

The background features a white space with several colorful circles and dashed lines. In the top left, there is a large teal circle with a white center, a smaller teal circle, and a dashed teal circle. In the top right, there is a large lime green circle, a smaller green circle, and a dashed green circle. In the bottom left, there is a large green circle with a white center, a smaller orange circle, and a dashed yellow circle. In the bottom right, there is a large yellow circle, a smaller orange circle, and a small pink circle. A large dashed grey circle frames the central text.

RELACIONAMENTO
com o cliente &
EXPERIÊNCIA
do usuário

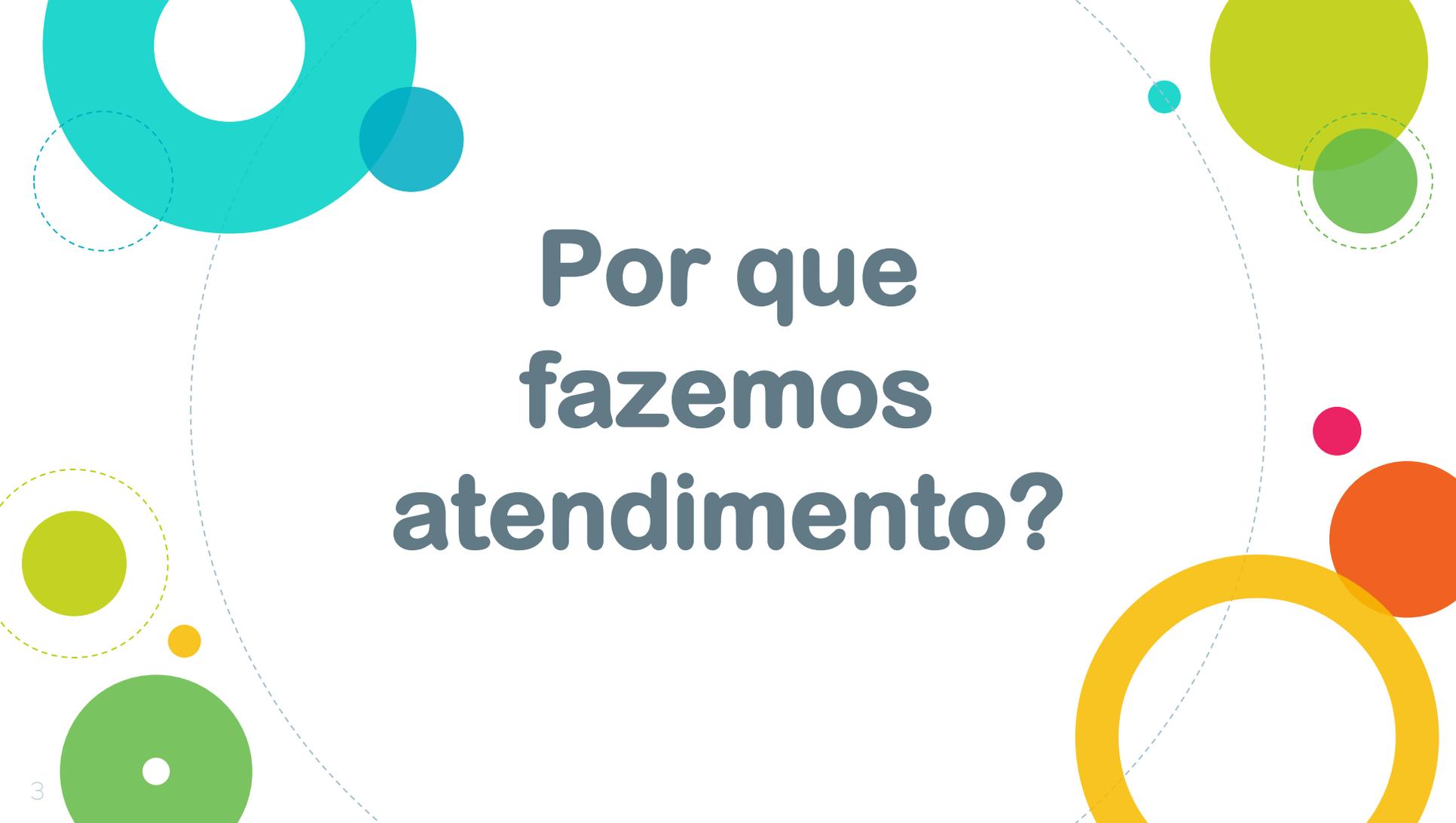
Olá!

Eu sou a Patrícia

Poeta e cronista, corredora de montanha, designer,
empreendedora, apaixonada por solucionar problemas

Você pode me encontrar como [@patrimoresco](#)



A decorative graphic featuring various colored circles and dashed lines. In the top left, there is a large teal ring and a smaller teal circle. In the top right, there are two overlapping green circles, one solid and one dashed. In the bottom left, there is a large green circle with a white center, a smaller orange circle, and a dashed yellow circle containing a green circle. In the bottom right, there is a large yellow ring, a solid orange circle, and a small pink circle. A dashed grey line curves through the scene, connecting several of the elements.

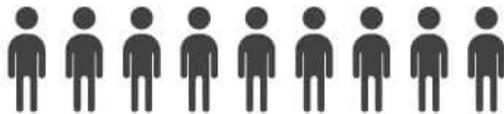
Por que fazemos atendimento?

Por que fazemos atendimento?



Marketing (de relacionamento ou não) no **serviço** **público**





TOPO
01

SEUS FUTUROS CLIENTES ESTÃO SE TORNANDO "CONSCIENTES" DE SEU PRODUTO OU SERVIÇO. FALE COMO A SUA EMPRESA PODE AJUDAR NESSE MOMENTO.

MEIO
02

TUDO ABAIXO DA LINHA DE CONSCIETIZAÇÃO REPRESENTAM SEU VERDADEIRO PROCESSO DE VENDAS. DESENVOLVA CONTEÚDO INFORMATIVO E EDUCATIVO.

