



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

## **RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

**Processo:** nº 211756/2017

### **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 em questão foi utilizando as seguintes abordagens:

2.1.1 Formulário impresso depositado em urna na sede do Crea-DF e Taguatinga;

2.1.2 Pesquisa disponibilizado no site do Crea-DF [www.creadf.org.br](http://www.creadf.org.br) 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.

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

**2.3 Local:** Sede - Asa Sul/ Escritório – Taguatinga.

**2.4 Períodos de realização da pesquisa presencial:** Meses de novembro/dezembro.

### **3. Resultados:**

3.1 Quanto a categoria de clientes que solicitam serviços ao Crea-DF: Como resultado, obtivemos um retorno de 87 formulários preenchidos por profissionais, representantes de



**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](mailto:creadf@creadf.org.br)  
[www.creadf.org.br](http://www.creadf.org.br)



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

empresas e outros. Desse total, 69 formulários foram respondidos por profissionais e 18 por representantes de empresas.

Avaliação	Quantidade	%
Profissional	69	80,2%
Representante de Empresa	15	17,4%
Estudante	-	-
Outros	02	2,3%

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

3.2 Setor avaliado: **SALA DO PROFISSIONAL** e obtivemos um retorno de 11 formulários preenchidos nesse setor pela CATEGORIA: Profissionais.

3.2.1 Tempo de espera para atendimento:

Avaliação	Quantidade	%
Muito Bom	10	91%
Bom	01	9%
Regular	-	-
Ruim	-	-

3.2.1.1 Dos clientes entrevistados 100% acham o tempo de espera do Crea-DF, excelente (Ponto forte).

3.2.2 Informação prestadas:

Avaliação	Quantidade	%
Muito bom	10	91%
Bom	01	9%
Regular	-	-
Ruim	-	-

3.2.2.1 Em relação informação prestada no atendimento, 100% acham muito bom. (Ponto forte).





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

3.2.3 Avaliações quanto à **agilidade** no atendimento:

Avaliação	Quantidade	%
Muito bom	11	100%
Bom	-	-
Regular	-	-
Ruim	-	-

3.2.3.1 Em relação agilidade no atendimento, 100% acham muito bom. (Ponto forte).

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito bom	9	82%
Bom	1	9%
Regular	-	-
Ruim	-	-

3.2.4.1 Com relação ao grau cortesia atribuído ao atendimento prestado, 82% dos entrevistados consideram muito bom e 9% totalizando 100% consideraram bom e um profissional não avaliou esse quesito. (Ponto forte).

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito bom	-	-
Bom	7	64%
Regular	3	27%





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

Ruim	1	9%
------	---	----

3.2.5.1 No que diz respeito às instalações 64% avaliaram como bom, 27% como regular e 9% como ruim. (Ponto Fraco)

3.2.6 Avaliação quanto cumprimentos de prazo:

Avaliação	Quantidade	%
Muito bom	-	-
Bom	4	36%
Regular	5	46%
Ruim	2	18%

3.2.6.1 No que diz respeito ao cumprimento de prazo juntando o conceito regular e ruim obtivemos um conceito de 64% profissionais avaliaram com insatisfatório. (Ponto Fraco)

3.2.7 Avaliação de qual serviço do Crea você o profissional tem maior dificuldade:

3.2.7.1 Poucos profissionais avaliaram esse quesito apenas 36% dos profissionais, sendo 6% avaliaram a dificuldade no preenchimento da ART e **25% avaliaram ter dificuldade com a solicitação de registro.**

3.2.8 Setor avaliado: **SALA DO PROFISSIONAL** e obtivemos um retorno de 1 formulário preenchidos nesse setor pela CATEGORIA: Representantes de empresa.

3.2.8.1 Foram observados em todas as perguntas um índice satisfatório apresentou apenas dificuldade no serviços de ART e Certidão.

3.3 Setor avaliado: **ATENDIMENTO BALCÃO** obtivemos um retorno de 31 formulários de profissionais e 7 de representantes de empresas total de 38.

