



CERTIFICADO DE NÍVEL DE GESTÃO

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, em conformidade com as diretrizes do Sistema de Avaliação Continuada da Gestão Pública, confere ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil – CAU/BR, o reconhecimento de Gestão NÍVEL 1 - Média, válido até novembro de 2017.

Brasília, 23 de novembro de 2016.

*Luis Felipe Salin Monteiro
Diretor de Modernização da Gestão Pública*



MINISTÉRIO DO
PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO



FAIXAS DE PONTUAÇÃO GLOBAL

Nº	POSIÇÃO	PONTUAÇÃO	ESTÁGIO DA ORGANIZAÇÃO
2	ALTA	217-250	A organização encontra-se em estágio mais consistente, em partes de sua estrutura, em relação à reflexão, sistematização e implementação de boas práticas de gestão, com consolidação inicial de uma cultura de excelência. Muitos resultados apresentam tendências favoráveis e o nível atual de muitos dos resultados relevantes apresentados é igual ou superior às informações comparativas.
	MÉDIA	184-216	A organização apresenta maior coerência entre as práticas de gestão e as estratégias, com maior continuidade, proatividade e disseminação. Muitos resultados apresentam tendências favoráveis e o nível atual de alguns dos resultados relevantes apresentados é igual ou superior às informações comparativas.
	BAIXA	151-183	A organização já apresenta alguns padrões de trabalho alinhados aos fundamentos da excelência, com estágios iniciais de disseminação. O aprendizado organizacional ocorre de forma isolada, podendo haver inovação esporádica. Alguns resultados apresentam tendências favoráveis e algumas informações comparativas foram apresentadas, ainda que o nível atual seja inferior a essas informações.
1	ALTA	101-150	A organização já incorpora alguns aspectos da dimensão estratégica da gestão aos seus processos gerenciais, mas a aplicação é localizada e ainda é baixo o grau de continuidade e proatividade. Alguns resultados relevantes decorrentes da aplicação das práticas gerenciais, das avaliações e das melhorias são apresentados com algumas tendências favoráveis.
	MÉDIA	51-100	A organização está em estágios iniciais de adoção de boas práticas, mas ainda não há uma cultura de planejamento. Começam a aparecer alguns resultados relevantes decorrentes da aplicação de práticas gerenciais implementados.
	BAIXA	0-50	A organização não integrou as práticas de gestão aos seus processos gerenciais. Não há acompanhamento sistemático da gestão e priorização de ações estratégicas. Ainda não existem resultados relevantes decorrentes de práticas gerenciais implementadas.



Relatório da Autoavaliação - IAGP 250 pontos

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR





Perfil da organização

Nome da organização

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR

Cidade/UF

Brasília/DF

Vinculação

Sendo uma autarquia dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa e financeira, cujas atividades são custeadas exclusivamente pelas próprias rendas, o Conselho de Arquitetura e Urbanismo não está vinculado a nenhum nível

Poder

Sendo uma autarquia dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa e financeira, cujas atividades são custeadas exclusivamente pelas próprias rendas, o Conselho de Arquitetura e Urbanismo não está vinculado a nenhum poder

Esfera ou o nível de Governo

Autarquia Federal

Natureza jurídica

Autarquia Federal de Direito Público

Competências Básicas (legais)



Em conformidade com o artigo 28 da Lei nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010, compete ao CAU/BR:

- I - zelar pela dignidade, independência, prerrogativas e valorização cultural e técnico-científica do exercício da Arquitetura e do Urbanismo;
- II - aprovar o seu Regimento Geral e suas alterações, respeitado o disposto no art. 10, parágrafo único, inciso I;
- III - aprovar o Código de Ética e Disciplina e suas alterações;
- IV - aprovar as Normas Eleitorais e suas alterações;
- V - editar, alterar e revogar resoluções, provimentos e os demais atos necessários à organização e ao funcionamento do CAU/BR e dos CAU/UF;
- VI - adotar medidas para assegurar o funcionamento regular dos CAU/UF;
- VII - intervir nos CAU/UF quando constatada violação da Lei nº 12.378, de 2010, ou deste Regimento Geral;
- VIII - homologar os regimentos internos dos CAU/UF;
- IX - deliberar sobre as prestações de contas dos CAU/UF;
- X - firmar convênios com entidades públicas e privadas, observada a legislação aplicável;
- XI - autorizar a oneração ou a alienação de bens imóveis de sua propriedade;
- XII - julgar, em grau de recurso, as questões decididas pelos CAU/UF;
- XIII - inscrever empresas ou profissionais estrangeiros de Arquitetura e Urbanismo sem domicílio no País;
- XIV - criar órgãos colegiados com finalidades e funções específicas;
- XV - deliberar sobre todas as matérias administrativas e financeiras de interesse do CAU/BR, baixando os atos regulamentadores quando necessário;
- XVI - aprovar o Plano de Ação e Orçamento do CAU/BR e homologar os dos CAU/UF e as reformulações daquele e destes;
- XVII - manter relatórios públicos de suas atividades;
- XVIII - representar os arquitetos e urbanistas em colegiados de órgãos públicos federais que tratem de questões de exercício profissional referentes à Arquitetura e Urbanismo;
- XIX - aprovar e divulgar tabelas indicativas de honorários dos arquitetos e urbanistas; e
- XX - deliberar sobre a contratação de empresa de auditoria independente para auditar o CAU/BR e os CAU/UF, nos termos deste Regimento Geral, sem prejuízo das atribuições da auditoria interna.

