



Guia de Atendimento ao Público

INFRA S.A.

Diretoria Executiva INFRA

Mariana Pescatori
Alessandro Reichert
Alex Augusto Sanches Trevizan

Ouvidora

Rose Meire Cyrillo



Gerente de Relacionamento

Natália Alves Carvalho

Equipe Técnica

Walney Bezerra Mário
Luciana Linhares Andrade dos Santos
João Victor Pereira dos Santos

Janeiro
2023



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	1
A INFRA S.A.....	2
PROPÓSITO, VISÃO E VALORES DA INFRA S.A.	2
ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA INFRA S.A.	3
1. Valores que conduzem o atendimento ao público.....	3
2. Linguagem para atendimento ao público	3
3. Como se comunicar bem com o público	3
4. Tipos de Atendimento.....	6
4.1. Atendimento Presencial.....	6
4.2. Atendimento Virtual	7
4.3. Atendimento por Telefone.....	8
5. Etapas a serem observadas nos atendimentos	10
6. Como lidar com atendimentos difíceis e que envolvam conflitos	12
7. Atendimento à pessoa com deficiência	14
8. Atendimento à pessoa com transtornos ou sofrimento psíquico.....	17
9. Atendimento a pessoas que não falam a Língua Portuguesa	20
10. Atendimento pela Ouvidoria da INFRA S.A.	21

INTRODUÇÃO

O presente manual de atendimento ao público, elaborado pela Ouvidoria da Infra, tem como objetivo orientar gestores, servidores, empregados em comissão e colaboradores sobre padrões para atendimento ao público, tanto interno quanto externo.

Espera-se que o conteúdo deste manual seja consultado no dia a dia, a fim de que os atendimentos realizados ao público sejam realizados de forma padronizada e humanizada, seguindo os padrões aqui estabelecidos.

A INFRA S.A.

A Infra S.A. é uma empresa pública de capital fechado criada com a finalidade de fomentar o desenvolvimento e a inovação da infraestrutura de transporte e logística multimodal no Brasil de forma sustentável e eficiente.

A Companhia originou-se da operação societária de incorporação autorizada pelo Decreto nº 11.081, de 24 maio de 2022, da EPL - Empresa de Planejamento e Logística S.A. pela VALEC - Engenharia, Construções e Ferrovias S.A., ambas estatais vinculadas ao antigo Ministério da Infraestrutura, atuantes no setor de infraestrutura de transportes, as quais uniram as sinergias decorrentes de suas operações para aplicar o melhor modelo de gestão, a partir dos recursos e das potencialidades de ambas.

Para conhecer a estrutura organizacional e o organograma da empresa, acesse o Regimento Interno no link: <<https://www.infrasa.gov.br/regimento-interno>>.

PROPÓSITO, VISÃO E VALORES DA INFRA S.A.

Fomentar o desenvolvimento e a inovação da infraestrutura de transporte e logística multimodal no Brasil de forma sustentável, competitiva e integrada, executando seus projetos e empreendimentos com efetividade.



PROPÓSITO



VISÃO



VALORES

Ser o principal promotor da eficiência e integração da infraestrutura de transportes e logística com ênfase na competitividade do Brasil até 2035.

Os valores são crenças, normas ou definições de conduta, que guiam o comportamento da organização. Neste sentido, os valores da INFRA S.A. são:

- Excelência;
- Respeito à Vida;
- Eficiência Logística;
- Sustentabilidade;
- Integridade;
- Inovação;
- Valorização das pessoas.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA INFRA S.A.

1. Valores que conduzem o atendimento ao público

- **Humanização** - Aquele que está sendo atendido deve se sentir acolhido, bem recebido e ter reconhecido o seu protagonismo. O atendente deve escutá-lo ativamente, compreender seus pedidos e dar respostas adequadas às suas necessidades. O acolhimento requer abertura para o outro, interesse em sua história e empatia.
- **Responsabilidade Social** – A conduta adotada deve ter o propósito de contribuir para uma sociedade mais justa, sendo fundamental o fortalecimento da participação social. Com esse objetivo, a Companhia oferece oportunidades para o usuário falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções e se reconhecer como um dos agentes de mudança nesse processo.
- **Ética** – O atendimento deve ser pautado nos valores da Companhia, quais sejam, excelência, respeito à vida, integridade e valorização das pessoas, além do que o atendente deve respeitar os valores morais, históricos e culturais daquele que está sendo atendido.
- **Proatividade** – O atendimento deve ser sempre pautado na agilidade e proatividade no desenvolvimento das ações realizadas.

2. Linguagem para atendimento ao público

Ao realizar um atendimento, recomenda-se a utilização da linguagem formal, evitando-se o uso de gírias, termos técnicos, estrangeirismos, mas que, ao mesmo tempo, seja uma linguagem clara, acessível e de fácil compreensão, proporcionando um atendimento adaptado às necessidades do usuário, características da “linguagem cidadã”.

Por fim, certifique-se de que o usuário se faz compreender, bem como compreendeu a sua mensagem.

