



ATENDIMENTO AO PÚBLICO E ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS

II.1. A - CONCEITOS E FUNDAMENTOS





**ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA CIVIL
ESCOLA SUPERIOR DA POLÍCIA CIVIL**

**Matriz Curricular da Polícia Civil do Estado de Goiás
MACPC/GO
Área temática II - Investigação policial
Disciplina 1 - Atendimento ao público e encaminhamento de
demandas
Módulo a - Conceitos e fundamentos**

**Permite-se a reprodução desta publicação, em parte ou no todo,
sem alteração do conteúdo, desde que citada a fonte e sem fins
comerciais.**



EMENTA	
Área temática	II - Investigação Policial
Disciplina	1 - Atendimento ao público e encaminhamento de demandas
Módulo	a - Conceitos e Fundamentos
Código	II.1.a
<p>Mapa de competências</p> <p>A partir dos conhecimentos aplicados, embasados na relação ensino-aprendizagem, são competências decorrentes desse processo o protagonismo do policial civil no atendimento ao público, o domínio dos conceitos, fundamentos e contextualização das práticas de atendimento ao cidadão.</p>	
Carga horária recomendada: 20 horas	
<p>Descrição</p> <p>As mudanças nos ambientes corporativos, do qual é exemplo a Polícia Civil do Estado de Goiás, trazem com frequência a necessidade de mais treinamento ou capacitação. E o atendimento ao público, no que concerne à sua conceituação, fundamentação e normatização é imprescindível como tema a ser abordado e ensinado aos policiais civis.</p> <p>Segundo Edvinsson e Malone¹, uma empresa sem a dimensão de um fator humano bem-sucedido, fará com que todas as demais atividades de criação de valor não dêem certo, independentemente do nível de sofisticação tecnológica.</p> <p>Na Polícia Civil do Estado de Goiás, os recursos humanos, consubstanciados em delegados, agentes, escrivães e papiloscopistas devem ser capacitados para prestar um atendimento de qualidade aos</p>	

¹ EDVINSSON E MALONE, 1998, p.113, apud MULLER, Cláudio José. Planejamento Estratégico, indicadores e processos: uma integração necessária. São Paulo: Atlas, 201. p.125.

cidadãos e sem essa qualificação de nada valerão os demais recursos materiais e tecnológicos, pois o atendimento é o passo inicial para a resolução de qualquer demanda trazida pelo cidadão.

Etimologicamente, atendimento significa “o ato de atender”.

E atender é dar, prestar atenção, tomar em consideração, acolher com atenção ou cortesia. É ter consideração, zelo, delicadeza, polidez. Neste contexto, o atendimento ao público corresponde ao ato de cuidar, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou com quem mantemos contato².

Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza.

O “bom atendimento” é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. Por isso, é bom ter em mente que ele é, antes de tudo, a razão do seu trabalho. Ao atender o público, é necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os ânimos quando necessário.³

A busca da melhoria de eficiência e eficácia é desafiadora para as organizações e perpassa pelo atendimento ao público como atividade essencial para a sua concretização, daí a importância de se criar mecanismos e processos que incentivem e resultem em um atendimento qualitativo.

O bom atendimento é permeado por princípios e valores que o inspiram e conduzem e deve seguir parâmetros jurídicos, sendo imprescindível a normatização do tema, mesmo que em sede infralegal.

2 Ops. Cit., p. 6

3 UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA: UDESC. Manual de Atendimento ao Público. Coord. PENTEADO, Célia. Disponível em <https://www.udesc.br>. Acesso em 09 de outubro de 2020.