Indicadores Institucionais

Imagem do CAU junto à sociedade

Índice de recursos destinados às políticas públicas de planejamento e gestão do território

Participação da arquitetura no PIB

Índice de participação na construção civil

Fonte: Diretrizes para elaboração do plano de ação e orçamento do CAU - Exercício de 2016 - Anexo I



Principais Cidadãos-Usuários ou Clientes

Arquitetos e Urbanistas

Sociedade

Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal

Principais produtos

Registro Profissional

Registro de Empresas

Certidões

Registros de Responsabilidade Técnica

Processos Ético Disciplinares

Processos de Exercício da Prática Profissional

Principais serviços

O CAU/BR exerce ações:

I - orientadoras, disciplinadoras e fiscalizadoras;

II - regulamentadoras;

III - judicantes, decidindo em última instância as demandas instauradas nos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal (CAU/UF);

IV - promotoras de condição para o exercício, a fiscalização e o aperfeiçoamento das atividades profissionais, podendo ser exercidas isoladamente ou em parceria com os CAU/UF, com as instituições de ensino de Arquitetura e Urbanismo nele registradas, com as entidades representativas de profissionais, com órgãos públicos e com a sociedade civil organizada;

V - informativas, sobre questões de interesse público;

VI - administrativas;

VII - de atendimento e controle social (por meio da Ouvidoria); e

VIII - de suporte aos CAU/UF por meio do Centro de Serviços Compartilhados - CSC e do Fundo de Apoio aos CAU Básicos.

Processos Finalísticos

Regulamentação e Promoção do exercício da Arquitetura e Urbanismo por meio dos Órgãos Colegiados de Governança e Normatização

Ouvidoria

Relações Institucionais e Parlamentares



Principais Processos de Apoio

Administrativo

- Patrimônio
- Compras e Contratos
- Serviços Gerais
- Gestão de Pessoas
- Gestão Documental
- Eventos e Passagens

Orçamento e Finanças

Tecnologia da Informação

Jurídico

Planejamento e Gestão Estratégica

Comunicação

Auditoria

Controladoria

Apoio Técnico e Administrativo aos Órgãos Colegiados de Governança e Normatização

Perfil do Quadro de Pessoal

Atualmente o CAU/BR possui um quadro com 84 funcionários, sendo:

- 64 funcionários que foram selecionados a partir de concurso público
- 20 cargos de Livre Provisão e Demissão - Gerentes, Assessores, Coordenadores e Ouvidor



Práticas de Gestão - Critérios de 1 a 7

1 - Governança

a) A alta direção promove a reflexão sobre o papel do órgão/entidade, dentro da estrutura da Administração Pública, levando em consideração as prioridades, os desafios, riscos e os resultados esperados.

Anualmente, desde 2012, a Assessoria de Planejamento e Gestão da Estratégia do CAU/BR, frente às políticas e diretrizes de atuação e frente aos resultados que vem sendo alcançados, promove reflexões e discussões com o corpo gerencial sobre os desafios estratégicos de atuação e elabora as diretrizes para a elaboração do Plano de Ação anual, contemplando as diretrizes estratégicas de atuação. Submete à Presidência e à Comissão de Planejamento e Finanças que encaminha ao Plenário. Após aprovado, é disseminado em todos os CAU/UF e nas unidades do CAU/BR, por meio do envio do documento aprovado e de reuniões com a equipe de planejamento dos CAU/UF e com os Gestores do CAU/BR para disseminação em suas equipes. O Planejamento Estratégico de longo prazo - Visão 2023 orienta as macro políticas, estratégias e diretrizes do Conselho. O Planejamento Tático e Operacional é orientado, a luz do Planejamento Estratégico, pelas diretrizes para elaboração do Plano de Ação Anual.

b) O processo decisório está estruturado para assegurar a tomada de decisão em conformidade com as competências do órgão, as diretrizes de governo e o interesse público.

