



### **Detran/MG promove palestra sobre Excelência no Atendimento**

Funcionários do Departamento de Trânsito de Minas Gerais (Detran/MG) participaram, na tarde de sexta-feira (29), da palestra “O Desafio da Excelência no Atendimento”, ministrada pela psicóloga da Universidade do Estado de Minas Gerais, Celina Consuelo Rabello Campos. A ação é mais uma parceria do Detran/MG com a instituição de ensino.

Para o chefe do Detran/MG, Oliveira Santiago Maciel, a palestra visou difundir o exercício ímpar das atividades no âmbito do órgão. “Os serviços estão alinhados com o Plano de Excelência em Gestão do Governo do Estado e permitem consolidar o Acordo de Resultados proposto”, ressaltou.

Oliveira destacou ainda que essas ações não se refletem apenas na qualidade do atendimento. “A compreensão ampla desse fator permite que agreguemos valor à nossa capacidade profissional e a outros setores da nossa vida cotidiana”, acredita.

Na exposição feita aos funcionários, a psicóloga disse que, durante o atendimento, o servidor que realiza esse serviço representa a instituição onde trabalha. Ela afirmou que o servidor não é o único responsável por esse papel porque a rede de suporte por trás dele o auxilia e viabiliza a realização eficaz do trabalho.

Celina Campos expôs ainda que o bom atendimento está intrinsecamente ligado ao autoconhecimento e à autoestima. Essas duas características, aliadas ao conhecimento de nossas fraquezas e fragilidades permitem que, como seres mutáveis e até como projetos infinitos em construção, projetemos uma imagem positiva ao outro, de gostar de quem você é, de como gostaríamos de ser tratados e atendidos. Esse conjunto de ações positivas, resumiu Campos, acompanha o profissional por toda a vida.

A psicóloga finalizou dizendo que é importante para o profissional conhecer o negócio em que atua. Para os funcionários do Detran/MG o concreto e tangível é percebido no ato de planejar e executar os serviços relativos ao trânsito. E, instintivamente, é refletido no bem estar e segurança da sociedade, na melhoria da qualidade do trânsito e na satisfação do usuário mesmo quando não tem o seu problema resolvido, mas tem a percepção de que foi ouvido e devidamente orientado.

Assessoria de Comunicação – PCMG

(31) 3915-7182 - (31) 3915-7192

imprensa@pc.mg.gov.br

Texto: Natalina Pontes