

# Melhorias na Gestão do Fale Conosco do Website do CDTN

Soares, Wellington Antonio  
Chefe do Serviço de Comunicação  
soaresw@cdtn.br

Câmara, Fábio de Souza  
Técnico  
camaraf@cdtn.br

Cristóvão, Marília Tavares  
Tecnologista  
marilia@cdtn.br

Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear - CDTN  
Comissão Nacional de Energia Nuclear - CNEN/MCT

## 1 INTRODUÇÃO

Desde 2002, o CDTN conta, em seu *website* ([www.cdtn.br](http://www.cdtn.br)), com o canal *Fale Conosco* implantado pelo Serviço de Tecnologia da Informação (GA3), tendo por base a resolução número 7 do governo federal [1]. Ainda nesse mesmo ano, o Serviço de Negócios e Comunicação (NC) propôs a criação do *SAC Eletrônico*, e que foi concretizado fazendo-se uma adaptação do *Fale Conosco*. O objetivo deste trabalho é apresentar as melhorias ocorridas, a partir de 2006, na gestão desse canal, que é acessado por clientes e principalmente pela sociedade em geral.

Até 2005, a mensagem que chegava por esse canal era encaminhada internamente pelo *webmaster*, com o aviso de que a mesma deveria ser respondida em no máximo cinco dias. O único controle era o número de mensagens encaminhadas internamente. Não se tinha, entretanto, um conhecimento efetivo do uso do canal, dos tipos de demandas, do tipo de público usuário e nem da efetividade do retorno às demandas apresentadas.

Com reforço na equipe de trabalho do NC, a partir de 2006, pode-se implantar melhorias nesse canal, com uma sistematização do acompanhamento do fluxo de informações com indicadores, facilitada com o desenvolvimento de planilhas *Microsoft Excel* e banco de dados gerados em *Microsoft Access*. No item 2, descreve-se a metodologia utilizada, abordando-se o modelo de gestão do canal e a definição dos indicadores de acompanhamento.

## 2 METODOLOGIA

### 2.1 Modelo de gestão do canal *Fale Conosco/SAC Eletrônico*

As mensagens que entram pelo canal *Fale Conosco/SAC Eletrônico* são endereçadas ao e-mail [sac@cdtn.br](mailto:sac@cdtn.br). Um profissional experiente na prestação de serviços, com amplo conhecimento das atividades da instituição, monitora diariamente essas mensagens e as

encaminha internamente, ou dá a resposta imediata, quando dispõe das informações necessárias. A mensagem já vem com o setor de destino. Muitas vezes, é feita uma triagem, de modo a encaminhar a mensagem ao setor mais apto a respondê-la. Na Figura 1, ilustra-se a estratégia de acompanhamento do fluxo de informações, desde a chegada da mensagem até o retorno ao demandante.

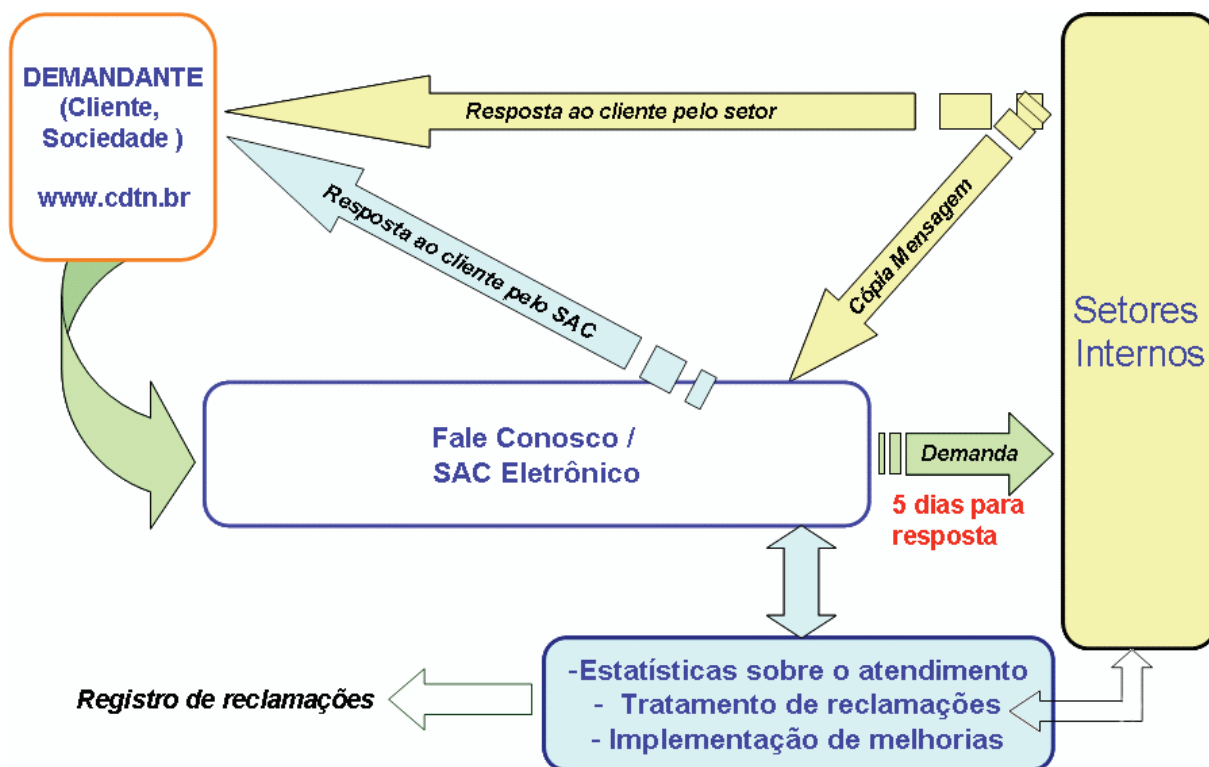


Figura 1 - Modelo da prática de gestão "Fale Conosco/SAC Eletrônico" [2].

