

Ipsemg treina equipes para melhoria do atendimento nos canais virtuais

Sex 02 dezembro

O [Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais \(Ipsemg\)](#), por meio da equipe de Coordenação dos Canais Virtuais de Atendimento ao Público (CCVAP), reuniu-se nessa quinta-feira, (1/12), na Cidade Administrativa, com representantes de diversos setores do Ipsemg, para realização de treinamento sobre os canais virtuais de atendimento.

O objetivo do encontro é aprimorar e capacitar pessoas responsáveis para o atendimento assertivo das manifestações do público.

Participaram representantes dos setores das Diretoria de Saúde, Diretoria de Previdência e Diretoria de Planejamento e Gestão Financeira, pontos focais e que respondem pelas demandas. Os principais meios de recebimento destas manifestações são o Sistema Eletrônico de Atendimento ao Cidadão – e-SIC (Portal Transparência), [Ouvidoria Geral do Estado \(OGE\)](#) e o Fale Conosco no [portal do Ipsemg](#).

A coordenadora dos Canais Virtuais de Atendimento ao Público, Christiane Santos Lima, falou sobre a importância do treinamento. “O evento tem como objetivo aprimorar o atendimento aos beneficiários do Ipsemg, vendo-o sob um novo paradigma, uma vez que as demandas apresentadas servem como termômetro da visão que o cidadão possui da autarquia. Sendo assim, buscamos uma gestão de qualidade, qualificando cada vez mais a relação com o beneficiário e aprimorando a comunicação, de forma que o

Ipsemg / Divulgação

usuário se sinta ouvido, respeitado e que seja demonstrado que o Ipsemg tem empenhado esforços

em melhorar sua relação com o cidadão de forma empática e resolutiva”.

A gestão dos Canais Virtuais de Atendimento atua na articulação direta com a [Controladoria-Geral do Estado](#), com a [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão](#), com a Ouvidoria-Geral do Estado e com demais órgãos e entidades, com o intuito de promover a gestão sistêmica de qualidade do atendimento ao público alvo do Ipsemg.