



**Emater**  
*Semeando tecnologia no campo*



# SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO



## Motivações:

A Ematerce respeitando o Decreto Estadual e as diretrizes definidas pelo Governo do Estado / SDA, criou um sistema de agendamento para permitir que os interessados nos serviços que a Ematerce oferece possam ser atendidos de forma organizada, sem aglomerações e assim respeitando o protocolo emitido nas diretrizes que a própria empresa estabeleceu.



## Onde encontro:

O sistema de Solicitação de Atendimento está disponível no site oficial da Empresa:

<https://www.ematerce.ce.gov.br>

Depois basta clicar no menu Serviços e logo em seguida em Solicitação de Agendamento.



# Onde encontro:

CORONAVÍRUS: Clique e saiba o que fazer

PORTAL DO GOVERNO | WEBMAIL DA EMATERCE | SPPWEB | MAIS SITES ▾

A A- A+ 🔍



**EMATERCE**  
Empresa de Assistência Técnica e  
Extensão Rural do Ceará

Do que você precisa?



OLVIDORIA  
ESTADUAL

CEARÁ  
TRANSPARENTE

ACESSO À  
INFORMAÇÃO

[INÍCIO](#) | [INSTITUCIONAL](#) | [IMPrensa](#) | **[SERVIÇOS](#)** | [SISTEMAS](#)

## ÚLTIMAS NOTÍCIAS

NOVOS SERTÕES

**Pronaf Mais Alimento incrementa produção de pecuária em Aiuaba**



NOTÍCIAS

**Ematerce: diretoria executiva felicita secretárias pelo transcurso do seu dia**

NOTÍCIAS

Ematerce: assessor de oleaginosas elabora documento sobre controle de pragas do algodão

NOTÍCIAS

Iuazeiro do Norte: Em

Envie sua mensagem



# Onde encontro:



## Serviços



### Acesso Cidadão

Nessa link você será redirecionado para a página da carta de serviços.



### Solicitação de Atendimento

Essa ferramenta visa o agendamento de atendimentos aos seus clientes. O agendamento poderá ser feito por meio do sistema que se encontra nesse link.



# Passo a passo para o agendamento:

Após clicar no serviço de Solicitação de Agendamento o produtor/cliente da Ematerce deverá preencher formulário indicando algumas informações para que o agendamento seja de fato realizado.

Formulário de solicitação de atendimento

[+ Incluir](#) [Sair](#)

Identificação do Solicitante

Nome do Solicitante \*

CPF do solicitante \*

Telefone / Município

Telefone Solicitante (xx) xxxx - xxxx \*

Município onde mora. \*

Horário

Município ou Escritório de Atendimento próximo. \*

Dia Atendimento \*

01/10/2020

Hora Atendimento \*

Serviços

Tipo Atendimento \*

Assunto a ser tratado (principal) \*

Serviços

Tipo Atendimento \*

Assunto a ser tratado (principal) \*

Descreva um pouco o assunto a ser tratado:

Capcha: Digite os caracteres.

\* Campo de preenchimento obrigatório

[+ Incluir](#) [Sair](#)



# Passo a passo para o agendamento:

As informações para o agendamento são:

- nome;
- CPF;
- telefone (de preferência do whatsapp);
- município onde mora;
- município ou escritório de atendimento próximo;
- dia do atendimento;
- horário do atendimento;
- tipo do atendimento (telefone, virtual, presencial no escritório, presencial na propriedade, outras formas);
- assunto a ser tratado;
- descrição breve sobre o assunto a ser tratado.



## Passo a passo para o agendamento:

Depois de informado todos campos não esqueça de preencher o captcha (sequência de caracteres com o propósito de evitar spams ou mensagens disparadas por outros computadores).

E por último é só clicar no botão Incluir.



## Técnicos verificando os agendamentos:

Após realizado algum agendamento os técnicos da Ematerce poderão visualizar por meio do SPPWeb.

Os funcionários ligados ao escritório do agendamento poderão visualizar as solicitações e entrar em contato com o produtor para solicitar documentos ou alterar o dia e horário do agendamento, por exemplo.

Os técnicos anotarão as orientações dadas aos produtores no SPPWeb.



# Passo a passo para realizar o atendimento:

 *Semeando tecnologia no campo*

 GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

Cadastros **Gestão** Consultas Relatórios Administração ▾ Segurança Informar o Plano de Saúde Chat

 BEBERIBE ▾



# Passo a passo para realizar o atendimento:



- ▲ Contrato de Resultados
  - Boletim de Dados
  - Solicitações de Atendimentos**
  - Moderação de Boletins de Dados
  - Migração de BDs
  - Agricultor Orientado - DB
  - Formulário Contrato de Resultados
- RPA
  - Técnicos por Escritório
- Agricultores Atendidos
  - Seleção de Agricultores para Atendimentos
  - Programação Mensal
  - Atas das Reuniões de Avaliação
  - Autodeclaração Ambiental
  - Situação da Produção
  - Situação da Produção
  - Dap
  - Capacitação



