

Imagem do Crea-PR

Desafio: Elevar o índice de associações positivas na Pesquisa de Imagem do Crea-PR

PORQUE

**Resultados
abaixo do
esperado na
Pesquisa de
Imagem do
Crea-PR**

OBJETIVO

**Melhorar a
imagem do
Crea-PR junto
aos
profissionais**

**Meta 2020
Elevar para
60% o
percentual de
associações
positivas**

**Pesquisa
em
novembro**

1. VISÃO GERAL DO PROBLEMA

VISÃO GERAL		
ASSOCIAÇÕES POSITIVAS E NEGATIVAS		
	2019	2018
Positivas	48%	52%
Negativas	53%	47%

ITEM	Marcações	%
Confiável	1.396	19,1%
Arrecadador	1.288	17,6%
Burocrático	1.091	14,9%
Ausente	771	10,5%
Eficiente	677	9,2%
Moderno	658	9,0%
Transparente	506	6,9%
Lento	393	5,4%
Atrasado	278	3,8%
Inovador	263	3,6%

COMPARATIVO	2019	2018
Confiável	19,1%	21,5%
Arrecadador	17,6%	15,1%
Burocrático	14,9%	14,7%
Ausente	10,5%	9,2%
Eficiente	9,2%	10,9%
Moderno	9,0%	9,5%
Transparente	6,9%	7,7%
Lento	5,4%	4,4%
Atrasado	3,8%	3,8%
Inovador	3,6%	3,2%



As associações negativas indicadas no item anterior configuram **CAUSAS** para a avaliação dos itens CREDIBILIDADE e UTILIDADE:

VISÃO GERAL - CREDIBILIDADE		
	2019	2018
Concordam	69,7%	75,7%
Não concordam	10,7%	8,6%
Neutros	15,6%	12,3%
Preferem não responder	4,0%	3,4%

VISÃO GERAL - UTILIDADE		
	2019	2018
Concordam	53,6%	63,6%
Não concordam	20,1%	17,1%
Neutros	21,3%	16,0%
Preferem não responder	5,0%	3,3%



2. PRIORIZAÇÃO EM 1º NÍVEL

- Analisado o grupo de associações positivas e negativas da pesquisa
- Selecionadas três associações para serem investigadas em profundidade
- Critérios de seleção:
 - Estão diretamente relacionadas à VISÃO DO CREA-PR
 - São mais impactantes com relação à reputação do Conselho
 - Afetam diretamente outras associações positivas e negativas



ITEM	MARCAÇÕES	%
CONFIÁVEL	1.396	19%
ARRECADADOR	1.288	17%
BUROCRÁTICO	1.091	15%
AUSENTE	771	10%
EFICIENTE	677	9%
MODERNO	658	9%
TRANSPARENTE	506	7%
LENTO	393	5%
ATRASADO	278	4%
INOVADOR	263	4%

3. IMERSÃO EM PROFUNDIDADE

Entrevistas

- Seleccionados 40 profissionais que responderam negativamente aos itens priorizados
- Segmentados por faixa etária para adequação da linguagem e da forma de contato
- Diversificados com relação às regionais, modalidades, gênero, tempo de registro, que mais registraram ARTs e que nunca registraram ART

→ *Entrevistas por Patrícia, Blanca e Jeferson*



Investigação:

O que o faz sentir que o Crea-PR

- é burocrático?
- não é transparente?
- não é inovador?



Abordagem Whatsapp - contato inicial

“Olá, __! Tudo bem?”

Aqui é ____ do Crea-PR, e eu estou entrando em contato porque você participou da Pesquisa de Imagem do Crea-PR no ano passado.

Nós estamos fazendo um trabalho de aprofundamento deste diagnóstico para buscar melhorias de forma colaborativa, e gostaríamos de convidá-lo para participar deste trabalho!

Aceitaria participar? São 3 itens sobre os quais eu gostaria de conversar, acredito que isso não vai tomar muito do seu tempo!

Abordagem Whatsapp - após concordância

“Estamos trabalhando com 3 itens que são grandes desafios e que precisamos trabalhar colaborativamente, porque só serão possíveis de resolver se tivermos a visão de que está de fato diretamente envolvido, no caso, os nossos profissionais.

Esses temas são: burocracia, inovação e transparência.

Na Pesquisa de Imagem do Crea, observamos que você avaliou esses três itens negativamente, e se puder me passar mais detalhes, serão muito importantes para que possamos entender melhor o que os nossos profissionais esperam enquanto desburocratização, transparência e inovação.”

→ **Após esse contato, desenvolvida a conversa individualmente, buscando aprofundar os porquês e conhecer experiências vinculadas a cada um dos três conceitos**



Retorno

- Aproximadamente **50% dos contatos com retorno** / interesse em participar
- Nenhuma mulher com retorno / participação
- Equilíbrio na participação entre os grupos de faixas etárias

→ *Não insistimos no contato!*

4. DADOS COMPLEMENTARES



Redes sociais

- Compilação de comentários negativos recebidos nos últimos meses
- Análise de sentimentos e possíveis causas relacionadas aos comentários negativos

→ *Sem análise de perfil!*

REDES SOCIAIS

Não percebem ações em prol da classe profissional

Cobrança ART + Anuidade

Fiscalização documental = arrecadação / ART

Não atua para evitar catástrofes

Cursos são pagos

Demora no registro

Fiscalização pós-sinistro

Exaltação ao Presidente

Novas fiscalizações = novas formas de ganhar dinheiro

Contratação de engenheiro como analista

Não fiscaliza salário mínimo profissional

Profissões "abandonadas" - seg. trabalho / alimentos...