CATEGORIA: Profissionais/Representantes de empresas

3.3.1 **Tempo** de espera para atendimento:



**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**

Avaliação	Prof.	Rep.empresa	Total %
Muito Bom	13-42%	4-57%	45%
Bom	8-26%	2-29%	26%
Regular	3-9%	-	8%
Ruim	7-23%	1-14%	21%

3.3.1.2 Utilizando os conceitos de muito bom e bom observamos que 71% acham o tempo de espera do Crea-DF satisfatório. (Ponto Forte)

3.3.2 **Informações** prestadas:

Avaliação	Prof.	Rep.empresa	Total %
Muito bom	21-68%	5-71%	68%
Bom	8-26%	2-29%	26%
Regular	1-3%	-	-
Ruim	1-3%	-	-

3.3.2.1 Em relação informação prestada no atendimento, 94% estão satisfeitos com as informações prestadas. (Ponto Forte)

3.3.3 Avaliações quanto à **agilidade** no atendimento:

Avaliação	Prof.	Rep.empresa	Total %
Muito bom	16-52%	4-57%	52%
Bom	10-32%	2-29%	32%
Regular	5-16%	-	13%
Ruim	-	1-14%	3%

3.3.3.1 Juntando os conceitos de muito bom e bom temos 84% acham o atendimento o ágil. (Ponto Forte)





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

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

Avaliação	Prof.	Rep.empresa	Total %
Muito bom	20-65%	5-71%	66%
Bom	8-26%	2-29%	26%
Regular	1-3%	-	3%
Ruim	2-65	-	5%

3.3.4.1 Com relação ao grau cortesia atribuído ao atendimento prestado, e unindo os conceito de muito bom e bom os profissionais consideram o atendimento em 92% feito com cortesia pelos atendentes. (Ponto Forte)

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

Avaliação	Prof.	Rep.empresa	Total %
Muito bom	6-19%	1-14%	18%
Bom	9-29%	6-86%	39%
Regular	13-42%	-	34%
Ruim	3-10%	-	8%

3.3.5.1 No que diz respeito às instalações podemos observar que 42% avaliaram como regular e ruim. (Ponto Fraco)

3.3.6 Avaliação quanto **cumprimentos de prazo**:

Avaliação	Prof.	Rep.empresa	Total %
Muito bom	6-19%	-	16%
Bom	7-23%	3-43%	26%
Regular	8-26%	3-43%	29%
Ruim	10-32%	1-14%	29%





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

3.3.6.1 No que diz respeito ao cumprimento de prazo foram observado que 58% profissionais avaliaram como ruim. (Ponto Fraco)

3.3.7 Avaliação de qual serviço do CREA o profissional tem maior dificuldade:

3.3.7.1 19% dos profissionais avaliaram dificuldade no preenchimento da ART e 6% avaliaram ter dificuldade para retirar certidão, observamos que o serviço com maior dificuldade foi solicitação de registro com 38%, 23% não especificaram o serviço, e 14% não avaliaram.

**Comentários:**

- Emissão de Cat e demais serviços do Dep. Técnico tem muita morosidade e quase sempre os prazos não são cumpridos. As AR's quase nunca chegam à residência. Simples exigências poderiam ser resolvidas e solicitadas por e-mail, mas preferem enviar.
- Atendimento via telefone não existe. Por três dias tentei contato sem obter êxito.
- Meu Registro, fiquei até um mês esperando meu processo ser aprovado.
- Atendimento de ART via telefone, para suporte ou qualquer outra demanda é péssima.
- O registro, que deveria ficar pronto em 20 dias úteis demorou 2 meses e meio.
- Atendimento por telefone (ART) é ruim.
- CAT - Falta profissionalismo nos atendentes do balcão exceto um rapaz THIAGO, os demais são todos moleques... Atendem a gente muito mal, usando o celular, vendo vídeos e conversando no celular e etc... Admiro-me como uma instituição como o CREA manter funcionários com essas atitudes.

3.4 Setor avaliado: **PROTOCOLO** e obtivemos um retorno apenas de 5 formulários preenchidos nesse setor pela CATEGORIA: Profissionais .

3.4.1 Foram observados nas primeiras 4 perguntas um índice de 100% de satisfação na 5ª pergunta (instalações) e 6ª pergunta (prazos) 60% de satisfação e na 7ª pergunta avaliaram **em 40% reclamaram da dificuldade para conseguir a carteira definitiva.**

3.4.2 Setor avaliado: **PROTOCOLO** e obtivemos um retorno apenas de 1 formulário preenchido, nesse setor pela CATEGORIA: Representante de empresa.

