais fácil fazer esse gerenciamento da informação, quando temos “visão sistêmica” da organização (estudamos esse tema no Módulo 1), pois isso nos ajudará a definir o critério de utilidade da informação.

Além dos regulamentos internos, procure se inteirar das notícias veiculadas nos diversos órgãos de imprensa sobre temas que direta ou indiretamente digam respeito ao seu dia-a-dia profissional.

Quando um cidadão diz que ouviu no rádio ou na televisão uma notícia sobre um assunto diretamente relacionado com o seu setor ou atividade e você confessa que não sabe do que se trata, não tenha dúvida, tudo o que você disser daquele momento em diante pode estar com a credibilidade comprometida.

Ter conhecimento de nossa atividade nos deixa seguros e mais tranquilos para receber o usuário, até mesmo aquele mais exaltado. O cidadão, quando percebe que o servidor conhece bem o seu trabalho e sabe o que está dizendo, deixa o órgão com a certeza de que foi bem atendido em suas necessidades.

Por outro lado, o atendente que demonstra não conhecer o seu trabalho, transmite ao usuário a impressão de que o problema não será solucionado.

Essa imagem de ineficiência e ineficácia que o usuário forma do servidor despreparado acaba se estendendo ao órgão e a todo o serviço público.

Para sermos competentes, temos que conhecer muito bem o nosso trabalho. Mas não basta. Precisamos ter habilidade para aplicar o conhecimento construído, ou seja, temos que saber como fazer o que sabemos que deve ser feito. Esse é o tema do próximo tópico.

2.3. Competência: Habilidade - Saber como fazer

Habilidade, como instância da competência profissional, refere-se à capacidade de comunicação e negociação, destreza no uso de ferramentas e de instrumentos, e domínio no uso de rotinas, normas e procedimentos específicos do dia-a-dia de trabalho.



Você precisa de habilidade para colocar o conhecimento construído em ação.

Dentre as várias habilidades que deve possuir o servidor que trabalha no atendimento, destacamos, neste curso, a principal delas que é a **habilidade de comunicação**.

- **Seja poliglota de sua própria língua**

Os serviços públicos são solicitados por pessoas das mais variadas formações: desde aqueles com curso superior até os com pouca ou nenhuma escolaridade. Isso, porém, não compromete a interação comunicativa, ou seja, o relacionamento entre as pessoas.

Todos os brasileiros falam a mesma língua, porém com variações que dependem especialmente da região, do ambiente social e do nível de escolaridade do falante. A expectativa do cidadão ao procurar o serviço público é a de ser atendido por um servidor que tem escolaridade e que utiliza o português padrão coloquial.

Você, certamente, sabe que, quando vamos atender um adolescente, não adianta querer reproduzir a fala dele, pois poderá ficar ridículo. Os adolescentes sabem que a maneira de falar do adulto é diferente da dele. A situação não é diversa quando atendemos um cidadão com pouca escolaridade ou não alfabetizado: ele sabe que você utiliza um registro linguístico diferente do dele.

Poliglota é a pessoa que sabe muitas línguas. Ser poliglota de nossa própria língua significa ter habilidade para compreender os diversos dialetos ou diferentes falas dos cidadãos que nos procuram, e habilidade para traduzir, com palavras que o usuário entenda, o que queremos lhe transmitir.

Não precisamos, portanto, abrir mão de nosso linguajar básico quando conversamos com as pessoas que atendemos. Existe um vocabulário mínimo comum entre os falantes, que, facilitado pela situação de interação, torna o entendimento possível. Afinal, falamos todos a mesma língua.

Mas não se trata apenas do vocabulário. Temos que ter atenção com a forma de construir a nossa fala. Utilize frases curtas. Frases longas são mais difíceis de serem entendidas. Fale uma informação de cada vez, separando-as com uma expressão como “Estou sendo claro?”

- **Chame a pessoa pelo nome**

A forma padrão de nos dirigirmos ao cidadão é “Senhor” e “Senhora”.

Utilize “Você” se estiver certo de que a pessoa prefere ser chamada assim, ou se ela lhe disser isso.

Se o atendimento é prolongado, convém chamar o usuário pelo nome.

Todos gostamos de ser chamados pelo nome. Anote o nome da pessoa, pois você poderá esquecê-lo.

Não utilize apelidos ou expressões que possam sugerir algum preconceito e constranger o usuário.

