

CARTILHA DE BOAS PRÁTICAS DO TRT DA 8ª REGIÃO



■ SUMÁRIO

1. A importância da qualidade no atendimento
2. Princípios para o bom atendimento
3. Competências necessárias ao atendimento
4. Como deve ser o atendimento
5. Dicas para se alcançar um bom atendimento
6. Como lidar com as reclamações dos cidadãos
7. Características para uma boa comunicação
8. Boas práticas no atendimento presencial
9. Atendimento a pessoas com deficiência
10. Boas práticas no atendimento ao telefone
11. As principais queixas do cidadão
12. Postura profissional do servidor
13. Boas práticas no trabalho remoto



1. A importância da qualidade no atendimento

A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue. Por sua vez, o serviço prestado deve atender a uma real necessidade do usuário, devendo ser exatamente o que o usuário espera que ele seja. A manutenção da qualidade desse serviço confere, ao longo do tempo, confiabilidade à instituição.

A empatia é um fator de extrema importância para a excelência no atendimento. O bom atendimento requer a inclusão de frases como “Bom dia”, “Boa tarde”, “Sente-se, por favor” ou “Aguarde um instante, por favor”, que ditas com cordialidade podem levar o usuário a perceber o tratamento atencioso que a instituição pode oferecer a seu público.

Outro fator de grande relevância na qualidade do atendimento diz respeito à comunicação. É muito

importante evitar ruídos na comunicação, isto é, é necessário identificar os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens. A Comunicação ocorre de forma adequada quando o receptor compreende com exatidão o que foi dito pelo emissor. Muitas vezes, no entanto, quem está ouvindo percebe uma mensagem diferente daquela que foi transmitida pelo emissor.

Além disso, existem barreiras de ordem tecnológica, de linguagem e psicológica que são verdadeiros ruídos na comunicação. Barreiras tecnológicas são defeitos ou interferências nos canais de comunicação como, por exemplo, telefone com ruído. Barreiras de linguagem podem ser exemplificadas como utilização de gírias, dificuldades ao escrever ou na fala, entre outros. Já as barreiras psicológicas têm origem em aspectos do comportamento humano, tais como seletividade (quando o emissor só ouve o que é de interesse dele), egocentrismo (o emissor ou o receptor não aceita o ponto de vista do outro (preconceito, percepção indevida das diferenças socioculturais, raciais, religiosas, hierárquicas, etc.)), descaso (indiferença às necessidades do outro).

Enfim, comunicar-se adequadamente é um grande desafio e um condicionante para o bom atendimento ao usuário.



2. Princípios para o bom atendimento

Os princípios do bom atendimento que são mais perceptíveis ao usuário – cidadão são: **COMPETÊNCIA, PRESTEZA, CORTESIA, PACIÊNCIA e RESPEITO.**

Desta forma, para alcançar o êxito no atendimento, podemos nos orientar por algumas ações como:

- Identificar as necessidades dos usuários;
- Cuidar da comunicação (verbal e escrita);
- Evitar informações conflitantes;
- Atenuar a burocracia;
- Cumprir prazos e horários;
- Desenvolver produtos e/ou serviços de qualidade;
- Manter atitudes adequadas;
- Manter relação envolvendo a acolhida, a empatia e a despedida;
 - Acatar, na medida do possível, as sugestões;
 - Satisfazer o usuário buscando superar suas expectativas;
 - Analisar as reclamações.

Um bom atendimento é um grande desafio!

Vários são os aspectos que influenciam o nível de satisfação, tais como o ambiente físico, a postura do servidor em relação ao cidadão, além da cordialidade e profissionalismo demonstrados em relação à demanda do usuário. O ambiente físico pode interferir com ruídos,

luminosidade, odor, entre outras variáveis. A forma de interação com o usuário é fundamental para causar boa impressão. Situações como utilizar trajas incompatíveis com o ambiente profissional, falar com tom de voz elevado diante de algum desentendimento, sugerir muita intimidade, não prestar atenção à fala do cidadão são indesejáveis e trazem impacto negativo no atendimento ao usuário.

Cada detalhe deve ser cuidadosamente observado para se atingir a excelência no atendimento.



3. Competências necessárias ao atendimento

Para um atendimento de excelência, destacamos um comportamento humanizado onde é possível o compartilhamento de práticas como comprometimento, atenção e paciência com o intuito de solucionar problemas, promovendo uma relação amistosa e de apoio ao cidadão – usuário.