3. Como se comunicar bem com o público

A comunicação utilizada no atendimento vai muito além da escolha das palavras e envolve a entonação da voz, o seu timbre, a velocidade da fala, a expressão facial, os gestos e os movimentos. A qualidade do atendimento prestado, portanto, também depende da capacidade do atendente se comunicar com o público e da mensagem transmitida.

O processo de comunicação é condição indispensável no atendimento, o qual envolve os atos de falar, escutar e compreender a mensagem transmitida.

O serviço público é requisitado por pessoas de todas as classes sociais e que possuem os mais diversos níveis de instrução acadêmica.

Por isso, é importante reconhecer os elementos que podem restringir ou impedir o perfeito entendimento do que se quer transmitir.

Comunicar-se adequadamente é um desafio e uma condição para o bom relacionamento interpessoal, o qual envolve:

- **Comunicação verbal:** é realizada por meio da fala e da escrita;
- **Comunicação não-verbal:** é realizada por meios de gestos, mímicas, olhares e expressões. É o que o corpo está falando.

No momento do atendimento é importante ter cuidado com essa comunicação, pois ela pode reforçar ou contradizer o que está sendo dito.

Por exemplo: mão no queixo, coçar a cabeça e espreguiçar-se podem indicar falta de interesse no que a outra pessoa está dizendo; por sua vez, cruzar os braços ou as pernas podem indicar uma posição de defesa.

- **Comunicação assertiva:** é a capacidade de se expressar considerando os seus interesses e os do outro. Expressa sentimentos sinceros, provoca sentimentos de valorização.
- **Comunicação não-assertiva:** é quando a pessoa tende a pensar na resposta apropriada no final da situação. É a comunicação agressiva, causa forte impressão negativa. Provoca sentimentos de humilhação.

É importante observar que as palavras assumem diferentes significados para cada pessoa, a realidade subjetiva dela é formada pelos seus valores, suas crenças, seus objetivos pessoais e pela sua visão da realidade. Desse modo, algumas atitudes devem ser observadas:

- Sempre ajuste sua linguagem para cada tipo de pessoa a ser atendida;
- Cuidado com seu tom de voz e com sua entonação ao falar;
- Exercite a escuta ativa, ou seja, escute o que a pessoa tem a dizer até o final, sem deixar que seus sentimentos e emoções influenciem no seu atendimento; e
- Ouça para compreender e não para responder. Ouvir com atenção é importante para identificar o problema e uma possível solução.
- Prepare cenários distintos das reclamações dos usuários: é importante se antecipar ao problema, é preciso que os servidores saibam como proceder de acordo com cada situação.
- Acolha a reclamação sem interpretações: as manifestações do usuário devem ser tratadas com seriedade e objetividade.
- Desculpar-se, quando cabível: a atitude ameniza o problema e ainda demonstra interesse na resolutividade.

- Evite posturas defensivas: toda reclamação registrada representa uma oportunidade de melhoria dos serviços.
- Seja profissional, evitando tratamentos íntimos e diminutivos. O servidor precisa ter 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.

O processo de se comunicar é complexo e cheio de detalhes. Diante disso seguem alguns pontos a serem observados:

1. Ajude a pessoa a entender o que deseja

Muitos não sabem explicar com clareza o que desejam ou mesmo não sabem o porquê procuraram a Instituição. Em virtude disso é importante escutar com atenção a narrativa exposta pela pessoa.

Caso não concorde com o que está sendo dito, não a interrompa; anote os pontos que devam ser esclarecidos (nomes, datas, números, lugares, etc.) e, ao final da narrativa, retome-os.

Dê oportunidade para que ela se expresse até o fim. Ela deve ser estimulada a falar, e não ser constrangida a calar-se.

É fundamental não ter conclusões precipitadas e não preparar uma resposta durante a narrativa. Esses atos podem resultar em uma orientação equivocada ou inadequada para o que realmente foi exposto.

2. Tenha certeza de que você está sendo entendido

Assegure-se de que a pessoa está compreendendo você. Se for necessário, fale mais devagar ou repita a informação. Não tenha medo de ser redundante. O usuário deve se sentir à vontade no diálogo.

3. Utilize o feedback (retroalimentação)

Um fator muito importante no processo de comunicação é o Feedback, palavra inglesa que significa a verificação do próprio desempenho.

Isso porque, a partir do momento que a pessoa tem conhecimento do seu desempenho, é possível corrigir as falhas. Então, fique atento ao *feedback* que recebe das pessoas que estão sendo atendidas.

4. Vocativo

A forma padrão de nos dirigirmos ao usuário é “senhor” e “senhora”. Utilize “você” se estiver certo de que a pessoa prefere ser chamada assim ou se ela disser isso. Convém chamar o usuário pelo nome. No caso de usuário transgênero, pergunte como gostaria de ser chamado caso não tenha declinado seu nome social.

4. Tipos de Atendimento

4.1. Atendimento Presencial

O atendimento presencial é um dos atendimentos mais efetivos e, ao mesmo tempo, o que requer mais atenção, devendo o atendente atentar-se para todas as formas de comunicação, tanto verbal quanto não verbal, buscando utilizá-las da forma mais eficaz e adequada à situação.

