



ATeG Atendimento Virtual



**Produtor, estamos aqui
sempre que precisar**

Manual de Atendimentos Virtuais

***e* - ATeG**

Diretoria de Assistência Técnica e Gerencial - DATEG

1. ATENDIMENTO VIRTUAL

Seguindo as orientações dos Ofícios Circulares nº 25 e nº 26/2020, durante este período da pandemia que enfrentamos e com o objetivo de não desassistir nossos produtores rurais, buscamos uma alternativa emergencial para minimizarmos os impactos do cancelamento das visitas presenciais nos projetos da Assistência Técnica e Gerencial do SENAR - ATeG. Neste cenário, surgem os atendimentos virtuais voltados aos produtores rurais que tiveram suas propriedades visitadas presencialmente ao menos uma vez pelo Técnico de Campo ou Técnico Especialista.

O Atendimento Virtual é uma modalidade em que o Técnico de Campo mantém contato com seu grupo de produtores rurais e realiza a coleta dos dados e informações referentes à propriedade rural por meio de telefone, aplicativos, ou outras alternativas cabíveis.

As informações técnicas e gerenciais da propriedade devem ser repassadas normalmente ao Técnico de Campo pelo produtor rural para que as dúvidas sejam sanadas e as orientações técnicas sejam realizadas de acordo com a necessidade. O uso de fotos, vídeos e outras ferramentas, podem e devem ser utilizadas para proporcionar mais clareza e objetividade no momento do contato.

Essa forma de atendimento não substitui as visitas presenciais, mas surgem como alternativa para contribuir com o processo de aprendizagem continuado do produtor rural e de sua família.

Todas as informações e os dados coletados durante o Atendimento Virtual deverão ser registrados no SISATeG para que continue a constar no relatório mensal, na alimentação da central de inteligência e por consequência, na geração dos pagamentos aos Técnicos de Campo.

As supervisões técnicas poderão ser realizadas remotamente, via telefone, whatsapp ou e-mail diretamente com os produtores e também entre o supervisor e seus Técnicos de Campo. Tais entregas deverão ser registradas e validadas de acordo com os procedimentos operacionais e administrativos de cada Administração Regional.

Temos agora a oportunidade de formatarmos conjuntamente um modelo de excelência de Atendimento Virtual para a ATeG, por isto, registrem o que funcionou bem e o que devemos desenvolver para dar robustez, credibilidade e legitimidade para esta iniciativa. O momento é de crescimento e ampliação de nossas formas de prestação de serviços.

2. QUAIS OS OBJETIVOS DO ATENDIMENTO VIRTUAL?

O Atendimento Virtual além de manter o produtor engajado e motivado durante o processo de ATeG, reforça o seu comprometimento com o projeto e incentiva a sua autonomia para realizar a coleta e avaliação dos dados de sua propriedade.

A constância na relação com o técnico e o sentimento de que ‘pode ligar se precisar’ fortalece o elo de confiança e tende a aumentar a aceitação das orientações técnicas oferecidas. A aproximação do produtor rural com outras tecnologias leva ao campo novas perspectivas e traz um olhar diferenciado sobre a inclusão de pequenos e médios produtores no meio virtual/digital.

Com esta modalidade, também é possível reduzir custos para as Administrações Regionais e ampliar a capacidade operacional dos Técnicos de Campo, sem perder o contato, confiança e a eficiência da ATeG.

Sobretudo, ressalta-se a continuidade dos atendimentos da ATeG em situações que haja algum impedimento da realização da visita técnica presencial.

3. QUANDO PODE SER UTILIZADO?

Considera-se o Atendimento Virtual uma alternativa para os casos de:

1. Situação atípica no cenário mundial, estadual ou local que impeça o atendimento presencial (exemplo: pandemia, regiões alagadas em épocas do ano, eventos sanitários adversos).
2. Projetos de ATeG que contemplem estes atendimentos como estratégia de otimização e engajamento de produtores que já estão sendo assistidos.
3. Propriedades em situação especial em que por decisão da Administração Regional o atendimento possa ser realizado intercalado com o atendimento presencial.