O comportamento e o desempenho do servidor nesse contexto são de extrema importância. É preciso entender a missão da instituição, porque é a atuação das pessoas que constitui o sucesso da entidade, garantindo a própria sustentação e o crescimento de todos num cenário de melhoria contínua.

Destacamos como principais competências:

- Perfil adequado;
- Responsabilidade do servidor que presta o atendimento;
- Conhecimento;
- Habilidades;
- Ética.

Além disso, algumas características são fundamentais para um bom atendimento, tais quais:

Confiança: estabelecer uma relação de confiança é fundamental. Reconhecer as fraquezas e os erros, agir com ética são fatores determinantes em uma relação servidor – usuário.

Capacidade de resposta: o profissional deve prestar serviços rapidamente, com boa vontade e prontidão, sem deixar que os usuários esperem desnecessariamente.

Autoconfiança: a melhor forma de aprimorar a autoconfiança é por meio do aperfeiçoamento contínuo. O servidor que se atualiza e busca a capacitação constantemente demonstra e transmite confiança em si e em sua capacidade. Essa confiança – que não deve ser confundida com soberba – é percebida pelo usuário.

Foco na solução: o principal resultado de nossos esforços é a solução dos problemas e atendimento às expectativas dos usuários. E, ao longo desse processo, é importante comunicar adequadamente os esforços que estão sendo adotados, bem como demonstrar empatia com a situação, ainda que não seja possível atender à demanda ou que a resposta da Administração à solicitação do usuário seja negativa.

4. Como deve ser o atendimento

Um bom atendimento requer:

- Utilizar frases como “bom dia”, “boa tarde”, “sente-se, por favor”, “aguarde um instante, por favor”, que ditas com cordialidade promovem a empatia;
- Comunicar-se de forma clara, evitando a utilização de gírias;
- Evitar distrações ou a realização de atividades pessoais durante o atendimento;
- Abster-se de criticar a instituição, mostrando diante de alguma crítica ou sugestão que esta será tratada adequadamente;
- Demonstrar empatia com as solicitações dos cidadãos;



5. Dicas para se alcançar um bom atendimento

Dica 01: Entenda o usuário

Entender o usuário é uma das regras mais importantes para se realizar um bom atendimento. Conhecer o que o cidadão - usuário deseja é o primeiro passo para se alcançar um nível de satisfação deste.

Dica 02: Tenha prazer em ajudar

Tenha prazer em atender o usuário e em ajudá-lo no que ele precisar. O trabalho precisa ser realizado e depende de cada servidor para ser feito com boa vontade e alegria. Fazê-lo de forma diferente contraria a legislação e os regramentos éticos dos servidores públicos, além de prejudicar a imagem do serviço público e de seus servidores diante dos cidadãos. Os problemas existem em qualquer local de trabalho, mas deixar de atender bem não contribuirá em nada para solucioná-los!

Dica 03: Coloque-se no lugar do usuário

Uma dica importante para melhorar o atendimento é tentar colocar-se no lugar do outro. Pense em como você gostaria de ser tratado e quais informações gostaria de receber de um servidor público.

Dica 04: Demonstre confiança

Para conquistar a confiança e o próprio usuário, é necessário transmitir segurança. Por isso, antes de atender, estude detalhadamente o serviço que vai oferecer.

Dica 05: Seja objetivo e verdadeiro

Outra dica importante é ser o mais objetivo, claro e transparente possível em relação aos serviços que oferece. Não minta e nem esconda informações importantes ao usuário. Lembre-se sempre de ser um profissional ético.

Dica 06: Seja sincero

Nem sempre você terá todas as respostas na ponta da língua, mas isso não deve levá-lo a encerrar antecipadamente o contato com o usuário. Procure sempre conversar de maneira sincera e, caso você não saiba responder ao questionamento, diga que irá procurar a informação para responder adequadamente. Em hipótese alguma deixe o usuário sozinho ou sem respostas.

Dica 07: Mantenha uma boa comunicação

A comunicação entre o servidor e o cidadão deve ser segura, clara, objetiva e transparente. No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta. É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda o usuário. Nem sempre falar mais significa informar mais. O usuário não espera buscar ajuda com alguém cheio de dúvidas e incertezas. Nem sempre temos a resposta, mas enrolar ou inventar uma solução não é o caminho. Se precisar, peça um tempo para retornar depois com a resposta.