A estrutura para tomada de decisão é composta pelo: Plenário (órgão máximo de decisão), Comissões e CEAU, Conselheiro Diretor e Presidência do CAU/BR. As proposições por esses órgãos, para atuação do CAU/BR observam as prioridades estratégicas estabelecidas pelo Conselho visando o aprimoramento da profissão e sua relação com a sociedade. Por meio de práticas éticas e visando as melhores práticas da arquitetura e urbanismo objetivando o bem estar da população. Cabe ressaltar, que são reuniões mensais. A divulgação é feita junto aos CAU/UF para as possíveis contribuições durante a elaboração, após a conclusão e aprovação do Plenário é divulgado por meio de veículos oficiais no site e no Portal da Transparência.

c) A alta Administração promove a mobilização e responsabilização da força de trabalho com vistas a melhorar a eficiência e o atingimento das metas estratégicas.

Há reuniões realizadas de forma esporádicas e de forma não estruturada formalmente em algumas áreas com aspectos específicos de discussão, sem ser de forma abrangente e de interesse da instituição como um todo.

d) A alta direção patrocina a implantação/atualização da Carta de Serviços ao Cidadão.

Em 2013, deu-se o início das primeiras tratativas referentes à Carta de Serviços. Porém, somente em 2015 foi criada a Rede Integrada de Atendimento - RIA sendo uma de suas atribuições a sua elaboração. Atualmente, a carta está em discussão junto ao Ministério do Planejamento.



e) A alta Administração delega poderes e competências com base em critérios objetivos.

Segundo a estrutura para tomada de decisão, já definida anteriormente, composta pelo: Plenário (órgão máximo de decisão), Comissões e CEAU, Conselheiro Diretor e Presidência do CAU/Br surgem demandas específicas que são delegadas às áreas competentes. Destaca-se que a delegação se dá por área, sem observar as competências específicas de cada colaborador. Em caso de ausências previstas, como férias por exemplo, há portarias de delegação.

f) A alta direção monitora a estratégia e o desempenho institucional com foco no atendimento dos objetivos governamentais.

As comissões ordinárias e especiais acompanham o desempenho institucional por meio de reuniões mensais, desde 2012. Realização de seminários temáticos esporádicos e interface com alguns órgãos públicos e a produção de relatórios. A disseminação das informações é feita por meio de deliberações e resoluções plenárias que são publicadas no site do CAU/BR e no Portal da Transparência. O controle das ações é feito através do plano de ação, cujos projetos e atividades são incluídos nas pautas das reuniões ordinárias para acompanhamento.

g) A alta direção avalia a sua capacidade de governança, definindo as principais ações para fortalecer o sistema de gestão institucional.

Mensalmente, anteriores às reuniões das comissões, são realizadas reuniões do Conselho Diretor compostas pelo Presidente e pelos coordenadores das comissões. Nessas reuniões são discutidas e analisadas as diretrizes e o acompanhamento das realizações de cada Comissão e são definidas as pautas que serão encaminhadas para decisão em Plenária.

h) A alta Administração avalia as melhorias implementadas nos processos gerenciais, decorrentes das proposições das partes interessadas.

Há realização de reuniões que anteriormente eram semanais, sendo realocadas para de 15 em 15 dias que contam com a participação dos gerentes e do gerente geral em que cada um leva seu ponto de pauta que julga ser pertinente para o momento. Os pontos são discutidos, entretanto, são levados para a Alta administração, na forma do Presidente, e só então para a Comissão específica de forma esporádica e fragmentada. Observa-se um maior interesse da Alta Administração na participação dos processos gerenciais.

i) A alta direção promove o comportamento ético.

Por meio do fortalecimento e estruturação do Código de ética, de campanhas como a de Reserva Técnica que foi disseminada em veículos da mídia de grande circulação, lojistas e os profissionais em geral, o Conselho promove o comportamento ético da prática de arquitetura e urbanismo. São realizados seminários regionais abertos ao público, com palestras de profissionais para a discussão da prática de éticas nas diversas regiões do país. E ainda é oferecido apoio técnico do CAU/BR para esclarecimentos das questões para as assessorias técnicas dos CAU/UF.

