

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 1 de 16

MANUAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NBR ISO 9001

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

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

.....
Francisco Niehues Neto
Presidente

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Franciéli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 2 de 16

SUMÁRIO DO MANUAL

CAPÍTULO 1 – CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.1 OBJETIVO

1.2 CAMPO DE APLICAÇÃO

1.3 TERMOS, DEFINIÇÕES E SIGLAS

1.4 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAPÍTULO 2 – QUEM SÃO NOSSOS CONSUMIDORES

CAPÍTULO 3 – CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM CONSUMIDORES

CAPÍTULO 4 – POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

4.1 ORIENTAÇÕES

4.2 APRESENTAÇÃO PESSOAL

4.3 ATENDIMENTO TELEFÔNICO

4.3.1 Recebendo ligações

4.3.2 Realizando ligações

4.4 ATENDIMENTO PRESENCIAL

4.5 ATENDIMENTO POR E-MAIL E WHATSAPP

CAPÍTULO 5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 3 de 16

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.1 OBJETIVO

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

1.2 CAMPO DE APLICAÇÃO

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

1.3 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1.3.1 Manual de Atendimento. Unimed Florianópolis, 2019.

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

2. QUEM SÃO NOSSOS CONSUMIDORES

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

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

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM CONSUMIDORES

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

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 4 de 16

- a. O horário comercial ocorre no período matutino das 07h30min às 12h e vespertino das 13h30min às 17h48min. Nesse período são realizados todos os tipos de atendimento previstos, incluindo as chamadas emergenciais.
- b. O horário emergencial ocorre no período noturno das 17h48min às 07h30min e também no período das 12h às 13h30min. Nesse período somente são realizados os atendimentos emergenciais, ou seja, aqueles ligados à falta de energia e risco à segurança de terceiros.

Os meios utilizados para o atendimento comercial ou emergencial são:

- a. Atendimento telefônico: Atendimento disponível gratuitamente aos consumidores por meio do número 0800 644 6066 e 3657 8100, que permite a realização de chamadas com o objetivo de esclarecer dúvidas e informações sobre o fornecimento de energia, registrar reclamações, sugestões, solicitações de serviços emergenciais e comerciais, tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas.
- b. Atendimento presencial na Sede Administrativa da Cegero: Atendimento que permite, presencialmente, esclarecer dúvidas e informações sobre o fornecimento de energia, registrar reclamações, sugestões, solicitações de serviços emergenciais e comerciais, tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas. No horário emergencial, o atendimento presencial fica restrito somente a casos emergenciais nos quais o consumidor não conseguiu contato telefônico com a Cegero. Em condições normais, não são realizados atendimentos presenciais no horário emergencial.
- c. Atendimento Eletrônico / Agência virtual: Atendimento que permite de maneira virtual, consultar informações sobre a unidade consumidora e registrar solicitações de serviços, tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas.
- d. Atendimento via WhatsApp: Atendimento disponível gratuitamente aos consumidores por meio do número 3657 8100, que permite através de mensagens de texto via aplicativo, consultar informações sobre a unidade consumidora e registrar solicitações de serviços, tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas.

4. POLITICA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

A adoção e divulgação dos padrões de qualidade no atendimento configuram-se em instrumentos valiosos para assegurar o comprometimento com a excelência no atendimento

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 5 de 16

ao consumidor. Sabendo disso, a Cegero adotou uma política composta por um conjunto de princípios e padrões a serem seguidos por todos os colaboradores, a fim de melhorar o atendimento prestado pela Cooperativa.

