



CAU/BR

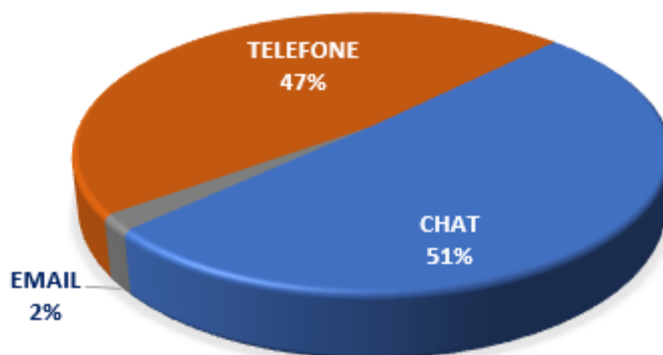
Conselho de Arquitetura
e Urbanismo do Brasil

TAQ - Tele Atendimento Qualificado

Resultado Mensal Distrito Federal

Período de 25/05 a 24/06/2023

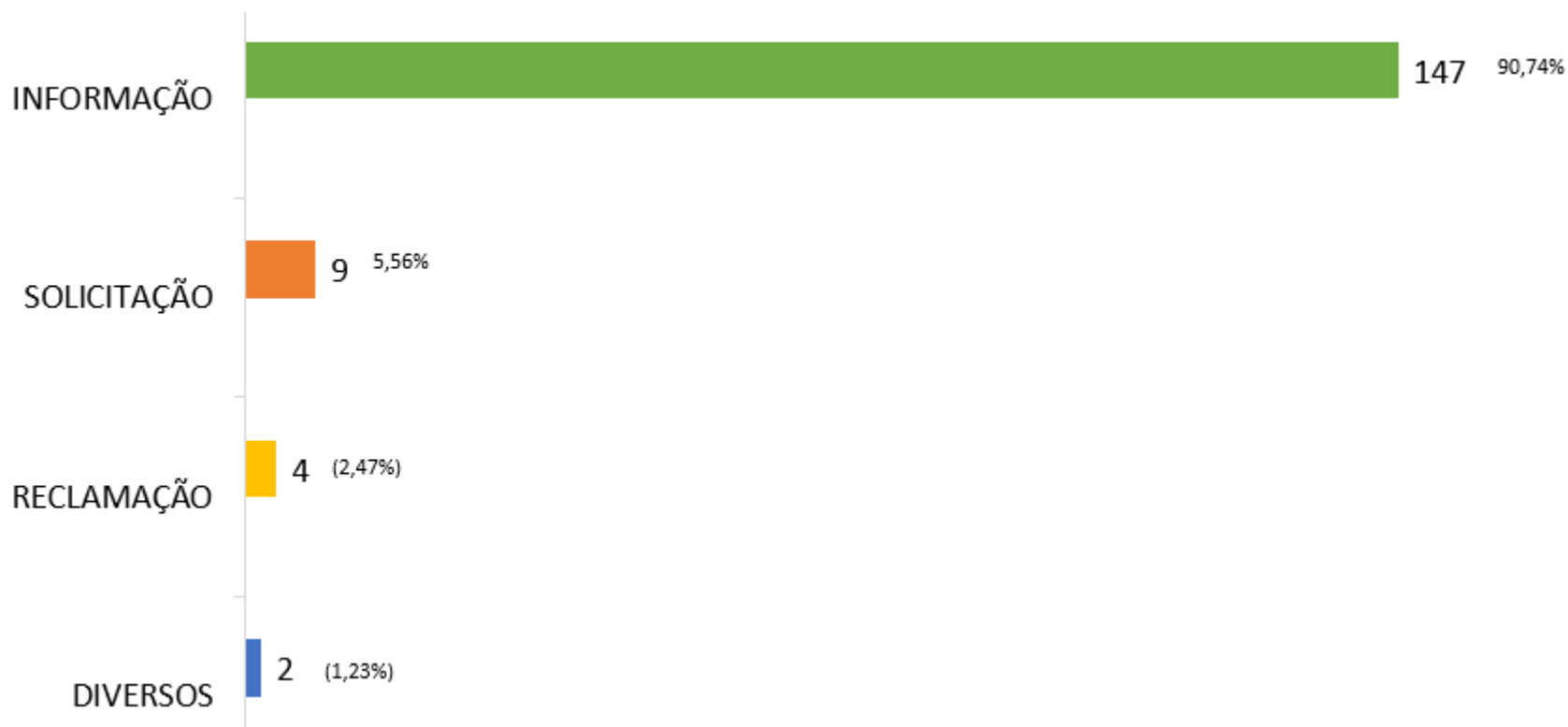
ATENDIMENTOS POR CANAL



- ✓ 77 Ligações
- ✓ 82 Chat
- ✓ 3 E-mail

REGISTROS - CRM

Motivo de contato com o atendimento do CAU Brasil

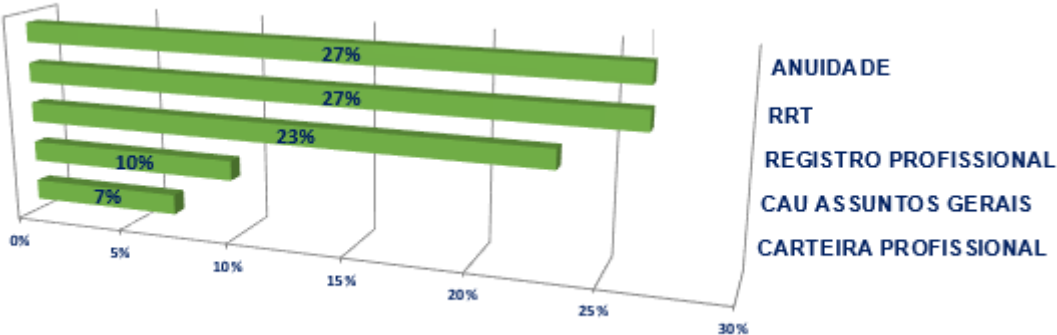


✓ **Foram 162 registros realizados, correspondentes à 158 contatos atendidos.**

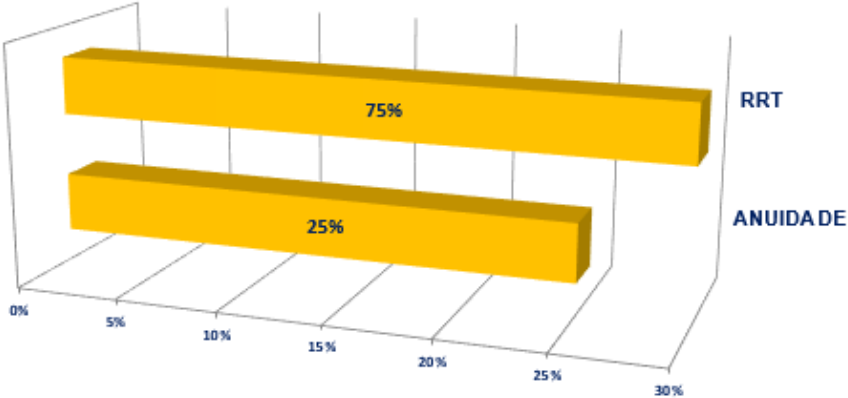
*A diferença entre o número de contatos e quantidades de registro, refere-se aos diversos assuntos abordados em um único atendimento

REGISTROS - CRM

Informação



Reclamação



ANÁLISE DAS DEMANDAS DE INFORMAÇÃO

Anuidade

- ✓ Dúvidas Sobre Valores / Boleto (11%)
- ✓ Dúvidas Sobre Descontos / Isenção (7%)
- ✓ Parcelamento (5%)
- ✓ Registro De Boleto (1%)
