SÚMULA DA 174ª REUNIÃO (EXTRAORDINÁRIA) DA COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO – COA-CAU/MG		
1. LOCAL E DATA:		
DATA:	11/02/2019	
LOCAL:	SEDE CAU/MG	
HORÁRIO:	9h30 – 15H00	
2. PARTICIPAÇÃO:		
PRESIDIDA POR	Rita Gomes Lopes, Coordenadora da COA-CAU/MG	
TIPO DE REUNIÃO	Extraordinária	
ASSESSORIA	Marcus César Martins da Cruz, Arquiteto Analista CAU/MG	
PARTICIPANTES	Nome	Cargo/função
	Douglas Paiva Costa e Silva	Coordenador Adjunto da COA-CAU/MG
	Patrícia Martins Jacobina Rabelo	Membro Titular da COA-CAU/MG
3. PAUTA:		
Verificação do quórum: registra-se a presença de todos os membros convocados para esta reunião de comissão.		
Discussão e aprovação de Súmula: foram apreciadas e aprovadas as súmulas desta e das 172ª e 173ª reuniões.		
Comunicados:		
Ordem do Dia 3.1. Indicadores Estratégicos do CAU sob responsabilidade de monitoramento pela COA-CAU/MG		
Outros assuntos:		
Encerramento: A 174ª reunião foi encerrada às 15h00.		

4. Detalhamento dos assuntos a serem tratados:

ITEM DE PAUTA	3.1. Indicadores Estratégicos do CAU sob responsabilidade de monitoramento pela COA-CAU/MG
DISCUSSÕES, DELIBERAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS:	Os indicadores relativos ao atendimento e satisfação foram discutidos com a participação da Gerente Técnica e de Fiscalização, Arquiteta e Urbanista Samira Houri. Foi informado que o atendimento pelo 0800, Ouvidoria e Facebook não são registrados em SICCAU e por isso, difíceis, neste momento, de serem mensurados. O atendimento do 0800 só encaminha demanda para o CAU/MG quando ela não é resolvida. Sendo assim, o SICCAU é a principal fonte de medição para os indicadores que envolvem a quantidade de atendimentos realizados no CAU/MG, uma vez que os atendimentos por telefone, chat e presencial são cadastrados via protocolo no SICCAU, mesmo aqueles motivados por leigos não cadastrados no Sistema. Fica a dúvida se o atendimento pelo 0800 registra protocolos no SICCAU referentes aos atendimentos que realiza, sabendo que a Gertef não tem recebido os relatórios mensais de atendimento, que vinham sendo recebidos pela GAF-CAU/MG. Desta forma, sugere-se que os dados do TAQ apreciados durante a reunião, provenientes do CAU/BR, sejam incluídos na medição dos indicadores do CAU/MG. Além disso, há um debate no CSC sobre a pertinência de inclusão ou não do 0800 no atendimento ao profissional. Foi proposto pensar em uma definição do que é solicitação, pois ela pode ser de natureza Técnica e informativa, podendo eventualmente ser solucionada imediatamente, não requerendo apreciação de outros setores ou órgãos colegiados. Desta forma, sugeriu-se iniciar as medições dos indicadores adotando os dados do SICCAU como piloto. Sobre a pesquisa de satisfação, o endereço eletrônico para preenchimento foi incorporado aos despachos do atendimento, desde fevereiro de 2019. Foi pontuado que a insatisfação no atendimento não necessariamente está relacionada ao atendimento, pois o prazo de respostas depende dos setores responsáveis ou ainda porque as respostas dadas nãos correspondem aos anseios e expectativas do requerente. Apreciado o formulário de pesquisa de satisfação disponível no Portal Eletrônico do CAU/MG, foi proposta a reconfiguração do layout de perguntas para que se reduza o número de páginas e incluir uma questão relacionada à satisfação com o uso da tecnologia. Quanto aos prazos, embora o indicador esteja condicionado ao atendimento até 30 dias, a Carta de Serviços do CAU majoritariamente define prazos máximos de até 45 dias. Além disso, quando há necessidade de análise pelas Comissões, não há orientação formal de limites de prazos de resposta.

	Outra questão que requer aprimoramento refere-se ao fato do SICCAU, que até registra a movimentação entre os setores, mas não informa os tramites aos interessados. Sobre os indicadores relacionados às ações de treinamento e capacitação de colaboradores e dirigentes que tem a GAF-CAU/MG como responsável, o gerente em exercício interino, Dr. Luiz Gustavo participou das discussões. O primeiro ponto foi suscitado pela Cons. Patrícia sobre a possibilidade de participação dos Conselheiros nos treinamentos de fiscalização, com o intuito de estarem mais bem capacitados a orientar e responder os profissionais locais, assim como elevar seu engajamento e suporte nas ações de fiscalização realizadas pelo CAU/MG. Avaliou-se também como adequada a medição trimestral da "Média de horas de treinamento por colaboradores e dirigentes (CAU/UF)". Assim como, foi sugerido incluir o indicador "Média de colaboradores e dirigentes treinados (CAU/UF)" com a intenção de se medir a média de colaboradores e dirigentes que estão sendo capacitados. Já o "Índice de engajamento dos colaboradores e dirigentes" foi considerado subjetivo, entendendo que o referido indicador requer melhores esclarecimentos e observância da aplicação dos demais indicadores. Foi solicitado, nesta data, por e-mail, o formulário utilizado pela Assessoria de Eventos para servir como referência na elaboração de novos questionários e/ou formulários de pesquisa de avaliação. Ademais, será feita consulta ao Analista de Tecnologia da Informação sobre formas de análise da qualidade de tecnologia internamente utilizada, em reunião a ser marcada posteriormente. Na próxima reunião será iniciado o levantamento dos dados de treinamentos realizados a partir de janeiro de 2019, tais como: finalidade, duração, número de participantes, custos etc. Portanto, esta matéria continuará sendo pauta de apreciação.

ENCERRAMENTO:

Às 15h00min, tendo sido o que havia a ser tratado, a Coordenadora **Rita Gomes Lopes** encerrou a 174ª Reunião Extraordinária da Comissão de Organização e Administração do CAU/MG. Para os devidos fins, foi lavrada esta Súmula que segue assinada pelos participantes da reunião e pelo Assessor da Comissão Marcus César Martins da Cruz.

Rita Gomes Lopes
Coordenadora da COA-CAU/MG

Douglas Paiva Costa e Silva
Coordenador Adjunto da COA-CAU/MG

Patrícia Martins Jacobina Rabelo
Membro Titular da COA-CAU/MG

Marcus César Martins da Cruz
Assessor COA-CAU/MG

(31) 2519-0950 | Sede: Av. Getúlio Vargas, 447 - 11º andar • Funcionários • Belo Horizonte, MG • CEP: 30112-020 www.caumg.gov.br