

## I PESQUISA DE COMUNICAÇÃO DO CREFITO-7

### Apresentação

Cientes das transformações trazidas pelas novas tecnologias nos hábitos de busca e consumo de informação, e comprometidos em tornar a comunicação institucional mais assertiva e eficaz, apresentamos os resultados da **I Pesquisa de Comunicação do CREFITO-7**. As informações obtidas são fundamentais para embasar decisões estratégicas e promover ações que fortaleçam o relacionamento entre o CREFITO-7 e os profissionais.

Este relatório reúne dados coletados entre agosto e setembro de 2024, com o objetivo de compreender o perfil dos profissionais e suas expectativas em relação à comunicação do Conselho. O levantamento contou com a participação de **310 respondentes**, um número considerado satisfatório para análise estatística da amostra.

É importante ressaltar que os resultados apresentados no relatório são uma amostra dos principais achados da pesquisa. Desde o início da gestão, foram promovidas diversas ações voltadas para o fortalecimento do diálogo com os profissionais, a melhoria dos formatos e linguagens utilizados, e o aperfeiçoamento dos canais e meios oficiais de comunicação. Nosso compromisso é assegurar que as informações de interesse das categorias sejam transmitidas de maneira clara, eficiente e acessível.

Dentre as ações já realizadas, destacam-se a criação do Canal de WhatsApp para atendimento direto aos profissionais, a reestruturação do Portal do Profissional, os projetos Escuta Ativa e CREFITO-7 em Movimento, além de outras melhorias que estão em andamento e serão anunciadas em breve como parte do planejamento estratégico a ser divulgado.

Agradecemos a todos que participaram, demonstrando que a colaboração é essencial para o crescimento e fortalecimento de nossas categorias. Este é apenas o começo de um ciclo de melhorias que beneficiarão não só os profissionais, mas também a sociedade como um todo.

Juntos, construiremos um CREFITO-7 mais conectado, e para TODOS!

Salvador, 06 de janeiro de 2025

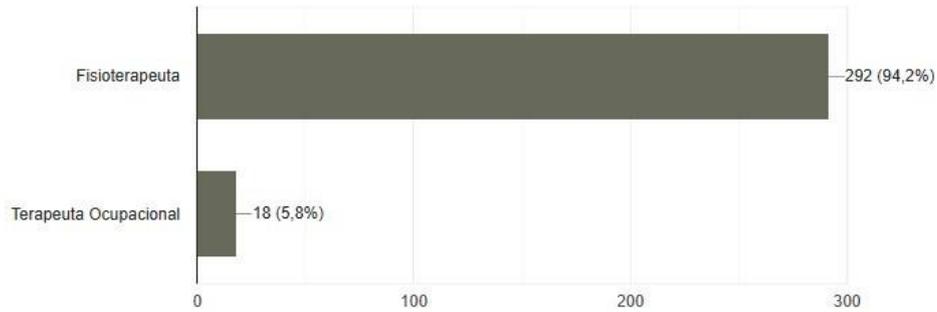
**Assessoria de Comunicação – ASCOM**  
**Comissão de Comunicação do CREFITO-7**

## DADOS DOS RESPONDENTES

Qual a sua profissão?

310 respostas

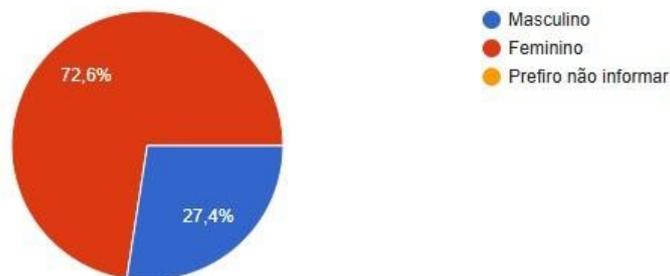
 Copiar gráfico



Qual o seu sexo?

