

	SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA/SES-MG			
	INSTRUÇÃO DE SERVIÇO			
	Número: INST-SVS-004	Revisão: 00	Página: 1/6	Vigência: 26/09/2022
Título: Atendimento ao público				

1. INTRODUÇÃO

O atendimento ao público caracteriza-se pelo contato que existe, num determinado momento, entre o funcionário da instituição e a pessoa que se beneficia de uma informação ou serviço daquela instituição.

A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue. O serviço prestado deve atender a uma real necessidade do usuário, e deve ser exatamente o que ele espera que seja.

É possível aperfeiçoar o atendimento ao público de forma enfatizar características como agilidade, flexibilidade, cordialidade e, sobretudo, qualidade no trato com o público interno e externo, ofertando padrões que garantam uniformidade e presteza nesse atendimento.

A padronização do atendimento ao público contribui para harmonização do processo de trabalho, da execução e monitoramento das ações pertinentes. A maneira como o profissional atende o público afetará o modo como este percebe a instituição, pois o mesmo a representa no momento do atendimento.

2. OBJETIVO

Definir critérios para padronizar o atendimento ao público no âmbito da Vigilância Sanitária do Estado de Minas Gerais.

3. ABRANGÊNCIA

Este procedimento se aplica a todos profissionais no âmbito da Vigilância Sanitária do Estado de Minas Gerais.

4. REFERÊNCIA

- Universidade do Estado de Santa Catarina. **Manual de Atendimento ao público.**

Disponível em:

CÓPIA INFORMATIVA VÁLIDA POR 24 HORAS APÓS IMPRESSÃO.

A INUTILIZAÇÃO É RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

Impresso em: 22/07/2022 09:37

	SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA/SES-MG			
	INSTRUÇÃO DE SERVIÇO			
	Número: INST-SVS-004	Revisão: 00	Página: 2/6	Vigência: 26/09/2022
Título: Atendimento ao público				

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

Acesso em: 22/07/2022.

- Ministério Público do Estado do Piauí. Manual de atendimento ao público. Disponível em: <https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2020/11/Manual-de-Atendimento-ao-Publico.pdf>. Acesso em 22/07/2022.
- Atendimento-Cliente-Gestão-Pública-LauraCunha.doc. Disponível em: https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/31581/Atendimento_Cliente_Gestao_Publica_Laura%20Cunha.pdf. Acesso em 10/08/2022.

5. DEFINIÇÕES

- **Instituição:** Para fins deste procedimento adota-se a SES/MG como a instituição referenciada.
- **Público externo:** envolve todos os atendidos pela instituição, tais como consumidores, profissionais, instituições públicas e privadas e a comunidade em geral.
- **Público interno:** envolve todos os que trabalham para a instituição, participando ativamente dela. São todos os servidores e colegas de trabalho, tais como membros, servidores, estagiários, colaboradores e terceirizados.

6. SÍMBOLOS E ABREVIATURAS

- **SVS:** Superintendência de Vigilância Sanitária

7. RESPONSABILIDADES

O cumprimento deste procedimento é de responsabilidade de todos profissionais da Vigilância Sanitária do Estado de Minas Gerais.

CÓPIA INFORMATIVA VÁLIDA POR 24 HORAS APÓS IMPRESSÃO.

A INUTILIZAÇÃO É RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

Impresso em: 22/07/2022 09:37

	SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA/SES-MG			
	INSTRUÇÃO DE SERVIÇO			
	Número: INST-SVS-004	Revisão: 00	Página: 3/6	Vigência: 26/09/2022
Título: Atendimento ao público				

8. PRINCIPAIS PASSOS

A seguir serão destacadas as instruções para atendimento ao público por meio de atendimento telefônico, atendimento via e-mail e atendimento presencial ao público externo.

8.1. Atendimento por telefone

Siga as instruções de como atender uma ligação telefônica:

- Ao atender uma ligação, diga em primeiro lugar o nome do setor, o seu nome, e uma saudação. Exemplo: *Vigilância Sanitária, Leany, bom dia!*
- Utilize linguagem formal com pronúncia clara e correta das palavras.
- Mantenha uma voz calma e receptiva, concentrando-se na solicitação do usuário.
- Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa: “Quem quer falar, por favor?”
- Peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto, caso necessário.
- Tenha sempre em mãos o material necessário para anotar qualquer tipo de informação passada pelo interlocutor, tais como caneta, caderno e lista dos telefones e ramais da equipe.
- Caso não consiga solucionar a solicitação do interlocutor, informe a pessoa que se destina o assunto e em seguida transfira a ligação para o ramal desejado.
- Caso não consiga transferir a ligação, registre o recado e encaminhe ao responsável.
- Ao receber recado de que alguém lhe procurou durante uma ausência, não deixe de retornar à ligação.
- Quando ausentar-se do setor, ou em período de férias ou licenças, deixe o telefone desviado para o ramal de quem estiver presente, caso haja algum mecanismo para fazê-lo.
- Lembre-se de acionar a função “espera” do telefone ao tentar buscar informações com outros colegas.
- Utilize o telefone da instituição apenas para assuntos de cunho profissional.

