

**CAU/SP**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
Conselho de Arquitetura e Urbanismo de São Paulo

Obs.: Os indicadores devem ser vinculados aos objetivos estratégicos priorizados no Mapa Estratégico do CAU/UF, ou seja, os indicadores dos objetivos estratégicos escolhidos no Mapa Estratégico devem ser mensurados.

CAU/UF:

Indicadores Institucionais e de Resultado (agrupados por objetivo estratégico) - Metas

## A- INDICADORES INSTITUCIONAIS

Impactar significativamente o planejamento e a gestão do território	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Índice de municípios que possuem Plano Diretor, em conformidade com os critérios da legislação (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de municípios da UF que possuem Plano Diretor}}{\text{total de municípios da UF}} \times 100$	Anual		

## B- INDICADORES DE RESULTADO

Tornar a fiscalização um vetor de melhoria do exercício da Arquitetura e Urbanismo	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Índice da capacidade de fiscalização (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{quantidade de ações de fiscalização realizadas pelo CAU/UF no mês}}{\text{número de ações de fiscalização previstas no Plano de Ação aprovado}} \times 100$	Mensal		
Índice de presença profissional nas obras e serviços fiscalizados (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{quantidade de obras e serviços regulares}}{\text{quantidade de obras e serviços fiscalizados pelo CAU/UF}} \times 100$	Mensal		
Índice de RRT por profissional ativo (Qtd) (CAU/UF)	$\frac{\text{número total de RRT registrados (pagos) por mês}}{\text{total de profissionais ativos}}$	Mensal	0,31	0,42
Índice de capacidade de atendimento de denúncias (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{quantidade de denúncias atendidas}}{\text{número de denúncias recebidas}} \times 100$	Mensal	80%	80%
Índice de eficiência na conclusão de processos de fiscalização (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de processos de fiscalização concluídos no semestre}}{\text{número total de processos de fiscalização em aberto no ano}} \times 100$	Semestral		
Índice da capacidade de articulação institucional para fiscalização (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{quantidade de termos de cooperação técnica e parcerias para racionalização da ações de fiscalização}}{\text{número de termos e parcerias previstos no Plano de Ação}} \times 100$	Semestral		
Índice produtividade de fiscalização (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{quantidade mensal de ações de fiscalização realizada}}{\text{número de horas de fiscalização mensal}} \times 100$	Mensal		
Índice de regularidade no CAU (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{quantidade obras e serviços com RRT}}{\text{quantidade de obras e serviços regulares}} \times 100$	Mensal		
Índice de regularização de obras e serviços (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{quantidade de obras e serviços regularizados}}{\text{quantidade de obras e serviços fiscalizados pelo CAU/UF}} \times 100$	Mensal		
Índice de regularização com RRT (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{quantidade de obras e serviços regularizados com RRT}}{\text{quantidade obras e serviços regularizados}} \times 100$	Mensal		
Assegurar a eficácia no atendimento e no relacionamento com os arquitetos e urbanistas e a sociedade	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Índice de atendimento (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{Número de solicitações tratadas no prazo estipulado pela Carta de Serviços no trimestre}}{\text{Número de solicitações abertas no trimestre}} \times 100$	Trimestral	93%	93%
Índice de satisfação com a solução da demanda (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de usuários satisfeitos com a solução da demanda}}{\text{número de usuários que responderam a pesquisa}} \times 100$	Trimestral	86%	86%
Índice de reclamações recebidas na Ouvidoria (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de reclamações recebidas pela Ouvidoria no trimestre}}{\text{número total de atendimentos pela Ouvidoria no trimestre}} \times 100$	Trimestral		

