

Atender com Responsabilidade

Boas Práticas no Suporte

Por que estamos aqui?



Tópicos desse material de apoio para um atendimento de excelência.

- ⇒ Aprender com casos reais;
- ⇒ Melhorar nossa forma de atender em situações delicadas;
- ⇒ Proteger o cliente e o nosso trabalho;
- ⇒ Evitar retrabalhos;
- ⇒ Mais satisfação e menos insatisfação;
- ⇒ Qualidade, eficiência, clareza, empatia e foco no cliente — a experiência que ele terá com nosso atendimento.

Lembre-se:

*“Atendimento também é cuidado. Com o **cliente** e com a **informação**.”*

Sentimento do cliente

- Confusão no atendimento;
- Dificuldade de comunicação;
- Orientações que geraram retrabalho;
- Sensação de não ser compreendido;

Importante lembrar

“Quando o cliente reclama, ele está solicitando ajuda — não confronto.”

Impacto Além do Sistema

O que aconteceu na prática?

- ⇒ Equipe de campo parada
- ⇒ Atendimento refeito
- ⇒ Custo extra e desgaste operacional

Para o cliente, tempo é dinheiro e retrabalho, geram novos custos.

Reflexão

“Um erro pequeno no suporte pode virar um problema grande no campo.”

Orientações que exigem máxima

- ⇒ Nunca orientar sem analisar ou validar internamente com o time;
- ⇒ Excluir atendimentos;
- ⇒ Mandar “refazer tudo”, é realmente necessário e a única alternativa?
- ⇒ Apagar registros como fotos, códigos ou evidências.

Alerta

“Se a orientação apaga informações, ela precisa ser repensada.” 

Regra de ouro do suporte

“Nenhuma orientação deve gerar perda de dados sem análise, validação e registro.”

Antes de orientar, esteja atento com essas :

- Isso vai apagar alguma informação?
- Existe outra alternativa?
- Preciso solicitar apoio ou [escalar](#)?
- O motivo pelo qual a equipe precisaria apagar e refazer, poderia ser melhorado pelo nosso sistema para evitar retrabalhos?
- Podemos coletar essa base para envio interno e passar as orientações ao colaborador da causa do problema e quais ações eles devem realizar para evitar que volte acontecer?
- Se o erro for do sistema, ou poderia ser previsto ANTES, por que não melhorarmos do nosso lado?

Em casos onde não conseguimos ter ação de resolver o problema, podemos orientar o cliente deixar como está e aguardar correção (guia web) ou coletar base para análise e envio (guiandroid)



Escutar de Verdade

- Deixar o cliente explicar
- Repetir com suas palavras
- Confirmar se entendeu

Exemplo:

“Se excluir, vocês perdem as fotos e o código. É isso?”

Precisamos ter sempre uma escuta ativa ao nosso cliente!

Escuta Ativa através dos nossos canais de atendimento

A escuta ativa via canais digitais e telefones refere-se ao processo de ouvir e entender verdadeiramente o que o cliente está comunicando, utilizando as ferramentas específicas de cada meio. Isso envolve mais do que simplesmente registrar palavras; exige interpretar a intenção, o contexto e as emoções subjacentes para responder de forma empática e eficaz.

Exemplo: durante o atendimento, o cliente informa que já realizou determinada ação ou que conhece o processo por experiência em outra operação. Caso o analista responda que desconhece o processo, isso pode gerar uma interpretação negativa por parte do cliente. O ideal é direcionar a dúvida para um canal de apoio do time, validar as informações internamente e retornar ao cliente com mais segurança e alinhamento.



