



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Processo: nº 211288/2014

1. Introdução:

1.1 O Crea-DF realiza pesquisa junto aos seus clientes com o objetivo de medir o grau de satisfação, com relação ao atendimento e aos serviços prestados. Essa pesquisa procura identificar os aspectos que o cliente considera satisfatório e permite identificar pontos fracos e fortes do atendimento oferecido.

1.2 Os resultados são apresentados, quando aplicável, graficamente para se verificar a evolução dos índices de satisfação e insatisfação dos clientes.

2. Metodologia

2.1 A pesquisa realizada em formulário impresso depositado na urna;

2.2 Utilização de um **tablet contendo um programa elaborado pela equipe da comunicação pautadas com 16 (dezesesseis) perguntas** que foram efetuadas aos clientes após o atendimento. Essa abordagem foi feita por um estagiário com o objetivo de refinar os níveis de satisfação, com ênfase no atendimento, dessa forma, observamos que foi possível capturar o maior número de participantes.

2.3 No segundo semestre do exercício de 2016 foram adquiridos 10 (dez) teclados de satisfação com intuito de melhorar a pesquisa de satisfação junto aos profissionais que são atendidos no Balcão de Atendimento, Sala do Profissional, Divisão de Cobrança e na sede de Taguatinga do Crea-DF;

2.4 Foi disponibilizada no site www.creadf.org.br uma pesquisa para avaliar e medir o grau de satisfação dos serviços on-line disponibilizados pelo Conselho. O preenchimento é rápido, contém 6 (seis) perguntas tendo como objetivo planejar ações focadas em alcançar a excelência no atendimento dos cidadãos.

2.4. Público Alvo: Profissionais, Empresas do Sistema Confea/Crea e outros.

2.5 Local: Sede/Asa Sul

2.6 Período de realização da pesquisa presencial: Dezembro



CREA-DF
Conselho Regional de Engenharia
e Agronomia do Distrito Federal



SGAS Qd. 901 Conj. D - Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800
creadf@creadf.org.br
www.creadf.org.br



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

3. Resultados:

3.1 Quanto a categoria de clientes que solicitam serviços ao Crea-DF: Como resultado, obtivemos um retorno de 358 formulários preenchidos por profissionais, representantes de empresas e outros. Desse total, 279 formulários foram respondidos por profissionais, 69 por representantes de empresas, 10 por outros.

3.1.1 Aqui se busca identificar o perfil (categoria) das pessoas que mais procuram o nosso atendimento via balcão.

Exercício	2016
Profissional	78%
Representante de Empresa	19%
Outros	3%

Fonte: urnas no balcão de atendimento

3.1.2 Avaliação quanto às **informações** prestadas:

Avaliação	% 2016
Muito bom	73%
Bom	17%
Regular	9%
Ruim	1%

Fonte: urnas no balcão de atendimento

3.1.3 Avaliação quanto à **agilidade** no atendimento:

LOCAL	% 2016
Muito bom	56%
Bom	20%
Regular	16%





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Ruim	8%
------	----

Fonte: urnas no balcão de atendimento

3.1.4 Avaliação quanto à **cortesia** no atendimento:

LOCAL	% 2016
Muito bom	75%
Bom	21%
Regular	3%
Ruim	1%

Fonte: urnas no balcão de atendimento

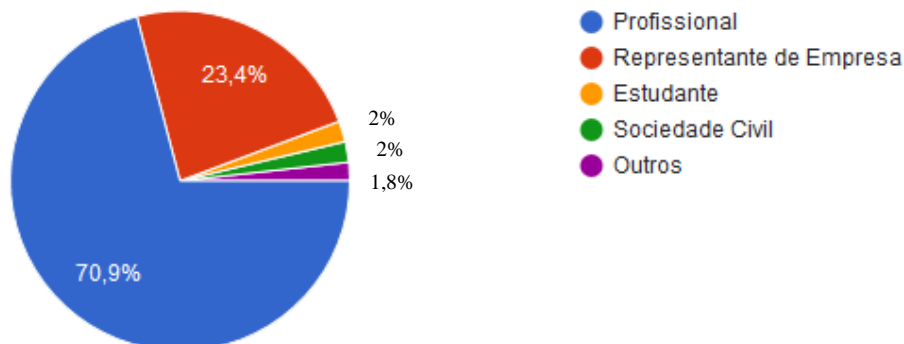
3.1.5. Avaliação quanto às **instalações** na área de atendimento do Conselho:

LOCAL	% 2016 SEDE
Muito bom	38%
Bom	23%
Regular	15%
Ruim	24%

Fonte: urnas no balcão de atendimento

3.2 Os gráficos a seguir apresentam a pesquisa efetuada via tablet que se **mostrou mais eficaz**, por conseguir capturar um maior número de participantes.

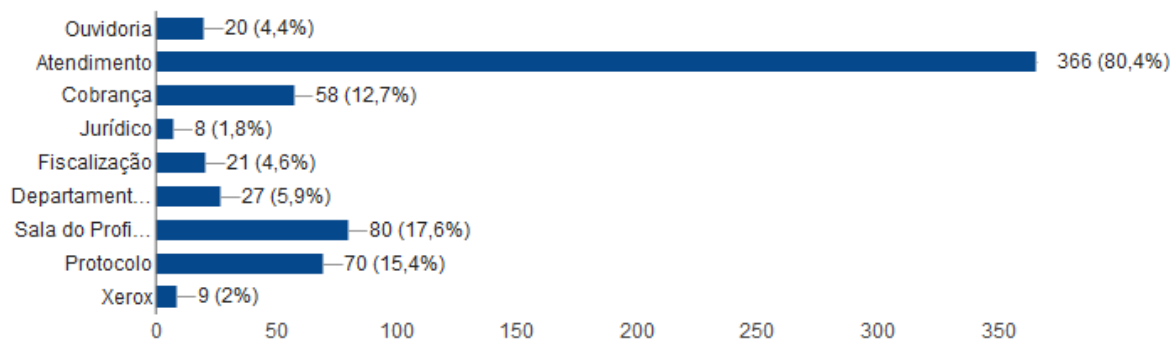
1. Você faz parte de qual categoria? (457 respostas)