310 respostas

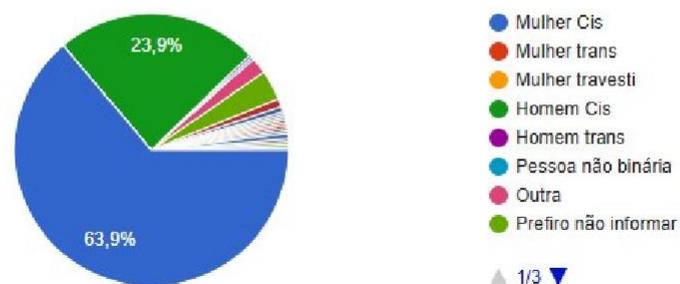
 Copiar gráfico



Qual seu gênero?

310 respostas

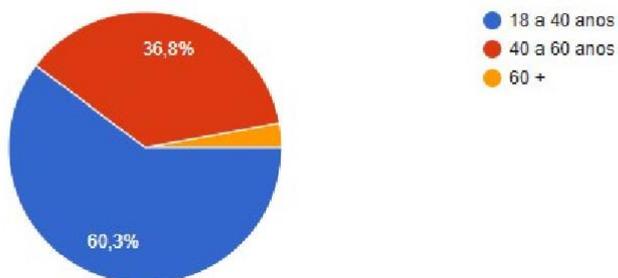
 Copiar gráfico



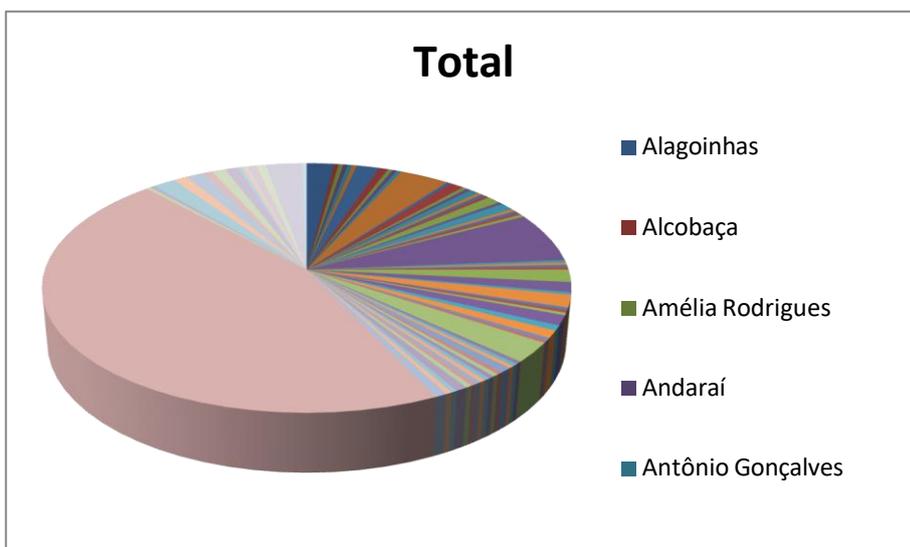
Qual a sua faixa etária?

 Copiar gráfico

310 respostas



Em qual cidade trabalha atualmente?



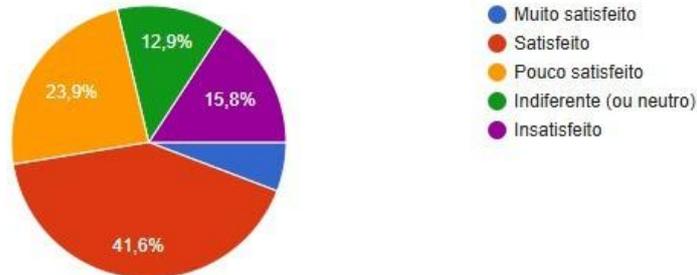
Conferir relação completa em anexo.

## DADOS GERAIS

De forma geral, o quanto você está **satisfeito com a comunicação** do CREFITO-7?

