

Manual de Atendimento ao Público

ANOREG/SP



Associação dos Notários
e Registradores do
Estado de São Paulo

Expediente

A cartilha **“Manual de Atendimento ao Público”** é uma publicação da Associação dos Notários e Registradores do Estado de São Paulo (ANOREG/SP) voltada aos notários e registradores do Estado. É proibida a reprodução total ou parcial dos textos sem autorização da diretoria.

Diretoria

Presidente: George Takeda

Vice-presidente: Demades Mario Castro

1º Secretário: Frederico Jorge Vaz de Figueiredo Assad

2º Secretário: Priscila Corrêa Dias Mendes

1º Tesoureiro: Monete Hipolito Serra

2º Tesoureiro: André de Azevedo Palmeira

Diretor de Notas: Daniel Paes de Almeida

Diretor de Protesto: José Carlos Alves

Diretor de Registro Civil das Pessoas Naturais: Daniela Silva Mroz

Diretor de Registro de Imóveis: George Takeda

Diretor de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoas Jurídicas: Vladimir Segalla Afanasieff

Conselho Fiscal

Cláudio Marçal Freire
Kareen Zanotti de Munno
Reinaldo Velloso dos Santos
Carolina Baracat Mokarzel
Anderson Henrique Teixeira Nogueira
Raquel Silva Cunha Brunetto

Endereço

Sede: Rua Correia Dias, nº 184, 8º andar – Paraíso – São Paulo/SP CEP: 04104-000
Telefone: (11) 3111-6363
Homepage: www.anoregsp.org.br
E-mail: anoregsp@anoregsp.org.br

Índice

Público-alvo	5
--------------	---

Atendimento Telefônico

Saudação	7
----------	---

Interação	7
-----------	---

Transferência de ligação	8
--------------------------	---

Encerramento	8
--------------	---

Atendimento Pessoal

Introdução	10
------------	----

Vestimenta	10
------------	----

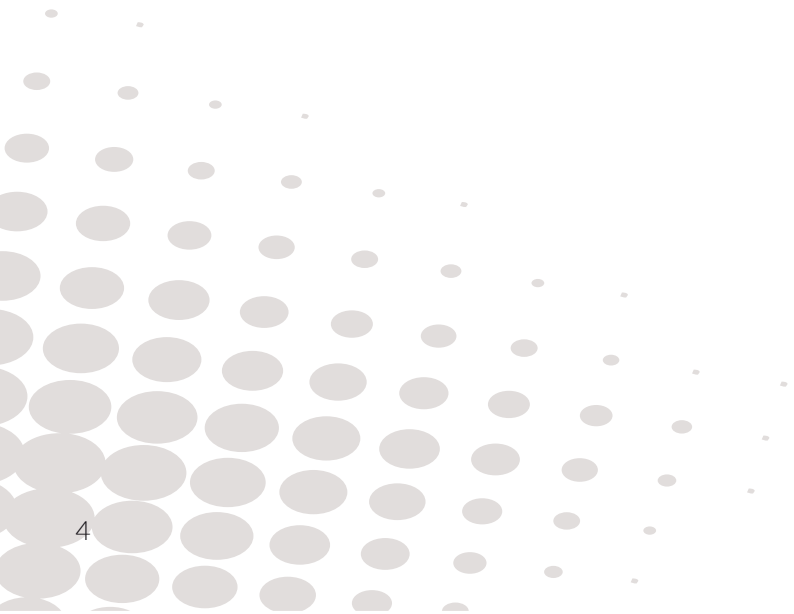
Postura	10
---------	----

Organização do Espaço	11
-----------------------	----

Interação	11
-----------	----

Agilidade no atendimento	11
--------------------------	----

Referências	12
-------------	----



Apresentação

Este manual tem como principal objetivo apresentar diretrizes sobre o correto atendimento ao público que utiliza os serviços dos cartórios do Estado de São Paulo. O pleno atendimento viabiliza que os munícipes tenham as suas dúvidas sanadas e seus problemas solucionados; Além de ser uma contribuição para o fortalecimento da imagem e reputação das serventias.

É de extrema importância que escreventes, notários e registradores estejam sempre atualizados sobre os procedimentos e serviços realizados nas unidades para que, quando questionados, possam fornecer o melhor atendimento ao usuário.

Assim, este manual visa introduzir uma linguagem única a todos os cartórios do Estado de São Paulo, criando uma identidade personalizada no relacionamento das serventias com o público externo.

Nas próximas páginas, você encontrará orientações sobre como ministrar um atendimento telefônico e pessoal ao usuário desses serviços.