6. Como lidar com as reclamações dos cidadãos

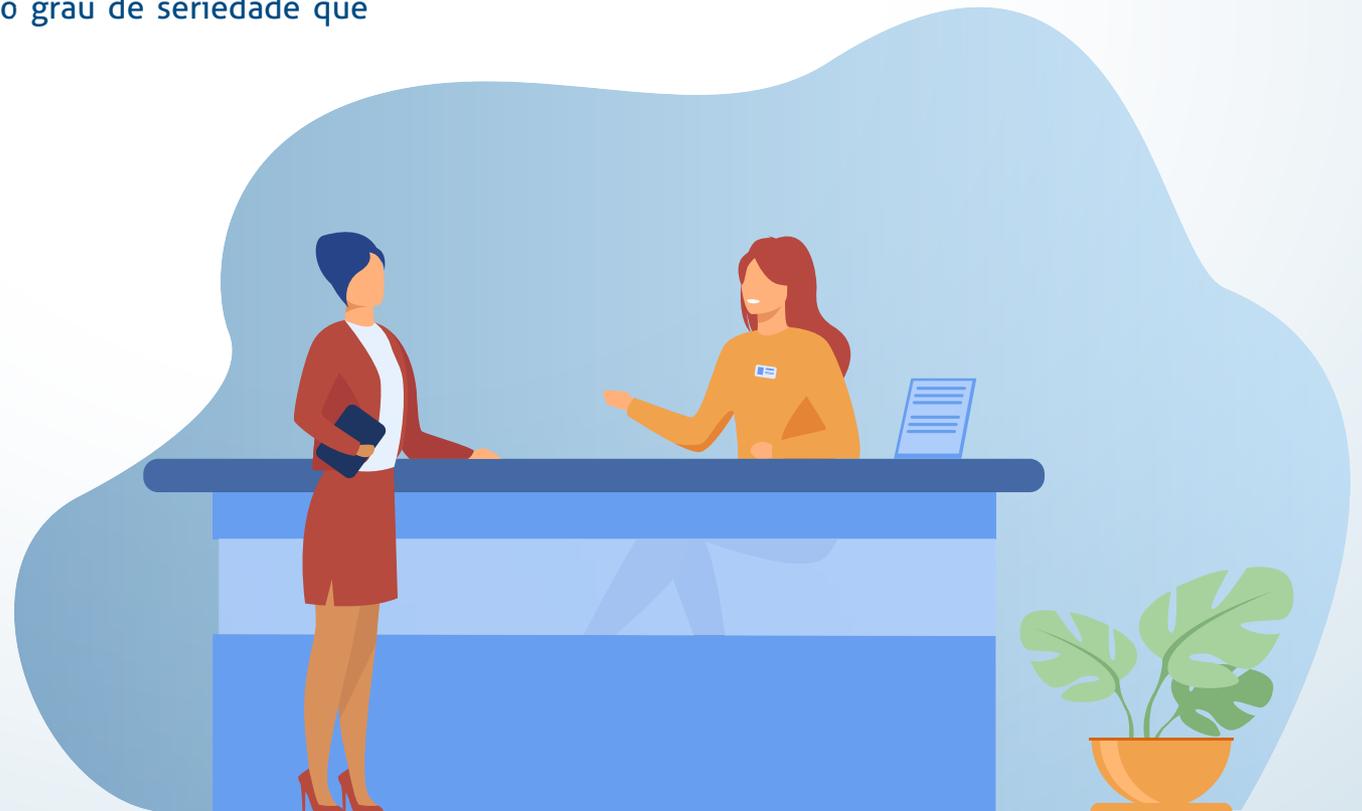
Para lidar adequadamente com as reclamações dos cidadãos, é necessário:

Ouvir com atenção ao cidadão – procure ouvir a queixa para saber como identificar e resolver possível falha;

Desculpar-se - Diga que sente pelo ocorrido e acompanhe o problema. A forma de tratamento dispensado ao usuário será uma oportunidade para mostrar que a instituição se importa com o cidadão;

Evitar interpretações - toda reclamação deve ser tratada com seriedade, independente do grau de seriedade que possamos atribuir a ela;

Evitar posturas defensivas - uma reclamação registrada por um cidadão significa uma oportunidade de melhoria para a Administração. A postura defensiva por parte do servidor inibe o cidadão de efetuar o seu registro e acaba por “mascarar” problemas que em algum momento deverão ser enfrentados pelo órgão público.



7. Características para uma boa comunicação

SABER OUVIR - quando você silencia e escuta o outro de maneira focada, valoriza e respeita - o como indivíduo.

