



**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP**

Atendimento Escola de Contas Públicas

Norma Interna vinculada: Resolução TC n. 324/2018 Resolução TC n. 345/2020	Núcleo vinculado: Núcleo de Formação Capacitação e Aperfeiçoamento – NFCA Núcleo de Desenvolvimento de Estudos e Pesquisa - NEP	Versão: 01
Código: POP ECP/NFCA/07	Aprovação:                      Data de revisão:	Status: Em uso

I. OBJETIVO

Relacionar as atividades e procedimentos padronizados a serem executados pela NFCA e NEP para atender aos servidores, jurisdicionados e a sociedade civil em geral, clientes internos e externos, seja por meio de telefone ou email, para esclarecer dúvidas diversas no âmbito da prestação de serviços da Escola de Contas Públicas, bem como esclarecer outras informações ou consultar outras instâncias.

II. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Carta de Serviços ao Usuário do TCEES.

Resolução TC n. 324/2018 – Regulamenta a Lei Estadual 9.871, de 9 de julho de 2012, e o acesso à informação no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

Resolução TC n. 345/2020 - Dispõe sobre a aplicação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

III. RESPONSABILIDADES

Núcleo de Formação, Capacitação e Aperfeiçoamento – NFCA

Núcleo de Desenvolvimento de Estudos e Pesquisas - NEP

IV. DOCUMENTOS e SISTEMAS COMPLEMENTARES

Solicitação de interessado manifestada por meio de telefone.

Solicitação de interessado relatada em email institucional.

Solicitação de interessado encaminhada pela Ouvidoria.

V. PROCEDIMENTOS

- A. Ao receber uma ligação, por meio telefônico, atenda até o 3º toque quando o telefone tocar.



Esse é o padrão do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

1. Apresente-se corretamente

- a. Nome da instituição – Escola de Contas Públicas
- b. Nome da pessoa que está atendendo – Fulano de tal
- c. Faça uma saudação – bom dia, boa tarde, boa noite
- d. Pergunte o nome da pessoa que fez a ligação
- e. Pergunte: ‘em que posso ajuda-lo(a)’

**Nota:** nunca atenda e diga ‘alô’, ‘oi’, ‘hei’, ‘heim’ ou ‘pronto’, em ambientes corporativos. Ao informar a instituição e seu nome, a pessoa que fez a ligação tem certeza de que está falando com a instituição certa e pode dar prosseguimento ao seu pedido.

**Nota:** nunca chame o seu interlocutor por ‘meu bem’, ‘meu anjo’, ‘meu amor’, ‘meu coração’, ‘meu querido / minha querida’, ou qualquer outro tipo de adjetivo. Lembre-se que a relação é profissional, e você representa uma instituição pública.

2. Tenha postura afetuosa e prestativa

Ouçá o interlocutor, demonstre que você quer ajuda-lo(a), se importa com suas dúvidas e problemas.  
Seja empático, e cordial.

3. Entenda a situação

- a. O cliente interno/externo precisa ser ouvido. Deixe-o falar. Não o interrompa.
- b. Faça anotações se necessário.
  - i. Registre quem ligou
  - ii. De onde ligou
  - iii. Por que ligou
  - iv. Telefone e email, se possível
- c. Faça perguntas e certifique-se de entender completamente a situação relatada.
- d. Caso o pedido necessite de encaminhamento por email, deve ser informado o email [escola@tcees.tc.br](mailto:escola@tcees.tc.br). Não informe o email pessoal de servidor.

4. Demonstre interesse em ajudar

Mesmo que o pedido do cliente interno/externo seja difícil ou complexo, mesmo que ele tenha que fornecer uma série de informações, mesmo que o atendente precise entrar em contato com outros setores ou pessoas da equipe ECP, a



pessoa que atendeu inicialmente a ligação na Escola é a responsável por todo o atendimento até a conclusão.

**Nota:** Demonstre interesse ao interlocutor, que está prestando atenção no que ele fala, e em ajudar. Não se deve pedir ao cliente interno/externo para que ele ligue para outros ramais e/ou setores para relatar novamente o problema, a não ser que a solicitação é referente a outros serviços não vinculados à Escola.

5. Informe claramente quais as providências que serão tomadas
  - a. Depois de entender a demanda do cliente informe um 'passo a passo' sobre as providências que serão adotadas, as consequências, e como isso irá solucionar a situação.
  - b. Informe o tempo médio, aproximadamente, para que a demanda seja atendida e concluída.
  - c. Peça o email ao cliente para que possa fazer os retornos formais sobre o processo de atendimento (caso não tenha pedido no início do atendimento).
6. Mantenha o cliente informado sobre os progressos do atendimento Informe sobre os passos para a solução. Para isso, retorne por meio de telefone, email ou SMS.
7. Avise ao cliente quando tudo estiver resolvido
  - a. Dê retorno do atendimento ao cliente.
  - b. Entre em contato e informe a ele sobre a solução encontrada.
  - c. Nesse contato, pergunte se ele precisa de outros esclarecimentos.
  - d. Informe que ele poderá participar de uma pesquisa de satisfação por meio de um formulário eletrônico.
  - e. Capitalize esse momento a favor da Escola de Contas.
8. Encerre a ligação
  - a. Agradeça o contato em nome da ECP.
  - b. Não desligue a ligação antes do cliente.
  - c. Lembre-se que você está representando a Escola Contas Públicas – ECP e o Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo – TCEES.

