

mg.gov.br



MANUAL PARA ELABORAÇÃO DE RESPOSTAS DO FALE CONOSCO

2ª VERSÃO



APRESENTAÇÃO

A utilização da internet vem crescendo de forma acelerada no Brasil, rompendo barreiras culturais e socioeconômicas para se disseminar como uma das principais fontes de informação, pesquisa e serviços para pessoas das mais diversas classes sociais. Na fase atual, a principal marca da internet está na interatividade e na democratização do acesso a manifestações antes restritas a pequenos grupos. É neste ambiente que as pessoas, hoje, compram e vendem em sítios de negociação, publicam vídeos ou manifestam suas opiniões em blogs.

Esse quadro impacta em igual medida as ações de governos e instituições públicas, que contam com a internet não só para divulgar seus projetos e realizações, mas também para estabelecer novos canais de comunicação e interação com o cidadão. Serviços e informações que antes eram exclusivamente presenciais podem, hoje, ser obtidos por meio eletrônico. As experiências de governo eletrônico também estão em expansão e tendem a gerar uma nova era nas relações das administrações públicas com seus diversos “clientes” – cidadãos, fornecedores, entidades da sociedade civil, outros Poderes e governos.

Ferramentas de interação como o **Fale Conosco** se inserem nesse contexto com destaque particular. Trata-se de um canal até bem pouco tempo relegado a um segundo plano, mas que se encontra em franca expansão pela facilidade de uso e simplificação das relações entre instituições e clientes em um momento em que o tempo é um valor precioso para ambos os lados.

Este manual busca oferecer um conjunto de regras e recomendações básicas para o atendimento por meio do **Fale Conosco** dos diversos órgãos do Governo de Minas Gerais. Ele reúne práticas já consagradas para a prestação de um serviço com padrão de excelência e estabelece as bases para aprimoramentos e inovações que tornem o atendimento prestado ao cidadão ainda melhor.



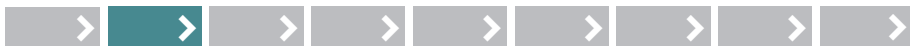
NORMAS GERAIS

1 Um contato, uma resposta. Todo contato feito por meio do **Fale Conosco** deve ser respondido, sem exceções. Mesmo aqueles que fogem ao escopo do serviço, que contenham palavras chulas ou gracejos. Leia mais nos capítulos *Como Fazer e Redação, Tratamento e formatação*.

2 Contato eletrônico, resposta eletrônica. Se o contato é pela internet, a resposta deve ser dada pelo mesmo meio. Quando se utiliza do **Fale Conosco**, o cidadão deseja a praticidade e a economia de tempo proporcionadas pela internet. Logo, ele espera uma resposta completa pelo mesmo meio pelo qual apresentou sua demanda. Leia mais no capítulo *Como Fazer*.

3 Ajude o cidadão. A internet é um meio democrático, que cada vez mais está disponível para públicos das mais diversas classes sociais e graus de instrução. Um serviço de **Fale Conosco** deve acolher e buscar respostas para a demanda do cidadão. Para tanto, pode ser necessário um esforço para entender a questão. Ajude o cidadão a encontrar a resposta, mesmo que a demanda não seja clara e bem redigida.

4 Serviço não é propaganda. O **Fale Conosco** é um meio de comunicação entre o cidadão e determinada instituição e deve ser utilizado exclusivamente com intuito informativo. As respostas, portanto, não devem conter qualquer forma de propaganda do governo ou de seus programas e realizações. Informações desse tipo são aceitáveis apenas quando demandadas pelo cidadão.



5 Perguntas iguais, respostas iguais. A informação certa não tem versões. Assim, certifique-se de sempre dar a mesma resposta para solicitações iguais. É possível fazer pequenas adaptações no texto, mas o núcleo da informação não pode ser diferente. Veja como padronizar respostas no capítulo *Bases de conhecimento*.

6 Respostas “traduzidas”. No cotidiano, é comum o uso de jargões e siglas para simplificar a comunicação interna. Mas o que é simples para colegas ou mesmo outros órgãos do governo pode ser ininteligível para o cidadão. Não use jargões nas respostas do **Fale Conosco**. Escreva de forma simples.

7 Saiba mais, informe melhor. Para responder bem, é preciso conhecer o assunto. Procure se inteirar dos processos, programas e sistemas de atendimento da instituição onde trabalha, bem como se informar sobre as competências dos diversos órgãos públicos do governo e de outros Poderes. Isto é fundamental para responder bem e para saber encaminhar as demandas dos cidadãos.

8 Pessoal, sim; íntimo, não. Use um tratamento pessoal nas respostas, ou seja, cite o nome do demandante e demonstre que a pergunta dele é tratada individualmente. Isto não quer dizer, porém, que a resposta possa ter um tom coloquial ou que o **Fale Conosco** possa se transformar em um bate-papo. O texto deve ser polido, formal e tratar exclusivamente de informações e serviços. Leia mais no capítulo *Redação, Tratamento e Formação*.



CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Guia de termos e referências

Leia a seguir os principais conceitos a respeito do serviço de atendimento ao cidadão utilizados neste manual.

Fale Conosco: Este termo é usado genericamente neste manual para definir o tipo de atendimento prestado, por meio eletrônico, a partir de consultas realizadas por correio eletrônico (e-mail) ou formulário disponível no sítio da instituição pública na internet.

Demanda: É todo questionamento apresentado por meio do serviço de **Fale Conosco**, solicitando uma informação ou serviço do órgão público. Todo contato deve ser respondido. Quando não há um pedido de informação ou serviço claramente definido, o contato se enquadra nas situações especiais (*leia a seguir, neste capítulo*).