SER ASSERTIVO - agir com clareza, objetividade e sinceridade. A linguagem deve ser clara e segura, transmitindo segurança.

SER PROFISSIONAL - evitar tratamentos íntimos e diminutivos.

O servidor precisa de **SEGURANÇA** (obtida por meio do conhecimento) sobre o que está falando para falar com **CLAREZA** e propriedade. Isso proporciona a **OBJETIVIDADE** necessária ao tratamento da solicitação. Com esses pontos alinhados, teremos a **TRANSPARÊNCIA** necessária para trazer credibilidade à instituição.



8. Boas práticas no atendimento presencial

Os primeiros segundos do atendimento presencial são fundamentais para se construir uma imagem positiva da organização. Portanto, deve-se cuidar da expressão do rosto e da voz, dos gestos, da postura e do vocabulário. O usuário espera que o servidor que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da instituição e do setor que ele procurou. É importante que o servidor identifique as necessidades do usuário e trate o problema ou encaminhe para o setor responsável pela análise da questão.

É importante que o usuário seja tratado de forma ética e respeitosa, sem diferença de tratamento por sua condição social, física ou cultural. Preferencialmente, trate o usuário pelo nome; não faça outras atividades enquanto o estiver atendendo; esteja atento à condição física do usuário (ofereça ajuda especial aos idosos e às pessoas com deficiência).

Todos os servidores do TRT8, em especial aqueles que atendem ao público, devem zelar pela imagem da instituição. Algumas regras são imprescindíveis para qualquer tipo de atendimento, quais sejam:

- Presteza – demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do usuário; cortesia – manifestação de respeito e de cordialidade ao usuário;
- Cordialidade – utilização de expressões como “Obrigado”, “Por favor”, “Com licença”, “Desculpe-nos pela demora”; sigilo – com relação aos assuntos confidenciais;
- Tom da voz – moderado, principalmente em ambientes fechados; uso do telefone de trabalho– Não deve ocorrer de forma simultânea à realização de outra atividade;
- Uso do celular pessoal – o telefone celular não deve ser atendido ou utilizado para envio ou leitura de mensagens durante o atendimento;
- Organização e limpeza – deve-se evitar deixar pilhas de papel, processos e documentos de forma desorganizada sobre a mesa.

9. Atendimento a pessoas com deficiência

A Lei 13.146 de julho de 2015, a qual dispõe sobre a Inclusão da Pessoa com Deficiência, é destinada a assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais da pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. Segundo o art. 2º, considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Ademais, a aludida lei define ainda que “É dever do Estado, da sociedade e da Família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis de outras normas que garantam seu bem - estar pessoal, social e econômico.”

Portanto, em resumo, quando do atendimento a uma pessoa(cidadão-usuário) com deficiência, deverá o

servidor público estar atento aos seguintes preceitos:

- Toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação;
- A pessoa com deficiência será protegida de toda a forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão e tratamento desumano ou degradante;
- É dever de todos comunicar à autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência;
- A deficiência não afeta a plena capacidade civil da pessoa (casar, exercer direitos sexuais e reprodutivos, exercer direito sobre o número de filhos, etc).



10. Boas práticas no atendimento ao telefone

Para assegurar uma boa comunicação telefônica, a linguagem é um fator determinante. O atendente deve saber ouvir o interlocutor para responder a suas demandas de forma cordial, clara e objetiva, transmitindo segurança, compromisso e confiança na mensagem repassada. Deve-se transmitir, pelo telefone, uma imagem profissional, de eficácia e de bom funcionamento da instituição. Ao receber um telefonema, o servidor assume a responsabilidade pelas informações. Muitas vezes, o público constrói uma imagem extremamente positiva da instituição apenas com base na qualidade do atendimento telefônico. Por isso, é importante:

- Atender rapidamente a chamada (no máximo ao 2º toque);
- Identificar a instituição ou o setor, seguido da identificação do servidor e DE saudações como: bom dia, boa tarde, boa noite;
- Ouvir o usuário com atenção, para compreender sua solicitação;
- Ouvir calmamente o que o usuário tem a dizer, agindo de forma receptiva e, em seguida, prestar informações de forma clara e objetiva;
- Tratar o problema do usuário ou direcionar a ligação para o setor competente;
- Ter sempre à mão as informações mais significativas do seu setor, permitindo rapidez na resposta;
- Usar a empatia sem perder o profissionalismo. Pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas, nunca, expressões como “meu bem”, “meu amor”, “coração”, “querido”, entre outras;
- Utilizar sempre a linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade de

maneira cordial, simples e clara. O uso correto da língua portuguesa, o tom de voz e uma boa dicção asseguram uma boa comunicação telefônica;