Em 2006, foi desenvolvida uma planilha *Excel* para monitorar o fluxo das informações, como datas, pessoas intervenientes no processo, tipos de demandas e tipos de demandantes.

Após um ano de registro dessas informações, foi feita uma análise crítica dos dados, tendo sido levantadas necessidades de padronização da entrada de dados e sugeridas novas informações a serem incluídas na planilha *Excel*. Com base em nova planilha consolidada, foi desenvolvido, no NC, um banco de dados em *Access*, de modo a facilitar o registro de informações do *Fale Conosco/SAC Eletrônico*. Na Figura 2, apresenta-se uma imagem da interface de entrada de informações no citado banco de dados.

Uma nova análise dos dados armazenados no banco de dados, com o apoio de gráficos, possibilitou a criação de novos indicadores e de informações qualitativas que permitem que se tenha uma visão global do funcionamento do sistema. Resultados da mensuração desses indicadores são apresentados no item 3.

Tabela Fale Conosco

## Sistema de gestão de mensagens do Fale Conosco

Serviço de Negócios e Comunicação Autor: WAS 29/11/2006

Ordem  Ano  Trimestre  Recedor e-mail  Data chegada

### Dados do demandante

Nome do demandante

E-mail do demandante

Telefone

Tipo

### Encaminhamento

Data

Setor

Nome servidor

### Dados do demandante

Natureza

Tema

Mensagem

Destino

### Retorno

Mensagem

Data

Código resposta

Confirmação atendimento SIM

Excluir

Registro:  de 433

Figura 2 – Interface do banco de dados em Access para entrada de dados e geração de relatórios.

## 2.2 Descrição do banco de dados em Access

Uma melhoria importante na gestão do canal foi a criação do banco de dados em Access, que agilizou o processo de registro de dados e obtenção de relatórios. As seguintes informações são cadastradas nesse banco de dados:

- a) dados sobre recebimento da mensagens: ano, trimestre, recebedor do *e-mail* e data de chegada;
- b) dados do demandante: nome, *e-mail*, telefone, tipo de demandante (cliente, estudante, fornecedor, pesquisador, professor, servidor);
- c) dados da demanda: natureza (pedido de informação, sugestão, solicitação, reclamação, elogio);
- d) tema da demanda e setor de destino da mensagem apontada pelo demandante e texto da mensagem;
- e) dados de encaminhamento: data; setor efetivo de destino da mensagem; nome da pessoa ao qual a mensagem foi encaminhada;
- f) dados do retorno: mensagem de retorno; data de retorno da mensagem; código de resposta (respondida ou não); código de efetividade do atendimento.

Nas Figuras 3 a 8, são explorados detalhes de alguns dos campos de entrada de dados mostrados na Figura 2.

Dados do demandante

Natureza: Pedido de informação

Tema: Dosímetro

Mensagem: estamos necessitando de dosímetros, gostaríamos de mais informações como adquirir dosímetros para a nossa instituição. peço gentileza se possível entrar em contato, no telefone abaixo.

Destino: Segurança Nuclear e

- Meio Ambiente
- Negócios e Comunic.
- Outros
- Pós-graduação
- Relações Institucionais
- Saúde
- Segurança Nuclear e
- Tecnologia Nuclear

Figura 3 – Ilustração do campo que caracteriza o tipo de demandante.

**Dados do demandante**

Natureza

- Denúncia
- Divulgação
- Elogio
- Pedido de Informação**
- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão

Figura 4 – Ilustração do campo relativo à natureza da demanda.

**Dados do demandante**

Tema

- Contato
- Credenciamento Médico
- Curriculum Vitae
- Curso
- Divulgação
- Dosímetro**
- Emprego
- Ensaio

Figura 5 – Ilustração do campo relativo ao tema de que trata a demanda.

**Dados do demandante**

Nome do demandante

E-mail do demandante

Telefone

Tipo

- Cliente
- Estudante
- Fornecedor
- Pesquisador
- Professor
- Servidor

Figura 6 – Informações do campo para o qual o demandante encaminhou a mensagem.



The screenshot shows a web form titled "Encaminhamento". It contains a date field with the value "18/4 /2006". Below it is a dropdown menu labeled "Setor" which is currently open, displaying a list of options: "Dosimetria das Radiações" (highlighted), "Gerência de Rejeitos", "Lab. de Irradiação Gama", "Lab. Irradiação Gama", "Laboratório de Absorção Atô", "Laboratório de Calibração de Mat. e Combustível Nuclear", and "Materiais".

Figura 7 – Ilustração do campo relativo ao qual a mensagem foi efetivamente encaminhada.

The screenshot shows the same "Encaminhamento" form. The date field remains "18/4 /2006". The "Setor" dropdown is now closed and shows "Dosimetria das Radiações". A new dropdown menu labeled "Nome servidor" is open, displaying a list of names: "Hudson R. Ferreira" (highlighted), "Ivan D. Braga", "João Batista S. Barbosa", "João Felipeto", "José Aury", "Lenira P. Ferreira", "Lúcio C. M. Pinto", and "Luiz Alberto Fulgêncio".

Figura 8 – Ilustração do campo relativo ao servidor para o qual a mensagem foi encaminhada.

### 2.3 Descrição do sistema de indicadores de gestão do Canal

O sistema de mensuração dos resultados da gestão do canal *Fale Conosco/SAC Eletrônico* contempla os seguintes indicadores: número total de mensagens recebidas no ano, índice de mensagens respondidas; índice de mensagens respondidas no prazo no ano e índice de respostas efetivamente atendidas no ano.

No Quadro 1, são apresentados os indicadores relativos à gestão do canal *Fale Conosco/SAC Eletrônico* e que são apurados, trimestral e anualmente, pelo Serviço de Negócios e Comunicação.

Quadro 1 – Relação de indicadores da gestão do *Fale Conosco/SAC Eletrônico*.

