



ITEM DE PAUTA	3.3
INTERESSADO	CAU/MG
ASSUNTO	Indicadores Estratégicos – 4ª 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 189.3.3/2019

A COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DO CAU/MG – COA-CAU/MG, em reunião ordinária, em 29 de agosto 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, disponível no endereço eletrônico <https://forms.gle/qaW33eRrZb8Xhg518>.

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.

Considerando a Deliberação de Comissão DCOA-CAU/MG Nº 186.3.4/2019, de 24 de julho de 2019, que encaminhou à Presidência do CAU/MG proposta de alteração do Formulário de Avaliação de Atendimento do CAU/MG [online], a ser utilizado pelas unidades de atendimento do CAU/MG, disponível no endereço eletrônico <https://bit.ly/2PlkGql> (ref. Protocolo SICCAU nº 927829/2019).

Considerando a correspondência eletrônica da Gerente Técnica e de Fiscalização do CAU/MG encaminhada, em 28 de agosto de 2019, que em vista da necessidade de se monitorar o índice de satisfação com a solução da demanda, por meio do qual se mede, na média, se os profissionais estão satisfeitos com o tratamento dado às suas demandas, sugeriu que o Formulário de Avaliação de Atendimento do CAU/MG [online] seja revisto, de



modo que o questionamento “Avalie o seu nível de satisfação do atendimento” tenha as seguintes respostas: *Satisffeito(a)* e *Insatisffeito(a)*.

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://forms.gle/djXfZWfjmHi31oAx6>), que alterou o tipo de resposta para as perguntas Avalie o seu nível de satisfação do atendimento e Avalie o seu nível de satisfação com as tecnologias utilizadas neste atendimento.

Belo Horizonte, 29 de agosto de 2019.

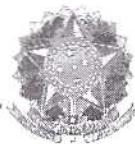
Folha de Votação - DCOA-CAU/MG Nº 189.3.3/2019

Conselheiros Estaduais			Votação			
			Sim (a favor)	Não (contra)	Abstenção	Ausência na votação
1	Douglas Paiva Costa e Silva	TITULAR	x			
2	Patrícia Martins Jacobina Rabelo	TITULAR	x			
3	Márcia Andrade Schaun Reis	TITULAR	x			

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

Patrícia Martins Jacobina Rabelo
Coordenadora Adjunta da COA-CAU/MG

Márcia Andrade Schaun Reis
Membro da COA-CAU/MG



ANEXO - DCOA-CAU/MG Nº 189.3.3/2019

Avaliação de Atendimento do CAU/MG

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

*Obrigatório

1. Data do último atendimento *

Exemplo, 15 de dezembro de 2012

2. Você é: *

Marque todas que se aplicam.

- Arquiteto(a) e Urbanista
- Empresa de Arquitetura e Urbanismo
- Estudante de Arquitetura e Urbanismo
- Outro:

3. Quem realizou o atendimento?**4. Qual o assunto do atendimento? ***

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

5. Avalie o seu nível de satisfação do atendimento *

Marcar apenas uma oval.

- Satisfeito(a)
- Insatisfeito(a)

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

Marcar apenas uma oval.

- Satisfeito(a)
- Insatisfeito(a)

7. Referente à sua solicitação *

Marcar apenas uma oval por linha.

Não Parcialmente Totalmente

Foi atendida?

-
-
-

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