

Título da Notícia: Fazenda avalizada no atendimento

Veículo: Diário do Sul online / Pedro Hermínio

Cidade: Vale do Rio Tijucas e Costa Esmeralda (SC)

Data: 05.11.2014

Página: http://www.diariodosul.com.br/?pag=colunistas_&codcol=20&cod_coluna=12665&todos=1

Tubarão (SC), quinta-feira, 06 de novembro de 2014
SOBRE O DS | EXPEDIENTE | ASSINE | ANUNCIE | FALE CONOSCO



Busca no site

[Notícias](#)
Informação atualizada

[Colunistas](#)
Colunas do DS e Dmaís

[Diversão!](#)
Colunas do caderno Lazer

[DS Educação](#)
Informando o cidadão do futuro

[Classimais](#)
Mais leitores, mais negócios

[Clube DS](#)
Assinante DS ganha desconto

[Facebook](#)

[Twitter](#)

[YouTube](#)

DS Interativo

Enquete

Envio de fotos e vídeos

Sugestão de pauta

Fale conosco

Colunistas



Pedro Hermínio

Atualização as segundas-feiras

[Geral](#)

[Twitter](#)
[Facebook](#)
[LinkedIn](#)
[Print](#)
[Email](#)

Ontem, 05/11/2014, às 06:00

Fazenda avalizada no atendimento

A qualidade no atendimento, uma prerrogativa que deve delinear o caminho de qualquer organização que se preze, vem tomando destaque na gestão pública outrora tida como ineficiente. A recente pesquisa de satisfação junto aos usuários da Secretaria de Estado da Fazenda, especificamente dos contabilistas, demonstra o quanto se tem avançado nos processos.

Na Fazenda Estadual, a evolução se deve pelo fato de sempre se ter apostado em várias frentes, dentre as quais nas ferramentas implantadas, via SAT; nas instalações e equipamentos disponíveis e no corpo qualificado que procura aprimorar-se dentro de um plano de capacitação com elaboração compartilhada - servidores/Escola. Há 14 anos, para a monografia "Os ruídos da comunicação da SEF", tivemos o cuidado de proceder levantamento semelhante pesquisando três públicos: servidores da casa; empresários do comércio (CDLs) e contabilistas, por meio dos sindicatos regionais. Na oportunidade, os questionários abordaram, por blocos, dez categorias diferentes: legislação; informação; atendimento; horário/prazo; relacionamento; profissionalização; conhecimento; cursos; comunicação e padronização. À época, em linhas gerais, o quadro final apresentou grau médio de satisfação (50%). Percebe-se que pelos números houve crescimento, passando a 74% o grau de aprovação.

Ainda que positivo, não se pode esmorecer lutando pelos números faltantes. Carlos Molim, diretor da Administração Tributária, ousa afirmar que "o próximo passo é focar em ações para solucionar os problemas apontados por esses usuários". Diante disso, a Escola Fazendária, em parceria com a CAF e Profisco põe, a partir de quinta-feira, o módulo III - específico, do programa "Qualidade no atendimento: o diferencial da SEF", que teve concluídos os módulos 1 e 2, direcionado a todos os fazendários, com excelente avaliação. Para o próximo exercício, o módulo IV - especialista. Segundo a pesquisa, 35% dos profissionais procuram atendimento nas gerências regionais. Necessitam, portanto, de serviços com qualidade. É com esse propósito que se empenha em contribuir para a construção de um diferencial de imagem da SEF frente à sociedade, sujeitando-se à avaliação contínua.

Planejamento orçamentário

Em cumprimento às normas legais, a Diretoria de Planejamento Orçamentário (DIOR) da Fazenda está realizando capacitação referente ao Módulo do Plano Plurianual - PPA e Módulo de Acompanhamento Físico e Financeiro do Sistema Integrado de Planejamento e Gestão Fiscal - SIGEF, que terão reflexos em 2015. Além da atualização, visa também à preparação dos técnicos de planejamento para a elaboração do novo PPA 2016-2019, a ser elaborado no próximo ano. Estão sendo capacitados servidores de todos os órgãos da administração direta, indireta e das empresas públicas. Os eventos acontecem em Florianópolis e em outras quatro cidades do Estado.

Seminário de Avaliação

Acontece entre hoje e amanhã, no CRC/SC, o 4º Seminário de Avaliação e Planejamento da Diretoria de Contabilidade Geral. Tem como objetivo maior a apresentação dos resultados alcançados no período comparado com o planejado, como também o estabelecimento de novas metas para o próximo exercício. O evento é uma parceria da Diretoria de Contabilidade Geral e Escola Fazendária.

Refletindo

"Cliente satisfeito é capaz de contaminar negativamente até 10 pessoas. Feliz ou os que têm suas queixas resolvidas, conta para 3 ou 4 pessoas suas expectativas positivas". Richard Gerson. Uma ótima semana!

Fale conosco

Outras Postagens

- 05/11/2014 - Fazenda avalizada no a...
- 29/10/2014 - Um candidato honesto n...
- 22/10/2014 - A importância da comuni...
- 15/10/2014 - Governo cede e prorrog...
- 08/10/2014 - Investimentos para mina...
- 01/10/2014 - Calmaria na Concorrênc...
- 24/09/2014 - Operação Concorrência L...
- 17/09/2014 - Joaquim Barbosa e o pod...
- 10/09/2014 - Administrador e gestão ...
- 03/09/2014 - Fisco e Eleições na dem...
- 27/08/2014 - Gestão de Pessoas: um ...
- 20/08/2014 - A excelência no lançame...
- 13/08/2014 - Força-tarefa combate a ...
- 06/08/2014 - Jornada tributária do f...
- 30/07/2014 - Brasil: ponto fora da c...
- 23/07/2014 - O limite da cota nos i...
- 16/07/2014 - Documentos Digitais na ...
- 09/07/2014 - IPVA para municípios...
- 02/07/2014 - A copa e os impostos...
- 25/06/2014 - Caça aos produtos pirat...
- 18/06/2014 - Fisco de olho nos pré-f...
- 11/06/2014 - O ITCMD e a Justiça fis...
- 04/06/2014 - 2014 sem REFIS...
- 28/05/2014 - Controle Eletrônico no...
- 21/05/2014 - O justo rateio do bolo ...
- 14/05/2014 - A equação que não fecha...
- 07/05/2014 - É dando que se recebe ...
- 30/04/2014 - Campanhas de ICMS peren...
- 23/04/2014 - Devedores de impostos n...
- 16/04/2014 - O compartilhamento na G...

EDICÃO ESPECIAL

Construir e Decorar