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

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

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

4.1 ORIENTAÇÕES

Portanto, seguem as orientações que devem ser adotadas no atendimento do consumidor externo e interno, seja presencial ou virtualmente:

- ✓ Ser ético;
- ✓ Prometer ao consumidor somente o que poderá cumprir;
- ✓ Responder de forma clara, fundamentada, com informações corretas e análise das consequências. A boa entonação de voz é critério importante no momento de interagir com qualquer consumidor, seja externo ou interno;
- ✓ Causar boa impressão, pois o colaborador representa a Cooperativa;
- ✓ Atender o consumidor de forma atenciosa, acolhedora e formal;
- ✓ Buscar constantemente aprimorar a qualidade de cada atendimento realizado;
- ✓ Manter sempre o bom humor, pois um atendimento de qualidade começa sempre com um sorriso;
- ✓ Ouvir o consumidor para saber sua necessidade e demonstrar interesse por meio dos indicativos de escuta, olhar ou de palavras;
- ✓ Conhecer o consumidor é fundamental;
- ✓ Conduzir bem o atendimento, questionar, quando necessário, no entanto, nunca interromper o consumidor;
- ✓ Sempre chamar o consumidor pelo nome, pois essa prática, além de personalizar o atendimento, auxilia o estreitamento das relações interpessoais;

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 6 de 16

- ✓ Caso venha a esquecer o nome da pessoa, chame-o por senhor ou senhora;
- ✓ Colocar-se no lugar do consumidor para tratá-lo como você gostaria de ser tratado;
- ✓ Ser ágil na resolução dos problemas;
- ✓ Sempre pedir o consentimento do consumidor para que o aguarde enquanto busca qualquer informação;
- ✓ Explicar o motivo e tempo necessário quando a solução de uma solicitação necessitar passar para um segundo nível de atendimento;
- ✓ Certificar-se de que todas as dúvidas – de todos os atendimentos – foram esclarecidas;
- ✓ Dar atenção aos detalhes, realizar as conferências dos dados do consumidor, do processo e fazer o registro do atendimento;
- ✓ Prestar total atenção em informações que causam insatisfação aos consumidores;
- ✓ Registrar nos canais de comunicação e, se possível, resolver imediatamente;
- ✓ Respeitar as características e peculiaridades de cada consumidor;
- ✓ Moldar o nível de linguagem gramatical e técnica, bem como a utilização de pronomes de tratamento nos atendimentos aos consumidores. Exemplo: “Bom dia, em que posso lhe ajudar?”. Fazer com que o consumidor se sinta único;
- ✓ Evitar a utilização de gírias, expressões informais, regionais e vícios de linguagem;
- ✓ Mostrar entusiasmo e postura positiva mesmo em situações de atendimentos considerados difíceis e delicados;
- ✓ Demonstrar postura profissional e nunca denegrir a imagem da Cooperativa, ou de um colega de trabalho em frente ao consumidor;
- ✓ Buscar a solução para o problema do consumidor é a atitude correta a ser tomada;
- ✓ Demonstrar equilíbrio emocional em todo atendimento. O colaborador representa a Cegero e, por esse motivo, a emoção não deve transpor os limites da razão;
- ✓ O consumidor deve ser tratado com profissionalismo;
- ✓ Transferir a ligação com critérios e informações que evitem que o consumidor repita a mesma história para outra pessoa;
- ✓ Finalizar o atendimento de forma cordial e formal.

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

- a. Com um sorriso: recepcione o consumidor com sorriso no rosto, cumprimente-o e se coloque à disposição;
- b. Com rapidez: que suas necessidades sejam atendidas sem demora;
- c. Com cortesia: que em todas as situações devem prevalecer o respeito e a educação;
- d. Com honestidade: todas as promessas são verdadeiras e serão cumpridas;
- e. Com profissionalismo: competência naquilo que se propõe fazer;

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 7 de 16

- f. Com interesse: vontade de ajudar;
- g. Como pessoa especial: para que se sinta importante e valorizado.