Público-alvo

Este manual é destinado a escreventes, notários e registradores que atuam dentro dos cartórios do Estado de São Paulo.

Atendimento **Telefônico**



Saudação

Em qualquer contato telefônico é sempre importante manter um padrão profissional de atendimento. Assim, são recomendadas as seguintes orientações:

- Atenda ao telefone sempre com uma voz calma e receptiva;
- Utilize linguagem formal com pronúncia clara e correta das palavras;
- Crie um padrão de saudação que deve ser seguido por todos profissionais que atuam na serventia:

Exemplo: “Cartório de Registro Civil - 1º Sub Sé, Marcela, bom dia”.

Interação

Além de uma saudação padrão, também é preciso manter a cordialidade e educação durante toda a interação junto ao usuário. Quando o cidadão entra em contato com uma unidade de cartório por telefone, geralmente, está em busca de algum tipo de informação ou com algum tipo de dúvida sobre os serviços realizados. Desta forma, para realização de um bom atendimento, é essencial:

- Ter sempre em mãos o material necessário para anotar qualquer tipo de informação passada pelo interlocutor, tais como caneta e caderno;
- Manter uma voz calma e receptiva, concentrando-se na solicitação do usuário;
- Focar apenas no atendimento e evitar executar outras atividades enquanto o realiza – como a leitura de algum documento ou digitação no computador – porque a falta de atenção durante a ligação pode comprometer seu entendimento sobre a solicitação e/ou dúvidas do usuário;
- Perguntar, caso ele não se identifique, o nome do interlocutor. A colocação permite que o usuário saiba que está sendo tratado pessoalmente e se sinta mais confortável para tirar suas dúvidas;

Exemplo: “Por favor, com quem eu falo?”.

- Responder as demandas dentro de um curto período. Caso você precise se ausentar da ligação, para esclarecer alguma dúvida, não deixe o interlocutor esperando durante longos períodos. Se essa espera for realmente necessária, ao retomar a ligação, se desculpe;

Exemplos:

“Aguarde um momento enquanto checo essa informação”

“Desculpe a demora senhor (a). Mas, conforme solicitado, as informações sobre...”

- Caso você não consiga sanar as dúvidas do usuário naquele momento, solicite o nome e telefone de contato para que possa retornar a ligação.

Exemplos:

“Não consegui obter a informação que o senhor necessita. O senhor (a) pode me passar um contato telefônico para que eu possa checar as informações e retornar a ligação?”

- Se outro ramal tocar, e o responsável não estiver presente, atenda.

Transferência de ligação

Quando a ligação for destinada à pessoa específica da serventia, antes de transferir, também é essencial manter os padrões de atendimento. Tais como:

- A cordialidade e a voz calma ao informar ao interlocutor que a ligação será transferida;
Exemplo: “Aguarde um momento que já vou transferir a ligação”.
- A agilidade na transferência da ligação. Não mantenha o interlocutor esperando durante longos períodos na linha. Caso a pessoa a quem a ligação se destina esteja indisponível no momento, solicite os dados e anote o recado;
Exemplo: “No momento o (a) senhor (a) X não está disponível. Quer deixar algum recado? Posso ajudá-lo (a) de alguma outra forma?”.
- Ao receber um recado, não deixe de retornar a ligação o mais breve possível:

Encerramento

Ao finalizar qualquer atendimento telefônico não se esqueça de:

- Manter o tom cordial com o interlocutor;
- Perguntar se ele necessita de mais alguma informação; Exemplo: “Posso ajudar com mais alguma informação?”
- Finalizar com uma saudação gentil.
Exemplo: “Obrigada pela ligação, senhor (a). Tenha um bom dia!”

Atendimento **Pessoal**



Introdução

A percepção positiva ou negativa que um usuário tem sobre os serviços oferecidos dentro de qualquer estabelecimento, está relacionada a vários fatores, que vão desde a eficácia do atendente até a sua postura durante um atendimento pessoal.

Essa percepção é essencial para a imagem deste serviço porque, muitas vezes, ele passa a ser rotulado como desnecessário por conta de um atendimento burocrático, desinteressado e que não transmita confiança.

É no primeiro contato que o usuário tem sua referência de bom ou mau atendimento de um determinado serviço. Assim, manter a qualidade é essencial.

O cliente percebe a qualidade de um serviço por meio do atendimento pessoal em vários aspectos:

- Vestimenta;
- Postura;
- Organização do espaço;
- Interação;
- Agilidade no atendimento;

Abaixo orientações sobre cada um deles.