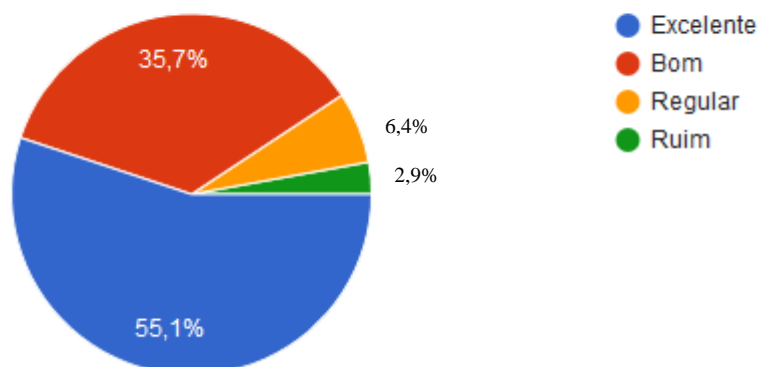


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

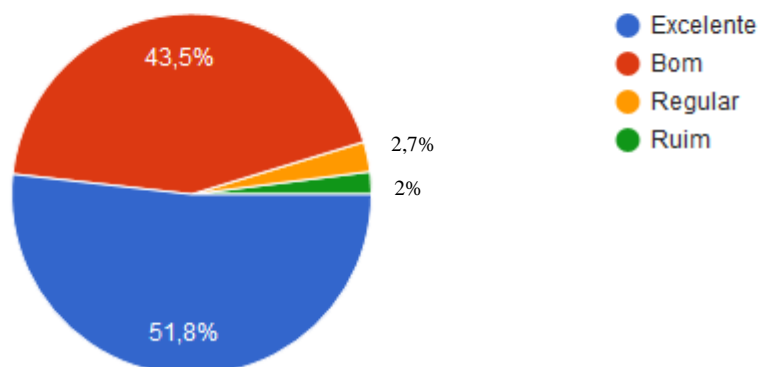
2. Foi atendido por qual(is) setor(es)? (455 respostas)



3. Como classifica o tempo de espera? (454 respostas)



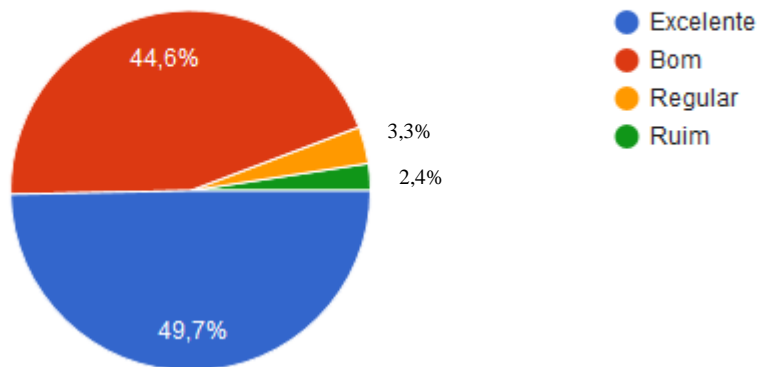
4. Como classifica a cortesia no atendimento? (448 respostas)





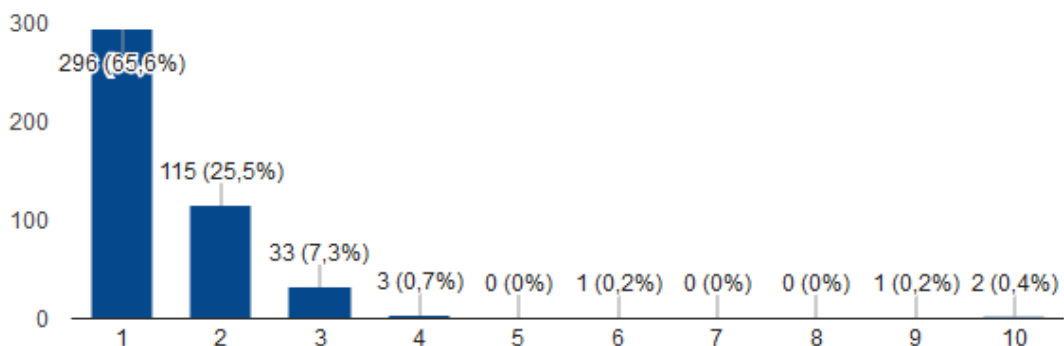
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

5. Como avalia a agilidade no atendimento? (453 respostas)

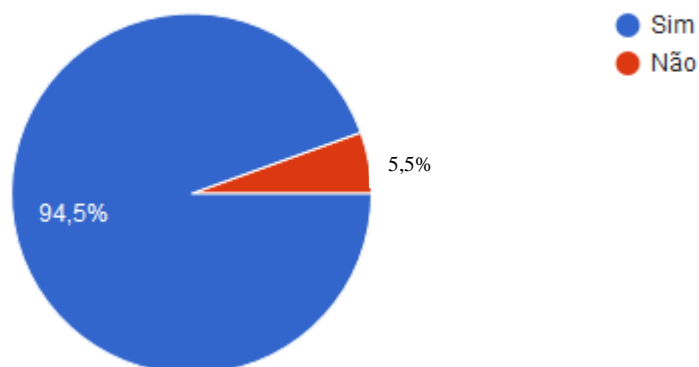


6. Quantos setores foram necessários para que sua demanda fosse resolvida?

(451 respostas)