3.4.2.1 Foram observados em todas as perguntas um índice de 100% de satisfação.

3.5 Setor avaliado: **DTE** obtivemos um retorno de apenas de 3 formulários preenchidos nesse setor pela CATEGORIA: Profissionais .





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

3.5.1 Foram observados em todas as perguntas uma avaliação (tempo, informações, agilidade, cortesia, instalações e prazos) no conceito regular e ruim de 54% e na 7ª pergunta avaliaram em 67% a dificuldade para conseguir uma CAT e 33% dificuldade em conseguir o REGISTRO.

3.6 Setor avaliado: **COBRANÇA/DIC** e obtivemos um retorno apenas de 19 formulários preenchidos e 6 formulários preenchidos por representantes de empresa.

CATEGORIA: Profissionais/ Representantes de empresas.

3.6.1 **Tempo** de espera para atendimento:

Avaliação	Prof.	Rep.empresa	Total %
Muito Bom	13-68%	02-33%	60%
Bom	6-32%	04-67%	40%

3.6.1.1 Utilizando os conceitos de muito bom e bom observamos que 100 % acham o tempo de espera do Crea-DF excelente. (Ponto Forte)

3.6.2 **Informações** prestadas:

Avaliação	Prof.	Rep.empresa	Total %
Muito bom	13-68%	6-100%	76%
Bom	6-32%	-	6%

3.6.2.1 Em relação informação prestada no atendimento, 82% estão satisfeitos com as informações prestadas. (Ponto Forte)

3.6.3 Avaliações quanto à **agilidade** no atendimento:

Avaliação	Prof.	Rep.empresa	Total %
Muito bom	12-63%	4-67%	64%
Bom	7-37%	2-33%	36%

3.6.3.1 Juntando os conceitos de muito bom e bom temos 100% dos clientes avaliaram a DIC com atendimento ágil. (Ponto Forte)

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

Avaliação	Prof.	Rep.empresa	Total %
-----------	-------	-------------	---------







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

Muito bom	13-68%	6-100%	76%
Bom	4-21%	-	21%
Regular	2-11%	-	11%

3.6.4.1 Unindo os conceito de muito bom e bom o profissional considera o atendimento em 97% feito com cortesia pelos atendentes. (Ponto Forte)

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

Avaliação	Prof.	Rep.empresa	Total %
Muito bom	5-27%	2-33%	28%
Bom	9-47%	4-67%	52%
Regular	5-26%	-	26%
Ruim	-	-	

3.6.5.1 No que diz respeito às instalações podemos observar que 80% satisfação. (Ponto Forte)

3.6.6 Avaliação quanto **cumprimentos de prazo**:

Avaliação	Prof.	Rep.empresa	Total %
Muito bom	-	-	-
Bom	6-32%	2-33%	32%
Regular	8-42%	1-17%	36%
Ruim	5-26%	-	26%

3.6.1 No que diz respeito ao cumprimento de prazo foram observado que 62% profissionais avaliaram insatisfatório. (Ponto Fraco).

3.7 Avaliação de qual serviço do Crea o profissional tem maior dificuldade:

3.7.1 32% dos profissionais avaliaram dificuldade no preenchimento da ART e 11% avaliaram ter dificuldade para retirar certidão, e 7 % não especificaram o serviço, e 50% não marcaram que não tem dificuldade em nenhum serviço.





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

3.8 Setores avaliados:

3.8.1 **Fiscalização** foram preenchidos 2 formulários nesse setor pela CATEGORIA: Representante de empresa .

3.8.1.1 Foram observados em todas as perguntas uma avaliação (tempo, informações, agilidade, cortesia, instalações e prazos) juntando os conceito, muito bom e regular obtivemos 90% e na 7º pergunta não houve avaliação.

3.8.2 **DTE** e obtivemos o preenchimento de 1 formulário na CATEGORIA: Representante de empresa

3.8.2.1 Avaliou em Ruim apenas a sexta pergunta (prazos) e deixou um comentári demora na análise e conclusão dos processos isso precisa melhorar”.

