



ITEM DE PAUTA	3.1
INTERESSADO	CAU/MG
ASSUNTO	Indicadores Estratégicos CAU

**DELIBERAÇÃO DA COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DO CAU/MG
DCOA-CAU/MG Nº 174.3.1/2019**

A COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DO CAU/MG – COA-CAU/MG, em reunião extraordinária, no dia 11 de fevereiro de 2019, nas instalações do CAU/MG, localizado na Avenida Getúlio Vargas, 477, Funcionários, em Belo Horizonte, Minas Gerais, no exercício das competências e prerrogativas que trata o art. 97 do Regimento Interno aprovado pela Deliberação Plenária nº 0071.6.1-2017, do CAU/MG e homologado pela Deliberação Plenária nº DPABR Nº 0023-05.A/2017, do CAU/BR, e a Lei nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010, e:

Considerando o inciso XII, do art. 92, do Regimento Interno do CAU/MG, que dispõe como competência comum às Comissões Ordinárias e Especiais do CAU/MG “propor, apreciar e deliberar sobre o aprimoramento e cumprimento dos indicadores estratégicos pertinentes às competências da respectiva comissão”.

Considerando o inciso XII, do art. 97, do Regimento Interno do CAU/MG, que dispõe que compete à COA-CAU/MG “propor, apreciar e deliberar sobre indicadores de caráter estratégico, institucional, organizacional e administrativo para subsidiar a revisão do Planejamento Estratégico do CAU, em conjunto com comissão que trata de planejamento e finanças, a ser encaminhados ao CAU/BR”.

Considerando o Memorando 01/2019 da Gerência Especial de Planejamento e Gestão Estratégica – Geplan-CAU/MG –, que encaminhou o rol de indicadores estratégicos do CAU, excluído daqueles cuja medição é de competência exclusiva do CAU/BR, constante apenas dos indicadores estratégicos do CAU de abrangência estadual, para os quais foram sugeridos seus respectivos responsáveis pela medição no âmbito do CAU/MG (cf. Protocolo SICCAU nº 804716/2019).

Considerando a reunião extraordinária, de 11 de fevereiro de 2019, em conjunto com o Gerente de Planejamento, Gerente Técnica e de Fiscalização e Gerente Administrativo Financeiro, a fim de tratar da seguinte pauta: (a) Elaborar metodologia a ser utilizada para a medição dos indicadores estratégicos referentes a esta comissão em conjunto com as gerências citadas acima; (b) Mapear a infraestrutura e equipe existentes visando o cumprimento das demandas geradas no planejamento estratégico; e (c) Estabelecer cronograma e fluxos necessários para a medição dos indicadores, solicitada mediante deliberação de comissão, DCOA-CAU/MG Nº 172.3.5/2018, de 10 de abril de 2018.

DELIBERA:

1. Por solicitar à Presidência do CAU/MG que encaminhe ao CAU/BR sugestões de inclusão e alteração nos indicadores estratégicos que envolvem as responsabilidades da COA-CAU/MG, conforme destaques sublinhados no quadro em anexo.



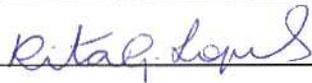
Belo Horizonte, 11 de fevereiro de 2019.

Folha de Votação – DCOA-CAU/MG Nº 174.3.1/2019

Conselheiros Estaduais			Votação			
			Sim (a favor)	Não (contra)	Abstenção	Ausência na votação
1	Rita Gomes Lopes	TITULAR	x			
2	Douglas Paiva Costa e Silva	TITULAR	x			
3	Patricia Martins Jacobina Rabelo	TITULAR	x			

