



# SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DA EMBRAPA SOLOS

AUTOR (ES): Moema de Almeida Batista<sup>1</sup>; Alexandre Marcolino<sup>2</sup>; Denise Werneck de Paiva<sup>3</sup>; Ricardo Arcanjo de Lima<sup>4</sup>

## INTRODUÇÃO

Com o advento da economia da inovação, ambiente caracterizado por mudanças e incertezas, a informação passou a ser considerada como elemento básico para o processo decisório e subsídio essencial para se obter vantagem competitiva (VALETIM, 2008) Para Almeida Filho (2010) as discussões em torno da informação como ativo organizacional impõem-se cada vez mais, uma vez que o olhar estratégico sobre a organização dá-se em estreita ligação com o processo evolutivo da economia da inovação. Quanto mais a informação for capaz de se conectar às necessidades, mais a informação será pertinente, significativa e útil (CHOO, 2003).

Uma vez que informação desempenha papel essencial na geração de riqueza, sua organização e gestão passa a ser considerada essencial, como qualquer outro tipo de trabalho desenvolvido na empresa (SILVA; TOMAE, 2007) e, com as potencialidades apresentadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), essa gestão é empoderada, mais notadamente no que se refere ao aumento da capacidade de processamento, da estrutura e dos fluxos e processos de informação. (MORAES; FADEL, 2007).

Neste contexto e tendo como base o papel da informação na economia da inovação e as profundas transformações caracterizadas pelas novas ferramentas de TI, identificou-se como essencial para a Embrapa Solos gerir de forma automatizada importantes processos informacionais, uma vez que a Gestão da Informação para identificação de cenários e demandas é cada vez mais essencial para as organizações, sobretudo as que possuem como “norte” a Pesquisa, o Desenvolvimento e a Transferência de Tecnologias para a promoção da Inovação.

Assim a automação do “Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC” e o “Desenvolvimento do banco de perguntas e respostas – FAQ” ao permitir a gestão, organização e disponibilização da informação vem ao encontro dessa necessidade.

## OBJETIVOS

Um dos maiores problemas encontrados nas empresas atualmente, de maneira geral, é a disponibilização de suas informações, tanto para apoio à tomada de decisão, em nível gerencial, quanto para suporte à suas ações de planejamento. Tendo em vista esta realidade foi identificado que na Embrapa Solos, o atendimento das solicitações dos usuários realizadas ao Sistema de Atendimento ao Cidadão, eram efetuadas de forma não sistematizada, e desta forma, a automação do serviço teve como objetivo:

- Automação dos processos de informação da Unidade;
- Identificação de novas demandas para P&D;
- Criação de um canal de comunicação de mão dupla;
- Criação de base de dados perguntas e respostas mais frequentes;
- Aliviar a sobrecarga de atividades dos pesquisadores.

## DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

**A necessidade** - Requisitos como armazenamento estruturado dos dados da solicitação, organização e classificação de assuntos, perfil de cliente, tempo e qualidade de atendimento ou mesmo a análise dos elogios ou reclamações não eram obtidos satisfatoriamente através do uso de serviço de e-mail. Além disso, havia um percentual alto de mensagens do tipo ‘SPAM’ que, por serem enviadas automaticamente e em larga escala, consumiam um tempo considerável do gestor para identificá-las e eliminá-las. Fez-se necessária, então, a evolução para um sistema mais completo.

**A obtenção da ferramenta** - Após pesquisar e avaliar algumas soluções, optou-se pela adoção da ferramenta de atendimento ao cliente desenvolvida pela equipe da Embrapa Café, disponibilizada no ambiente de compartilhamento de sistemas da empresa. Além desse sistema se encaixar no processo (fluxo) de atendimento de solicitações pela internet, já adotado na Unidade, também contemplava a maior parte dos requisitos levantados na etapa inicial de melhoria. E como a arquitetura utilizada em sua criação era de conhecimento da equipe de desenvolvimento de Tecnologia da Informação do projeto, as adaptações complementares seriam facilmente implementadas.

**As adaptações e incrementos** - Uma vez testado e validado o módulo original, dois novos itens foram incluídos: o desmembramento dos tópicos em um nível de opções mais específico (subtópicos) e a inclusão de uma pesquisa de avaliação de satisfação de atendimento. O primeiro permite uma análise mais aprofundada dos assuntos perguntados, e, também, uma categorização mais detalhada, baseada na classificação das Áreas do Portfólio, para reaproveitamento em um banco de perguntas e respostas frequentes. Já o segundo permite a avaliação do processo de atendimento como um todo, segundo alguns itens de qualidade do atendimento e da informação.

## DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Com a implantação do sistema, além da vantagem da segurança, registro das respostas pelo colaborador e gestor do sistema, e geração de relatórios para subsidiar ações gerenciais, avançamos com a pesquisa de satisfação, estabelecendo um canal para *feedback* e melhoria. Através destas avaliações será possível validar respostas padrão para perguntas semelhantes ou mesmo complementar eventuais lacunas no atendimento.

Estabeleceu-se um canal de comunicação mais estreito com os usuários, o processo de comunicação consiste no intercâmbio de informações. Ele não age isoladamente, mas sim, como um fluxo contínuo, um processo de ação e reação que deve ser considerado por aqueles que desejam conquistar o conceito/imagem positivas perante o público. Esse processo é uma primeira etapa para o desenvolvimento de ações conjuntas, com o apoio da equipe técnica, no atendimento das demandas da sociedade.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA FILHO, O. de. Gestão estratégica de negócio e as tecnologias de informação: o caso do gerenciador financeiro do Banco do Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANCIB, 2010.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo, SENAC, 2003. 425 p.

MORAES, C. R. B.; FADEL, B. Ambiência organizacional, gestão da informação e tecnologia. In: VALETIM, M. L. P. (Org). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2. ed. Marília: FUNDEP, 2007. p. 99-114.

SILVA, T. E. da.; TOMAE, M. I. A gestão da informação nas organizações. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 12, n. 2, jul./dez. 2007

VALETIM, M. L. P. Informação e conhecimento em organizações complexas. In: VALETIM, M. L. P. **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: POLIS, 2008. p. 11-25.

1. Mestrado em Administração, Analista A, Embrapa Solos, [moema@cnps.embrapa.br](mailto:moema@cnps.embrapa.br)

2. Bacharelado em Análise de Sistemas, Analista B, Embrapa Solos, [alexandre.marcolino@cnps.embrapa.br](mailto:alexandre.marcolino@cnps.embrapa.br)

3. Doutorado em Engenharia de Produção, Analista A, Embrapa Solos, [denise@cnps.embrapa.br](mailto:denise@cnps.embrapa.br)

4. Mestrado em Política Científica e Tecnológica, Analista B, Embrapa Solos, [r.arcanjo@cnps.embrapa.br](mailto:r.arcanjo@cnps.embrapa.br)