A decorative graphic featuring various colored circles (teal, blue, green, yellow, orange, pink) and dashed lines of different colors (teal, yellow, green) scattered around the central text.

**RELACIONAMENTO**  
com o cliente &  
**EXPERIÊNCIA**  
do usuário

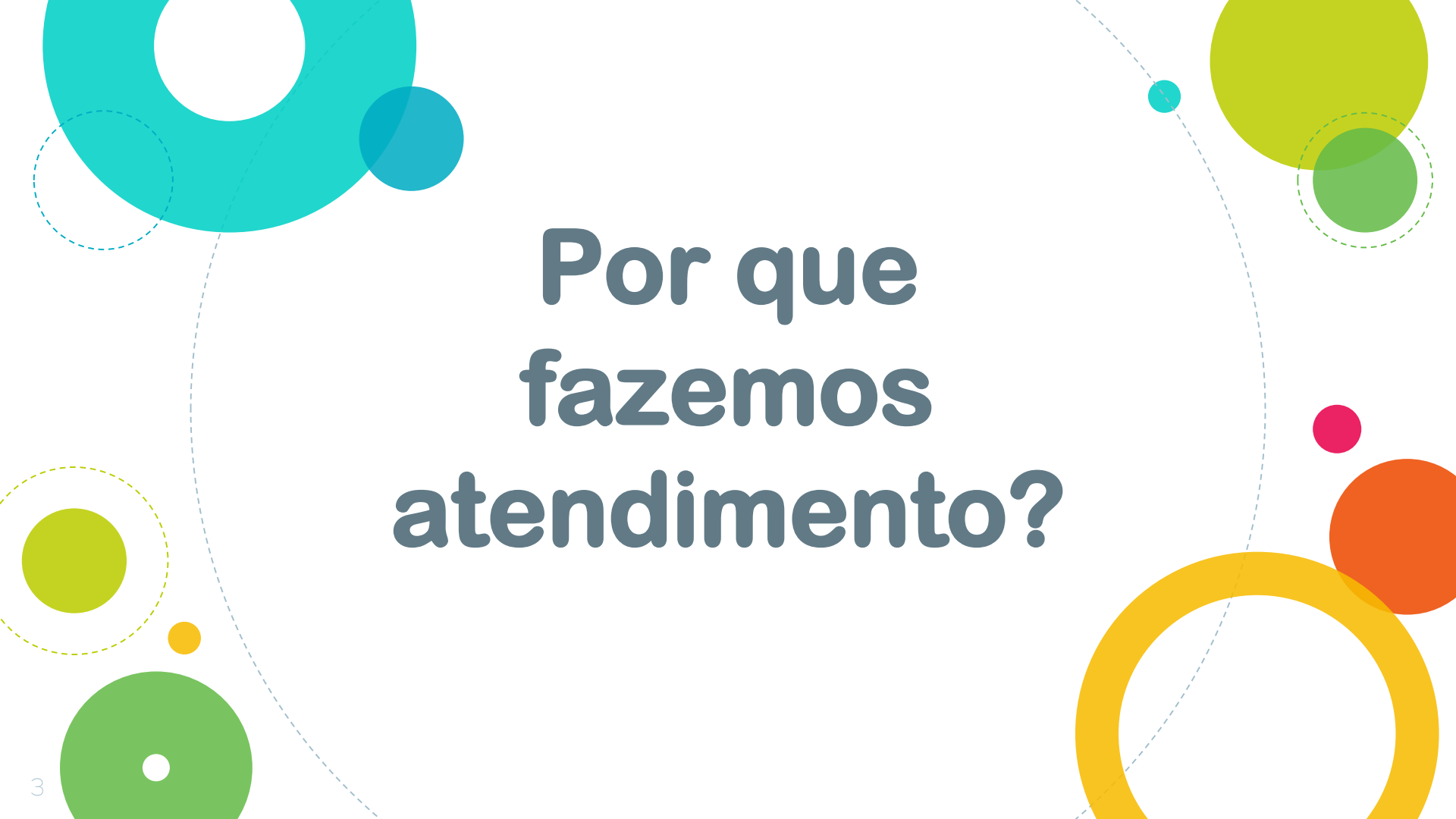
Olá!