Rita Gomes Lopes

Coordenadora da COA-CAU/MG



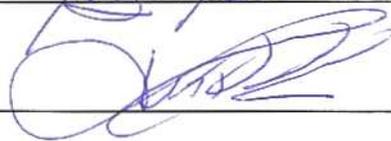
Douglas Paiva Costa e Silva

Coordenador Adjunto da COA-CAU/MG



Patricia Martins Jacobina Rabelo

Membro da COA-CAU/MG





ANEXO

INDICADORES INSTITUCIONAIS DE RESPONSABILIDADE DO CAU/MG

Perspectiva	Objetivo estratégico	Indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Frequência	Sugestão de Responsável	Fonte do Indicador
					Medição		
Processos Internos (Excelência Organizacional)	Assegurar a eficácia no atendimento e no relacionamento com os arquitetos e urbanistas e a sociedade	Índice de atendimento (%) (CAU/UF)	Permite acompanhar a capacidade de atendimento dos CAU/UF. É esperado que a grande maioria das solicitações sejam tratadas em tempo razoável, independentemente se a questão é do CAU/UF ou CAU/BR. Por isso foi estabelecido 30 dias como um tempo próximo que o profissional poderia esperar para ter sua questão tratada. Não significa, necessariamente, que uma solução final foi alcançada. Se uma resposta foi dada ao profissional que demanda um retorno de sua parte, é considerado que houve um tratamento e sua questão. Não é possível contabilizar quanto tempo ele levará para retornar (por exemplo uma solicitação de documento para o profissional). Assim que ele der o retorno, uma nova entrada e contagem deve ser iniciada.	$\frac{\text{número de solicitações tratadas em até 30 dias}}{\text{número de solicitações}} \times 100$	Trimestral	COA/ GERTEF	0800, ouvidoria, site, telefone, facebook, SICCAU
		Índice de satisfação com a solução da demanda (CAU/UF)	Mede se, na média, os profissionais estão satisfeitos com o tratamento dado às suas demandas.	$\frac{\text{número de usuários satisfeitos com a solução da demanda}}{\text{número de usuários que responderam a pesquisa}} \times 100$	Trimestral	COA/ GERTEF	0800, ouvidoria, site, telefone, facebook, SICCAU
Alavancadores	Aprimorar e inovar	Índice de processos aprimorados e/ou inovados (CAU/UF)	Para evoluir no aprimoramento de seus processos, o CAU necessita mapeá-los, defini-los e aprimorá-los. Esse índice mede a evolução no tempo de quantos processos críticos estão sendo aprimorados	$\frac{\text{número de processos críticos aprimorados e/ou inovados}}{\text{total de processos críticos}} \times 100$	Trimestral	COA/GERENTE GERAL	CAU/UF
Pessoas e Infraestrutura	Desenvolver competências de dirigentes e colaboradores	Média de horas de treinamento por colaboradores e dirigentes (CAU/UF)	Para medir se estão sendo dedicadas horas suficientes de treinamento, na média, para os colaboradores e dirigentes do CAU. Compara o total de horas dedicadas a treinamentos com o total de colaboradores e dirigentes.	$\frac{\text{horas totais de treinamento}}{\text{número total de colaboradores e dirigentes}}$	Trimestral	COA/GERÊNCIA GERAL/GESTOR DE RH	horas e listas de presença de cada treinamento

INDICADORES INSTITUCIONAIS DE RESPONSABILIDADE DO CAU/MG

Perspectiva	Objetivo estratégico	Indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Frequência	Sugestão de Responsável	Fonte do Indicador
					Medição		
		Média de colaboradores e dirigentes treinados (CAU/UF) INDICADOR PROPOSTO	Para medir a quantidade de colaboradores e dirigentes que estão sendo capacitados, na média. Compara o total de colaboradores e dirigentes treinados com o total de colaboradores e dirigentes que compõe o Quadro de Pessoal.	$\frac{\text{Total de colaboradores e dirigentes treinados}}{\text{número total de colaboradores e dirigentes}}$	Trimestral	COA/ GERÊNCIA GERAL/GESTOR DE RH	listas de presença de cada treinamento
		Índice de aproveitamento dos treinamentos (CAU/UF)	Mede se os colaboradores e dirigentes submetidos a treinamento aproveitaram o conhecimento adquirido.	$\frac{\text{número de colaboradores e dirigentes com bom desempenho no treinamento}}{\text{total de colaboradores e dirigentes treinados}} \times 100$	Trimestral	COA/ GERÊNCIA GERAL/GESTOR DE RH	avaliações do treinamento
		Índice de competências desenvolvidas (CAU/UF)	Mede a relação de quantos colaboradores e dirigentes do CAU evoluíram em suas competências gerais ao final de um ano de avaliação.	$\frac{\text{número de colaboradores que evoluíram seu índice de competência}}{\text{número de colaboradores avaliados}} \times 100$	Anual	COA/ GERÊNCIA GERAL/GESTOR DE RH	pesquisa anual
	Construir cultura organizacional adequada à estratégia	Índice de engajamento dos colaboradores e dirigentes (CAU/UF) INDICADOR SUBJETIVO. REQUER ESCLARECIMENTO	Uma pesquisa de engajamento medirá o quanto os colaboradores e dirigentes estão engajados, ou seja, alinhados com a cultura necessária para que o CAU alcance seus objetivos definidos no planejamento estratégico.	$\frac{\text{número de colaboradores e dirigentes do CAU engajados de acordo com pesquisa de engajamento}}{\text{número de colaboradores e dirigentes do CAU}} \times 100$	Anual	COA/ GERÊNCIA GERAL/GESTOR DE RH	pesquisa anual
	Ter sistemas de informação e infraestrutura	Índice de satisfação interna com a tecnologia utilizada (CAU/UF)	Mede o quanto os usuários internos da tecnologia estão satisfeitos com seu uso.	$\frac{\text{número de usuários internos satisfeitos com a tecnologia}}{\text{total de usuários internos que participaram da pesquisa}} \times 100$	Trimestral	COA/GAF	Pesquisa de Satisfação
		Índice de satisfação externa com a tecnologia utilizada (CAU/UF)	Mede o quanto os usuários externos da tecnologia, estão satisfeitos com seu uso.	$\frac{\text{número de usuários externos satisfeitos com a tecnologia}}{\text{total de usuários externos que participaram da pesquisa}} \times 100$	Trimestral	COA/GERTE F/GAF	Pesquisa de Satisfação

 2

