



| | |
|---------------|---|
| ITEM DE PAUTA | 3.4 |
| INTERESSADO | CAU/MG |
| ASSUNTO | Indicadores Estratégicos – Revisão Formulário de Avaliação de Atendimento para o Índice de Satisfação Externa de Uso da Tecnologia. |

DELIBERAÇÃO DA COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DO CAU/MG
DCOA-CAU/MG Nº 186.3.4/2019

A COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DO CAU/MG – COA-CAU/MG, em reunião extraordinária, em 24 de julho de 2019, nas instalações do CAU/MG, localizado na Avenida Getúlio Vargas, 447, 11º andar, 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 0085.6.5/2018, do CAU/MG e homologado pela Deliberação Plenária nº DPABR Nº 0087-11/2019, 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 “*propor, apreciar e deliberar sobre o aprimoramento e cumprimento dos indicadores estratégicos pertinentes às competências da respectiva comissão*”.

Considerando inciso I, do art. 97, do Regimento Interno do CAU/MG, que dispõe que compete à COA-CAU/MG “*propor, apreciar e deliberar sobre atos normativos relativos à gestão da estratégia organizacional, referente a atendimento, funcionamento, patrimônio e administração do CAU/MG*”.

Considerando a Deliberação de Comissão DCOA-CAU/MG Nº 180.3.2/2019, de 3 de maio de 2019, que encaminhou à Presidência do CAU/MG o Formulário de Avaliação de Atendimento do CAU/MG [online], a ser utilizado pelas unidades de atendimento do CAU/MG, vide anexo e disponível no endereço eletrônico <https://forms.gle/qaW33eRzB8Xhg518>.

Considerando a Deliberação de Comissão DCOA-CAU/MG Nº 183.3.4/2019, de 18 de junho de 2019, que encaminhou à Presidência do CAU/MG sugestões e propostas de metas para os indicadores estratégicos do CAU, dentre as quais a de incluir no Formulário de Satisfação de Atendimento questão referente à satisfação externa do uso da tecnologia, para fins de medição do Índice de satisfação externa com a tecnologia utilizada (%)- (CAU/UF).

Considerando a correspondência eletrônica da COA-CAU/MG encaminhada, em 26 de junho de 2019, que consultou a Gerência Técnica e de Fiscalização do CAU/MG sobre proposta de incluir no Formulário de Satisfação de Atendimento questão referente a satisfação externa do uso da tecnologia, tendo sido esta consulta respondida favoravelmente pela referida Gerência, por meio de correspondência eletrônica, em 23 de julho de 2019.

DELIBERA:

Por encaminhar à Presidência do CAU/MG o Formulário de Avaliação de Atendimento do CAU/MG [online], a ser utilizado pelas unidades de atendimento do CAU/MG, vide anexo e disponível no endereço eletrônico https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdQDGUF2kqdAnT0ScGel6t5R_n8SRaWfV3uc_kPguyXddNRHIA/viewform?usp=pp_url, que incluiu questão referente ao grau de satisfação externa do uso da tecnologia.

X

X

1



CAU/MG

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais

Belo Horizonte, 24 de julho de 2019.

Folha de Votação - DCOA-CAU/MG Nº 186.3.4/2019

| Conselheiros Estaduais | | | Votação | | | |
|------------------------|-----------------------------|----------|------------------|-----------------|-----------|------------------------|
| | | | Sim (a favor) | Não (contra) | Abstenção | Ausência na votação |
| 1 | Douglas Paiva Costa e Silva | TITULAR | x | | | |
| 2 | Vitor de Castro França | SUPLENTE | x | | | |

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

Vitor de Castro França
Membro da COA-CAU/MG



ANEXO - DCOA-CAU/MG Nº 186.3.4/2019

Proposta Avaliação de Atendimento
do CAU/MG

Sua opinião é muito importante pra nós. Convidamos a responder 5 perguntas para melhoria dos serviços prestados. Levará menos de 1 minuto.

*Obrigatório

Data do último atendimento *

Data

dd/mm/aaaa

Você é: *

- Arquiteto e Urbanista
- Empresa de Arquitetura e Urbanismo
- Estudante de Arquitetura e Urbanismo
- Outro:

Quem realizou o atendimento?

Sua resposta

Qual o assunto do atendimento? *

(Registro profissional, Registro de empresa, Interrupção de registro, Certidão de Acervo Técnico - CAT, Análise de RRT, Dívida Ativa, etc.)

Sua resposta

Avalie o seu nível de satisfação do atendimento *

1 2 3 4 5

Péssimo Excelente

Avalie o seu nível de satisfação com as tecnologias utilizadas neste atendimento *

1 2 3 4 5

Pessimo Excelente

Referente à sua solicitação *

Não Parcialmente Totalmente

Foi atendida?

Registre aqui demais observações, dúvidas, reclamações ou sugestões referentes ao atendimento do CAU/MG:

Sua resposta

(2017)

Há de ser assinado pelo formulário digital