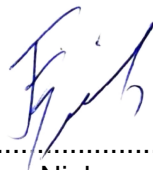
	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 1 de 15

MANUAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NBR ISO 9001


“A empresa é o que os seus clientes pensam dela” - Peter Drucker

Este Manual de Atendimento é propriedade exclusiva da Cooperativa de Eletricidade de São Ludgero - **CEGERO**, e sua reprodução e/ou distribuição é de responsabilidade do Sistema de Gestão Integrado para os funcionários.



Francisco Niehues Neto
Presidente

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Franciéli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 2 de 15

SUMÁRIO DO MANUAL

CAPÍTULO 1 – CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.1 OBJETIVO

1.2 CAMPO DE APLICAÇÃO

1.3 TERMOS, DEFINIÇÕES E SIGLAS

1.4 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAPÍTULO 2 – QUEM SÃO NOSSOS CONSUMIDORES

CAPÍTULO 3 – CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM CONSUMIDORES

CAPÍTULO 4 – POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

4.1 ORIENTAÇÕES

4.2 APRESENTAÇÃO PESSOAL

4.3 ATENDIMENTO TELEFÔNICO

4.3.1 Recebendo ligações


4.3.2 Realizando ligações

4.4 ATENDIMENTO PRESENCIAL

4.5 ATENDIMENTO POR E-MAIL

CAPÍTULO 5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 3 de 15

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.1 OBJETIVO

Este manual tem por objetivo estabelecer diretrizes e padrões de qualidade com o intuito de reforçar a busca contínua de excelência no atendimento aos consumidores.

1.2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Este manual de atendimento destina-se a todos os colaboradores da COOPERATIVA DE ELETRICIDADE DE SÃO LUDGERO - CEGERO.

1.3 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1.3.1 Manual de Atendimento. Unimed Florianópolis, 2019.

1.3.1 Guia de Atendimento por Excelência. Embrapa Estudos e Capacitação, 2019.

2. QUEM SÃO NOSSOS CONSUMIDORES

Nossos consumidores são as pessoas físicas e jurídicas que residem ou possuem atividades em todo o município de São Ludgero e em parte dos municípios circunvizinhos de Tubarão, Braço do Norte, Orleans e Pedras Grandes, sendo classificados em consumidores:


- Residenciais;
- Comerciais;
- Industriais;
- Rurais;
- Poder público; e
- Serviço público.

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM CONSUMIDORES

Por meio dos canais de atendimento, os consumidores solicitam serviços, esclarecem dúvidas e informações, fazem reclamações ou sugestões sobre os serviços prestados pela Cegero. O atendimento ocorre em dois períodos, o comercial e o emergencial:

- a. O horário comercial ocorre no período matutino das 07h30min às 12h e vespertino das 13h30min às 17h48min. Nesse período são realizados todos os tipos de atendimento previstos, incluindo as chamadas emergenciais.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 4 de 15

- b. O horário emergencial ocorre no período noturno das 17h48min às 07h30min. Nesse período somente são realizados os atendimentos emergenciais, ou seja, aqueles ligados à falta de energia e risco à segurança de terceiros.

Os meios utilizados para o atendimento comercial ou emergencial são:


- a. Atendimento telefônico: Atendimento disponível gratuitamente aos consumidores por meio do número 0800 644 6066, que permite a realização de chamadas com o objetivo de esclarecer dúvidas e informações sobre o fornecimento de energia, registrar reclamações, sugestões, solicitações de serviços emergenciais e comerciais, tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas.
- b. Atendimento presencial na sede administrativa da Cegero: Atendimento que permite, presencialmente, esclarecer dúvidas e informações sobre o fornecimento de energia, registrar reclamações, sugestões, solicitações de serviços emergenciais e comerciais, tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas. No horário emergencial, o atendimento presencial fica restrito somente a casos emergenciais nos quais o consumidor não conseguiu contato telefônico com a Cegero. Em condições normais, não são realizados atendimentos presenciais no horário emergencial.
- c. Atendimento Eletrônico / Agência virtual: Atendimento que permite de maneira virtual, consultar informações sobre a unidade consumidora e registrar solicitações de serviços, tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas.