<p>Portanto, essencial para qualquer organização, notadamente para a Polícia Civil do Estado de Goiás, a qualificação de seus servidores no que tange ao atendimento ao público através de um processo de ensino-aprendizagem no ambiente corporativo.</p>
<p>Objetivo</p> <p>Criar condições para que o policial civil possa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ampliar conhecimentos para compreender as relações interpessoais de acordo com os valores, princípios e normatização do tema; ➤ desenvolver e exercitar habilidades para promover um atendimento de qualidade junto ao público externo e ao interno; ➤ fortalecer atitudes para que melhorem a eficiência, eficácia e qualidade do atendimento policial prestado aos cidadãos.
<p>Conteúdo Programático</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O que é atendimento ao público <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Qualidade no atendimento ao público 1.2 Perfil do profissional de atendimento ao público 2. O atendimento ao público nas organizações públicas <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Normatização <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1 Constituição Federal de 1988 2.1.2 Lei n.º 13460/17 - Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público 2.1.3 Lei estadual n.º 20.486/20 - Política Estadual de Atendimento ao Cidadão 2.1.4 Decreto estadual n.º 9574/19 - Carta de serviços ao cidadão 2.1.5 Resolução n.º 2/2021 do Conselho Nacional dos Chefes de Polícia Civil (CONCPC) - Política de atendimento ao Cidadão 2.1.6 Resolução n.º 3/2021 do Conselho Superior da Polícia Civil do Estado de Goiás - Política de Atendimento ao Cidadão - PCidadã 3. O policial civil prestador de serviço público <ol style="list-style-type: none"> 3.1. A busca pela excelência: qualidade no atendimento nas unidades policiais 3.2 Foco no usuário da Polícia Civil (vítimas, testemunhas, investigados e demais cidadãos atendidos nas unidades policiais) 4. A importância das relações interpessoais no atendimento ao

público

Bibliografia indicada

BRASIL Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 2016. 496 p. Disponível em:

https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em: 9 jun 2021.

Decreto n.º 5.378 de 23 de fevereiro de 2005. Institui o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão.

Pública e Desburocratização. Diário Oficial da União, Brasília-DF, 24 fev 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5378.htm. Acesso em 25 jun 2021.

Decreto n.º 6.932 de 11 de agosto de 2009. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a "Carta de Serviços ao Cidadão. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm. Acesso em 24 jun 2021.

Lei n.º 12.527 de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em 25 jun 2021.

Decreto n.º 9.094 de 17 de julho de 2017. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm. Acesso em 25 jun 2021.

GOIÁS. LEI n.º 16.901, de 26 de janeiro de 2010. Dispõe sobre a Lei Orgânica da Polícia Civil do Estado de Goiás. Goiânia, 26 jan 2010. Disponível em:

https://legisla.casacivil.go.gov.br/pesquisa_legislacao/88625/lei-16901. Acesso em 26 jun 2021.

GOIÁS. Lei Nº 20.491, de 25 de junho de 2019. Estabelece a organização administrativa do Poder Executivo e dá outras providências. Disponível em: <https://legisla.casacivil.go.gov.br/>. Acesso em 15 jun 2021.

Decreto n.º 9.574. Dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão. Goiânia, GO. 05 dezembro de 2019. Disponível em: https://legisla.casacivil.go.gov.br/pesquisa_legislacao/72488/decreto-9574.

<p>Acesso em 25 jun 2021.</p> <p>Lei estadual nº 20.846, de 02 de setembro de 2020. Institui a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão e cria o Programa SIMPLIFICA GOIÁS. Goiânia, GO. Disponível em: https://legisla.casacivil.go.gov.br/pesquisa_legislacao/103353/lei-20846. Acesso em 25 jun 2021.</p> <p>UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA: UDESC. Manual de Atendimento ao Público. Disponível em https://www.udesc.br. Acesso em 09 de outubro de 2020.</p>
<p>Estratégias de ensino e aprendizagem</p> <p>As estratégias de ensino e aprendizagem estão dispostas na MACPC/GO e devem ser escolhidas pelo facilitador, restringindo-se a métodos e técnicas adequados aos objetivos.</p>
<p>Avaliação de Aprendizagem</p> <p>A avaliação do aluno seguirá as disposições do Regimento Interno da ESPC. Serão ainda utilizadas avaliações de aprendizagem diagnóstica, formativa e somativa, como forma de aperfeiçoamento do ensino.</p>
<p>Referências Bibliográficas</p> <p>BRASIL. SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA. MATRIZ CURRICULAR NACIONAL para ações formativas dos profissionais da área de segurança pública/ coordenação: Andréa da Silveira Passos..(et AL). Brasília: Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2014.</p> <p>ESCOLA NACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Escola Virtual de Governo. Formação de facilitadores de aprendizagem. Disponível em https://www.escolavirtual.gov.br/. Acesso em 10 de outubro de 2020.</p> <p>MULLER. Cláudio José. Planejamento Estratégico, indicadores e processos: uma integração necessária. São Paulo: Atlas, 2014.</p> <p>UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA: UDESC. Manual de Atendimento ao Público. Disponível em https://www.udesc.br. Acesso em 09 de outubro de 2020.</p>