- Ter cuidado com os ruídos que interferem e atrapalham a comunicação entre as partes como chiados, sons eletrônicos, barulhos de reformas ou de automóveis, etc. Caso algum ponto da conversa não tenha ficado claro, peça para o cidadão repetir a fala, ou repita a informação transmitida por você;
- Ser amigável agradecendo e reafirmando o acordado quando encerrar a ligação;
- Ser paciente, busque ouvir o cidadão, sem interrompê-lo;
- Manter sua linha desocupada, evitando utilizá-la para ligações pessoais, com o objetivo de manter o canal sempre disponível para o cidadão;
- Saber escutar. Concentre sua atenção na solicitação que o usuário está realizando.



11. As principais queixas do cidadão

“Um cliente satisfeito influencia positivamente cinco novos clientes. Um cliente insatisfeito influencia negativamente 20 clientes atuais. Um cliente insatisfeito custa o lucro de cinco clientes satisfeitos”. (Jag Sheth)

Destacamos como principais queixas:

- **A apatia** – não demonstrar que se importa com o usuário;
- **A negligência** – tentar livrar-se do usuário sem resolver o seu problema;
- **A prepotência** – dirigir-se ao cidadão com tom de superioridade;
- **Jogo de responsabilidade** – quando o atendente encaminha o atendimento para outros setores de forma aleatória.



12. Postura profissional dos servidores

A postura do servidor público durante o atendimento é muito importante. Um bom atendimento não é verificado somente pelo que o servidor fala, mas também pelo profissionalismo de sua postura, comportamento, seu tom de voz e atitude.

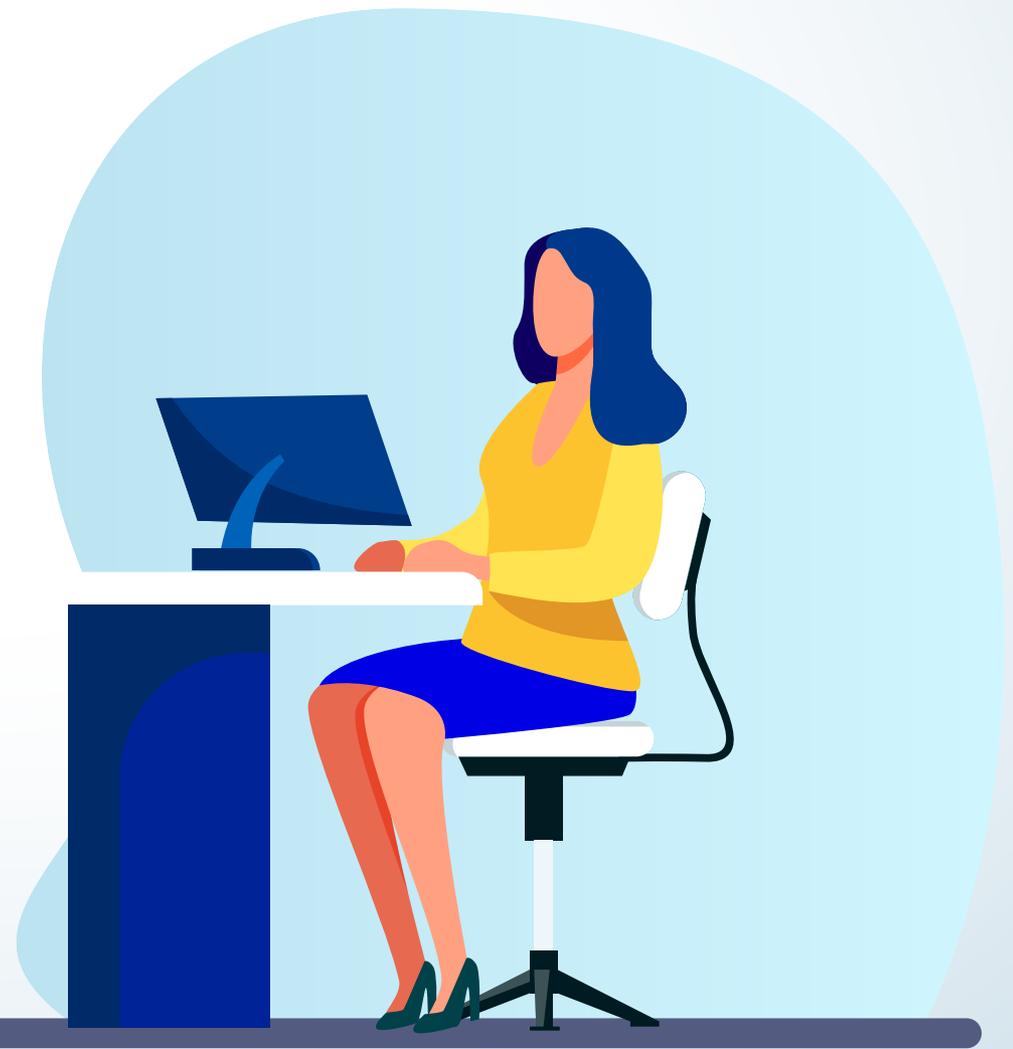
É de extrema importância observar alguns cuidados:

- Ter a fisionomia serena;
- Utilizar trajés adequados ao ambiente profissional;
- Dirigir o seu olhar para os olhos do usuário;
- Cumprimentar o usuário de forma simpática e cordial;
- Estabelecer diálogo durante o atendimento.

A atenção deve ser integral ao usuário!

Ademais, conhecer bem a instituição é fundamental para que se ofereça um bom atendimento. Quando o servidor conhece plenamente o serviço oferecido, fica muito mais fácil apresentá-lo sem utilizar textos decorados. Além disso, transmite mais segurança ao usuário do serviço.

Lembre-se: a obrigação de conhecer a estrutura administrativa do órgão é do servidor, e não do usuário!



13. Boas práticas no trabalho remoto

A pandemia forçou a viabilização do trabalho remoto temporário da quase integralidade dos servidores do TRT8, apesar de o impulso do trabalho remoto ter sido em decorrência de fatores externos, mostrou-se uma excelente oportunidade de crescimento e aprendizagem. A intenção desta cartilha é dar orientações de boas práticas do trabalho remoto para gestores e servidores do TRT da 8ª Região.

O papel dos gestores no trabalho remoto

É necessário inicialmente organizar a equipe, criar um plano de ação e auxiliar na criação do ambiente do trabalho remoto, que abrange a disponibilização de ferramentas que permitam a visibilidade da evolução do trabalho e uma comunicação clara e estruturada.

Gestor, lembre-se de respeitar o processo de adaptação dos membros da equipe!

Coordenar, acompanhar e dar feedbacks é papel indispensável do gestor. No regime de teletrabalho, essa dinâmica ganha um peso maior, já que tudo é feito remotamente. Por isso, apresenta-se algumas dicas importantes para gerenciar os processos com eficiência e liderar sua equipe com excelência:

- Elabore um plano de trabalho com a definição de metas e entregas, sejam diárias ou semanais. Lembre-se: o principal é o resultado, e não a quantidade de horas trabalhadas.

- É importante distribuir as atividades de forma equânime, com o objetivo de não sobrecarregar um colega em detrimento de outro

- Estabeleça com sua equipe de que forma irão se comunicar. Será por e-mail? Ou por WhatsApp? Adiante, vamos apresentar ferramentas que podem ajudar nessa comunicação.

- Não se esqueça de combinar os horários de trabalho com cada colaborador, para que as atividades pessoais não sejam comprometidas e os prazos não sejam frustrados. Lembre-se: a interação pessoal no ambiente de trabalho é importante para o bem-estar e produtividade das pessoas.

- Feedbacks são essenciais e devem ser dados com empatia, por meio de uma comunicação clara, diretiva e fraterna.



13. Boas práticas no trabalho remoto

Escritório virtual para as equipes

O escritório virtual é o ambiente on-line onde a equipe se encontra. Funciona da mesma forma que um escritório presencial.

Para ter um escritório virtual satisfatório, as equipes devem pensar quais serão os canais de comunicação, os espaços de discussão e as ferramentas de gestão mais adequados para dar andamento às atividades.

Nesse contexto, é importante que os processos de trabalho estejam claros e o responsável por cada atividade saiba a plataforma certa e o modo como deve se comunicar sobre determinado assunto.

É recomendável a criação de um espaço virtual compartilhado de organização das tarefas, com a visão do status de cada atividade, os responsáveis e os prazos estabelecidos.