4.2 APRESENTAÇÃO PESSOAL

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

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

Atenção ao uso do celular:

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

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 8 de 16

4.3 ATENDIMENTO TELEFÔNICO

4.3.1 Recebendo ligações

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

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 9 de 16

- h. **Evitar vícios de linguagem:** será considerado vício de linguagem a utilização superior a três vezes da mesma palavra durante o atendimento. Exemplos: “aham”, “né”, “tá”, “ok”, “uhum”, “hum”.
- i. **Ser cordial:** ser educado, simpático e agradável durante todo o atendimento. Utilizar expressões cordiais como: “por favor”, “por gentileza” e “obrigado”.
- j. **Ser claro e objetivo:** procurar explicar para o consumidor da maneira mais clara e objetiva possível para evitar demora no atendimento.
- k. **Ser ágil no atendimento:** os consumidores almejam receber o que esperam o mais rápido possível e de forma correta.
- l. **Conduzir o atendimento:** se o consumidor prolongar muito as explicações, cabe ao atendente conduzir o atendimento da melhor forma, para que este seja breve, contudo, o problema do consumidor deverá ser solucionado.
- m. **Saber questionar:** muitas vezes o consumidor não sabe expressar sua necessidade. Perguntar sempre que não entender algo ou precisar de explicações adicionais. Cabe ao atendente auxiliar nos questionamentos para poder prestar o melhor atendimento possível.
- n. **Demonstrar segurança ao transmitir informações:** conhecer os procedimentos para poder conduzir as respostas e repassar as informações de maneira natural e segura, para não deixar dúvidas. O atendente deve falar sempre na primeira pessoa do plural (nós), pois está falando em nome da Cegero e não em seu nome. Ex: “Nós estamos analisando seu pedido” e não “Estou analisando”.
- o. **Esclarecer as dúvidas do consumidor:** esclarecer todas as dúvidas do consumidor e certificar-se de que ele entendeu. Falar pausadamente, de modo que o consumidor entenda o que está sendo transmitido.
- p. **Demonstrar habilidade na escuta:** ouvir atentamente o que o consumidor transmite, demonstrar atenção por meio de expressões que indiquem entendimento daquilo que está sendo relatado e não interromper, ou seja, ser solidário à questão do consumidor. São exemplos de sinais de escuta: sim, correto, entendo, compreendo, tudo bem, certo, claro ou repetir o que o consumidor está falando (em caso de números, por exemplo).

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 10 de 16

- q. **Não interromper o consumidor:** o atendente deve conduzir o atendimento e procurar não o interromper, no entanto, caso seja necessário para conduzir o atendimento, o momento certo de interromper é quando se faz uma pausa no discurso para respiração. Pode-se utilizar a seguinte saída: “Eu compreendo, senhor, desculpe interrompê-lo, mas...”
- r. **Solicitar que o consumidor aguarde enquanto busca a informação:** quando for necessário ausentar-se para obter informações, sempre solicitar que o consumidor aguarde. Utilizar expressões como: “O senhor pode aguardar um momento, por favor?”. Não esquecer de colocar o telefone no mudo enquanto busca informações. Quando o tempo para a busca de informações for muito longo, o atendente deverá retornar, preferencialmente a cada 30 segundos, e pedir que o consumidor aguarde mais um momento. Ao retornar, agradecer o consumidor por ter aguardado, exemplo: “Senhor/nome da pessoa, obrigado por ter aguardado”.
- s. **Ser prestativo, demonstrar interesse:** atender o consumidor e demonstrar interesse por ele e pelo seu problema.
- t. **Demonstrar postura profissional:** não denegrir a imagem da empresa, isso demonstra falta de postura e profissionalismo.
- u. **Demonstrar equilíbrio emocional:** o atendente não deve exaltar-se durante o atendimento, perder a calma com o consumidor ou ser agressivo. Se for ofendido pelo consumidor, deverá adverti-lo de que não continuará o atendimento, caso este não mude a forma de tratamento, podendo – inclusive – desligar a ligação após comunicar ao consumidor. Os casos em que o atendente não conseguir manter diálogo com o consumidor, sem possibilidade de resolubilidade de seu problema naquele momento, serão considerados como ofensa.
- v. **Atualizar os dados cadastrais do consumidor:** todos são responsáveis pela atualização dos dados cadastrais do consumidor. O atendimento telefônico é uma ótima oportunidade.
- w. **Finalizar o atendimento de forma cordial e formal:** após a conclusão da ligação, o atendente deve despedir-se cordialmente e, de preferência, desejar ao consumidor um bom dia/boa tarde/boa noite.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 11 de 16