2 - Estratégia e Planos



a) A missão, a visão, os objetivos e as diretrizes da organização estão definidos.

A missão, visão, objetivos e diretrizes estão definidos. A Assessoria de Planejamento, anualmente, através de reuniões pontuais, divulga às áreas do CAU/BR as diretrizes e normas que orientam a formulação do Plano de Ação do CAU/BR, que decorre de aprovação anterior pela CPFi e Plenário, observando o estabelecido pelo Planejamento Estratégico. Nas reuniões periódicas com as áreas, a ASSPLAN sempre reforça as Diretrizes, objetivos, visão e missão definidos no PE que são revisitados nos encontros desde 2013. A disseminação é realizada por meio de e-mails, pela aba de Transparência do site do CAU/BR e reuniões esporádicas.

b) Na elaboração do Planejamento estratégico os ambientes interno e externo são analisados para identificar riscos e oportunidades, considerando as necessidades das partes interessadas.

Em 2013, foi iniciada a elaboração do PE onde foram identificadas as oportunidades, ameaças, fraquezas e forças através da análise de Swot. Os participantes desta construção foram os presidentes dos CAU UF e os conselheiros federais. A Assplan junto com a consultoria contratada na época orientou e conduziu os trabalhos para a construção do PE através de reuniões técnicas.

c) A formulação e a revisão da estratégia estão alinhadas aos objetivos de governo e aos resultados esperados.

Na formulação e revisão das Diretrizes do Plano de Ação são considerados o ambiente econômico, índices de reajustes financeiros, contexto político social que impactam diretamente nas estratégias e projeções de anuidades e RRT. Além disso, foram estabelecidos limites mínimos para aplicações de recursos estratégicos em Fiscalização e Atendimento. Os resultados esperados com essa prática do plano de ação traduzem maior eficácia da fiscalização do exercício da arquitetura e melhoria do atendimento à sociedade.

d) O processo de planejamento estratégico contempla metas de redução de custos e de melhoria da qualidade dos serviços.

O PE contempla anualmente metas com direcionadores estratégicos atrelados aos limites mínimos estabelecidos nas Diretrizes que abrangem investimentos nas áreas fins (atendimento e fiscalização), divulgação de boas práticas (comunicação), capacitação dos colaboradores internos e externos (CAU/UF) e convênios e patrocínios com instituições. O acompanhamento dos limites estratégicos é feito anualmente no fechamento do Relatório de Gestão do exercício e nas Reprogramações Orçamentárias.

e) A programação orçamentária é realizada com base na estratégia formulada.

Após a formulação das Diretrizes os planos de ações são elaborados por todas as áreas e analisados e consolidados pela Assplan. Com isso, é encaminhado para análise e aprovação da CPFi e Plenária. Posteriormente o valor total do plano de ação é divulgado no diário oficial e no site do CAU/BR. Em seguida, o orçamento é aprovado e lançado no sistema Siscont para operacionalização.

f) A estratégia se desdobra em planos e metas de curto e longo prazos, definindo indicadores e responsáveis.

As comissões ordinárias e especiais acompanham o desempenho institucional por meio de reuniões mensais, desde 2012, realização de seminários temáticos esporádicos e interface com alguns órgãos públicos e a produção de relatórios. A disseminação das informações é feita por meio de deliberações e resoluções plenárias, que são publicadas no site do CAU/BR. O controle das ações é feito através do plano de ação, cujos projetos e atividades são incluídos nas pautas das reuniões ordinárias para acompanhamento.



g) Os recursos são alocados para assegurar a implementação dos planos e metas, inclusive quanto a capacitação dos servidores.

Desde de 2013, os planos de ações são realizados com direcionador estratégico para alocação de recursos de acordo com os limites estipulados nas Diretrizes do Plano de Ação anualmente, sendo revistos nas reprogramações realizadas no decorrer do exercício.

h) As metas e os planos são desdobrados para as unidades, de forma a assegurar a coerência com a estratégia.

Desde 2013, os planos de ações são elaborados anualmente por todas as unidades organizacionais do CAU individualmente, com a orientação e acompanhamento da Assplan, sendo avaliadas e aprovadas pela Presidência, CPFII e Plenário. Após o trâmite de aprovação, o plano de ação do CAU é lançado no sistema orçamentário para operacionalização. No decorrer do exercício, podem acontecer reformulações para melhor adequação da estratégia.

i) Na definição das metas e indicadores, são consideradas as informações comparativas com outras organizações.

Em 2014, foram elaborados indicadores com auxílio da consultoria contratada, porém não há controle e comparativo com outras organizações.