Encaminhamento: Ocorre em dois casos: quando é feito o re-envio da demanda inicial a outro

órgão da administração pública, responsável pela informação ou serviço demandado; ou quando se comunica ao cidadão que sua demanda deve ser feita a outro órgão ou Poder Público. No primeiro caso, o encaminhamento deve ser comunicado ao cidadão para que ele possa acompanhar o processo.



Os conceitos, termos e definições apresentados neste capítulo foram criados de forma a padronizar as referências utilizadas ao longo deste manual. São originados tanto de práticas do mercado quanto da gestão do Fale Conosco do Portal mg.gov.br

Prazo de resposta: É o tempo decorrido entre o envio da demanda pelo cidadão e o recebimento de uma **resposta final**. O envio de uma resposta automática não configura cumprimento do prazo de resposta.

Resposta automática: É a resposta gerada automaticamen-



te pelo sistema cada vez que um cidadão utiliza o serviço de **Fale Conosco** de um sítio. Ela serve apenas como um “recibo” da demanda. Por exemplo:

* *Obrigado pelo contato. Aguarde mensagem de resposta no endereço eletrônico fornecido no formulário”.*

Resposta final: É a mensagem enviada ao demandante em caráter terminativo, ou seja, a que responde a todas as questões apresentadas na demanda inicial e encerra a consulta. Em hipótese alguma uma resposta automática pode ser considerada resposta final.

Resposta padronizada: É a resposta preparada previamente para utilização sempre que houver uma demanda de mesmo tipo, seja de informações gerais, sobre serviços ou situações especiais. Embora tenha conteúdo sempre igual, a resposta padronizada difere da resposta automática. Por exemplo:

* *O dístico em latim “Libertas Quae Sera Tamen” que adorna a bandeira do Estado de Minas Gerais significa “Liberdade ainda que tardia”. Ele foi escolhido pelos Inconfidentes,*

em 1789, para ser utilizado na bandeira da república que idealizaram. Na constituição da Capitania das Minas Gerais, no século 19, o dístico foi incluído na bandeira e permanece até os tempos atuais.

Serviço e informação: A rigor, toda demanda apresentada por meio de um serviço de **Fale Conosco** é um pedido de informação. Para efeito de diferenciação de casos, este manual se refere a **informação** nos casos em que o cidadão solicita dados genéricos (sobre a atuação da administração pública, projetos, programas), e a **serviços** quando solicita uma providência ou serviço prestado pelo órgão.

Situações especiais: São as demandas que não contêm uma solicitação de informação ou serviço. São exemplos: textos contendo termos chulos e gracejos, manifestações de caráter ideológico e propagandas comerciais. Também se enquadram nesse caso solicitações de caráter genérico, pessoais, familiares ou comerciais, com números de telefone ou localização de parentes, endereço de empresas, itinerário de linhas de ônibus ou contatos de instituições privadas em geral.



REDAÇÃO, TRATAMENTO E FORMATAÇÃO

Bases para uma boa resposta ao cidadão

A resposta a uma consulta por meio do **Fale Conosco** é uma comunicação formal e pessoal ou, em outras palavras, uma “carta eletrônica”. No caso, como se trata de um serviço institucional, o formato da resposta se aproxima daquele utilizado em cartas comerciais. Isso quer dizer que o texto deve se dirigir diretamente ao destinatário, garantindo o caráter pessoal da correspondência, mas escrito de maneira formal, polida, clara e direta. Também como nas cartas, é necessário que o remetente se identifique ao final.

Ao escrever uma resposta a demandas do **Fale Conosco**, é importante lembrar que se trata de uma conversa via correio eletrônico (e-mail), que tem algumas peculiaridades que devem ser respeitadas. A principal delas é a objetividade, característica que garante a eficiência da comunicação de

maneira geral e, mais ainda, nesse meio de comunicação.

Por fim, a redação das respostas deve levar em consideração a diversidade de públicos que um serviço de **Fale Conosco** atinge, o que exige clareza e simplicidade para que a mensagem possa ser compreendida por qualquer um, independente de sua formação ou de seus conhecimentos a respeito do funcionamento da administração pública.

Assim, utilize os critérios abaixo ao escrever suas respostas.



Um texto simples não é um texto simplório. Evite, portanto, produzir respostas que subestimem a capacidade de compreensão do cidadão. Não use vocabulário coloquial e nem um tom paternalista em seus textos. Objetividade, simplicidade e frases em ordem direta garantem a compreensão.



Critérios de redação

As características desejáveis para os textos de resposta dos serviços de **Fale Conosco** dos sítios do Governo de Minas são as seguintes:

Identifique: Leia com atenção a demanda do cidadão e identifique quais são as informações desejadas. Comentários, provocações e narrativas pessoais sobre o problema não precisam ser respondidos, a menos que digam respeito diretamente à demanda. Por exemplo:

*** O cidadão escreve:** “Preciso saber informações sobre o plano plurianual do governo e não encontro em lugar nenhum. Já liguei para o Palácio Tiradentes e ninguém sabe informar nada. Como consigo saber o que o governo planeja?”

Neste caso, a resposta deve conter os caminhos para que o cidadão tenha acesso ao Plano Plurianual de Ação Governamental (PPAG), bem como esclarecer que a equipe do Palácio Tiradentes não é responsável por esse tipo de informação.

*** O cidadão escreve:** “Precisei de informações sobre IPVA e foi muito difícil encontrar no mg.gov.br. Por que isso não está disponível de maneira mais simples?”

Neste caso, a demanda do cidadão se refere especificamente ao ordenamento das informações no portal do Governo de Minas na internet, não às informações sobre o IPVA.