Sem percepção de retorno do valor pago

Ações para inserção no mercado / desemprego

Atuação menos ostensiva que os outros conselhos / atribuições

Levantamento da visão interna



- Entendimento da visão interna relacionada aos três itens investigados, com os objetivos:
 - Entender o que está sendo feito com foco em **desburocratização**
 - Entender a visão de **inovação** do ponto de vista interno

→ Comparar a realidade com a expectativa dos profissionais, diagnosticada na imersão em profundidade; os itens foram analisados após a compilação de dados das entrevistas

5. IMPRESSÕES PESSOAIS



Do contato, a equipe entrevistadora registrou algumas percepções não declaradas pelos profissionais, que integram o rol de diagnósticos

→ *próxima lâmina*

PERCEPÇÕES INTERNAS

Profissionais surpresos e felizes por estarem sendo contatados

Ao longo da conversa, modifica a percepção

Crea possui algumas das soluções, mas não são adequadas com relação à UX

Pouco interesse em participar quando se trata de esclarecer e ajudar a resolver

profissionais não são muito claros ao definir diferenças entre burocracia, inovação e transparência, dá a impressão que é tudo a mesma coisa e que a maioria das coisas está em Ser arrecadador

Falta de defesa de direitos citada em várias conversas (outros conselhos)

profissionais acham legal a iniciativa do Crea em ouví-los, apesar das opiniões negativas que fizeram

profissionais saem da faculdade de engenharia com opiniões à respeito do Crea pré-definidas e fica difícil desarmá-los (pouco tempo de reg)

muitas ações já existem, mas os profissionais não conhecem ou o Crea está usando maneiras ineficazes de divulgação

Demoras operacionais são menos impactantes que a visão geral (social) do Conselho

Profissionais se sentem SÓCIOS e por isso esperam saber o que é feito / qual retorno

profissionais de até 30 anos esperam mais ações ágeis e rápidas para atender suas necessidades (muitos citaram aplicativos)

6. IMPRESSÕES GERAIS E COMPILAÇÃO

Após realizar as entrevistas, as conversas foram analisadas para extrair os principais pontos identificados como **causas** da avaliação negativa dos profissionais para os itens em questão

→ *respostas detalhadas estão ao final da apresentação*

RESUMO

BUROC.

INOV.

TRANSP

Denúncias arquivadas

Sem benefícios

Assinaturas

Espera / demora

Taxas

Sem app

Sistemas antigos

Diferença modalidades

Processos fisc. lentos

Informações escondidas / não informa sobre leis

ATÉ 30

Deslocamento

Inutilidade

Sistemas complexos

Fisc. tradicional

Fisc. documental

Nunca foi fiscalizado

Prestação de contas

Informações confusas e complexas

O que se discute nas câmaras

31 A 40

Documentos formulários

Confusão com atribuições

Processos fisc. lentos

Difícil esclarecer dúvidas

Não divulga trabalho

Não divulga trabalho / ações de inserção

Espera para resposta

Sem chat

Prestação de contas

Taxas

Interação com outros conselhos

Sem benefícios

+ 40

Textos difíceis

Informações erradas / insegurança / erros

Sistemas complexos

Assinatura não digital

Sistemas confusos

Ausente do univ. de inovação das empresas

Prestação de contas

Concorrentes não fiscalizados

Informações sobre andamento proc.