3 - Cidadão-usuário

a) São identificadas e classificadas as necessidades e expectativas do cidadão-usuário.

O CAU/BR, por meio do CSC analisa os relatórios de atendimento do TAQ (Teleatendimento qualificado) gerados mensalmente e faz a identificação das necessidades dos cidadãos usuários que entram em contato com o serviço 0800. Além disso, existe também, a elaboração de relatórios pela Ouvidoria do CAU/BR.

Em 2015, foi aprovada e implantada a RIA - Rede Integrada de Atendimento - com o objetivo de buscar a unicidade das informações passadas aos cidadãos e aos CAU/UF. As necessidades dos CAU/UF eram identificadas através do GAD (Gerenciador Avançado de Demandas), programa sob responsabilidade da Gerência do Centro de Serviços Compartilhados (GER-CSC).

A coordenação técnica do GER-CSC tem elaborado uma relação das melhorias sugeridas pelos CAU/UF por meio do GAD.

b) A imagem institucional é avaliada por meio de pesquisa ou outros instrumentos.

No ano de 2015 foi realizado uma ampla pesquisa nacional pela empresa Data Folha e divulgada em um programa de TV de ampla disseminação. Depois disso a pesquisa passou a ser divulgada também nos sites, redes e mídias sociais.

Além disso, a Assessoria de Comunicação avalia a imagem do CAU/BR por meio do Facebook e dos comentários nas matérias publicadas no site do CAU/BR.

c) A Carta de Serviços ao Cidadão é divulgada, monitorada e avaliada em relação aos seus requisitos legais e aos compromissos formalizados.

Não houve inserção de texto.



d) Os processos de atendimento ao cidadão-usuário estão definidos com base nos seus requisitos e recursos necessários.

O CAU/BR dispõe de requisitos e de recursos necessários - recursos humanos, espaço físico, infraestrutura, entre outros - para trabalhar com os processos de atendimento ao cidadão usuário. Pode-se citar a ampliação do espaço físico, contratação de pessoal, aquisição de material de trabalho - tudo isso em prol do atendimento ao cidadão-usuário. Desde 2012 os processos são definidos de acordo com as áreas demandadas, com o volume de demandas, com o tipo de interessado e com o grau de urgência na resolução da demanda.

e) Os processos de atendimento ao cidadão-usuário são monitorados e avaliados com base em indicadores de desempenho.

O callcenter e ouvidoria através de seus relatórios mensais monitoram e avaliam os resultados e suas áreas responsáveis apontam oportunidades de melhoria com base nos indicadores apresentados.

Há também reuniões periódicas para definições de diretrizes por parte do CG-CSC (Colegiado de Governança do Centro de Serviços Compartilhados) - que analisam, deliberam e discutem oportunidades de melhorias com base em relatórios.

f) As solicitações, reclamações ou sugestões dos cidadãos-usuários são tratadas e os seus resultados são informados aos interessados e repassados às unidades da organização.

As solicitações, reclamações e sugestões que chegam ao CAU/BR são todas tratadas e encaminhadas para andamento às áreas pertinentes sendo algumas informações repassadas via relatórios de gestão para as unidades da organização.

O interessado é informado de sua resposta via e-mail, telefone, SICCAU, mídias sociais e GAD.

As demandas dos CAU/UF são todas encaminhadas via GAD para o CAU/BR, tendo sido este processo iniciado em 2015.

g) A qualidade do atendimento é monitorada e avaliada, com base em padrões de desempenho preestabelecidos e pesquisas de satisfação.

Existe uma pesquisa de satisfação no final das ligações telefônicas para o Callcenter, além de pesquisa de atendimento no final de cada chamado aberto na Ouvidoria e no GAD.

No Callcenter há um supervisor da qualidade de atendimento, responsável pelo monitoramento das ligações atendidas pelos funcionários do callcenter.

Há um padrão de desempenho preestabelecido que deve ser seguido por esta supervisão da qualidade.

O Callcenter foi criado em 2012 e todo mês é feito esse monitoramento de maneira aleatória - prática usual em centrais de atendimento.

A ouvidoria realiza uma enquete quando o interessado recebe a resposta, onde existe um padrão preestabelecido para respostas. Padrões de resposta - 5 tipos de respostas e um campo para resposta aberta ao cidadão usuário.

h) Os processos de atendimento são aprimorados a partir da análise do desempenho, das necessidades e das expectativas do cidadão-usuário.

