

MANUAL DE ATENDIMENTO

em Linguagem Simples
e Humanizado



Sumário

- 01.** Atendimento humanizado - **4**
- 02.** Preparação para o atendimento - **5**
- 03.** Priorização - **6**
- 04.** Dicas de inclusão e acessibilidade - **7**
- 05.** Início do atendimento - **8**
- 06.** Cuidados com documentos recebidos - **10**
- 07.** Comunicação não violenta - **11**
- 08.** Linguagem Simples - **12**
 - 8.1** Principais perfis do público da Justiça - **12**
 - 8.2** Exemplos de Linguagem Simples na prática durante o atendimento - **13**
- 09.** Finalizando o atendimento - **14**
- 10.** Atendimento através do Balcão Virtual - **15**
- 11.** Consulta rápida - **16**
- 12.** Conteúdo complementar - **17**

Apresentação

O atendimento ao público é um dos principais canais de comunicação do Judiciário com o cidadão. É uma oportunidade de fazer a diferença na vida das pessoas e ajudar a resolver seus problemas de forma positiva. A qualidade do nosso atendimento

reflete diretamente na relação de confiança entre o público e a Justiça. Melhorar nossas habilidades no trato com o usuário é de extrema importância para garantir que os serviços sejam prestados de forma eficiente, acessível e com qualidade.

Neste material, você encontrará:

Orientações como realizar um atendimento em linguagem simples

Dicas e boas práticas para um atendimento humanizado e com empatia ao cidadão

01

Atendimento humanizado

Atendimento humanizado é uma abordagem de serviço que se concentra profundamente nas necessidades, sentimentos e experiências individuais das pessoas que estão sendo atendidas.

Mais do que apenas fornecer um serviço ou resolver um problema, o atendimento humanizado busca estabelecer uma conexão genuína e significativa com cada pessoa, reconhecendo e valorizando sua humanidade em todas as interações.

Atendimento humanizado é, portanto, uma prática que coloca o ser humano no centro do atendimento, promovendo uma interação mais respeitosa, empática e clara.

É uma abordagem que beneficia tanto os cidadãos quanto os servidores, construindo um ambiente mais justo e acolhedor para todos.

Elementos do atendimento humanizado

Comunicação clara e acessível

Evitar palavras difíceis e explicar tudo de maneira direta.

Acolhimento e amparo

Criar um espaço onde todos se sintam bem-vindos e confortáveis desde o primeiro contato.

Empatia e respeito

Compreender os sentimentos da outra pessoa, colocando-se no lugar dela e mantendo atenção plena.

02

Preparação para o atendimento

Para garantir um atendimento eficiente, profissional e acolhedor, é essencial seguir uma série de preparativos.

Antes de começar o atendimento, certifique-se de que o balcão de atendimento esteja limpo e organizado. Um ambiente arrumado transmite profissionalismo.

Organize todos os itens essenciais de trabalho ao seu alcance.

Mantenha prontos para uso:

- caneta;
- papel;
- formulários importantes.



03

Priorização

A humanização do atendimento é tratar as pessoas com respeito e compreensão, priorizando suas necessidades.

Uma característica fundamental é a atenção especial a pessoas idosas, gestantes, pessoas com deficiência (PCD) e outras que necessitam de cuidado adicional.

Em relação à pessoa com deficiência, é essencial atendê-la de maneira adequada e inclusiva para garantir que todos os cidadãos tenham acesso igualitário aos serviços oferecidos pelas instituições públicas. Isso promove a dignidade, a autonomia e a participação plena dessas pessoas na sociedade.

Quem tem direito ao atendimento prioritário:

De acordo com a Lei nº 10.048/2000, o atendimento prioritário deve ser dado a:



Pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 anos;



Pessoas acima de 80 anos têm prioridade sobre todos os outros;



Pessoas com deficiência;



Pessoas com transtorno do espectro autista;



Gestantes;



Lactantes;



Pessoas com criança de colo;



Pessoas obesas;



Pessoas com mobilidade reduzida;



Doadores de sangue (até 120 dias após a doação).