Nome do indicador	Definição	Frequência de apuração
Número de mensagens recebidas no ano	Número total de mensagens recebidas no ano.	Trimestral e Anual
Índice de mensagens respondidas no ano	(Número de mensagens respondidas/Número de mensagens recebidas)*100	Trimestral e Anual
Índice de mensagens respondidas no prazo no ano	(Número de mensagens respondidas no prazo/Número de mensagens respondidas)*100	Trimestral e Anual
Índice de mensagens efetivamente atendidas	(Número de mensagens efetivamente atendidas/Número de mensagens respondidas no prazo)*100	Trimestral e Anual

O fato de uma mensagem ter sido respondida no prazo, não significa necessariamente que a demanda tenha sido atendida, pois a resposta pode ter sido, por exemplo, do tipo “o Centro não tem condições de realizar o serviço demandado”. Isto deu origem então à criação do quarto indicador definido no Quadro 1.

Passou-se, também, a mapear várias informações em forma gráfica, visando conhecer o tipo e origem do demandante, servidores, setores e tipos de serviços demandados, que funcionariam como fatores direcionadores, pois possibilitariam conhecer o estado atual da prática e atuar no sentido de que metas estabelecidas pudessem ser perseguidas.

### 3 RESULTADOS

Nesse item, são apresentados os resultados de indicadores e outras informações quantitativas decorrentes da prática de gestão “Canal *Fale Conosco/SAC Eletrônico* do CDTN”.

Nas Figuras 9 a 13, são apresentados resultados dos indicadores com mensuração anual, com dados registrados em 2006 e 2007.

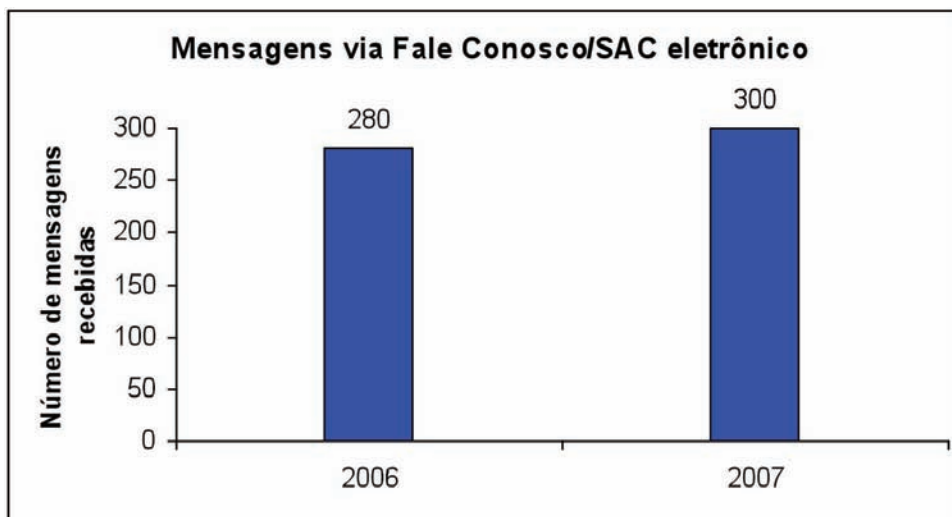


Figura 9 – Número de mensagens recebidas no ano.

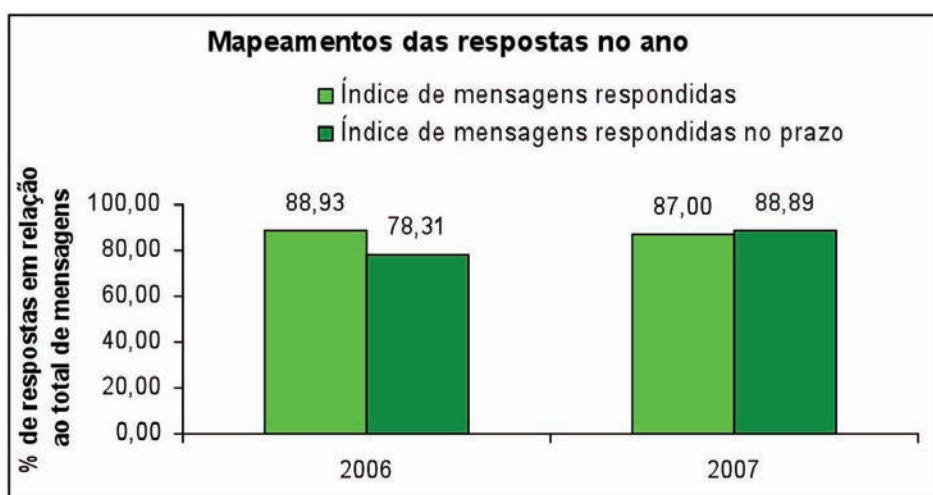


Figura 10 – Indicadores de respostas às mensagens.

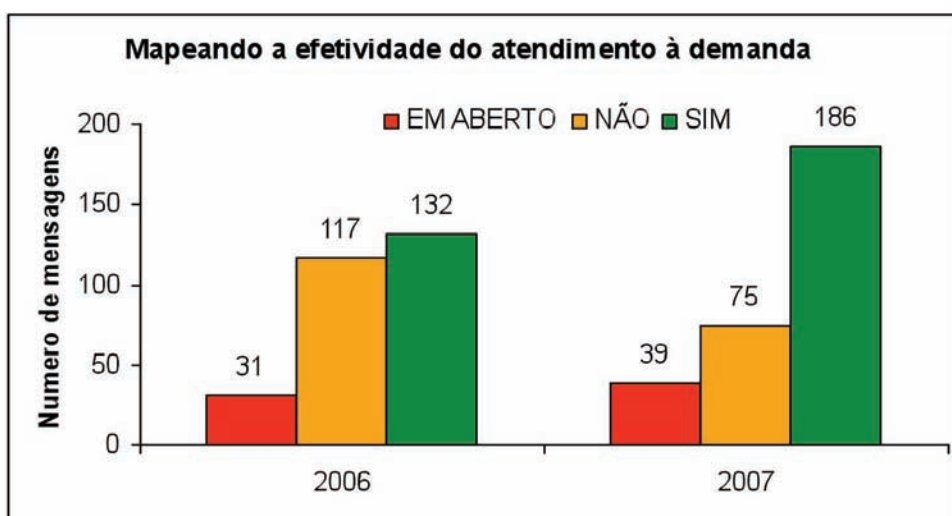


Figura 11 – Mapeamento da evolução das respostas.