# 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 several overlapping circles in shades of green and yellow. In the bottom left, there is a large green circle with a white center, a smaller yellow circle, and a small orange circle. In the bottom right, there is a large yellow ring, a pink circle, and an orange circle. A dashed line curves through the scene, connecting the top left to the bottom right.

# 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 that frames the central text. Various colored circles and arcs are scattered around the page: a large lime green circle at the top left, a teal circle with a white quote mark above the text, a yellow circle at the top right, an orange circle at the bottom left, and several smaller circles in green, blue, orange, and pink. A large teal arc is at the top center, and a large orange arc is on the right side.

“

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

- Las Casas





$$\text{Green smiley icon} \% - \text{Red sad face icon} \% = \text{NPS}$$



## 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!**



[www.menti.com](http://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](#)

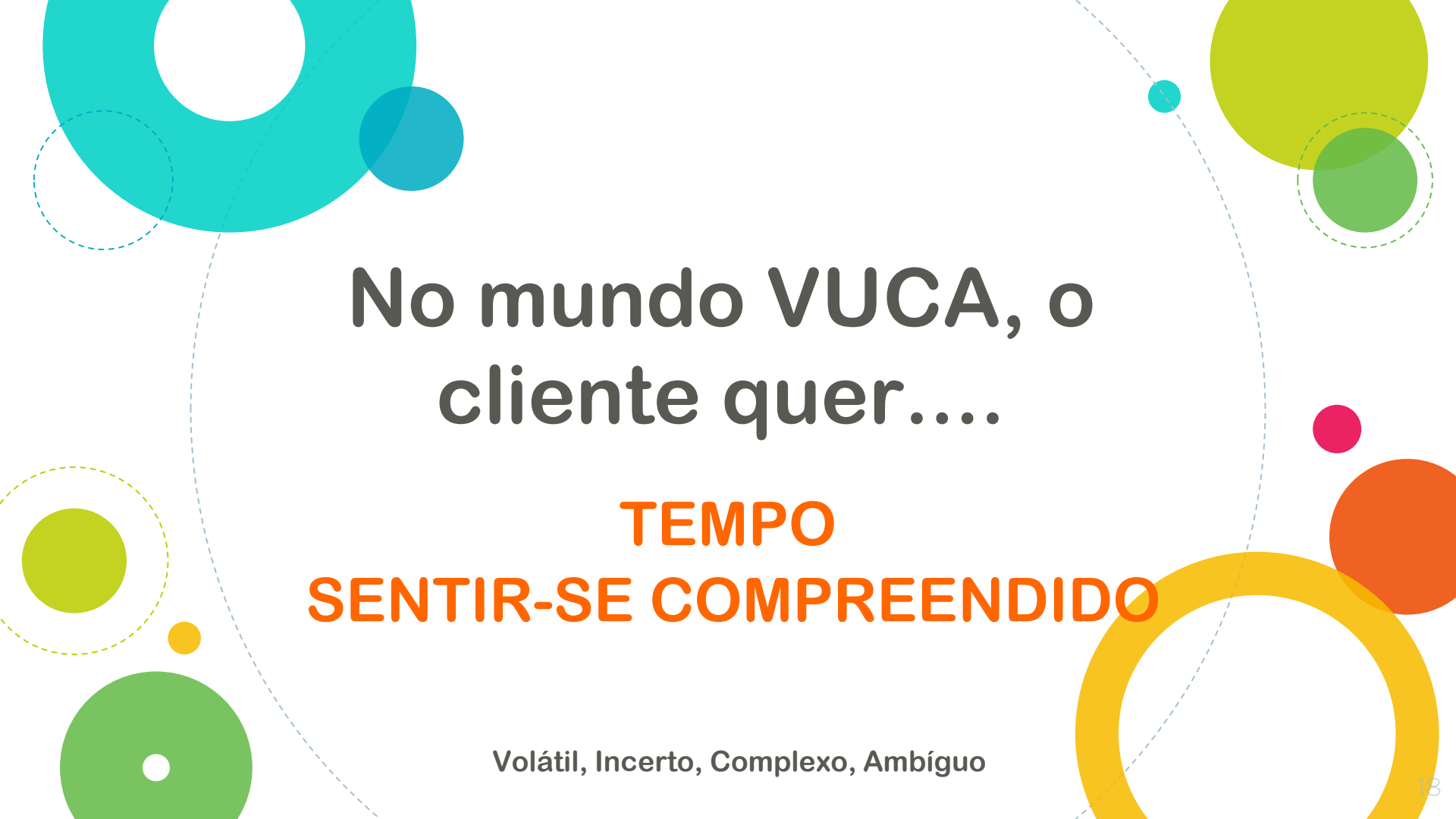


The background features a white surface with several colorful circles and dashed lines. A large teal circle is in the top left, a green circle is in the top right, a yellow circle is in the bottom right, and a green circle is in the bottom left. Dashed lines in teal, green, and yellow connect these circles. The text is centered in the upper half of the slide.

**www.menti.com**  
**78 46 45**

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

Volátil, Incerto, Complexo, Ambíguo

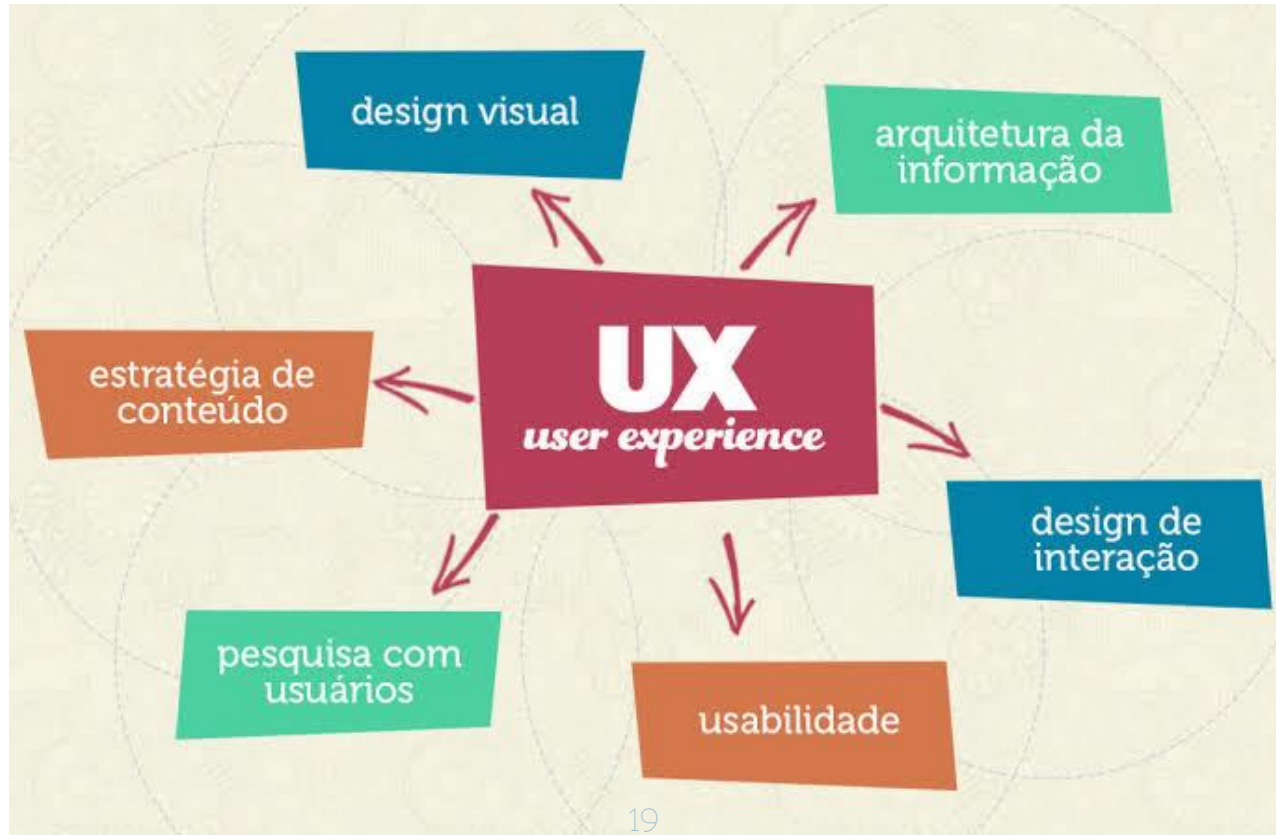
The background features a white space with several colorful circles and dashed lines. In the top left, there is a large teal circle with a white center, a smaller teal circle, and a dashed teal circle. In the top right, there is a large lime green circle, a smaller green circle, and a dashed green circle. 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



