

Protocolo de Atendimento Humanizado e em Linguagem Simples



BALCÃO VIRTUAL



01. Prepare-se

- Organize o lugar onde será feito o atendimento.
- Escolha um ambiente silencioso e livre de distrações.
- Verifique se o computador, câmera, fones de ouvido, microfone e os sistemas de consulta estão prontos para uso.
- Desfoque sua imagem de fundo.



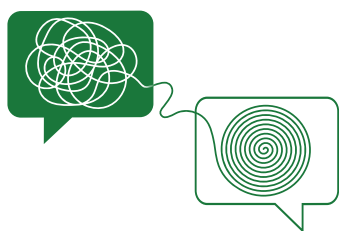
02. Inicie o Atendimento

- Cumprimente o usuário de maneira respeitosa e formal.
- Inicie prontamente o atendimento.



03. Durante o Atendimento

- Ouça atentamente o que o usuário tem a dizer.
- Faça perguntas claras para compreender melhor as necessidades e dificuldades apresentadas.
- Mantenha o foco no atendimento, demonstrando interesse em ajudar



04. Use Linguagem Simples

- Adapte sua comunicação ao perfil do usuário, utilizando termos simples e claros.
- Evite jargões técnicos.
- Explique os termos jurídicos quando necessário.



05. Atitudes Recomendadas

- Evite comportamentos que possam ser interpretados como falta de atenção ou desinteresse pelo usuário.
- Jamais discuta com o usuário
- Adote uma postura calma, mesmo em situações de estresse.



06. Valide o Atendimento

- Ao final do atendimento, pergunte se todas as dúvidas foram esclarecidas.