



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO - CRF-RJ

PORTARIA N° 1425/2021

***Ementa:** Boas práticas para atendimento ao público.*

CONSIDERANDO que a Gestão da Qualidade no serviço público se traduz, necessariamente, na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços, constituindo peça primordial rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão;

CONSIDERANDO a importância de preservar a imagem do CRF/RJ como instituição que norteia suas ações voltadas para o interesse público;

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar, visando a utilização das boas práticas no atendimento ao público;

CONSIDERANDO que o contato presencial com o usuário ainda é considerado pelas organizações como o principal fator de geração de satisfação;

CONSIDERANDO que o Serviço público de qualidade é aquele que cumpre os princípios da Lei contidos no artigo 37 da Constituição Federal: LEGALIDADE (obediência à lei), IMPESSOALIDADE (não fazer acepção a pessoas), MORALIDADE (valores de aceitação pública), PUBLICIDADE (ser transparente) e EFICIÊNCIA (fazer o que precisa ser feito, da melhor maneira possível).

A PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – CRF-RJ, no uso de suas atribuições legais,

Resolve:

Artigo 1º - O serviço prestado deve atender a uma real necessidade do usuário, devendo esse serviço ser exatamente o que o usuário espera que ele seja. A manutenção da qualidade desse serviço confere, ao longo do tempo, confiabilidade à instituição.

Artigo 2º - É vedado ao Funcionário falar mal de qualquer setor da Autarquia em público.

Artigo 3º - É obrigatório ouvir com atenção o cidadão a fim de identificar e resolver possível falha de qualquer setor da sede ou das Seccionais desculpando-se imediatamente pelo ocorrido, dispensando ao usuário toda a atenção e acompanhamento na resolução do problema.

Artigo 4º - Os primeiros segundos do atendimento presencial são fundamentais para se construir uma imagem positiva da organização. Portanto, deve-se cuidar da expressão do rosto da voz, dos gestos, da postura e do vocabulário.

Artigo 5º - A postura do servidor público durante o atendimento é muito importante. Um bom atendimento não é verificado somente pelo que você fala, mas também pelo profissionalismo de sua postura, comportamento, tom de voz e atitude. É de extrema importância observar alguns cuidados:

- I- Utilizar trajes adequados ao ambiente profissional;
- II- Dirigir o seu olhar para os olhos do usuário;
- III- Cumprimentar o usuário de forma simpática e cordial.

Artigo 6º - O Funcionário deve seguir os Princípios abaixo:

I - Princípio da Competência: O cidadão espera que cada pessoa que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento do CRF-RJ e do setor que ele procurou;

II - Princípio da legitimidade: O cidadão deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração. (CORTESIA)

III - Princípio da disponibilidade: O servidor representa, para o cidadão, a imagem da Autarquia. Assim, deve haver empenho para que o cidadão não se sinta abandonado, desamparado, sem assistência. O atendimento deve ocorrer de forma personalizada, atingindo-se a satisfação do cidadão.

IV - Princípio da flexibilidade: O profissional deve procurar identificar claramente as necessidades do cidadão e esforçar-se para ajudá-lo, orientá-lo, conduzi-lo a quem possa ajudá-lo adequadamente.

Artigo 7º - Quando houver reclamação do público externo sobre atendimento, falta de cordialidade e educação, o funcionário será convocado pelo RH para o devido treinamento.

Rio de Janeiro, 25 de outubro de 2021.



Tania Maria Lemos Mouço
Presidente