Procure olhar nos olhos das pessoas com quem conversa e tente manter um semblante tranquilo e sereno. A postura ereta, gestos suaves e fisionomia tranquila são importantes para demonstrar acolhimento. O processo de comunicação pode ser facilitado com pequenos gestos, como, por exemplo, não conversar com os braços cruzados, pois essa atitude pode ser encarada como falta de interesse ou reatividade; apresentar sinais de concordância, indicando que está prestando atenção ao diálogo (como balançar a cabeça afirmativamente); entre outros.

Além disso, o atendente deve buscar dar prova de escuta e de compreensão em relação ao que está sendo dito.

Apresentamos aqui algumas dicas úteis para o atendimento presencial:

Procure ouvir e compreender	Cada história é única e singular, mesmo que para você pareça igual a anterior.
O corpo fala	<p>Em uma interação face a face não são apenas as palavras que comunicam. Compõem também possibilidades comunicativas os gestos, o olhar, a expressão facial, a expressão corporal.</p> <p>Todos sabem como é desagradável tentar conversar com alguém que não demonstra querer ouvir o que se fala.</p> <p>Quando realizar algum atendimento, pare o que estiver fazendo e dê atenção a essa pessoa.</p> <p>Procure olhar nos olhos das pessoas com quem conversa e tente manter um semblante tranquilo e sereno.</p> <p>Deixe bem clara, com palavras e com sua postura, a disponibilidade para ouvir.</p>
Procure estabelecer uma relação de confiança	<p>Demonstre, durante o atendimento, que a Companhia respeita o usuário e tem por finalidade prestar um bom atendimento.</p> <p>É importante que o usuário enxergue que a Companhia está atenta a sua demanda, no sentido de, dentro das limitações legais, procurar os melhores caminhos para realizar um atendimento eficaz.</p>
Nunca faça promessas que não poderão ser cumpridas	<p>É muito fácil, durante a conversa em um atendimento presencial, cair na tentação de prometer soluções improváveis.</p> <p>Prometa menos, faça mais – a satisfação do usuário também se relaciona</p>

com as expectativas que foram geradas, ainda que não de forma deliberada.

4.2. Atendimento Virtual

A Infra S.A. oferece canais para atendimento virtual ao público interno e externo, tendo em vista que hoje a troca de informações acontece preferencialmente por essa via, para ganhos de eficiência, praticidade, economia e agilidade. O atendimento virtual na Infra ocorre tanto por e-mail como pela plataforma Fala.br, administrada pela Ouvidoria.

Atualmente, a Infra não disponibiliza ao público externo atendimento via *WhatsApp* e nem por *chat*. Para o público interno é disponibilizado *chat*, via ferramenta *Teams*, por meio do qual os colaboradores da instituição devem atentar-se para regras de conduta, tendo em vista ser uma ferramenta de trabalho.

Em todos esses meios é recomendado ser objetivo e cuidadoso escrever as mensagens, bem como ter bastante atenção ao ler as recebidas.

Veja no quadro a seguir algumas dicas de como proceder para redigir e enviar um e-mail institucional:

Assunto	<p>O campo assunto (ou <i>subject</i>) deve sempre estar preenchido, pois, para uma pessoa que recebe uma média diária acima de 50 mensagens, será muito mais fácil organizar-se e priorizar a leitura dos assuntos de maior interesse.</p> <p>Envie uma mensagem de acordo com cada assunto abordado.</p>
Não utilize caixa alta	<p>Os e-mails devem ser escritos normalmente, combinando letras maiúsculas e minúsculas, como em um texto qualquer.</p> <p>Não utilize mensagens escritas em caixa alta (letras maiúsculas).</p> <p>Frases escritas completamente em letras maiúsculas só são aceitas em títulos, ênfases, avisos urgentes ou quando a intenção do remetente é realmente gritar.</p>
Texto dividido em blocos	<p>Procure, sempre que possível, dividir o texto da mensagem em blocos, pois torna a sua leitura muito mais fácil, além de melhorar o visual.</p>
Arquivos Anexados	<p>Evite anexar arquivos grandes à sua mensagem, exceto quando solicitados pelo receptor.</p> <p>Assim, não haverá perda de tempo no envio e na recepção da mensagem, como também diminuirá o tráfego de dados na rede.</p>
Clareza e objetividade	<p>Seja claro e objetivo ao compor o texto de sua mensagem.</p>

	Faça sempre a correção ortográfica e gramatical do texto, pois facilitará a sua leitura.
Resposta	Responda a todos os e-mails pessoais que receber e deixe o texto da resposta acima do texto original.
Assinatura	Recomenda-se que a assinatura de um texto de e-mail contenha, seguindo o padrão estabelecido peça empresa: Nome do colaborador; Cargo-função/departamento; Dados para o contato (telefone e e-mail); Nome da instituição.

4.3. Atendimento por Telefone

O atendimento realizado via telefone também é muito utilizado, tendo em vista seu caráter mais pessoal, quando comparado aos atendimentos virtuais. No momento do atendimento realizado por esse meio, é importante se atentar para as regras de conduta recomendadas, a fim de que o atendimento seja realizado de forma profissional e eficiente.

Recomenda-se utilizar da objetividade e cortesia como principais condutas a serem observadas.