# Passo a passo para realizar o atendimento:

The screenshot shows the Ematerce web application interface. The top navigation bar includes 'Cadastros', 'Gestão', 'Consultas', 'Relatórios', 'Administração', 'Segurança', 'Informar o Plano de Saúde', and 'Chat'. The user is logged in as 'BEBERIBE'. The main content area displays a list of service requests under the heading 'Solicitações de Atendimentos'. The table has the following columns: Agendamento, Nome Solicitante, CPF Solicitante, Telefone Solicitante, Município Solicitante, Dia Atendimento, Hora Atendimento, Tipo Agendamento, Tipo Assunto, Classificação, and Atendimento Finalizar. The first row of data is highlighted with a red box around the edit icon (a pencil) in the 'Atendimento Finalizar' column. Another red box highlights the 'Solicitado' status in the 'Atendimento Finalizar' column. The table data is as follows:

Agendamento	Nome Solicitante	CPF Solicitante	Telefone Solicitante	Município Solicitante	Dia Atendimento	Hora Atendimento	Tipo Agendamento	Tipo Assunto	Classificação	Atendimento Finalizar
13	ELIDIO CAVALCANTE	641.784.553-20	85999871571	Beberibe	29	08:00	Telefone	Piscicultura	Não Classificado	Solicitado

Below the table, there are controls for 'Ir para' (1) and 'Visualizar' (10). The page number is [1 a 1 de 1].

\* Clique onde tem a seta para editar o agendamento solicitado!



# Passo a passo para realizar o atendimento:

**Ematerce**  
*Conselho Técnico e de Apoio*

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria de Desenvolvimento Agrário

BEBERIBE

Cadastros Gestão Consultas Relatórios Administração Segurança Informar o Plano de Saúde Chat

Gestão x

Solicitações de Atendimentos x

+ Novo Salvar Voltar

**Identificação do Solicitante**

agendamento	13	Nome Solicitante	ELIDIO CAVALCANTE	1º Titular - CPF:	641.784.553-20
-------------	----	------------------	-------------------	-------------------	----------------

**Telefone / Município / Atendimento**

Telefone Solicitante	(85) 9.9987 - 1571	Município Solicitante	Beberibe
Dia Atendimento	01/10/2020	Hora Atendimento	08:00
Tipo Agendamento	Telefone		

**Serviços**

Tipo Assunto	Piscicultura
Descrição Assunto	Perdi toda minha criação de peixes devido mais de 10hs de falta de energia da Enel, e preciso ser ressarcido do meu prejuizo e a Enel pediu um orcamento da Ematerce dos meus peixes mortos para ser ressarcido, como posso fazer esse orcamento com voces?
Técnico Atendimento	---Selecione---
Município Atendimento	---Selecione---
Encaminhamentos	
Atendimento Finalizar	Solicitado



## Passo a passo para realizar o atendimento:

Na tela anterior você pode perceber que somente são editáveis os campos: dia do atendimento, hora do atendimento, técnico responsável pelo atendimento, município do atendimento, encaminhamentos e atendimento finalizar (status do atendimento).

O status possui três opções: solicitado, em atendimento e finalizado. O primeiro acontece quando o produtor realiza uma solicitação de atendimento. O segundo é quando o produtor está sendo atendido pelo técnico. E o terceiro é quando a solicitação do produtor for atendida.



## Passo a passo para realizar o atendimento:

Depois de preencher todos os campos é só clicar no botão Salvar.

Na tela onde você clica no menu Solicitações de Atendimentos e carrega uma lista das solicitações só serão visualizados os agendamentos solicitados ou em atendimento. Os atendimentos finalizados não aparecerão na lista.

O atendimento que não for finalizado em até 15 dias terá seu status alterado para finalizado com pendência.



## Passo a passo para realizar o atendimento:

Depois de preencher todos os campos é só clicar no botão Salvar.

Na tela onde você clica no menu Solicitações de Atendimentos e carrega uma lista das solicitações só serão visualizados os agendamentos solicitados ou em atendimento. Os atendimentos finalizados não aparecerão na lista.

O atendimento que não for finalizado em até 15 dias terá seu status alterado para finalizado, porém com pendência.



## Informações importantes:

Depois que um atendimento é finalizado não será possível realizar mais edições. Sendo assim caso o produtor retorne depois de um atendimento finalizado o ideal é realizar uma nova solicitação de atendimento.

O produtor que chegar ao escritório e não tiver feito o seu agendamento, o técnico poderá preencher para ele e logo em seguida, se houver disponibilidade, realizar o atendimento. Assim haverá o histórico das informações prestadas.



# OBRIGADO!

**JANAÍNA DE OLIVEIRA REBOUÇAS**  
**UNIC**

E-mail: [janaina.reboucas@ematerce.ce.gov.br](mailto:janaina.reboucas@ematerce.ce.gov.br)

Site: [www.ematerce.ce.gov.br](http://www.ematerce.ce.gov.br)

Tel: (85) 3101-2427