Ferramentas de gestão

Existem algumas ferramentas on-line de gestão que visam auxiliar na organização e na distribuição de tarefas, além de aprimorar os processos de trabalho e os resultados. Se bem utilizadas, as ferramentas podem melhorar a qualidade dos produtos e da comunicação entre a equipe.

Confira duas ferramentas de uso gratuito que podem

contribuir para isso:

Trello

Trello é uma ferramenta de colaboração que organiza projetos e tarefas. De uso on-line, permite visão ampla das atividades que estão sendo desenvolvidas. Por meio de quadros e listas, é possível indicar a descrição de cada tarefa, seu status, o responsável pela execução e o prazo estabelecido. A cada atualização do andamento das tarefas, os usuários responsáveis ou envolvidos na execução são notificados.

Com interface intuitiva, permite a visualização das tarefas de forma fácil e prática. A ferramenta possui uma versão gratuita. Conheça: <https://trello.com>.

Asana

Asana é uma plataforma de gerenciamento de trabalho para que equipes estabeleçam as metas, os projetos e as



13. Boas práticas no trabalho remoto

tarefas diárias. Por meio da ferramenta, é possível criar subtarefas direcionadas a cada responsável, incluindo as datas de entrega. Com interface simples e de fácil acesso, é recomendada para o planejamento diário. Conheça: <https://asana.com>.

Ferramentas de armazenamento em nuvem

O e-mail corporativo do TRT8 faz parte da ferramenta G Suites, em que, além do e-mail, é disponibilizado o Google Drive, que é um serviço de armazenamento e sincronização de arquivos na nuvem do Google e possui aplicativos de sincronização para Windows, Mac e Android. Os arquivos armazenados na plataforma podem ser compartilhados com outros usuários por meio da conta do Google, permitindo a edição de documentos ou planilhas de forma simultânea e em tempo real.

Outra ferramenta de armazenamento na nuvem é o Dropbox, que é um serviço de hospedagem de arquivos em nuvem que pode ser usado de forma gratuita, desde que respeitado o limite de 2 GB de conteúdo. É um repositório que permite guardar com segurança imagens, documentos, vídeos e outros formatos, compartilhando o acesso a outros usuários.

Canais de comunicação entre a equipe

Para que o trabalho remoto seja produtivo e eficaz, é essencialmente necessário estabelecer canais apropriados de comunicação entre os colaboradores da equipe. Vale destacar que as soluções mais simples e

intuitivas nem sempre podem ser o melhor caminho. Cabe ao gestor e à respectiva equipe escolher as ferramentas e os canais adequados e definir as regras de uso, de forma clara e objetiva

E-mail institucional

O e-mail é um dos recursos mais utilizados no ambiente corporativo. Se escolhido como principal canal de comunicação da equipe, é importante que o colaborador visualize sua caixa de entrada com frequência ao longo do dia. Pode ser usado como ferramenta complementar a outros canais de comunicação.

WhatsApp

O WhatsApp é uma das ferramentas mais utilizadas no mundo para comunicação entre pessoas. Criada para facilitar a interação, permite classificar e responder rapidamente as mensagens enviadas, além de ter funcionalidades como criação de grupos e listas de transmissão.

Contudo, apesar de ser uma plataforma eficaz e de fácil manuseio, evite utilizá-la como principal de comunicação da equipe. A ferramenta, por ter um formato de notificações em tempo real, estimula o imediatismo e, por isso, pode gerar ansiedade no colaborador. Além disso, o histórico de conversas pode ficar desorganizado e desatualizado com facilidade.

13. Boas práticas no trabalho remoto

Desse modo, caso seja o recurso escolhido pela equipe, é importante criar regras de uso, estabelecendo os horários e o tipo de informação que será compartilhada. Cautela, parcimônia e bom senso são mais do que bem-vindos nesse contexto.

Gestão do tempo

No trabalho remoto, é importante compreender quais são as metas e os objetivos estabelecidos pelo gestor e alinhar as expectativas do que se espera de cada um. Estabelecer esses combinados e acompanhar o progresso do que se está fazendo é o que realmente vai importar no final do dia. Portanto, não se trata de quantidade de horas trabalhadas, mas, sim, de resultados entregues. A seguir, listamos algumas dicas simples que podem ajudá-lo a gerir melhor seu tempo de trabalho. Confira:

- Comece pelas tarefas “menos animadoras” – Atividades consideradas mais “complexas” são as que geralmente demandam mais tempo e energia. Assim, começar por elas pode ser mais eficiente do que deixá-las para o final da fila, quando o cansaço será maior.