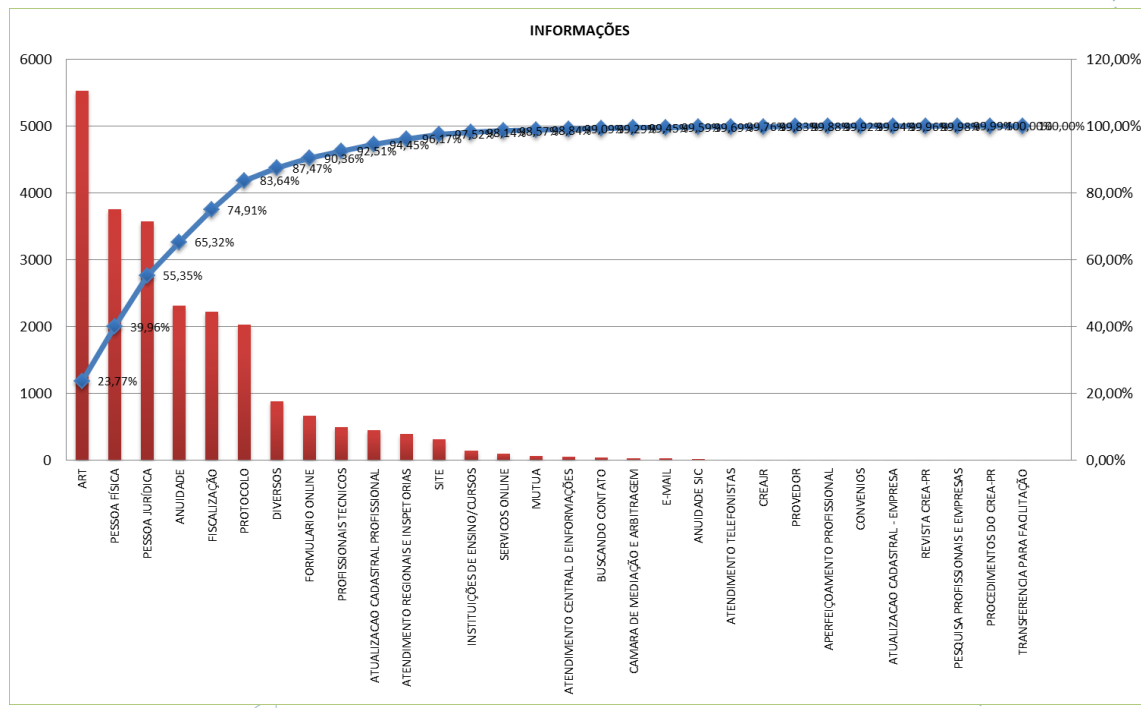


**Por que o cliente  
procura o  
atendimento?**

# 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

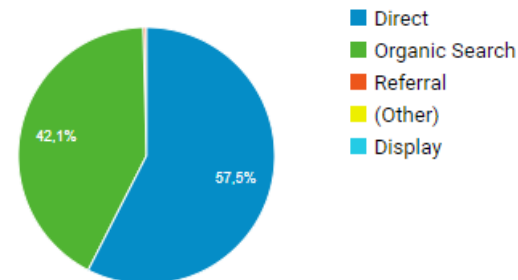
ART  
Tecnologia da informação  
Registro profissional / cadastro  
Registro de empresa / cadastro  
Fiscalização  
Instituições de Ensino e cursos  
Entidades de Classe  
Crea-PR  
Publicações do Crea-PR  
Imprensa