FUNDO
03

O LEAD ESTÁ CIENTE DO PROBLEMA E INCLUSIVE JÁ ESCOLHEU A MELHOR SOLUÇÃO. CONTE SOBRE CASES DE SUCESSO E OFEREÇA UMA DEMONSTRAÇÃO DO SEU NEGÓCIO.



ADOÇÃO

ERA MESMO O QUE PRECISAVA?

RETENÇÃO

FIZ UMA BOA DECISÃO?

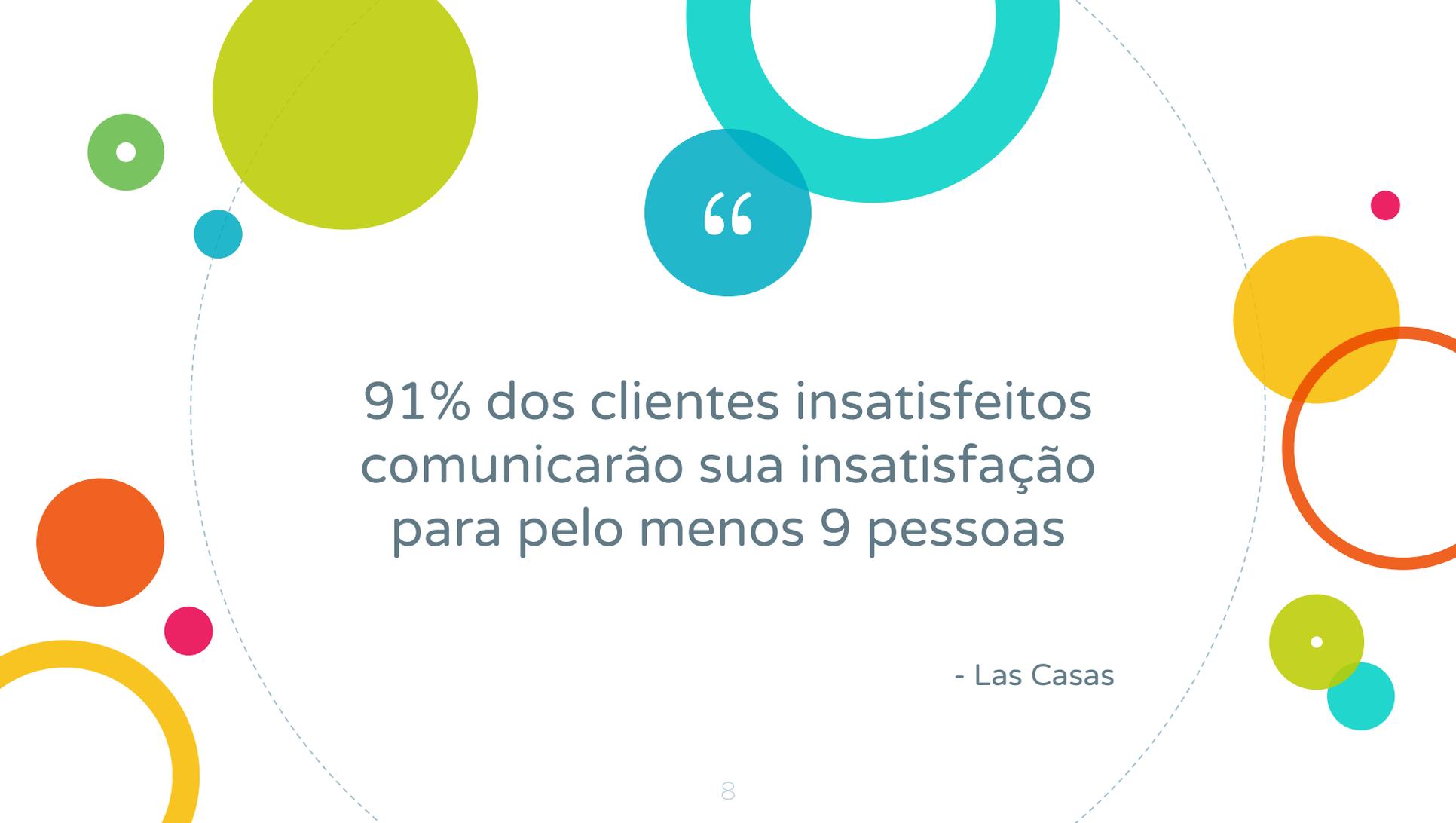
EXPANSÃO

UP-SELL E CROSS-SELL

FIDELIZAÇÃO

COMPRA MAIS E EVANGELIZA

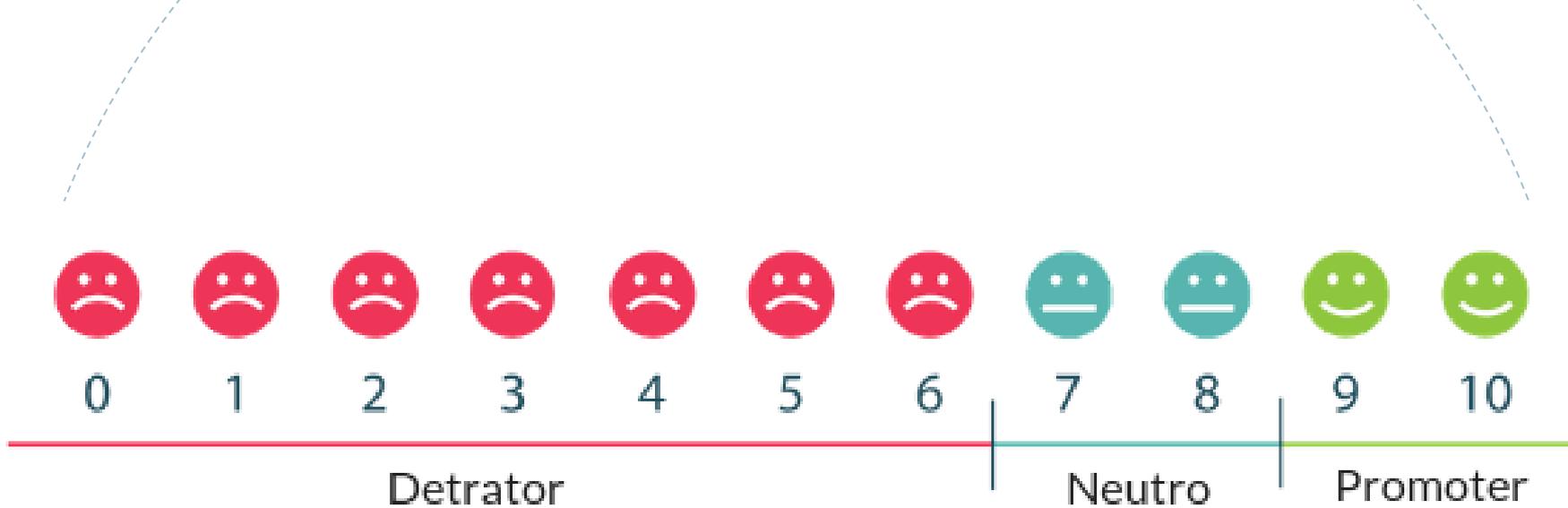
PÓS COMPRA

A decorative graphic featuring a large dashed light-blue circle. Inside and around this circle are various colored shapes: a large lime green circle at the top left, a teal circle with a white quote mark in the top center, a yellow circle at the top right, an orange circle at the bottom left, and a yellow circle at the bottom right. There are also several smaller circles in green, blue, orange, and pink scattered throughout the design.

“

91% dos clientes insatisfeitos
comunicarão sua insatisfação
para pelo menos 9 pessoas

- Las Casas



$$\text{😊 \%} - \text{😞 \%} = \text{NPS}$$



Marketing de Relacionamento

- © **Fidelização**
- © **Aumento da lucratividade**

