

SAC DECEA

Serviço de Atendimento ao Cidadão

Manual de Uso

I - Introdução

O Acesso à Informação

Com a aprovação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), o Brasil deu mais um importante passo para a consolidação do seu regime democrático e da Transparência Pública, ampliando a participação cidadã e fortalecendo os instrumentos de controle da gestão pública.

A LAI institui como princípio fundamental que o acesso à informação pública é a regra; o sigilo, a exceção. Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição Federal, ela também definiu os mecanismos, prazos e procedimentos para a apresentação dessas informações solicitadas à administração pública, bem como determinou a divulgação proativa de um rol mínimo de dados a respeito da organização na internet.

Do mesmo modo, as regras para a classificação de informações sigilosas - aquelas que deverão ter o seu acesso restrito por determinado período de tempo - passaram a ser mais rigorosas, justificando-se pela salvaguarda da segurança do Estado ou da própria sociedade.

Para tanto, a LAI determinou a criação dos chamados "Serviços de Informação ao Cidadão", mas conhecidos como SIC, em algumas instituições da Administração Direta e do Estado brasileiro, como é o caso do Comando da Aeronáutica.

No âmbito do COMAER, já está em pleno funcionamento, desde o dia 16 de maio do ano corrente, o SIC-FAB. Gerido pelo Centro de Comunicação Social da Aeronáutica (CECOMSAER), o SIC-FAB teve a sua criação determinada pela Portaria nº 542/MD do Ministério da Defesa e foi disciplinado pela Portaria Nº 218/G3 do Comando da Aeronáutica.

É o SIC-FAB que centraliza e recebe todas as requisições dos cidadãos – que invocam a LAI - dirigidas aos órgãos da Aeronáutica. Depois de realizar a triagem necessária, o SIC-FAB, redireciona as requisições afetas aos grandes comandos - COMGAR, COMGEP, DECEA, DCTA, dentre outros – que por sua vez as retornam dentro do prazo exigido com a resposta adequada.

No caso das demandas por informação ou documentos relativos às organizações do Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (SISCEAB), o SIC-FAB as direciona ao órgão central do SISCEAB, o Departamento de Controle do Espaço Aéreo. O DECEA é o ente centralizador das requisições de cidadãos relacionadas ao SISCEAB.

No entanto, como se sabe, o Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro envolve uma gama de organizações de importância vital para o transporte aéreo nacional - na esfera militar e, sobretudo, na aviação civil - exercendo influência direta na vida de um sem número de usuários e indireta no dia a dia de milhões de cidadãos brasileiros. Naturalmente, as demandas por informação e dados voltadas ao SISCEAB são, de fato, numerosas e, por vezes, trabalhosas.

Tendo em vista este cenário e as particularidades e necessidades do SISCEAB, o DECEA, por meio de sua Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), desenvolveu um sistema estratégico com vistas à racionalização desse fluxo de atendimento: o Serviço de Atendimento ao Cidadão do DECEA (SAC- DECEA).

O SAC-DECEA não tem outro intuito senão prover uma sistematização inteligente, de modo a propiciar economia de tempo, praticidade e resultados na atuação dos envolvidos no atendimento dessas requisições: a ASCOM/DECEA e elos do SAC/DECEA nas organizações do SISCEAB.

II - O SAC DECEA

O SAC DECEA é um sistema web desenvolvido para suprir as necessidades de racionalização, celeridade e aprimoramento dos atendimentos e requisições da sociedade, solicitados através de sites e serviços disponibilizados na web no âmbito do Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (DECEA e suas OM).

Objetivo

Integrar, agilizar e agregar praticidade ao fluxo de atendimento das demandas por

informação dos cidadãos, parceiros externos, colaboradores e usuários do SISCEAB, por meio da internet.