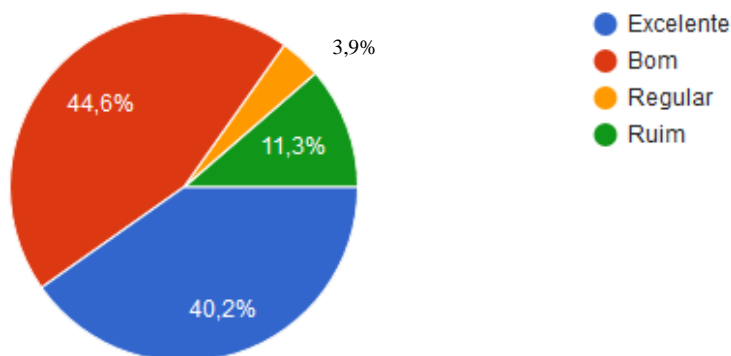
7. Sentiu confiança nas informações prestadas? (453 respostas)



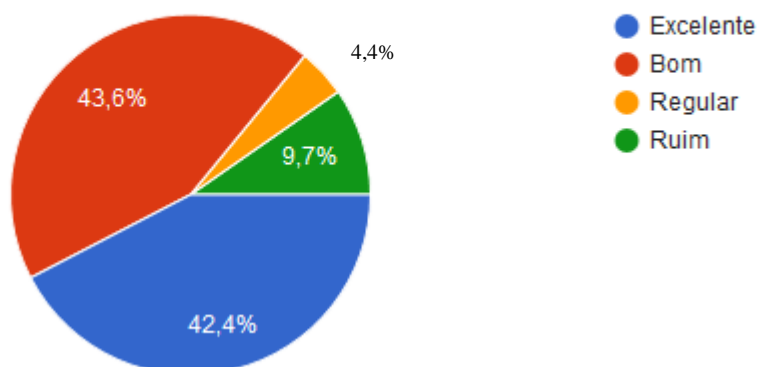


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

8. Como avalia o cumprimento dos prazos dos serviços? (415 respostas)

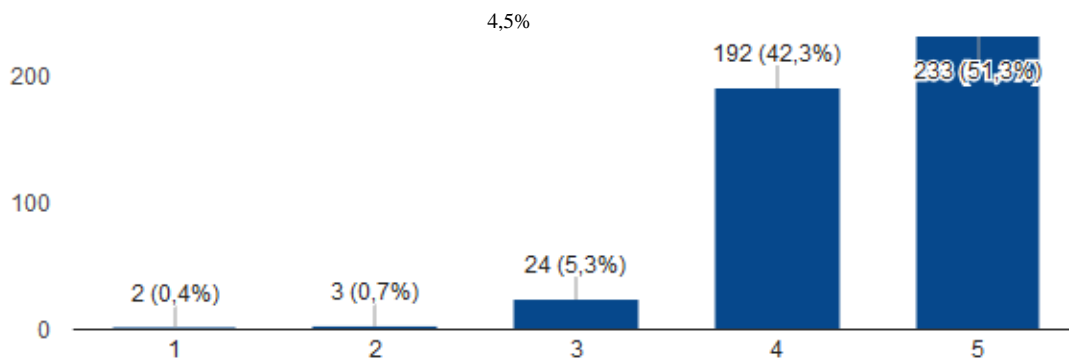


9. Como avalia a qualidade dos serviços prestados? (413 respostas)



10. Dê uma nota de 1 a 5, sendo 1 muito ruim e 5 excelente para a localização do Crea-DF.

(454 respostas)

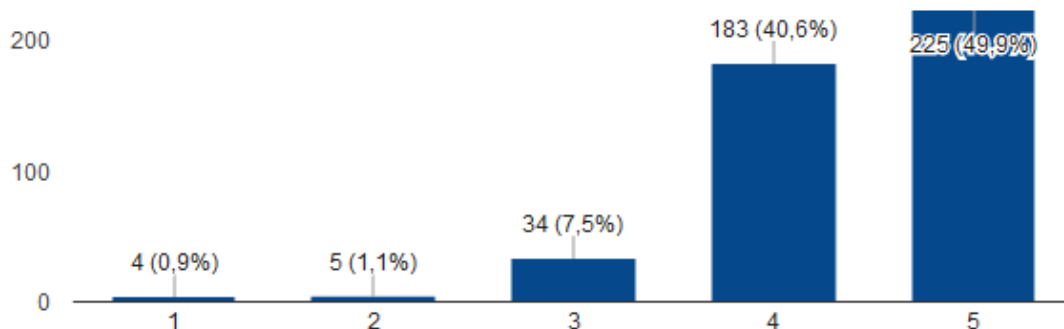




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

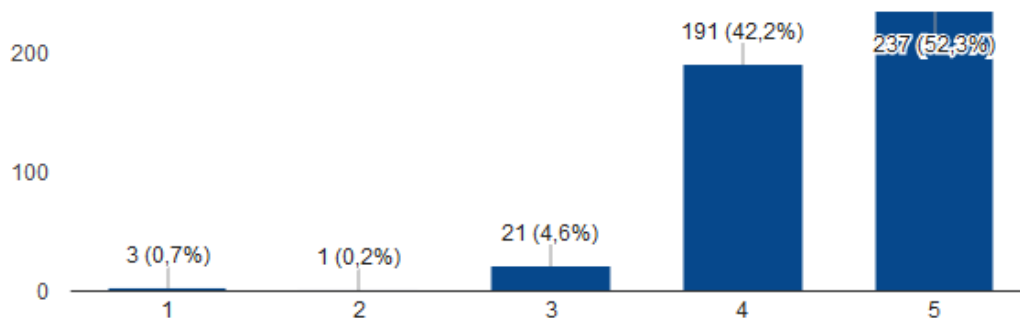
11. Dê uma nota de 1 a 5, sendo 1 muito ruim e 5 excelente para as acomodações do Crea-DF.