Prestatividade

Formulários e documentos

Acesso a informações antigas

Taxas

Linguagem complexa

Fisc. tradicional

Inutilidade

Atribuições não acompanham novos cursos

Defesa de classe câmaras

Defesas / processos sem resposta

Prestação contas

Atribuições confusas

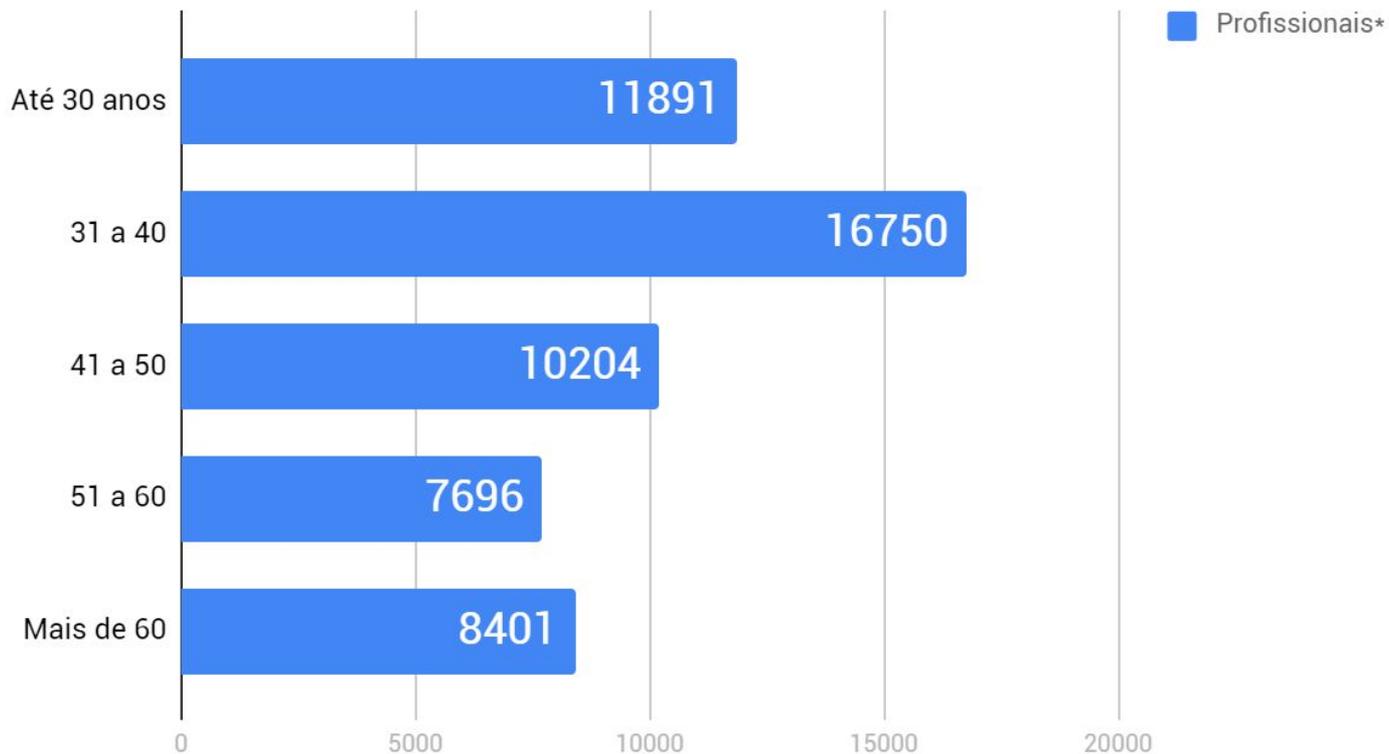
Impressões gerais por faixa etária

- Única diferença **significativa** na expectativa entre os grupos:
 - *Mais jovens (até 33): interações rápidas, online, objetivas; conceito de **transparência** relacionado à **informação***
 - *Mais velhos (acima 55): acolhimento, auxílio, conversar; conceito de **transparência** relacionado à **dinheiro***
- Profissionais jovens **esperam** (querem) receber a fiscalização do Crea em suas obras, **observam** a ação da fiscalização

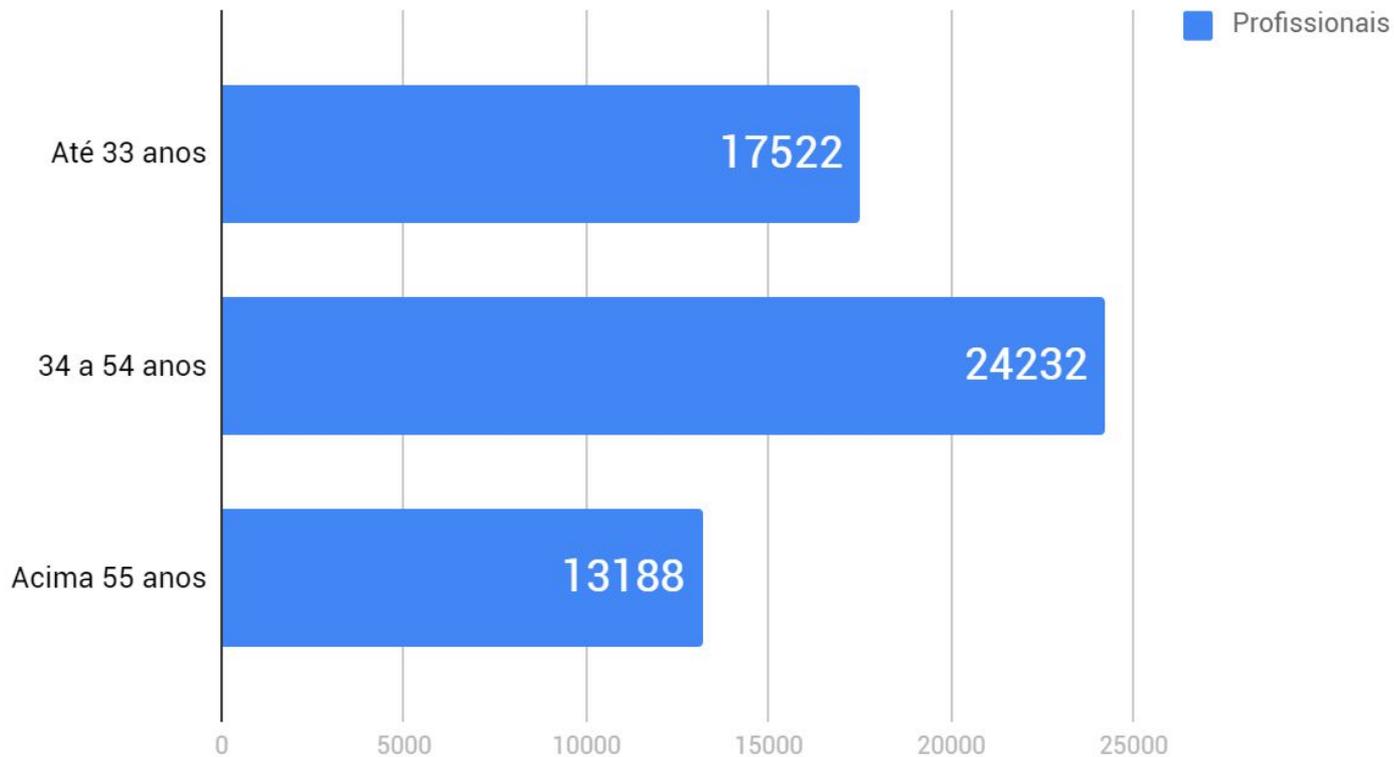
Impressões gerais por faixa etária

- Avaliações mais críticas/postura negativa na faixa entre 40 e 50 anos
- Conceito de inovação predominantemente relacionado ao **fomento da inovação** nas profissões e à **fiscalização moderna** (mais abrangente e ágil), em todos os grupos de idade

Distribuição por faixa etária - universo pesquisado*



Distribuição por faixa etária - universo pesquisado*



7. SEGMENTAÇÃO E PRIORIZAÇÃO

Utilizando critérios quantitativos (recorrência da citação) e qualitativos (impacto em reputação), os problemas foram segmentados em temas e organizados por prioridade

6.1 SEGMENTAÇÃO POR TEMAS

Problemas x Itens avaliados

TEMA	BUROCRACIA	INOVAÇÃO	TRANSPARÊNCIA	CLASSIFIC.
1 Informação e relacionamento	12	3	10	25
2 Benefícios e utilidade	6	8	11	25
3 Tecnologias	4	3	2	9
4 Deliberativo	3	0	6	9