[Copiar gráfico](#)

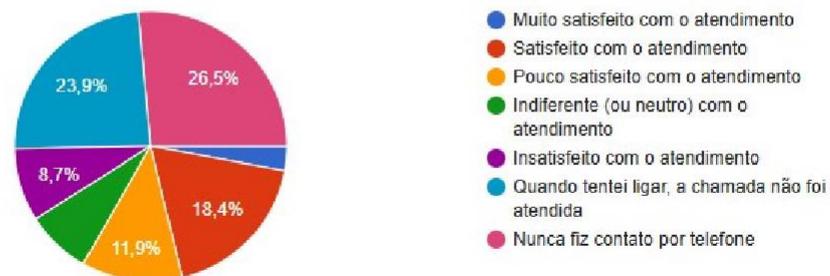
310 respostas



Você já fez contato por **telefone** (7130454242) com o CREFITO-7? Se sim, avalie

[Copiar gráfico](#)

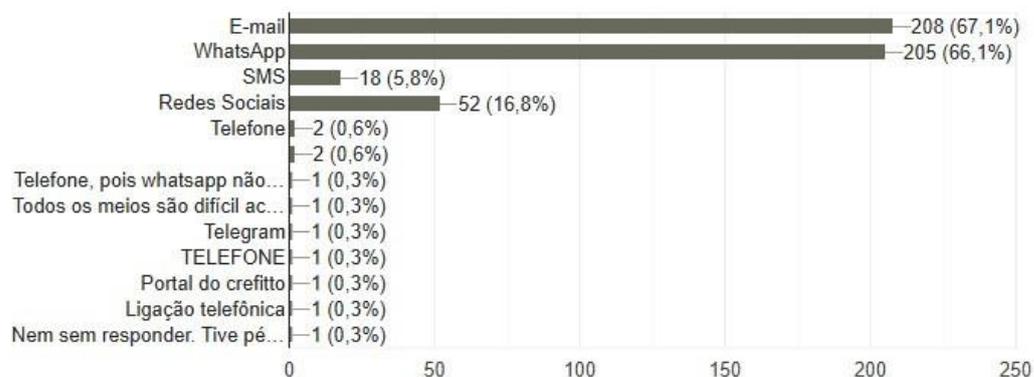
310 respostas



Qual o **meio de comunicação** que você prefere receber informações do CREFITO-7?

[Copiar gráfico](#)

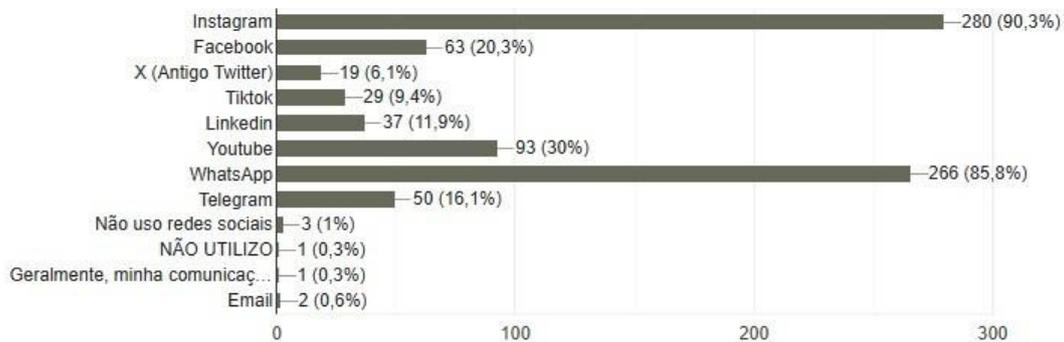
310 respostas



Você utiliza **redes sociais**? Se sim, quais as que você mais usa? Você pode marcar mais de uma opção.

[Copiar gráfico](#)

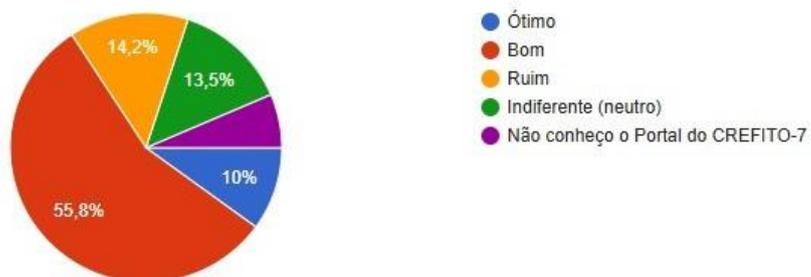
310 respostas



Você conhece o **Portal** do CREFITO-7? Se sim, avalie.