**Isso é SIM possível (e necessário)
para as instituições públicas!**



Marketing de Relacionamento

- ◎ **Conhecer**
- ◎ **Entender**
- ◎ **Atrair**
- ◎ **Encantar**

**Isso é SIM
possível (e
necessário)
para as
instituições
públicas!**

The background features a white background with several colorful circles and dashed lines. A large teal circle is in the top left, a large yellow circle is in the bottom right, and a large orange circle is on the right side. There are also smaller circles in shades of green, blue, and pink. Dashed lines in teal, yellow, and orange connect some of the circles, creating a network-like pattern.

www.menti.com
78 46 45

O que fazer para que as
pessoas queiram permanecer
conosco **por opção**, e não por
obrigação?

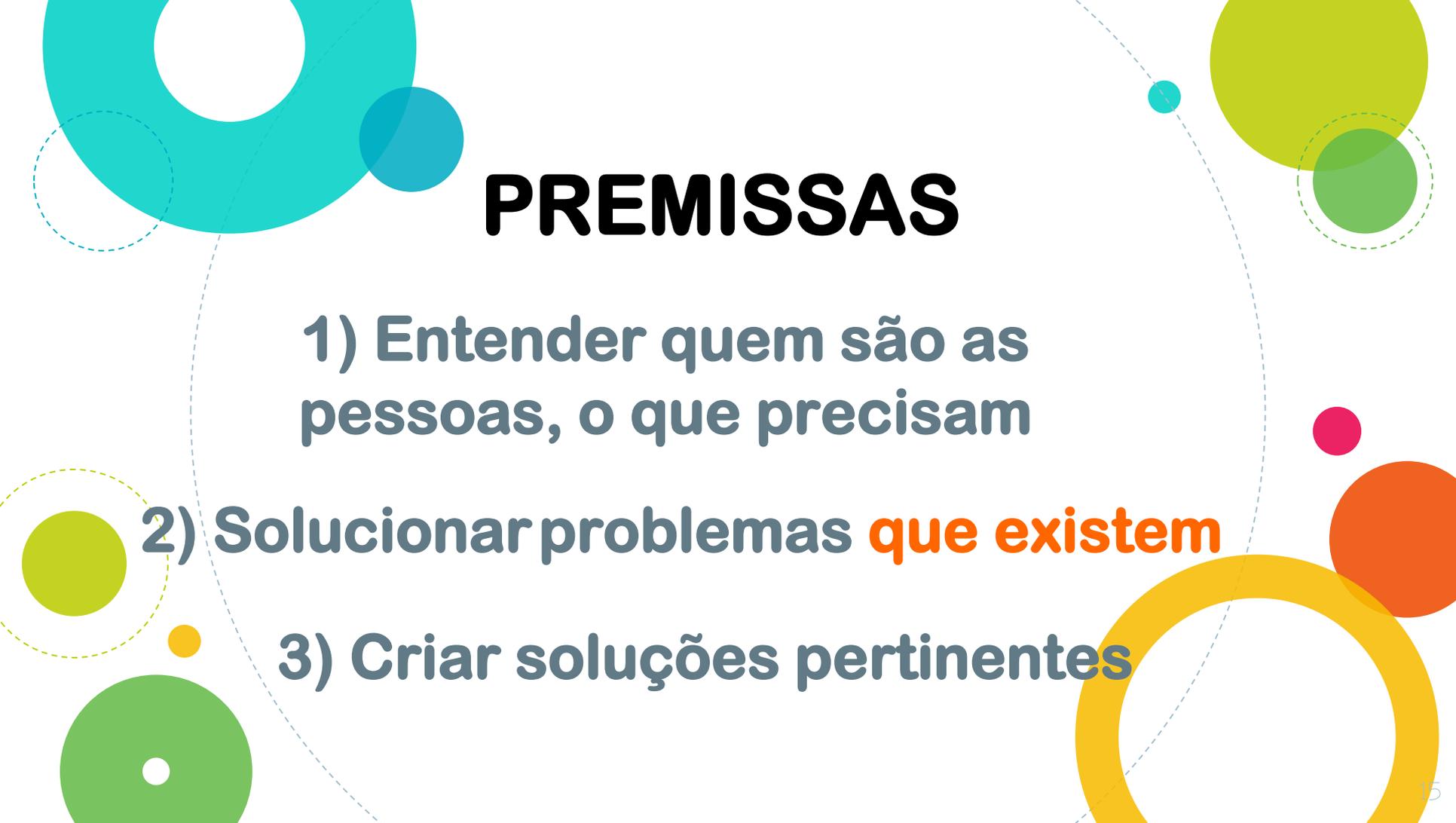
A decorative graphic consisting of a large, light blue dashed circle that frames the central text. Various colored circles (solid and hollow) in shades of teal, green, yellow, orange, and pink are scattered around the perimeter of the dashed circle.