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	13
1. O QUE É ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	14
1.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	16
1.2. PERFIL DO PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	18
2. O ATENDIMENTO AO PÚBLICO NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS.....	25
2.1 NORMATIZAÇÃO.....	27
3. O POLICIAL CIVIL PRESTADOR DE SERVIÇOS.....	46
3.1 PCIDADÃ - POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DA POLÍCIA CIVIL/GO.....	52
3.2. A BUSCA PELA EXCELÊNCIA: QUALIDADE NO ATENDIMENTO NAS UNIDADES POLICIAIS	63
3.3 VISÃO SISTÊMICA SOBRE A POLÍCIA CIVIL E O PAPEL DE CADA SERVIDOR NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	67
4. A IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	71
4.1 AS RELAÇÕES HUMANAS E O GRUPOS DE TRABALHO.....	73
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75

Apresentação

Antes de iniciarmos nosso módulo de aprendizagem, permitam-me que eu me apresente: meu nome é Loreнна, sou escrivã de polícia no Estado de Goiás desde janeiro do ano 2000. Sou graduada em Relações Públicas, especialista em Comunicação Pública, mestre em Administração Pública e doutoranda em Direitos Humanos.

Meu desejo ao escrever este material é que ele seja ponto de partida para um atendimento ao público cada dia melhor na Polícia Civil do Estado de Goiás.

Trata-se de um material introdutório ao assunto *Atendimento ao Público*. Com esta leitura, você saberá como surgiu a preocupação com a qualidade na prestação do serviço público e como esse assunto ganhou relevância na história da Administração Pública Brasileira.

Falar sobre *Atendimento ao Público* é ação corriqueira nas organizações. A maioria das pessoas julga o atendimento como algo importante e ao mesmo tempo simples de se executar. Mas olhando para nosso dia a dia nas unidades da Polícia Civil, eu lhe pergunto: Você acredita que o atendimento na Polícia Civil é excelente, mediano ou é um serviço que deixa a desejar?

Qualquer que seja sua resposta, eu lhe convido para juntos discutirmos o assunto e traçarmos estratégias para buscarmos a melhoria contínua do nosso trabalho.

Grata pela atenção,

Bons estudos.

LORENNА DANTAS LARA
FACILITADORA DE APRENDIZAGEM
ESPC/GO



1. O que é atendimento ao público

O Atendimento ao público é basicamente um ato de comunicação no qual atendente e atendido interagem motivados por uma demanda.

O atendido procura o atendente e expõe-lhe suas necessidades. Ao atendente cabe ouvir, compreender e auxiliar o atendido, agindo de acordo com os princípios, diretrizes e normativas da instituição que ele representa.



Fonte: adaptado de Por que a comunicação entre as pessoas é importante?, disponível em :<https://maestrovirtuale.com/por-que-a-comunicacao-entre-as-pessoas-e-importante/>

Podemos ser atendidos de diversas formas, levando-se em consideração o tratamento dispensado, a rapidez e as condições ambientais.

Por exemplo, há várias combinações possíveis entre esses elementos. Há atendentes não corteses, que conseguem responder a demanda e também há atendentes muito corteses que não conseguem responder a demanda. Há também lugares cuja aparência ambiental deixa a desejar, mas o serviço pode