- Tarefas importantes ou urgentes? Saiba dividir quais tarefas são importantes e quais são urgentes. A partir daí, priorize as atividades urgentes e, se possível, delegue as tarefas importantes para outro colega.

- Saiba delegar atividades – Saber delegar tarefas a pessoas de confiança e supervisioná-las permitirá a você economizar o tempo que gastaria tentando fazer tudo sozinho.

- Hábitos saudáveis – Adotar hábitos saudáveis, como separar uma parte do dia para fazer exercícios e manter

um sono regular, é comprovadamente uma das chaves para melhorar sua produtividade e, sobretudo, ter uma vida equilibrada.

Orientações gerais e dicas importantes

- Estabeleça um local confortável para que você possa fazer seu trabalho

- Colaborar: essa é a palavra-chave neste momento. Pergunte a algum colega, seja da equipe ou de outra unidade, se você pode ajudá-lo em algo. Mais do que nunca, o espírito de cooperação deve ser reforçado para passarmos por tudo isso com integração, tranquilidade e leveza.

- Se no mundo real as comunicações interpessoais muitas vezes não são tão claras, imagine no ambiente virtual?! Por isso, é importante que você sempre leia novamente o que escreveu antes de enviar qualquer mensagem, tentando transmitir com clareza o tom pretendido. Se ainda assim achar que pode ser mal interpretado, busque recursos adicionais como imagens e emojis ou até mesmo ligue para a pessoa e explique por telefone.

- Crie uma rotina de trabalho: se vista para trabalhar, estabeleça horário de trabalho, organize seus horários, crie separação entre momento de trabalhos e afazeres domésticos e rotinas de cuidado pessoal, e seja criativo, principalmente, se tiver crianças ao redor.

- Por fim, cuide-se e cuide dos outros. Não se apavore, nem deixe que as dificuldades dominem seu estado de espírito e sua saúde mental.

13. Boas práticas no trabalho remoto

Boas práticas no atendimento remoto

Ambiente de Trabalho

- definir um local de trabalho;
- definir canais de comunicação da equipe;
- comunicar de forma objetiva e clara;
- clareza sobre prazos, responsabilidades e tarefas;
- visualizar a caixa de e-mail frequentemente;
- acessar o PROAD diariamente para acompanhar os processos de sua responsabilidade;
 - documentar as decisões tomadas pela unidade;
 - compartilhar experiências de sucesso no gerenciamento do trabalho remoto com os colegas;
 - ter atenção às medidas de segurança da informação;
 - quando agendar reuniões, enviar o convite para as pessoas que deverão participar, inserindo o link e o assunto a ser tratado;
 - planejar as reuniões on line, as quais deverão ser objetivas para que o foco não seja perdido;
 - durante as reuniões virtuais, ativar seu microfone apenas nos momentos em que for se manifestar, evitando ruídos;
- optar pela interação por meio de vídeo;
- fazer pausas quando a reunião for longa;
- manter seu ambiente de trabalho silencioso durante as reuniões;
- informar seu status nas ferramentas de comunicação.

14. Referências

- PREFEITURA DE VITÓRIA, Cartilha de Excelência no Atendimento e Boas Práticas no Serviço Público. Vitória, 2017. Disponível em:
<https://www.vitoria.es.gov.br/servidor/excelencia-no-atendimento-e-boas-praticas-no-servicos-publico>

- MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL – MPF. Manual de Conduta para uso Contas Pessoais em redes sociais por integrantes do MPF. Disponível em:
http://www.mpf.mp.br/ba/sala-de-imprensa/publicacoes-do-mpf/manual_conduta_uso_contas_pessoais_redes_sociais_2019.pdf/view.

- ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO - ESMP. Guia de boas práticas para um bom trabalho remoto. Disponível em:
<http://escola.mpu.mp.br/a-escola/comunicacao/noticias/covid19/esmpu-elabora-guia-de-boas-praticas-para-trabalho-remoto-mais-eficiente>.

- ENDEAVOR. Manual de trabalho remoto para o setor público. Disponível em:
https://docs.google.com/presentation/d/e/2PACX-1vQUf-BTU_TAadQPh6qNWZaV_sd0mMJ0lu3_1wmM9tSQDfcBPZKyj5bCCL_LvL1oGg/pub?start=false&loop=false&delayms=3000#slide=id.g84a8efdf32_1_176