



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE



Reunião : Ordinária nº 04/08  
Decisão da Diretoria: D/RN nº 03/2008  
Interessado : Crea-Rn

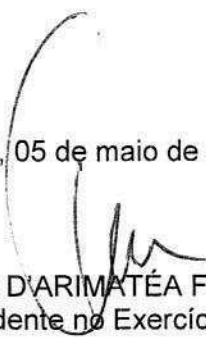
**EMENTA: Aprovação de critérios de avaliação para o pagamento de gratificações estabelecidas pelo Plenário do CREA-RN.**


### DECISÃO


A Diretoria do Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Rio Grande do Norte – CREA-RN, apreciando o processo nº GAB-70743743/08 referente aos critérios para o cumprimento da Decisão PL/RN nº 94/2007, que estabelece a gratificação dos Servidores lotados no atendimento ao público, **DECIDIU**, aprovar o instrumento apresentado pela Gerência Operacional, pois nos dá subsídios a obter melhores resultados institucionais. A aplicabilidade deverá ocorrer a partir deste mês (maio/08).

Cientifique-se e cumpra-se.

Gabinete da Presidência, Natal/RN, 05 de maio de 2008.

  
JOSÉ D'ARIMATÉA FERNANDES  
Vice-Presidente no Exercício da Presidência

  
ANTONIO CARLOS MAGALHÃES ALVES  
Diretor Administrativo

  
MANOEL JUSSÉLINO DE ALMEIDA E SILVA  
Diretor Financeiro



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

## AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO CREA/RN

<b>IDENTIFICAÇÃO</b>	
<b>Título:</b>	<b>Avaliação do Atendimento ao Público do CREA/RN.</b>
<b>Atributo:</b>	<b>BOM ATENDIMENTO.</b>
<b>Processo:</b>	<b>CAPACITAÇÃO PERMANENTE DA EQUIPE DE ATENDIMENTO</b>
<b>Elaboração e Avaliação:</b>	<b>Gerência de Operações do CREA/RN - GOP</b>

### **ORIENTAÇÕES SOBRE O INSTRUMENTO:**

Atender bem é um grande desafio para as empresas nos mercados atuais, sejam elas públicas ou privadas. Pode estar no atendimento o diferencial tão perseguido pelas organizações, como forma de fidelizar sua clientela.

Mas o que significa, de fato, atender bem? Será que não confundimos atendimento com tratamento? Ambos são fundamentais e complementares. Mas o bom atendimento baseia-se na premissa de que o atendente é o elo entre a demanda do cliente e a proposta da Instituição.

Para atingir o atendimento pleno, faz-se necessário que este profissional desenvolva habilidades e aplique conhecimentos específicos para a tarefa.

Este instrumento, composto por um texto explicativo e uma lista de verificação (check list) será utilizado periodicamente, com vistas à manutenção de uma equipe de atendimento afinada com a filosofia e objetivos institucionais.

### **PARA QUE SERVE:**

As orientações do presente instrumento servem para conscientizar os avaliadores e avaliados, quanto à importância da avaliação e do treinamento para se alcançar um bom atendimento, e como forma de obtenção de melhores resultados institucionais.

### **COMO SE UTILIZA:**

A utilização dessa ferramenta, inicialmente, parte do propósito da função do Atendente, que passa a ser sua missão.

### **PROPÓSITO DA FUNÇÃO DE ATENDENTE (MISSÃO):**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

Promover um atendimento eficiente e eficaz (que produza o efeito desejado – que dá resultado), alcançando um bom retorno quanto à satisfação do cliente.

A compreensão do trabalho realizado pelo Atendente é de suma importância para realização dessa avaliação, neste aspecto, devemos considerar que: ninguém compreende tão bem a função como a pessoa que a realiza. A velocidade das mudanças, as novas tecnologias, faz com que rapidamente as experiências possam ficar obsoletas; um outro aspecto a ser considerado, é que os avaliados pertencem a um grupo maior, possuindo relações no dia a dia, não apenas com seu Chefe/Gerente imediato, mas com outros setores (colegas – chefes – gerentes) – além de seus avaliadores.

Como maior interessada, coube à Instituição a implementação de uma política permanente de avaliação e capacitação da equipe, com foco no desenvolvimento pessoal baseado nos conhecimentos e habilidades, inerentes à função, conforme relacionado abaixo.