Clareza: Escreva de forma simples e direta. Evite frases rebuscadas, terminologia técnica e jargões. Siglas de órgãos e departamentos podem ser incompreensíveis para o cidadão. Cite-as apenas se acompanhadas de seu significado: *Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplog); Diretoria Central de Gestão dos Canais de Atendimento Eletrônico – Dcgcae.*

Concisão: Respeite o tempo do cidadão e escreva o **mínimo necessário**, nem mais e nem menos. A medida do texto é a medida da informação que deve ser fornecida.

Precisão: A informação prestada ao cidadão deve estar absolutamente correta em todos os aspectos, de maneira que não haja dúvidas e nem o risco de reco-



mendar procedimentos incorretos.

Ordenação: Responda as demandas na ordem em que foram apresentadas pelo cidadão. Se estiver descrevendo um serviço, apresente a seqüência de procedimentos na ordem em que devem ser realizados.

Concatenação: Escreva as informações numa seqüência lógica. Idas e vindas no texto confundem o leitor e prejudicam a compreensão da informação.

Consistência: As respostas devem ser consistentes, ou seja, devem estar de acordo com o que é divulgado ao público pelos diversos meios de comunicação utilizados pelo Governo de Minas.

Procure adotar as seguintes práticas para que seus textos tenham essas características:

Simplifique: Entre duas palavras, escolha sempre a mais simples e de uso comum. Evite frases na ordem inversa e construções complexas.

Encurte: Prefira frases curtas e diretas. Períodos longos podem se tornar confusos e

umentam o risco de erros de concordância.

Aprenda: Leia, pergunte e converse para conhecer bem os serviços prestados por sua instituição e os responsáveis pelos mesmos. Quanto mais você souber, mais fácil será a redação e mais consistentes serão suas respostas.

Verifique: Certifique-se de que todas as informações prestadas estão certas. Consulte o departamento responsável em caso de dúvidas, discrepâncias ou inconsistência na informação disponível.

Treine: Redija textos padronizados sobre os serviços mais demandados de sua instituição, seguindo todas as normas citadas. Isto serve como treinamento e, ainda, forma uma base de dados que tornará respostas futuras mais fáceis e ágeis. *(Leia o capítulo Bases de Conhecimento)*

Atualize: Revise periodicamente as informações de que você dispõe. Podem ter ocorrido mudanças nos procedimentos de um serviço, por exemplo.



Releia: Antes de enviar uma resposta, releia o texto. Sempre é possível cortar palavras desnecessárias, simplificar a mensagem e melhorar o conteúdo final.

Tratamento e formatação

Para atender aos requisitos de pessoalidade e formalidade, as regras são simples:

Vocativo: A resposta deve se iniciar **sempre** como uma referência formal ao nome fornecido pelo cidadão no formulário do **Fale Conosco**, em uma linha isolada no alto do texto: **Senhor Fulano de Tal; Senhora Fulana de Tal.**

Texto: O conteúdo da resposta deve se iniciar com uma referência rápida à consulta enviada pelo cidadão, como a data e o assunto da consulta ou número do protocolo. Na seqüência, em novo parágrafo, vem a resposta propriamente dita, contendo as informações solicitadas. Não é necessário repetir o nome ao longo do texto. Caso seja indispensável citar o autor da demanda, basta utilizar os pronomes de tratamento **senhor** e **senhora**, por extenso.

Encerramento: Encerre a resposta com um cumprimento simples: **Atenciosamente,**

Assinatura: Informe ao cidadão a origem da resposta que ele está recebendo. Esta é uma forma de demonstrar que a demanda foi tratada de forma individualizada e que existem pessoas responsáveis pelas informações prestadas. Assim, a assinatura ao final da resposta deve conter uma referência geral ao responsável pela resposta – Equipe de Atendimento, por exemplo – o nome completo da unidade e o nome completo da instituição a que ela pertence.



A ausência de assinatura em uma mensagem não representa uma “proteção” para o responsável pela resposta e pode ser interpretada como falta de atenção ou excesso de impessoalidade. Seu uso, por outro lado, indica comprometimento e cuidado.

Formatos e fontes: Caso o sistema de envio permita, utilize a seguinte formatação :

- * Utilize um único corpo (tamanho de letra) para todos os elementos da resposta.



- * Após o texto, deixe outra linha em branco antes da saudação, e nova linha em branco após a mesma.
- * A assinatura deve vir em três linhas, com a identificação do responsável (Equipe de Atendimento, por exemplo) na primeira linha, a unidade na segunda e o nome completo do órgão na terceira.
- * Recomenda-se a utilização de marcadores (bolinhas), quando possível, ou de parágrafos para os casos em que for necessário dividir a resposta em tópicos.
- * Recomenda-se a utilização da fonte (tipo de letra) Arial, que é facilmente reconhecível por qualquer programa de leitura de e-mails ou sistemas de webmail.
- * Recomenda-se a utilização do corpo 11 (tamanho de letra) na formatação das respostas.

Senhor(a) Fulano(a) de Tal,

Encaminho-lhe esta correspondência em resposta à sua consulta enviada no dia tal, a respeito de tal serviço.

Para ter acesso a este serviço, o(a) senhor(a) deve seguir os seguintes passos:

Passo 1

Passo 2

Passo 3

Passo 4

Atenciosamente,

Equipe de Atendimento

Nome da unidade

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag)



COMO FAZER

Os critérios para elaborar respostas

O serviço de atendimento ao cidadão do tipo **Fale Conosco** tem como característica marcante a democratização do acesso à administração pública. Isto ocorre não só pela facilidade de uso, mas principalmente por este serviço representar um canal aberto para todo tipo de manifestação do cidadão, que é devidamente registrada e respondida.

