

## INTRODUÇÃO

O Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI) da Embrapa Meio Ambiente usa o **OcoMon** desde 2007 no suporte aos clientes internos (*helpdesk*). Em 2010 este software foi customizado para atender o **Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)**.

No formulário do **Cadastro Online (menu Meu Cadastro)** do site da Unidade foram incluídos dois campos: perfil do cliente e mensagem.

Figura 1: Formulário do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)

“O OcoMon foi concebido com o uso de tecnologias e ferramentas livres para o seu desenvolvimento e manutenção, sob a visão de software Open Source (Código Aberto) e modelo GPL\* de licenciamento. É um software para gerenciamento de ocorrências de atendimento, permitindo o cadastro, acompanhamento, controle e consulta das solicitações dos clientes. O software pode emitir relatórios para informar o volume de solicitações por período, tempo médio de resposta, solução para as solicitações, principais problemas, etc bem como outras questões pertinentes à gerência de atendimento ao cliente”. \* GNU General Public License (Licença Pública Geral) ou GPL: licença com maior utilização por parte de projetos de software livre.

## OBJETIVOS

### Gerenciamento do SAC pelo Núcleo de Comunicação Organizacional (NCO)

- ▶ Criar um **Banco de Dados (BD)** dos atendimentos;
- ▶ Acompanhar o nível de serviço acordado (*Service Level Agreement - SLA*) - ajustado no OcoMon SAC para 8 dias: prazo máximo para resposta;
- ▶ Obter **estatísticas** e **relatórios** dos atendimentos;
- ▶ Definir áreas de interesse do público externo;
- ▶ Evitar recebimento de *spam* no e-mail do [sac@cnpma.embrapa.br](mailto:sac@cnpma.embrapa.br).

**Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):** Facilitar a aplicação da **Pesquisa de Satisfação** do Cliente Externo.

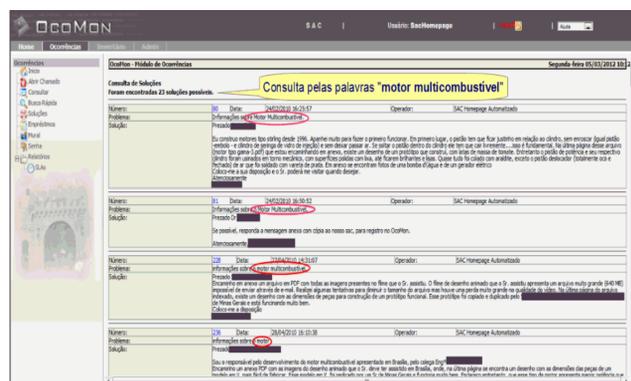


Figura 2: Consulta no OcoMon – palavras “motor multicomcombustível”

## DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O cidadão informa seus dados na **página do SAC** - formulário **Meu Cadastro**. O sistema inclui a ocorrência no BD do OcoMon e envia um e-mail para o cidadão com o **número da solicitação** e demais orientações.

No NCO, o atendente do SAC edita e **classifica** a ocorrência.

Na Figura 3, observa-se os **assentamentos**:

- 1 de 3:** gerado automaticamente pelo sistema.
- 2 de 3:** assunto da solicitação classificado como *Eventos*.
- 3 de 3:** resposta que será encaminhada ao cidadão.

**Local:** *Retorno Direto SAC* pois quem respondeu a solicitação foi o atendente.

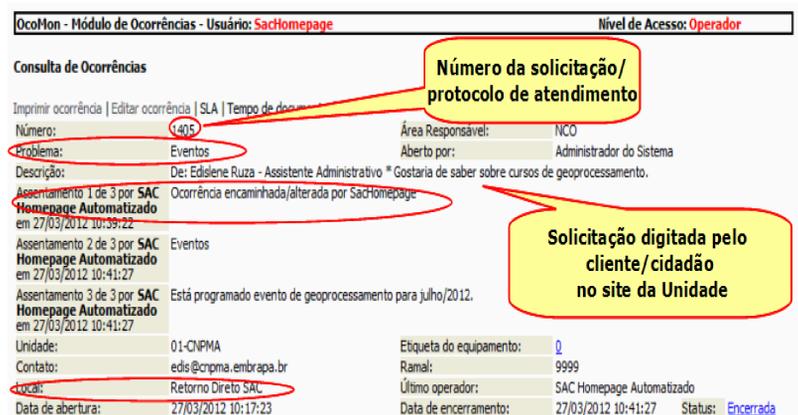


Figura 3: Solicitação editada e classificada no OcoMon

## DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

**Problemas operacionais:** As mensagens ao SAC eram acompanhadas no *Thunderbird*, aplicativo para gerenciar e-mails. As buscas por informações e por e-mails para o envio da pesquisa não eram práticas.

### Conclusão

- ✓ A **recuperação de dados** no software OcoMon é **eficiente**.
- ✓ O **link da pesquisa** é enviado com a **resposta do SAC** possibilitando o acompanhamento diário dos atendimentos.

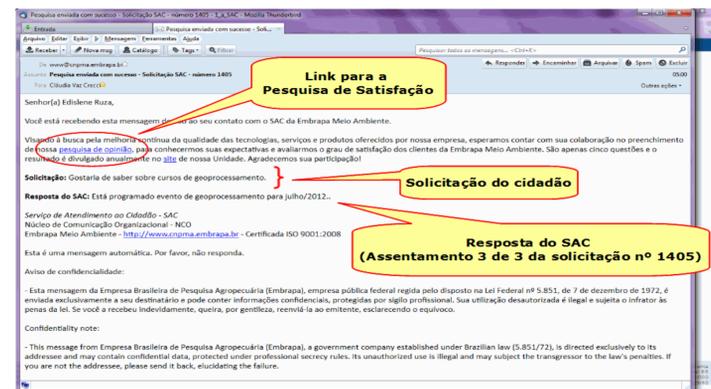


Figura 4: E-mail recebido pelo cidadão com a resposta do SAC

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- EMBRAPA. **Manual de Atendimento ao Cliente**. Disponível em: <[https://intranet4.sede.embrapa.br/administracao\\_geral/documentacao/manuais/mac.pdf](https://intranet4.sede.embrapa.br/administracao_geral/documentacao/manuais/mac.pdf)>. Acesso em: 29 maio 2012.
- EMBRAPA MEIO AMBIENTE. **Embrapa Meio Ambiente**. Disponível em: <<http://www.cnpma.embrapa.br>>. Acesso em: 22 maio 2012.
- EMBRAPA MEIO AMBIENTE. **Gestão da Qualidade**. Disponível em: <<http://www.cnpma.embrapa.br/unidade/index.php3?id=483&it=8&func=unid>>. Acesso em: 30 maio 2012.
- OcoMon. **OcoMon: Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática**. Licença GPL. Disponível em: <<http://OcoMonphp.sourceforge.net>>. Acesso em: 10 maio 2012.

1. Especialista em Engenharia de Software com ênfase em Arquitetura Orientada a Serviço (SOA), Analista B, Embrapa Meio Ambiente, [claudia@cnpma.embrapa.br](mailto:claudia@cnpma.embrapa.br)