(451 respostas)



12. Dê uma nota de 1 a 5, sendo 1 muito ruim e 5 excelente com relação a limpeza no Crea-DF.

(453 respostas)

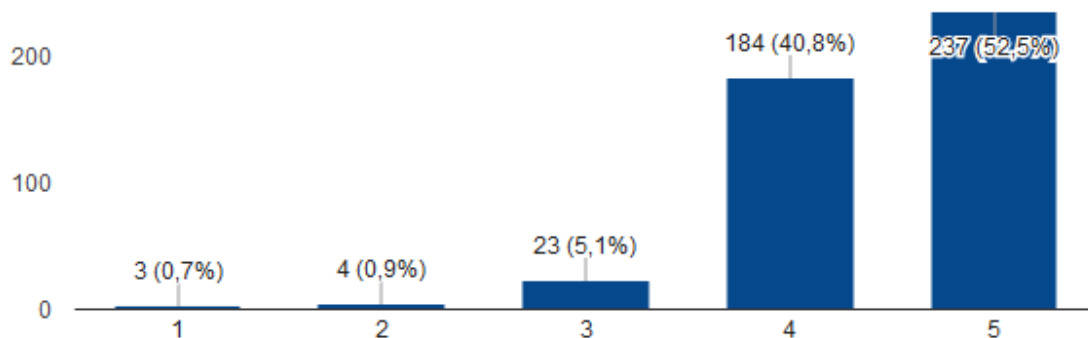




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

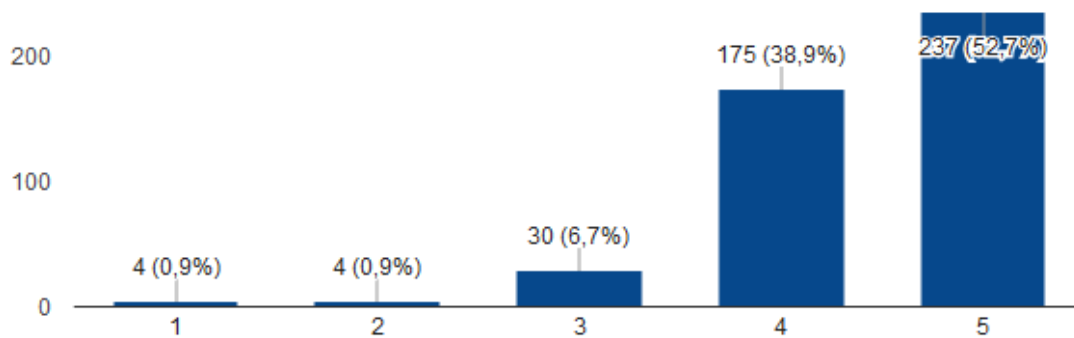
13. Dê uma nota de 1 a 5, sendo 1 muito ruim e 5 excelente para a organização do ambiente no atendimento.

(451 respostas)



14. Dê uma nota de 1 a 5, sendo 1 muito ruim e 5 excelente para a acessibilidade no Crea-DF.

(450 respostas)

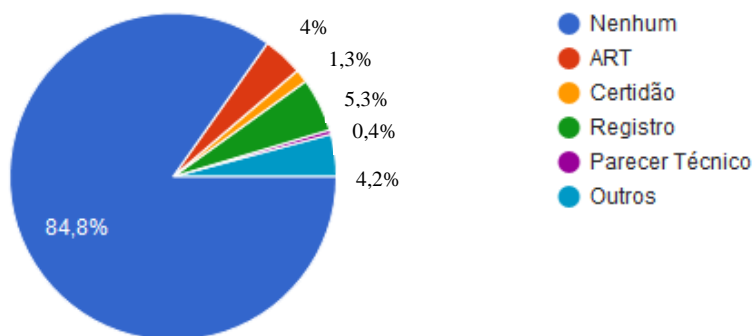




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

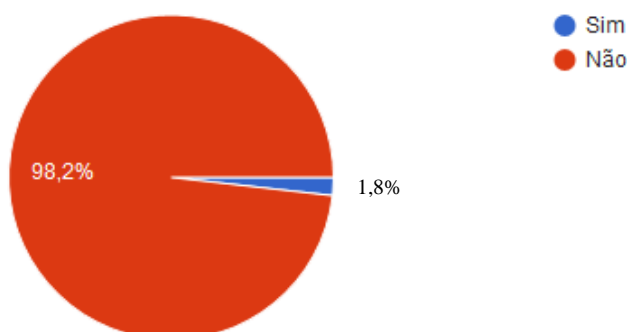
15. Dos serviços prestados pelo Crea-DF, qual é o que teve maior nível de dificuldade para ser resolvido?

(454 respostas)



16. Você gostaria de receber notícias e informações sobre o Conselho por e-mail?

(448 respostas)



3.3. No período de agosto a dezembro/2016 o relatório a seguir apresenta a pesquisa efetuada via teclado de satisfação:

Mês	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total de Clientes
Agosto	583	120	5	5	716
Setembro	1.076	256	15	14	1.361
Outubro	606	100	5	2	279
Novembro	538	59	4	3	607
Dezembro	617	80	7	8	712