## 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", sem ônus aos usuários. 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 **dois dias 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**

<b>Sou um Profissional</b> (Quero me registrar no Crea-PR)	<b>Represento uma Empresa</b> (Quero me registrar no já tenho registro no Crea-PR)	<b>Sou Leigo</b> (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? [Veja sua autorização](#)

-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 circle 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. There are also several smaller circles in green, blue, orange, and cyan scattered throughout the design.

“

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**

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

# 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.

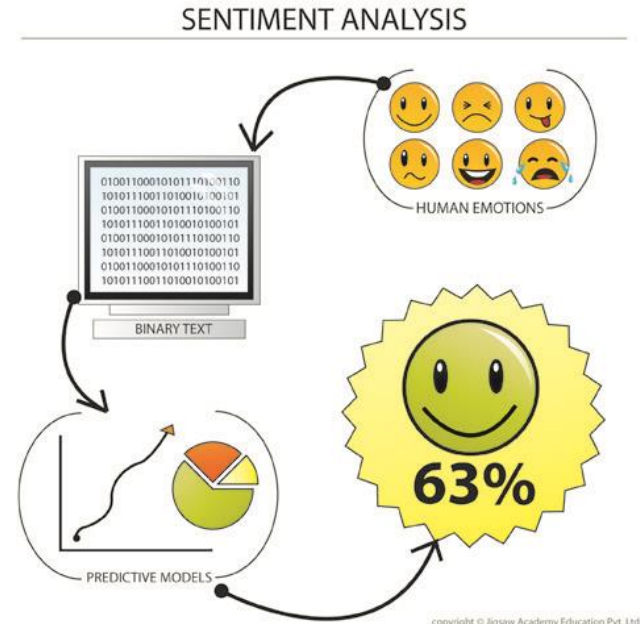
### Resultados da busca por **recuperação**

#### 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.*

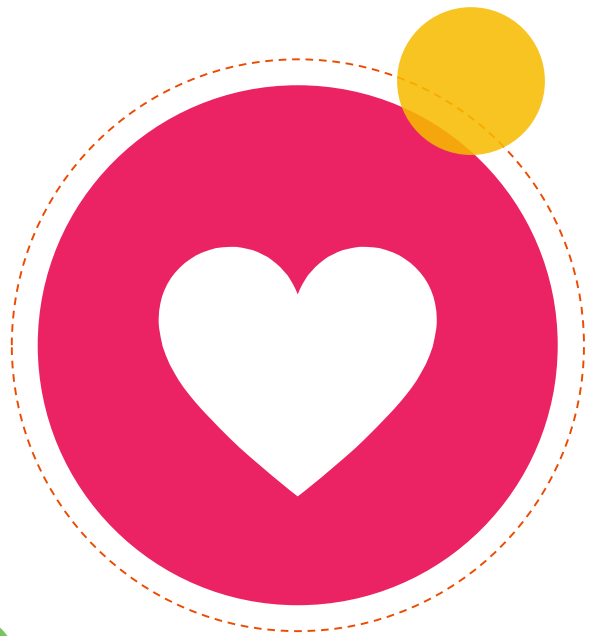
*Havendo necessidade, estamos à disposição.”*

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](mailto:patriciamoresco@crea-pr.org.br)

(41) 99616-0500

<http://linktr.ee/patriciamoresco>



**CREA-PR**

Conselho Regional de Engenharia  
e Agronomia do Paraná