4. POLITICA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

A adoção e divulgação dos padrões de qualidade no atendimento configuram-se em instrumentos valiosos para assegurar o comprometimento com a excelência no atendimento ao consumidor. Sabendo disso, a Cegero adotou uma política composta por um conjunto de princípios e padrões a serem seguidos por todos os colaboradores, a fim de melhorar o atendimento prestado pela Cooperativa.

A “Visão do Cliente” é a característica indispensável do perfil de qualquer pessoa que faça atendimento. Conforme Peter Drucker, “A empresa é o que os seus clientes pensam dela”.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 5 de 15

O interesse em buscar a solução para o problema ou solicitação do cliente e, principalmente, o saber ouvir, são os principais quesitos para haver a excelência efetiva no relacionamento com o cliente, seja ele externo ou interno.


Nesse sentido, é necessário a definição de um padrão de atendimento para garantir um atendimento personalizado, humanizado e com credibilidade. O padrão de atendimento Cegero preconiza que – para encantar e personalizar o atendimento – é necessário preservar a prática da “humanização no atendimento e boa comunicação”.

4.1 ORIENTAÇÕES

Portanto, seguem as orientações que devem ser adotadas no atendimento do cliente externo e interno, seja presencial ou via telefone:

- ✓ Ser ético;
- ✓ Prometer ao cliente somente o que poderá cumprir;
- ✓ Responder de forma clara, fundamentada, com informações corretas e análise das consequências. A boa entonação de voz é critério importante no momento de interagir com qualquer cliente, seja externo ou interno;
- ✓ Causar boa impressão, pois o colaborador representa a Cooperativa;
- ✓ Atender o cliente de forma atenciosa, acolhedora e formal;
- ✓ Buscar constantemente aprimorar a qualidade de cada atendimento realizado;
- ✓ Manter sempre o bom humor, pois um atendimento de qualidade começa sempre com um sorriso;
- ✓ Ouvir o cliente para saber sua necessidade e demonstrar interesse por meio dos indicativos de escuta, olhar ou de palavras;
- ✓ Conhecer o cliente é fundamental;
- ✓ Conduzir bem o atendimento, questionar, quando necessário, no entanto, nunca interromper o cliente;
- ✓ Sempre chamar o cliente pelo nome, pois essa prática, além de personalizar o atendimento, auxilia o estreitamento das relações interpessoais;
- ✓ Caso venha a esquecer o nome da pessoa, chame-o por senhor ou senhora;
- ✓ Colocar-se no lugar do cliente para tratá-lo como você gostaria de ser tratado;
- ✓ Ser ágil na resolução dos problemas;
- ✓ Sempre pedir o consentimento do cliente para que o aguarde enquanto busca qualquer informação;
- ✓ Explicar o motivo e tempo necessário quando a solução de uma solicitação necessitar passar para um segundo nível de atendimento;

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 6 de 15

- ✓ Certificar-se de que todas as dúvidas – de todos os atendimentos – foram esclarecidas;
- ✓ Dar atenção aos detalhes, realizar as conferências dos dados do cliente, do processo e fazer o registro do atendimento;
- ✓ Prestar total atenção em informações que causam insatisfação aos clientes;
- ✓ Registrar nos canais de comunicação e, se possível, resolver imediatamente;
- ✓ Respeitar as características e peculiaridades de cada cliente;
- ✓ Moldar o nível de linguagem gramatical e técnica, bem como a utilização de pronomes de tratamento nos atendimentos aos clientes. Exemplo: “Bom dia, em que posso lhe ajudar?”. Fazer com que o cliente se sinta único;
- ✓ Evitar a utilização de gírias, expressões informais, regionais e vícios de linguagem;
- ✓ Mostrar entusiasmo e postura positiva mesmo em situações de atendimentos considerados difíceis e delicados;
- ✓ Demonstrar postura profissional e nunca denegrir a imagem da Cooperativa, ou de um colega de trabalho em frente ao cliente;
- ✓ Buscar a solução para o problema do cliente é a atitude correta a ser tomada;
- ✓ Demonstrar equilíbrio emocional em todo atendimento. O colaborador representa a Cegero e, por esse motivo, a emoção não deve transpor os limites da razão;
- ✓ O cliente deve ser tratado com profissionalismo;
- ✓ Transferir a ligação com critérios e informações que evitem que o cliente repita a mesma história para outra pessoa;
- ✓ Finalizar o atendimento de forma cordial e formal.


