

# Distribuição de dicas técnicas por aplicativo de mensagens aproxima técnicos da Emater-MG dos produtores rurais, durante a pandemia

*Estratégia de atendimento virtual supera expectativas na Unidade Regional em Diamantina* 18 de Agosto de 2021 , 16:08

Atualizado em 18 de Agosto de 2021 , 17:05



Em março de 2020, o distanciamento social e o teletrabalho, impostos pela pandemia de Covid-19, poderiam ter prejudicado o atendimento aos produtores rurais nos municípios da Unidade Regional da [Emater-MG](#) em Diamantina. Mas a criatividade e a motivação dos técnicos da empresa superaram as dificuldades e o resultado foi além das expectativas.

De abril a julho de 2020, foram atendidos 4.579 clientes, com orientações técnicas enviadas pelas equipes locais da empresa, por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp. Em agosto 2020, a meta de atendimento para todo o ano já havia sido superada, nas agendas estratégicas definidas pela empresa, que englobam diversas atividades produtivas, como horticultura, fruticultura e bovinocultura, além de ações ambientais e de comercialização.

A coordenadora técnica regional, Claudete Souza e Costa, teve a ideia de fazer os atendimentos aos clientes de forma virtual para manter o vínculo dos técnicos locais com os agricultores familiares e não interromper o serviço de assistência técnica, mesmo diante da crise na saúde pública. Os demais funcionários, tanto da Unidade Regional e, também, dos escritórios locais, passaram a contribuir nesse processo, com a produção de materiais com dicas técnicas, denominados "cards".

Foram organizados grupos de produtores, divididos por assuntos de interesses comuns. Antes de

serem divulgados, os informativos eram analisados e validados por uma comissão de técnicos da regional. A ação permitiu também a continuidade do atendimento aos clientes de um contrato com a mineradora Anglo American, que aprovou a sugestão da assistência técnica remota, e manteve o pagamento das mensalidades do contrato firmado com a Emater-MG, insituição vinculada à Secretaria de Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Seapa).

“Os produtores ficam satisfeitos, porque os textos são curtos, numa linguagem acessível. As letras têm tamanho e formato adequados para facilitar a leitura e, também, inserimos imagens para facilitar o entendimento das mensagens. Quando querem informações complementares sobre os assuntos abordados, os produtores entram em contato por telefone ou até pessoalmente, uma vez que os atendimentos presenciais estão sendo normalizados”, afirma Claudete.

Os temas definidos para os cards foram: Agroecologia; Café; Culturas outras – exceto café; Horticultura e Fruticultura; Bovinocultura; Criações – Pequenos Animais; Meio ambiente; além de Agroindústria e Saúde (com foco nas orientações para enfrentamento da Covid-19). Sempre que necessário, foram realizados também atendimentos posteriores complementares.

Além de manter o contato com os produtores rurais, a iniciativa ainda teve um benefício extra, pois ajudou na organização do atendimento aos clientes da empresa, por grupos de interesse, e o monitoramento constante dos lançamentos desses atendimentos, por parte das equipes locais e da regional.

De acordo com Claudete Souza e Costa, a distribuição dos cards deve entrar na rotina da Unidade Regional de Diamantina, mesmo com o retorno às atividades presenciais, com o maior controle da pandemia. E o exemplo pode ser até expandido para outras unidades da Emater-MG. “Colegas de outras regionais já manifestaram interesse em conhecer melhor o formato das dicas técnicas e como essa ação vem sendo aplicada aqui na regional de Diamantina”, conta a coordenadora.

**Miriam Fernandes - Ascom/Emater-MG**

**Foto: Divulgação/Emater-MG**

Siga a Secretaria de Agricultura nas redes sociais: [Instagram](#) - [Youtube](#) - [Twitter](#) - [Facebook](#)

Acompanhe as notícias do Estado pela [Agência Minas](#)

[Enviar para impressão](#)