- ✓ Compensação De Pagamento (1%)

RRT

- ✓ Dúvidas Sobre Preenchimento (7%)
- ✓ Retificador Geral (5%)
- ✓ Status Dúvidas Sobre Cancelamento (3%)
- ✓ Derivado (3%)
- ✓ Status Dúvidas Sobre Baixa (2%)

Registro Profissional

- ✓ Reativação De Registro (5%)
- ✓ Interrupção De Registro (4%)
- ✓ Andamento De Solicitação De Registro (4%)
- ✓ Envio De Documentos Anexados (3%)
- ✓ Alteração De Reg. Provisório Para Definitivo (3%)

CAU Assuntos Gerais

- ✓ Orientação Legislação (2%)
- ✓ Convênios (2%)
- ✓ Ache Um Arquiteto (1%)
- ✓ Dúvidas Técnicas (1%)
- ✓ Plano De Saúde (1%)



ANÁLISE DAS DEMANDAS DE INFORMAÇÃO

Carteira Profissional

- ✓ Coleta De Dados Biométricos (4%)
- ✓ Orientações Emissão Primeira Via (2%)
- ✓ Segunda Via (1%)



ANÁLISE DAS DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO

RRT

- ✓ Endereço (25%)
- ✓ Retificador Geral (25%)
- ✓ Equipe (25%)