O CAU/BR através de relatórios encaminhados pelo callcenter e Ouvidoria, busca sempre melhorar os processos de atendimento identificando as necessidades e expectativas do cidadão usuário. Como exemplo dessa melhoria, podemos citar a criação da RIA e a substituição do antigo "Gerenciador do CSC" para o uso do atual GAD (Gerenciador Avançado de Demandas) para utilização efetiva por parte dos CAU/UF, tendo inclusive possibilidade de emissão de relatórios detalhados.



4 - Interesse Público e Cidadania

a) Os eventuais impactos negativos da atuação institucional, nos aspectos social, econômico e ambiental, são identificados e avaliados.

Os aspectos sociais são identificados e avaliados através do monitoramento de comentários, sugestões, dúvidas e resultados de ações por meio das redes sociais pela Assessoria de Comunicação e pelas demandas da Ouvidoria desde 2013 e pelo atendimento do Call center desde 2012. São elaborados relatórios mensais que seguem as diretrizes de cada setor e são disseminadas por e-mail aos interessados e em reuniões periódicas. Os aspectos econômicos são identificados e avaliados através dos relatórios de gestão, da prestação de contas e do Plano de Ação pela Assessoria de Planejamento desde a criação do CAU/BR. São apreciados nas reuniões da Comissão de Planejamento e Finanças trimestralmente e aprovados em Reuniões Plenárias Ordinárias.

Os aspectos ambientais são identificados e avaliados através da política de uso consciente de papel, priorizando o meio eletrônico (assinatura digital, processos digitalizados, tramitação de protocolos) e através dos documentos de controle de material (resmas de papel, cartuchos de impressoras, lâmpadas) no qual os setores elaboram suas demandas anualmente. E por fim há um programa de controle de impressão que é informado aos gestores mensalmente pelo e-mail.

b) A entidade promove a sustentabilidade ambiental por meio da conscientização dos servidores, parceiros, fornecedores e demais interessados.

A conscientização dos servidores é feita através de e-mails que tratam sobre a política de uso consciente de papel, priorizando o meio eletrônico (assinatura digital, processos digitalizados, tramitação de protocolos) e através dos documentos de controle de material (resmas de papel, cartuchos de impressoras, lâmpadas) no qual os setores elaboram suas demandas anualmente. Os demais interessados é feita a conscientização por meio do SICCAU que informatiza os processos. Ambos são realizados desde a criação do CAU/BR.

c) A entidade atua para superar possíveis entraves legais observando as disposições constitucionais e do regime administrativo da administração pública.

Através de atuação de todas as áreas interessadas, como a Assessoria Institucional e Parlamentar junto ao Poder Legislativo. Ações como a adaptação à nova Lei de Acesso à Informação (desde 2015), adaptação dos convênios de patrocínio à nova lei de convênios (desde 2014), acordo coletivo trabalhista (desde 2015) dentre outros. A disseminação é feita por e-mail apenas para as áreas interessadas de forma contínua e integrada.

d) Os resultados das solicitações, reclamações e sugestões são analisados e incorporados aos processos finalísticos e de apoio.

Os resultados das demandas externas são analisados através do atendimento da Ouvidoria, desde 2013, e do Call Center, desde 2012, que recebem e tratam as demandas, incorporando aos processos finalísticos e de apoio quando necessários por meio do encaminhamento aos setores responsáveis. Há um Gerenciador de Demandas para os CAU/UF e solicitações internas relacionadas ao SICCAU e à TI.

e) Existem canais e instrumentos para a divulgação da prestação de contas dos resultados institucionais diretamente à sociedade, com linguagem e conteúdo apropriados.

Desde a criação do CAU/BR o processo de prestação de contas e suas ações são divulgados no site institucional do CAU/BR e no do TCU desde 2014.

f) A entidade conta com ouvidoria ou outros serviços abertos à sociedade para escutar as reivindicações, denúncias e sugestões.

O CAU/BR possui Ouvidoria desde 2013 e serviço de call center implantado em 2012, além do trabalho da Assessoria de Comunicação que monitora as redes sociais. Esses setores recebem as reivindicações, denúncias e sugestões e fazem o tratamento adequado, repassando aos demais setores por e-mail ou protocolo o que for necessário.

g) O desempenho da ouvidoria ou de outros serviços abertos à sociedade é monitorado e avaliado com vistas a melhoria dos serviços.

