

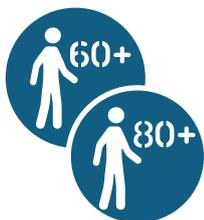
Protocolo de Atendimento Humanizado e em Linguagem Simples

PRESENCIAL



01. Prepare-se

- Organize o balcão de atendimento garantindo que o espaço esteja limpo e ordenado.
- Verifique se o computador de apoio e os sistemas de consulta estejam prontos para uso.



02. Priorize

- Dê preferência às prioridades legais na fila como pessoas idosas, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas com transtorno do espectro do autismo e doadores de sangue (até 120 dias após a doação).



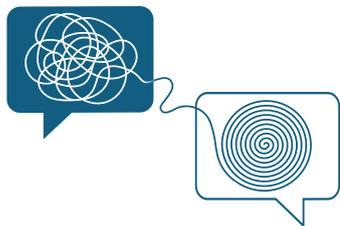
03. Inicie o Atendimento

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



04. Cuide dos Documentos Recebidos

- Mantenha os documentos recebidos em local seguro e organizado.
- Garanta que os documentos sejam devolvidos nas mesmas condições em que foram entregues.



05. Escute

- Ouça atentamente o usuário.
- Faça perguntas claras para compreender melhor as necessidades e dificuldades apresentadas.
- Mantenha o foco no atendimento, demonstrando interesse em ajudar.
- Adote uma postura calma, mesmo em situações de estresse.
- Jamais discuta.



06. Use Linguagem Simples

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



07. Valide o Atendimento

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