CzRM - Gestão de Relacionamento com o cidadão

“O servidor existe para servir”

CzRM

- ◎ Consumidor = cidadão
- ◎ Postura proativa + flexibilidade
- ◎ Compreensão e cocriação
- ◎ Humanização
- ◎ **Encantamento**



PREMISSAS

- 1) Entender quem são as pessoas, o que precisam
- 2) Solucionar problemas **que existem**
- 3) Criar soluções pertinentes



 [Sobre](#)

 [Guia de Serviços](#)

 [Informe seu CPF](#)



Olá, eu sou o PIÁ.
O que posso resolver hoje?

Buscar serviço



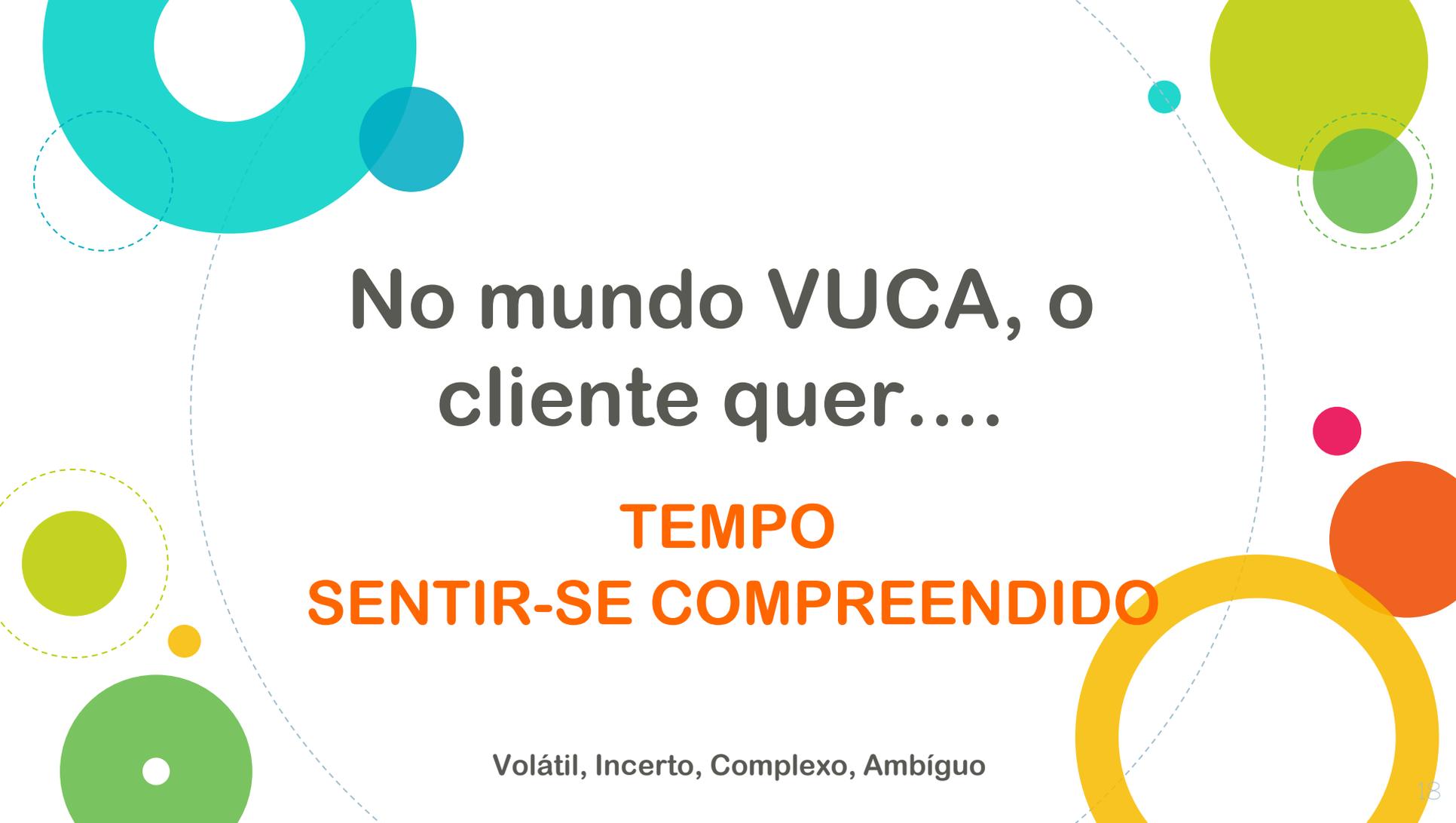
Mais buscadas: [Protocolo](#), [2ª via RG](#), [Copel](#), [Sanepar](#), [Licenciamento](#), [Perguntas frequentes](#), [Fale com o PIÁ](#)

The background features a white space with several colorful circles and dashed lines. In the top left, there is a large teal circle with a white center, a smaller blue circle, and a dashed teal circle. In the top right, there is a large lime green circle, a smaller green circle, and a dashed green circle. In the bottom left, there is a large green circle with a white center, a smaller yellow circle, and a dashed yellow circle. In the bottom right, there is a large yellow circle, a smaller orange circle, and a dashed yellow circle. A large dashed teal line curves from the top left towards the bottom right.

www.menti.com
78 46 45

**No mundo VUCA, o
cliente quer....**

Volátil, Incerto, Complexo, Ambíguo

The background features a white space with several colorful circles and dashed lines. In the top left, there is a large teal circle with a white center, a smaller teal circle, and a dashed teal circle. In the top right, there is a large lime green circle, a smaller green circle, and a dashed green circle. In the bottom left, there is a large green circle with a white center, a smaller yellow circle, and a dashed yellow circle. In the bottom right, there is a large yellow circle, a smaller orange circle, and a dashed yellow circle. A large dashed blue circle is also present, partially enclosing the central text.