### **Avaliação das Habilidades**

São características a serem observadas quando do recrutamento do profissional e/ou, no caso específico do CREA/RN, após o recrutamento desses profissionais, uma vez que se trata de pré-requisitos inerentes à estrutura de personalidade do indivíduo e, portanto, mais difíceis de serem modificadas. A ação de avaliação desses profissionais se prenderá ao acompanhamento dessas HABILIDADES.

• Boa capacidade de relacionamento	Utilizar com desprendimento e cortesia seu canal individual de comunicação
• Bom humor permanente	Ser naturalmente alegre e de bem com a vida
• Capacidade de reagir positivamente a desafios	Automotivar-se pela possibilidade de suplantar metas
• Ambição	Desejar conquistar sempre
• Visão de futuro	Enxergar-se no amanhã
• Grande capacidade de trabalho	Sentir-se confortável com grande volume de trabalho
• Capacidade de trabalhar sob pressão	Ter a cobrança por resultados como fator de estímulo
• Assiduidade e pontualidade	Presença ao trabalho de acordo com o horário de trabalho e com o cumprimento de atividades delegadas



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

### Avaliação de Conhecimentos

Os conhecimentos podem ser adquiridos pelo atendente ao longo do tempo. Neste caso a avaliação visa à agregação de competências novas e aprimoramento das existentes.

<ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecimento da instituição CREA</li></ul>	Possuir entendimento claro do papel da instituição
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecimento do(s) serviço(s) em detalhe e sua aplicabilidade</li></ul>	Entender a necessidade do cliente, apresentando o serviço adequado ao cliente (Ex. ART – O que deseja registrar. Forma de preenchimento. Taxação. Quais benefícios são adquiridos com a ART).
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecimento prévio sobre o perfil do cliente</li></ul>	Capacidade de identificar, antecipadamente, a maneira de ser do cliente.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidade de planejamento</li></ul>	Capacidade de estabelecer uma seqüência lógica de trabalho (Ex. ao analisar o preenchimento da documentação a ser protocolada, Requerimentos, ARTs ..., observar seu total preenchimento, deixando claro e pontualmente quais itens deixaram de ser citados ou foram citados de forma errada, evitando desta forma o vai e volta dos clientes, gerando o retrabalho e a conseqüente perda de tempo para as partes
<ul style="list-style-type: none"><li>• Disciplina e organização</li></ul>	Capacidade de desenvolver um regime eficaz de trabalho. (Ex. Manter em pasta arquivo – física ou digital – as informações utilizadas no dia a dia para que fiquem a mão durante o atendimento, economizando desta forma seu tempo e o do cliente)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidade de argumentação</li></ul>	Possuir boa condição de levar o cliente a raciocinar sobre suas proposições
<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidade de entender a real situação e necessidade do cliente</li></ul>	Desenvolver condição de análise
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nível de prontidão</li></ul>	Estar permanentemente atento
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atenção com o pós-atendimento</li></ul>	Capacidade de entender que o atendimento é o início ou seqüência de um relacionamento institucional, devendo ser sempre pós-avaliado.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

É importante destacar que quem responde pela avaliação e capacitação do Atendente é seu Chefe ou Gerente imediato. Entendemos que treinar e avaliar atendentes, além de ser uma atividade formal, é algo que precisa ser exercido no dia-a-dia do trabalho, a partir de vivências reais da equipe. Só assim, será obtida a necessária fixação do aprendizado.

### **Avaliação de Metas**

De uma maneira geral, o cumprimento de metas representa fator decisivo para indicar se os atendentes exerceram, com efetividade e eficiência, o seu papel. Contudo, avaliaremos o atendimento não apenas por este parâmetro, pois uma avaliação quantitativa, embora importante, carece de maior abrangência qualitativa que determine o verdadeiro nível de atuação do atendimento.

Assim, o instrumento apresentado a seguir busca estabelecer uma conjugação entre estes aspectos, evitando distorções de conceito.