[Copiar gráfico](#)

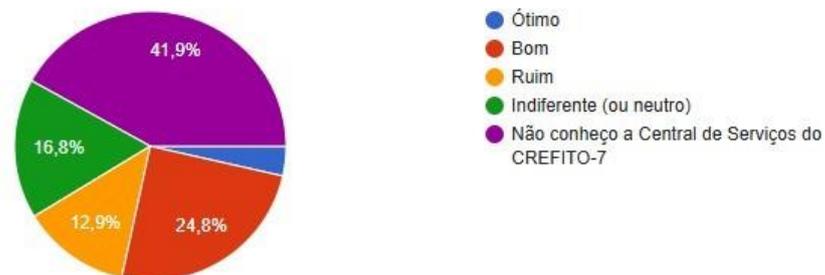
310 respostas



Você conhece a **Central de Serviços** do CREFITO-7? Se sim, avalie.

[Copiar gráfico](#)

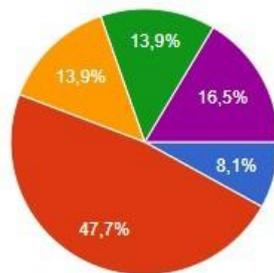
310 respostas



Você conhece o **Portal do Profissional** do CREFITO-7? Se sim, avalie.

 Copiar gráfico

310 respostas

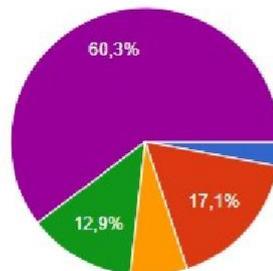


- Ótimo
- Bom
- Ruim
- Indiferente (ou neutro)
- Não conheço o Portal do Profissional do CREFITO-7

Você conhece o **Portal da Transparência** do CREFITO-7? Se sim, avalie.

 Copiar gráfico

310 respostas

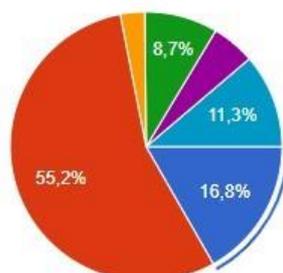


- Ótimo
- Bom
- Ruim
- Indiferente (ou neutro)
- Não conheço o Portal da Transparência do CREFITO-7

Você segue o CREFITO-7 no **Instagram**? Se sim, avalie.

 Copiar gráfico

310 respostas

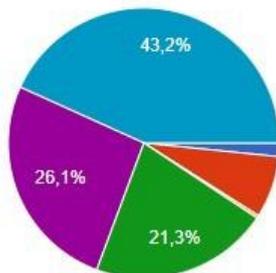


- Ótimo
- Bom
- Ruim
- Não conheço a página do Instagram do CREFITO-7
- Não tenho Instagram
- Não sigo o CREFITO-7 no Instagram

Você segue o CREFITO-7 no **Facebook**? Se sim, avalie.

 Copiar gráfico

310 respostas

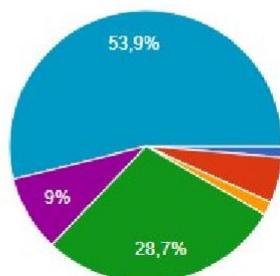


- Ótimo
- Bom
- Ruim
- Não conheço a página do Facebook do CREFITO-7
- Não tenho Facebook
- Não sigo o CREFITO-7 no Facebook

Você é inscrito no canal do CREFITO-7 no **YouTube**? Se sim, avalie.

 Copiar gráfico

310 respostas

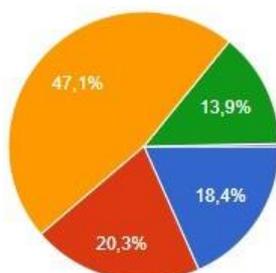


- Ótimo
- Bom
- Ruim
- Não conheço a página do Youtube
- Não uso Youtube
- Não sigo o CREFITO-7 no Youtube

 Copiar gráfico

Você segue o canal do CREFITO-7 no **WhatsApp**?

310 respostas



- Sim
- Não
- Não tive informações sobre o canal do whatsapp do CREFITO-7
- Não gosto de seguir canais no WhatsApp
- Não tenho WhatsApp

 Copiar gráfico

Você conhece o **canal de atendimento pelo WhatsApp** do CREFITO-7? Se sim, avalie.?