Se na maioria das vezes o **Fale Conosco** é utilizado para a obtenção de um serviço ou informação realmente disponível em dada instituição, há também uma grande diversidade de contatos que não se enquadram exatamente nos parâmetros do serviço de atendimento. São denúncias, pedidos de esclarecimentos e mesmo manifestações de ira ou meras brincadeiras.

Todas essas demandas devem ser respondidas de alguma forma.

Neste capítulo, você encontrará normas, padrões e dicas para

responder da melhor forma às mais diversas manifestações dos cidadãos.



Todos os exemplos citados neste capítulo são hipotéticos e não necessariamente correspondem a serviços e procedimentos e terminologias reais adotados pelos órgãos do Governo de Minas.

Quatro regras básicas

1 - Responda apenas aos temas que são da competência da instituição na qual está lotado. Nos demais casos, veja os critérios para encaminhamento.

2 - Utilize as normas de redação, tratamento e formatação listadas por este manual.

3 - Responda com a maior agilidade possível.

4 - Certifique-se do conteúdo de sua resposta.



Situação padrão

É aquela em que o cidadão envia uma solicitação de informação ou serviço que é de competência da instituição, está disponível e, portanto, pode ser respondida de imediato.

Nesses casos, adote os procedimentos a seguir.

Dê uma resposta final:

Verifique atentamente qual é a demanda do cidadão e responda com todos os dados possíveis, incluindo sequência de procedimentos, documentação e locais de atendimento. Outra opção de resposta é informar o caminho de navegação para que o cidadão acesse a informação desejada no sítio da instituição.



Informe apenas a navegação quando a informação demandada exigir um texto muito extenso. Neste caso, redija uma introdução com explicações básicas sobre o tema e aponte a navegação para que o cidadão encontre a informação completa.

Caso opte por fornecer uma resposta completa, informe também, complementarmente, o caminho de navegação. Isto facilitará o acesso a informações complementares, caso o cidadão assim o deseje.

(Veja os exemplos de 1 a 4 no capítulo seguinte)

Serviços especiais

Enquadram-se neste caso as demandas que são da competência da instituição e estão disponíveis, mas exigem prazos mais dilatados para consulta a processos, pesquisas, detalhamentos ou informações adicionais.

Quando isso ocorre, é necessário informar o cidadão a respeito dos procedimentos e prazos que estão sendo tomados internamente ou que devem ser realizados por ele próprio, seja por meio eletrônico ou pelo comparecimento a uma unidade de atendimento.

Considere os seguintes procedimentos para elaborar sua resposta:



Verifique: Certifique-se dos procedimentos, encaminhamentos internos e prazos para fornecer uma resposta final para a demanda, bem como de eventuais procedimentos que devem ser realizados pelo demandante.

Encaminhe: Encaminhe a demanda para o setor responsável pela solução, solicitando uma resposta dentro do prazo estabelecido.

Informe: Comunique ao cidadão o encaminhamento que foi dado à demanda e os prazos para resposta. Se for o caso, liste integralmente os procedimentos que ele próprio deve fazer para obter a informação.



Em hipótese alguma o cidadão deve ser orientado a buscar auxílio por telefone ou em unidades de atendimento nos casos em que o serviço ou informação demandado estiver disponível para resposta imediata ou puder ser respondido por meio de encaminhamento interno.

Detalhe: Caso o serviço demande a presença ou atos do demandante, devem ser informados a ele dados como endereço das unidades de atendimento mais próximas, documentos necessários, horário de atendimento e demais informações necessárias.

(Veja os exemplos 5 e 6 no capítulo seguinte)

Encaminhamentos externos

De maneira geral, as demandas originadas do **Fale Conosco** podem dizer respeito a qualquer dos órgãos do Governo de Minas. Nesses casos, os questionamentos dos cidadãos são encaminhados aos órgãos competentes, com a devida comunicação deste procedimento ao demandante, conforme padrão já definido e aplicado ao sistema atualmente em uso.

Há, porém, casos em que demandas são apresentadas de forma equivocada no **Fale Conosco** dos sítios dos diversos órgãos. São aqueles em que o cidadão busca informações que são da competência de outras instâncias dos Poderes Públicos, como o Legislativo, o Judiciário, administrações municipais ou o governo federal.



É admissível nesses casos que a resposta oriente o cidadão a entrar em contato com a instituição correta. Ainda assim, procure oferecer o máximo de informação possível para que a demanda seja atendida.

Utilize os critérios a seguir para esses casos.

Verifique: Certifique-se de que o serviço realmente é prestado por outro órgão ou instância dos Poderes Públicos.



Ao encaminhar uma mensagem a outro órgão, particularmente quando usar ferramentas de correio, evite comentários jocosos, vocabulário informal ou palavras chulas. Lembre-se, seu encaminhamento pode ser inadvertidamente enviado ao cidadão quando da resposta final.

Auxilie: Sempre auxilie o cidadão a encontrar a resposta desejada. Informe o nome da instituição e o endereço do

sítio para que ele possa obter a informação desejada.

(Veja o exemplo 7 no capítulo seguinte)

Denúncias, elogios e reclamações

Embora não se relacionem a um serviço ou informação disponível, essas demandas estão previstas no escopo do **Fale Conosco** e devem ser respondidas, mesmo que, às vezes, possam soar absurdas.

É possível padronizar respostas para algumas reclamações genéricas sobre determinada política pública ou alíquotas de tributos, por exemplo. Nesse caso, basta informar os objetivos e metas de tal política, evitando-se sempre qualquer caráter propagandístico na resposta. Como norma geral, porém, esse tipo de demanda exige encaminhamento interno, seguindo-se os critérios listados no tópico Serviços especiais deste capítulo para a elaboração da resposta.