- x. **Transferir a ligação do consumidor com critérios:** o consumidor deve falar no máximo com duas pessoas distintas, para que isso ocorra, antes de transferir a ligação, certifique-se da necessidade do consumidor e transfira para a pessoa que realmente poderá ajudá-lo. Avise-o de que irá transferir a ligação e informe quem irá atendê-lo. Explique o problema à pessoa que irá solucioná-lo para que o consumidor não tenha que repetir. Números e comandos para transferência segue no anexo 1.
- y. Caso você seja a segunda pessoa com quem o consumidor está falando e não é a pessoa que irá atendê-lo, anote os dados do consumidor e informe que o responsável pela sua demanda entrará em contato. Comunique a pessoa responsável e certifique-se de que esta retornou à ligação.

Exemplos quanto à transferência:

- Situação 1: - “Sr. Nome do Consumidor, aguarde um momento que irei transferir a sua ligação para a pessoa/área responsável.” Aguarde até que o responsável pelo atendimento atenda e passe a informação de quem está na linha, se o consumidor adiantar o assunto, antecipe para o responsável a fim de que o consumidor não repita sua solicitação.
- Situação 2: Se o responsável não puder atender, informe ao consumidor: “Sr. Nome do Consumidor, o responsável não pode atender no momento, o senhor deseja falar com outra pessoa, deixar recado ou prefere que retornemos à ligação assim que o responsável estiver disponível?”
- Situação 3: Se o ramal estiver ocupado, informe ao solicitante: “Sr. Nome do Consumidor, o ramal está ocupado, o senhor deseja falar com outra pessoa, deixar recado ou prefere que retornemos à ligação assim que o responsável estiver disponível?”
- Situação 4: Se o responsável não estiver, informe ao consumidor: “Sr. Nome do Consumidor, o responsável não está no momento, gostaria de deixar recado?”
- Caso seja necessário deixar o consumidor aguardando, avise o que vai fazer antes.
- Não se esqueça de anotar e compartilhar as informações que o consumidor forneceu.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 12 de 16

- Confirme os dados para evitar erros, e se não entender nome ou sobrenome, não tenha receio de solicitar para que a pessoa solete para você. Diga: “Desculpe-me, Sr. Consumidor Cegero, não entendi muito bem. Pode repetir (ou soletrar), por gentileza, seu nome, sobrenome e/ou da sua empresa?”

4.3.2 Realizando ligações

- Identificar-se e cumprimentar o consumidor:** ao ligar para um consumidor, identificar-se e, preferencialmente, informar o nome e sobrenome. Sugestão: “Boa tarde, aqui é Fulana Silva, da Cegero. Por gentileza, com quem eu falo? Sr. João, estou ligando por...”.
- Conduzir o atendimento:** o atendente deve ter em mãos todas as informações necessárias para a realização do contato e falar de forma confiante. Antes disso, é necessário analisar qualquer tentativa de contato anterior.

4.4 ATENDIMENTO PRESENCIAL

- Atender prontamente:** o atendimento deverá ser realizado assim que finalizar o preenchimento no sistema do último atendimento.
- Cumprimentar o consumidor:** recepcione o consumidor com sorriso no rosto, cumprimente-o (bom dia, boa tarde, boa noite) e se coloque à disposição: Sugestão: “Bom dia, em que posso ajudá-lo?”.
- Utilizar pronome de tratamento:** utilizar formas de tratamento como “Senhor e senhora”. Não deverão ser utilizados pronomes de tratamento impessoais, como “querido”, “amigo”, “fofa”, “irmão”, “chapa”, “dona”. No caso de consumidores jovens, a não ser que estes peçam para serem chamados por “você”, deverá ser utilizado o mesmo tratamento.
- Chamar o consumidor pelo nome:** personalize o atendimento. São os pequenos detalhes no atendimento que fazem grande diferença para o consumidor. Pergunte o nome do consumidor no início e o intercale durante o atendimento. Cuidar com a repetição exagerada.
- Utilizar entonação de voz adequada:** o tom de voz deve ser normal, nem muito baixo, nem muito alto e constante durante todo o atendimento.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 13 de 16