4. Pesquisa disponibilizada no site do Crea-DF ([www.creadf.org.br](http://www.creadf.org.br)). Obtivemos 60 participantes.

Nº	Perguntas	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim
1º	Registro de ART on-line	10	20	22	08
2º	Consulta ao andamento de processos/protocolo	10	24	10	16
3º	Emissão de Certidões de Quitação	13	31	10	06
4º	Demais serviços on-line	10	25	14	11
5º	Facilidade de acesso aos serviços on-line	11	27	12	10

4.1 Os gráficos a seguir apresentam a pesquisa efetuada no site [www.creadf.org.br](http://www.creadf.org.br)

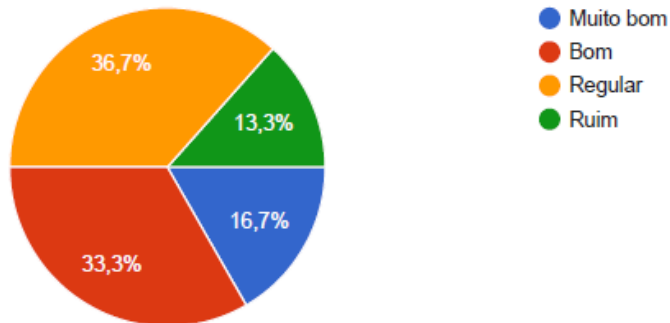




**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal**

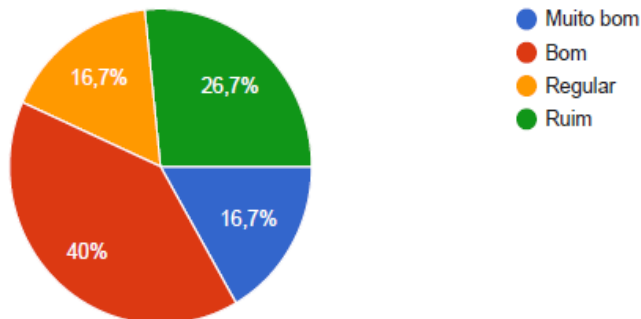
### 1 - Registro de ART on-line

60 respostas



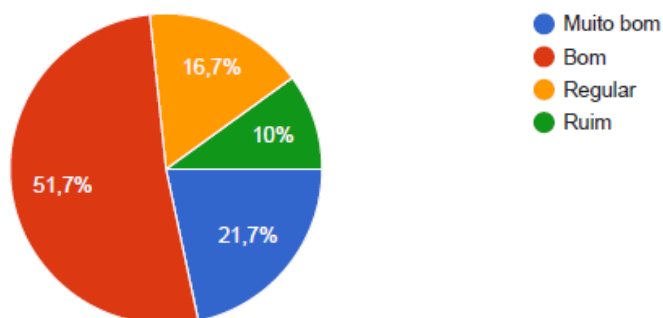
### 2 - Consulta ao andamento de processos/protocolo

60 respostas



### 3 - Emissão de Certidões de Quitação (CRQPF ou CRQPJ)

60 respostas

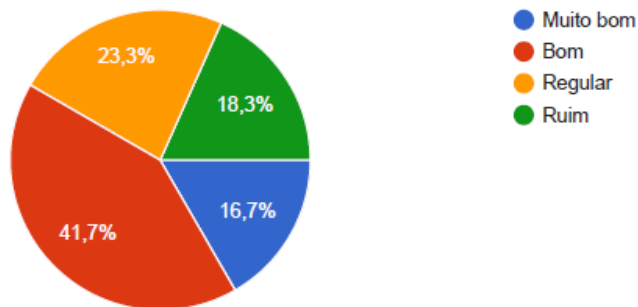




**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal**

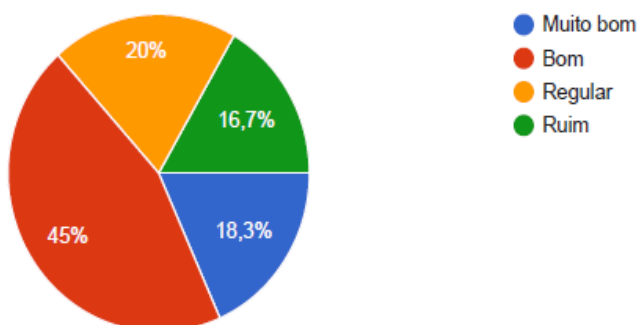
#### 4 - Demais serviços on-line

60 respostas



#### 5 - Facilidade de acesso aos serviços on-line

60 respostas



4.2 Alguns clientes responderam a 6º pergunta relacionando sugestões para melhoria dos serviços on-line disponibilizados.

