

POLÍTICA DE ATENDIMENTO

A Política de Atendimento do Cartório Goiano tem como objetivo garantir que os atendimentos sejam realizados em tempo hábil e de forma efetiva, coerente e com qualidade. Para tanto foram desenvolvidas Instruções de Serviço referentes aos atos a serem realizados, bem como definidas as seguintes diretrizes:

1. O Usuário do Cartório Goiano deverá ser atendido de maneira eficaz e profissional, devendo o colaborador estabelecer conexão digna com o usuário.
2. O Usuário do Cartório será atendido através das seguintes possibilidades:
 - a. Presencialmente, no balcão do cartório.
 - b. Remotamente, via e-mail.
 - c. Remotamente, via WhatsApp
 - d. Remotamente, via Telefone.
 - e. Remotamente, via Centrais de Serviços.
 - f. Diligencialmente, quando necessário.
3. O Atendente deverá sempre se identificar ao usuário, mencionando o nome e o cargo que ocupa, e questionando como pode ser útil.
4. O atendimento deverá ser objetivo, direto e conciso, devendo o colaborador manter-se diligente e à disposição do usuário pelo tempo que for necessário para solucionar o seu problema.
5. Deve ser repudiada quaisquer formas de utilização de apelidos, tratamentos infantis, informalidade exacerbada, desagrado ou discriminação.
6. O Atendimento deve sempre seguir uma ordem de prioridade, a fim de se evitar prazos exacerbados no cumprimento das obrigações.
7. A captação de novos usuários será feita de maneira cordial e ética, devendo o colaborador se atentar às normas de limitação territorial para cumprimento dos atos.
8. O E-mail deverá ser verificado e respondido diariamente, devendo o usuário ter ciência de como se encontra seu processo.
9. O WhatsApp deverá ser verificado e respondido a cada hora, devendo o usuário ter ciência de como se encontra seu processo.
10. Ao fim do atendimento, deverá ser sempre encaminhada pesquisa de satisfação, para medir o grau de satisfação do usuário.
11. Deve-se ouvir o usuário com atenção, para compreender: “o que é dito” e “como é dito”;
12. Prestar informações de forma objetiva, não apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o usuário tem a dizer e mostrar que a conversa está sendo acompanhada com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor;
13. Eliminar frases que possam desapontar ou irritar o usuário, como: “Não sabemos”, “Não podemos”, “Não temos”.
14. Não negar informações, mas há que se identificar o interlocutor antes de fornecê-la, para confirmar a seriedade da chamada. Nessa situação, é adequada a seguinte frase: "Vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato. Pode dar-nos um número de telefone para contato?"
15. Solucionar o problema do usuário (ou direcionar a ligação para o setor competente), assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende o telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao

POLÍTICA DE ATENDIMENTO

interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer "Não sei", mas "Vou imediatamente saber" ou "Daremos uma resposta logo que seja possível". Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para fazê-lo, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver o problema rapidamente, indicar o e-mail do responsável procurado. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;

16. Agradecer ao usuário pela ligação, sorrir, pois um simples sorriso reflete-se na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada e ser sincero, haja vista que qualquer falta de sinceridade pode gerar atritos desnecessários com o usuário. É importante destacar que as más palavras se difundem mais rapidamente do que as boas;
17. Manter o cliente informado: como, nessa forma de comunicação, não se estabelece o contato visual, é necessário que o atendente, se tiver mesmo que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, peça licença para interromper o diálogo (um instante, por favor) e, depois, agradeça ("obrigado por aguardar..."). Essa atitude é importante porque poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha;
18. Ter as informações à mão: um atendente deve conservar a informação importante perto de si e ter sempre à mão as informações mais significativas de seu setor. Isso permite aumentar a rapidez de resposta e demonstra o profissionalismo do atendente;
19. Estabelecer os encaminhamentos para a pessoa que liga: quem atende a chamada deve definir quando é que a pessoa deve voltar a ligar (dia e hora) ou quando é que a empresa ou instituição vai retornar a chamada.
20. O atendimento eletrônico se dá por meio de e-mail, whatsapp e site. No e-mail são solicitados serviços que são atendidos na ordem de recebimento do e-mail. Em se tratando de análise de documentos a recepcionista faz o protocolo para exame e cálculo, em se tratando de certidão a recepcionista analisará a possibilidade de emissão no momento do pedido ou caso haja diversas certidões, fará o pedido para emissão das mesmas.
21. O bom atendimento pode ser aperfeiçoado por meio do aprendizado e da manutenção de procedimentos, como os que se seguem:
 - a. Cuidar das relações interpessoais;
 - b. Aprender a lidar com as emoções dos outros;
 - c. Interessar-se pelo encaminhamento da solicitação dos usuários;
 - d. Não criticar ou ironizar as diferenças;
 - e. Ouvir os usuários com a máxima atenção;
 - f. Demonstrar honestidade e transparência;
 - g. Não perder a calma em nenhum momento;
 - h. Agregar valor aos serviços (surpreender o usuário).

REVISÃO	DATA	ITEM ALTERADO
00	30/10/2024	Revisão inicial

Informações adicionais da Página

Código: DS-5

Título da Página: POLÍTICA DE ATENDIMENTO

Versão: 0

Autor do Documento: NATALIA DE MELO

Data da Criação: 30/10/24 00:00

Revisor: NATALIA DE MELO

Data da Revisão: 08/07/25 13:13

Aprovador: Paulo Augusto Roriz de Amorim Marques

Data da Aprovação: 08/07/25 16:20

PDF gerado por: Thais Regina Perdigao

PDF gerado em: 15/10/25 09:41

Descrição: Revisão Inicial

CÓPIA CONTROLADA

Assinaturas do Documento

Assinante	Tipo de Assinatura	Data da Assinatura
Raquel Lima	Leitor	08/10/2025 15:22:20
Vithoria Caroliny Savedra Teles Muniz	Leitor	08/10/2025 19:51:22
Jessica de Carvalho Rosa	Leitor	09/10/2025 08:29:01
ISADORA PATRIOTA FERREIRA	Anuente	09/10/2025 09:22:23
Paulo Augusto Roriz de Amorim Marques	Autor	10/10/2025 10:19:56
NATALIA DE MELO	Leitor	13/10/2025 16:12:04
Thais Regina Perdigao	Leitor	14/10/2025 10:55:17

CÓPIA CONTROLADA