CÓPIA INFORMATIVA VÁLIDA POR 24 HORAS APÓS IMPRESSÃO.

A INUTILIZAÇÃO É RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

Impresso em: 22/07/2022 09:37

	SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA/SES-MG			
	INSTRUÇÃO DE SERVIÇO			
	Número: INST-SVS-004	Revisão: 00	Página: 4/6	Vigência: 26/09/2022
Título: Atendimento ao público				

- Em caso de recebimento de denúncias via telefone, seguir os Procedimentos Operacionais Padrão disponíveis sobre o assunto. Recomenda-se que o denunciante seja instruído a formalizar sua denúncia por meio do “Disque-saúde” (136) ou através do link <https://www.ouvidoriageral.mg.gov.br>. Caso seja pertinente, realize a transferência da ligação para o 136.

8.2 Atendimento ao público via e-mail

A comunicação via e-mail apresenta vantagens como maior discricção e a possibilidade de ser usado como documento. A seguir são destacadas algumas instruções para atendimento ao público via email:

- Cheque os e-mails com frequência.
- Procure responder os e-mails em até 24 horas.
- Depois de receber cada mensagem e ler seu conteúdo, é importante ter uma resposta, mesmo que seja apenas uma confirmação de recebimento.
- Utilize linguagem clara e objetiva e esteja atento às questões ortográficas ao escrever as respostas.
- Sempre que for necessário, encaminhe o e-mail ao setor responsável, para resposta ao demandante.
- Mantenha assinatura digital atualizada, contendo nome, cargo, unidade de exercício.
- Use o e-mail institucional apenas para assuntos relacionados ao trabalho.

8.3 Atendimento presencial ao público externo

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida.

- Ao iniciar o atendimento, cumprimente a pessoa atendida. Frases como “Bom dia” ou “Como vai?” demonstram acolhimento e educação.

CÓPIA INFORMATIVA VÁLIDA POR 24 HORAS APÓS IMPRESSÃO.
A INUTILIZAÇÃO É RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.
Impresso em: 22/07/2022 09:37

	SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA/SES-MG			
	INSTRUÇÃO DE SERVIÇO			
	Número: INST-SVS-004	Revisão: 00	Página: 5/6	Vigência: 26/09/2022
Título: Atendimento ao público				

- Seja proativo. Pergunte à pessoa: “Em que posso ajudar?”.
- Se for o caso, indique um local para a pessoa sentar-se enquanto aguarda.
- Inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa.
- Tenha paciência ao ouvir a pessoa, não a interrompa bruscamente.
- Trate a todos com igualdade e cordialidade.
- Procure ser discreto: discuta apenas assuntos profissionais.
- Se necessário, conduza o visitante ao destino desejado. Por exemplo, se precisar dirigir-se a outro setor.
- Mantenha a calma mesmo com pessoas menos tolerantes.
- Use um tom de voz moderado. Procure transmitir as informações de maneira rápida e correta. Não tendo resposta para a demanda, procure a solução e dê um retorno à pessoa atendida.
- Diante de erros e problemas, peça desculpas, explique o que ocorreu, evitando justificar. Procure corrigir o erro imediatamente ou dizer quando e como o erro será corrigido.

9. DESVIOS E AÇÕES NECESSÁRIAS

No caso de o profissional estar em teletrabalho devem ser disponibilizados os meios de comunicação com o profissional, seja e-mail ou outra forma de comunicação, para que o requerente não fique sem resposta.

10. ANEXOS

Não se aplica.

11. HISTÓRICO

	SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA/SES-MG			
	INSTRUÇÃO DE SERVIÇO			
	Número: INST-SVS-004	Revisão: 00	Página: 6/6	Vigência: 26/09/2022
Título: Atendimento ao público				

Nº. da Revisão	Item	Alterações
00		Emissão inicial

12. APROVAÇÃO

Responsabilidade	Nome	Cargo/Função
Elaborado por:	Leany Gomes Monteiro	EPGS
Revisores da qualidade	Andreia Cristina da Costa	EPGS
	Isabella Maria Ferreira Saraiva Rocha	EPGS
	Kadija Ataíde Soares	EPGS
	Paula Wanderley Rodrigues	EPPGG
	Talita Costa e Silva Brito	EPGS
Verificado por:	Estefânia Viana Sampaio	Coordenadora CGQ
Aprovado por:	Felipe Curzio Laguardia	Superintendente de Vigilância Sanitária
	Alessandro de Souza Melo	Diretor DVMC
	Anderson Macêdo Ramos	Diretor DVSS
	Ângela Ferreira Vieira	Diretora DVAA
	Renata França Leitão de Almeida	Diretora DVEF