



ORIENTAÇÃO COLETIVA COGER Nº 17, DE 19 DE DEZEMBRO 2019.

Expede orientações sobre o atendimento ao público no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina.

O CORREGEDOR-GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SANTA CATARINA, no uso das atribuições que lhe confere o Artigo 14, Incisos IX e XI, da Lei Complementar nº 575 e objetivando aperfeiçoar a atividade finalística, resolve expedir a seguinte **ORIENTAÇÃO COLETIVA**.

CONSIDERANDO que a prestação do serviço de assistência jurídica pela Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina deve ser prestada com respeito aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dispostos no artigo 37, da Constituição da República Federativa do Brasil;

CONSIDERANDO que a qualidade e a eficiência são direitos assegurados aos assistidos da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina, conforme o artigo 5º, II, da Lei Complementar Estadual nº 575 de 2 de agosto de 2012.

CONSIDERANDO que a prestação do serviço de assistência jurídica pela Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina deve observar a urbanidade, o respeito, acessibilidade e a cortesia aos usuários, conforme os artigos 2º, III c/c 5º, I, da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

Art. 1º. O atendimento ao público no âmbito da Defensoria Pública deverá ser pautado nas orientações dispostas no Anexo Único desta Orientação Coletiva.

Art. 2º. Esta Orientação Coletiva deverá ser remetida aos destinatários mediante Memorando-Circular, dispensada a publicação no Diário Oficial Eletrônico.

Florianópolis, 19 de dezembro de 2019.

THIAGO BURLANI NEVES

Corregedor-Geral



1. Considerações gerais

A Constituição da República Federativa do Brasil determina, em seu art. 37, que os serviços públicos devem ser prestados com estrita observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

O art. 5º, inc. II, da Lei Complementar Estadual nº 575/2012, por sua vez, estipula que a qualidade e a eficiência no atendimento são direitos assegurados aos assistidos da Defensoria Pública.

Ademais, a Lei Federal nº 13.460/2017 aponta que a prestação de serviço deve observar a urbanidade, o respeito, acessibilidade e a cortesia aos usuários.

Em razão disso, ciente de que é por meio do atendimento pessoal ou telefônico que as pessoas, em regra, são acolhidas na Instituição e objetivando contribuir com a continua melhoria na prestação da assistência jurídica integral e gratuita à população vulnerável, a Corregedoria-Geral baixa este texto orientador.

2. Atendimento presencial

A Defensoria Pública, por meio do Setor de Triagem (acolhimento, primeiro contato, etc.) atende os assistidos que comparecem à Instituição em busca do serviço público de orientação e assistência jurídica gratuita. Diante da inexistência de atendimento inicial telefônico, a regra vigente é a do comparecimento pessoal com atendimento por algum integrante da Defensoria Pública. Tal fator, por si só, demonstra a importância que o primeiro atendimento tem no âmbito institucional.

No atendimento presencial, que configura uma situação comunicacional de grande impacto junto ao usuário do serviço público, os instantes iniciais são fundamentais para a construção de uma imagem institucional positiva junto ao usuário. Em razão disso, o atendente deve sempre demonstrar simpatia, competência e profissionalismo.

Por tais motivos, o atendimento presencial deve ser balizado por alguns princípios, entre os quais se destacam: a) princípio da competência: usuário espera



que cada pessoa que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da organização e do setor que ele procurou; b) princípio da legitimidade: o usuário deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade e sem discriminações de qualquer natureza; c) princípio da disponibilidade: o atendente representa, para o usuário, a imagem da Instituição e, portanto, o usuário não deve se sentir abandonado, desamparado, sem assistência; e d) princípio da flexibilidade: o atendente deve procurar identificar claramente as necessidades do usuário e realizar esforços para ajudá-lo .

O usuário normalmente determina a qualidade do serviço que lhe foi prestado por meio da análise dos indicadores relacionados à competência, confiabilidade, credibilidade, segurança, facilidade de acesso e clareza na comunicação. Por conta disso, o atendimento presencial deverá ser prestado com presteza, cortesia e flexibilidade. Para tanto, é importante manter a pontualidade (que demonstra respeito aos usuários), a aparência (vestimenta adequada), a cordialidade (usar expressões como por favor e obrigado, por exemplo), o sigilo (com assunto confidenciais), o tom da voz (moderado) e evitar o uso do celular (não utilizar enquanto atende o usuário).

Ainda, necessário lembrar a necessidade de se manter um ambiente limpo e arrumado, evitando-se tanto a poluição visual (excesso de cartazes, etc) quanto a sonora (barulhos inadequados, celular ligado, etc).

Em síntese, o atendimento ao público deve ocorrer pautado na presteza e na urbanidade e priorizar a solução que melhor atende aos interesses e assegura os direitos dos usuários.

3. Atendimento telefônico

No atendimento telefônico, a linguagem se mostra o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor para responder às demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. Por isso,



fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.

Deve-se reforçar a necessidade de se evitar ruído na comunicação telefônica, buscando a mais correta e adequada interação ao telefone, instrumento responsável por grande parte da comunicação entre a Defensoria Pública e seus assistidos. Ao receber uma ligação, o atendente assume a responsabilidade pelas informações prestadas a quem está do outro lado da linha. Por isso, a correta utilização da comunicação telefônica é fator fundamental para economizar tempo, imprimir qualidade aos serviços ofertados à população vulnerável e, por conseguinte, melhorar a imagem institucional.

Em razão disso, a comunicação institucional na área finalística deve ser focada na necessidade do assistido. Em muitos casos, o público constrói uma representação extremamente positiva da Instituição apenas com base na qualidade do atendimento telefônico que lhe é dispensado.

Entretanto, o sucesso da comunicação telefônica requer a adoção de boas práticas. Eis algumas: a) atender rapidamente a chamada; b) identificar a Instituição receptora da chamada e identifica-se; c) identificar o autor da chamada (de modo formal e cordial); d) manter à disposição os equipamentos necessários à adoção de providências derivadas da chamada (computador, caneta, papel, etc); e) ouvir atentamente o assistido, coletar e prestar, de modo claro, as informações necessárias ao atendimento; f) não apressar a chamada (acompanhar o raciocínio do outro interlocutor e não interrompê-lo sem necessidade); e) evitar a utilização de frases como “não sabemos”, “não podemos”, “não temos”; f) solucionar a questão do assistido ou direcioná-lo adequadamente; g) antes de finalizar a chamada, indagar se restou alguma dúvida; e h) retornar as chamadas (derivadas de recados, etc).

Além disso, é importante informar o assistido se a Instituição retornará sua chamada e eventual prazo para que a respectiva resposta à questão seja dada.

Ainda, o atendente deve evitar; a) apatia (demonstração de indiferença); b) má-vontade (atendente tenta se livrar do assistido); c) frieza (tratamento distante, sem envolvimento); d) desdém (atendente se dirige ao usuário com tom de superioridade); e) robotismo (dúvidas ou informações respondidas de forma automática); f) apego às



normas (atendente dá a entender que a organização é inflexível); e g) jogo de responsabilidade (atendente redireciona ligação sem solucionar problema do usuário).

Por fim, vale lembrar que o atendente deve controlar a altura, o tom e o ritmo da voz, eis que esses três quesitos interferem diretamente na qualidade do atendimento telefônico.