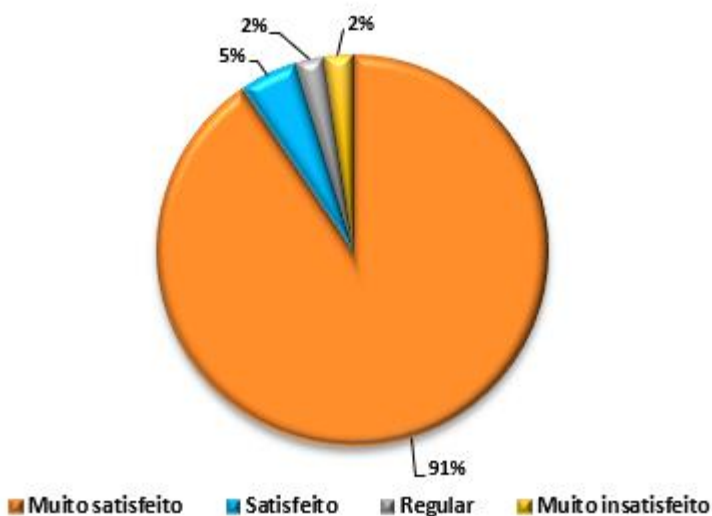
Anuidade

- ✓ Cobrança Indevida (25%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO - RECEPTIVO

96% ficaram satisfeitos e muito satisfeitos - Meta 90% de satisfação



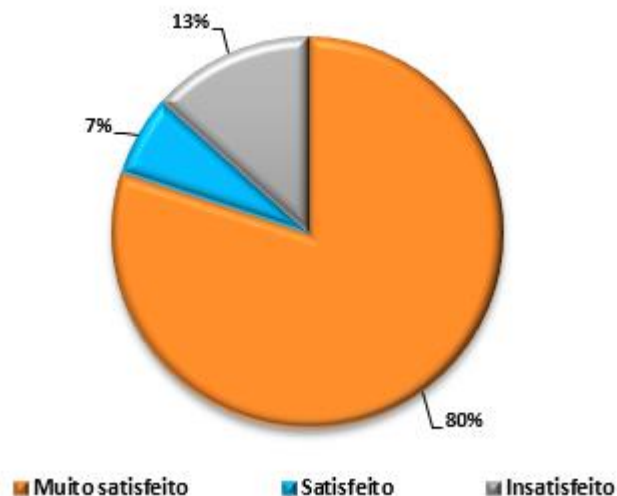
| Índice de Satisfação | |
|----------------------|------------|
| SATISFAÇÃO | QUANTIDADE |
| Muito satisfeito | 38 |
| Satisfeito | 2 |
| Regular | 1 |
| Muito insatisfeito | 1 |
| Total Geral | 42 |

A diferença de valores entre o “total geral” e o “número de atendimentos” ocorre, pois não são todos os arquitetos que colocam sua opinião na avaliação do atendimento.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO - CHAT

87% ficaram satisfeitos e muito satisfeitos - Meta 90% de satisfação



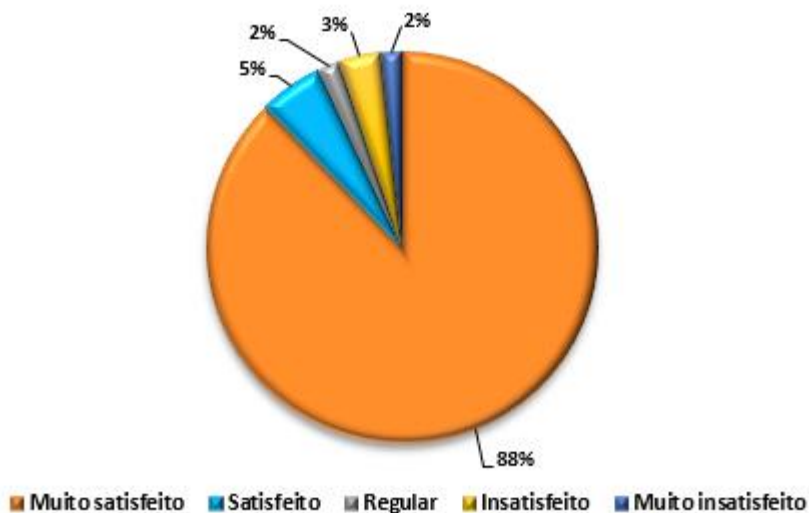
| Índice de Satisfação | |
|----------------------|------------|
| SATISFAÇÃO | QUANTIDADE |
| Muito satisfeito | 12 |
| Satisfeito | 1 |
| Insatisfeito | 2 |
| Total Geral | 15 |

A diferença de valores entre o “total geral” e o “número de atendimentos” ocorre, pois não são todos os arquitetos que colocam sua opinião na avaliação do atendimento.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO - CONSOLIDADO

93% ficaram satisfeitos e muito satisfeitos - Meta 90% de satisfação



| Índice de Satisfação | |
|----------------------|------------|
| SATISFAÇÃO | QUANTIDADE |
| Muito satisfeito | 50 |
| Satisfeito | 3 |
| Regular | 1 |
| Insatisfeito | 2 |
| Muito insatisfeito | 1 |
| Total Geral | 57 |

A diferença de valores entre o “total geral” e o “número de atendimentos” ocorre, pois 57% dos arquitetos não aguardou ou não avaliou.