Ademais, realizando um atendimento telefônico diga seu nome e o setor no qual está lotado, seguidos de cumprimento pessoal. Ex.: “fulano, ouvidoria, boa tarde”.

O teleatendimento deve deixar o público a par de todas as informações sobre os serviços que estão solicitando. Use sempre duas expressões que abrem todas as portas como: “Muito obrigada(o)!” e “Por favor.”

Evite usar expressões negativas ou que transmitam dúvidas, tais como:

- Não (...)
- Não pode (...)
- Está difícil (...)
- Ligue amanhã (...)
- Ligue depois (...)
- Não é possível (...)
- Tenha paciência (...)
- Isto não é comigo (...)
- Não sou pago para isto (...)

- Eu não posso fazer nada (...)
- Infelizmente (...)
- Eu acho (...)

Evite as palavras e expressões negativas; no entanto, se tiver que informar algo que não é o que o usuário espera, seja simples e fale sem rodeios, porém, com tom educado e sincero.

Muitas reclamações dos usuários, no tocante a comunicação, refere-se ao tratamento que recebem por parte de seus interlocutores. Existem diversas maneiras de dizer “não” ao público/usuário. Em algumas circunstâncias o “não” pode ser inevitável. Mas, o tratamento pode ser agradável, e sempre respeitoso.

Busque alternativas positivas para estas situações.

Por exemplo, sempre que o usuário/cliente solicitar ao teleatendimento algo impossível de ser concedido, essa informação deve ser repassada ao interlocutor de forma educada, oferecendo orientação para o atendimento correto, caso tenha condições. Agradeça sempre.



DICAS PARA UM BOM ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- Seja ágil e objetivo na ligação
- Evite termos técnicos e utilize linguagem acessível
- Nunca atenda um usuário exercendo outra função ao mesmo tempo. Concentre-se na ligação;
- Atenda ao telefone o mais rápido possível e evite deixá-lo tocando, sem necessidade;
- Se estiver preocupado, com algum problema, não permita que seu estado de espírito interfira em seu atendimento;
- Atente-se à demanda do usuário, a fim de identificar o que ele necessita com a ligação;
- Prometa agir com presteza e diga-lhe o que fará em primeiro lugar, o usuário precisa ter a sensação de que algo será feito imediatamente;
- Resolva o problema do usuário e só passe a demanda para frente se não tiver mesmo jeito;
- Não faça promessas que não possa manter, apenas para acalmar os ânimos se, na realidade, não for possível cumprir o prometido;
- Não desvie do tema da conversa;
- Mantenha o usuário informado até que a situação seja resolvida;
- Pergunte ao usuário se ele aguarda ou prefere esperar que você ligue mais tarde, dando retorno, caso precise realizar diligências previamente;
- Não desligue antes do usuário;
- Anote o nome do usuário e repita-o sempre durante a conversa;
- Agradeça ao final, com ênfase;
- Coloque-se à disposição para qualquer esclarecimento;
- Evite deixar o usuário a espera;
- Evite fazer ruídos ao mesmo tempo que se fala e distrair-se com outras pessoas.

5. Etapas a serem observadas nos atendimentos

Considerando que o atendimento é um processo, seguem as etapas com orientações específicas para cada uma delas:

I. Acolhimento

II. Registro

III. Resposta

a) Análise da Demanda

b) Encaminhamento interno da demanda e acompanhamento

c) Elaboração da Resposta (preliminar e definitiva)

IV. Pesquisa de satisfação Independente do canal de entrada (telefone, internet ou presencial) o processo e as etapas de atendimento são os mesmos.

Para compreender as orientações apresentadas nas etapas de acolhimento e registro, verifique as peculiaridades do tratamento dispensadas a cada canal.

Etapa 1: Acolhimento

Inicialmente, orienta-se que o atendente receba a manifestação e acolha a demanda do usuário, seguindo as orientações abaixo:

⇒ **Identificar-se:** É recomendado que o atendente se identifique assim que iniciar o atendimento, caso seja realizado pelo telefone ou presencialmente. Além disso, deve perguntar com quem está falando e tratar o solicitante pelo nome;

⇒ **Assumir a responsabilidade pela resposta:** A pessoa que realiza o atendimento deve considerar o assunto como seu e garantir ao interlocutor uma resposta rápida.

Por exemplo: não se diz "Não sei", mas sim "Vou verificar" ou "Daremos uma resposta assim que possível".

Se realmente não for possível resolver o assunto, deverá apresentar formas alternativas: informar o endereço da ouvidoria capaz de resolver o problema, registrar a demanda e indicar as possibilidades de acompanhamento.

⇒ **Manter o usuário informado:** É recomendado que, se o atendente tiver que desviar a atenção do atendimento durante alguns segundos, deve pedir licença e depois pedir desculpas pela demora, retornando o quanto antes.

⇒ **Estabelecer objetivos com a pessoa que está sendo atendida:** o atendente é quem deve definir quando é que a pessoa deve voltar a entrar em contato (dia e hora) ou quando é que vai retribuir o atendimento, com resposta a demanda.