A ouvidoria realiza relatórios mensais para monitorar e avaliar o atendimento, desde 2013, repassando para o Ouvidor Geral, para a Presidência e demais setores pertinentes. A RIA também realiza relatórios mensais, desde 2015, do atendimento do call center, que são repassados aos CAU/UF e ao Ouvidor Geral. Quando pertinente o Ouvidor Geral leva esses resultados às Reuniões Plenárias.

h) É assegurada a acessibilidade adequada aos imóveis.

Desde 2014, a entrada do edifício possui rampa de acesso, o edifício possui elevadores e o local de trabalho possui dois banheiros acessíveis a PCD. Em 2015 foi feito um novo projeto de layout para distribuir melhor os espaços, garantindo mais espaço e conforto aos colaboradores.

5 - Informação e Conhecimento

a) As informações necessárias para apoiar os serviços e subsidiar a tomada de decisão são produzidas, permitindo o controle em todos os níveis da organização.

Desde 15/12/2011, as decisões estratégicas tomadas pela Plenária, Presidência, Conselho Diretor, Comissões e Colegiados de gestão, são emitidas por meio de leis, resoluções, portarias, deliberações e encaminhamentos, que subsidiam o processo decisório dos setores do CAU/BR e CAU/UFs.

As informações contidas no Regimento Geral, PDTI, Acordo Coletivo, manuais de conduta, Plano de Ação, execução financeira e nos sistemas como SICCAU, IGEO, Implanta, orientam a execução dos principais serviços administrativos e técnicos. As informações são disseminadas por ofícios, memorandos, portais externos, intranet, e-mails, boletins da Rede Integrada de Atendimento e redes sociais. Boa parte das informações necessárias para os processos administrativos e técnicos são normatizadas ainda de maneira informal. A prática está disseminada em todas as áreas do CAU/BR. Algumas práticas como o Plano de Ação, são elaboradas anualmente, e outras sob demanda. O controle do Plano de Ação e execução financeira é realizado mensalmente pelas áreas do CAU e anualmente pelo TCU. Os demais são controlados sob demanda.

b) Os sistemas de informação atendem às necessidades identificadas e permitem o cruzamento de informações entre si (interoperabilidade).

Os principais sistemas de informações: SICCAU (desde 2012), IGEO (desde 2013), GAD (desde 2015), IMPLANTA (desde 2012), atendem as funções finalísticas como registro de profissionais e de empresas, emissão de Registro de Responsabilidade Técnica, módulos de fiscalização e ética profissional e administrativos, como contabilidade, execução orçamentária, diárias e passagens e prestação de contas dos CAU/UFs. Existem cruzamentos parciais entre SICCAU e IGEO, SICCAU e IMPLANTA. Estes sistemas estão disseminados em todas as áreas do CAU/BR.

As manutenções evolutivas e corretivas dos sistemas são realizadas sob demanda e priorizadas utilizando o método GUT (Gravidade, Urgência e Tendência)



c) As informações utilizadas são confiáveis, atualizadas e acessíveis aos usuários.

As informações são declaratórias, fornecidas pelos usuários (profissionais, CAU/UF, entidade externa). São validadas pelo Conselho (por meio dos CAU/UF, Gestores e assessores de comissões). As informações são atualizadas sob demanda e acessíveis aos usuários através dos portais, respeitando os níveis de acesso.

d) Há orientação institucional no sentido da realização periódica de cópia de segurança (backups), senhas de acesso, dentre outras práticas de segurança.

São realizados backups diários da base de dados dos sistemas (IGEO, SICCAU, IMPLANTA e E-mail) hospedados em datacenter virtual. São realizados backups diários incrementais e backups completos semanais das pastas compartilhadas em rede. As senhas de acesso à rede corporativa são obrigatoriamente trocadas a cada 90 dias. Não existe obrigatoriedade de troca de senha para os sistemas (IGEO, SICCAU, IMPLANTA e Servidor de E-mail). Existe um manual de política de segurança da informação disponível na intranet.

e) Existem ações de preservação da memória institucional.

A cada 3 anos é elaborado um relatório de gestão do Conselho. Existe uma cópia de arquivos de fotos, áudio e vídeo de cada reunião plenária e salvos em HD's externos de backup. Todo esse material é disponibilizado ao público interno e externo.

f) São identificados e registrados os conhecimentos institucionais relevantes, internos (pessoas, competência profissional, memória administrativa, documentos, sistemas de informação) e externos (referenciais comparativos da Administração Pública ou privada, mercado, sociedade).

