



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO CEARÁ – CRA-CE

RESOLUÇÃO CRA-CE Nº 12, DE 17 DE NOVEMBRO DE 2023.

Institui o Grupo de Trabalho de Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação do Cliente do Conselho Regional de Administração do Ceará – CRA-CE.

O CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO CEARÁ – CRA-CE, no uso de suas atribuições, que lhe conferem a Lei nº 4.769/65, de 09 de setembro de 1965, o Regulamento aprovado pelo Decreto nº 61.934, de 22 de dezembro de 1967, e o seu Regimento Interno aprovado pela Resolução Normativa CFA nº 477, de 18 de fevereiro de 2016;

CONSIDERANDO o disposto no art. 10, §3º, e o art. 18, inciso V, ambos do supracitado Regimento Interno do CRA-CE;

CONSIDERANDO a oportunidade de realizar uma Pesquisa de Satisfação do Cliente sem custo ou ônus para o CRA-CE, a ser conduzida pela empresa Strategy;

CONSIDERANDO a importância de se mapear o perfil comportamental e de utilização dos clientes do órgão, identificando suas reais necessidades, analisando suas experiências de uso para o aprimoramento dos processos internos, otimização dos canais de relacionamento e alinhando as expectativas dos clientes aos serviços oferecidos pelo CRA-CE;

CONSIDERANDO a deliberação do Plenário do CRA-CE, em sessão ordinária ocorrida em 19 de outubro de 2023;

RESOLVE:

Art. 1º - Constituir um Grupo de Trabalho para o acompanhamento da Pesquisa de Satisfação do Cliente, com a finalidade de monitorar e avaliar os resultados obtidos, propondo ações apropriadas para melhoria contínua.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO CEARÁ – CRA-CE

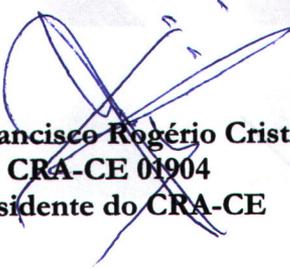
Art. 2º - Designar para comporem o referido Grupo de Trabalho:

- Tecnol. Giovane Vieira de Castro, CRA-CE n. 6-00149, Coordenador;
- Adm. Lamarck Mesquita Guimarães, CRA-CE n. 05125, Vice-Coordenador;
- Adm. Francisco Rogério Cristino, CRA-CE n. 01904, membro;
- Adm. Roberto Capelo Feijó, CRA-CE n. 02585, membro;
- Adm. Marcos James Chaves Bessa, CRA-CE n. 07161, membro;
- Adm^a. Maria Conceição Aparecida de Araújo, CRA-CE n. 11430, membro.

Art. 3º - Este Grupo de Trabalho terá vigência até 31 de janeiro de 2024.

Art. 4º - Esta Resolução entra em vigor nesta data.

Fortaleza/CE, 17 de novembro de 2023.


Adm. Francisco Rogério Cristino
CRA-CE 01904
Presidente do CRA-CE