Funcionalidades

- Acompanhamento de solicitação de atendimento através de protocolo em tempo real pela internet.
- Notificação por email de todas as ações realizadas pelo sistema.
- Cobranças automáticas através de notificações por email.
- Envio periódico e automático de estatísticas de utilização.
- Gerenciamento dos administradores do sistema baseado em perfis.
- Suporte a todas as áreas integradas pelo Sistema.
- Criação de base de conhecimento a partir do cadastro das perguntas e respostas frequentes, para a reutilização quando necessário, com ranqueamento automático.
- Trâmite de atendimento realizado do início ao fim por meio do sistema.
- Regras e prazos adequados às normas da Lei de Acesso a Informação.
- Módulo "SIC" para gerenciamento de demandas originadas pelo SIC-FAB.
- Integração a outros sistemas do DECEA (LPNA, Tarifas, AISWEB...)
- Viabilidade para utilização em demais sites/serviços web (tanto intraer quanto internet), como interface com o público externo, no âmbito do SISCEAB.

Definições

Atendimento

É todo o processo iniciado pelo usuário (cidadão) - quando este cadastra um novo chamado - e finalizado quando o mesmo recebe a resposta.

Chamado

É a mensagem de origem de um atendimento.

Área

É a ramificação do atendimento segundo o seu setor (CGNA, GEIV, SDAD) ou serviço (AISWEB, Publicações DECEA, LPNA). Cada área tem um supervisor e seu suplente.

Categoria

É uma subdivisão da área. Cada área abarca um grupo de categorias particulares a ela (Ex: RH é uma categoria da Área SDAD; Imprensa é uma categoria da Área

ASCOM/DECEA).

Quando o cidadão envia uma solicitação de atendimento no Site do DECEA, ele classifica o seu chamado conforme a categoria, que pode ou não ser alterada pelos supervisores, caso ele o encaminhe para outra categoria.

Cada categoria deve ter especialistas aptos ao atendimento de seus respectivos chamados. Quando não há especialistas para as categorias, o supervisor assume o atendimento dos chamados referentes à área dessas categorias.

Situação

A situação de um atendimento é definido pelo prazo e dividido por cores:

Verde (Dentro do Prazo): Foram transcorridos até 15 dias do início do atendimento.

Amarelo (A Expirar): Aproxima-se do fim do primeiro prazo (20 dias). Ocorre entre o 16º e 20º dia de atendimento.

Vermelho (Prorrogado): O prazo de 20 dias foi ultrapassado. O atendimento é prorrogado automaticamente por mais 10 dias. Ocorre entre o 21º e 30º dia de atendimento (prazo final).

Preto (Atrasado): O atendimento ultrapassou o prazo máximo de 30 dias.

Perfis dos Administradores

Aviso: todos que tem acesso através de login e senha à área gerencial do SAC DECEA e que informaram nome, email e CPF no cadastro são chamados de "Administradores"

ASCOM

É o perfil gerente geral do sistema. Pode acessar e responder todos os atendimentos do sistema, independente da área ou categoria, checar o relatório geral, além de cadastrar e gerenciar chamados SIC e os elos de atendimento.

SIC

Perfil exclusivo para cadastros de chamados SIC-FAB.

Supervisor

É o gerente de cada área. Pode gerenciar as categorias e o atendimento como um todo

dentro de sua cada área.

Especialista

Só tem acesso aos atendimentos da categoria em que está cadastrado como especialista. Pode ser especialista em mais de uma categoria.

Consultor

Não pode responder a chamados, apenas dar parecer quando for solicitado por um Especialista ou Supervisor.

Tradutor (em breve)

Tem acesso a todos os chamados que necessitem de tradução e tem por objetivo traduzi-los para o português.

Usuário/ Cidadão

Inicia o atendimento através do formulário padrão do SAC e recebe a resposta no fim do processo.

Descrição das Ações

Aviso: *todas as ações do sistema podem ser acompanhadas de despachos que geram notificações via email para os administradores.*

Responder

Envia a resposta ao usuário. Em cinco dias, não havendo interação do usuário quanto ao recebimento da resposta, o chamado é arquivado e passa ao status de "Concluído".

Encaminhar

Muda a categoria do chamado entre as categorias disponíveis na área respectiva. Ao ser encaminhado, a responsabilidade de respondê-lo passa ao especialista da categoria demandada (status "Encaminhado").