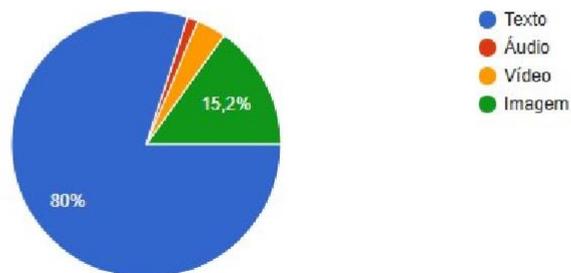
310 respostas



Em que **formato** prefere receber as **mensagens** do CREFITO-7?

 Copiar gráfico

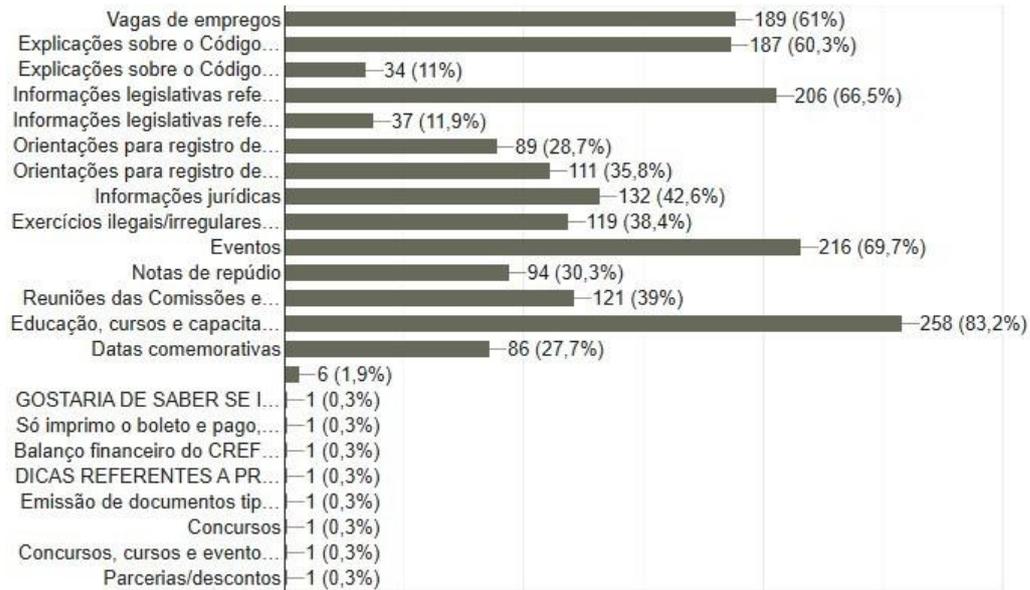
310 respostas



Quais tipos de **assuntos mais te interessa receber** do CREFITO-7? Você pode marcar mais de uma opção.

[Copiar gráfico](#)

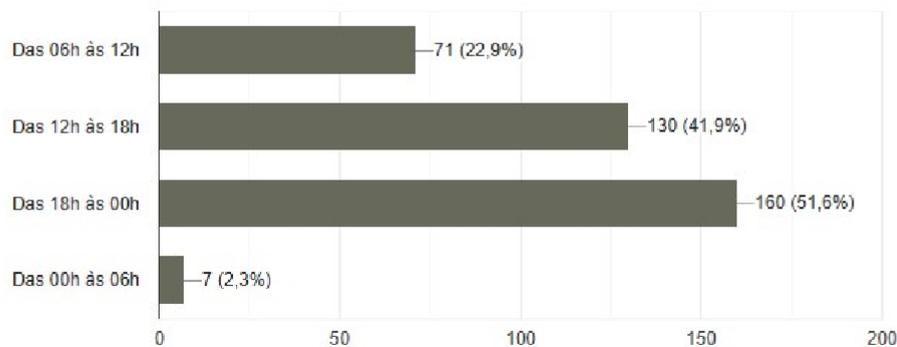
310 respostas



Em quais **horários** você costuma acessar as mensagens do CREFITO-7?

[Copiar gráfico](#)

310 respostas



Quanto ao **atendimento na sede do CREFITO-7, em Salvador**, qual o seu grau de satisfação?