6.2 Priorização de PROBLEMAS

Critério A:
problemas
que afetam
mais de
um tema

PROBLEMA	TEMAS
	TOTAL POR TEMA ↕
Confusão com atribuições, não consegue entender o que pode ou não fazer	3
Necessidade de ligar, não tem canais rápidos / chat para tratar dúvidas	2
Não concordam com o pagamento de ART + Anuidade	2
Fiscaliza com o mesmo modelo tradicional, pouco abrangente, não atinge nem mesmo todas as obras (construções)	2
Sistemas complexos, utilização difícil, insegurança (ART e acesso restrito)	2
Não tem como saber o andamento de um processo, motivo do indeferimento de uma defesa	2
Não percebe a fiscalização do Crea-PR, nunca foi fiscalizado, concorrente não é fiscalizado	2
Sentem-se excluídos e não são ouvidos quanto às suas necessidades	2
Não abre acesso para participação nas reuniões de câmaras, não sabem o que está sendo discutido	2
Denúncias arquivadas sem atuação / processos de fiscalizações denunciadas demoram muito tempo	2
Não sabe o que está sendo discutido / posicionamento do Crea-PR nas câmaras	2
Análise de pedidos que passam pela câmara demoram muito	2
Difícil obter informações técnicas, necessidade de registrar protocolos, sem bancos de consultas / jurisprudências	2
Não percebem prestatividade, disposição para ajudar, colaborar na solução do problema	2
Dificuldade com formulários, quantidade de formulários, obter assinaturas, entregar documentos	2
Tempo de espera para respostas em dúvidas (tele/web)	2
Não informa o que faz do dinheiro, não divulga prestação de contas, qual o investimento em prol da profissão	2
Não mantém profissionais informados sobre alterações na legislação, legislação vigente	2

6.2 Priorização de PROBLEMAS

Critério B:
problemas
que afetam
mais de um
item
avaliado

PROBLEMA	TÓPICO
	TOTAL POR TÓPICO
Textos difíceis de entender, comunicação agressiva, intimidadora (respostas, cartas, ofícios, notificações)	3
Confusão com atribuições, não consegue entender o que pode ou não fazer	2
Necessidade de ligar, não tem canais rápidos / chat para tratar dúvidas	2
Não concordam com o pagamento de ART + Anuidade	2
Fiscaliza com o mesmo modelo tradicional, pouco abrangente, não atinge nem mesmo todas as obras (construções)	2
Sistemas complexos, utilização difícil, insegurança (ART e acesso restrito)	2
Não tem como saber o andamento de um processo, motivo do indeferimento de uma defesa	2
Não percebe a fiscalização do Crea-PR, nunca foi fiscalizado, concorrente não é fiscalizado	2
Sentem-se excluídos e não são ouvidos quanto às suas necessidades	2
Processos de fiscalização são muito lentos, demoram anos	2
ARTs precisam ser assinadas e impressas	2

6.2 Priorização de PROBLEMAS

Critério C: citações mais recorrentes

Avaliação:

1=até 2
citações;

2 = 3 a 5
citações;

3 = mais de
5 citações

A	K
PROBLEMA	RECORRÊNCIA (1 A 3) ↓
Textos difíceis de entender, comunicação agressiva, intimidadora (respostas, cartas, ofícios, notificações)	3
Necessidade de ligar, não tem canais rápidos / chat para tratar dúvidas	3
Não concordam com o pagamento de ART + Anuidade	3
Fiscaliza com o mesmo modelo tradicional, pouco abrangente, não atinge nem mesmo todas as obras (construções)	3
Sentem-se excluídos e não são ouvidos quanto às suas necessidades	3
Processos de fiscalização são muito lentos, demoram anos	3
Não informa o que faz do dinheiro, não divulga prestação de contas, qual o investimento em prol da profissão	3
Não fomenta a inovação entre os profissionais / desenvolvimento profissional para inovação	3
Não ajuda na divulgação de profissionais para o mercado de trabalho / inserção profissional	3
Tempo de espera para respostas em dúvidas (tele/web)	3
Confusão com atribuições, não consegue entender o que pode ou não fazer	3
Sistemas complexos, utilização difícil, insegurança (ART e acesso restrito)	3
Dificuldade com formulários, quantidade de formulários, obter assinaturas, entregar documentos	3

6.2 Priorização de PROBLEMAS

Critério D: maior risco/impacto nos quesitos avaliados

Avaliação:
impacto de
reputação;
capacidade de
propagação,
influência,
distorção de
informações

PROBLEMA	AVALIAÇÃO
	IMPACTO (1 A 3)
Textos difíceis de entender, comunicação agressiva, intimidadora (respostas, cartas, ofícios, notificações)	3
Necessidade de ligar, não tem canais rápidos / chat para tratar dúvidas	3
Não concordam com o pagamento de ART + Anuidade	3
Fiscaliza com o mesmo modelo tradicional, pouco abrangente, não atinge nem mesmo todas as obras (construções)	3
Sentem-se excluídos e não são ouvidos quanto às suas necessidades	3
Processos de fiscalização são muito lentos, demoram anos	3
Não informa o que faz do dinheiro, não divulga prestação de contas, qual o investimento em prol da profissão	3
Não fomenta a inovação entre os profissionais / desenvolvimento profissional para inovação	3
Não ajuda na divulgação de profissionais para o mercado de trabalho / inserção profissional	3
Não percebe a fiscalização do Crea-PR, nunca foi fiscalizado, concorrente não é fiscalizado	3
Análise de pedidos que passam pela câmara demoram muito	3
Não percebem prestatividade, disposição para ajudar, colaborar na solução do problema	3
Não luta pelos direitos frente à expansão dos outros conselhos / defesa de atribuições	3
Não ajuda para que as empresas cumpram o salário mínimo profissional / eliminar contratações com títulos não técnicos	3
Informações erradas nos atendimentos, insegurança no atendimento, indução ao erro	3
Defesa de classes / títulos profissionais dentro de uma mesma câmara	3