04

Dicas de inclusão e acessibilidade

- Seja sensível às limitações das pessoas e adaptável às suas necessidades específicas. Evite fazer perguntas indiscretas ou ofensivas;
- Enquanto aguarda atendimento, pode ser oferecido um assento para um maior conforto e, quando for o caso, priorizar seu atendimento;
- Se o usuário tiver dificuldade de audição, fale de forma mais alta e clara, sem gritar, para facilitar a compreensão;
- Certifique-se de que o ambiente esteja o mais silencioso possível, evitando ruídos de fundo que possam dificultar a comunicação;
- Use recursos visuais, como anotações ou gestos, para complementar a comunicação verbal e facilitar o entendimento;
- Se necessário, repita as informações de forma paciente e compreensiva, até que seja completamente entendido;
- Esteja disposto a oferecer assistência adicional, como acompanhamento de um familiar ou amigo, se o usuário tiver dificuldade de compreender as informações sozinho;
- Trabalhe em equipe com outros funcionários da unidade para garantir que as necessidades de pessoas com deficiência sejam atendidas;
- Se tiver dúvida, perguntar como a pessoa LGBTQIAPN+ gostaria de ser chamada;
- Nunca utilizar termos jocosos ou pejorativos;
- Tratar de acordo com o nome social com o qual a pessoa se apresenta.

05

Início do atendimento

O início do atendimento é a primeira oportunidade para causar uma boa impressão. Um atendimento acolhedor e profissional desde o primeiro momento faz com que o usuário se sinta valorizado e respeitado.

Uma aproximação educada e uma apresentação clara podem fazer uma grande diferença na percepção do usuário sobre a qualidade do serviço.

Ao iniciar o atendimento com cortesia, o atendente demonstra que está preparado e disposto a servir. Isso contribui para estabelecer uma relação de confiança, fundamental para que o usuário se sinta confortável em compartilhar suas necessidades e preocupações com o andamento do seu processo sem se sentir constrangido.



O que fazer

- ✓ Reconheça, o mais breve possível, a presença das pessoas aguardando atendimento;
- ✓ Cumprimente o usuário de maneira respeitosa e educada. Use uma saudação cordial com uma expressão amigável.
- ✓ Se houver demora no atendimento, peça desculpas;
- ✓ Se possível, trate o usuário pelo nome;
- ✓ Demonstre disposição para atender;
- ✓ Escute atentamente, analise bem a informação, apresente questões;
- ✓ Olhe para a pessoa diretamente e demonstre atenção;
- ✓ Mantenha uma postura aberta e receptiva;
- ✓ Preste atenção a sua linguagem corporal (postura, expressões faciais);
- ✓ Mantenha o ambiente de trabalho organizado e limpo;
- ✓ Assegure acomodações adequadas para o usuário.

O que não fazer

- ✗ Não faça outras atividades enquanto estiver falando com o usuário;
- ✗ Não interrompa a pessoa enquanto ela estiver solicitando informações;
- ✗ Evite deixar pilhas de papel, processos e documentos desorganizados sobre a mesa ou balcão;
- ✗ Não deixe a pessoa esperando - Ao chegar ao seu setor, mesmo que esteja ocupado, cumprimente a pessoa e informe que a atenderá em seguida.

06

Cuidados com os documentos recebidos

No balcão de atendimento, o cuidado com os documentos recebidos é muito importante. Esses documentos frequentemente contêm informações essenciais para a resolu-

ção de questões dos usuários. Se danificados, podem comprometer processos importantes, causando atrasos e prejuízos tanto para a instituição quanto para os usuários.

Manuseie os documentos de forma cuidadosa para garantir a eficiência e segurança do atendimento.

É sua responsabilidade garantir que os documentos sejam devolvidos nas mesmas condições em que foram entregues.



07

Comunicação não violenta

‘Comunicação Não Violenta’ ou ‘Linguagem Não Violenta’ é um jeito de se comunicar que prioriza o fortalecimento de laços e a continuidade de bons relacionamentos. Ela se baseia na compaixão, na empatia e no respeito, buscando uma forma de se expressar que não seja agressiva ou violenta.

No atendimento ao público, usar esse método significa identificar emoções tanto na fala quanto nos gestos e expressões, para se conectar com as pessoas e escolher palavras que não apenas informem, mas também confortem e acolham.

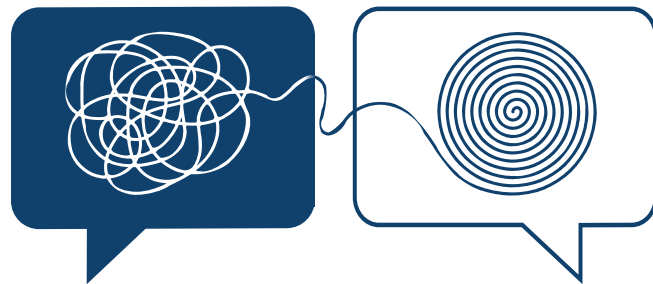
Usar a Comunicação Não Violenta ajuda a evitar mal-entendidos e conflitos, criando um espaço seguro para que as pessoas possam expressar suas dúvidas e preocupações, sem medo de serem julgadas ou maltratadas. É uma ferramenta poderosa para desfazer situações tensas.