⇒ **Não negar informações:** Quando o usuário perguntar o andamento da manifestação e o interlocutor não tiver condições de acessar o sistema durante o atendimento, deve ser solicitado o número de telefone para retorno. Por exemplo: "Vamos buscar estes dados e logo que conseguirmos entraremos em contato. Pode informar o canal preferencial para retorno?".

⇒ **Não apressar o atendimento:** é importante ouvir calmamente o que o interlocutor tem a dizer e mostrar que se está acompanhando a conversa, dando feedback, mas não interrompendo o seu raciocínio.

Etapa 2: Registro

É recomendado que o atendente mantenha registro sobre o atendimento realizado, tanto para que a instituição tenha o histórico quanto para realizar o retorno sobre o atendimento.

Se o atendimento for presencial, o usuário pode solicitar que a manifestação oralmente realizada seja reduzida a termo pela Ouvidoria.

Etapa 3: Resposta

Após o acolhimento e registro da demanda, deve-se proceder à análise da manifestação ou pedido, a fim de identificar o tratamento a ser dispensado. Neste momento, verifica-se se há necessidade de redirecionamento para outro setor, a fim de solicitar o fornecimento de subsídios.

Após subsídios enviados pelo setor interno competente, há a elaboração e envio da resposta ao requisitante, independente do meio (telefone, e-mail e/ou sistema informatizado).

6. Como lidar com atendimentos difíceis e que envolvam conflitos

O atendente pode se deparar com um atendimento ao usuário que esteja em situação de vulnerabilidade e/ou exaltado. Nesses casos, o usuário precisa ser acolhido, sendo o serviço de atendimento mais exaustivo nesses casos.

Lembre-se de que o usuário que chega para ser atendido, independentemente da narrativa que apresente, é um sujeito de direitos, um ser humano que possui sentimentos e deve ser tratado com respeito e consideração.

Da mesma forma que não é admissível desrespeito ao usuário, não se pode aceitar que o usuário desrespeite quem está realizando o atendimento ou qualquer colaborador da Infra. Diante desse quadro, o recomendável é que se identifique certos limites, comunicando-os ao usuário, na tentativa de evitar algum dano irreparável. Sob essas circunstâncias, por mais impossível que pareça, tente sentir empatia pela situação da pessoa; tente identificar e compreender os motivos pelos quais ela está se comportando daquela forma; e, por último, lembre-se de que você é um profissional e que precisa encontrar um modo para melhor atendê-la.

Algumas dicas podem auxiliar nesses momentos conturbados do atendimento, a saber:

- Mesmo que o usuário fale de forma agressiva, com o tom de voz alterado, ouça-o atentamente. Na medida do possível, demonstre interesse em captar todos os detalhes de sua fala. Quando ele der a oportunidade, faça perguntas abertas, tentando entender a situação como um todo;
- Quando perceber que sua calma está terminando, respire profundamente, até que a tranquilidade retorne ao seu interior. Aos poucos, a irritação e a vontade de responder à altura passarão. Lembre-se que aquela fúria não é pessoal. Faça adaptações em suas frases, como por exemplo:
 - Em vez de: “Eu não concordo com o(a) senhor(a). Está equivocado(a).” – experimente: “O que o(a) senhor(a) acha de fazermos de tal forma?”;
 - Em vez de: “O(A) senhor(a) está muito nervoso(a). Não irei atendê-lo(a).” – experimente: “Os enganos acontecem, e compreendo sua indignação. Posso sugerir uma solução?”.
- Sempre fale com tranquilidade, com um tom de voz sereno e calmo. Quando uma pessoa está alterada, a tendência é que ela se acalme quando a sua agressividade não é correspondida. Sabemos que muitos só querem desabafar, falar com alguém que simplesmente os escutem;
- Se a falha foi da Empresa, peça desculpas em nome da Instituição;

- Tente solucionar o problema. Se não for possível, forneça os meios para que a pessoa consiga. Sempre se mostre à disposição.

Uso da resposta negativa

Há pessoas que dizem que foram mal atendidas quando, na realidade, suas solicitações não puderam ser atendidas por questões legais ou por outra impossibilidade. O fato é que o indeferimento de uma demanda tende a ser mal-recebido.

O desconforto do usuário pode ser amenizado dependendo da forma como lhe é apresentada a negativa. Com uma certa prática, é possível transformar qualquer resposta negativa em positiva. Seguem alguns exemplos.

- Em vez de: “Não sei a resposta.” – experimente: “Essa é uma boa pergunta. Verificarei como podemos proceder nesse caso”;
- Em vez de: “Não é nossa competência” – experimente: “Nesse caso o(a) senhor(a) poderá entrar em contato em a Instituição (xxx), por meio do telefone (xxx) ou ir diretamente ao endereço (xxx).”;
- Em vez de: “Fulano não poderá atendê-lo.” – experimente: “Fulano está indisponível no momento, no que posso ajudá-lo(a)?”.