Denúncias devem ser sempre encaminhadas ao setor competente e tratadas com zelo, mantendo



as informações sobre a tramitação da demanda sempre atualizadas para consulta do cidadão.

Elogios devem ser encaminhados ao setor competente. A resposta deve agradecer a manifestação elogiosa e informar o encaminhamento interno.

(Veja os exemplos 8 e 9 no capítulo seguinte)



Agradeça ao cidadão também nos casos de críticas, denúncias e reclamações. É uma forma de reconhecer que a participação das pessoas, mesmo com observações negativas, ajudam a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela administração pública.

Casos especiais

São aquelas que não se enquadram nas definições de serviço e informação do atendimento por meio do Fale Conosco, como

brincadeiras, textos chulos, acusações genéricas de caráter ideológico ou político, denúncias vazias e ataques à instituição. Todas essas manifestações devem ser respondidas.

Nesses casos, há dois caminhos: se houver alguma demanda concreta, ela deve ser respondida dentro dos padrões listados neste capítulo, ignorando-se os demais aspectos; se não houver nada de concreto, deve-se enviar uma resposta padronizada que informe ao cidadão o escopo do atendimento via **Fale Conosco** e que não foi identificada uma demanda específica naquele contato.

Há também os casos em que na demanda do cidadão, por questões de redação ou de ordenamento do texto, não é possível compreender qual informação ou serviço está sendo solicitado. Nesses casos, é necessário solicitar ao cidadão informações complementares ou esclarecimentos sobre a demanda.

(Veja os exemplos 10 e 11 no capítulo seguinte)



EXEMPLOS

Situação padrão

Demanda: Quais os documentos necessários para tirar a carteira de identidade?

Exemplo 1

Senhor (a) Fulano (a) de Tal,

Encaminho-lhe esta correspondência em resposta à sua consulta enviada no dia tal, a respeito da documentação necessária para obtenção da Carteira de Identidade.

Os documentos necessários são os seguintes:

1 - Duas fotos 3 x 4;

2 - Certidão de Nascimento ou Certidão de Casamento originais;

3 - CPF, PIS ou PASEP originais (opcional);

4 - Comprovante de pagamento do DAE (Documento de Arrecadação Estadual), que pode ser emitido on line neste endereço: <http://daeonline.fazenda.mg.gov.br/DAEOnline/indexOrgaoPCEsp.jsp>

Para mais informações a respeito da emissão de Carteira de Identidade, siga a navegação abaixo:

No portal mg.gov.br (www.mg.gov.br) localize Cidadão => Documentos e certidões => Carteira de identidade => Emissão da Carteira de Identidade - 1ª via.

Atenciosamente,

Equipe de Atendimento do Portal mg.gov.br

Nome da unidade

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag)



Demanda: Quais os documentos necessários para tirar a carteira de identidade?

Exemplo 2

Senhor (a) Fulano (a) de Tal,

Encaminho-lhe esta correspondência em resposta à sua consulta enviada no dia tal, a respeito da documentação necessária para obtenção da Carteira de Identidade.

O senhor poderá encontrar todas as informações e procedimentos necessários à obtenção da Carteira de Identidade no sítio da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais.

Para tanto, entre no sítio www.policiacivil.mg.gov.br, localize a opção Serviços=>Carteira de Identidade 1ª Via OU Carteira de Identidade 2ª Via, conforme o caso.

Atenciosamente,

Equipe de Atendimento

Nome da unidade

Polícia Civil do Estado de Minas Gerais (PCMG)



Demanda: Gostaria de obter a biografia do governador Antonio Augusto Junho Anastasia para realização de pesquisa escolar.

Exemplo 3

Senhor (a) Fulano (a) de Tal,

Encaminho-lhe esta correspondência em resposta à sua consulta enviada no dia tal, a respeito de informações biográficas do governador Antonio Augusto Junho Anastasia.

Por se tratar de texto muito longo e com características especiais, sugerimos que o(a) senhor(a) faça sua pesquisa no Portal mg.gov.br, onde encontrará informações completas.

Para tanto, acesse www.mg.gov.br, localize Governo=> Governador=> Biografia do governador Antonio Augusto Junho Anastasia.

Atenciosamente,

Equipe do Portal mg.gov.br

Nome da unidade

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag)



Demanda: Gostaria de saber quais são os prazos e exigências para participar de Lei de Incentivo à Cultura.

Exemplo 4

Senhor(a) Fulano(a) de Tal,

Encaminho-lhe esta correspondência em resposta à sua consulta enviada no dia tal, a respeito da Lei Estadual de Incentivo à Cultura.

A Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais abre anualmente o edital para apresentação de projetos para obtenção dos benefícios da Lei Estadual de Incentivo à Cultura. Todas as informações necessárias sobre prazos, exigências e critérios de seleção estão disponíveis no sítio da Secretaria.

Para acessar as informações a respeito da Lei Estadual de Incentivo à Cultura, siga a navegação abaixo:

No sítio da Secretaria (www.cultura.mg.gov.br) localize Fomento e Incentivo à Cultura=>Lei Estadual de Incentivo à Cultura.

Atenciosamente,

Equipe de Atendimento

Nome da unidade

Secretaria de Estado de Cultura (SEC)

Serviços especiais

Demanda: Solicitei uma licença para pesca científica e gostaria de informações sobre a tramitação do processo. Há um prazo para a concessão ou não da licença? O protocolo da minha solicitação é “tal”.

Exemplo 5

Senhor(a) Fulano(a) de Tal,

Encaminho-lhe esta correspondência em resposta à solicitação de protocolo “tal”, a respeito de licenciamento para pesca científica.