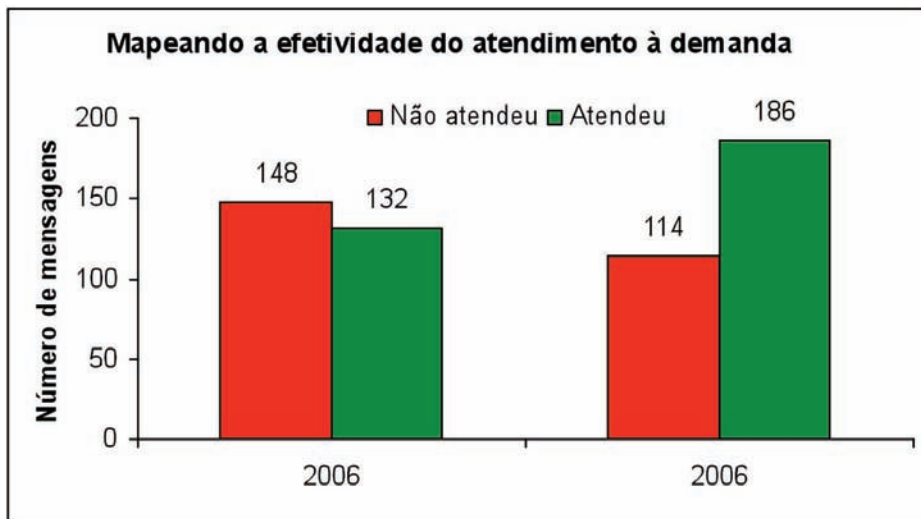


Figura 12 – Mapeamento da efetividade no atendimento à demanda.

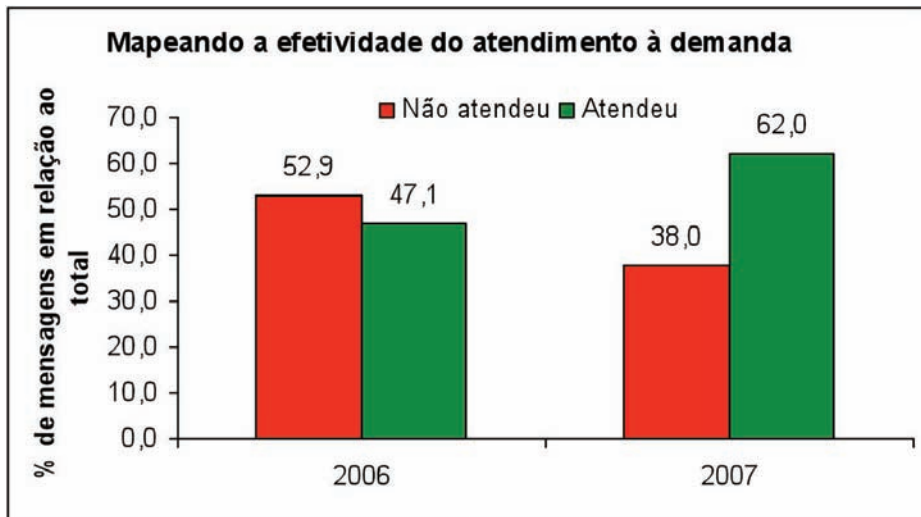


Figura 13 – Mapeamento da efetividade no atendimento à demanda (em %).

Resultados da gestão desse canal, incluindo mensurações trimestrais e anuais, são apresentados nas Figuras 14 a 16

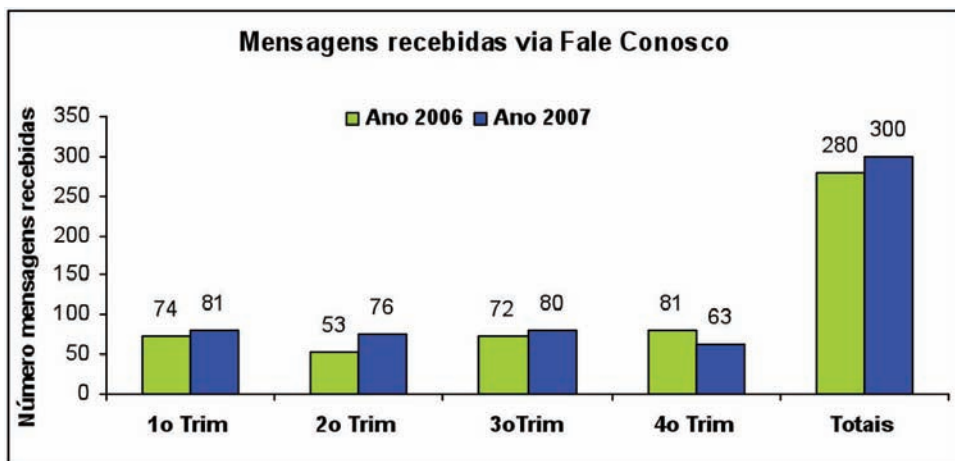


Figura 14 – Evolução do recebimento de mensagens ao longo dos trimestres.

