

Procedimentos para agendamento das visitas à Embrapa Soja e caracterização do público visitante

KUMAGAI, K.F.¹; PRADO, S.R.F. do²; ORTIZ, F.R.²
¹Universidade Norte do Paraná – UNOPAR, katia@cnpso.embrapa.br; ²Embrapa Soja

A Embrapa Soja é uma das 41 unidades da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa). Seu principal objetivo é fazer pesquisa científica em parceria com várias instituições, desenvolvendo e transferindo tecnologia para o agronegócio da soja e do girassol no Brasil e do trigo no Paraná, Santa Catarina e sul de São Paulo e do Mato Grosso do Sul. Desde 1990 a Embrapa Soja promove um programa de visitas que atende escolas, universidades, profissionais e demais interessados, nacionais e internacionais. São oferecidas aos visitantes duas modalidades de visita. Um programa básico, que inclui a apresentação de vídeo e palestra institucional, além de visita às principais instalações, com duração média de duas horas e meia e um outro programa, que inclui apresentação de vídeo, palestra institucional e palestras técnicas com pesquisadores, além de visita às principais instalações da Embrapa Soja. A duração desse programa é de acordo com o tempo destinado a cada tema técnico abordado.

Para o agendamento das visitas é necessário que seja enviada uma solicitação por e-mail (chcn@cnpso.embrapa.br) ou por fax (43-3371-6100) informando a data, horário e objetivo da visita, assim como o número de pessoas interessadas, nome da instituição e do solicitante e área de interesse, no caso de visitas técnicas. Essa solicitação deve ser

encaminhada para a Chefia-Adjunta de Comunicação e Negócios. Após parecer dessa Chefia, a Área de Comunicação Empresarial (ACE) realiza o contato com o solicitante confirmando a programação da visita.

Antes da realização da visita é enviada a programação ao solicitante. Por meio do envio da programação da visita é solicitado que o responsável pelo grupo envie uma relação com os nomes e o número do documento de identidade de todos os participantes para registro em nossa recepção. Na programação da visita é informado o nome e contato do responsável pelo acompanhamento dos visitantes, assim como o tempo para as palestras e visita às instalações. No Quadro 1 é apresentado um modelo de programação organizada para um grupo de visitantes.

Quadro 1. Modelo de programação organizada para um grupo de visitantes.

Data da Visita: 04 de Agosto (terça-feira)	
8:45 – 9:00	Recepção e Deslocamento ao Auditório Kátia F. Kumagai - Estagiária de Comunicação (katia@cnpso.embrapa.br / 3371-6069)
9:00 – 10:00	Palestra: “Projetos de Pesquisa Desenvolvidos pela Embrapa Soja” Fábio Rogério Ortiz - Assistente de Comunicação (fabio@cnpso.embrapa.br / 3371-6062)
10:00 – 10:20	Intervalo e Visita ao Setor de Publicações da Embrapa Soja
10:30 – 11:30	Visita à Casa de Vegetação Allan Flausino - Técnico Agrícola (flausino@cnpso.embrapa.br / 3371-6088)
11:30	Encerramento da Visita

Fonte: Área de Comunicação Empresarial da Embrapa Soja (2009).

No Quadro 2 está apresentada a quantidade de visitantes recebidos pela Embrapa Soja nos últimos anos.

Quadro 2. Quantidade de visitantes recebidos pela Embrapa Soja nos anos de 2002 a 2008.

2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
760	2210	4380	1800	1679	1247	1024

Fonte: Área de Comunicação Empresarial da Embrapa Soja (2009).

Os visitantes são recepcionados e acompanhados até o auditório. Após algumas orientações iniciais eles assistem a um vídeo institucional e palestras de acordo com a programação. Ao final da visita é solicitado que respondam um questionário de avaliação. Esse questionário tem por objetivo obter informações para subsidiar a melhoria constante do processo de atendimento (Quadro 3).

Quadro 3. Itens que compõem o questionário de avaliação.

ITENS AVALIADOS	CONCEITOS			
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Organização da visita				
Atendimento dos empregados da Embrapa Soja				
Condições de limpeza e arrumação do auditório				
Clareza na apresentação da(s) palestra(s)				
Qualidade do conteúdo da(s) palestra(s)				
Utilidade dos temas tratados para sua rotina profissional				
Visita às instalações				
Nota atribuída à visita				

Fonte: Área de Comunicação Empresarial da Embrapa Soja (2009).

Na Figura 1 é apresentado o perfil do público atendido pela Embrapa Soja no primeiro semestre de 2009.

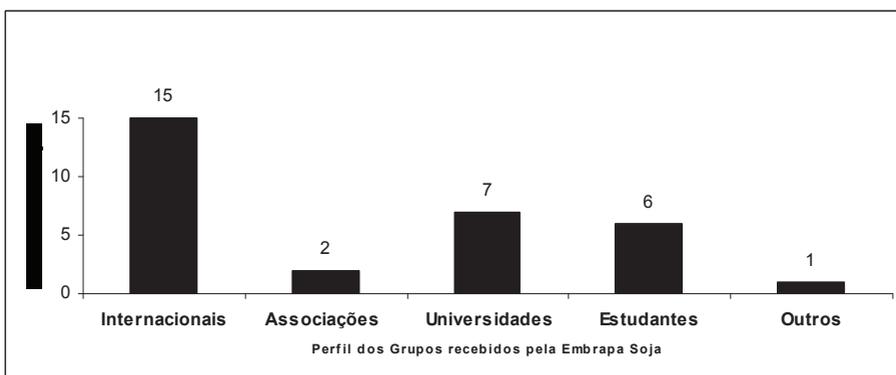


Fig. 1. Perfil dos grupos de visitantes recebidos pela Embrapa Soja no primeiro semestre de 2009.

No primeiro semestre de 2009 foram atendidos 31 grupos, totalizando 575 visitantes, sendo que o maior grupo foi de visitantes internacionais, seguido de estudantes de graduação e pós-graduação e em terceiro, estudantes do ensino médio e pós-médio. Está claro que existe demanda da sociedade para conhecer os trabalhos de pesquisa da Embrapa Soja e também que é papel da instituição promover a divulgação dos resultados dos trabalhos de pesquisa por ela desenvolvidos. Desta forma, o programa de visitas tem contribuído para despertar nos visitantes o valor da atividade científica e divulgar a contribuição da pesquisa agropecuária para o desenvolvimento nacional.

Referência

MANUAL de atendimento ao cliente. Brasília, DF: Embrapa, 1997. 67p.