- f. **Utilizar a gramática, linguagem e expressões adequadas:** utilizar a forma culta da língua portuguesa durante o atendimento, com a conjugação correta dos verbos. Evitar a utilização de gírias, palavras no diminutivo (momentinho, minutinho), expressões regionais, informais (tchau tchau, tá) ou verbos no gerúndio (aguardando, encaminhando).
- g. **Evitar vícios de linguagem:** será considerado um vício de linguagem a utilização superior a três vezes da mesma palavra durante o atendimento. Exemplos: “aham”, “né”, “ta”, “ok”, “uhum”, “hum”.
- h. **Ser cordial:** ser educado, simpático e agradável durante todo o atendimento. Utilizar expressões cordiais como: “por favor”, “por gentileza” e “obrigado”.
- i. **Ser claro e objetivo:** procurar explicar para o consumidor da maneira mais clara e objetiva possível para evitar demora no atendimento.
- j. **Ser ágil no atendimento:** os consumidores almejam receber o que esperam o mais rápido possível e de forma correta.
- k. **Conduzir o atendimento:** caso o consumidor se alongue muito nas explicações, cabe ao atendente conduzir o atendimento da melhor forma, para que este seja breve, porém, o problema do consumidor deverá ser solucionado.
- l. **Saber questionar:** muitas vezes o consumidor não sabe expressar sua necessidade. Faça perguntas sempre que não entender algo ou precisar de explicações adicionais. Cabe ao atendente auxiliar nos questionamentos para poder prestar o melhor atendimento possível.
- m. **Demonstrar segurança ao transmitir informações:** conhecer os procedimentos para poder conduzir as respostas e repassar as informações de maneira natural e segura, não deixando dúvidas. O atendente deve falar sempre na primeira pessoa do plural, pois está falando em nome da Cegero e não em seu nome. Ex: “Nós estamos analisando seu pedido” e não “Estou analisando”.
- n. **Esclarecer as dúvidas do consumidor:** esclarecer todas as dúvidas do consumidor e certificar-se de que ele entendeu. Falar pausadamente de modo que o consumidor entenda o que está sendo transmitido.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 14 de 16

- o. **Demonstrar habilidade na escuta:** ouvir atentamente o que o consumidor transmite, demonstrando atenção por meio de expressões que indiquem entendimento sobre o que ele está relatando, sem interrompê-lo, ou seja, sendo solidário à questão do consumidor.
- p. **Não interromper o consumidor:** o atendente deve conduzir o atendimento e procurar não o interromper, no entanto, caso seja necessário para conduzir o atendimento, o momento certo de interromper é quando ele faz uma pausa no discurso para respiração. Pode-se utilizar a seguinte saída: “Eu compreendo senhor, desculpe interrompê-lo, mas...”
- q. **Solicitar que o consumidor aguarde enquanto busca a informação:** quando for necessário ausentar-se para obter informações, sempre solicitar que o consumidor aguarde. Utilizar expressões como: “O senhor pode aguardar um momento, por favor?”. Ao retornar, agradecer o consumidor por ter aguardado, exemplo: “Senhor/Nome da pessoa, obrigado por ter aguardado”.
- r. **Ser prestativo, demonstrar interesse:** atenda o consumidor de modo a demonstrar interesse por ele e pelo seu problema.
- s. **Demonstrar postura profissional:** não denegrir a imagem da empresa, isso demonstra falta de profissionalismo e postura profissional.
- t. **Demonstrar equilíbrio emocional:** o atendente não deve exaltar-se durante o atendimento, perder a calma com o consumidor ou ser agressivo.
- u. **Atualizar os dados cadastrais do consumidor:** todos são responsáveis pela atualização dos dados cadastrais do consumidor. O atendimento presencial é uma ótima oportunidade para atualização.
- v. **Oferecer a pesquisa de satisfação:** ao final do atendimento, o atendente deve oferecer a pesquisa de satisfação ao consumidor e incentivar seu preenchimento.
- w. **Finalizar o atendimento de forma cordial e formal:** após conclusão do atendimento, o atendente deve despedir-se cordialmente, de preferência, desejando ao consumidor um bom dia.

