



Relatório Ouvidoria 70ª Soea / 8º CNP

UM COMPROMISSO COM OS PROFISSIONAIS E COM A SOCIEDADE.

OUVIDORIA

0800 644 2100

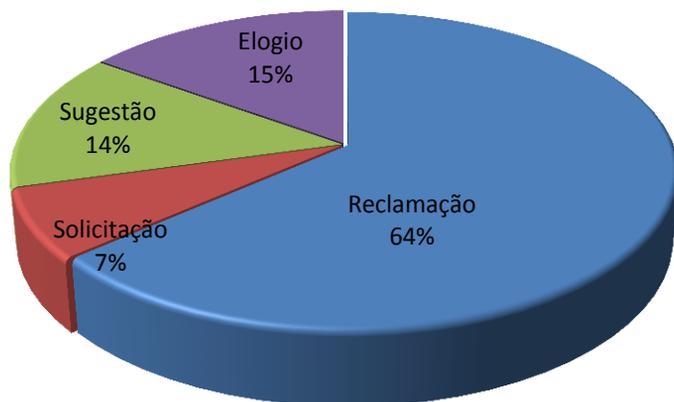
CREA-RS

Relatório Ouvidoria 70ª



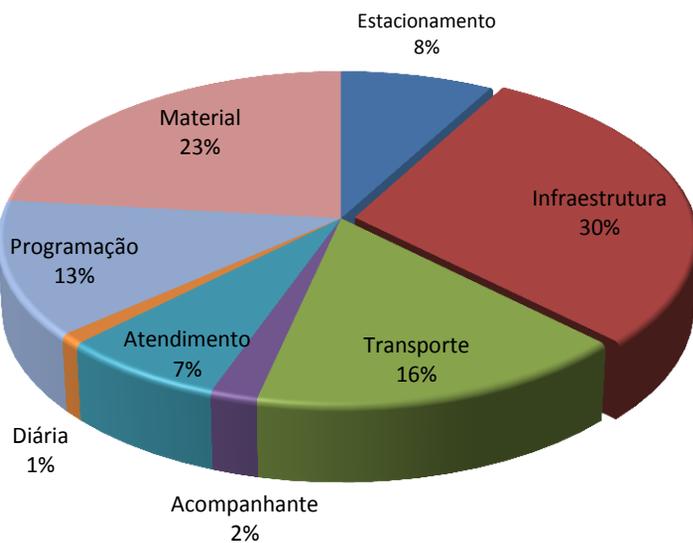
Tipificação

Reclamação	63
Solicitação	7
Sugestão	14
Elogio	15
Total	99



Assuntos

Estacionamento	8
Infraestrutura	29
Transporte	16
Acompanhante	2
Atendimento	7
Diária	1
Programação	13
Material	23
Total	99



Relatório Ouvidoria 70ª



Reclamações – 64%

A maioria das demandas trata de reclamações em relação à indisponibilidade de material que deveria ser entregue aos participantes ou ainda material danificado ou de qualidade ruim. Houve também significativo número de reclamação dos atrasos ou das faltas dos ônibus/vans no local programado:

Material:

- Falta de material na mochila (bloco, caneta ou camiseta).
- Mochila indisponível na hora do cadastramento .

Infraestrutura:

- Falta de cadeiras ou poltronas nos corredores.
- Cobrança de estacionamento.
- Ausência de caixas eletrônicos.
- Falta de segurança no Estacionamento (carros arrombados/furtos).
- Falta de pontos de energia elétrica.
- Cobrança de valor ou impedimentos de entrada de acompanhante (esposa/marido).



Elogios – 15%

Os elogios totalizaram 15% das demandas registradas e são destinados a várias áreas da organização do evento como podem ser observado abaixo:

Infraestrutura:

- Organização do evento, limpeza dos banheiros, comida de qualidade e bem servida, os orientadores bem educados, o transporte (translado Aeroporto-evento) impecável.
- Comida ótima, estrutura do local do evento muito boa.

Programação:

- Qualidade das palestras
- Coordenação do evento. Muito organizado e com os horários cumpridos.

Atendimento

- Atuação do Eng. Democracildo C. Kilpp, componente do grupo de apoio aos congressistas da 70ª Soea, em virtude de ter envidado todos os esforços no sentido de mudança de hotel, inclusive utilizado o seu veículo particular na procura de melhores acomodações em Gramado/RS.
- Atendimento rápido na solicitação de colocação de cadeiras e bancos nos corredores.
- Atendimento rápido para isenção do valor do estacionamento
- Atendimento prestado pela equipe de apoio, especialmente para o Sr. Rodrigo que auxiliou com informações e encaminhamentos corretos.
- Evento muito bem organizado e muito bem assistido.
- Auxílio para localização de tablete perdido.
- Departamento de Comunicação e MKT pela rapidez das publicações.
- Instalação de Ouvidoria para auxiliar profissionais na resolução dos problemas.