Sua demanda foi encaminhada à Gerência de Gestão da Fauna Aquática e Pesca do Instituto Estadual de Florestas (IEF), responsável pela emissão da licença, e a resposta será enviada à sua caixa postal em até cinco dias úteis.

Atenciosamente,

Equipe de Atendimento
Nome da unidade
Instituto Estadual de Florestas (IEF)



Demanda: Sou proprietário de uma pequena metalúrgica em Belo Horizonte e entrei com um processo (número tal, de tal data) de contestação de cobrança de dívida tributária e gostaria de saber em que pé está a tramitação do mesmo.

Exemplo 6

Senhor(a) Fulano(a) de Tal,

Encaminho-lhe esta correspondência em resposta à sua consulta enviada no dia tal, a respeito de contestação de dívida tributária.

Por questões de segurança relativas ao sigilo fiscal, esta informação só é fornecida diretamente ao titular da empresa. Para obter informações sobre o andamento do processo, é necessário que o senhor compareça a uma das unidades de atendimento da Secretaria de Estado de Fazenda em Belo Horizonte listadas a seguir e apresente o protocolo do processo, uma cópia do contrato social da empresa e sua Carteira de Identidade.

Administração Fazendária AF BH 1
Rua da Bahia, nº 1816, – Lourdes
De 2ª a 6ª feira de 9h às 17h

Central de Atendimento da Secretaria de Estado da Fazenda
Rua Espírito Santo, 871 – Centro
De 2ª a 6ª feira de 07h30m às 19h30m

Atenciosamente,

Equipe de Atendimento
Nome da unidade
Secretaria de Estado de Fazenda (SEF)



Encaminhamentos externos

Demanda: Resido em Juiz de Fora e fui recentemente a Belo Horizonte. Espantou-me o péssimo estado de conservação da BR-040, que tem muitos buracos e faixas interrompidas por deslizamentos. Há algum projeto do governo para melhorar as condições da rodovia?

Exemplo 7

Senhor(a) Fulano(a) de Tal,

Encaminho-lhe esta correspondência em resposta à sua consulta enviada no dia tal, a respeito das condições de conservação da rodovia BR-040. Esclareço que a rodovia em questão faz parte da malha federal e, portanto, está sob jurisdição do Departamento Nacional de Infra-Estrutura de Transportes (Dnit), ligado ao Ministério dos Transportes. O Governo de Minas está legalmente impedido de realizar qualquer tipo de intervenção em rodovias federais.

Sugerimos que o senhor encaminhe seu questionamento à Ouvidoria do Dnit, por meio do site www.dnit.gov.br.

Atenciosamente,

Equipe de Atendimento

Nome da unidade

Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Minas Gerais
(DER)



Denúncias, elogios e reclamações

Demanda: Quero parabenizar o governo de Minas pela iniciativa de construir a Linha Verde. Moro em Venda Nova e trabalho no centro de Belo Horizonte e a obra melhorou muito a minha vida.

Exemplo 8

Prezado(a) Senhor (a) Fulano (a) de Tal,

Encaminho-lhe esta correspondência em resposta a seu contato enviado no dia tal, a respeito da Linha Verde.

Agradecemos o seu contato e a gentileza de sua manifestação, que foi encaminhada ao Gabinete do Governador, à Secretaria de Estado de Transportes e Obras Públicas e ao Departamento de Estradas de Rodagem de Minas Gerais.

Atenciosamente,

Equipe de Atendimento do Portal mg.gov.br

Nome da unidade

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag)



Casos especiais

Demanda: Obrigada pela agilidade da resposta e das informações prestadas. Grata pela atenção.

Exemplo 9

Senhor(a) Fulano(a) de Tal,

Em resposta a seu contato enviado no dia tal, a equipe do mg.gov.br agradece a sua mensagem e se coloca à disposição.

Atenciosamente,

Equipe de Atendimento do Portal mg.gov.br

Nome da Unidade

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplog)



Demanda: Gostaria de saber como faço pra tirar o formulário na internet – já fuzei em tudo e não consigo –, e se tem como preencher pela internet. E caso não tenha como preencher pela internet, eu imprimindo e preenchendo, onde eu entrego o formulário?

Exemplo 10

Senhor(a) Fulano(a) de Tal,

Encaminho-lhe esta correspondência em resposta à sua consulta enviada no dia tal, a respeito de formulário na internet.

O Portal mg.gov.br é um Portal de Serviços e Informações do Governo do Estado de Minas Gerais.

A sua mensagem mereceu toda a atenção da Equipe do Portal mg.gov.br, porém, sua solicitação não contém informações suficientes para que possamos lhe dar uma resposta.

Por favor, informe o tipo e a que se destina o formulário que o senhor(a) deseja utilizar para que possamos atendê-lo(a) o mais breve possível.

Para tanto, faça um novo contato por meio do serviço de Fale Conosco do Portal mg.gov.br, disponível no endereço: www.mg.gov.br

Atenciosamente,

Equipe de Atendimento do Portal mg.gov.br

Nome da Unidade

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag)



Demanda: Como faço para ter acesso a Portaria 713/2005? Pois vasculhei o site mg.gov e nada encontrei a respeito. Tenho necessidade de conhecer a Portaria para poder decidir assuntos com relação a produtos orgânicos.

Exemplo 11

Senhor(a) Fulano(a) de Tal,

Encaminho-lhe esta correspondência em resposta à sua consulta enviada no dia tal, a respeito de formulário na internet.

O Portal mg.gov.br é um Portal de Serviços e Informações do Governo do Estado de Minas Gerais.

A sua mensagem mereceu toda a atenção da Equipe do Portal mg.gov.br, porém, sua solicitação não contém informações suficientes para que possamos lhe dar uma resposta.

