

NOVO SAC ATENDE MAIS DE 2.500 SOLICITAÇÕES EM 2012

Reformulado, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) da Unidade realizou 2.511 atendimentos no ano passado, somando por e-mail, carta, site, telefone e presenciais.

O telefone continua sendo bastante usado, com 408 ligações, mas a maior parte dos contatos foi por meios eletrônicos - 1.225 pessoas nos procuraram por e-mail ou pelo novo sistema de atendimento, disponível no site da Unidade. Destas, 37% queriam informações sobre o programa Balde Cheio, o tema mais demandado. Segundo o colega Danilo Moreira, do SGTT, este é o assunto campeão em atendimentos nos últimos anos.



O contato para agendar visitas foi o que mais gerou atendimentos eletrônicos, após o Balde Cheio. Foram 101 solicitações, que resultaram em 878 visitantes. Destes, a maioria foram estudantes de graduação. Danilo recebeu 21 grupos deste tipo. As visitas individuais somaram 60 pessoas, entre produtores e técnicos.

Nove grupos de estrangeiros foram recebidos por Danilo (houve diversas outras visitas de outros países, recebidas por pesquisadores, que não entram nas estatísticas do SGTT), de países como Argentina, Austrália, Colômbia, México, Panamá, Paraguai, República Dominicana, Suíça e Venezuela.

No Brasil, foram feitos atendimentos para todos os Estados, principalmente São Paulo (35,8%), Minas Gerais (24,6%), Paraná (6%) e Goiás (4,5%).

O SAC sofreu mudanças em 2012, que trouxeram agilidade no atendimento. Antes, o contato via internet era feito apenas pelo e-mail sac@cppse.embrapa.br, e o processamento das informações era manual. Agora, além do e-mail, existe um sistema no site, com um formulário específico, que guarda os dados dos clientes e permite saber como eles avaliaram o atendimento.

Segundo Danilo, hoje ele gasta menos tempo com o SAC, permitindo realizar outras atividades, e também rapidez no atendimento. O prazo de resposta é inferior a um dia. Por exemplo, o produtor Flávio Lacerda, de Dourados (MS), fez uma pergunta nesta quinta-feira (10), e uma hora depois já havia recebido a mensagem da Unidade. Na avaliação, elogiou: “Muito bom, é isso que temos de ter em mente quando se pensa em produzir no Brasil, eficiência”.

Temas mais demandados via e-mail ou sistema do SAC no site

Informações sobre Balde Cheio	283
Planilhas do Balde Cheio	172
Agendamento de visita	101
Informações sobre cursos e eventos	76
Informações sobre pastagens e forrageiras	75
Produção e manejo de gado de leite	56
Produção e manejo de gado de corte	44
Informações sobre publicações	33
Informações sobre estágios	25
Meio ambiente	25

SOF INFORMA

NOVOS VALORES DAS DIÁRIAS DE VIAGENS

Os valores das diárias de viagens foram alterados:

CAPITAIS

Antes: R\$ 80 **Agora: R\$ 100**

INTERIOR

Antes: R\$ 62 **Agora: R\$ 80**

O SOF também informa que foi enviada por e-mail a nova deliberação de viagens, e pede para que os empregados leiam e atentem para algumas alterações. Outra boa notícia é que a Unidade já recebeu recursos para cotas de viagens de 2013. O repasse inicial equivale a 1/16 do total previsto para todo o ano.