Prefeitura capacita servidores da Sefin sobre qualidade no atendimento ao público

Date : 11-10-2023

Cerca de 35 servidores da Secretaria Municipal de Finanças e Execução Orçamentária (Sefin) estiveram no auditório do Núcleo de Atenção à Saúde do Trabalhador (Nast), das 16h30 às 18h dessa terça-feira (10), para iniciar uma jornada de treinamentos sobre qualidade no atendimento ao público e outras questões relacionadas aos serviços oferecidos pela Sefin.

O projeto, denominado Atendimento com Foco no Contribuinte, é uma parceria entre a Sefin e a Secretaria Municipal de Gestão e Inovação (Semgi), e deve durar até dezembro. Até lá, os servidores deverão participar de outros momentos de capacitação, nos quais, além de aprender sobre como melhorar o atendimento, também vão receber informações sobre temas como informática básica e o Código Tributário Municipal.

Segundo o coordenador de Execução e Controle Orçamentário da Sefin, Romar Barros, a ideia é que as capacitações sejam concluídas ao mesmo tempo em que a obra de reestruturação do prédio onde funciona a secretaria for finalizada. "Quando a obra for entregue, nós já esperamos estar com a equipe capacitada para atender o público", afirma Romar.

O administrador Adson Silveira, responsável por ministrar o conteúdo, conversou com os servidores sobre as etapas do atendimento e abordou técnicas para que o procedimento seja executado com excelência. "Todo cliente tem que ser bem tratado e bem atendido, para que ele tenha vontade de voltar àquele lugar e até mesmo indique para outras pessoas", defendeu o palestrante, que é especialista em Gestão de Pessoas, Marketing de Vendas e Neuromarketing.

"Nossa intenção é trazer a ideia de que atendimento de qualidade cabe em qualquer lugar,

independente do setor, da empresa e da permanência que eu tenho no trabalho ou não, se eu sou concursado ou não, e se é uma empresa privada ou pública", sintetizou.

Maria Augusta Bahiano, Adson Silveira e Patrícia Sinara

Romar Barros (à dir.)

Nova rota

O secretário municipal de Finanças e Execução Orçamentária, Rodrigo Bulhões, e a inspetora geral de Rendas, Maíra Andrade, também participaram da atividade, assim como Patrícia Sinara e Maria Augusta Bahiano, respectivamente, gerente e coordenadora de Gestão de Pessoas da Semgi.

"Pretendemos equipar e capacitar o nosso pessoal, para que esse atendimento seja cada vez mais qualificado e eficiente, e que o cidadão saia realmente com a sua demanda resolvida", explicou Maíra, ressaltando que essa qualificação do pessoal ocorre em sintonia com a reforma das instalações físicas do prédio da Sefin.

"É um projeto liderado pela prefeita Sheila Lemos para oferecer bem-estar não só para os cidadãos, mas também para os servidores que trabalham no ambiente, um espaço mais amplo, mais aconchegante e mais confortável. É uma nova página que vem para a Sefin", acrescentou a inspetora geral de Rendas.

Um aspecto dessa renovação, destacado por Maíra, é a digitalização do atendimento ao

público. "Temos tentado colocar a Secretaria de Finanças em uma nova rota, implementando mais processos digitais para evitar que muita gente tenha que se deslocar até a Sefin. Hoje, mesmo, lançamos o Conecta Sefin, que é uma plataforma que vem com esse objetivo", observou a inspetora, referindo-se ao programa, cujo sistema já está aberto para cadastro, e que pretende modernizar e simplificar o acesso aos serviços financeiros oferecidos pela Sefin.

O secretário Rodrigo Bulhões e a inspetora geral de Rendas Maíra Andrade

Eficácia e rapidez

A auxiliar administrativa Pâmela Teófilo, que trabalha no setor de Protocolo, considerou "excelente" a iniciativa de oferecer o treinamento à equipe da Sefin. "É importante para a gente aprender e dar uma contribuição melhor para a sociedade todos os dias. É isso o que vai acontecer, porque todo mundo está disposto a estar aqui para poder fazer melhor o nosso serviço e receber melhor o nosso contribuinte", observou a servidora.

Nilton Cezário, que trabalha na Gerência de IPTU, concordou com a colega. "Nós recebemos 50, 60 e até 100 contribuintes por dia, que, na maioria das vezes, chegam lá com diversas questões tributárias que precisam ser resolvidas. E nós precisamos capacitar os servidores para que esse atendimento seja eficaz, rápido e que consiga resolver a demanda do contribuinte", analisou Nilton.

Pâmela Teófilo

Nilton Cezário