**No mundo VUCA, o
cliente quer....**

**TEMPO
SENTIR-SE COMPREENDIDO**

Volátil, Incerto, Complexo, Ambíguo

Experiência do Usuário



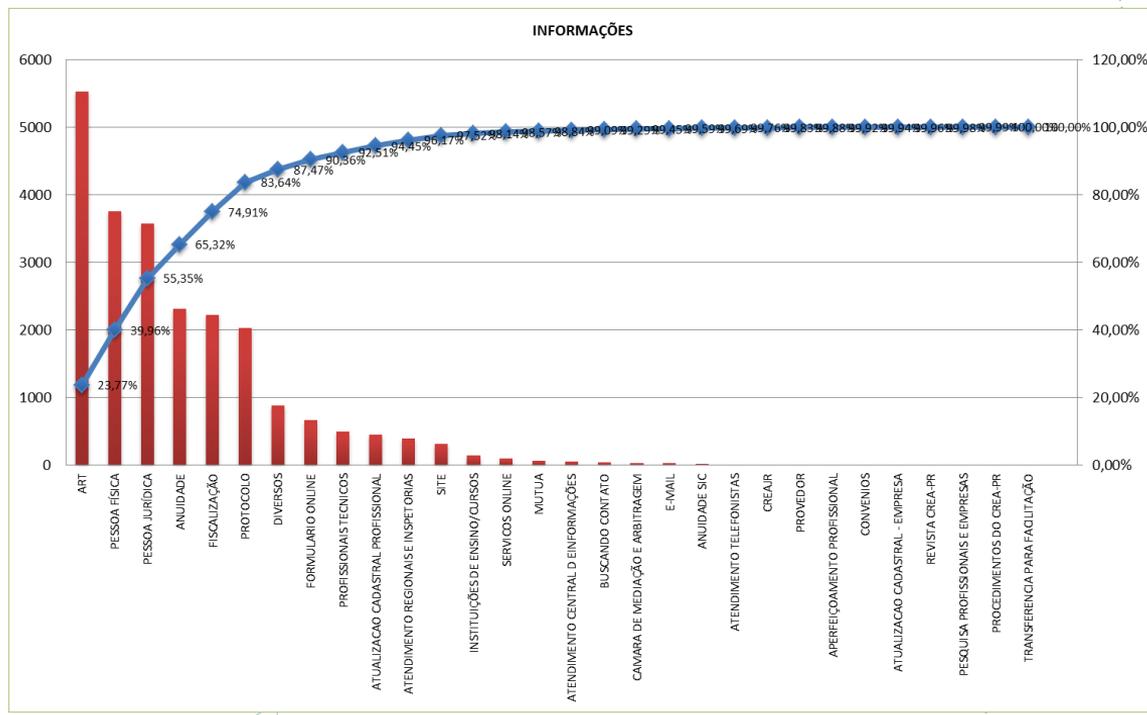


**Por que o cliente
procura o
atendimento?**

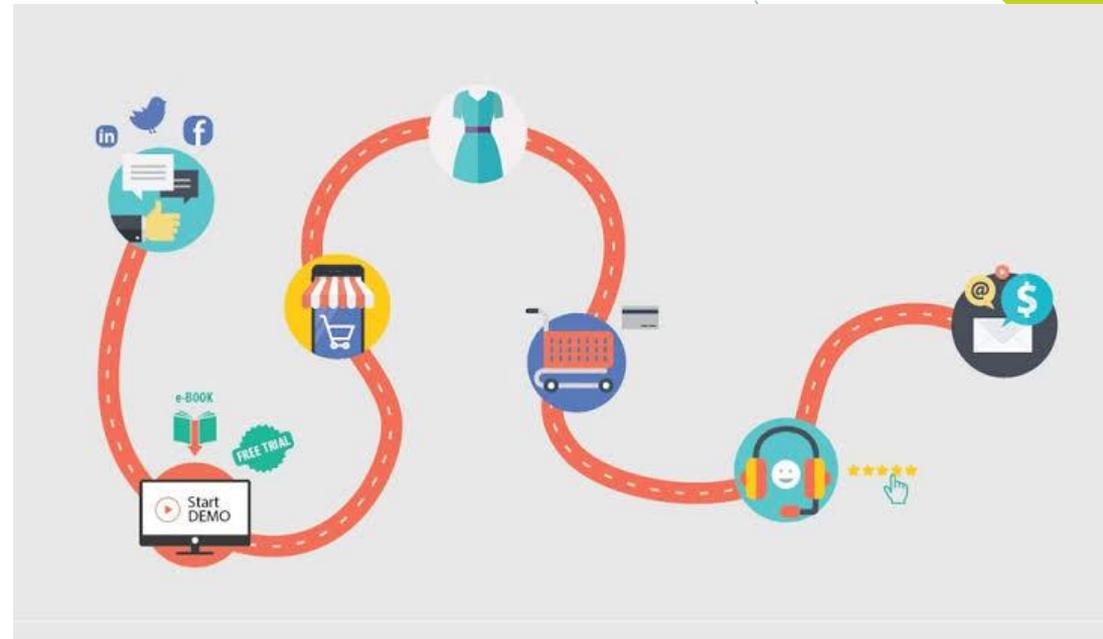
Case: Ligações na CI do Crea-PR

Semestre 01/2019

Assunto	%
ART	28%
Cadastro de Pessoa Física	19%
Cadastro de Pessoa Jurídica	18%
Anuidade	12%
Fiscalização	11%



Mapeamento da Jornada do Cliente: que caminho precisa percorrer para chegar aos seus objetivos?



Bem-vindo(a) ao Portal de Serviços do Crea-PR

Do que você precisa?

Digite aqui...



