



PRINCÍPIOS ORIENTADORES PARA O SERVIÇO AO CIDADÃO

Ana Sommer

Fernando Marta

Filomena Rosa

Isabel António

Isabel Morais

Joaquim Mourato

Rita Rei

ENTIDADES PARCEIRAS:

- Este projeto tem como finalidade transmitir, de **forma simples**, os princípios orientadores para o serviço ao cidadão.
 - Pretende-se que estes conceitos, **apreendidos** pelas trabalhadoras e trabalhadores da administração pública, atendedores ou que venham a desempenhar essa função, potenciem a **orientação** permanente para o **cidadão**, promovendo a criação das respostas mais adequadas.
-

DESCRIÇÃO

Esta brochura tem como finalidade transmitir, de forma simples, os princípios orientadores para o serviço ao cidadão. Pretende-se que estes conceitos, apreendidos pelas trabalhadoras e trabalhadores da administração pública, atendedores ou que venham a desempenhar essa função, potenciem a orientação permanente para o cidadão, promovendo a criação das respostas mais adequadas.

OBJETIVOS

Um serviço público moderno, profissional e eficiente, voltado para as necessidades do Cidadão.

PÚBLICO

Cidadãos e empresas, advogados, notários, solicitadores, outros profissionais.

ATENDEDOR

Vários níveis de atendimento para cada serviço conforme a sua complexidade.

DIREITOS

O Cidadão tem direito à prestação de serviços de boa qualidade.

CANAIS DE ATENDIMENTO PRINCÍPIOS PARA O ATENDEDOR



PRESENCIAL



ONLINE



TELEFÓNICO



EMAIL

- 1 Orientação para o serviço público
- 2 Igualdade
- 3 Rapidez e eficácia do atendimento
- 4 Competência e responsabilidade
- 5 Cordialidade/empatia
- 6 Clareza e transparência da comunicação
- 7 Lealdade e integridade
- 8 Proporcionalidade

1

ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO

Atuar com brio profissional, prestando um atendimento de qualidade, com respeito pelos princípios éticos, ao serviço exclusivo dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares.

2

IGUALDADE

Atuar de forma a não beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social, tendo sempre presente que todos os cidadãos são iguais perante a lei.



3

RAPIDEZ E EFICÁCIA DO ATENDIMENTO

Evitar as filas de espera ou demora no atendimento telefónico; privilegiar o atendimento rápido e eficaz de modo a encontrar ou encaminhar o cidadão para a melhor solução.

4

COMPETÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Mostrar profissionalismo e conhecimento; conhecimentos transversais comuns a todos os colaboradores; todo o atendimento deve ser efetuado com respeito e com sentido de responsabilidade; colocando a sua disponibilidade e conhecimentos ao serviço do cidadão.



5

CORDIALIDADE/EMPATIA

Ouvir com atenção; mostrar empatia e predisposição para ajudar; diálogo próximo, cordial, simpático e sereno com o cidadão.

6

CLAREZA E TRANSPARÊNCIA DA COMUNICAÇÃO

Esclarecer o cidadão de forma clara e transparente, com linguagem ajustada às características do cidadão, de acordo com os princípios da boa-fé e imparcialidade, mostrando credibilidade e confiança.



7

LEALDADE E INTEGRIDADE

Agir de forma leal, solidária e cooperante; segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de caráter.

8

PROPORCIONALIDADE

Agir com bom senso, prudência, moderação e tomar atitudes adequadas e coerentes, tendo em conta a relação de proporcionalidade entre os meios utilizados e a finalidade a ser alcançada, bem como as circunstâncias que envolvem a prática do ato. Exigir aos cidadãos apenas o indispensável à realização da atividade.



EQUIPA TRABALHO: AMA, IRN, ISS, POLITÉCNICO PORTALEGRE

Obrigado!

www.ina.pt