4.2.1 As “Respostas” dadas são pertinentes a esse Departamento as demais sugiro encaminhar as assessorias/ departamento ou divisões correspondentes.

SUGESTÃO	
1º	A demora nos serviços de protocolo é muito grande. Teria que ter data limite para cada departamento fazer uma atividade de protocolo. <b>Resposta:</b> Carta de serviço e-mail enviado 12/03/2018
2º	Avalio todos os serviços como ruins. <b>Resposta:</b> Encaminhei email ao profissional 12/03/2018.
3º	Disponibilizar uma página que relacione todos os serviços on-line por categoria, mas que seja





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

	visível ao acessar. <b>Resposta:</b> Solicitado ATI - Requisição nº 931058.
4º	Rapidez na análise da ART, pois demora muito para liberação do boleto para pagamento. Deveria ser totalmente on line, ou seja liberando os tópicos dos serviços de acordo com a atribuição do profissional, não necessitando de uma análise de terceiros. As vezes precisa-se de fazer uma ART no final de semana que vai ser liberada só no próximo dia útil. <b>Resposta:</b> Em estudo relatório entregue em janeiro/2018 a presidente.
5º	Itens da ART muito engessados, dificultando preenchimento, precisa ser reavaliado e modernizado <b>Resposta:</b> Hoje as atividades são liberadas após a conferência ou necessidade do profissional, o que gera dúvida no preenchimento feito pelo profissional. Aguardado novo sistema (Mútua)
6º	Poderiam fazer chat online, pois ligar para o CREA-DF é impossível. <b>Resposta:</b> Em processo licitatório.
7º	Uma modernização do sistema, sugiro incluir nos campos de preenchimento dos dados do Contratante e da Obra/serviço, um botão "Repetir dados do contratante". Nos casos dos endereços serem os mesmos, o preenchimento fica mais prático. <b>Resposta:</b> Foi solicitado ATI em 08/02/2018 requisição nº 841786. <b>ATENDIDO EM 11/04/2018</b>
8º	Teria que ter uma tabela base nos preços dos serviços a serem realizados pelos profissionais. <b>Resposta:</b> Verificar a possibilidade junto as Câmeras.
9º	1. Passar de 80 dias para registrar a ART de uma Tripla (empresa), para 01 dia. 2. Atestado sair com 02 dias. 3. Registro de ART sair na mesma hora apresentar o comprovante de pagamento. <b>Resposta:</b> Verificar a possibilidade junto a Diretoria/Câmaras.
10º	Sugiro que seja disponibilizada uma tabela de honorários para guiar os novos profissionais e nivelar o mercado. <b>Resposta:</b> Verificar a possibilidade junto a Diretoria/Câmaras.
11º	Um Vídeo explicando o que significa cada campo da ART e quando utilizar. <b>Resposta:</b> Vídeo já se encontra elaborado, link enviado ao profissional.
12º	A consulta a processos emite status incompreensíveis, do tipo "Na gaveta". <b>Resposta:</b> Foi encaminhado CREA expresso nº 205 em 16/08/2017, orientando não colocar esse tipo de informação. Diante do fato, foi aberta uma não conformidade nº 379.
13º	MELHORAR INTEIRAMENTE A ART ONLINE <b>Resposta:</b> Aguardando novo sistema de ART (Mútua)
14º	a)A forma de preenchimento da ART deveria ser mais fácil para agilizar o processo. b)Deveria permitir colocar mais caracteres no campo Observações da ART, nem sempre consigo descrever nos caracteres disponíveis o que está englobado na ART emitida. c)Deveria ter somente 01 modelo de ART nacional e não cada estado ter um modelo on-line com preenchimento diferentes. Utilizo o CREA-PR e o CREA-DF e sinto muita diferença entre as duas. d) Poderia permitir a exclusão das ART's que apresentam algum erro na digitação ou de dados e que já foram verificadas pelo CREA (emitido boleto), porém que não foram pagas ainda. e) Excluir o processo de verificação da ART para emissão do boleto de pagamento, no Modelo do CREA - PR a emissão do boleto é imediato após o profissional confirmar as informações. A qualquer momento do processo (antes do pagamento da ART), a ART que está em elaboração pode ser excluída ou usada como modelo para gerar uma nova ART da obra. <b>Resposta:</b> Aguardando novo sistema de ART (Mútua)