Entre as orientações acima descritas, de maneira resumida o cliente quer ser atendido:

- a. Com um sorriso: recepcione o cliente com sorriso no rosto, cumprimente-o e se coloque à disposição;
- b. Com rapidez: que suas necessidades sejam atendidas sem demora;
- c. Com cortesia: que em todas as situações devem prevalecer o respeito e a educação;
- d. Com honestidade: todas as promessas são verdadeiras e serão cumpridas;
- e. Com profissionalismo: competência naquilo que se propõe fazer;
- f. Com interesse: vontade de ajudar;
- g. Como pessoa especial: para que se sinta importante e valorizado.

4.2 APRESENTAÇÃO PESSOAL

Os colaboradores que realizam contato presencial com os clientes devem ter uma apresentação individual impecável, utilizar uniforme e no setor comercial usar o crachá/broche de identificação. Mantenha-se com excelente aparência pessoal:

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 7 de 15

- ✓ As unhas devem estar sempre limpas, tratadas e aparadas;
- ✓ A roupa deve estar sempre limpa;
- ✓ Apresente-se sempre bem barbeado ou com a barba bem aparada;
- ✓ Usar maquiagem discreta;
- ✓ Usar adornos discretos (anéis, pulseiras e brincos);
- ✓ Não usar saias e blusas excessivamente curtas ou apertadas;
- ✓ O cabelo faz parte de sua apresentação pessoal, por isso, mantenha-o limpo;
- ✓ Em dias de grande movimento, sugere-se que o mantenha preso, pois isso ajudará no desempenho de suas atividades;
- ✓ Os sapatos ideais para o ambiente de trabalho devem ser confortáveis e de acordo com o perfil do uniforme;
- ✓ Evite sapatos barulhentos;
- ✓ Evite usar perfume muito forte, que exala o aroma por onde você passa;
- ✓ É obrigatório o uso de uniformes no local de trabalho, incluindo os colaboradores que trabalham em turno de revezamento;
- ✓ **Com relação a roupas e casacos complementares, em épocas de frio intenso, os mesmos devem manter o padrão de cores dos demais uniformes, no caso dos colaboradores do escritório, casaco preto ou azul marinho. No caso dos colaboradores do campo, casaco preto, azul marinho ou cinza.**

Atenção ao uso do celular:


- ✓ O celular é um aparelho necessário, mas inconveniente. Ao atender o celular, sendo o assunto particular, seja breve e fale discretamente. O seu assunto pertence somente a você.
- ✓ Quando se fala ao telefone celular, é comum aumentar o tom de voz. Procure falar baixo.
- ✓ Mantenha-o no modo silencioso.
- ✓ O telefone celular alheio está tocando e seu dono não está no local, deixe-o tocar. Telefone celular é um objeto pessoal.
- ✓ Não atenda o telefone celular enquanto atende um cliente.

4.3 ATENDIMENTO TELEFÔNICO

4.3.1 Recebendo ligações


- a. **Atender prontamente:** o atendimento às chamadas telefônicas deve ser efetuado até o terceiro toque, demonstrando atenção e interesse pela pessoa e pelo assunto do qual está tratando.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 8 de 15