4.5 ATENDIMENTO POR E-MAIL E WHATSAPP

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 15 de 16

- a. **Seja o mais assertivo possível:** Quem vai receber o e-mail ou a mensagem via WhatsApp deve ter uma ideia do que se trata.
- b. **Atenção com a formalidade:** Consumidores, fornecedores, candidatos, profissionais não são pessoas com as quais nos relacionamos cotidianamente, portanto, não são amigos, conhecidos, parentes e etc. Desta forma, devem ser tratados formalmente. Escreva sempre: Prezado Senhor Consumidor Cegero.
- c. **Na sequência, vá direto ao assunto:** Seja o mais objetivo possível dizendo claramente o motivo pelo qual está enviando a mensagem. Muito cuidado com a escrita: ortografia e gramática.
- d. Se estiver em dúvida se escreveu a palavra corretamente, **consulte o dicionário ou internet** ou peça ajuda para um colega. Mas não use a palavra se não tiver certeza que está correta. O mesmo se aplica à conjugação dos verbos, concordância de gênero, grau e etc.
- e. **Procure não usar adjetivos**, pois eles podem confundir o conteúdo da mensagem. Ex: "Agradeço muito sua atenção". Basta "Agradeço sua atenção".
- f. **No fechamento, posicione-se claramente.** Se sua mensagem precisa de uma resposta, utilize: aguardo e agradeço.
- g. Se for apenas uma resposta, ou um esclarecimento, utilize: atentamente.
- h. **Utiliza pontuação e vírgulas de maneira adequada.** Uma vírgula pode mudar completamente o sentido da frase.
- i. **Por fim:** uma mensagem formal não combina com beijos e abraços, portanto, nunca se despeça dessa forma.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Os negócios mais duradouros e as melhores relações não são feitos apenas entre CNPJs e CPFs, são feitos entre pessoas.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Francieli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	MA_ADM_001
	Manual	Revisão - Versão	03
	Manual de atendimento ao consumidor	Válido a partir de:	01/08/2023
		Página	Página 16 de 16

6. ANEXOS

ANEXO 1: INFORMAÇÕES PRINCIPAIS DA CENTRAL TELEFÔNICA

TRANSFERIR UMA LIGAÇÃO	
Comando	Função
*2 + Ramal	Transferência assistida: transferidor fala com receptor antes de transferir a ligação.
*1 + Ramal	Transferência direta. Ligação é transferida sem falar com o receptor.
*0	Resgata ligação transferida através da Transferência assistida.

NÃO PERTURBE	
Comando	Função
*22	Bloquear ramal para que não receba ligações.
*23	Desbloquear ramal.

SIGA-ME	
Comando	Função
*20 + Ramal do Destino	Ativa transferência automática de ligação para um ramal.
*21	Desativar transferência automática.

DESCOBRIR O NÚMERO DE UM RAMAL	
Comando	Função
*503	Identificar um determinado ramal.

CAPTURAR LIGAÇÃO DE OUTRO RAMAL	
Comando	Função
*5 + Ramal	Puxar a ligação de um ramal conhecido.
*8	Puxar a ligação de um ramal cadastrado no mesmo grupo de ramais.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Franciéli Dimon	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: Sistema de Gestão Integrado	Área: Gestão de Pessoas	Área: Presidência
Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023	Data: 01/08/2023
Visto: _____	Visto: _____	Visto: _____