Mais acessados: Consultar empresas e profissionais registrados, Acessar os sistemas de serviços online / acesso restrito, Alterar / corrigir dados em ART registrada, Registrar / preencher ART, Consultar andamento de solicitação / protocolo.

Ir para o site do Crea-PR

Ir para os Formulários Online

Serviços por Perfil

Profissional registrado
Profissional não registrado
Empresa registrada
Empresa não registrada
Estudante
Entidade de Classe
Instituição de Ensino
Sociedade em geral

Serviços por Tema

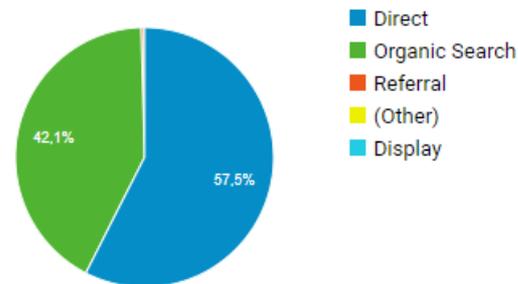
ART
Tecnologia da informação
Registro profissional / cadastro
Registro de empresa / cadastro
Fiscalização
Instituições de Ensino e cursos
Entidades de Classe
Crea-PR
Publicações do Crea-PR
Imprensa

Perguntas frequentes

Acervo técnico
Anuidade
ART
Empresa
Fiscalização
Profissional
Sobre o Crea-PR

Origem de tráfego Novembro/2019

Top canais



Case: Custo de processamento de informação

Cálculo da Guia da Previdência Social – GPS

publicado 5 de Fevereiro de 2018 07:33, última modificação 16 de Janeiro de 2019 18:35

Você pode gerar sua Guia da Previdência Social (GPS) pela Internet, sem precisar ir ao Centro de Atendimento ao Contribuinte da Receita Federal.

Você pode gerar sua Guia da Previdência Social (GPS) pela Internet, sem precisar ir ao Centro de Atendimento ao Contribuinte da Receita Federal. A guia pode ser gerada para um mês específico ou para um período, desde que inferior aos últimos 5 anos.

- **Empregado doméstico:** pode ser realizado para qualquer época, uma vez que segue legislação própria que leva em consideração o salário registrado na carteira de trabalho;

SÃO CARLOS E ARARAQUARA 

60% das empregadas e trabalhadores domésticos da região são analfabetos e curso gratuito quer mudar situação

Case: Fricção em formulários

Pontos de fricção: tudo que está entre o usuário e o seu objetivo

- Esforço desnecessário
- Repetições
- Mudança de conexão de maneira não natural
- Situações que requerem uma complexidade de decisões

CREA-PR
Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura do Paraná

Formulário Online

Os serviços disponibilizados utilizam o sistema de "logística reversa em agência - RAC", em duas suas versões. Desta forma, após o preenchimento eletrônico da solicitação, o interessado poderá optar em levar pessoalmente os documentos em um escritório do Crea-PR ou postá-los em uma agência dos Correios.

a) ESCRITÓRIOS DO CREA-PR:
O usuário entrega a documentação em qualquer Inspeutoria ou Posto de Atendimento do Crea-PR e o protocolo gerado quando do preenchimento da solicitação é validado.

b) AGÊNCIAS DOS CORREIOS:
O usuário entrega a documentação em uma agência dos Correios, sendo que nesta opção é gerado um **código de autorização de postagem** que será impresso na solicitação. O prazo máximo para recebimento da documentação na Inspeutoria será **dia de postagem + 3 dias úteis**. Esta opção somente é disponibilizada para usuários que residem no Paraná pois o serviço funciona apenas nas agências dos Correios do Estado.

c) TAXAS DE SERVIÇO:
Para os serviços que geram taxas, o boleto será emitido pela Inspeutoria após o recebimento da solicitação. Caso a documentação seja encaminhada via correios, o boleto correspondente à taxa de serviço será enviado para o e-mail informado no formulário.

1 Após preencher o formulário, comparecer a qualquer Posto de Atendimento / Inspeutoria do Crea-PR munido da documentação necessária ou encaminhar a documentação pelo Correio; para que o protocolo seja validado e a solicitação possa receber o tratamento adequado.

A partir da data da solicitação, em no máximo **10 dias**, a documentação deve ser entregue em uma Inspeutoria / Posto de Atendimento do Crea-PR, para que seja validada, ou deve ser postada em uma agência dos Correios. Serão consideradas apenas as correspondências recebidas no Crea-PR até **4 dias** após a data de postagem. Caso esse prazo não seja atendido o protocolo será cancelado, sendo necessário o preenchimento de nova solicitação.

ATENÇÃO: os prazos concedidos em notificações, ofícios e renovações de contrato de trabalho devem ser respeitados, podendo ser anterior aos prazos acima mencionados.

IMPORTANTE: não serão aceitos formulários com assinatura digitalizada.

2 **ATENÇÃO:**

Em razão da promulgação da Lei Federal nº 13.679/2018 em 26/3/2018, que cria o Conselho Federal dos Técnicos Industriais, o Conselho Federal dos Técnicos Agrícolas, o Conselho Regional dos Técnicos Industriais e os Conselhos Regionais dos Técnicos Agrícolas, a permanência dos Técnicos no Sistema Confex/Crea é temporária, sendo que em breve esses profissionais deverão de ser vinculados aos Creas.

Caso o serviço pretendido envolva profissionais técnicos certifique-se da continuidade do pedido frente as informações acima, tendo em vista que poderão estar envolvidas taxas administrativas a se anuídas no momento da regularização da solicitação no Crea-PR.