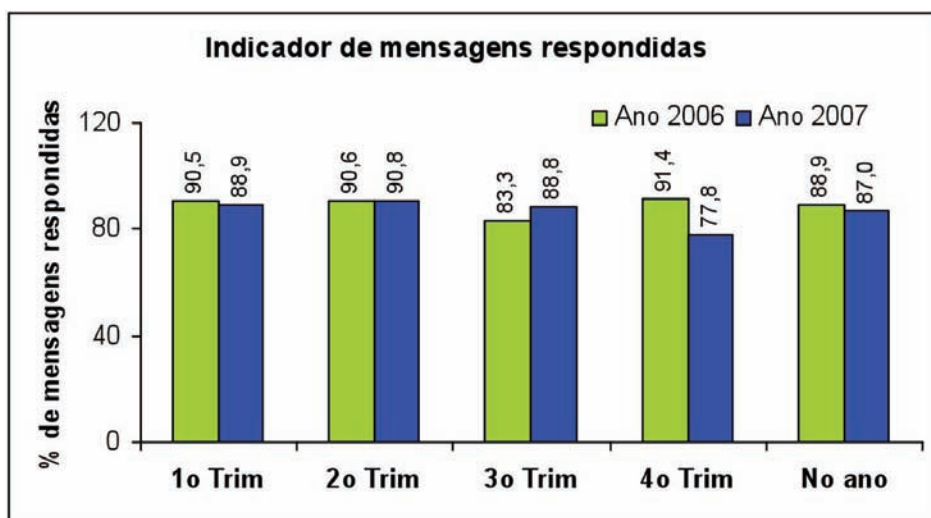


Figura 15 – Percentual de mensagens respondidas ao longo dos trimestres.

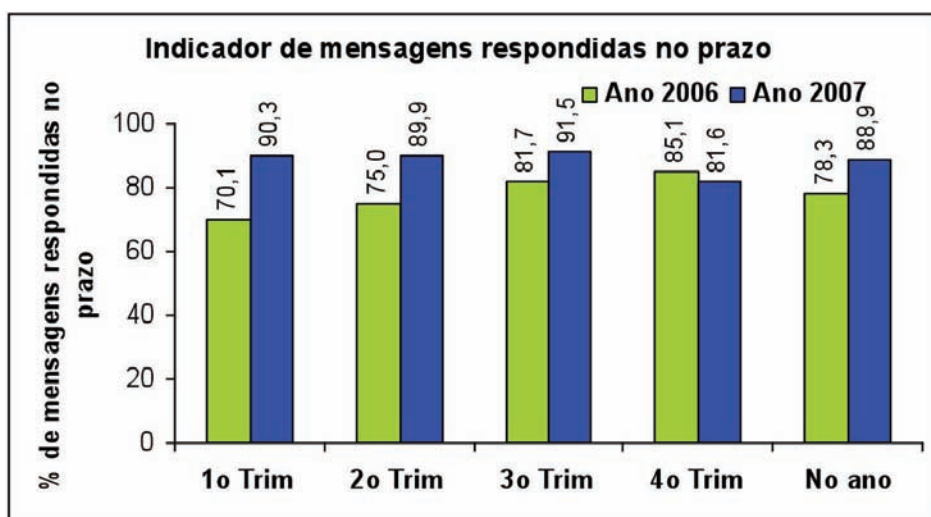


Figura 16 – Percentual de mensagens respondidas no prazo ao longo dos trimestres.

Nas Figuras 17 a 19, são mostrados resultados relativos à evolução anual da natureza da demanda e dos tipos de demandantes.

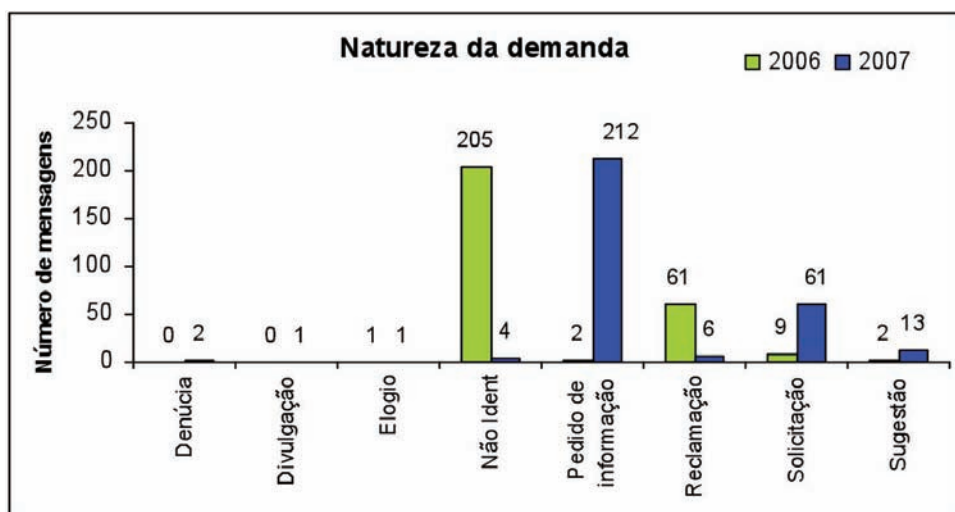


Figura 17 – Mapeamento da natureza da demanda.

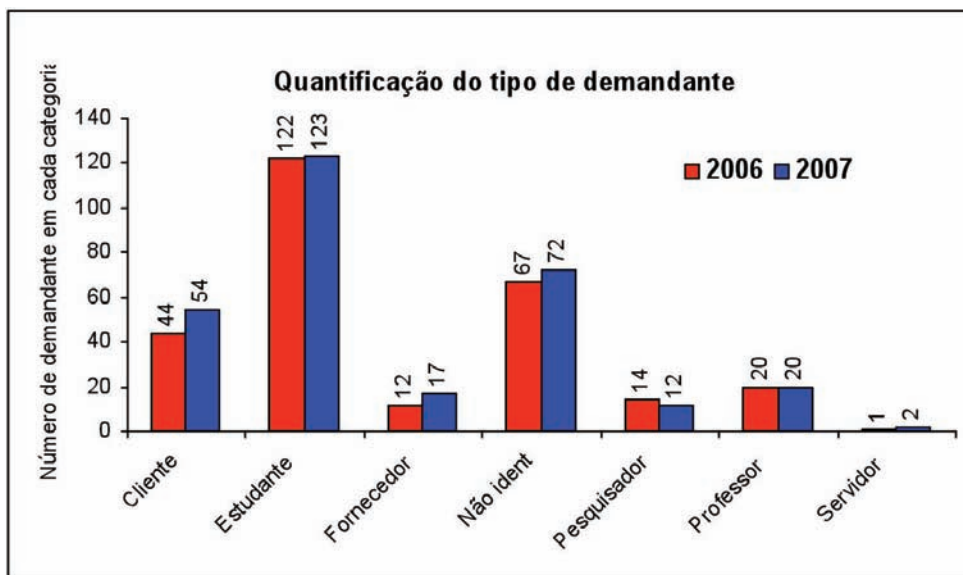


Figura 18 – Quantificação dos tipos de demandantes no ano.