Relato de histórias inverossímeis ou poucos prováveis

Não julgue ou avalie o usuário. Escute tudo atentamente. Faça perguntas para esclarecer as dúvidas e tente buscar o nexos entre os acontecimentos;

Faça anotações criteriosas do relato. Tente indicar os pontos controversos;

Se for necessário, você poderá discutir o caso com a sua equipe ou mesmo com o titular da Ouvidoria. Há casos em que as pessoas que estão fora da situação têm uma percepção mais adequada sobre a melhor resposta. Segue um exemplo muito interessante: uma pessoa entrou em contato com uma Ouvidoria Pública e fez o seguinte questionamento: “O que devo fazer quando o fim do mundo estiver chegando?” O atendente, após discutir o caso com a equipe, formulou a seguinte resposta: “Pelo que entendi, o(a) senhor(a) busca informações sobre serviços e equipamentos públicos que prestam auxílio emergencial em caso de catástrofes naturais. Segue uma lista com tais serviços e equipamentos, caso seja necessário.”

7. Atendimento à pessoa com deficiência

O Brasil, por meio do Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, promulgou a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, que apresenta o seguinte conceito:

Art. 1º Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Como realizar um atendimento inclusivo?

- Ampliar e facilitar o acesso de quem estava à margem dele. É dar preferência a quem precisa dela;
- Mobilizar esforços e buscar integrar toda a equipe para mudar o quadro de exclusão que possa existir em relação aos públicos que interagem com a Empresa; e
- Ser criativo e inovador diante de situações de exclusão.

7.1 Tipos de deficiência

É importante destacarmos que o termo mais adequado para se referir a alguém que possui uma deficiência é pessoa com deficiência. Se preferir, pode especificar o tipo da limitação: pessoa com cegueira, pessoa com surdez, pessoa com deficiência intelectual.

Para efeito legal, o Decreto no 5.296 de 2004 define as deficiências.

- **Deficiência física:** refere-se à alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física;
- **Deficiência auditiva:** perda bilateral, total ou parcial, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais;
- **Deficiência visual:** cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho com a melhor correção óptica;
- **Deficiência intelectual:** o intelecto é significativamente inferior à média. As limitações são associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, como comunicação, cuidado pessoal, habilidade social, habilidades acadêmicas, lazer, trabalho, dentre outras; e
- **Deficiência múltipla:** associação de duas ou mais deficiências acima citadas.

7.2. Como agir em um atendimento a pessoas com deficiência?

O atendimento a pessoas com deficiência não precisa ser muito diferente daquele dispensado às pessoas normais. A base desse contato se sustenta na atenção e no respeito.

Não subestime as possibilidades, nem superestime as dificuldades. Quando quiser ajudar uma pessoa com deficiência, pergunte a ela qual a forma mais adequada. Não se ofenda se sua oferta for recusada. Às vezes, algumas atividades podem ser melhor desenvolvidas sem assistência.

A mesma situação ocorre para o caso inverso, quando a pessoa com deficiência pedir ajuda e você não se sentir seguro. Nessa situação, não tenha medo em recusar. Contudo procure ou indique alguém que possa fazê-lo.

Assim, elencamos algumas dicas de como você poderá proceder com cada tipo de deficiência.

7.2.1. Pessoa com deficiência física – cadeirante

- A cadeira de rodas compõe o espaço corporal da pessoa, é uma extensão do seu corpo. Não segure ou apoie-se nela. Apenas a movimente se pedir permissão e a pessoa consentir;
- Ao conversar com um cadeirante, é mais confortável que você se sente. É incômodo ficar olhando para cima por muito tempo;
- Se desejar, pode oferecer ajuda, mas não insista. Caso ela aceite devido à existência de obstáculos como rampa ou degraus, é preferível que use a marcha à ré, evitando que o cadeirante se desequilibre ou até mesmo caia;
- Não tenha receio em utilizar termos como caminhar ou correr.

7.2.2. Pessoa com deficiência física – uso de muletas

- Acompanhe o ritmo da pessoa;
- Tome cuidado para que você não tropece nas muletas;
- Deixe as muletas sempre ao alcance das mãos da pessoa.

7.2.3. Pessoa com deficiência intelectual

- Seja natural. O respeito está em primeiro lugar e ele se desenvolve a partir da troca de informações e de manifestações de vontades;
- Nunca subestime sua capacidade e sua inteligência. Pessoas com esse tipo de deficiência podem levar mais tempo para entender as coisas. No entanto, elas possuem habilidades intelectuais e sociais;

- Evite a superproteção. Você só precisa ajudar quando for realmente necessário.

7.2.4 Pessoa com deficiência visual

- Antes de iniciar o atendimento, é importante que você se identifique. A pessoa precisa perceber que você está falando com ela. Para isso, toque levemente em seu braço. Isso já resolve a questão;
- Caso seja necessário guiá-la, ofereça seu cotovelo ou seu ombro. É importante que ela escolha onde é mais confortável. Sempre avise com antecedência a existência de obstáculos no trajeto;
- Não precisa aumentar seu tom de voz durante o atendimento, salvo se ela também possuir alguma deficiência auditiva;
- Quando for responder algum questionamento, não gesticule;
- Quando for se ausentar, avise-a para que ela não fique falando sozinha;
- Caso ela possua um cão-guia, ele nunca deve ser distraído do seu dever de guiar. É importante que você lembre que esse cão está trabalhando e que a responsabilidade dele é a de ser os olhos do seu dono.