Dicas:

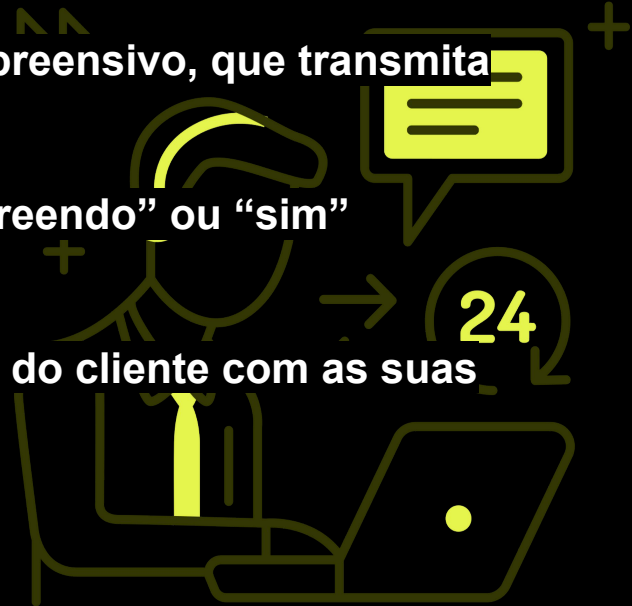
- Em canais telefônicos a escuta ativa é crucial, pois a ausência de pistas visuais torna o tom de voz e a escolha das palavras ainda mais importantes. As principais práticas incluem:

Foco Total: Eliminar distrações e dedicar atenção exclusiva à chamada.

Tom de Voz Empático: Utilizar um tom de voz calmo e compreensivo, que transmita interesse e segurança.

Validação Verbal: Usar frases de confirmação como “compreendo” ou “sim” para mostrar que está acompanhando o raciocínio.

Parafrasear e Resumir: Repetir as principais preocupações do cliente com as suas próprias palavras para garantir a compreensão mútua.



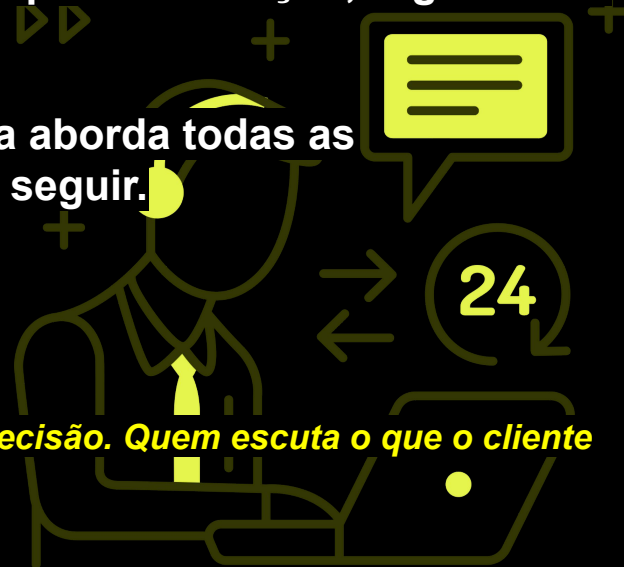
- Nos canais digitais, como whatsapp, e-mail e chat, a escuta ativa adapta-se à natureza escrita e assíncrona da comunicação. As práticas principais incluem:

Leitura Atenta e Contextual: Ler a mensagem por completo sem pular etapas, procurando compreender o problema completo e o histórico do cliente, se disponível.

Identificação de Emoções: Procurar pistas escritas que indiquem frustração, urgência ou satisfação (exclamações, palavras em maiúsculas, emojis). ▶▶

Respostas Claras e Estruturadas: Assegurar que a resposta aborda todas as questões levantadas pelo cliente, de forma lógica e fácil de seguir.

“No suporte, ouvir com atenção é o primeiro passo para resolver com precisão. Quem escuta o que o cliente diz, resolve o que ele precisa.”



Explicar com Clareza Evita Erros

Forma simples de explicar:

- O que está acontecendo
- Por que acontece
- O que pode ser feito
- Riscos de cada opção

Evitar:

- Linguagem confusa
- Respostas vagas
- Mudar a orientação no meio do atendimento
- Jargões (*usar gírias/termos técnicos etc...*)
- Repetir perguntas de algo que já foram feitas e respondidas pelo cliente (*isso da impressão de que não foi prestado a atenção na conversa*).