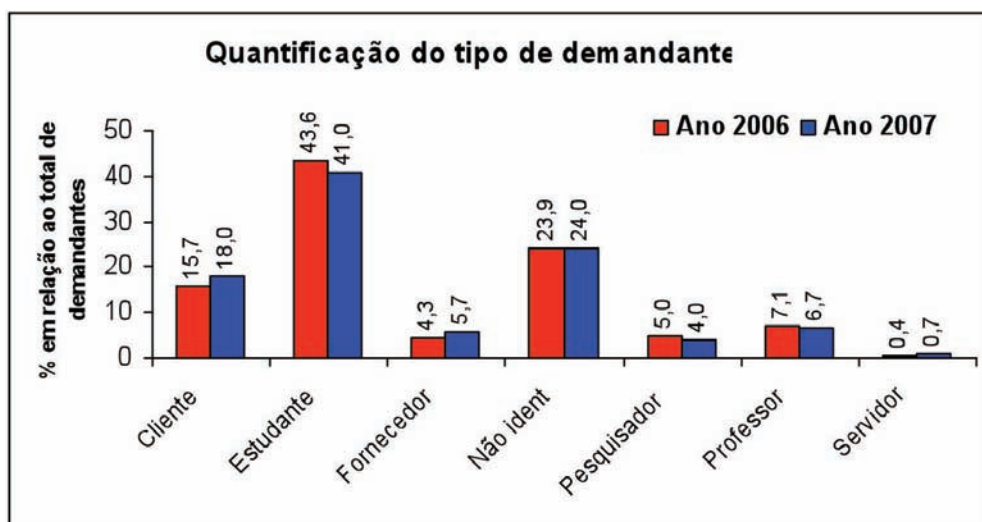


Figura 19 – Quantificação dos tipos de demandantes no ano (valores percentuais).

Na Figura 20, apresenta-se a evolução anual relativa à quantificação dos tipos de demandas em função do número de mensagens recebidas.

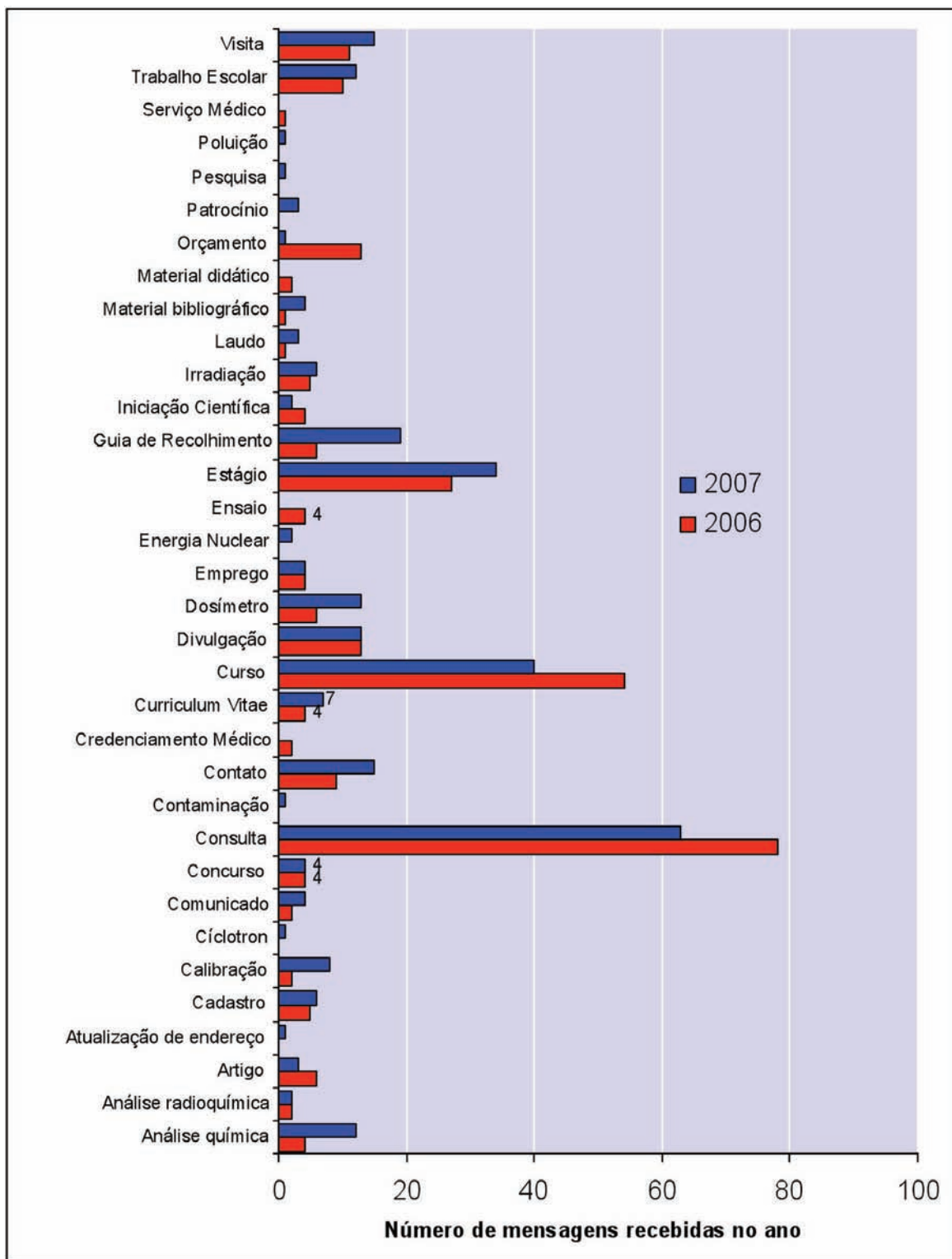


Figura 20 – Quantificação dos tipos de demandas no ano, em função do número de mensagens recebidas no ano.

