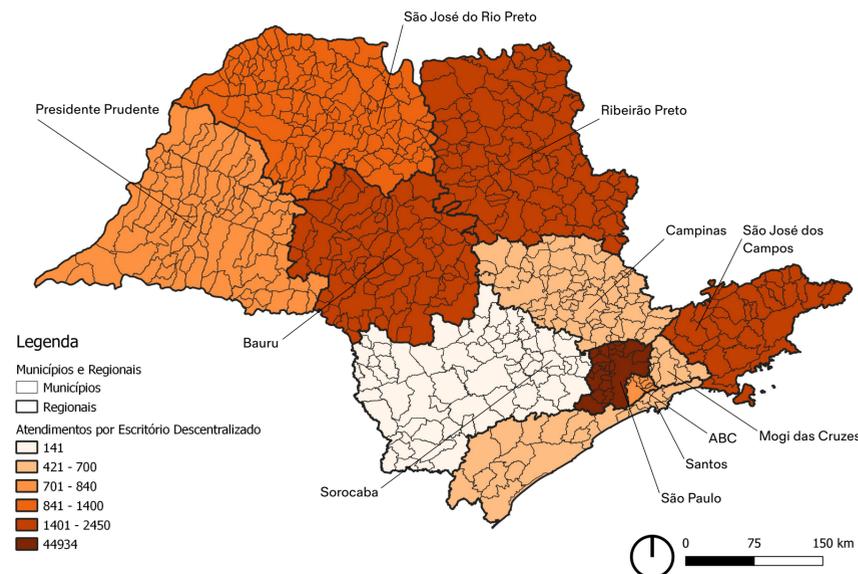
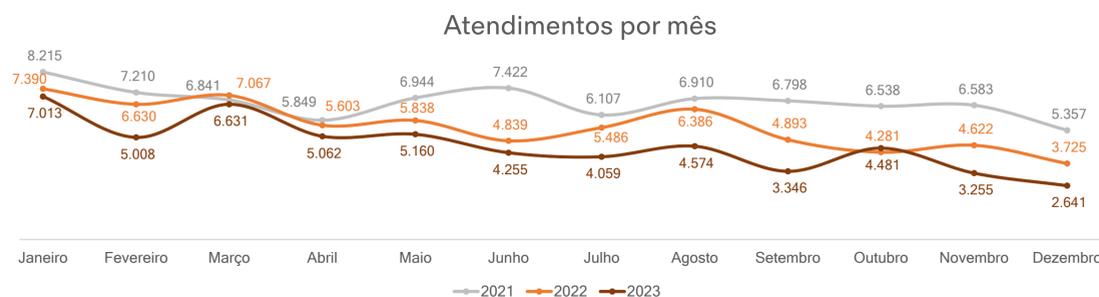