- b. **Identificar-se e cumprimentar o cliente:** o atendimento padrão é feito da seguinte forma: o nome da empresa + o nome de quem atende + saudação (bom dia, boa tarde, boa noite). Sugestão: “Cegero, Fulano, Bom dia!”. Com exceção dos casos em que há gravação eletrônica que identifique a empresa. Nesse caso, o atendente poderá somente identificar-se e cumprimentar o cliente. Em caso de nomes repetidos no mesmo setor, utilizar – preferencialmente – o nome e sobrenome para se identificar.
- c. **Sorria ao falar no telefone:** mesmo não estando em sua frente, o cliente nota se você está sorrindo e demonstrando vontade de atendê-lo.
- d. **Utilizar pronomes de tratamento:** utilizar formas de tratamento como “senhor e senhora”. Não utilizar pronomes de tratamento impessoais, como “querido,” “amigo”, “fofa”, “irmão”, “chapa”, “dona”. Em caso de clientes jovens, a não ser que estes peçam para serem chamados por “você”, deverá ser utilizada a mesma forma de tratamento.
- e. **Chamar o cliente pelo nome:** personalizar o atendimento. São os pequenos detalhes no atendimento que fazem a grande diferença para o cliente. Perguntar o nome do cliente no início e o intercalar durante o atendimento. Cuidar com a repetição exagerada.
- f. **Utilizar entonação de voz adequada:** o fone deve estar, aproximadamente, a três dedos da boca (5 a 7 cm). O tom de voz deve ser normal: nem muito baixo, nem muito alto e constante durante todo o atendimento.
- g. **Utilizar a gramática, linguagem e expressões adequadas:** utilizar a forma culta da língua portuguesa durante o atendimento, com a conjugação correta dos verbos. Evitar a utilização de gírias, palavras no diminutivo (momentinho, minutinho), expressões regionais, informais (tchau tchau, tá) ou verbos no gerúndio (aguardando, encaminhando).
- h. **Evitar vícios de linguagem:** será considerado vício de linguagem a utilização superior a três vezes da mesma palavra durante o atendimento. Exemplos: “aham”, “né”, “tá”, “ok”, “uhum”, “hum”.
- i. **Ser cordial:** ser educado, simpático e agradável durante todo o atendimento. Utilizar expressões cordiais como: “por favor”, “por gentileza” e “obrigado”.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 9 de 15


- j. **Ser claro e objetivo:** procurar explicar para o cliente da maneira mais clara e objetiva possível para evitar demora no atendimento.
- k. **Ser ágil no atendimento:** os clientes almejam receber o que esperam o mais rápido possível e de forma correta.
- l. **Conduzir o atendimento:** se o cliente prolongar muito as explicações, cabe ao atendente conduzir o atendimento da melhor forma, para que este seja breve, contudo, o problema do cliente deverá ser solucionado.
- m. **Saber questionar:** muitas vezes o cliente não sabe expressar sua necessidade. Perguntar sempre que não entender algo ou precisar de explicações adicionais. Cabe ao atendente auxiliar nos questionamentos para poder prestar o melhor atendimento possível.
- n. **Demonstrar segurança ao transmitir informações:** conhecer os procedimentos para poder conduzir as respostas e repassar as informações de maneira natural e segura, para não deixar dúvidas. O atendente deve falar sempre na primeira pessoa do plural (NÓS), pois está falando em nome da Cegero e não em seu nome. Ex: “Nós estamos analisando seu pedido” e não “Estou analisando”.
- o. **Esclarecer as dúvidas do cliente:** esclarecer todas as dúvidas do cliente e certificar-se de que ele entendeu. Falar pausadamente, de modo que o cliente entenda o que está sendo transmitido.
- p. **Demonstrar habilidade na escuta:** ouvir atentamente o que o cliente transmite, demonstrar atenção por meio de expressões que indiquem entendimento daquilo que está sendo relatado e não interromper, ou seja, ser solidário à questão do cliente. São exemplos de sinais de escuta: sim, correto, entendo, compreendo, tudo bem, certo, claro ou repetir o que o cliente está falando (em caso de números, por exemplo).
- q. **Não interromper o cliente:** o atendente deve conduzir o atendimento e procurar não o interromper, no entanto, caso seja necessário para conduzir o atendimento, o momento certo de interromper é quando se faz uma pausa no discurso para respiração. Pode-se utilizar a seguinte saída: “Eu compreendo, senhor, desculpe interrompê-lo, mas...”