Transferir

Transfere o chamado para **outra área**. Cabe ao supervisor da nova área definir a nova categoria do chamado.

Solicitar Parecer

Envia o chamado a um "Consultor" da área para receber um parecer. O consultor tem um prazo de sete dias para dar o parecer.

Concluir

Arquiva os atendimentos de modo manual. Apenas atendimentos com respostas enviadas podem ser concluídos.

Ignorar

Deve ser usado quando o chamado não contém informações suficientes para o atendimento. Chamados ignorados devem ser justificados no campo "mensagem".

Traduzir (em breve)

Envia um chamado em língua estrangeira para um tradutor.

Enviar para Base de Conhecimento

Quando a pergunta é recorrente, pode ser cadastrada (com a resposta) na "Base de Conhecimento". Lá poderá ser classificada, editada e usada em novos atendimentos. Um ranking de respostas mais utilizadas será criado automaticamente pelo sistema à medida que estas são cadastradas e utilizadas.

Cadastrar Elos de Atendimento

Concede acesso a novos Elos de Atendimento (através de login e senha) de acordo com os perfis disponíveis.

Tabela de Atribuições

	ASCOM	Supervisor	Especialista	Consultor	Tradutor	SIC
Responder	x	x	x			
Encaminhar	x	x	x			
Transferir	x	x	x			
Solicitar Parecer	x	x	x			
Concluir	x	x	x			
Ignorar	x	x	x			
Traduzir					x	
Enviar para Base de Conhecimento	x	x	x			

Cadastrar SIC	x					x
Cadastrar Usuários	x	x				
Dar parecer				x		

Inclusão do formulário em outros sites e serviços

A forma (iframe, modal ou link direto) da disponibilização do formulário de solicitação de atendimento nos sites e serviços disponíveis na internet das unidades fica a critério do responsável técnico seguindo as opções:

Link para o formulário:

<http://servicos.decea.gov.br/sac/?a=#codigo-da-area#>

É possível também direcionar o link para uma categoria específica dentro da área:

<http://servicos.decea.gov.br/sac/?a=#codigo-da-area#&c=#codigo-da-categoria#>

Caso queira usar a opção “Notificação de Erro”, basta colocar seguir o exemplo:

<http://servicos.decea.gov.br/sac/?a=#codigo-da-area#&erro=1>

Atenção: os códigos estarão disponíveis na opção “Categorias” no sistema SAC-DECEA.

III - O Atendimento ao Usuário/Cidadão

A comunicação é um processo de interação social entre partes (emissor e receptor) que envolve uma troca verbal e/ou simbólica. A mensagem transmitida pelo emissor, no entanto, nem sempre é mesma que é compreendida pelo receptor.

Isso porque a decodificação da mensagem pode ser afetada por algumas variáveis: a subjetividade do emissor, as expectativas dos envolvidos (as pessoas tendem a ouvir o que desejam), as interpretações pessoais, a apropriação do receptor quanto ao tema abordado, dentre outros.

Por isso é importante que o elo de atendimento SAC (o profissional designado para o

atendimento das requisições do cidadão em sua OM/setor/área) observe algumas condutas que facilitam a compreensão da mensagem, de modo que o mesmo atinja seus objetivos de comunicação ao utilizar o SAC.

Dicas e Técnicas

Para que uma mensagem de texto seja comunicada adequadamente é importante que o emissor e o receptor "falem a mesma língua". A mensagem precisa ser compreendida e para que isso ocorra é importante lançarmos mão de alguns recursos que a simplificam.

Expressões e palavras de uso corrente e de significado objetivo contribuem para o desenvolvimento de um texto mais claro compreensível e, por sinal, muito menos trabalhoso.