Por favor, informe a instituição governamental que editou a portaria à qual o(a) senhor(a) faz referência nesta mensagem para que possamos atendê-lo o mais breve possível.

Para tanto, faça um novo contato por meio do serviço de Fale Conosco do Portal mg.gov.br, disponível no endereço: www.mg.gov.br

Atenciosamente,

Equipe de Atendimento do Portal mg.gov.br

Nome da Unidade

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplog)



BASES DE CONHECIMENTO

Como criar e manter respostas padronizadas

A criação e utilização de respostas padronizadas traz diversas vantagens para os operadores do sistema de **Fale Conosco** das instituições. Algumas delas:

✓ **Agilidade** –Torna-se desnecessário criar e digitar respostas para demandas de igual teor, encurtando o prazo de resposta.

✓ **Consistência** – Demandas iguais terão sempre respostas com o mesmo conteúdo, assegurando a correção da informação.

✓ **Priorização** – Com o uso de respostas automáticas para os casos mais comuns, há mais tempo para priorizar e acompanhar demandas mais complexas.

✓ **Volume** – Com o ganho de agilidade, é possível atender a um número maior de demandas dentro dos prazos de resposta determinados.

Para que esses ganhos se realizem, é preciso ter cuidado e dedicação na elaboração de respostas padronizadas. Afinal, um pequeno deslize pode se transformar em um “erro padrão” na comunicação do órgão com os cidadãos.

Leia a seguir alguns critérios e recomendações para a criação de respostas padronizadas.

Identificação: O primeiro passo é identificar e selecionar quais são os serviços e informações mais demandados pelos cidadãos. Não há ganhos significativos na padronização de respostas pouco utilizadas.

Seleção: Uma vez identificadas as demandas mais comuns, dê preferência àquelas cujos procedimentos estejam consolidados e cuja descrição esteja disponível para utilização imediata. É o caso, por exemplo, dos serviços que constam das audiências do Portal mg.gov.br. Vale a pena, também, criar arquivos com textos que contenham cabeçalho, abertura, padrões de encaminhamento e assinatura.



Apuração: Apure e confirme os conteúdos dos serviços e informações junto aos setores responsáveis. Seja detalhista e procure conhecer e compreender o assunto em questão, questionando o responsável por ele.

Redação: Utilize as recomendações deste manual, leia o texto várias vezes e vá aperfeiçoando o conteúdo.



Bases de conhecimento devem aproveitar a experiência do cotidiano. Nuances de demandas sobre o mesmo assunto podem indicar caminhos para enriquecer a resposta. Da mesma forma, lembre-se de melhorar respostas que, eventualmente, não satisficam o demandante.

Aprovação: Peça a aprovação do setor responsável para o conteúdo da sua resposta. Isso dará mais segurança para enviá-la aos cidadãos.

Atualização: Os serviços e informações podem ser alterados com mais ou menos constância. Atualize periodicamente o conteúdo das suas respostas padronizadas. Para tanto, consulte regularmente o Portal mg.gov.br e o sítio da própria instituição, além de estreitar e manter contato com o(s) setor(es) responsável(is)

Expansão: Crie uma base de conhecimento, ou seja, um verdadeiro arsenal de dados e informações sobre a instituição e seus serviços. Vá agregando novos conteúdos e alterando sua base de respostas de acordo com novas demandas freqüentes e com a criação de serviços pela instituição.

Organização: Lembre-se de manter sua base de conhecimento organizada por áreas e por assunto. Se tiver mais de uma resposta sobre um mesmo tema, lembre-se também de classificá-las de acordo com o uso mais freqüente.



DICAS DE ATENDIMENTO

Conheça os padrões de excelência

Este capítulo apresenta uma compilação das melhores práticas de atendimento por **Fale Conosco**, detectadas durante a realização de estudo sobre procedimentos e serviços considerados de alta qualidade.

Embora não exista literatura consolidada sobre o tema, há hoje alguns critérios e padrões admitidos e convencionados como os que melhor atendem ao interesse dos consumidores-cidadãos, que convivem com soluções desenvolvidas por empresas e órgãos públicos de acordo com suas especificidades, como, por exemplo, o tipo de serviço e informação que se deseja prestar ao usuário, abrangência dessa oferta e o valor dispensado a esse canal (**Fale Conosco**) dentro das estratégias de comunicação e de governança eletrônica de cada instituição.

E lembre-se: a legislação do Governo do Estado de Minas Gerais sobre atendimento determina os parâmetros para a realização do seu trabalho.

Prazo de resposta

- ✓ O prazo determinado pela legislação do Estado é de atendimento em dois dias úteis a partir do contato do usuário.
- ✓ Se possível, essa resposta deve ser final, ou seja, deve solucionar a questão.
- ✓ Caso a solução demande consultas e pesquisas internas mais demoradas do órgão responsável por ela, considera-se que uma resposta que informe a tramitação da questão atende ao prazo ótimo.

Qualificação das respostas

- ✓ São consideradas ótimas as respostas que são completas e solucionam diretamente a demanda do usuário.
- ✓ Respostas que se limitam a informar um número de telefone ou endereço de repartição são consideradas como não-finais. Se o usuário fez o contato por e-mail é



por que deseja uma resposta por e-mail. Admitem-se, como exceção, os casos em que o serviço é prestado exclusivamente por telefone ou exige a presença física do demandante.

✓ No caso de uma demanda que não pode ser resolvida eletronicamente, todo o procedimento para a obtenção do serviço deve ser informado na resposta.

✓ Da mesma forma, no caso de demandas que exigem consultas e pesquisas, toda a tramitação e respectivos prazos devem ser informados na resposta.

✓ Em hipótese alguma as respostas devem conter propaganda do governo ou órgão público. O texto deve se limitar a responder o questionamento do cidadão.

