



ROBERTA LÍLIAN RODRIGUES NASCIMENTO<sup>1</sup>; OSVALDO PEREIRA DA PAZ<sup>2</sup>; MARCELA SILVA NASCIMENTO<sup>3</sup>; MONICA SAPUCAIA BOAVENTURA BRITTO ALVES<sup>4</sup>

## INTRODUÇÃO

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) proporciona a interação instituição-clientela, viabilizando conhecimento do perfil do cliente, a aferição da qualidade dos serviços, bem como a detecção de problemas, observação de tendências, auxiliando ações proativas.

O SAC da Embrapa Mandioca e Fruticultura recebe solicitações de seus clientes por diversos canais de comunicação (homepage, e-mail, cartas e telefonemas), porém a maior demanda concentra-se nas solicitações por e-mail.

Foi observado que o gerenciamento das informações era realizado manualmente, implicando em muito trabalho, dificuldade em obter estatísticas e relatórios que auxiliassem na gestão.

Todos os e-mails são armazenados na máquina do funcionário e, à medida que são respondidos, são classificados nos locais específicos que correspondem à cultura e à categoria do assunto, por exemplo, “dúvida sobre doença de abacaxi”, esse e-mail é salvo na pasta sobre a cultura “abacaxi”, na categoria “doenças”.

Anteriormente, as dúvidas dos clientes eram enviadas para um e-mail (sac@cnpmf.embrapa.br) que não armazenava as perguntas e respostas, dados dos clientes, enfim, dados do perfil do cliente era perdido.

Além disso, não havia um banco de dados das perguntas e respostas, o que acarretava retrabalho para o atendente do SAC que já poderia ter resposta semelhante (*wiki*) àquela e não precisaria recorrer aos especialistas novamente.

Em função da necessidade de se ter um controle eficaz sobre toda informação que circula no SAC foi criado o SacWeb para gerenciar as informações sobre os clientes (não só suas perguntas).

## OBJETIVOS

O SAC proporciona uma forte integração entre empresa e cliente e, portanto, tornou-se necessária a implantação de um sistema que otimize tal integração.

Tal integração tem como principal objetivo facilitar o atendimento aos clientes e, conseqüentemente, obter a fidelização e satisfação dos mesmos.

Com a informatização do SacWeb, toda consulta pode ser feita de qualquer computador, sem ter a necessidade do atendente está fisicamente na Unidade da Embrapa, proporcionando maior rapidez no tempo de resposta.

Ademais, com a mudança do sistema, hoje é possível: conhecer o perfil do cliente: faixa etária, profissão, formação, área de interesse, quais as culturas mais demandadas, como está distribuído geograficamente, sua opinião sobre o serviço.

Também é possível registrar todas as solicitações em um sistema, o que evita a perda de conteúdo; acaba o congestionamento na rede com spans.

O mais importante é que todo conteúdo de perguntas e respostas está armazenado e pode ser utilizado, além de atender clientes, para retroalimentar a empresa com informações e demandas diversas.

1. Analista de Sistemas, Analista B, Embrapa Mandioca e Fruticultura, roberta@cnpmf.embrapa.br
2. Engenheiro Agrônomo, Assistente AA, Embrapa Mandioca e Fruticultura, osvaldo@cnpmf.embrapa.br
3. Relações Públicas, Analista A, Embrapa Mandioca e Fruticultura, marcela@cnpmf.embrapa.br
4. Analista de Sistema, Analista A, Embrapa Mandioca e Fruticultura, monica@cnpmf.embrapa.br

## DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O SacWeb funciona da seguinte maneira:

### 1. Envio de solicitações

As solicitações continuarão sendo enviadas por meio do site da Unidade (não mais e-mail); se o cliente não encontrar o que procura na navegação do site, ele preenche um cadastro e envia questionamento.

### 2. Encaminhamento de solicitação a especialista com prazo de resposta estipulado

Se a resposta para solicitação não for obtida na base de conhecimento (*wiki* e respostas anteriores), poderá ser encaminhada a um especialista que terá um prazo para respondê-la. Perto de expirar o prazo, tanto o administrador do sistema, como o especialista, receberão uma notificação, alertando-o da expiração do prazo.

### 3. Envio da resposta

Os e-mails deverão ser respondidos pelo sistema para que seja possível ligar a pergunta à resposta.

### 4. Estatísticas e relatórios

Relatórios com quantidades de e-mails recebidos x respondidos

Respondidos em tempo hábil

Respondidos com auxílio de especialistas

Por tipo de solicitação (dúvida, crítica, sugestão)

Por tipo de cultura

Por categoria da cultura (doenças, cultivo, adubação, etc)

Relatórios das enquetes

Relatórios com informações sobre solicitações com pendência de resposta

## DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Dois elementos foram essenciais para o desenvolvimento do novo modelo de atendimento do SAC eletrônico: a necessidade de se entender melhor o comportamento do cliente e o grande interesse em identificar e focar ações para os clientes de forma segmentada.

O principal desafio de comunicação é atentar para a importância das reais necessidades dos clientes a fim de evitar que um programa que tem por objetivo administrar relacionamento com clientes não venha aborrecê-los ou afastá-los.

Por essa razão, é fundamental o relacionamento entre profissionais de comunicação e de tecnologia da informação para administrar as informações que são relevantes sobre o cliente.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARVALHO, Sueli Daffre. Marketing one-to-one: a personalização através dos usos das segmentações. Disponível em <http://www.portaldapropaganda.com/marketing/crm/2002/09/0002>. Acessado em 1º de setembro de 2010.

HANSON, Dennis. **Desvendando o CRM**. Disponível em <http://www.mktdireto.com.br/crm.html>. Acessado em 30 de agosto de 2010.