Atenção: Confirmar se entendeu é diferente de refazer a mesma pergunta, se ainda não ficou claro, tente mudar a forma de abordagem com o cliente para obter as informações que precisa.

Quando é Obrigatório Escalar

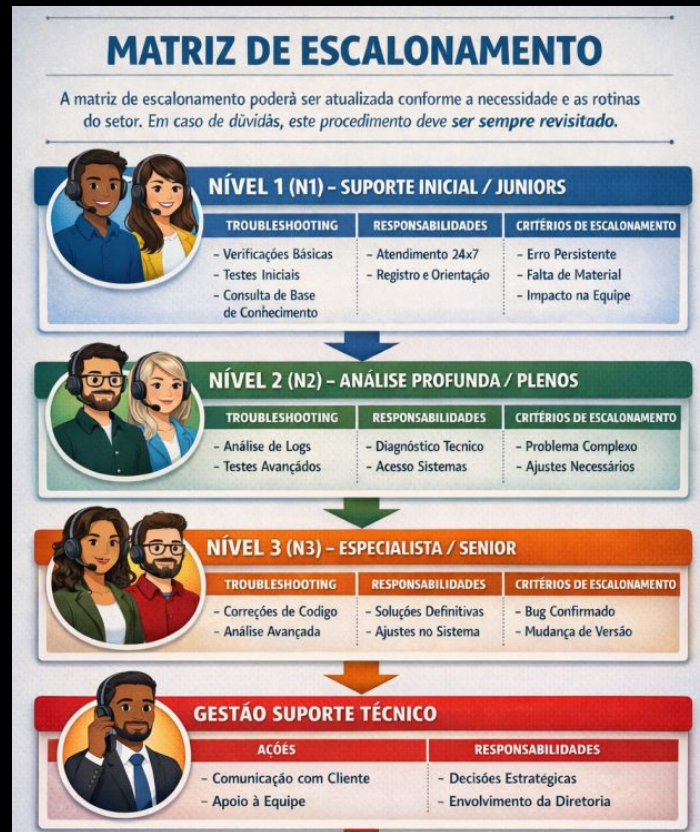
Escalar quando houver:

- Risco de perda de dados
- Possível erro de sistema
- Impacto financeiro
- Reclamação recorrente

Tem dúvidas de como funciona a matriz de escalonamento? [Clique aqui para acessar](#)

Importante

Escalar não é falha. É cuidado com o cliente!



Registrar protege o analista

Tudo precisa estar registrado no ticket!

- Orientações passadas ao cliente
- Decisões tomadas em call
- Próximos passos e responsáveis
- Gravar a reunião com alguma ferramenta de apoio, ou de transcrição de chamadas.

Importante: não há problema em propor uma ligação ou reunião para tratar um assunto com o cliente. No entanto, é fundamental que tudo o que for alinhado seja registrado no ticket, pois a falta de registro pode gerar dúvidas, ruídos de comunicação e entendimentos diferentes.

Regra prática

*“O que não está no ticket pode virar **problema** depois.”*

Checklist rápido do dia a dia

Antes de orientar, confirme:

- ☒ Entendi o impacto?
- ☒ Existe risco de perda de dados?
- ☒ O cliente está ciente?
- ☒ Registre no ticket?
- ☒ Preciso escalar?

Compromissos do nosso time

A partir de hoje, nos comprometemos a:

- ⇒ 🤝 Ouvir o cliente com atenção
- ⇒ 🧠 Entender o impacto da orientação
- ⇒ ⚠️ Não orientar ações que causem perda de dados sem validação
- ⇒ 📝 Registrar tudo no ticket
- ⇒ 📢 Escalar sempre que houver dúvida ou risco
- ⇒ 💬 Manter comunicação clara, respeitosa e humana
- ⇒ 🌱 Aprender com erros e feedbacks, sem apontar culpados

Para levar para o dia a dia

Atender bem é cuidar do cliente, do sistema e do nosso próprio trabalho.

titulo

- texto