Vestimenta

Seja atencioso com a sua aparência, afinal, você é a imagem deste serviço. O atendente deve ser lembrado pela sua competência e não por algum aspecto de sua aparência pessoal. Assim:

- Utilize roupas condizentes com um ambiente de trabalho. Regatas, bermudas, saias/vestidos curtos, blusas transparentes e decotes podem chamar muito mais atenção para a aparência do atendente do que para o serviço que está sendo prestado naquele momento;
- Evite exageros na maquiagem. Mesmo que você goste de tons mais fortes, lembre-se que dentro da serventia você é o principal representante daquele serviço. Assim, utilize tons mais sóbrios;

Postura

A comunicação não verbal durante um atendimento pessoal pode ser tão impactante ou mais do que a comunicação verbal. Manter uma postura de interesse e atenção ajuda a transmitir ao usuário do serviço o interesse em atender bem. Desta forma:

- Mantenha seus problemas longe do usuário do serviço. Para uma boa percepção do serviço é essencial manter uma atitude agradável e cordial;
- Assim como no atendimento telefônico, realize o atendimento pessoal com foco total no cliente. Preste atenção no que o usuário está solicitando. A sua atenção precisa estar focada na demanda solicitada;
- Mantenha uma postura receptiva: corpo ereto, cabeça erguida e braços descruzados. Esse tipo de expressão corporal transmite interesse.

Organização do espaço

Além da sua própria postura e vestimenta, as impressões que um usuário tem sobre a qualidade do atendimento também podem estar relacionadas ao ambiente da serventia. Assim:

- Mantenha o seu espaço de trabalho sempre organizado. Você lida com documentos importantes e para que nada seja perdido é essencial a organização deste espaço;
- A organização nos espaços públicos da serventia também é importante. Manter canetas em perfeito estado para que os usuários possam utilizar é de extrema importância.

Interação

- Seja gentil e atencioso. Use palavras simpáticas do relacionamento diário “Bom dia”, “Por favor”, “Com licença”; “Obrigada (o)”;
- Inicie o atendimento com uma saudação simpática e cordial
Exemplo: “Bom dia! Em que posso ajudar?”
- Coloque-se no lugar das pessoas e procure atender às expectativas;
- Preste atenção na solicitação. Esforce-se para entender qual a real necessidade do usuário;
- Evite jogo de responsabilidade. Há quem mande as pessoas de um lugar para outro, sem nunca resolver nada;
- Mantenha uma distância razoável do interlocutor. Tocá-lo ou se manter muito próximo pode causar desconforto.
- Mantenha o tom mais formal: “senhor”, “senhora”. Evite falar alto. O volume de sua voz pode atrapalhar o atendimento a outros clientes;
- Haja com naturalidade. Você precisa cumprir as normas, mas tente entender o lado do usuário e explique de forma cordial os motivos pelos quais o serviço precisa ser executado daquela forma;
- Caso precise esclarecer algo com um colega de trabalho não o faça diante do público. Fale a sós posteriormente.

Agilidade no atendimento

Assim como no atendimento telefônico, o atendimento pessoal também requer agilidade. Na maioria das vezes, o usuário que procura um cartório está com o tempo apertado – porque foi ao local no horário do almoço do trabalho, por exemplo – e precisa que o serviço seja realizado o mais breve possível. Assim:

- Atenda prontamente seu cliente;
- A atenção à solicitação torna o atendimento mais rápido e eficaz;
- Mantenha-se atualizado sobre todas as regras do setor. Manter suas competências técnicas atualizadas também auxilia para que o atendimento seja ágil.



Coloque-se no lugar do cliente, faça o trajeto do usuário desde a sua chegada no estacionamento até a entrada do cartório. Observe as informações visuais, ambiente e atividades da equipe. Perceba quais são suas necessidades para entender a necessidade do cliente. Todos gostam de um bom atendimento.

Referências

Manual de Atendimento SEBRAE

http://www.concepcaoconsultoria.com.br/images/upload/file/SEBRAE_SE%202015%20-%20T_I/Documentos%20para%20Consulta/MANUAL%20DE%20ATENDIMENTO%20SEBRAE%202015.pdf

Manual de Atendimento ao Cliente Abendi

http://abendici.org.br/download/manual_atendimento_cliente.pdf

Manual de Atendimento ao Público - Udesc

http://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0_43512400_1476995550.pdf

Manual de Atendimento e Serviço ao Cliente - INV

<https://pt.slideshare.net/randordf/manual-atendimento>



**Associação dos Notários
e Registradores do
Estado de São Paulo**

Sede: Rua Correia Dias, nº 184, 8º andar –
Paraíso – São Paulo/SP CEP: 04104-000
Telefone: (11) 3111-6363
Homepage: www.anoregsp.org.br
E-mail: anoregsp@anoregsp.org.br