CREA-DF
Conselho Regional de Engenharia
e Agronomia do Distrito Federal

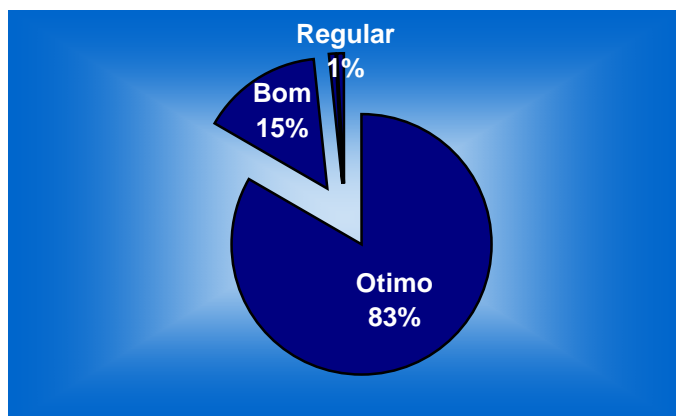


SGAS Qd. 901 Conj. D - Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800
creadf@creadf.org.br
www.creadf.org.br



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Total geral	3.420	615	36	32	3.675
--------------------	--------------	------------	-----------	-----------	--------------



4. Comentários:

4.1 Alguns clientes aproveitaram o campo COMENTÁRIOS do Formulário impresso para registrar sugestões e críticas. Com base nos comentários, separamos os tipos de comentários.

SUGESTÕES
Melhorar o espaço físico
Fechar o Crea de Taguatinga

ELOGIOS

CRITICAS
Telefones não atendem
Falta de cumprimento de prazo
Desrespeito o Conselho não possui carteira profissional para impressão
Estrutura precária.
Muita demora no atendimento

5. Pesquisa no site do Crea-DF

PERGUNTAS	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim
1º - Registro de ART on-line	44	55	32	54
2º - Consulta ao andamento de processos/protocolo	32	65	27	61
3º - Emissão de Certidões de Quitação (CRQPF ou CRQPJ)	44	66	39	36
4º - Demais serviços on-line	23	66	42	54





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

5° - Facilidade de acesso aos serviços on-line	38	59	38	50
TOTAL DE PROFISSIONAIS	185			

5.1 Alguns clientes responderam a 6º pergunta relacionando sugestões para melhoria dos serviços online disponibilizados.

SUGESTÃO
1º Integração entre os demais CREAS.
2º Observamos que a pesquisa tem itens que só considera o universo de profissionais registrados, excluindo a participação da sociedade. Implantação de "FALE CONOSCO" com geração de número de protocolo Implantação de consulta (sim-existe, não-não existe) de ART cargo/função profissionais para facilitar denúncias especialmente sobre quadro técnicos de órgãos e serviços públicos.
3º Um absurdo uma correção de Art por um erro de digitação ter que custar o valor de uma nova art.
4º Os textos de atividades para preenchimento de ART da área de telecomunicações é muito desatualizado, foi um etapa elabora quase que exclusivamente para área Civil.
5º Muita Burocracia e pouco serviço.
6º Incomoda de mais esse tipo de pesquisa o tempo todo atrapalhando o que se quer fazer no site.
7º Sugiro um contador de tempo na ART On Line, muitas vezes o prazo não é suficiente para a conclusão da mesma. Em alguns Estados como São Paulo e Minas gerais, além de ter o contador de tempo restante para finalizar a ART, quando se expira o tempo, a mesma é salva automaticamente em rascunhos sem perda de tempo do profissional, podendo fazer novo login e continuar a ART de onde parou.
8º Os Ofícios enviados com pendência para atender a exigência deveria vir informando o nome do atestado pois muitas vezes o CREA-DF solicita o documento de algum contratante, como posso enviar um oficio sem não tem identificação do contratante, ou seja se solicita uma pendência de atestado técnico, só vem o numero do oficio e a pendência não vem informando o contratante do atestado,muitas vezes precisamos do contratante para nos ajudar a resolver a pendência, mais precisamos enviar o oficio como que o contratante vai saber se aquele oficio se refere ao atestado fornecido por ele a empresa se não ha identificação, outra coisa os ofícios deveriam estar disponíveis no ambiente profissional,pois quando solicito pelo sistema demora muito tempo para enviar ao profissional pelo email isso deveria melhorar
9º Serviço de atendimento On Line.
10 ºAgilidade em respostas.
11º Fiscalização das obras onde engenheiros que não fazem parte da obra registram ARTs sem nunca terem pisado na obra do referido registro.
12º Muito complicado o preenchimento dos serviços. Muito complicado o gerenciamento de ARTs. Voce abre uma ART e ela não apresenta nem o numero dela mesma. Deveria ter um atalho para imprimir quando aberta. Sistema muito complicado e não intuitivo.
13º O serviço de ART é de péssima qualidade, quando tenho dúvida de preenchimento de ART, não existe um suporte do CREA/DF. Os funcionários da ART, não atendem o profissional por telefone, raramente consigo completar uma ligação para o setor de ART. E é