Relatório Ouvidoria 70ª Soea



Sugestões – 14%

São demandas que sugerem melhoria para eventos futuros na infraestrutura e na programação:

Infraestrutura:

- Colocação de caixas eletrônicos e telefones para entrega de medicamentos haja vista a dificuldade de locomoção para o centro da cidade.
- Contratação de recicladores junto com a organização, para melhor aproveitamento do material descartado.
- Mais pontos de energia para carregar equipamentos (notes, celulares).
- Instalação de Lan House ou secretaria para uso dos participantes com internet e impressora, com algum tipo de controle de tempo de uso para evitar abusos.
- Colocação de painel que indique a quantidade de participantes para que se possa acompanhar o quórum pra votação.
- Colocação de mais lixeiras.
- Colocação de mais cadeiras, bancos ou poltronas pelos corredores .
- Estacionamento: Identificação de vaga para veículos oficiais ou especiais de embarque e desembarque pra evitar constrangimentos e brigas na hora de estacionar. Marcação vaga para portadores de necessidades especiais.
- Inclusão de hotéis/pousadas nas rotas do ônibus que fizeram o transporte para o local do evento.

Programação:

- Integração do profissionais empreendedores oferecendo espaço e oportunidade para estes se conhecerem, conhecerem os produtos, os serviços e as inovações tecnológicas. Assim, sugere-se que tenha um balcão de negócios, stand, indicador profissional e rodada de negócios. São ações para fortalecer a ideia do engenheiro empreendedor.
- Aproveitar a oportunidade de grande eventos para criar fóruns de discussão entre os profissionais com interesses em comum. Mesas redondas e demais formas de Interatividade entre os profissionais participantes do evento.

Relatório Ouvidoria 70ª



Solicitações

As demandas de solicitações foram poucas (7%). Foram pedidos de inclusão de determinados locais nos roteiros de ônibus e vans que fizeram o transporte para o Serra Park dos participantes. Também houve solicitações de cópias das palestras e materiais utilizados nas apresentações.

Programação:

- Cópia ou disponibilização de toda a palestra do ex-Ministro Ayres Brito .

Infraestrutura:

- Solicitação de ventiladores nos auditórios/salas de reunião em razão do excessivo calor.
- Colocação de pontos de energia elétrica.

Material:

- Solicitação de material que estava indisponível na hora do cadastramento.

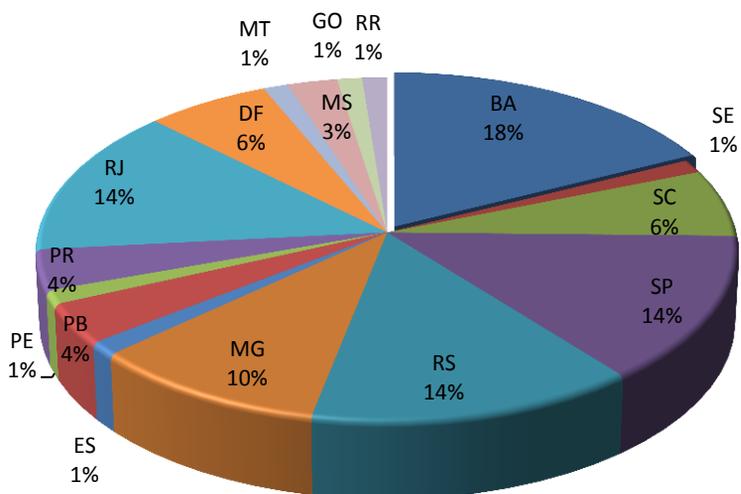
Transporte:

- Solicitação de alteração de roteiro de ônibus e vans incluído novos pontos em pousadas e hotéis.

Relatório Ouvidoria 70ª



Origem	
BA	14
SE	1
SC	5
SP	11
RS	11
MG	8
ES	1
PB	3
PE	1
PR	5
RJ	11
DF	5
MT	1
MS	2
GO	1
RR	1
Não identificado	18





Ouvidores na 70ª Soea



Ouvidores Jesse Rodrigues de A. Barros do Crea-MT, Selma Diniz do Crea-BA, Rolf Gustavo Meyer do Crea-PR, Matildes das Graças F. Portela do Crea-DF, Ivo Antunes do Crea-SP, Ana Vasconcelos do Crea-RS e Luzimar Pereira da Mútua de Brasília

Ouvidora Alméria Saraiva Victoria Carniato, Crea-PB também visitou stand da Ouvidoria.



“Manifesto minha surpresa, satisfação e alegria ao ver instalado logo na entrada do evento, o portal da Ouvidoria do CREA-RS. Demonstra a seriedade com que vocês executam esta difícil tarefa de ouvir as várias reclamações ao nosso Sistema Confea/CREA e os poucos elogios e sugestões dos profissionais, empresas e leigos que necessitam dos serviços dos Conselhos.”

*Rolf Gustavo Meyer
Ouvidor CREA-PR”*



Equipe Ouvidoria na 70ª Soea



Ana Vasconcelos e Marcelo Leal