4. QUAIS OS PRÉ-REQUISITOS PARA QUE SEJA REALIZADO?

1. A propriedade deve ter recebido ao menos 01 (uma) visita presencial do Técnico de Campo; o Termo de Adesão deve estar devidamente assinado; o Caderno do Produtor ou instrumentos que permitam as anotações de dados necessários para a condução e registro deve ter sido entregue e elucidado ao produtor rural.

2. Propriedades em que o controle gerencial e técnico possa ser realizado sem que haja prejuízo para a produção (exemplo: culturas perenes e semi-perenes, determinados estágios produtivos que permitam espaçamento entre visitas técnicas presenciais).
3. Propriedades que haja aceitação por parte dos produtores na manutenção do canal de informações e no repasse das informações solicitadas pelos Técnicos de Campo e Supervisores.
4. Propriedades em que o produtor tenha condições mínimas de repassar as dúvidas e informações necessárias para o atendimento e infraestrutura de comunicação disponível (exemplo: controle das anotações, telefone internet ou outro meio de comunicação eficaz).
5. Administrações Regionais em que haja a aceitação por parte da equipe de ATeG (Técnicos de Campo / Técnico Especialista e Supervisores), além da disponibilidade de infraestrutura para realização deste serviço.

5. QUAIS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO PODEM SER UTILIZADAS?

Para os Atendimentos Virtuais a serem realizados pelos Técnicos de Campo/ Técnico Especialista e Supervisores aos produtores rurais, recomendamos observar alguns critérios para a escolha das ferramentas de comunicação a serem utilizadas, visto a diversidade de opções disponíveis no mercado:

1. Que não onere o produtor, ou afete seus custos;
2. Que o produtor já a utiliza, ou que seja de fácil utilização ou aquisição;
3. Que apresente maior sigilo e cuidado com os dados dos usuários;
4. Que não cause constrangimento ao produtor rural.

Como exemplo de ferramentas de comunicação podemos citar: telefone, whatsapp, telegram, chamada de vídeo, e-mail.

5.1. RECOMENDAÇÕES

Recomendamos aos Técnicos de Campo/ Técnico Especialista e Supervisores, alguns cuidados ao utilizar as ferramentas de comunicação disponíveis:

1. Mantenha o zelo pela imagem profissional e da instituição durante os contatos;
2. Utilize todas as formas de comunicação viáveis e disponíveis, seja por vídeos, áudios, fotos, mensagens de texto, etc., desde que o produtor rural concorde em utilizá-las;

3. Não exponha publicamente vídeos, imagens ou outras informações do produtor ou da sua propriedade rural sem o seu consentimento escrito ou verbal registrado;
4. Seja claro e objetivo nas orientações técnicas e gerenciais;
5. As orientações técnicas e gerenciais devem ser repassadas diretamente aos produtores rurais ou ao seu representante indicado;
6. Mantenham arquivadas e disponíveis para utilizar como comprovação da ação, todos os dados, informações e arquivos utilizados;
7. Esteja disponível ao produtor rural para realizar o atendimento conforme a sua programação;
8. A aplicação da metodologia ATeG deve ser mantida independente da modalidade (Presencial ou Virtual);
9. O SISATEG é a ferramenta oficial para registro das visitas técnicas e dos atendimentos virtuais.

6. COMO REGISTRAR OS ATENDIMENTOS VIRTUAIS?

Passo a Passo no SISATEG:

1. O Técnico deverá agendar uma visita padrão no SISATEG, selecionando a Referência que deveria ter sido realizada no período.
2. Após o agendamento o Técnico deverá registrar todos os contatos com o produtor, no campo das recomendações do Relatório de Visita (Atendimento Virtual/Remoto). Para cada contato uma recomendação, descrevendo:
 - Data e horário do contato;
 - Descrição das Orientações repassadas ao produtor;
 - Forma de Contato: Whatsapp, telefone ou e-mail.
3. As informações técnicas e econômicas que forem possíveis de serem coletadas podem ser registradas no sistema e posteriormente validadas pelos supervisores. A validação da execução dos Atendimentos Virtuais realizados caberá a Administração Regional.
4. Ao Final do mês, ao gerar o relatório mensal, o Técnico de Campo deverá marcar como **Atendimento Virtual todas as visitas realizadas nesta modalidade**. Neste caso, não constará o registro de check-in, check-out e fotos. Conforme demonstrado nas telas a seguir:

SISATeG | Gestão ATeG | Dados Técnicos e Econômicos | Central de Ajuda | Projetos | Empresa | Inscrições | Contratos

Supervisor:

Técnico de Campo: Técnico

CPF:

Empresa: EMPRESA TESTE

Mostrar Visitas Coleta de Dados: Sim Não

Período*: 01/01/2020 a 16/02/2020

Listagem das propriedades assistidas no período

Visita	Propriedade	Dados	Indicadores	Foto 1	Foto 2
01/02/2020	Propriedade: Produtor:	Atendimento Remoto? <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não Observação: <input type="text"/>		<input type="button" value="Selecionar Arquivo"/>	<input type="button" value="Selecionar Arquivo"/>
	Observação*	<input type="text"/>			

Tela 1 – Elaboração do Relatório Mensal – Classificar como Atendimento Remoto.

Relatório Mensal - Nº /2020

(FAVOR AO EMITIR A NF, FAZER MENÇÃO AO NÚMERO DO RELATÓRIO MENSAL)

Técnico de Campo		CPF
Empresa		
Demandante		
Supervisor		
Período	01/01/2020 à 16/02/2020	
Qtd. Visitas	1	

Propriedades Assistidas

ATENDIMENTO REMOTO				
Data: 01/02/2020		Referência da Visita: 01/2020		
Propriedade				
Projeto				
Produtor				
Município: TERENOS				
1	Área da Atividade(ha.)	4,50	Total do Rebanho(cabeças) 0,00	
	Vacas em Lactação	0,00	Vacas Secas 0,00	
	% Vacas em Lactação/total do rebanho	0,00	% Vacas em Lactação/total de vacas 0,00	
	Produção média (L/dia)	0,00	Produção por vacas em lactação (L/cab) 0,00	
	Gordura (%)	0,00	CCS (CS/ml x 1000) 0,00	
	CBT (UFC/ml x 1000)	0,00	Proteína (%) 0,00	
	lts/há/ano extrapolado pela produção do dia	220,00		
	Observação da visita:			
	<input type="text"/>			
	<input type="text"/>			

Tela 2 – Relatório Mensal – Visualização de um Atendimento Remoto.

3. COMO REALIZAR AS SUPERVISÕES?

Da mesma maneira que o Atendimento Virtual pode ser uma estratégia de atuação viável aos projetos da ATeG, as atividades de supervisão podem ser realizadas remotamente, mas devem obedecer os mesmos critérios quanto à descrição dos dados e informações referentes aos produtores e suas propriedades, bem como dos seus Técnicos de Campo / Técnicos Especialistas.

As atividades de supervisão podem ser feitas por amostragem, em que o Supervisor valida a atuação dos técnicos, entrando em contato direto com os produtores com a finalidade de verificar a realização dos contatos registrados pelo técnico, as orientações que foram repassadas, o nível de satisfação do produtor frente aos atendimentos do técnico, devendo realizar os registros de contatos e os detalhes do trabalho de acordo com a orientação da Administração Regional no Relatório de Entregas.

Além do contato direto com os produtores, a supervisão tem o papel de dar suporte à equipe de técnicos, devendo registrar esses contatos de acordo com a orientação da Administração Regional no Relatório de Entregas.

Por fim, o Supervisor pode realizar reuniões, orientações e capacitações com a equipe técnica e coordenação estadual de ATeG utilizando-se das ferramentas disponíveis para que tais atividades sejam realizadas virtualmente.