

# Em 12, 13 e 14/01, Câmara capacita os 36 novos efetivos no atendimento ao cliente.

## **Assunto:**

Curso: Atendimento ao Cliente I



## Atendimento ao Cliente I

A Divisão de Desenvolvimento Psicofuncional - DIVDEP -, em parceria com a Escola do Legislativo, da Câmara Municipal de Belo Horizonte - CMBH - realizou, nos dias 12, 13 e 14 de janeiro, o curso "Atendimento ao Cliente I", voltado para os novos servidores efetivos da Casa. O objetivo é desenvolver atitudes que permitam o atendimento ao público de forma eficaz, pessoalmente, por telefone ou via eletrônica.

### **Conteúdo abordado**

De acordo com Virgínia Lobato, lotada na DIVDEP, que ministrou o curso, muitas pessoas não se dão conta de que todas as atividades desenvolvidas nesta Casa estão envolvidas, de alguma forma, com o público, quer seja o público externo quer seja o interno. Nesse caso, o apoio é dado ao próprio vereador que, por sua vez, faz atendimento direto à população. "O curso de Atendimento ao Cliente é fundamental, a gente entende qual a importância das nossas atividades e qual a importância técnica disso na eficácia do atendimento?", explicou Virgínia Lobato.

Ela ressaltou que a imagem do serviço público é muito beneficiada cada vez que ele passa por algum tipo de capacitação. "Porque, mesmo que não haja uma relação direta entre o servidor efetivo e o público externo, isso reflete no atendimento, pois o servidor que tem informações pode assessorar melhor aqueles que vêm buscá-las, o que contribui para que se tenha uma boa imagem da instituição?", concluiu.

### **Importância do curso**

Para Adriane Rejane, Diretora de Recursos Humanos em exercício, o curso de Atendimento ao Cliente I faz parte da grade de treinamentos para os novos servidores efetivos. Ela ressaltou que a importância desse treinamento está tanto no bom atendimento que deve ser destinado ao público, que é o que esta Câmara preza, como na importância do resgate da imagem do serviço público, que é tido como aquele que sempre atende mal os clientes. Serviço público está sempre associado a guichê, fila, formulário, perda de tempo, etc. "E aqui, na Câmara, temos investido muito nisso,

temos buscado preparar o servidor para prestar atendimento de qualidade ao cliente. No caso específico desse curso, que tem como público-alvo 36 novos servidores efetivos, a preparação destes para o atendimento ao cliente é fundamental?, disse Adriane.

**{mospagebreak}**

### **Participantes**

De acordo com Juliana Gomes, da DIRGER, uma vez que o servidor está capacitado para atender melhor ao cliente, sendo ele interno ou externo, a tendência é de que as pessoas que dizem ser mal atendidas sintam-se satisfeitas ao procurar pelo atendimento do serviço público e passem a ter uma imagem positiva das instituições públicas. ?A tendência é de que as pessoas, sendo bem atendidas, passem a ter a Instituição como uma referência e a se sentirem sempre motivadas a buscar o serviço público, tendo seu direito garantido e sendo respeitadas?. Juliana disse ainda que o curso Atendimento ao Cliente I, como um todo, é bem dinâmico, mas destaca a necessidade dos cuidados especiais no atendimento por telefone.?

Bruno dos Anjos - servidor da Escola do Legislativo

O servidor Bruno dos Anjos, da Escola do Legislativo, disse que a questão do atendimento ao

Image not found or type unknown

público nem sempre contempla a expectativa do outro e que as pessoas pensam em fazer o trabalho da maneira que sempre fazem, sem pensar nas necessidades do outro, de que pode resultar uma limitação de entendimento e compreensão. ?A dinâmica, no treinamento, foi bastante importante para quaisquer eventualidades, pois, a partir daí, podemos perceber as limitações das pessoas no entendimento da informação e atentar para o fato de que temos sempre de pensar no receptor da mensagem, para que possamos promover adaptações às informações necessárias, desejadas pelo cliente?, relatou.

### **Data publicação:**

Quinta-Feira, 14 Janeiro, 2010 - 22:00

---