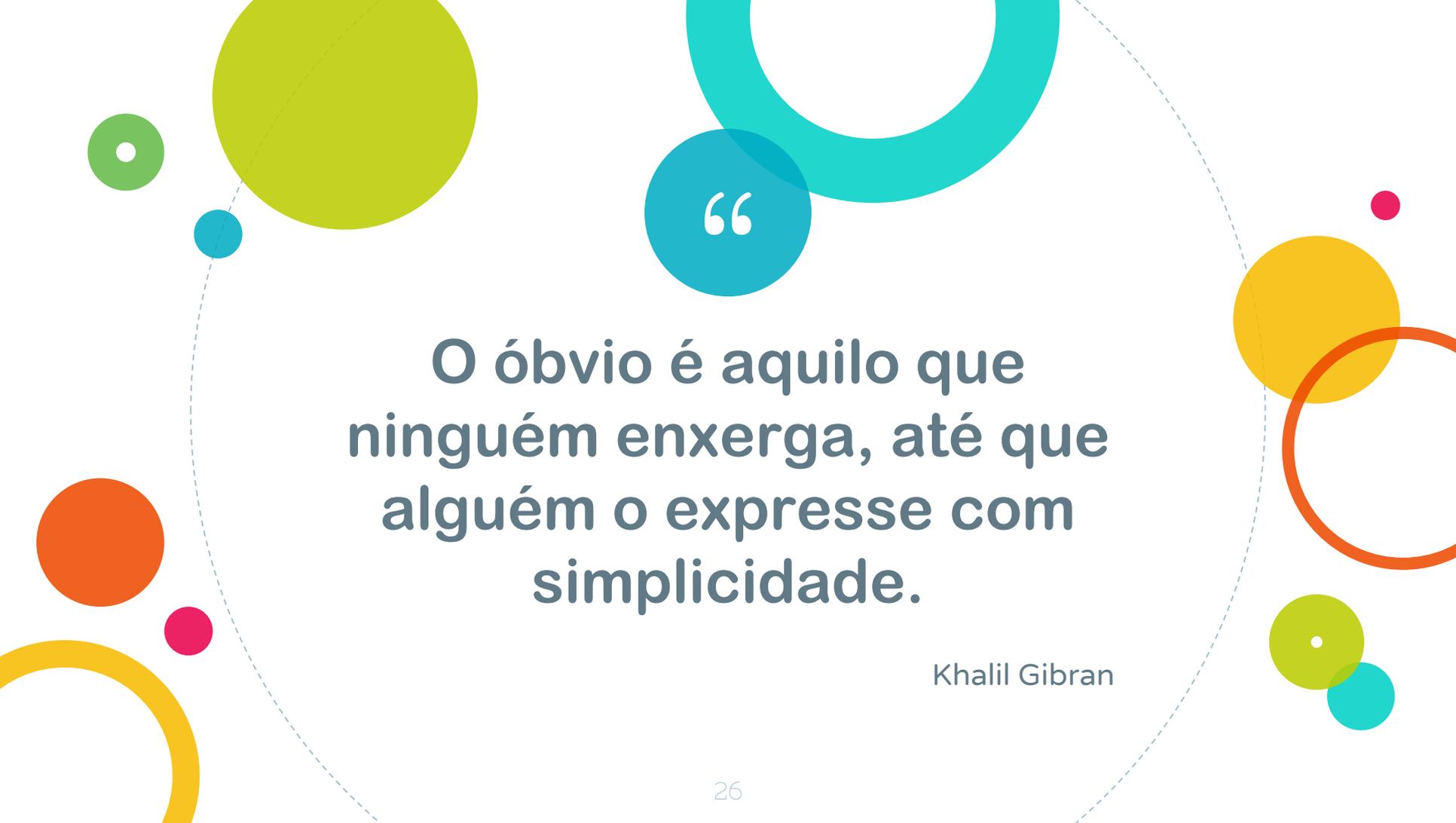
Inicie sua solicitação selecionando seu perfil

Sou um Profissional (Quero me registrar no Crea-PR)	Represento uma Empresa (Quero me registrar ou já tenho registro no Crea-PR)	Sou Leigo (Não tenho vínculo com o Crea-PR)
---	---	---

-Preenchei todos os dados e percebi que existiam informações incorretas? [Clique aqui](#)
-Dúvidas com relação aos valores de taxas do Crea-PR? [Clique aqui](#)
-Não preenchi todos os dados mas ainda não imprimi o formulário? [Clique aqui](#)
-Não consigo gerar a Autorização de Postagem para enviar a documentação pelos Correios? [Clique aqui](#)
-Enviei a documentação pelo Correio? [Assimile sua solicitação](#)

3 **Não está conseguindo realizar sua solicitação?**
Verifique se seu navegador não está bloqueando a janela pop-up.
Ainda está com dificuldade? [Clique aqui](#)

It's not now!

A decorative background featuring a large, light blue dashed circle. Inside and outside this circle are various colored shapes: a large green circle at the top left, a large cyan ring at the top center, a large yellow circle at the top right, a large orange circle at the bottom left, and a large yellow circle at the bottom right. Smaller circles in green, blue, orange, and pink are scattered throughout. A blue circle containing the quote symbol is positioned above the main text.

“

O óbvio é aquilo que
ninguém enxerga, até que
alguém o expresse com
simplicidade.

Khalil Gibran

BUROCRATÊS é um instrumento de poder e é **discriminatório**

**Tendências no Governo para regulamentar a
desburocratização**

- ◎ **Lei Federal 13.726/2018**
- ◎ **Decreto 9.758/2019 – formas de tratamento**

Só 12% da população brasileira entre 16 e 64 anos têm proficiência em leitura

Ou seja: só 12% conseguem interpretar textos de maior complexidade, tão característicos de órgãos governamentais.

PACTO GLOBAL – ODS n.º 10



**REDUZIR AS DESIGUALDADES
NO INTERIOR DOS PAÍSES
E ENTRE PAÍSES**

Regra básica

transformação linguística / linguagem simples - escrita e verbal

Portal de Serviços do Crea-PR

[Ir para o site do Crea-PR](#) • [Ir para os Formulários Online](#)

Do que você precisa? Digite aqui...

Mais acessados: Consultar empresas e profissionais registrados, Acessar os sistemas de serviços online / acesso restrito, Alterar / corrigir dados em ART registrada, Registrar / preencher ART, Consultar andamento de solicitação / protocolo.

