

Fique por dentro

Embrapa Pecuária Sudeste

Nº 56, 20 de julho de 2012

Agenda da Semana

PUBLICADO RESULTADO DA PREMIAÇÃO POR EXCELÊNCIA 2012

Dois colegas foram escolhidos na Premiação por Excelência 2012, ano base 2011, na categoria Destaques da Unidade. O resultado foi publicado no Boletim de Comunicações Administrativas (BCA) número 30/2012, desta semana. A premiação é uma das modalidades do Sistema de Avaliação e Premiação por Resultados da Embrapa (SAPRE).

O colega Danilo de Paula Moreira foi o escolhido na área de suporte à pesquisa, por seu trabalho no Setor de Gestão da Transferência de Tecnologia (SGTT).

O processo premiado foi o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da Unidade. Antes da melhoria, o atendimento era feito de forma pouco sistemática e sem registro histórico das informações. Agora, o colega registra sistematicamente os atendimentos eletrônicos, telefônicos e presenciais. Isso tem possibilitado o levantamento de demandas e a elaboração de respostas padronizadas para as perguntas mais frequentes, melhorando e agilizando o atendimento ao cidadão.



Entre os avanços obtidos estão o aumento de atendimentos eletrônicos de cerca de 500 para 1.800 por ano e a redução de reclamações para zero. Além disso, a melhoria do processo contribuiu para o desenvolvimento do sistema informatizado de SAC que está sendo implantado na Unidade.

Já a pesquisadora Patrícia Perondi Anchão foi escolhida pelo trabalho na área de forragicultura, manejo de bovinos e dinâmica de gases, especificamente pela coordenação da rede Pecuária. A rede tem o objetivo de pesquisar o impacto da pecuária brasileira no efeito estufa e envolve 27 Unidades da Embrapa, 49 parcerias nacionais e 7 parcerias internacionais, entre instituições de pesquisa, de fomento à pesquisa e universidades.

A atuação de Patrícia foi decisiva na consolidação da Pecuária, desde a organização do projeto e o estabelecimento de relações interinstitucionais até a busca por recursos e acompanhamento das atividades de pesquisa.

Parabéns aos premiados!

Fotos: Larissa Moraes



Embrapa

Pecuária Sudeste