Nas Figuras 21 e 22, são apresentadas as quantificações relativas aos tipos de setores internos do CDTN demandados em 2006 e 2007, respectivamente. Observa-se que, em termos de temas demandados, predominam as consultas, seguidas de informações por cursos e estágios.

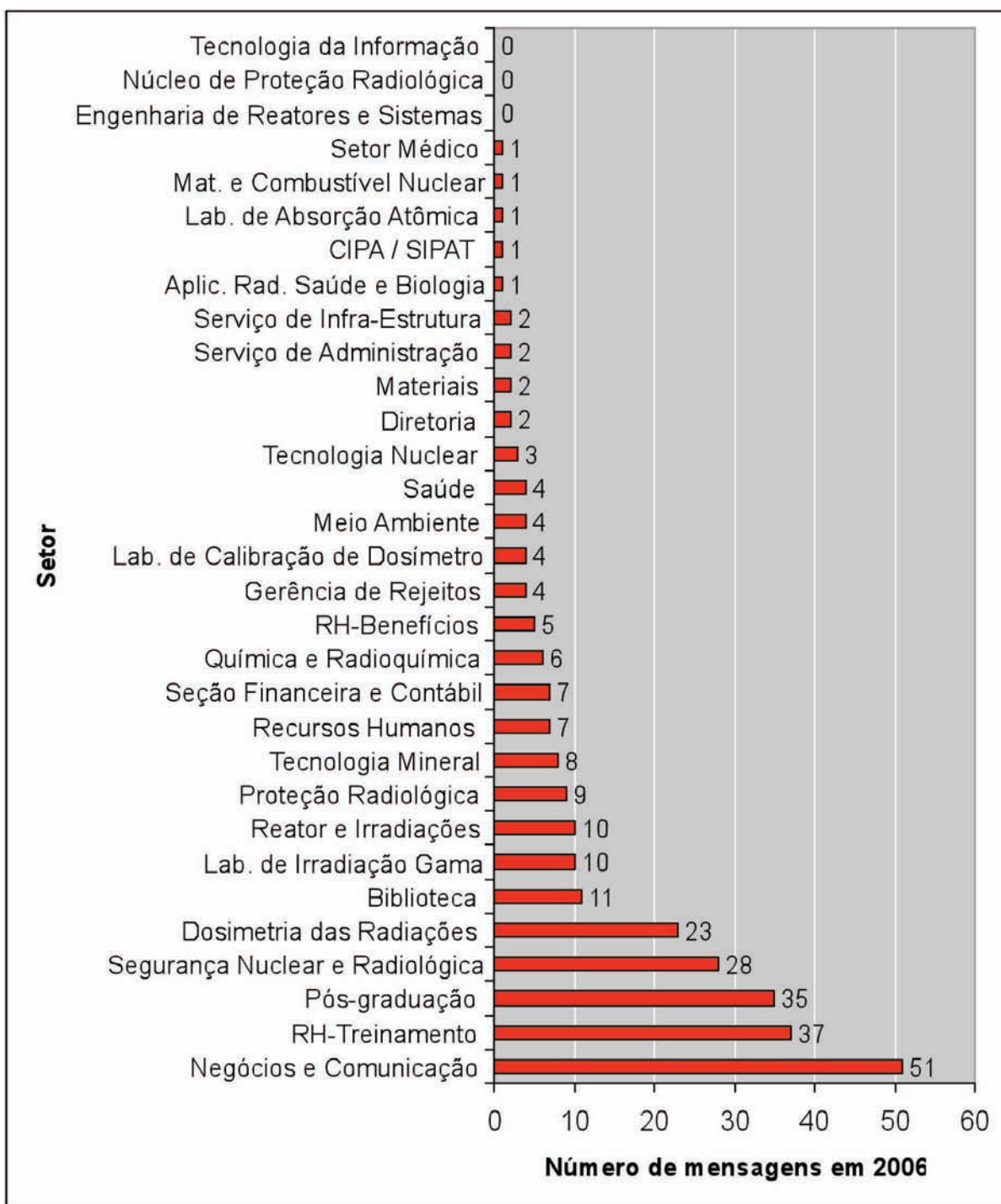


Figura 21 – Quantificação dos setores demandados em 2006.



