

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO – MAPA

PRÊMIO CERES 2019

**CATEGORIA
PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS**

MANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA SFA-SC

2019

PARTE I – RESUMO DA INICIATIVA

1) IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA/CONTEXTUALIZAÇÃO

Ao avaliar o planejamento estratégico do MAPA, e através de experiências reais vivenciadas no âmbito do serviço no MAPA, em especial na SFA-SC, constatamos que uma de nossas principais FRAQUEZAS é a falta de padronização e de uma boa comunicação interna e com a sociedade.

Desta forma, no plano de trabalho da SFA-SC (ago 2017 a jul 2019), delineado à época pela gestora, continha como parte das estratégias para a melhoria da comunicação interna e com a sociedade, a definição de uma política ou ação com Foco no atendimento de demandas.

Neste sentido, para o desenvolvimento de uma política moderna de boas práticas no tratamento de demandas, vislumbrou-se o Manual de Atendimento ao Público, para que, através de um Fluxo padronizado e pré-definido, pudéssemos dar pleno **atendimento de demandas, de forma ágil e transparente**, evitando desvios e interferências negativas nos fluxos dos processos.

Um atributo importante da gestão (ago-2017 a jun-2019) era a orientação fortemente focada em ética, transparência e *Compliance*, alinhada a política da alta gestão do MAPA à época (pós Carne Fraca), que reforçou os canais de atendimento ao cidadão (inovação e transparência ativa e passiva, e estimulou o uso dos canais da Ouvidoria e Corregedoria).

Deste modo, foi instituído um Grupo de Trabalho – GT, com servidores de diversos Setores da SFA-SC, a fim de elaborar o Manual de Atendimento ao Público da SFA-SC.

O Manual de atendimento ao público foi uma inovação, por ser o primeiro Manual criado com este fim dentro do MAPA. Foi procedida uma ampla consulta bibliográfica, a fim de estudar e trazer para dentro da gestão, tudo que havia (e há) de aplicável quanto aos aspectos do atendimento ao público, ética e transparência no atendimento. No âmbito da administração pública federal, as principais normativas sobre atendimento encontram-se na Lei nº 13.460/2017, no Decreto nº 9.094/2017, no Estatuto do Servidor (Lei nº 8.112/1990) e no Código de Ética (Decreto nº 1.171/1994), que apresentam diretrizes sobre como deve ser realizado o atendimento ao público.

Importante citar ainda o Decreto nº 4.334, de 12 de agosto de 2002, que “Dispõe sobre as audiências concedidas a particulares por agentes públicos em exercício na Administração Pública Federal direta, nas Autarquias e Fundações Públicas Federais”.

Todos estes normativos estão citados no Manual e suas práticas e exigências incorporadas pela gestão da época.

Destacamos também a melhoria na segurança da SEDE da SFA-SC, onde todos os vigilantes passaram a adotar o Manual de Atendimento como referência no atendimento, e para um controle mais eficiente do acesso do público interno e externo. Inclusive, o Manual foi utilizado pela área administrativa como um dos requisitos para a nova licitação da empresa de segurança da SFA-SC.

2 e 3) OBJETIVOS E PRINCIPAIS RESULTADOS/ IMPACTOS OBTIDOS:

Os Objetivos e Principais Resultados obtidos com a implantação do MANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA SFA-SC são:

- Criar procedimentos padronizados de atendimento ao público interno e externo da SFA-SC;
- Fomentar boas práticas de comunicação e atendimento as demandas dos usuários, procurando atender no menor tempo possível, zelando pela linguagem acessível e respeito aos usuários, e evitando discriminações ou preferências;
- Estimular o registro e transparência dos atos dos servidores, por meio de atas de reuniões e participação em reuniões sempre acompanhados por mais de um servidor, principalmente no caso dos chefes;
- Aumentar a segurança da Superintendência, padronizando o controle de acesso de pessoas e veículos na SFA-SC;
- Garantir maior agilidade para os técnicos no atendimento as demandas, evitando desperdícios de tempo e recursos do órgão (ex. evitando uso excessivo de telefones, ou atendimentos desnecessários);
- Fomentar um ambiente ético e colaborativo, onde o atendimento com qualidade figura entre as principais competências dos servidores do MAPA;
- Estimular o uso dos Canais de Ouvidoria, disponíveis em todas as suas formas (telefone, internet, presencial) e o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, aos usuários dos serviços do MAPA;
- Elevar a confiança e credibilidade do órgão perante todos os setores envolvidos e, principalmente, a sociedade.

PÚBLICO-ALVO: O público alvo do Manual de Atendimento são todos os servidores do Órgão, classificados como público interno (servidores do MAPA que atuam no Estado de SC e que venham a ser atendidos pela SFA), e todo o público externo, composto por todos aqueles que necessitam dos serviços da SFA-SC e são atendidos por sua equipe.

PARTE II – A INICIATIVA

Quanto a iniciativa da criação do MANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO, ressaltamos os seguintes aspectos:

- 1. Inovação:** foi o primeiro Manual de Atendimento criado no âmbito do Ministério da Agricultura e implementado em SFA;
- 2. Impacto:** Melhoria no atendimento ao público, estímulo a transparência e ética, mais segurança à Sede da Superintendência;
- 3. Utilização eficiente dos recursos:** Não houve utilização de recursos financeiros (\$\$) para a criação do Manual. Apenas estudos de normas, referências e reuniões do GT.

Importante destacar que, ao atender de modo mais eficiente o público, evitando-se desvios e perdas de tempo e recursos, há um ganho considerável ao usuário, que vê sua demanda ser atendida com maior agilidade. Ao mesmo tempo, permite que os servidores possam ter mais tempo disponível para se dedicar as atividades fim. Deste modo, fica evidente a economia de recursos públicos;

4. Foco nas pessoas: o Manual é totalmente voltado as pessoas, pois trata-se de um Manual para atendimento ao público (interno e externo) da Superintendência;

5. Mecanismos de transparência e controle: Como documentos de controle, destacamos:

- Planilhas de Controle de Acesso (disponíveis na Portaria);
- Atas e Memórias de Reuniões, a ex. das Atas das audiências prestadas pela superintendente, arquivadas em pastas físicas e virtuais, podendo ser acessadas facilmente;
- Registros de Atendimento Balcão, disponíveis nos Setores;
- O próprio Manual de Atendimento disponível no site do MAPA.

PARTE III – LINKS DE ACESSO

O Manual de Atendimento ao Público da SFA-SC encontra-se disponível no site do MAPA por meio dos links abaixo:

<http://www.agricultura.gov.br/sfa/santa-catarina-sc> ao abrir o link, clicar em MANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO SFA-SC

ou <http://www.agricultura.gov.br/sfa/arquivos/ManualdeatendimentoSFASC.PDF>