Estimular o conhecimento, o uso de processos criativos e a difusão das melhores práticas em Arquitetura e Urbanismo	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Índice da capacidade de execução dos investimentos em patrocínios (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{valor orçamentário investido (executado) em patrocínios no ano}}{\text{valor orçamentário destinado (orçado) em patrocínios no ano}} \times 100$	Anual	100,0%	100%
Índice de difusão de conhecimento em eventos próprios (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{Quantidade de participantes presentes}}{\text{quantidade de participantes previstas no Plano de Ação Aprovado}} \times 100$	Semestral		
Índice de eficiência de custos de eventos próprios (CAU/UF)	$\frac{\text{custos totais dos eventos}}{\text{quantidade de participantes presentes}}$	Semestral		
Índice de alcance das melhores práticas (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de pessoas atingida pelo material produzido e distribuído}}{\text{quantidade de material informativo produzido}} \times 100$	Semestral		
Garantir a participação dos arquitetos e urbanistas no planejamento territorial e na gestão urbana	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Ações realizadas em conjunto com municípios, destinadas ao planejamento urbano (CAU/UF)	número de ações com participação do CAU/UF	Anual		
Estimular a produção da arquitetura e urbanismo como política de Estado	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Participação do CAU na elaboração ou regulamentação da Lei de Assistência Técnica Gratuita (Lei nº 11.888/08) (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de municípios da UF que passaram a aplicar a Lei de Assistência Técnica}}{\text{total de municípios da UF}} \times 100$	Anual		
Índice de ações realizadas destinadas à Assistência Técnica (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de ações com participação do CAU/UF}}{\text{total de municípios da UF}} \times 100$	Anual		
Assegurar a eficácia no relacionamento e comunicação com a sociedade	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Acessos à página do CAU (Qtd.) (CAU/UF)	quantidade de acessos qualificados (visitantes únicos) a página do CAU/UF	Mensal	399.000	399.000
Índice de presença na mídia como um todo (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de inserções na mídia em geral onde o CAU/UF foi citado}}{\text{total de notícias sobre questões de Arquitetura e Urbanismo}} \times 100$	Trimestral		
Índice de inserções positivas na mídia (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de inserções positivas do CAU/UF na mídia}}{\text{total de inserções do CAU na mídia}} \times 100$	Trimestral		
Número de visualizações das publicações do CAU/UF das redes sociais	quantidade de visualizações das publicações do CAU/UF das redes sociais	Semestral		
Promover o exercício ético e qualificado da profissão	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Índice de escolas que possuem disciplinas com conteúdo sobre a ética profissional (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de escolas da UF com a disciplina de ética profissional na grade curricular}}{\text{número total de escolas da UF}} \times 100$	Anual		
Índice de eficiência na conclusão de processos éticos (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de processos éticos concluídos em um ano}}{\text{número total de processos éticos abertos}} \times 100$	Anual		
Eficiência no trâmite de processos éticos (dias) (CAU/UF)	$\frac{\text{tempo médio de conclusão de processos éticos}}{\text{tempo máximo para conclusão de processo}}$	Semestral		
Fomentar o acesso da sociedade à Arquitetura e Urbanismo	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Índice de RRT por população (1.000 habitantes) (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{total de RRT na UF}}{\text{população total da UF/1000 habitantes}}$	Trimestral	4,92	7,02
Índice de RRT mínimos (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{RRT mínima}}{\text{total de RRT na UF}} \times 100$	Trimestral		
Índice de RRT Social (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{RRT Social}}{\text{total de RRT na UF}} \times 100$	Trimestral		

Assegurar a sustentabilidade financeira	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Índice de receita por arquiteto e urbanista (CAU/UF)	$\frac{\text{receita corrente}}{\text{total de profissionais ativos}}$	Semestral	641	729
Relação receita/custo total de pessoal (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{custo total de pessoal}}{\text{receita corrente}} \times 100$	Semestral	55%	48%
Índice de liquidez corrente (CAU/UF)	$\frac{\text{ativo circulante}}{\text{passivo circulante}}$	Semestral	7,20	7,20
Índice de inadimplência pessoa física (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{total de profissionais inadimplentes}}{\text{total de profissionais ativos (potenciais ativos)}} \times 100$	Mensal	41%	36%
Índice de inadimplência pessoa jurídica (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{total de empresas inadimplentes}}{\text{total de empresas ativas}} \times 100$	Mensal	51%	51%
Aprimorar e inovar os processos e as ações	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Índice de mapeamento processos (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de processos mapeados}}{\text{total de processos existentes}} \times 100$	Semestral		
Índice de normatização de processos (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de processos normatizados}}{\text{total de processos existentes}} \times 100$	Semestral		
Índice de automação de processos (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de processos automatizados}}{\text{total de processos existentes}} \times 100$	Semestral		
Desenvolver competências de dirigentes e colaboradores	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Média de horas de treinamento por colaboradores e dirigentes (CAU/UF)	$\frac{\text{horas totais de treinamento}}{\text{número total de colaboradores e dirigentes}}$	Anual		
Construir cultura organizacional adequada à estratégia	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Número de ações executadas	quantidade de ações executadas voltadas à cultura organizacional e estratégia	Anual		
Índice de cumprimento das metas do Plano de Ação (%)	$\frac{\text{total de iniciativas executadas}}{\text{total de iniciativas planejadas}} \times 100$	Semestral		
Ter sistemas de informação e infraestrutura que viabilizem a gestão e o atendimento dos arquitetos e urbanistas e a sociedade	Fórmula	Periodicidade	Meta Reprogramação 2020	Meta Projeção 2021
Índice de satisfação interna com a tecnologia utilizada (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de usuários internos satisfeitos com a tecnologia}}{\text{total de usuários internos que participaram da pesquisa}} \times 100$	Semestral		
Índice de satisfação externa com a tecnologia utilizada (%) (CAU/UF)	$\frac{\text{número de usuários externos satisfeitos com a tecnologia}}{\text{total de usuários externos que participaram da pesquisa}} \times 100$	Semestral		