- **Evite o uso de siglas**

A organização administrativa do serviço público adota o uso de siglas para denominar os diversos setores, departamentos, secretarias. Essa nomenclatura facilita a comunicação interna, mas não deve ser citada no diálogo com o usuário. Caso seja necessário utilizar uma sigla, ela deve ser “traduzida”.

- **Evite o uso de palavras difíceis**

O objetivo da comunicação é a interação entre pessoas, ou seja, a aproximação, o relacionamento, o diálogo e o compartilhamento. Devemos, portanto, nos processos comunicacionais, evitar palavras difíceis, pois elas comprometem essa interação. Felizmente, ninguém mais acredita que utilizar vocabulário sofisticado é prova de erudição ou sabedoria, pois é muito fácil decorar algumas palavras colhidas no dicionário e repeti-las. Se você quer ser entendido, utilize palavras que as pessoas conheçam e entendam.

Uma frase aparentemente banal como: “A mídia está divulgando as datas do pagamento desse tributo”, que qualquer pessoa de escolaridade mediana entende, pode ser incompreendida por um cidadão que não tem em seu universo vocabular a palavra “mídia”. Melhor então dizer: “A televisão, o rádio e os jornais estão divulgando as datas do pagamento desse tributo.”

- **Explique os termos técnicos que utilizar**

Não há problema em utilizar nomes técnicos, desde que você tenha certeza de que o usuário sabe exatamente do que se trata.

Muitas pessoas poderão não entender se você tentar justificar uma situação argumentando que “o lançamento não será possível porque o sistema está off-line”. Traduza para: “o lançamento não será possível porque o sistema não está funcionando, está fora do ar”.

Se você tem que utilizar uma expressão técnica, explique ao seu interlocutor o seu significado.

Nós investimos tanto em aprimorar nossa capacidade de falar, ou seja, nossa expressividade oral que, hoje, a maior dificuldade para a maioria das pessoas não é falar, e sim, ouvir. Para oferecer um bom atendimento, temos que saber ouvir o cidadão que nos procura; saber ouvir e ter paciência para entendê-lo.

2.4. Competência: Habilidade Comunicativa

- **Ajude o usuário a entender o que ele deseja**

Nem sempre o usuário consegue explicitar com clareza suficiente o que deseja. Há casos em que ele nem mesmo sabe direito do que precisa. Você terá que interpretar o que ele está dizendo e ajudá-lo a compreender a sua demanda.

Não adianta fingir que entendeu a pessoa para dispensá-la logo. Isso pode trazer problemas. Você deve ajudá-la, mostrando sua disposição em ouvir. Estimule-a a falar. Não hesite em pedir a ela que repita, que dê exemplos, que descreva casos semelhantes ou forneça mais dados.

Também não se deve tirar conclusões apressadas, achando que já se sabe de antemão o que o outro tem a dizer. A precipitação na tomada de uma decisão pode até agilizar o atendimento, mas também pode impedir que a melhor solução seja dada ao problema.

Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap

Enap

Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap

em função de sua história de vida, ou mesmo em função do momento. Sabemos também que questões culturais, religiosas e políticas podem interferir no nível de exigência das pessoas em uma situação de atendimento.

Uma postura solícita, que alguns reconhecem como de máxima atenção, pode parecer para outros, que aguardam na fila, como sendo perda de tempo.

A rapidez no atendimento é fundamental para a maioria das pessoas. Para outros, a segurança das informações é o fator primordial.

E como ficamos então? Não há nada objetivo com relação a nossa atitude ao prestar atendimento?

Há, sim, algumas atitudes que são recomendáveis no atendimento de qualquer tipo de pessoa. São elas:



Prontidão

Facilite o acesso das pessoas às informações e favoreça o contato. É verdade que nem sempre o atendimento imediato e rápido será possível, mas você poderá demonstrar que está atento à situação. O simples fato de cumprimentar cada um que chega pode ser a senha para a pessoa ficar mais tranquila, pois sabe que sua presença já foi notada e que ninguém será atendido antes. Isso evitará também que todos se aglomerem em volta de seu posto de trabalho para ser o próximo. A prontidão é uma atitude que se demonstra com palavras e com postura. Por exemplo, evite ficar de costas para as pessoas que você vai atender.

Cortesia

Educação, respeito, polidez, consideração e cordialidade são atitudes fundamentais para quem trabalha no atendimento, independentemente da classe social a que pertençam as pessoas a serem atendidas. Não economize estas palavrinhas: "Por favor..."; "Pois não..."; "Um momento..."; "Às suas ordens..."; "Obrigado..."; "Com licença..."; "Me desculpe...". A cortesia do servidor está relacionada ao bom tratamento oferecido ao cidadão (Tópico Atendimento & tratamento).