[Copiar gráfico](#)

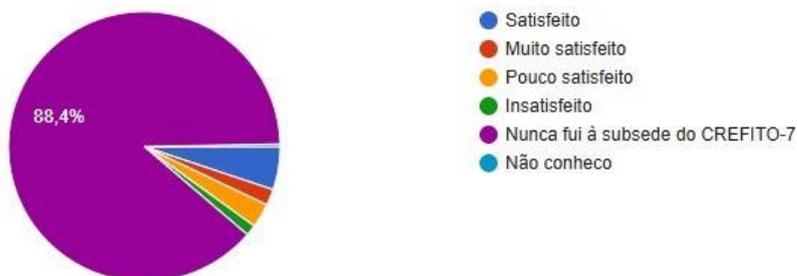
310 respostas



Quanto ao **atendimento na subsede do CREFITO-7, em Vitória da Conquista**, qual o seu grau de satisfação?

 Copiar gráfico

310 respostas



## QUESTÃO ABERTA

### Seleção dos principais pontos abordados pelos profissionais.

É importante destacar que a Pesquisa foi realizada em agosto e setembro de 2024, no início da gestão. Os resultados apresentados neste relatório são uma amostra dos principais achados da pesquisa e teve como objetivo fornecer subsídios para a criação de estratégias mais assertivas e eficazes, visando aprimorar a comunicação no CREFITO-7. Desde o início da gestão, já foram promovidas diversas ações voltadas para o fortalecimento do diálogo com os profissionais, a melhoria dos formatos e linguagens utilizados, e o aperfeiçoamento dos canais e meios oficiais de comunicação.

### COMUNICAÇÃO

1. Problemas no atendimento por WhatsApp (automatização excessiva e falta de respostas).
2. Atendimento telefônico considerado ineficaz (poucas ligações atendidas, informações desconstradas).
3. Atendimento por e-mail sem retorno.
4. Sugestões:
  - Melhorar o atendimento via WhatsApp, telefone e e-mail.
  - Disponibilizar boletos e outros documentos diretamente via WhatsApp.
  - Tornar o portal mais intuitivo e funcional.
5. Reconhecimento da melhoria de comunicação com a nova gestão, mas ainda com pontos a serem aprimorados.
6. Problemas no portal para emissão de boletos e certidões.

## **IDENTIDADE VISUAL**

1. Sugestão de um cartão profissional em PVC, similar ao da OAB.
- 

## **INFRAESTRUTURA**

1. Reclamações sobre a infraestrutura da sede em Salvador.

2. Sugestão de criar subsedes em regiões como Barreiras, Feira de Santana, Itabuna, Ilhéus e Juazeiro.
- 

#### **FINANCEIRO**

1. Reclamações sobre o preço elevado da anuidade.
  2. Sugestões para facilitar o acesso e parcelamento de anuidades em atraso.
- 

#### **ATENDIMENTO/SISTEMA**

1. Problemas no atendimento presencial em Salvador (descaso, falta de empatia).
  2. Relatos de dificuldade em obter informações ou resolver problemas.
  3. Sugestões:
    - Melhorar o atendimento financeiro.
    - Simplificar processos de atualização de cadastro.
    - Implementar funcionalidades no portal para melhorar o acesso a serviços básicos.
- 

#### **FISCALIZAÇÃO**

1. Necessidade de maior fiscalização:
    - Contra o exercício ilegal da profissão.
    - Nas clínicas que pagam valores baixos por sessões.
    - Nos repasses de planos de saúde.
  2. Sugestão de facilitar denúncias e intensificar ações in loco.
- 

#### **INTERIORIZAÇÃO**

1. Demandas por maior presença do conselho no interior da Bahia, especialmente no extremo sul.
  2. Solicitação de mais eventos e cursos de capacitação para profissionais em cidades menores.
- 

#### **OUTROS RELATOS**

1. Reconhecimento de movimentos positivos da nova gestão.
  2. Relatos de satisfação com a luta pelo piso salarial e iniciativas recentes.
- 

#### **SUGESTÕES**

1. Promover eventos e capacitações regionais, como cursos e encontros profissionais.

2. Oferecer benefícios aos profissionais (parcerias com empresas, descontos, planos de saúde).
3. Criar aplicativos para facilitar a solicitação de serviços.
4. Melhor divulgação de informações sobre especializações e capacitações.