Respostas automáticas e respostas padronizadas

✓ Respostas automáticas devem ser evitadas. Caso sejam adotadas, devem ser vistas ape-

nas como um “recibo” que se dá ao demandante para informar que a questão foi recebida.


✓ Respostas padronizadas são desejáveis para os casos de informações e procedimentos que já estejam consolidados e cujo conteúdo ou forma de prestação é universal. Não se pode padronizar uma resposta, por exemplo, para um serviço que é prestado por um órgão na capital e por outro no interior.

✓ Informações históricas, sobre a estrutura da administração, perfis de autoridades, programas e produtos **devem** ser padronizadas.

✓ Respostas padronizadas devem ser adequadas e adaptadas à demanda do usuário sempre que necessário, ou seja, servem como base para uma resposta que seja personalizada quanto ao tratamento e ênfase nas informações.

Direcionamento a serviços disponíveis no site

✓ Admite-se que, nos casos em que todo o serviço está



disponível no portal ou site da instituição, a resposta indique o caminho completo ou links para que o próprio usuário encontre a informação desejada.

✓ O ideal é que o usuário receba uma resposta completa por e-mail, mesmo que o serviço esteja descrito no sítio da instituição. Complementarmente, deve ser enviada a navegação para a página onde consta a informação original.

✓ Ainda na página do **Fale Conosco**, deve-se informar qual é o escopo do atendimento, indicando canais para manifestações e demandas que não são tratadas pelo serviço.

Medições e avaliações

✓ Quantitativamente, as medições de eficiência do serviço são feitas por meio do acompanhamento do tempo de resposta.

✓ Qualitativamente, deve-se avaliar o grau de resolutividade da resposta.

✓ Recomenda-se o envio de uma breve enquête ao usuário, ao final do atendimento, para que ele possa avaliar o serviço com relação à prestação e qualidade.



CHECK LIST

Use o quadro para conferir seu trabalho

Este checklist se destina a auxiliar os responsáveis pelas respostas do atendimento via Fale Conosco a avaliar se as respostas elaboradas estão de acordo com as normas deste manual. Por meio dele, torna-se mais fácil verificar os detalhes, identificar e corrigir eventuais falhas. Em caso de dúvidas, consulte o capítulo sobre o tema desejado.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES	Sim	Não
A demanda foi claramente identificada na mensagem do cidadão?		
A demanda se enquadra nas situações especiais?		
Os prazos de resposta foram cumpridos?		
REDAÇÃO, TRATAMENTO E FORMATAÇÃO		
As frases estão em ordem direta?		
Os termos técnicos, quando essenciais à compreensão do serviço, foram explicados?		
As siglas, quando utilizadas, são explicadas?		
O jargão foi substituído por outra(s) palavra(s) de fácil compreensão para o público?		
O texto está conciso, sem excesso de palavras?		
As informações foram todas verificadas e estão corretas?		
Os procedimentos estão descritos na ordem em que devem ser realizados?		
As informações estão claras e apresentadas de forma lógica?		



REDAÇÃO, TRATAMENTO E FORMATAÇÃO

Sim

Não

As informações foram revisadas e estão atualizadas?

A resposta começa com o vocativo? O nome do demandante está correto?

As referências ao assunto e data de envio da demanda foram feitas?

Há uma saudação ao final do texto?

A assinatura está completa?

A formatação do texto está correta e coerente com as normas no que diz respeito ao uso de negrito, itálico e espaços?

A fonte (tipo de letra) utilizada foi escolhida entre as recomendadas?

COMO FAZER

A demanda é de competência da sua instituição?

A demanda foi claramente identificada e enquadrada nas situações previstas?

A resposta é final, ou seja, responde todas as questões apresentadas pelo cidadão?

A navegação para localizar o serviço no Portal Minas On Line ou no sítio da instituição está correta?

A demanda exige encaminhamento interno?

O encaminhamento interno foi feito?

A resposta informa prazos e procedimentos a partir do encaminhamento interno?

A resposta informa procedimentos que devem ser realizados pelo demandante?



COMO FAZER	Sim	Não
Em caso de serviços presenciais, os endereços e horário de funcionamento da unidade de atendimento foram corretamente informados?		
A demanda exige um encaminhamento externo?		
O órgão a ser procurado pelo demandante foi corretamente identificado e informado?		
Foi verificado se é possível sugerir uma fonte para a informação?		
Foi sugerida uma fonte para a informação?		
Foi indicada a navegação ou endereço da instituição responsável pela informação ou serviço solicitado?		
O serviço é prestado pela administração pública estadual?		
Se o serviço é de outra esfera de Poder Público, isto foi devidamente informado ao demandante?		
A denúncia é uma demanda, reclamação ou sugestão?		
A denúncia, reclamação ou sugestão foi encaminhada ao setor competente?		
A resposta informa o encaminhamento e prazos de resposta para denúncia, reclamação ou sugestão?		
A demanda é um elogio?		
A resposta agradece o elogio?		
O elogio foi encaminhado ao setor competente?		
A demanda foge ao escopo do serviço de Fale Conosco?		
Foi possível identificar alguma questão concreta na demanda?		
Essa questão foi respondida?		
A resposta informa que não foi identificada uma questão concreta na demanda?		



BASES DE CONHECIMENTO

Sim

Não

Foram identificados os serviços e informações mais demandados pelos cidadãos?

Esses serviços têm procedimentos consolidados?

A descrição do serviço ou informação está disponível para uso imediato?

Os conteúdos da resposta padronizada foram apurados e verificados?

A redação segue as normas do manual?

A resposta padronizada foi aprovada pelo setor competente?

As informações e procedimentos estão atualizados?

A base de conhecimento está atualizada e organizada?

