



**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL - CREA-RS**  
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO DA ENGENHARIA E DA AGRONOMIA  
Rua São Luís, 77 - Bairro Santana | Porto Alegre (RS) | CEP 90620-170 | Fone: (51) 3320-2100  
- www.crea-rs.org.br

**Reunião:** Reunião Ordinário da Diretoria N° 11/2020

**Decisão N°:** D/RS - 95/2020

**Data:** 05/11/2020

**Interessados:** Ouvidoria (OUV) ; Gerência de Protocolo e Acervo Técnico (GRAT) ; Gerência de Fiscalização (GFIS) ; Gerência de Registro (GREG) ; Gerência das Inspetorias (GINP) ; Gerência de Tecnologia da Informação (GTIN) ; Gerência Executiva do Colegiado (GEXC)

**Referências:** 2020.000009341-8

**Ementa:** aprova no mérito, a imediata execução do projeto de atendimento geral do Crea-RS oriundo do Serviço de Informação proposta pela Ouvidoria e em relação a criação do Núcleo de Informações será objeto de pauta da próxima reunião da Diretoria.

### **DECISÃO DA DIRETORIA DO CREA-RS**

**A DIRETORIA DO CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - CREA-RS**, na 11ª reunião ordinária realizada no dia 05 de novembro de 2020, em modalidade híbrida (remotamente e fisicamente nas dependências da sede do Crea-RS), em consequência da suspensão das atividades presenciais na sede deste regional, proveniente de medida adotada pela atual gestão, em caráter emergencial de segurança da saúde pública acerca da pandemia do COVID-19 (Coronavírus). Ao apreciar a proposição apresentada pela Superintendente Institucional e Gerente de Gabinete, Aline Brião do Amaral, que explicou a solicitação do Serviço de Informações da Ouvidoria, registrado no processo SEI nº 2020.000009341-8. Considerando o problema de atendimento pela central 2100 e 2103 (atualmente sem telefonistas); considerando que em 2019 constam nos registros da TI que mais de 8000 ligações foram perdidas; considerando o impacto negativo na imagem do Conselho pelas dificuldades de contato com o Crea-RS; considerando que as equipes das diversas áreas estão sobrecarregadas com solicitações de informações que constam no site e que podem ser filtradas e respondidas sem necessidade de atendimento específico da área; considerando que não haverá custo na implantação e que o Conselho já possui os itens necessários para implantação restando apenas a revisão e alinhamento das respostas com as áreas para ajustes das descrições e ícones dos departamentos listados no catálogo; considerando a solicitação de análise e autorização para implantação do projeto Atendimento Geral do Crea-RS; considerando a sugestão de que o Serviço de Informação, em que a empregada Michele Guerreiro é a responsável, seja alterado para Núcleo de Informações; considerando que a alteração de nome no organograma para “Núcleo de Informação” impacta a diferença de Função Gratificada; considerando a importância do sistema apresentado para o mundo empresarial, no qual vai elevar o nível de acesso e qualificar o atendimento; considerando a possibilidade de estudo de criação de um Call Center, **DECIDIU**, por unanimidade: **a)** aprovar no mérito, a imediata execução do projeto de Atendimento Geral do Crea-RS do Serviço de Informação proposta pela Ouvidoria; e **b)** em relação a criação do Núcleo de Informações será objeto de pauta da próxima reunião da Diretoria. **Presidiu a reunião o 1º Vice-Presidente no Exercício da Presidência, Engenheiro Agrônomo PAULO RIGATTO. Votaram favoravelmente os diretores**

**conselheiros:** Eng. Eletricista e Téc. Eletrônica Ronaldo Witter Madruga e o Eng. Agr. Duphe Pinheiro Machado Neto.

Cientifique-se e cumpra-se.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO RIGATTO, 1º Vice-Presidente no Exercício da Presidência**, em 12/11/2020, às 14:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.crea-rs.org.br/validar.html>, informando o código verificador **0312241** e o código CRC **DC831BB5**.

Referência: Processo nº 2020.000009109-1

SEI nº 0312241

Local: Porto Alegre