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 10 de 15

- r. **Solicitar que o cliente aguarde enquanto busca a informação:** quando for necessário ausentar-se para obter informações, sempre solicitar que o cliente aguarde. Utilizar expressões como: “O senhor pode aguardar um momento, por favor?”. Não esquecer de colocar o telefone no “mute” enquanto busca informações. Quando o tempo para a busca de informações for muito longo, o atendente deverá retornar, preferencialmente a cada 30 segundos, e pedir que o cliente aguarde mais um momento. Ao retornar, agradecer o cliente por ter aguardado, exemplo: “Senhor/nome da pessoa, obrigado por ter aguardado”.
- s. **Ser prestativo, demonstrar interesse:** atender o cliente e demonstrar interesse por ele e pelo seu problema.
- t. **Demonstrar postura profissional:** não denegrir a imagem da empresa, isso demonstra falta de postura e profissionalismo.
- u. **Demonstrar equilíbrio emocional:** o atendente não deve exaltar-se durante o atendimento, perder a calma com o cliente ou ser agressivo. Se for ofendido pelo cliente, deverá adverti-lo de que não continuará o atendimento, caso este não mude a forma de tratamento, podendo – inclusive – desligar a ligação após comunicar ao cliente. Os casos em que o atendente não conseguir manter diálogo com o cliente, sem possibilidade de resolubilidade de seu problema naquele momento, serão considerados como ofensa.
- v. **Atualizar os dados cadastrais do cliente:** todos são responsáveis pela atualização dos dados cadastrais do cliente. O atendimento telefônico é uma ótima oportunidade.
- w. **Finalizar o atendimento de forma cordial e formal:** após a conclusão da ligação, o atendente deve despedir-se cordialmente e, de preferência, desejar ao cliente um bom dia/boa tarde/boa noite.
- x. **Transferir a ligação do cliente com critérios:** o cliente deve falar no máximo com duas pessoas distintas, para que isso ocorra, antes de transferir a ligação, certifique-se da necessidade do cliente e transfira para a pessoa que realmente poderá ajudá-lo. Avise-o de que irá transferir a ligação e informe quem irá atendê-lo. Explique o problema à pessoa que irá solucioná-lo para que o cliente não tenha que repetir.
- y. Caso você seja a segunda pessoa com quem o cliente está falando e não é a pessoa que irá atendê-lo, anote os dados do cliente e informe que o responsável pela sua

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 11 de 15

demanda entrará em contato. Comunique a pessoa responsável e certifique-se de que esta retornou à ligação.


Exemplos quanto à transferência:

- Situação 1: - “Sr. Nome do Cliente, aguarde um momento que irei transferir a sua ligação para a pessoa/área responsável.” Aguarde até que o responsável pelo atendimento atenda e passe a informação de quem está na linha, se o cliente adiantar o assunto, antecipe para o responsável a fim de que o cliente não repita sua solicitação.
- Situação 2: Se o responsável não puder atender, informe ao cliente: “Sr. Nome do Cliente, o responsável não pode atender no momento, o senhor deseja falar com outra pessoa, deixar recado ou prefere que retornemos à ligação assim que o responsável estiver disponível?”
- Situação 3: Se o ramal estiver ocupado, informe ao solicitante: “Sr. Nome do Cliente, o ramal está ocupado, o senhor deseja falar com outra pessoa, deixar recado ou prefere que retornemos à ligação assim que o responsável estiver disponível?”
- Situação 4: Se o responsável não estiver, informe ao cliente: “Sr. Nome do Cliente, o responsável não está no momento, gostaria de deixar recado?”
- Caso seja necessário deixar o cliente aguardando, avise o que vai fazer antes.
- Não se esqueça de anotar e compartilhar as informações que o cliente forneceu.
- Confirme os dados para evitar erros, e se não entender nome ou sobrenome, não tenha receio de solicitar para que a pessoa soletrasse para você. Diga: “Desculpe-me, Sr. Cliente Cegero, não entendi muito bem. Pode repetir (ou soletrar), por gentileza, seu nome, sobrenome e/ou da sua empresa?”