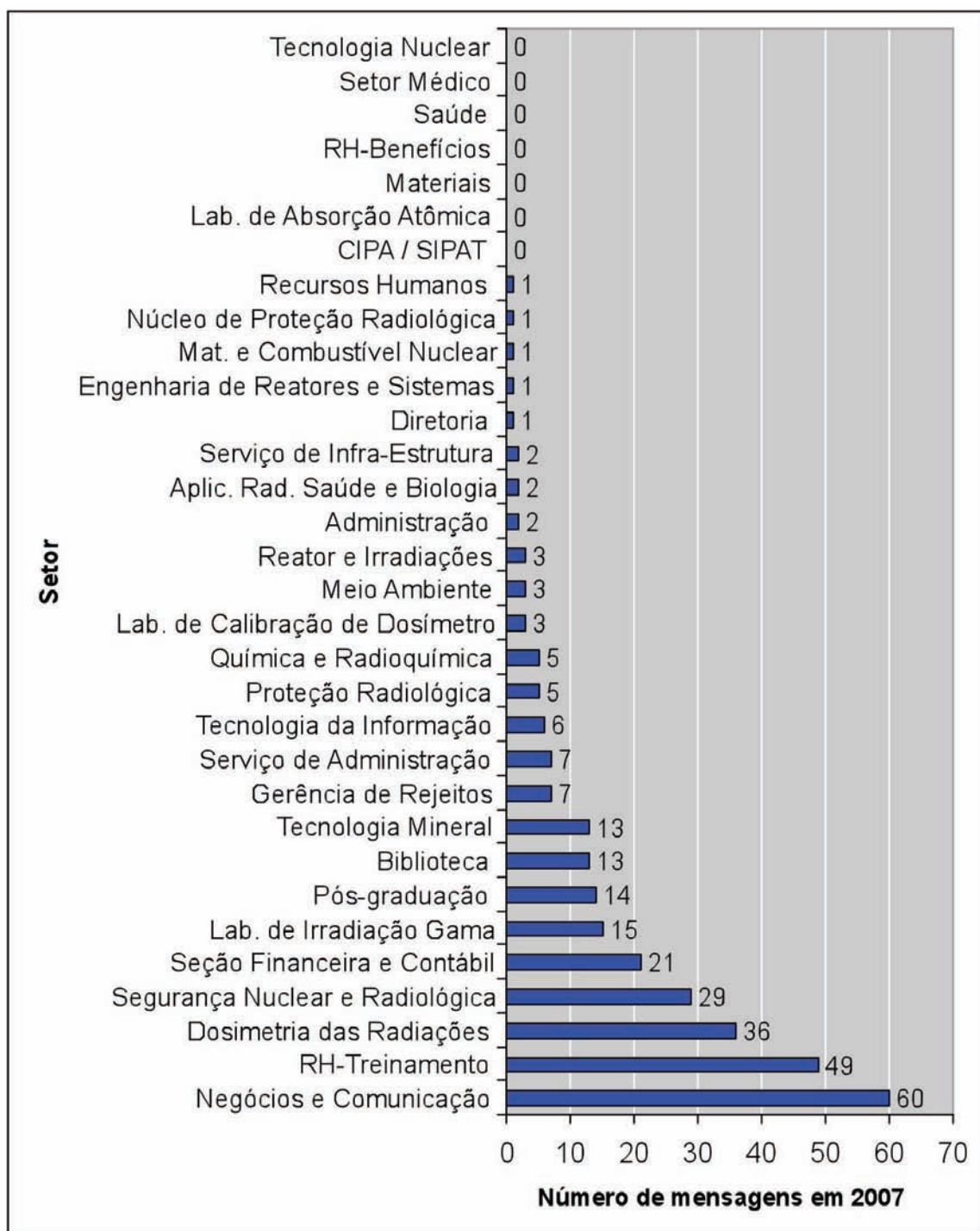


Figura 22 – Quantificação dos setores demandados em 2007.

#### 4 CONCLUSÕES E COMENTÁRIOS

Procurou-se registrar, em documentos oficiais, os resultados produzidos no processo de implantação de melhorias no Canal *Fale Conosco/SAC Eletrônico*, [2] a [5]. Além disso, os documentos gerados foram disponibilizados na *Intranet* do Centro, no Canal *Negócios e Comunicação*. Os resultados da gestão dessa prática foram também divulgados internamente nas apresentações em dezembro de cada ano, feitas pelas chefias, e

posteriormente disponibilizados no Canal “*Negócios e Comunicação*” na *Intranet* do CDTN, demonstrando ações de disseminação da informação em termos dessa prática de gestão.

O conhecimento adquirido na implantação de melhorias no Canal *Fale Conosco/SAC Eletrônico* foi fundamental no processo de criação do Sistema de Relacionamento com Clientes do CDTN [3], do qual agora esse canal faz parte. Uma análise dos resultados gerados até então mostra que, em termos de natureza da demanda pelo Canal, predominam os pedidos de informação. Observa-se, ainda, que o canal é mais utilizado por estudantes (41 % em 2007). O Serviço de Negócios e Comunicação é o setor mais solicitado, sendo seguido pela área de treinamento do Serviço de Recursos Humanos.

A partir de 2006, houve uma melhoria substancial na gestão das informações do canal *Fale Conosco/SAC Eletrônico*, traduzida em termos de disponibilidade de instrumento de registro de informações, consolidação de formas de entrada de dados e ainda definição e apuração de indicadores da prática de gestão.

O índice de mensagens respondidas foi de 89% em 2006, caindo para 87% em 2007. Por outro lado, o índice de mensagens respondidas no prazo passou de 78% em 2006 para 89% em 2007 e o índice de mensagens efetivamente atendidas passou de 47% em 2006 para 62% em 2007.

## REFERÊNCIAS

1. GOVERNO FEDERAL. Regras e diretrizes para os sítios na internet da Administração Pública Federal. Comitê Executivo do Governo Eletrônico: resolução nº 7, de 29 de julho de 2002, Brasília, 2002.
2. SOARES, W. A. Gestão das informações do Fale Conosco/SAC Eletrônico do CDTN. Belo Horizonte; Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear, 2008. 18p. (CDTN NI-NC 005/08).
3. SOARES, W. A. Implantação do Sistema de Relacionamento com Clientes do CDTN. Belo Horizonte; Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear, 2008. 22p. (CDTN NI-NC 001/08).
4. SOARES, W. A. Atribuições para a área de comunicação e para o Sistema de Relacionamento com Clientes do CDTN, à luz da proposta de mudanças organizacionais na instituição em 2007. Belo Horizonte; Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear, 2007. 15p. (CDTN NI-NC 11/07).
5. SOARES, W. A. Resultados da gestão do Serviço de Negócios e Comunicação em 2005. Belo Horizonte; Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear, 2006. 46p. (CDTN NI-NC 01/06).