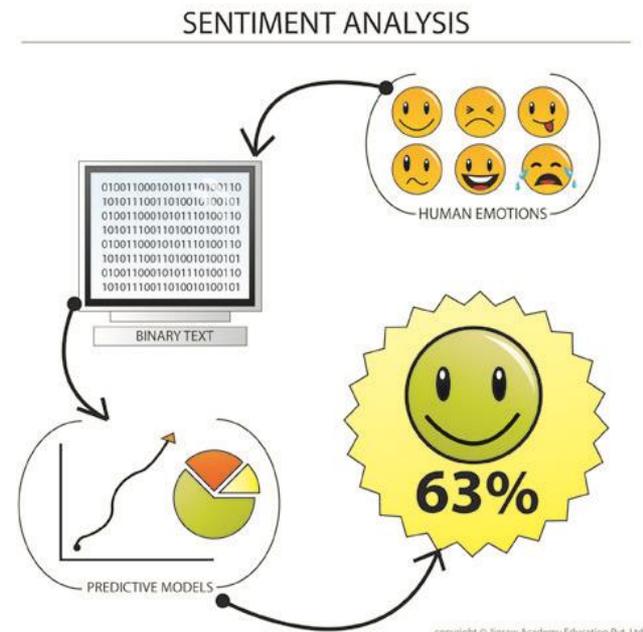
Resultados da busca por **recuperação**

Serviços por Perfil

- Obter senha para serviços online
- Registrar ART de obra/serviço **concluído no Brasil ou no exterior**
- Regularizar obra iniciada sem acompanhamento de profissional

Análise de sentimentos em textos

Interpretar emoções em textos na linguagem coloquial ou com artifícios como emojis





EMPATIA

é a chave de ouro

Há um coração do outro lado!

Case: Reclame Aqui Crea-PR

Fiquei desempregado em fim de 2018, dia 14/11 dei entrada no CREA no pedido de isenção de anuidade o qual me cobravam por São Paulo, pagas em 2016, 2017 e 2018, eles demoraram 3 meses e acataram meu pedido, mas o CREA PR não reconheceu isto e está indevidamente me cobrando a anuidade 2019

Case: Reclame Aqui Crea-PR

Gustavo, bom dia,

Eu estava com a sua situação aqui em aguardo para lhe dar retorno e informar que o pedido foi deferido. Está tudo certo, porém, a baixa da sua anuidade no sistema foi realizada no dia 26, sendo que os e-mails de cobrança de anuidade são enviados sempre automaticamente no dia 25. Por esse motivo, ainda recebeu este último e-mail de cobrança.

Hoje publiquei no Reclame Aqui a seguinte resposta:

“Prezado Gustavo,

seu caso foi encaminhado para análise da Comissão responsável, que deliberou na última semana pelo deferimento do pedido, considerando a data original de interrupção apresentada ao Crea. Após a deliberação, o protocolo tramitou para a área administrativa, que realizou no dia 26/06 a baixa do valor em aberto. O último e-mail automático de cobrança enviado para o seu endereço foi registrado no dia 25/06, portanto um dia antes da baixa e deferimento.

Assim, confirmamos que sua solicitação foi deferida e não há valor de anuidade proporcional a ser pago. Essa informação pode ser verificada acessando sua área restrita de profissional no site do Crea-PR, em consulta a anuidades em aberto.

Aproveitamos para informar que, a partir da análise deste caso em específico, a Comissão determinou um padrão de procedimento a ser adotado para futuras situações similares. Dessa forma, registramos nosso agradecimento pela sua colaboração nessa melhoria.

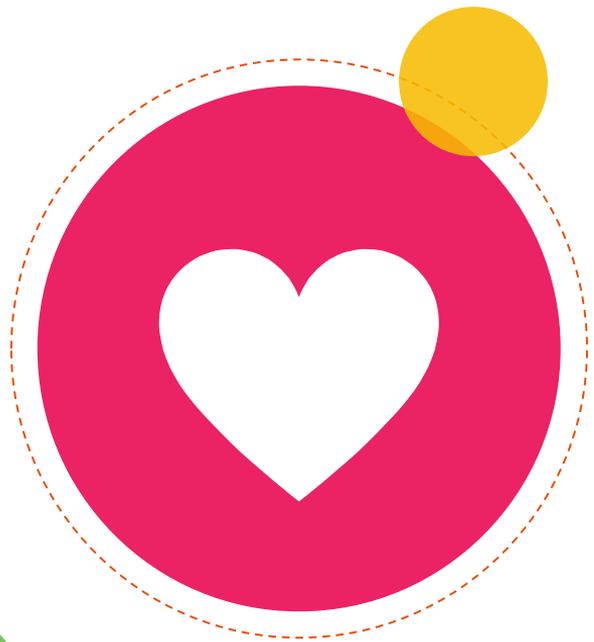
Havendo necessidade, estamos à disposição.”

Enfim, infelizmente ainda temos essas lacunas no processo de informações entre os Creas, que acabam gerando situações como a que ocorreu com você, mas estamos trabalhando para que isso melhore que possamos atender com maior eficiência às necessidades dos nossos profissionais.

Aproveito para registrar meus votos para que em breve possa voltar a exercer a profissão! Se precisar do Crea-PR neste momento, será um prazer tê-lo de volta.

Em nome do Crea-PR, peço novamente desculpas pelo inconveniente.

Atenciosamente,



**O encantamento
causa uma
mudança
voluntária nos
corações e nas
mentes e, com
isso, nas ações**

Linha ética do encantamento

Está pedindo algo que você não faria?

Seus interesses estão alinhados aos do cliente?

Você está utilizando “mentiras nobres”?

Você está encantando pessoas ingênuas?

Want big impact?
Use big image.

“Primeiro é preciso
vivenciar o que você
deseja expressar.”

- Vincent Van Gogh



E para finalizar...

Por que mesmo
fazemos atendimento?

Patrícia Moresco

patriciamoresco@crea-pr.org.br

(41) 99616-0500

<http://linktr.ee/patriciamoresco>



CREA-PR

Conselho Regional de Engenharia
e Agronomia do Paraná