Resultado geral da priorização

PROBLEMA	PRIORIZAÇÃO				TOTAL
	a) Mais de um tema	b) Mais de um item	c) Mais recorrente	d) Pior impacto	
Necessidade de ligar, não tem canais rápidos / chat para tratar dúvidas	X	X	X	X	4
Não concordam com o pagamento de ART + Anuidade	X	X	X	X	4
Fiscaliza com o mesmo modelo tradicional, pouco abrangente, não atinge nem mesmo todas as obras (construções)	X	X	X	X	4
Sentem-se excluídos e não são ouvidos quanto às suas necessidades	X	X	X	X	4
Textos difíceis de entender, comunicação agressiva, intimidadora (respostas, cartas, ofícios, notificações)		X	X	X	3
Processos de fiscalização são muito lentos, demoram anos		X	X	X	3
Não informa o que faz do dinheiro, não divulga prestação de contas, qual o investimento em prol da profissão	X		X	X	3
Não percebe a fiscalização do Crea-PR, nunca foi fiscalizado, concorrente não é fiscalizado	X	X		X	3
Confusão com atribuições, não consegue entender o que pode ou não fazer	X	X	X		3
Sistemas complexos, utilização difícil, insegurança (ART e acesso restrito)	X	X	X		3
Não fomenta a inovação entre os profissionais / desenvolvimento profissional para inovação			X	X	2
Não ajuda na divulgação de profissionais para o mercado de trabalho / inserção profissional			X	X	2
Análise de pedidos que passam pela câmara demoram muito	X			X	2
Não percebem prestatividade, disposição para ajudar, colaborar na solução do problema	X			X	2
Tempo de espera para respostas em dúvidas (tele/web)	X		X		2
Não tem como saber o andamento de um processo, motivo do indeferimento de uma defesa	X	X			2
Dificuldade com formulários, quantidade de formulários, obter assinaturas, entregar documentos	X		X		2

Abrangência dos itens priorizados

PROBLEMA	TÓPICO INFLUENCIADO (VISÃO DO ENTREVISTADO)		
	BUROCRACIA	INOVAÇÃO	TRANSPARÊNCIA
Necessidade de ligar, não tem canais rápidos / chat para tratar dúvidas	X	X	
Não concordam com o pagamento de ART + Anuidade	X		X
Fiscaliza com o mesmo modelo tradicional, pouco abrangente, não atinge nem mesmo todas as obras (construções)		x	x
Sentem-se excluídos e não são ouvidos quanto às suas necessidades	x		x
Textos difíceis de entender, comunicação agressiva, intimidadora (respostas, cartas, ofícios, notificações)	X	X	X
Processos de fiscalização são muito lentos, demoram anos	x		x
Não informa o que faz do dinheiro, não divulga prestação de contas, qual o investimento em prol da profissão			x
Não percebe a fiscalização do Crea-PR, nunca foi fiscalizado, concorrente não é fiscalizado		x	x
Confusão com atribuições, não consegue entender o que pode ou não fazer	X		x
Sistemas complexos, utilização difícil, insegurança (ART e acesso restrito)	X	X	
Não fomenta a inovação entre os profissionais / desenvolvimento profissional para inovação		x	
Não ajuda na divulgação de profissionais para o mercado de trabalho / inserção profissional		x	
Análise de pedidos que passam pela câmara demoram muito	x		
Não percebem prestatividade, disposição para ajudar, colaborar na solução do problema	x		
Tempo de espera para respostas em dúvidas (tele/web)	x		
Não tem como saber o andamento de um processo, motivo do indeferimento de uma defesa	X		x
Dificuldade com formulários, quantidade de formulários, obter assinaturas, entregar documentos	x		

DESAFIOS

Os problemas priorizados foram segmentados em blocos de atuação e reescritos no formato de desafios: Como podemos?



BLOCO 1: Atendimento e relacionamento

Como podemos...

1. ... prestar atendimento a distância de forma humanizada e rápida?
2. ... aumentar a participação dos profissionais nos processos, e o relacionamento para manifestarem suas necessidades?
3. **... estabelecer uma relação de empatia e colaboração com as necessidades dos profissionais no atendimento?** (*ações em tratamento no Plan. Estrat.*)
4. ... melhorar o processo de entrega de informações solicitadas pelos canais online (web/tele)?
5. ... informar os profissionais sobre o andamento dos processos de fiscalização?

BLOCO 1: Atendimento e relacionamento

Como podemos...

6. ... realizar uma comunicação mais clara e amigável mesmo nos processos formais como ofícios e notificações?
7. ... informar com clareza os profissionais acerca das suas atribuições profissionais?
8. ... informar os profissionais de forma clara e objetiva acerca da arrecadação e dos investimentos do Conselho?

BLOCO 2: Mercado de trabalho



Como podemos...

1. ... fomentar o desenvolvimento dos profissionais com foco na inovação nas profissões?
2. ... ajudar os profissionais a divulgarem seu trabalho para o mercado?

BLOCO 3: Experiência do Usuário

Como podemos...

1. ... **melhorar a experiência dos profissionais na utilização dos sistemas de ART** e de acesso restrito? (*ações em tratamento no Lean Office*)
2. ... melhorar a experiência dos profissionais no processo de solicitação de serviços ao Crea?

BLOCO 4: Fiscalização e deliberativo

Como podemos...