4.3.2 Realizando ligações

- a. **Identificar-se e cumprimentar o cliente:** ao ligar para um cliente, identificar-se e, preferencialmente, informar o nome e sobrenome. Sugestão: “Boa tarde, aqui é Fulana Silva, da Cegero. Por gentileza, com quem eu falo? Sr. João, estou ligando por...”.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____


	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 12 de 15

- b. **Conduzir o atendimento:** o atendente deve ter em mãos todas as informações necessárias para a realização do contato e falar de forma confiante. Antes disso, é necessário analisar qualquer tentativa de contato anterior.

4.4 ATENDIMENTO PRESENCIAL


- a. **Atender prontamente:** o atendimento deverá ser realizado assim que finalizar o preenchimento no sistema do último atendimento.
- b. **Cumprimentar o cliente:** recepcione o cliente com sorriso no rosto, cumprimente-o (bom dia, boa tarde, boa noite) e se coloque à disposição: Sugestão: “Bom dia, em que posso ajudá-lo?”.
- c. **Utilizar pronome de tratamento:** utilizar formas de tratamento como “Senhor e senhora”. Não deverão ser utilizados pronomes de tratamento impessoais, como “querido”, “amigo”, “fofa”, “irmão”, “chapa”, “dona”. No caso de clientes jovens, a não ser que estes peçam para serem chamados por “você”, deverá ser utilizado o mesmo tratamento.
- d. **Chamar o cliente pelo nome:** personalize o atendimento. São os pequenos detalhes no atendimento que fazem grande diferença para o cliente. Pergunte o nome do cliente no início e o intercale durante o atendimento. Cuidar com a repetição exagerada.
- e. **Utilizar entonação de voz adequada:** o tom de voz deve ser normal, nem muito baixo, nem muito alto e constante durante todo o atendimento.
- f. **Utilizar a gramática, linguagem e expressões adequadas:** utilizar a forma culta da língua portuguesa durante o atendimento, com a conjugação correta dos verbos. Evitar a utilização de gírias, palavras no diminutivo (momentinho, minutinho), expressões regionais, informais (tchau tchau, tá) ou verbos no gerúndio (aguardando, encaminhando).
- g. **Evitar vícios de linguagem:** será considerado um vício de linguagem a utilização superior a três vezes da mesma palavra durante o atendimento. Exemplos: “aham”, “né”, “ta”, “ok”, “uhum”, “hum”.
- h. **Ser cordial:** ser educado, simpático e agradável durante todo o atendimento. Utilizar expressões cordiais como: “por favor”, “por gentileza” e “obrigado”.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 13 de 15

- i. **Ser claro e objetivo:** procurar explicar para o cliente da maneira mais clara e objetiva possível para evitar demora no atendimento.
- j. **Ser ágil no atendimento:** os clientes almejam receber o que esperam o mais rápido possível e de forma correta.
- k. **Conduzir o atendimento:** caso o cliente se alongue muito nas explicações, cabe ao atendente conduzir o atendimento da melhor forma, para que este seja breve, porém, o problema do cliente deverá ser solucionado.
- l. **Saber questionar:** muitas vezes o cliente não sabe expressar sua necessidade. Faça perguntas sempre que não entender algo ou precisar de explicações adicionais. Cabe ao atendente auxiliar nos questionamentos para poder prestar o melhor atendimento possível.
- m. **Demonstrar segurança ao transmitir informações:** conhecer os procedimentos para poder conduzir as respostas e repassar as informações de maneira natural e segura, não deixando dúvidas. O atendente deve falar sempre na primeira pessoa do plural, pois está falando em nome da Cegero e não em seu nome. Ex: “Nós estamos analisando seu pedido” e não “Estou analisando”.
- n. **Esclarecer as dúvidas do cliente:** esclarecer todas as dúvidas do cliente e certificar-se de que ele entendeu. Falar pausadamente de modo que o cliente entenda o que está sendo transmitido.
- o. **Demonstrar habilidade na escuta:** ouvir atentamente o que o cliente transmite, demonstrando atenção por meio de expressões que indiquem entendimento sobre o que ele está relatando, sem interrompê-lo, ou seja, sendo solidário à questão do cliente.
- p. **Não interromper o cliente:** o atendente deve conduzir o atendimento e procurar não o interromper, no entanto, caso seja necessário para conduzir o atendimento, o momento certo de interromper é quando ele faz uma pausa no discurso para respiração. Pode-se utilizar a seguinte saída: “Eu compreendo senhor, desculpe interrompê-lo, mas...”
- q. **Solicitar que o cliente aguarde enquanto busca a informação:** quando for necessário ausentar-se para obter informações, sempre solicitar que o cliente