7.2.5 Pessoa com deficiência auditiva

- Quando não for possível contar com o apoio de um intérprete que domine a língua brasileira de sinais, fale diretamente com a pessoa;
- Fale de maneira clara e devagar, palavra por palavra, e olhando para a pessoa. Geralmente essa pessoa faz a sua leitura labial e, assim, pode entender o que você está dizendo. Tente não desviar o olhar, pois ela pode entender que a conversa terminou;
- Não fale com ela de costas ou mesmo de lado;
- Utilize suas expressões faciais, gestos e movimentos corporais para facilitarem o diálogo;
- Se sentir dificuldades para entender o que a pessoa diz, peça para que ela repita. Se mesmo assim não conseguir entender, poderá pedir para que ela escreva;
- Mesmo se a pessoa estiver acompanhada por um intérprete, fale diretamente com a pessoa e não com o intérprete.

8. Atendimento à pessoa com transtornos ou sofrimento psíquico

Profissionais que atuam com atendimento ao público entram diariamente em contato com variados perfis e, por isso, muitas vezes precisam interagir com as angústias e apreensões de quem os procura, bem como com vários casos que requerem acolhimento diferenciado e soluções específicas – além de muita inteligência emocional.

Não raro os órgãos públicos promovem atendimento a pessoas em sofrimento psíquico, como por exemplo pessoas com comportamento suicida, psicóticas, com mania de perseguição ou qualquer outro transtorno grave.

Por essa razão, é importante que sejam seguidas algumas orientações nesses atendimentos, que por sua natureza, costumam ser mais delicados e difíceis, considerando que envolvem pessoas vulneráveis.

Caso o atendente se veja diante desse tipo de perfil é recomendável que a abordagem seja pautada pela construção de uma aliança, que é feita por meio de cortesia, sensibilidade e acolhimento. Afirmativas empáticas e compreensivas, que abordem as emoções do usuário de forma direta e que deixem clara a natureza do contato, são fundamentais.

Além disso, mostra-se fundamental a utilização de estratégias que abordem o fenômeno psíquico de maneira natural, facilitando inclusive para orientação/encaminhamento do caso. Essa estratégia é uma das formas de demonstrar ao usuário que sua demanda é acolhida e pode ser exteriorizada. Exemplo de fala acolhedora e que pode ser utilizada no atendimento: *“já atendi muitas pessoas que estavam com problemas parecidos com o seu. Além do que eu ajudei pela Ouvidoria, muitos deles também tiveram uma ajuda muito útil de um médico porque costuma ser muito angustiante passar por isso”*, conforme ensina o médico psiquiatra Doutor Thiago Blanco¹.

Seja qual for o relato, sobretudo nos casos de indivíduo com delírios, questionar a pessoa sobre a irrealidade dos fatos, tem pouco benefício, haja vista que a natureza do fenômeno psíquico é definida por uma crença inabalável. Portanto, não se deve confrontar a crença da pessoa.

Lidar com os limites da função de atendente é essencial e provavelmente a tarefa mais difícil nesse campo, uma vez que interações humanas sempre são pautadas por fatores subjetivos. E ainda que não seja possível solucionar o motivo do sofrimento ou desfecho favorável, é importante assegurar que tudo o que

¹ Disponível em: <[Serviço Público: Como atender pessoas com transtornos psiquiátricos? — Português \(Brasil\)](http://www.gov.br) (www.gov.br)>.

esteve alcançável pelo atendente foi feito no sentido de auxiliar o manifestante. Ter a certeza de que tudo que podia ser feito foi tentado, é o conforto de todos os profissionais que têm em seu campo de trabalho limites estreitos.

8.1. Estratégia que facilita a condução do atendimento

Os casos de atendimento de pessoas que falam demasiado, recomenda-se o uso de perguntas fechadas (que pressupõem resposta “sim” ou “não” ou múltipla escolha, quando o entrevistador oferece algumas opções de resposta).

De qualquer forma, para manifestantes prolixos a interrupção cordial sempre é um desafio, entretanto, algumas técnicas podem ajudar, como:

- interrupção empática, em que se assume um comentário empático para redirecionar a entrevista: “Consigo perceber que essa situação é realmente muito desafiadora. Mas [pergunta de redirecionamento]? “;
- interrupção educativa, em que se explica que tipos de perguntas estão por vir e explica sobre as limitações de tempo com que se está trabalhando: “Desculpe, mas tenho que interrompê-lo novamente. Nos resta 20 minutos e temos que falar sobre o local onde procedeu a ocorrência, as pessoas que estavam presentes, onde podemos recorrer para ajuda e ao final ainda revisarmos os termos da manifestação. A senhora me ajudará muito respondendo diretamente às minhas perguntas sem fugir do assunto central. O que a senhora acha disso? “;
- transição suave, na qual aponta-se algo que a pessoa acaba de dizer para introduzir outro tema: “[manifestante] (...) inclusive meu filho estava comigo e viu tudo. [Atendente]: Em falar no seu filho, quem da sua família que a senhora acha que poderia acompanhá-la em um local de ajuda para amenizar essa angústia que a senhora está sentindo?”;
- transição referida, em que se utiliza assunto que a pessoa disse no passado: “antes de falar sobre isso, a senhora me comentou que seu filho estava com você. Que idade ele tem? Ele costuma ajudá-la quando a senhora precisa de ajuda como ir ao médico, por exemplo? “; e (5) transições introduzidas, em que se apresenta o tema completo antes de iniciá-lo. Quase sempre esse tipo de abordagem inicia-se por “agora eu gostaria de mudar um pouco de assunto (...)” ou “agora eu gostaria de fazer algumas perguntas diferentes”.