Credibilidade

Do servidor público será sempre cobrada transparência em seus atos de prestador de serviço à comunidade. Você transmite confiança e honestidade quando demonstra segurança nas informações e orientações dadas ao usuário. Para ter essa segurança, você tem que ter conhecimento de suas atividades e atribuições.

Diga com clareza o que pode e o que não pode ser feito. Fale sempre a verdade. Mesmo que seja para dizer que você desconhece a resposta para um questionamento qualquer, ou mesmo que seja para dizer algo que não seja o esperado pelo cidadão e que poderá contrariá-lo.

Responsabilidade

É sua responsabilidade ter informações corretas para quem se dirige a você. Evite a primeira reação de dizer: “*Não sei, não é a minha área*”.

Se não estiver ao seu alcance o encaminhamento solicitado, informe ao usuário as outras soluções possíveis. Explique o motivo de não poder atendê-lo e mostre, quando for o caso, alternativas ao problema. Somente encaminhe a pessoa para o outro atendente, quando não puder resolver a situação. Neste caso, procure informar ao colega o histórico do atendimento para que o usuário não tenha que repetir sua demanda.

Há casos em que o servidor acolhe um requerimento sem conferir adequadamente a pertinência do pedido. Algum outro servidor terá que se dedicar à análise desse pedido até o seu indeferimento. Uma leitura atenta do requerimento quando ele foi acolhido teria evitado esse trabalho de análise e não criaria no cidadão expectativas que não poderão ser atendidas.

Não acolha pedidos sem sustentação apenas para se livrar do cidadão, pois você terá que “enfrentá-lo” depois com a negativa.

2.6. Competência: Atitude - Motivação

Se você está pensando que atitude tem a ver com motivação, você está correto. Para ter uma atitude proativa e dinâmica no atendimento temos que estar motivados.

Já se falou muito que motivação é algo que vem de dentro para fora. Essa afirmação está correta, mas é verdadeiro também dizer que a motivação é estimulada pelas condições e pelo ambiente em que trabalhamos. Portanto, todos somos, de alguma forma, responsáveis pela motivação de nossa equipe de trabalho.

Tanto a administração privada como a administração pública já descobriram que o bom desempenho depende do trabalho em equipe. Ficou no passado a idéia de que as pessoas, uma vez bem treinadas e obedecendo a criteriosos padrões de produção, poderiam apresentar resultados superiores trabalhando isoladamente. Um relacionamento que favoreça a troca de informações e a colaboração, além de tornar o ambiente mais humano, aperfeiçoa o trabalho realizado.

Estamos nos referindo ao clima organizacional nas equipes de trabalho. Temos que estabelecer acordos coletivos de companheirismo, solidariedade e apoio mútuo. Quando trabalhamos em um ambiente agradável, nos sentimos mais motivados para desempenhar nossas atividades e isso se reflete positivamente em nossa atitude diante do usuário.

Sabemos que é difícil ou até mesmo impossível estar feliz e alegre todos os dias, o tempo todo. Se você espera que seus colegas respeitem seus dias mais “pesados”, seja compreensivo também com eles quando estiverem de mau humor. Jamais discuta com um colega ou o recrimine diante do usuário. Erros ou falhas de colegas ou de outros departamentos podem ocorrer, mas deverão ser objeto de comentários reservados, não devendo ser manifestados publicamente.

Bom clima organizacional não quer dizer ausência de conflitos. Afinal, estes são constitutivos das relações de trabalho. O que caracteriza uma boa equipe não é a inexistência de conflitos, mas a capacidade de seus integrantes de se reconciliar.

Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap

Todos nós, sem muita dificuldade, conseguimos enumerar várias razões para justificar a nossa desmotivação. Vamos tentar fazer diferente: levantar as razões para ficarmos motivados. Com certeza, esta lista será bem maior do que a primeira.

Para listar as razões para nos motivarmos, é necessária uma atitude positiva diante da vida. Isso não significa ignorar as dificuldades que temos, mas sim reconhecer que o ponto de vista que assumimos diante desses problemas depende mais de nossa decisão e menos da natureza desses problemas.

As pessoas estão mais dispostas a compreender e a tolerar falhas no sistema ou exigências burocráticas do que a perdoar atitude de desinteresse, falta de empenho ou de comprometimento daqueles que estão encarregados de servir o cidadão.