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 14 de 15


aguarde. Utilizar expressões como: “O senhor pode aguardar um momento, por favor?”. Ao retornar, agradecer o cliente por ter aguardado, exemplo: “Senhor/Nome da pessoa, obrigado por ter aguardado”.

- r. **Ser prestativo, demonstrar interesse:** atenda o cliente de modo a demonstrar interesse por ele e pelo seu problema.
- s. **Demonstrar postura profissional:** não denegrir a imagem da empresa, isso demonstra falta de profissionalismo e postura profissional.
- t. **Demonstrar equilíbrio emocional:** o atendente não deve exaltar-se durante o atendimento, perder a calma com o cliente ou ser agressivo.
- u. **Atualizar os dados cadastrais do cliente:** todos são responsáveis pela atualização dos dados cadastrais do cliente. O atendimento presencial é uma ótima oportunidade para atualização.
- v. **Oferecer a pesquisa de satisfação:** ao final do atendimento, o atendente deve oferecer a pesquisa de satisfação ao cliente e incentivar seu preenchimento.
- w. **Finalizar o atendimento de forma cordial e formal:** após conclusão do atendimento, o atendente deve despedir-se cordialmente, de preferência, desejando ao cliente um bom dia.

4.5 ATENDIMENTO POR E-MAIL

- a. **Seja o mais assertivo possível:** Quem vai receber o e-mail deve ter uma ideia do que se trata.
- b. **Atenção com a formalidade:** Clientes, fornecedores, candidatos, profissionais não são pessoas com as quais nos relacionamos cotidianamente, portanto, não são amigos, conhecidos, parentes e etc. Desta forma, devem ser tratados formalmente. Escreva sempre: Prezado senhor *Cliente Cegero*.
- c. **Na sequência, vá direto ao assunto:** Seja o mais objetivo possível dizendo claramente o motivo pelo qual está enviando a mensagem. Muito cuidado com a escrita: ortografia e gramática.
- d. Se estiver em dúvida se escreveu a palavra corretamente, **consulte o dicionário ou internet** ou peça ajuda para um colega. Mas não use a palavra se não tiver certeza

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Franciéli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	02
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/01/2022
		Página	Página 15 de 15

que está correta. O mesmo se aplica à conjugação dos verbos, concordância de gênero, grau etc.

- e. **Procure não usar adjetivos**, pois eles podem confundir o conteúdo da mensagem.
Ex: “Agradeço muito sua atenção”. Basta “Agradeço sua atenção”.
- f. **No fechamento, posicione-se claramente**. Se sua mensagem precisa de uma resposta, utilize: aguardo e agradeço.
- g. Se for apenas uma resposta, ou um esclarecimento, utilize: atentamente.
- h. **Por fim**: uma mensagem formal não combina com beijos e abraços, portanto, nunca se despeça dessa forma.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante que o cliente sinta que do outro lado existem pessoas comprometidas, em resolver o problema de verdade e transmitir as informações certas, no sentido de tornar tudo mais fácil e efetivo.

Os negócios mais duradouros e as melhores relações não são feitos apenas entre CNPJ's e CPF's, são feitos entre pessoas.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022	Data: 01/01/2022
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____