1. ... aumentar a abrangência da fiscalização nas modalidades, concorrentes, especialmente nas obras (construções), de modo que todas sejam fiscalizadas?
2. ... aproximar os profissionais do processo de fiscalização do Conselho?
3. **... obter resultados mais ágeis nos processos de fiscalização, especialmente nos casos gerados a partir de denúncias? (ações em tratamento no Lean Office)**
4. **... otimizar o julgamento de processos (solicitações) que precisam de análise da Câmara Especializada? (ações em tratamento no Lean Office)**

ANÁLISE DE VIABILIDADE

Os problemas priorizados foram analisados com relação à viabilidade de solução

Participação: Superintendente / Gerência do DPLAN

RECAPITULANDO: Problemas priorizados

1. Necessidade de ligar, não tem canais rápidos / chat para tratar dúvidas;
2. Fiscaliza com modelo tradicional, pouco abrangente, não atinge todas as obras (construções);
3. Sentem-se excluídos e não são ouvidos quanto às suas necessidades;
4. Textos difíceis de entender, comunicação agressiva, intimidadora (respostas, ofícios, notificações);
5. Processos de fiscalização são muito lentos, demoram anos;
6. Não informa o que faz do dinheiro, não divulga prestação de contas, qual o investimento;
7. Não percebe a fiscalização do Crea-PR, nunca foi fiscalizado, concorrente não é fiscalizado;
8. Confusão com atribuições, não consegue entender o que pode ou não fazer;
9. Sistemas complexos, utilização difícil, insegurança (ART e acesso restrito);
10. Não fomenta a inovação entre os profissionais / desenvolvimento profissional para inovação;
11. Não ajuda na divulgação de profissionais para o mercado de trabalho / inserção profissional;
12. Análise de pedidos que passam pela câmara demoram muito;
13. Não percebem prestatividade, disposição para ajudar, colaborar na solução do problema;
14. Tempo de espera para respostas em dúvidas (tele/web);
15. Não tem como saber o andamento de um processo, motivo do indeferimento de uma defesa;
16. Dificuldade com formulários, assuntos, obter assinaturas, entregar documentos.

VIABILIDADE: Problemas que **não terão ações específicas**

1	2	3
Confusão com atribuições, não consegue entender o que pode ou não fazer	Crea não fomenta o desenvolvimento profissional para a inovação	Crea não divulga e não ajuda a divulgar vagas no mercado trabalho / inserção
Desafio: Como informar com clareza os profissionais acerca das suas atribuições profissionais?	Desafio: Como proporcionar desenvolvimento profissional com foco em inovação?	Desafio: Como ajudar os profissionais a divulgarem seu trabalho e encontrarem vagas de trabalho?
Por que não? Questão ultrapassa a ação do Crea-PR, precisaria de discussão nacional	Por que não? Não faz parte das 5 funções dos Conselhos, segundo visão do TCU	Por que não? Não faz parte das 5 funções dos Conselhos, segundo visão do TCU

VIABILIDADE: Problemas que **serão tratados depois**

1	2	3
Fiscaliza com modelo tradicional, pouca abrangência; não percebem a fiscalização do Crea	Processos de fiscalização são muito lentos, demoram anos	Análise de pedidos que passam pela Câmara demoram muito
Desafio: Como aproximar os profissionais do processo de fiscalização / aumentar abrangência?	Desafio: Como gerar resultados com mais agilidade na fiscalização, especialmente nos casos de denúncias?	Desafio: Como otimizar o julgamento de pedidos que passam pela Câmara?
Encaminhamento: Será incluído no próximo Planejamento Estratégico	Encaminhamento: Será conduzido como projeto no próximo ano, complementando as ações do Lean Office	Encaminhamento: Já houve melhoria com a adoção do SEI, melhoria virá com revisão individual dos processos (assuntos)

VIABILIDADE: Problemas que **já estão sendo tratados**

1	2
Não percebem prestatividade, disposição para ajudar, colaborar na solução do problema	Sistemas complexos, utilização difícil, insegurança
Desafio: Como estabelecer uma relação de empatia e colaboração com os profissionais?	Desafio: como melhorar a experiência dos profissionais com os sistemas de acesso restrito e ART?
Encaminhamento: Não requer novas interações no momento além daquelas que já estão sendo planejadas / executadas no atual Planejamento Estratégico (plano de CzRM)	Encaminhamento: Diversas melhorias voltadas à experiência do usuário estão sendo tratadas no time relacionado à ART e também pelo GP ART; profissionais não relataram problemas específicos com os demais itens do acesso restrito

Ideação / Prototipação

Após interação no time e com os profissionais, foram definidas as ideias a serem desenvolvidas para os problemas priorizados que devem ser tratados



VIABILIDADE: Problemas para tratamento

1	2	3	4
Necessidade de ligar, não tem canais rápidos/chat para tratar dúvidas	Sentem-se excluídos e não são ouvidos quanto às suas necessidades	Textos difíceis de entender, comunicação agressiva	Não informa o que faz do dinheiro, prestação de contas
Desafio: Como realizar o atendimento para informações relevantes de forma rápida e acessível?	Desafio: Como facilitar a interação dos profissionais com relação às suas necessidades e sugestões?	Desafio: Como adotar uma comunicação mais amigável mesmo nos processos formais como ofícios e notificações?	Desafio: Como informar os profissionais sobre a arrecadação x investimentos, de forma clara e objetiva?
Solução: implantar atendimento via chat, preferencialmente por whatsapp	Solução: canal para sugestões; canal “Fale com o gerente”	Solução: treinamento de linguagem simples; revisão dos ofícios e mensagens de sistema	Solução: divulgação trimestral de resultados; disponível no acesso restrito e aviso por e-mail (exemplo: estatais)