Atendimentos realizados por regional - 2023

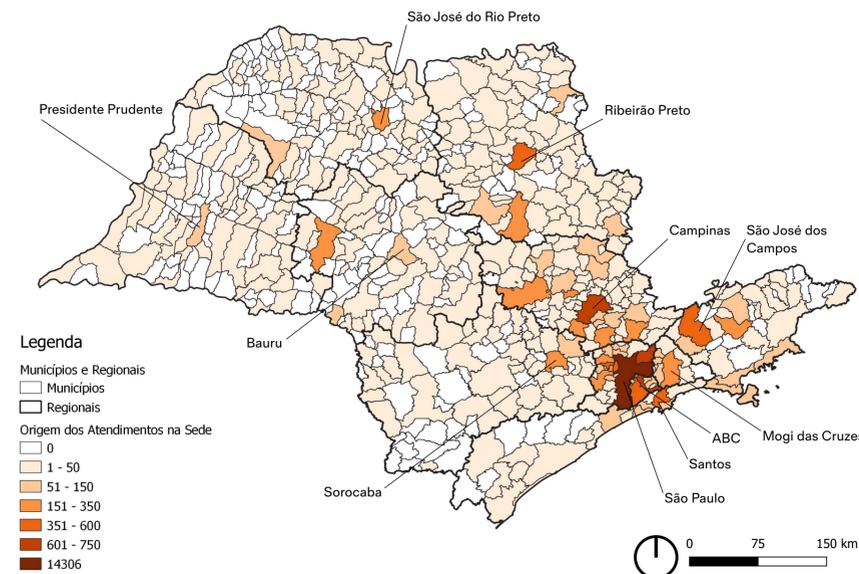


Em 2023, foram registrados 55.255 atendimentos, sendo que 81,3% foram recepcionados pela equipe do setor de atendimento ao público da sede. Deste percentual, 40% dos atendimentos é proveniente dos municípios que integram outras regionais. Os demais 18,7% foram recepcionados pelos assistentes dos 10 escritórios descentralizados.

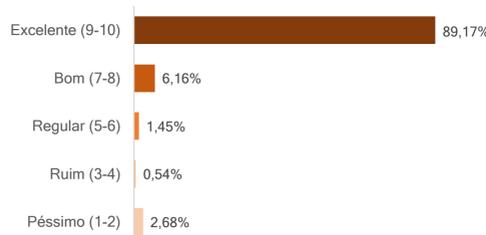


O volume de atendimentos realizados pelo CAU/SP diminui de forma orgânica ao longo do ano, tendência que se consolidou no último triênio (2021/2023), sendo que entre 2022 e 2023 essa redução foi de 30,5%.

Origem dos atendimentos realizados pela sede - 2023

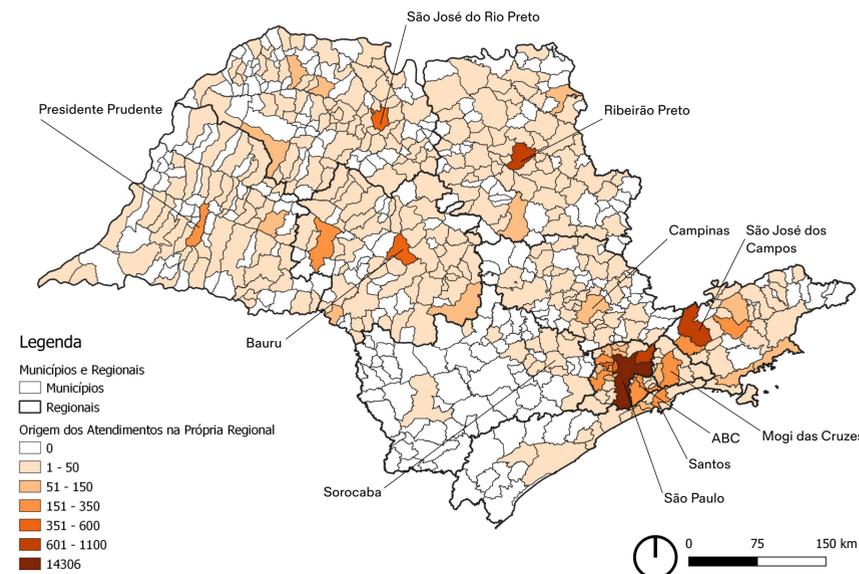


Pesquisa de satisfação

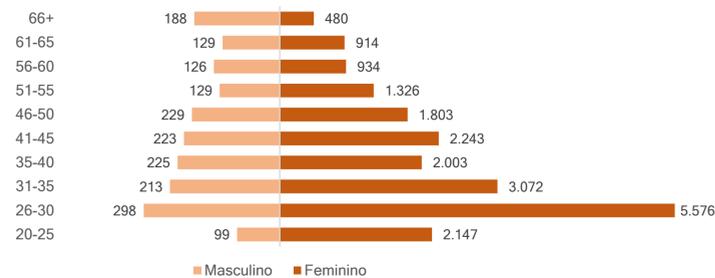


A pesquisa realizada pelos canais de e-mail e whatsapp mostra que o índice de satisfação com é de 96%, considerando notas de 7 a 10. As respostas representam 8,1% dos atendimentos realizados nestes canais.