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

<p>inviável fazer uma viagem até o CREA/DF cada vez que houver uma dúvida de preenchimento de ART. Uma telefonista me informou o e-mail de contato da ART, encaminhei um e-mail no dia 29/11/16 às 13:56 e até hoje não obtive resposta. Sugiro ao CREA/DF, entrar em contato com o CREA/GO e tomar o mesmo como exemplo, pois o atendimento do CREA/GO é impecável com o profissional. Eles possuem um Engenheiro Agrônomo que responde por e-mail as dúvidas que o pessoal da ART não consegue solucionar no momento. Esse sistema funciona também no CREA/MG. Não acredito que vocês vão deixar mais um ano com a mesma péssima qualidade de atendimento do CREA/DF!!!...</p>
<p>14º O andamento dos processos demora muito tempo para sair um registro de CAT .</p>
<p>15º Deveria seguir o exemplos do CREA-GO, em registro de Cat, todos te dão suporte necessários, No CREA-DF, muita exigência, o cliente insatisfeito, pois com a péssima gestão agora todo sistema CREA DF, esta péssimo, tem certificação da ISSO, mais a qualidade do atendimento esta péssima, em todos os sentidos. Cat Péssimo, muita exigência, Análise de processo péssima, não dá para dar uma nota boa ao CREA-DF, tudo péssimo.</p>
<p>16º Agilidade na conferências das ARTs.</p>
<p>17º Poderia ter um chat para atendimento online.</p>
<p>18º Solicito agilidade nos processos de interrupção da carteira profissional .</p>
<p>19º Preciso pagar meu CREA e não consigo.</p>
<p>20º Contratar pessoas mais bem informadas , com mais conhecimento.</p>
<p>21º As carteiras do profissional poderiam ficar prontas na hora.</p>
<p>22º Correção da ART sem que tenha que ser paga uma nova.</p>
<p>23º Irrealidade nos valores mínimos aceitáveis na ART. O mercado está saturado e em estagflação e quando registramos a ART com valor real do serviço vem o pedido para correção do mesmo obrigando-nos, engenheiros, a faltar com a verdade inventando valores superiores ao do mercado para conseguirmos o registro da ART.</p>
<p>24º Treinamento para os funcionários que analisam as ARTs geradas. Muitas vezes eles atrasam e atrapalham o processo de gerar um ART por incompetência e/ou preguiça.</p>
<p>25º Muita demora para impressão da carteira definitiva. Estou a meses aguardando, e sempre a mesma história, que estão sem o fornecedor do cartão para emissão das carteirinhas. Complicado. Só no CREA DF mesmo. Nem o do RJ tá assim.</p>
<p>26º Resposta mais ágil.</p>
<p>27º Tenho visto no CREA DF desde 1981, hoje conto 66 anos de idade, portanto sou IDOSO. Eu Moro em Brasília-DF e gostaria de pagar a minha anuidade aqui, porém o CREA DF não oferece nenhum desconto para a minha situação. Então estou pagando a minha anuidade no CREA MG onde tenho o desconto e pago só 10% do valor. Já paguei a anuidade de 2017 no CREA MG e ainda não foi homologada no CREA DF. Como o sistema CREA CONFEA é integrado, o CREA DF já deveria ter no seu sistema a minha situação atualizada. Portanto sugiro que melhorem o sistema e que eu possa pagar a anuidade de 2018 com o desconto previsto aqui no DF. Tentei atualizar o meu endereço pelo site e não consegui então o sistema está ruim e deficiente... Espero que melhore esta situação, pois no CREA MG, CREA GO, CREA BA, etc.... essas atualizações sem feitas online e na hora....</p>
<p>28º O atendimento pela ouvidoria e pelo canal de atendimento online está muito ruim. Os questionamentos raramente são respondidos, não há prazo para receber um retorno. As consultas não são protocoladas e algumas vezes se perdem. O registro de ART online está muito confuso, com vários campos referente a serviços incoerentes. Já foi encaminhado uma</p>





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

<p>mensagem dirigida ao Presidente do Crea-DF informando os pontos de melhoria que não foi respondido nem confirmado o recebimento.</p>
<p>29º Necessidade de unificação dos CREAs dos Estados, é só copiar do CAU/BR.</p>
<p>30º Boa noite, gostaria de sugerir agilidade na emissão dos boletos de ART, pois acho moroso. As vezes demoram de 1 à 2 horas pra ser emitido. No mais todos os outros acessos ao sistema está excelente.</p>
<p>31º Agilidade na liberação do boleto para pagamento da ART e liberação da ART no sistema. Tudo muito ruim, fica dependendo de funcionário podendo ser tudo online, feito pelo próprio sistema não havendo a necessidade de liberação.</p>
<p>32º Os serviços de ART e emissão de boletos de pagamento são muito bons e a resposta do CREA-DF online é rápida, para atualização cadastral também, mas peca em alguns serviços.No mesmo dia enviei uma solicitação para quitação de dívidas e uma pergunta sobre renovação de carteirinha online. No dia seguinte o setor financeiro entrou em contato e o acerto foi eficaz. No entanto sobre a carteirinha nunca foi respondido.Tentei novo contato perguntando e tentei acessar a solicitação de serviços na área do assinante, mas pedia anexo do boleto e tentei contato para descobrir como efetuar o serviço, novamente não obtive resposta.Por fim passei mais de 4 horas no site, buscando em todos os cantos como eu poderia fazer o procedimento de solicitação, e pagamento e por fim consegui efetuar a solicitação e obtive a resposta automática de confirmação do processo. Mas é muito pouco intuitivo e trabalhoso descobrir os caminhos.Podem colocar atalhos rápidos para emissão de boletos a partir do serviço selecionado, sem que tenhamos que ir à outras partes do site buscar por isso. Obrigada!</p>
<p>33º Help desk para emissão de RT's.</p>
<p>34º Vídeos explicativos.</p>
<p>35º Há poucos itens de serviços para elaboração de ARTS; difícil preenchimento.</p>
<p>36º Padronizar as conferências das ARTs. ARTs preenchidas da mesma forma costumam ser devolvidas "para correção" por motivos diferentes enquanto algumas delas são aceitas de imediato. Como o telefone do setor de conferências (Ramal 2) quase nunca atende, a solução é "consertar" o que foi, por algum capricho do conferente, colocado como pendência. O curioso é que em muitas vezes aquela forma de preenchimento foi aceita naquele mesmo dia, mas de repente, mudou o entendimento. Lamentável!</p>
<p>37º Melhoria na divulgação das Quintas tecnológicas junto a diversas faculdades em Brasília.</p>
<p>38º No acompanhamento de processos os textos estão com caracteres ilegíveis, dificultando o entendimento.</p>
<p>39º Sugiro mesmo procedimento de emissão de ART que o CREA - GO adota, pois desburocratiza e agiliza o documento.</p>
<p>40º Melhor interface para mobile (tablet e celular) ou mesmo o desenvolvimento de algum aplicativo. O site para mobile é muito ruim.</p>
<p>41º Demora na emissão de CAT. O processo se perde no tempo.</p>
<p>42º Preenchimento da ART On-line tem que ter um campo para deletar as ARTs preenchidas Erradas.</p>
<p>43º. Protocolar tudo online com anexos digitais, extinguindo os antiquados "formulários" e evitando as idas ao conselho.</p>