VIABILIDADE: Problemas para tratamento

5	6	7
Muito tempo de espera para respostas (tele/web)	Não tem como saber o andamento de um processo de fiscalização	Dificuldade com formulários, diversidade de assuntos, assinaturas, entregar documentos
Desafio: Como melhorar o processo e o prazo de resposta a dúvidas recebidas pelos canais online?	Desafio: Como informar os profissionais acerca do andamento dos processos de fiscalização?	Desafio: Como melhorar a experiência dos profissionais com suas solicitações?
Solução: facilitar o processo de registro do protocolo; reduzir o tempo de resposta	Solução: implantar processo de envio de notificações sobre o andamento dos processos de fiscalização	Solução: implantar interação online nos protocolos; revisar os formulários online e checklists

Esforço x Impacto

ESFORÇO

Capacitação em
linguagem simples

Revisão dos ofícios
padronizados

Notificações sobre
andamento de
processos de
fiscalização / defesas

Melhoria do prazo de
resposta tele/web

Simplificação do
registro de web
atendimento

Canal "Fale com o
Gerente"

Revisão dos formulários
e checklists

Revisão das
mensagens de
sistema

Canal rápido para
registro de sugestões
de melhoria

Interação online com o
solicitante nos protocolos

Atendimento via chat
/ whatsapp

Divulgação de
prestação de contas
aos profissionais

IMPACTO

APÊNDICE

Resumo das percepções pessoais com detalhamento de perfil



Até 30 anos - parte 1

JOSE, 27 anos, 1 ano registro, Apucarana, civil, neutro com relação à utilidade, Crea é confiável,

ALEXANDRE, 26 anos, registro 2, 28 ARTs, civil, Apucarana, RT

Thomas Gaspar Santana - Eng. civil - Curitiba 6 anos de registro - 30 anos

Wesley Vieira Zmiyewski Eng. eletricitista -Maringá - 4 anos de registro - 24 anos

BUROC.

Documentos assinados, acervos caros, necessidade de assinatura do contratante para baixa e acervo, taxas de ART muito altas

Demora para registrar distrato (baixa de ART não concluída), fiscalização ostensiva lenta e sem abrangência, demora para

as
pelo processo de extensão de atribuições do eng. ambiental

demora nos processos (alteração de endereço demorou alguns dias)

INOV.

Não faz nenhuma ação para acompanhar se o engenheiro está de fato na obra, só verifica a ART

demora para atualizar o sistema de art e o sistema de indicação das atribuições não é detalhado

não possui aplicativos para smartphone funcional para profissionais e empresas e não desenvolve ferramentas diferentes para fiscalizações

TRANSP.

Divulgações complexas, dificuldade para encontrar informações

Saber o que está sendo discutido nas reuniões plenárias e câmaras, não sabe o posicionamento do conselho, mais participação

diferentes decisões das Câmaras para mesmo tipo de obra

não é transp. com relação às fiscalizações. Grande esforço somente para as áreas civis e para demais pouco ou nada

OBS. INTERNA

Sistema online e ART com boa evolução, mudaram sua percepção de inovação

elogiou esta ação disse que é muito importante para o crescimento e evolução de todos e comentou na pesquisa de imagem que é muito arrecador e não se sente confortável com a atuação

cita que sua maior insatisfação é com relação as taxas, muitos encargos para poucos benefícios

ATÉ 30 ANOS PARTE 2

Alexandre Sierra Bugin 27 ANOS
Londrina, 3 anos de registro - eng. civil

Henrique Catuzzo - Eng civil - 4 anos de registro - 27 anos - Toledo

Jardel Werle Gallina - eng. mecânico 7 anos de registro - 25 anos - Pato Branco

Joel Stahl Junior - Eng. civil - Cascavel - 2 anos de registro - 24 anos

BUROC.

órgão caro e sem benefícios

Não sabe porque paga para fiscalizarem ele, comenta que tem obras onde pedreiro ganha mais que engenheiro.

Lento no registro de PJ, retificação de ART, cada dia mais complicado cada atualização pior fica.

INOV.

Comenta que procurou o Crea para ganhar força em trabalho de palestras e ouviu que o Crea não tem nada a ver com isso.

usar aplicativos mais eficazes

Inova em cobrar taxas.não fiscaliza, disse que nunca foi fiscalizado (já fez mais de 30 obras)

TRANSP.

Só se importa com pagamentos, não faz fiscalizações que tragam benefícios e/ou trabalho para engenheiros; não analisa se a ART está correta; den arquivadas

Tem vergonha do Crea, não vê como entidade que defenda, muito pelo contrário: negligente recário.

Deveria usar mais aplicativos divulgando dados como gastos e onde o dinheiro é usado, salários.

Informações rasas e pouco eficazes; colegas não entendem demora em todos os tópicos

OBS. INTERNA

Profissional com muita mágoa por ter visto seu projeto virar nada, mas AINDA tem disposição.

perguntei: vc pensa em algo que, na sua opinião, o Crea seria útil para vc, caso fizesse: não houve respostas.

Disse na Pesquisa de Imagem que Pato Branco não oferece cursos e palestras igual nas outras Regionais

Comentou na pesquisa que muitos colegas estão migrando para CAU pela diferença de competência.

31 a 40 anos - parte 1

ERNESTO, 38 anos, Curitiba, 7 anos registro, eletricitista, EAD não, RT por empresa própria, 50 ARTs, 100% negativo na avaliação

FABIO, 36 anos, Curitiba, 12 anos registro, ambiental, EAD não, 582 ARTs, RT, 100% negativo mas neutro quanto à utilidade

LUIZ, 33 anos, 4 registro, civil, Apucarana, EAD não, RT, 89 ARTs, Crea útil e confiável, porém com problemas

BUROC.

Documentos registro PJ, diferença carga horária modalidades, sem ART multipla para treinamento

Atribuições, sombreamento, respostas ruins das câmaras, sem acesso aos conselheiros, não podem resolver, não há matriz para gestão de áreas contaminadas

Notificado atividades estranhas, defesa acatada Confea e não no Crea, interações com processos lentas e complexas

INOV.