B. Ao receber um email na caixa de entrada da Escola de Contas:

1. Leia atentamente, verifique sobre o que se trata, e:
  - a. Se o assunto for sobre problema de acesso ao Portal, alteração de senha e login, direcione o email para [atendimento@tcees.tc.br](mailto:atendimento@tcees.tc.br)



- b. Se o assunto for sobre emissão de certificado com nome errado direcione o email para [atendimento@tcees.tc.br](mailto:atendimento@tcees.tc.br)
- c. Se o problema for sobre data de início do curso direcione para [atendimento@tcees.tc.br](mailto:atendimento@tcees.tc.br)
- d. Se o assunto for sobre problema na inscrição em cursos ou eventos, esses devem ser resolvidos pela ECP
- e. Se o problema for sobre avaliação de aprendizagem direcione o email para [atendimento@tcees.tc.br](mailto:atendimento@tcees.tc.br). Antes veja sobre o tipo de avaliação que está com problema, alguns deles podem ser resolvidos pela ECP
- f. Se o problema for o sobre acesso identificado, direcione o email para [atendimento@tcees.tc.br](mailto:atendimento@tcees.tc.br)
- g. Se o assunto for sobre navegação no moodle direcione o email para [atendimento@tcees.tc.br](mailto:atendimento@tcees.tc.br)
- h. Se o assunto for sobre sugestões, solicitar informações, contato para parcerias, convênios, oferecimento de cursos/treinamento, dê os encaminhamentos necessário na ECP.

**Nota:** antes de redirecionar o email para outro setor, caso não seja assunto relacionado a Escola, certifique-se com o setor se a situação relatada é efetivamente resolvida por eles.

**Nota:** após certificar-se envie o email do solicitante para o email correto, e informe esse procedimento ao cliente. Redija um email agradecendo o contato e informe claramente que o pedido está sendo encaminhado ao setor 'X', que é o responsável para atender o tipo de demanda apresentada.

2. Informe claramente quais as providências que serão tomadas
  - a. Depois de entender a demanda do cliente informe um 'passo a passo' sobre as providências que serão adotadas, as consequências, e como isso irá solucionar a situação.
  - b. Informe o tempo médio, aproximadamente, para que a demanda seja atendida e concluída.
3. Mantenha o cliente informado sobre os progressos do atendimento  
Informe ao solicitante sobre os passos para a solução. Para isso, retorne por meio de telefone, email ou SMS. Registre o retorno ao cliente no arquivo ATENDIMENTO AO CLIENTE ECP.
4. Avise ao cliente quando tudo estiver resolvido
  - a. Dê retorno do atendimento ao cliente por email.
  - b. Informe a ele sobre a solução encontrada.
  - c. Nesse contato, pergunte se ele precisa de outros esclarecimentos.



- d. Informe que ele poderá participar de uma pesquisa de satisfação por meio de um formulário eletrônico.
  - e. Capitalize esse momento a favor da Escola de Contas, para um bom atendimento.
5. Encerre o atendimento
- a. Agradeça o contato em nome da ECP.
  - b. Despeça-se no texto escrevendo no email do cliente:  
'muito obrigado por entrar em contato com a Escola de Contas. Esperamos ter contribuído na solução do problema. Qualquer dúvida, estamos à disposição. Atenciosamente'
  - c. Antes de enviar o email, lembre-se de ler e corrigir o seu texto
  - d. Lembre-se que você está representando a Escola Contas – ECP e o Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

#### RESULTADOS ESPERADOS:

- Atendimento ao cliente interno e externo com grau de satisfação acima de 90%.

#### GESTÃO DE RISCO:

##### a. AÇÃO PREVENTIVA:

- Monitorar o atendimento ao cliente, e mantê-lo informando sobre o andamento de sua solicitação;
- Mantenha-se atualizado(a) sobre os serviços prestados pela Escola de Contas e seus processos de trabalho, para que possa informar ao interessado durante o atendimento.

##### b. AÇÃO CORRETIVA:



- Buscar informações com a equipe da ECP sobre o pedido do interessado com agilidade, caso não as tenha de imediato;
- O email com assunto que não está relacionado a prestação de serviços da Escola deve ser encaminhado ao setor competente com agilidade (de forma rápida);
- Se houver atraso na resolução da solicitação notifique imediatamente o cliente, seja por email ou telefone. Registre esse retorno no arquivo ATENDIMENTO AO CLIENTE ECP.

**c. AÇÃO DE CONTROLE**

- Checar a caixa de email recebidos e Teams diariamente para identificar possíveis demandas não respondidas;
- Checar duas vezes por semana o Painel de Controle de Telefonia TCEES para acompanhar o seu desempenho quanto ao atendimento por período pesquisado, link: <https://www.tcees.tc.br/intranet/segafi/telefoniam-visao-geral/> .

**FORMULÁRIOS E MODELOS CORRELATOS**

- ATENDIMENTO AO CLIENTE ECP.

Aprovado em: xx de xxx de 2021.

Aprovado por:

**Fábio Souza Vargas**

Auditor de Controle Externo

Secretário da Escola de Contas Públicas