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

44° O Sistema ate funcionaria se as pessoas q trabalham nele fossem mais comprometidas. O Atendimento que é moroso demais.
45° O andamentos dos processos de emissão de CAT é muito demorado, e cobrado o prazo de resposta de 10 dias pelo profissional, o CREA também deveria responder em 10 dias a resposta do atendimento a exigência.
46° Processos de emissão de Cat muito demorado.
47° Estou aguardando desde o dia 04/01/2017 a emissão de uma CAT, não recebemos nenhum retorno do CREA e os telefones estão inoperantes, dependemos disso para participar de uma licitação e o serviço de vocês realmente deixa muito a desejar e acabará prejudicando a nossa empresa por falta de comprometimento e atendimento.
48° Cat muito demorada.
50° Cat demorada
51° Protocolar tudo online com anexos digitais, para não ter que ficar usando mais os antiquados formulários.- Refazer o sistema de emissão de ART, filtrando somente os serviços que competem àquele profissional, segundo suas atribuições autorizadas pelo CREA, por exemplo: sou Engenheiro Civil e não deveria haver nenhuma possibilidade de criar ART de Engenharia Mecânica ou até outras como ART para Aeroportos (atribuição com restrição dentro da Engenharia Civil). Também eliminar duplicidade de serviços em categorias diferentes e elaborar um manual completo de elaboração de ART.- Criar opção de emissão de ART extemporânea e opção de indicar pagamento das taxas sem ter que esperar até o próximo dia útil- Criar parceria com o CAU na criação de um sistema único de registro de ART/RRT, evitando o gasto com a criação de dois sistemas praticamente idênticos, o que é um desperdício das verbas arrecadadas.- Criar sistema de eleições online e emitir resumos das atividades do CREA mensalmente, sintetizando os enormes relatórios de atividades que ninguém tem tempo de ler.
52° A liberação de ART é absurdamente demorada e os funcionários que atendem são mal educados e treinados.
53° Muito lento para a ART ficar pronta.
54° Os prazos são muito extensos para devolutiva e a plataforma poderia ser mais moderna e com termos que realmente importassem ao usuário, por exemplo CEECMGA - Homologar/Referendar isso não me diz exatamente nada sobre o status do processo deveriam ser registrados ações tomadas com maior clareza.
55° O Crea é pior órgão que existe. Ele já não funciona presencialmente, os serviços on line segue a mesma direção.
56° Demora na emissão de CAT.

5.2 O item abaixo identifica os profissionais que fizeram a sugestões acima.

Item	Nome	Telefone	Email
1°	Eduardo da Silva Sales	61999963621	edu.sales1982@gmail.com
2°	Marcelo Peral Rengel	17-3342-93-50	marcelo@rengel.com.br





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

3º	Luiz Gustavo	62-36457553	melg@engenhariamelg.com.br
4º	Isaias Baptista Martins	61 99988 5152	isaias.martins@globo.com
7º	EMIBM Engenharia e Comércio LTDA / Plasma Engenharia - Adilson José Ferreira	61 - 984028836	adilsonjoseferreira@hotmail.com
10º	Washington pimenta	981288887	wlapiment@yahoo.com.br
12º	Luiz Henrique Goerisch	61 98239-2000	luiz.goerisch@gmail.com
13º	Kayla Alves Goulart	(61)98437-6157/3339-6500	kay_llagou@hotmail.com e kaylagoulart@coopadf.com.br
16º			juniorolci@gmail.com
17º	Wiliam Alves	61 8462-7809	wilian.sales27@hotmail.com
18º	Tony	61 992790659	antonio.jaco@bol.com.br
19º	Luzmarina M Lage	61984669783	luzlage55@gmail.com
20	Sergio Geraldo Alves Martins	62-984018384	sergioheitor10@gmail.com
23	Antônio Neto	61982876899	eng.antonioneto@hotmail.com
27	Renato Tempesta	(61) 981693441	
28	João Gabriel Martin Del Solar	61 99698-1393	joaodelsolar@gmail.com
30	JULIANA	61-991593878	julianagadelha29@gmail.com
32	Daniela Fideles da Silva	38998521435	daniela.fideles@gmail.com
33	Leonardo Rodrigues de Carvalho	61 981550262	leorodrigues1111@gmail.com
34	cleodson costa	984197205	cleodson.batata@gmail.com
37	Ramon Roriz	61 9 9659-0374	ramonroriz.celular@gmail.com
38	Carlos Marlen	61-99113-4746	carlos.marlen@hotmail.com
41	Raphael Medeiros	(61) 99935-0856	rjgmedeiros@gmail.com
42	Milton Chaves de Souza - Engenheiro Civil	61-99811-4303	miltonchavessouza@hotmail.com
43			projetosintegrados@outlook.com
47	Francielly	(11) 36865591	francielly@guarda-bem.com