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

15°	Quando temos um problema e precisamos entrar em contato com o CREA DF, é um terror. É o pior CREA do Brasil em atendimento telefônico. Por e-mail a demora é grande também <b>Resposta:</b> Foi apresentado novo projeto para melhorias no atendimento nº 206639/2017 - Não aprovado - Aguardando novo sistema de ART (Mútua)
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.2.2 O item abaixo identifica os profissionais que fizeram as sugestões acima.

Item	Nome	Telefone	Email
1°	Deivid Cristiano	61985238043	deividccf@hotmail.com
2°	Ednaldo S. L Rodrigues	(61)981349528	Ssllrodrigues@gmail.com
3°	Valesto	998280852	valestosantos@gmail.com
4°	Adriano	983031215	adrianogalv@gmail.com
6°	Carla	6198117-5161	carlaproj@gmail.com
10°	Lucas	61 999466220	lucas.foliveira@catolica.edu.br
13°	Reginaldo Farias Soares	983444141	satgeo.agrimensura@gmail.com

## 5. Conclusão:

5.1 Após análise, constatamos que por intermédio dos números apresentados, em suas respectivas representações gráficas, podemos aferir o significativo grau de satisfação de nossos clientes, nos vários quesitos avaliados, permanecendo os indicadores em torno de 78%.

5.2 PUNTO FORTE: No quesito: “**CONFIANÇA NAS INFORMAÇÕES PRESTADAS**” tem demonstrado ser um dos mais elevados percentuais apontados por nossos clientes, sendo 98% de satisfação. Segundo quesito: “**CORTESIA NO ATENDIMENTO**” temos uma satisfação de 96%. Terceiro quesito: “**À AGILIDADE NO ATENDIMENTO**” temos uma satisfação de 94% e o quarto quesito: “**TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO**” temos uma satisfação 90%. Ficando evidenciado que os nossos clientes avaliam nosso atendimento como muito satisfeito somando-se os conceitos “muito Bom e Bom”.



**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**

5.3 PONTOS CRITICOS: 33% dos clientes avaliaram as **instalações** do CREA como insatisfatórias e 58% dos clientes avaliaram insatisfatório **os prazos** estabelecidos pelo Crea-DF, o qual demonstrou um índice muito alto. Observa-se também, que os **serviços que apresentam maiores reclamações são:**

- ART's em torno de 50%
- REGISTRO junto ao Crea-DF 33%.

5.4 Melhorias/Propostas:

5.4.1 Foi aprovada a contratação do sistema de CHAT, visando melhorar a prestação dos serviços oferecidos, alavancar a qualidade no atendimento e, conseqüentemente, o nível de satisfação dos usuários junto aos serviços prestados pelo CREA-DF, como telefonia e sistema de ART, sendo uma ferramenta para resgatar a credibilidade da Instituição perante a sociedade.

5.4.2 A partir de fevereiro de 2018, contaremos com um estagiário para fazer uma triagem junto ao totem. Tem como finalidade ajudar ao cliente que muitas vezes sai descontente e duvidoso quanto aos serviços e produtos oferecidos, por falta de um diálogo sintonizado, o chamado feedback, levando para si, e disseminando para os demais, uma imagem negativa da instituição. Dessa forma, contribuirá para uma melhor qualidade no atendimento. Contaremos também com um colaborador do Departamento Técnico – DTE, para atendimento na sala do profissional. Acreditamos que teremos um grande avanço na qualidade e satisfação do cliente.

5.4.3 Enfim, informamos que o Departamento de Documentação e Atendimento-DDA, encaminhou email aos clientes que deixaram contato, para agradecer as sugestões e esclarecer as reclamações. Estaremos também, estudando mais ações para melhorar os indicadores.

Brasília, 14 de março de 2018.

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