



017

MELHORIA NO SAC: FORMAS DE ESTREITAR O RELACIONAMENTO COM OS DIVERSOS PÚBLICOS DA *Embrapa Florestas*¹

Edelberto Gebauer²

Regina Siewert Rodrigues³

Este trabalho apresenta uma melhoria de processo no Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC - *Embrapa Florestas*), realizada durante o ano de 2006, baseada na premissa de facilitar o acesso do cidadão brasileiro às informações disponíveis pela Empresa em meio eletrônico. Após a constatação da dificuldade do internauta em encontrar informações disponíveis no *site* da Unidade, foi sugerida a criação de uma *web page* para o SAC da *Embrapa Florestas*. Esta página foi organizada e disponibilizada por temas específicos, priorizando aqueles com maior frequência de demanda, por exemplo, relacionados ao cultivo das principais espécies arbóreas florestais. As informações podem ser consultadas via *links* de acesso, sendo alguns deles sobre os sistemas de produção e pesquisas bibliográficas, contando com uma opção para preenchimento de um formulário de cadastramento para outras solicitações via correio eletrônico. Buscou-se, com a criação da página do SAC, proporcionar uma melhor organização das informações, disponibilizando respostas a consultas e dúvidas mais frequentes, e direcionar por meio do formulário o pronto atendimento às novas demandas dos clientes. O formulário, cujo preenchimento é obrigatório para que o encaminhamento das dúvidas seja efetivado, contribui na identificação do perfil do consulente e gera automaticamente uma confirmação de leitura ao cliente. Além disso, possibilita ao atendente do SAC elencar de forma organizada a identificação da demanda, com detalhamento dos dados pessoais do consulente como região do País que mora, sua profissão e atividade principal. Esses dados permitirão gerar relatórios ao final de cada ano, identificando os novos temas mais demandados. Essa ação foi realizada em conjunto com profissionais das áreas de comunicação e informática da *Embrapa Florestas*.

¹ Trabalho realizado na *Embrapa Florestas*

² Assistente da *Embrapa Florestas*, gebauer@cnpf.embrapa.br

³ Analista da *Embrapa Florestas*, siewert@cnpf.embrapa.br