A seguir, este manual expõe algumas dicas de redação para o atendimento ao cidadão:

- Antes de tudo, identifique claramente as necessidades do solicitante da informação.
- Dê uma informação de cada vez. De preferência, uma em cada parágrafo.
- Utilize frases curtas e objetivas.
- Evite o uso de siglas, mas se precisar usá-las explique seu significado.
- Evite utilizar expressões difíceis. Elas só aumentam os riscos de ruído na comunicação. Seja simples; porém, eficaz.
- Chame o seu interlocutor de "Senhor", "Senhora" ou outro tratamento que lhe diga respeito.
- Evite expressões negativas, a menos que seja uma sentença curta e pontual.
- Evite uso de diminutivos; eles denotam um alto grau de intimidade, dispensável já que a mensagem aqui é de cunho impessoal. É sempre bom lembrarmos que ao responder uma solicitação de atendimento, estamos escrevemos em nome de uma organização do Estado brasileiro.

Posturas que devem ser evitadas

As novas demandas da Lei de Acesso à Informação fundamentam uma cultura de acesso e transparência na esfera pública, na qual o cidadão é visto como usuário efetivo do serviço público e o atendimento com qualidade é um princípio a ser preservado e exigido.

Assim, além de atuar para garantir um processo de comunicação claro e eficiente é importante identificar quais são as principais dificuldades que geram um atendimento de baixa qualidade. Segundo o autor Karl AJbrecht, os seis "pecados" do atendimento a serem evitados são:

Apatia

Quando o atendente demonstra que não se importa com o interlocutor.

Má vontade

O profissional tenta livrar-se do interlocutor o mais rápido possível sem necessariamente resolver seu problema.

Robotismo

O profissional não contextualiza a requisição. Generaliza-a com respostas repetitivas que muitas vezes não dizem respeito ao caso particular em questão. É importante ressaltar que lidamos com seres humanos.

Transferência de responsabilidades

É a velha expressão "tirar o corpo fora". Quando o atendente não responde os atendimentos de sua alçada, transferindo-os para outros e gerando atrasos e, inclusive, desavenças internas.

Desdém

Ocorre quando o atendente se incomoda com a "desinformação" do cidadão. Como se ele estivesse obrigado a inteirar-se dos pormenores da organização antes de requerer algum dado.

Frieza

O usuário do sistema de atendimento é tratado de forma desagradável

Como redigir as respostas

1. Clareza e fluência

Um texto claro é aquele que é compreensível em uma primeira leitura. Fluência é a qualidade que permite a leitura ininterrupta, sem prejuízo da compreensão e sem necessidade de releitura. Os textos de livros didáticos, por exemplo, são geralmente

fluentes e adequados aos seus leitores.

2. Saiba quem é o seu leitor

Pensar na linguagem nos remete à questão fundamental de saber quem é o nosso leitor. Ela também nos obriga a refletir em outros aspectos igualmente importantes, que devem ser respondidos: O que desejamos com o nosso texto? É necessário que o leitor apreenda rapidamente o essencial? Qual é, afinal, a função de nosso texto?

3. Como ordenar as ideias

Para uma mensagem clara, objetiva e de rápida compreensão, deve-se respeitar a ordenação normal dos termos da oração. Os termos integrantes da oração são sujeito, predicado e complementos. Portanto, ao menos para o objetivo aqui proposto, é mais claro dizer:

Zé anda de bicicleta.

Em vez de: De bicicleta, Zé anda.

Naturalmente, também é mais clara a ordenação normal dos períodos compostos: oração principal, orações coordenadas e/ou subordinadas.

É mais claro: Zé anda de bicicleta, mesmo que faça frio.

Em vez de: Zé anda, mesmo que faça frio, de bicicleta.

4. Ideias intercaladas

De um modo geral, sempre que quebramos a ordem direta de um período, intercalando ideias entre os termos integrantes da oração ou entre orações de um período, prejudicamos a fluência do texto.

5. Períodos longos

Grandes autores da literatura sempre usaram períodos longos com competência. No entanto, a intenção aqui - o atendimento ao cidadão por meio do SAC DECEA - é o de um texto objetivo e, sobretudo, conciso. Períodos muito longos são mais propensos a confundir o leitor e, muitas vezes, cansativos.

6. Seja prático

As orientações sobre linguagem não são regras infalíveis. Muitas vezes encontramos exemplos que as contradizem por lidarmos com um contexto particular. São, no

entanto, exceções a regra. Não se esqueça de que é sempre melhor não criar entraves para a compreensão do texto.