8.2. Encaminhamento de pessoas com sintomas psicóticos

Para pessoas com sintomas psicóticos ou com manifestação suicida, recomenda-se fazer busca ativa por um familiar do manifestante de forma a notificar a situação observada e prover suporte, proteção e assegurar os encaminhamentos.

A porta de entrada no Sistema Único de Saúde para tratamento das pessoas em sofrimento psíquico ocorre por duas vias: os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e as emergências psiquiátricas.

Os CAPS são equipamentos comunitários e que devem ser sempre a preferência. Eles funcionam com equipes multiprofissionais compostas pelo menos por médico, psicólogo, assistente social e enfermeiro.

As emergências psiquiátricas hospitalares devem ser acessadas em situações de exceção quando há risco iminente à vida da pessoa ou a de terceiro.

Em Brasília, contacte:

Setor Médico Hospitalar Norte (SMHN), Qd. 03, Conj. 1, Bloco A, Ed. COMPP – Asa Norte, Brasília/DF.
Telefone: 2017-1900 (Ramais 7710 e 7711). E-mail: capci.asanorte@yahoo.com.br

Endereço eletrônico: <https://www.saude.df.gov.br/carta-de-servicos-caps>

9. Atendimento a pessoas que não falam a Língua Portuguesa

Em caso de realização de atendimento à pessoa que não tem domínio da Língua Portuguesa, a Infra S.A. possui como pontos focais os seguintes profissionais, que podem ser constatados para realização do atendimento inicial:

- Inglês: Eduardo Bergamaschi Felizola (SUGEP)
- Espanhol: Eduardo Bergamaschi Felizola (SUGEP)

Na ausência de intérprete, sugere-se a utilização dos seguintes aplicativos e programas:

- Microsoft Translator para dispositivos móveis (iOS e Android), que traduz conversas em tempo real, com legenda;
- Google Tradutor possui recursos de tradução de voz em tempo real
- Skype Translator, disponível para Windows, é um programa que faz tradução simultânea em português, inglês, francês, alemão, mandarim, italiano e espanhol.
- Tradutor 10 Beta, software da Microsoft disponível para computadores, traduz conversas em tempo real
- iTranslate Voice, aplicativo para dispositivos móveis com Android ou iPhone (iOS), realiza traduções de voz em tempo real em mais de 40 idiomas

10. Atendimento pela Ouvidoria da INFRA S.A.

A Ouvidoria é a unidade que naturalmente mantém uma conexão direta e qualificada com os diferentes públicos que se relacionam com a Empresa. É um espaço privilegiado de diálogo e canal de entrada para reclamações, representações, críticas, pedidos de informação, sugestões e elogios de toda a sociedade.

Qualquer pessoa pode enviar sugestões, tecer elogios sobre os serviços prestados pela Companhia e seus colaboradores, formalizar denúncias, reclamações, solicitações e pedidos de simplificação de serviços públicos, pronunciamentos que serão respondidos em até 30 (trinta) dias, prazo prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, nos termos do artigo 16 da Lei nº 13.460/2017.

O setor acolhe toda manifestação com atenção e respeito, porque entende que é por meio da visão do usuário de serviço público que se pode aprimorar os processos de trabalho, construindo uma Companhia ainda melhor para o país e para as pessoas.

A Ouvidoria tem como missão facilitar e ampliar a comunicação com diferentes públicos e contribuir para a transparência, eficiência e agilidade dos processos internos e dos serviços prestados pela empresa. A Ouvidoria recebe, trata e responde as seguintes manifestações, pelo canal Fala.BR:

- sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela empresa;
- elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração da empresa;
- reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- simplifique: solicitação de desburocratização do serviço público; e
- comunicação de irregularidades: comunicação anônima de prática de ato ilícito cuja apuração dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Qualquer interessado pode se cadastrar no canal fala.br e registrar a sua manifestação.



COMO FALAR COM A OUVIDORIA

Formulário eletrônico

Link Fala.BR:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

Telefones

(61) 2029-6075, 6076, 6077 e 6078

Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 09h às 17h.

E-mail

ouvidoria@infrasa.gov.br

Atendimento pessoal

SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5, Asa Sul, Brasília-DF, Sede da Infra, 14º andar.

Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 09h às 17h.

Carta dirigida à Ouvidoria da Infra

SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Asa Sul Brasília - DF - CEP: 70.070-010



INFRA S.A.

Endereços

SEDE

SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Asa Sul, Brasília – DF.

CEP: 70.070-010.

FILIAL

Edifício Parque Cidade Corporate. Torre C, SCS Quadra 9, Lote C,
Torre C - 7º e 8º andares. Brasília – DF

CEP: 70.308-200.