### **FATORES DE DESEMPENHO A SEREM UTILIZADOS PELO AVALIADOR NO PROCESSO DE AVALIAÇÃO**

<b>Fatores de desempenho</b>	<b>Comentários</b>
Pesos	Alguns objetivos serão mais importantes que outros. Os aspectos de gerenciamento relacionados com o Conhecimento, por exemplo, poderão ser mais importantes que as Habilidades. Nesse aspecto, o Conhecimento da Legislação, pode ser mais importante do que aqueles referentes ao Bom Humor Permanente, entre outras. O desenvolvimento de atividades distintas requer ênfases distintas e conseqüentemente a pesos distintos. Assim, antes da avaliação, será preciso ter consciência da importância relativa dos diferentes aspectos das exigências da função do Atendente, não apenas para que a sua avaliação possa ser mais precisa, mas também para que possamos compartilhar essa informação com o servidor avaliado.
Dificuldades	Execução satisfatória de objetivos difíceis é mais do que Bom desempenho contra objetivos comparativamente fáceis. Por exemplo, solicitar ao Atendente que assuma a responsabilidade de coordenar o serviço de Call Center será uma tarefa mais difícil do que atender convencionalmente.
Fatores Externos	Fatores externos podem tornar uma determinada realização mais ou menos bem-sucedida. Exemplo: mau humor do cliente. A reversão de um quadro, como o citado, poderá ser considerada como mais bem sucedida.
Circunstâncias atenuantes	Certos problemas como saúde precária, ou preocupações familiares e pessoais, podem ter um efeito prejudicial no desempenho do trabalho do Atendente. Estes casos poderão ser registrados como causa de um desempenho abaixo da expectativa.
	De um modo geral se espera que os Atendentes motivem a si mesmos, comuniquem-se, e trabalhem eficientemente,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

Fatores de desempenho geral	apresentem certos padrões de comportamento, de vestuário, de cumprimento de prazos, etc. Esperamos que tomem decisões e resolvam problemas em seu nível de responsabilidade. Também esperamos que sigam os procedimentos, usem o bom senso e a iniciativa quando necessário. Esperamos, ainda, energia e empenho. Ao avaliar o desempenho, todos esses fatores serão considerados.
-----------------------------	--

**FERRAMENTA:**

A ferramenta proposta a seguir, denominada de “check list atendente”, oferece ao CREA um instrumento de verificação para ser utilizado no dia-a-dia da Instituição.

A freqüência de sua aplicação será no dia-a-dia, mas com mensuração mensal considerando a necessidade do pagamento da gratificação mês a mês.

CHECK LIST ATENDENTE	Data:	Hora:	Responsável:
<b>HABILIDADES</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Capacidade de relacionamento			
Bom humor permanente			
Capacidade de reagir positivamente a desafios			
Ambição			
Visão de futuro			
Grande capacidade de trabalho			
Capacidade de trabalhar sob pressão			
Assiduidade e pontualidade			
<b>CONHECIMENTOS</b>			
Do Sistema Confea/Crea			
Do Serviço			
Do perfil do cliente			
Planejamento			
Disciplina e organização			
Argumentação			
Capacidade de perceber a necessidade do cliente			
Prontidão			
Atenção no pós-atendimento			
Atingimento de metas (deverá ser obedecida como critério, também, o quantitativo de atendimento).			



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

**Instrução de Utilização:**

a) A avaliação deve ser aplicada a cada membro da equipe e realizada por sua Chefia ou Gerência imediata.

b) Para cada quesito da coluna habilidades e conhecimentos deverá ser assinalado um "X", conforme o grau de entendimento do Chefe ou Gerente, obedecendo a legenda abaixo em que:

A = 3 - Atende excelentemente a condição de atendimento pleno.

B = 2 - Atende a condição mínima para o atendimento pleno.

C = 1 - Não atende a condição mínima para o atendimento pleno.

A cada item de resposta corresponderá uma pontuação (A corresponde a 03 pontos; B corresponde a 02 pontos e C corresponde a 01 ponto), a soma dessa pontuação indicará o enquadramento no Grau de Desempenho e na conseqüente indicação da gratificação a ser aplicada (FG-Ap1 a FG-Ap3)

As avaliações deverão ser realizadas por meio de diálogo entre Chefe/Gerente e Atendente, sendo ministradas as orientações e treinamentos cabíveis.

GRAU DE DESEMPENHO DE ACORDO COM A AVALIAÇÃO ACIMA

Grau de desempenho 1	Desempenho excepcional; excede os requisitos da função.	49 a 54 pontos
Grau de desempenho 2	Desempenho muito bom; excede os requisitos da função.	43 a 48 pontos
Grau de desempenho 3	Desempenho satisfatório; cumpre os requisitos da função.	37 a 42 pontos
Grau de desempenho 4	Insatisfatório; não perfaz os requisitos da função.	31 a 36 pontos
Grau de desempenho 5	Ruim; falha de forma significativa em cumprir os requisitos da função.	25 a 30 pontos

Após avaliação inicial realizada pelo Chefe e Gerente imediato, onde, na oportunidade serão discutidos os pontos avaliados no decorrer do mês, haverá uma discussão individualizada com cada Atendente em relação ao seu resultado.