08

Linguagem Simples

A linguagem simples é um jeito de se comunicar que ajuda as pessoas a entenderem facilmente o que você está dizendo. Seu objetivo é tornar a comunicação mais acessível, objetiva e inclusiva para o público, independentemente do seu nível de conhecimento ou familiaridade com o assunto.



Na Justiça, a linguagem simples é uma ferramenta importante para transmitir informações complexas de forma clara, ajudando a ‘traduzir’ o ‘juridiquês’, que é o linguajar extremamente formal e rebuscado utilizado correntemente na Justiça. Isso ajuda a superar a dificuldade de se comunicar sobre assuntos jurídicos complicados.

Devemos considerar que os usuários que buscam informações no balcão (presencial ou virtual) apresentam perfis diferentes, definidos por seus níveis de instrução e familiaridade com o tema jurídico. Por isso, é fundamental adaptar a comunicação a esses perfis para garantir que a informação seja acessível e compreensível para todos.

8.1 Principais perfis do público da Justiça

Advogados - Como profissional do Direito, o advogado possui experiência e conhecimento técnico e jurídico, o que o capacita a compreender mais facilmente as questões legais. Então, ao buscar informações, o advogado pode preferir uma abordagem mais objetiva e direta.

Partes envolvidas nos processos judiciais – Por não possuir formação jurídica profissional, o cidadão leigo não conhece os termos, conceitos e prazos legais. Por isso, necessita de atendimento mais personalizado e empático, realizado em uma linguagem mais simples e com explicações mais detalhadas.

8.2 Exemplos de linguagem simples na prática durante o atendimento

| FRASES COMUNS NO ATENDIMENTO | COM O USO DA LINGUAGEM SIMPLES |
|--|--|
| Os autos estão conclusos. | O processo foi enviado para o juiz. |
| A sentença prolatada pelo magistrado deferiu parcialmente os pedidos da inicial. | O juiz deu uma sentença concordando com alguns dos pedidos feitos por (falar o nome da parte). |
| O processo está aguardando o trânsito em julgado. | O processo está aguardando acabar o prazo que as partes têm para apresentar um recurso. |
| O réu foi declarado revel. | O juiz verificou que o réu foi avisado oficialmente sobre o processo, mas não se defendeu no processo. |
| Foi determinada a expedição do mandado de pagamento do valor incontroverso. | O juiz determinou que o cartório fizesse o mandado de pagamento no valor que (falar o nome da parte) já reconheceu ser devido. |
| A outra parte já foi intimada, mas ficou-se inerte. | A outra parte já foi comunicada da decisão, mas não tomou nenhuma ação. |

09

Finalizando o atendimento

Ao terminar o atendimento, é recomendável perguntar ao usuário se ele compreendeu corretamente as informações fornecidas ou mesmo se ainda existe alguma dúvida. Isso pode ajudar a identificar e corrigir mal-entendidos.

Todas as informações fornecidas são muito importantes. Elas podem ajudar o usuário a tomar decisões certas sobre o seu processo.

Por isso, um atendimento mal feito, com informações confusas ou imprecisas, pode causar problemas, gerando dúvidas, atrasos e prejuízos. Isso pode afetar negativamente o resultado do processo.

Validar o atendimento oferece uma oportunidade para coletar a opinião dos usuários, o que pode ser utilizado para identificar áreas de melhoria no processo de atendimento. Comentários sobre a clareza das informações, a eficiência do serviço e a cordialidade do atendente são valiosos para melhorar continuamente o atendimento.



10

Atendimento através do Balcão Virtual

Os servidores devem estar igualmente preparados para oferecer um serviço de qualidade no ambiente digital, que requer habilidades específicas e adaptação às novas tecnologias.

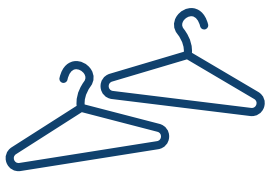
Além do atendimento presencial, o Poder Judiciário disponibiliza a modalidade de atendimento online, conhecida por Balcão Virtual.



São dicas próprias para o ambiente virtual:



Escolha um ambiente propício para atendimento virtual: selecione um ambiente silencioso, livre de ruídos e com iluminação adequada. Evite locais com muito movimento ou barulho ao redor, pois isso pode prejudicar a concentração e a clareza da comunicação durante o atendimento.