Temos que cuidar para não nos acostumarmos com estados de desânimo, pois, aos poucos, vamos perdendo as forças para reagir. Não compartilhe e não alimente acordos de infelicidade. E se você tem algum colega que tem os olhos voltados para os aspectos menos estimulantes da vida, anime-o a mudar a direção de seu olhar. A motivação é contagiosa e se multiplica rapidamente.

Conhecimento, habilidade e atitude, instâncias constitutivas da competência, são interdependentes e complementares. E devem se manifestar de uma forma integrada e harmônica em um processo dinâmico: o conhecimento aprimora a habilidade e permite a produção de resultados.

Esses resultados reforçam a atitude positiva, que se manifesta em disposição para continuar a fazer, sempre mais e melhor...num círculo virtuoso.

Enap

Podemos concluir então que um servidor público, que sabe o que fazer, como fazer e tem motivação para fazer é competente?

Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap

Esse servidor será reconhecido como competente se, além de **conhecimento** e **habilidade**, sua **atitude** for pautada na ética e nos princípios da moralidade pública. Esse tema estudaremos no Módulo 3. Antes, vamos tratar da apresentação pessoal do servidor público que atua no atendimento.

2.7. Apresentação Pessoal do Servidor Público

Você já deve ter entrado em um restaurante ou lanchonete e saiu antes de ser atendido, simplesmente pela má impressão que o ambiente ou as pessoas encarregadas do atendimento lhe passaram. Talvez ali seja servida a melhor comida da cidade, mas as evidências sugeriram o contrário.

Mesmo antes de sermos atendidos, já avaliamos a qualidade de um serviço pelas evidências físicas do ambiente ou das pessoas que prestam o atendimento. Sujeira ou falta de cuidado com o ambiente de trabalho, mesa desarrumada, papéis espalhados, desleixo ou inadequação da roupa, falta de cuidado com a aparência física são indicadores que remetem a uma avaliação negativa sobre o serviço que será prestado.

O que vamos pensar sobre a qualidade de um serviço, se o prestador do serviço não tem cuidado com seu material de trabalho e nem com a própria aparência? Ora, se ele se descuida da própria apresentação, que garantia temos de que cuidará com esmero do interesse dos outros?

O brasileiro tem o senso estético muito apurado no que diz respeito especialmente à apresentação pessoal. O brasileiro gosta de estar bonito. E espera que as pessoas que o atendam também se apresentem com elegância.

É claro que podemos ser surpreendidos com um atendente muito bem trajado, oferecendo um serviço de péssima qualidade. De fato, a primeira impressão que temos nem sempre se concretiza, mas, temos que reconhecer, ela é fundamental.

A tradição diz qual a roupa adequada para cada ambiente. Uma bermuda, por exemplo, que causaria estranheza na maioria dos órgãos públicos, pode até ser adotada como uniforme num posto de saúde localizado numa escaldante praia. Mas, mesmo nos ambientes mais informais, deve-se evitar camisetas com frases polêmicas estampadas e bonés. Cabelo e barba bem cuidados passam uma imagem mais profissional e transmitem a intenção do serviço público de atender com qualidade.

Vestir-se bem não quer dizer vestir roupas caras. Estilistas famosos repetem há muito tempo que a elegância de um profissional está mais na harmonia de uma roupa simples, limpa e bem passada do que em uma confecção luxuosa, de griffe famosa. Elegância não é ostentação.

Você deve receber muitas pessoas com aparência descuidada. Não cabe julgá-las. Dê você o exemplo se apresentando com simplicidade e elegância.

Quando pedirem algo a você, responda sempre com um “sim” e só depois fale das impossibilidades, se porventura existirem. É importante demonstrar primeiro sua disponibilidade em ajudar, antes de falar das dificuldades ou condições para o atendimento.

Veja a diferença entre estas duas formas de atendimento:

Cidadão: - *Eu preciso de uma certidão negativa.*

Servidor 1: - *O senhor tem que preencher um requerimento. (A primeira fala do atendente é para colocar um dificultador).*

Cidadão: - *Eu preciso de uma certidão negativa.*

Servidor 2: - *Sim Senhor, nós iremos lhe fornecer a certidão. Basta o senhor preencher um requerimento e apresentar a carteira de identidade e CPF. (A primeira fala do servidor é afirmativa, demonstrando boa vontade em ajudar).*

Experimente adotar essa dica! Funciona...

Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap

Enap

Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap
Enap