Origem dos atendimentos realizados na própria regional - 2023

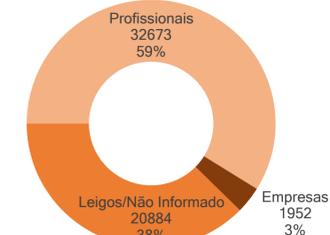


Atendimentos por faixa etária e gênero



O perfil dos profissionais que busca atendimento no Conselho é majoritariamente jovem e feminino. A faixa de pessoas de até 30 anos responde por 36,3% dos atendimentos realizados.

Atendimentos por demandante

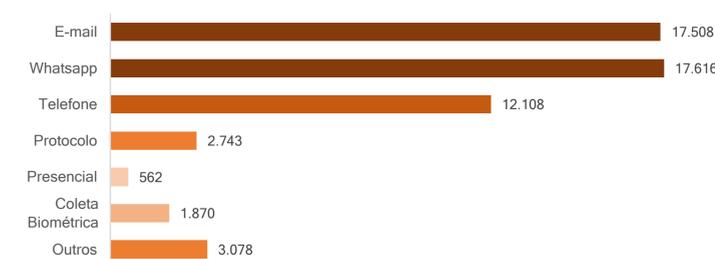


Do total de atendimentos realizados, 59% são a pessoas físicas, 3% a pessoas jurídicas e 38% leigos e não identificados.

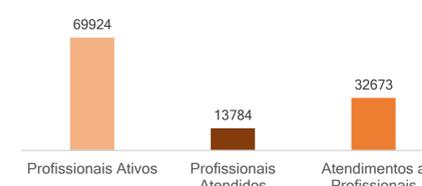
Classificação dos atendimentos



Atendimentos por canal de atendimento

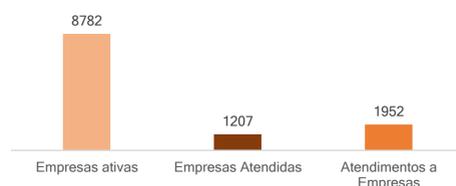


Relação entre atendimentos e profissionais ativos



Dos 32.673 atendimentos a profissionais, foram identificados 13.784 CPFs, o que representa 19,7% dos profissionais registrados. Destes, cada profissional atendido entrou em contato, em média, 2,3 vezes com o CAU/SP.

Relação entre atendimentos e empresas ativas



Com relação às empresas, dos 8.782 registros de pessoa jurídica ativos, foram identificados 1.207 CNPJs atendidos, o que representa 13,7% das empresas registradas. Destas, cada empresa entrou em contato, em média, 1,6 vezes com o CAU/SP.

Ainda que a maior parte dos profissionais que entra em contato com o Conselho seja jovem, perfil que tem facilidade no acesso a ferramentas digitais e na busca por informações online, 70% dos atendimentos em 2023 foram registrados com o motivo INFORMAÇÃO. As SOLICITAÇÕES representam 26,8% e os demais motivos, RECLAMAÇÃO, ERRO, DENÚNCIA, SUGESTÃO e ELOGIO, representam, juntos, 3,5% dos atendimentos registrados.

Quanto aos assuntos procurados pelos profissionais, CARTEIRA PROFISSIONAL representa 27,6% do volume total de atendimentos, não somente pela demanda dos profissionais pelo documento, mas também pela forma de registro das várias etapas para sua emissão. Vale comentar que a emissão da carteira profissional não está ligada a novos registros, pois o documento só é emitido com o registro definitivo. O assunto RRT representa 21,2%, ANUIDADE, 10,3% e REGISTRO PROFISSIONAL, 10,1% dos atendimentos.

No que diz respeito aos canais de comunicação com o CAU/SP, as mensagens de whatsapp representam 31,9%, seguidos pelas mensagens de e-mail, com 31,7%. Ligações telefônicas representam 21,9%, coletas biométricas 3,4% e os atendimentos presenciais totalizam 1,0%.