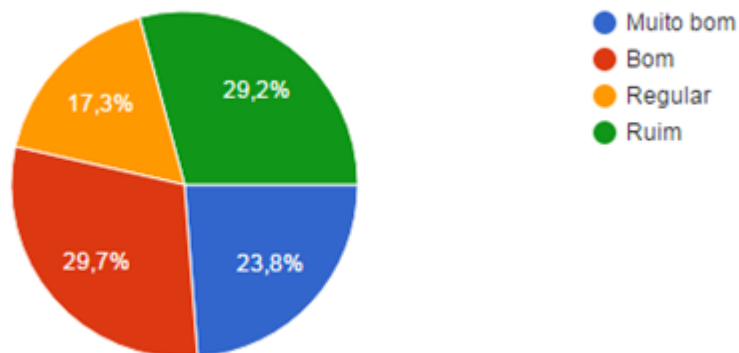


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

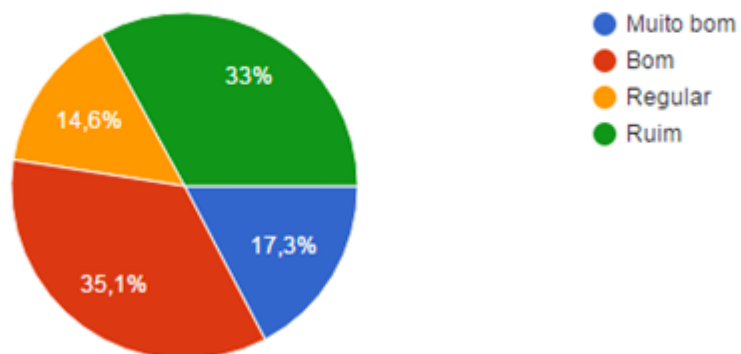
55	Andre		
----	-------	--	--

5.3 Os gráficos a seguir apresentam a pesquisa efetuada no site www.creadf.org.br

1 - Registro de ART on-line (185 respostas)



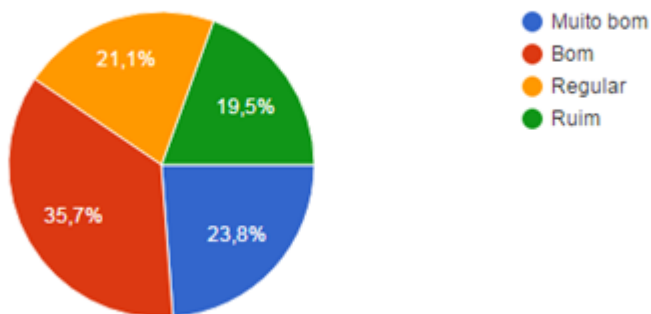
2 - Consulta ao andamento de processos/protocolo (185 respostas)



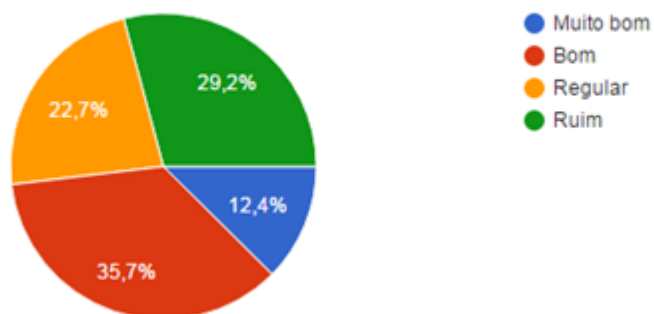


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

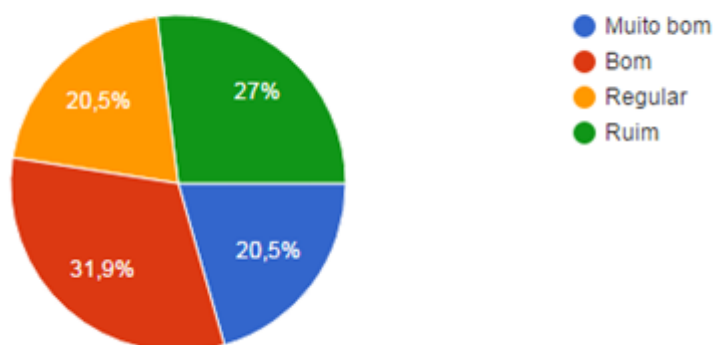
3 - Emissão de Certidões de Quitação (CRQPF ou CRQPJ) (185 respostas)



4 - Demais serviços on-line (185 respostas)



5 - Facilidade de acesso aos serviços on-line (185 respostas)





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

6. Conclusão:

6.1 Após análise, constatamos que por intermédio dos números apresentados, em suas respectivas representações gráficas, podemos aferir o significativo grau de satisfação de nossos clientes, os quais consideram bom o desempenho nos vários quesitos avaliados, permanecendo os indicadores em torno de 84%, somando-se os conceitos OTIMOS e BOM.

É válido ressaltar que o quesito CONFIANÇA NAS INFORMAÇÕES PRESTADAS tem demonstrado ser um dos mais elevados percentuais apontados por nossos clientes 83.5% contudo, importante, também, **ATENTAR** para o quesito de o cliente optar por NÃO receber notícias e informações do Crea-DF, o qual demonstrou continuar um índice muito alto de 98,2%.

Alertamos que o indicador de INSATISFAÇÃO com os SERVIÇOS Online feita na site é um índice em torno de 47%, somando-se os conceitos REGULAR e RUIM. Porém verificamos que a PARTICIPAÇÃO COM SUGESTÕES foi de 30% sendo um indicador POSITIVO.

6.2 Melhorias/Propostas:

6.2 Após constatar o indicador de 46,5% de insatisfação do cliente referente ao registro de ART, estamos elaborado vídeos explicativos para ajudar ao profissional com o preenchimento das ART's previsão de publicação no site prevista para maio/2017.

6.2.1 Estamos treinando mais uma colaboradora para atender na sala do profissional e tirar dúvidas referente a ART.

7. Sugestões:

6.1 Encaminhar a pesquisa para cada setor citado acima, para conhecimento das sugestões feitas pelos nossos clientes e assim verificar possíveis melhorias.

Fernanda de Almeida Martins Santana
Departamento de Atendimento e Documentação
Chefe



CREA-DF
Conselho Regional de Engenharia
e Agronomia do Distrito Federal



SGAS Qd. 901 Conj. D - Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800
creadf@creadf.org.br
www.creadf.org.br