Neste aspecto, a Gerência Operacional apresenta o seguinte ponto de vista em relação à segunda etapa desse processo de Avaliação:

Será uma discussão entre duas partes iguais, embora não sejam "iguais" no que concerne à estrutura organizacional, mas iguais no sentido de que ambos compartilham de um interesse comum para obter um resultado satisfatório da



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

discussão. Nesse processo, ambos têm direitos, e na posição central desses direitos estão a honestidade e a precisão em dar *feedback*, e a boa vontade recíproca.

DIREITOS DO AVALIADOR E DO AVALIADO

Direitos do Avaliador	Direitos do Avaliado
Dar feedback honesto e preciso	Ter conhecimento da avaliação
Controlar o andamento geral e a direção da discussão	Receber tratamento justo e consistente
Criticar construtivamente, admoestar (censurar ou repreender com brandura) ou disciplinar o avaliado quando convier.	Replicar as críticas
Ser ouvido e ter seus pontos de vista considerados	Ser ouvido
Discordar do avaliado	Contar com a honestidade do avaliador
Esperar honestidade por parte do avaliado, dar instruções e fazer solicitações ao avaliado.	Saber das razões e explicações sobre as opiniões do avaliador
Receber a cooperação do avaliado	

CONJUGAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO AO VALOR DAS GRATIFICAÇÕES

Grau de desempenho 1	Desempenho excepcional; excede os requisitos da função.	49 a 54 pontos	FG-Ap3 – R\$ 250,00
Grau de desempenho 2	Desempenho muito bom; excede os requisitos da função.	43 a 48 pontos	FG-Ap2 – R\$ 200,00
Grau de desempenho 3	Desempenho satisfatório; cumpre os requisitos da função.	37 a 42 pontos	FG-Ap1 – R\$ 150,00
Grau de desempenho 4	Insatisfatório; não perfaz os requisitos da função.	31 a 36 pontos	Não atingiu o critério mínimo
Grau de desempenho 5	Ruim; falha de forma significativa em cumprir os requisitos da função.	25 a 30 pontos	Não atingiu o critério mínimo





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

CONSIDERAÇÕES GERAIS

- A aplicação da presente gratificação terá início a partir do mês de abril de 2008, com o pagamento geral aos atendentes da FG-Ap1, no valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), nos meses subseqüentes, o pagamento dependerá do resultado da avaliação apresentado ao setor de recursos humanos na forma de relatório. Este, por sua vez, será levado ao conhecimento da Presidência e Superintendência que poderão individualmente ou conjuntamente solicitar esclarecimentos adicionais quanto ao resultado apresentado, podendo inclusive sugerir novos itens de observação a serem implementados pelo avaliador.
- Diante da dificuldade de avaliação e até que as condições para tal sejam formatadas, os Atendentes do interior do estado receberão a gratificação FG-Ap1, no valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), de forma permanente. Este critério é provisório, e não impede que, desde já, as Chefias imediatas se pronunciem em relação ao trabalho desenvolvido pelos Atendentes do interior.
- O Atendente designado para Coordenar o Call Center, receberá de forma continuada a gratificação FG-Ap3, no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), considerando a especificidade do trabalho desenvolvido que será acompanhado e avaliado diretamente pela Gerência Operacional e Chefia de Atendimento.
- Não foram considerados nos critérios de avaliação o tempo de serviço, nem a carga horária diária; esta porque o trabalho desenvolvido poderá ser avaliado independente da sua carga horária, e aquela porque o maior ou menor tempo de serviço não garante uma maior ou menor qualidade do serviço prestado, além do mais, já existe uma gratificação para o tempo de serviço adotado pela Instituição.
- A sugestão de idéias criativas e inovadoras que possam ser aplicadas ao atendimento, poderá, quando da avaliação do Atendente propositor da idéia, gerar uma FG-Ap melhor, considerando os demais itens avaliados. A idéia apresentada se aceita pelo Chefe/Gerente, será submetida ao conhecimento dos demais atendentes que poderão na oportunidade apresentar opinião quanto à aplicabilidade da idéia e a possíveis ajustes se necessário.
- A Divisão de Recursos Humanos apresentará mês a mês ao Avaliador, relatório de freqüência dos avaliados a fim de subsidiar a avaliação do item assiduidade e pontualidade.
- A média das gratificações pagas mês a mês a cada Atendente será atribuída ao mesmo para fins de cálculo de férias e 13º salário.