Não tem chat, usa telefone para atender, 2 d.u. para responder msg, não tem canal para buscar profissionais para trabalho

Não interage com MEC, cursos longos e específicos, inovação é algo que deve mudar/melhorar a vida do profissional, não focada em rede social e processo interno

Não fiscaliza todas as obras, não usa meios inovadores para fiscalizar, faltam ações de valorização (inserir no mercado, fiscalizar salário)

TRANSP.

Não sabe onde o dinheiro é aplicado, valor da ART muito alto, sem retorno, sem cursos, acesso NBR, taxa de serviço de acervo, anuidade + ART,

Sem benefícios, convênios, não sabe para que é investido o dinheiro

OBS. INTERNA

Muitas das coisas reclamadas existem ou já foram resolvidas mas profissional não sabe

Não acha que o Crea **NÃO** é transparente, equivocou-se na resposta

Não conhecia a divulgação de produtos no site

31 a 40 anos - parte 2

RUBENS, 39 anos, Ponta Grossa, 12 anos registro, EAD sim, 1 ART (CF), RT, 100% negativo

ANONIMO, 31 anos, 4 registro, Apucarana, RT, 28 ARTs, não é útil, não sabe se é confiável

MARCO AURELIO, 33 anos, 10 registro, civil, Apucarana, 1.734 ARTs, RT, não opina sobre utili/CONF.

CARLOS ALBERTO, 30 anos, 14 anos registro, eletricitista

BUROC.

Processos lentos (4 anos trâmite denúncia emp. sem registro concorrente)

Necessidade de levar documentos pessoalmente

Necessidade de levar documentos pessoalmente

Sistemas complexos, denúncias arquivadas, não luta pelas atribuições dos profissionais (CFT), comunicação ruim nas mídias

INOV.

Sem retorno do investimento, exigência de registro para sua empresa e não para os concorrentes

Não atua para ajudar no desenvolvimento da formação dos profissionais

Não usa assinatura eletrônica/digital, eliminar impressão, não pagar por cada serviço

TRANSP.

Não fiscaliza empresas exigindo registro (para mesma atividade que ele realiza), processos parados muito tempo

Não informa mudanças na legislação, andamento de fiscalizações (principalmente denúncias), não divulga sobre

Informações desencontradas/não claras; interações diversas para resolver um problema; o que é feito do dinheiro; ART + anuidade;

Não faz ações para valorização da profissão na mídia / comunicação

OBS. INTERNA

Profissional com dificuldade para obter informação sobre processos, respostas ruins e burocráticas enviadas por protocolos virtuais

Inovação associada a sistemas; mudou a avaliação após sistema de ART e formulários online (sem entrega presencial)

Profissional muito satisfeito por ter sido ouvido, após tratamento de protocolo virtual com contato telefônico registrou elogio na Ouvidoria

**41 a
50**

**FLAVIO, 47 anos,
Curitiba, Mecânico,
registro 21 anos, não
EAD, 1 ART, RT, neutro
utilidade/credibilidade
, 100% negativas**

BUROC.

**Excesso de
formulários,
assinaturas, só
aparece para
fiscalização e
enviar multas**

INOV.

**Sem aplicação de
novas tecnologias,
ausente do universo
de inovação das
empresas**

TRANSP.

**Sem prestação de
contas, onde vai o
dinheiro,
informações sobre
processos internos,
validação de contas
por controlador**

**OBS.
INTERNA**

**Acima
50
parte 1**

FERES, 65 anos,
Curitiba, Seg.
Trabalho, 39 registro,
EAD sim, 4 ARTs,
Crea não é útil,
100% negativas

IVAN, 62 anos,
Curitiba, civil,
37 registro,
197 ARTs, EAD
não, 100%
negativas

BUROC.

Dificuldade para
acessar/localizar
ARTs e informações
antigas

Informações erradas,
arrolado em processo
ético, informações
agressivas, sem
informação do
andamento do
processo, atendentes
não são prestativos

INOV.

Fiscalização
realizada sem
inovação, não
age para
modernizar a
engenharia

Não promove
palestras/encontros
para ajudar os
profissionais a se
desenvolverem para
innovar

TRANSP.

**Prestação
de contas**

**Prestação
de contas**

**OBS.
INTERNA**

**Acima
50
parte 2**

ROMULO, 52 anos, 26 registro, químico, Curitiba, 6 ARTs, 100% negativas

SERGIO, 62 anos, telecomunicações e seg. trabalho, 13 anos registro, Cascavel, EAD sim, 100% negativas

MARCOS, 51 anos, 25 registro, 1.637 ARTs, agrônomo, Apucarana, RT, Crea é útil, neutro com relação à credibilidade

BUROC.

Formulários, taxas, carimbos; sem agilidade para dúvidas; recuperação de ART

Respostas demoradas nas câmaras, respostas "padrão", texto de lei, atendimento "não pode resolver", fiscalização não entra em contato, só emite multa

Sistema de ART complexo, dúvidas, tem dificuldade com a tecnologia, funcionário com dificuldade para atender e demora na análise da camara (apostilamento)

INOV.

Não faz nada que possa ser útil para a vida profissional, desenvolvimento, fiscalização tradicional, não atua com empresas que geram prejuízos (HESTIA)

Não se atualiza para analisar atribuições, formação mudou mas atribuições continuam iguais

Inovação piorou o uso do sistema, confuso, palavras difíceis, muito tempo para fazer uma ART

TRANSP.

O que é feito com o dinheiro, prestação de contas

Sensação de que defesas não são analisadas, respostas padrão, demora no julgamento, defesa de classes nas câmaras, falta de clareza nas atribuições

Não teve resposta de defesa, auto é mantido sem justificativa, publicações são desorganizadas, difícil encontrar informações, taxa de ART alta

**OBS.
INTERNA**