Vista-se de forma adequada: mesmo que o atendimento seja virtual, a maneira como você se veste e se apresenta é importante para transmitir profissionalismo e credibilidade. Assim, como no atendimento presencial, escolha uma vestimenta adequada e formal.



Familiarize-se com o sistema: conheça bem as funcionalidades e recursos disponíveis na plataforma Microsoft Teams, onde é prestado o balcão virtual. Esse conhecimento permitirá que você ofereça um atendimento mais eficiente e consiga orientar os usuários de forma clara e precisa sobre como eles devem utilizar os recursos da plataforma.



Tenha os equipamentos necessários para a videoconferência: recomenda-se ter fone de ouvido, microfone e câmera disponíveis para uso. Esses equipamentos são essenciais para proporcionar uma experiência de atendimento virtual mais interativa, eficiente e satisfatória para os usuários.

11

Consulta rápida

- ✓ **Atenção** – Ouça atentamente o usuário, demonstrando interesse no assunto e sem interrompê-lo bruscamente.
- ✓ **Empatia** – Coloque-se no lugar do usuário, demonstrando compreensão pelas dificuldades e frustrações que ele possa estar enfrentando.
- ✓ **Interesse** – Mantenha o foco no atendimento e evite comportamentos que possam ser interpretados como falta de atenção ou desinteresse pelo usuário, tais como atender telefonemas, utilizar o celular ou conversar com colegas sobre assuntos pessoais.
- ✓ **Autocontrole** – Mantenha uma postura calma, paciente, acolhedora e com a voz em tom moderado mesmo em situações de estresse ou conflito. Jamais discuta ou seja agressivo. Se perceber que não está conseguindo resolver o problema, chame um colega ou seu chefe.
- ✓ **Linguagem Simples** – Dependendo do perfil do usuário, utilize a linguagem simples – priorize a clareza, objetividade e simplicidade na comunicação, utilizando frases curtas, vocabulário acessível e evitando construções complexas.
- ✓ **Retratação** – Se cometer algum erro, peça desculpas, pois isso ameniza a falha e mostra seu comprometimento em oferecer um serviço de excelência.
- ✓ **Validação do atendimento** – Ao concluir o atendimento, assegure-se de que todas as dúvidas do usuário tenham sido devidamente esclarecidas.
- ✓ **Pesquisa de opinião** – Caso haja uma pesquisa de satisfação em andamento na unidade sobre o atendimento, oriente o usuário sobre como participar da enquete e incentive-o, demonstrando a importância da opinião do usuário para a melhoria contínua dos serviços prestados.
- ✓ **Ouvidoria** – Em caso de reclamação ou sugestão, informe ao usuário sobre a existência da Ouvidoria e como contatá-la.
- ✓ **Capacitação** – É fundamental ter uma visão geral de todas as atividades realizadas dentro da unidade, bem como manter-se atualizado sobre os procedimentos cartorários.
- ✓ **Treinamento** – É papel do gestor da unidade preparar e capacitar adequadamente os funcionários antes de que eles iniciem suas funções de atendimento no balcão.

12

Conteúdo complementar

Legislação:

- Estatuto da Pessoa Idosa, Lei 10471/2003
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm
- Atendimento Prioritário, Lei 14.626/2023
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Lei/L14626.htm
- Conselho Nacional do MP
https://www.cnmp.mp.br/portal/images/MANUAL_OUVIDORIA_WEB.pdf

Vídeos:

- https://www.youtube.com/watch?v=P_QbRSx3vio
- <https://www.youtube.com/watch?v=8NQcL-TnGBw>
- <https://www.youtube.com/watch?v=Vpermkll14M>

Links (Manuais e Sites):

- <https://gestaopublicaeficiente.com.br/wp-content/uploads/Cartilha-Excelencia-e-Boas-Praticas-Prefeitura-de-Vitoria.pdf>
- <https://radar.ibegesp.org.br/a-necessidade-de-humanizacao-na-prestacao-de-servicos-publicos/>
- <https://www.zendesk.com.br/blog/atendimento-humanizado/>
- https://www.tjsc.jus.br/web/servidor/dicas-de-gestao/-/asset_publisher/Vzr9I2D1M5Lh/content/atendimento-humanizado
- https://www.mpggo.mp.br/portalweb/hp/41/docs/cartilha_atendimento_pessoa_com_deficiencia_aureaeditora.pdf
- <https://inclusao.enap.gov.br/news/dicas-de-atendimento-ao-publico-com-deficiencia/>