No âmbito interno cada cargo/função possui sua descrição de atividades. Os conhecimentos institucionais são identificados de acordo com as competências de seus colaboradores especialistas de cada setor. O registro dos conhecimentos institucionais estão em alguns documentos elaborados pelos setores. Os cursos são realizados pelos setores conforme demanda (exemplos: SIASG, Compras NET, Power Point, etc...). Existem padrões de documentos oficiais como Ofícios, Memorandos e Notas Técnicas. Existem tutoriais para os principais módulos do SICCAU. Existem manuais para os sistemas IGEO e SIALM (sistema de controle de almoxarifado). No ambiente externo os conhecimentos institucionais relevantes e seus referenciais comparativos são identificados pelos setores de acordo com as necessidades. Entre os exemplos estão o estudo para utilização do sistema SEI (Sistema Eletrônico de Informações), e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão), módulo financeiro do sistema IMPLANTA e consulta a outros conselhos sobre procedimentos para inscrição em dívida ativa.

g) São utilizados mecanismos de difusão e compartilhamento do conhecimento entre todos os servidores.

Trimestralmente é realizado um encontro temático entre os gestores e servidores. O compartilhamento do conhecimento e as orientações para execução das atividades é realizado por e-mail, encontros e seminários setoriais, além das reuniões gerenciais. O Sparkle e a Intranet também pode ser considerada ferramentas de difusão e compartilhamento do conhecimento. A periodicidade é definida pela gestão do CAU/BR. A abrangência é para todos os setores do CAU/BR.



h) Os sistemas de trabalho estão projetados e permitem a realização da gestão do conhecimento institucional.

A gestão do conhecimento é realizada informalmente e pela iniciativa dos funcionários e gestores dos setores. O registro é realizado em manuais, documentos de referência e fluxogramas, porém sem um método padronizado. A disseminação ocorre principalmente por e-mail. a periodicidade é sob demanda.

6 - Pessoas

a) A estruturação dos sistemas de trabalho está alinhada aos processos.

A estruturação dos sistemas de trabalho está alinhada aos processos com base no Regimento Interno do CAU/BR, aprovado em 2014, que define e delimita todas as unidades administrativas e suas atribuições; nos contratos de trabalho, assinados por cada empregado público no ato da posse, que definem e delimitam os cargos e suas atividades; no Acordo Coletivo de Trabalho, assinado 2015 e válido até 2016, que estabelece padrões administrativos gerais para a estruturação da gestão de pessoas, fiscalizado pela Gerência-Geral, pelo Comitê de Servidores e pelo Sindecof-DF; e em normativos específicos, como o Plano Diretor de Tecnologia da Informação, elaborado em 2014, e a Metodologia de Gerenciamento e Desenvolvimento do Software, adotada em 2014, ambos ligados à Gerência do Centro de Serviços Compartilhados do CAU/BR.

b) Os sistemas de trabalho levam em consideração a estrutura dos cargos e as funções inerentes e estão alinhados à missão institucional.

Os sistemas de trabalho estão estabelecidos a partir do organograma do CAU/BR, que teve sua última versão aprovada em 2015, tendo sido elaborado com base na estrutura de cargos e funções existente e praticada e orientado pelo Regimento Interno, pelo Mapa Estratégico e pelos contratos de trabalho.

c) Há integração dos diversos níveis gerenciais, propiciando a tomada de decisão e facilitando o fluxo de informações entre as unidades.

A integração dos diversos níveis gerenciais é fomentada por reuniões quinzenais de gerência, desde 2014, das quais participam todos os gerentes e assessores chefes, e a disseminação de seus resultados é de responsabilidade de cada gestor, que a realiza a seu modo. São enviados, sem periodicidade predefinida, por conveniência da gestão, e-mails gerais para os empregados das unidades administrativas com avisos gerais e alertas. São realizadas reuniões pelo menos quinzenais em algumas unidades administrativas, como a Gerência de Orçamento e Finanças, a Gerência-Geral e a Gerência do Centro de Serviços Compartilhados. O presidente do CAU/BR, semanalmente, envia por e-mail aos gestores relato de suas atividades desenvolvidas na semana anterior.

d) As necessidades de pessoas são alinhadas aos processos e aos sistemas de trabalho.

Foi elaborada estruturação de cargos e salários em 2012, pela consultoria Symnectics, para mapeamento de funções e postos de trabalho. Com base na estruturação, foram criados os cargos efetivos e realizado o Concurso Público 1/2013 para ocupação dos postos de trabalho, com posse dos aprovados em 2014. Periodicamente, a depender da necessidade de cada unidade administrativa é feita reorganização interna do trabalho.



e) São identificadas as necessidades de capacitação e de desenvolvimento profissional na elaboração do plano de capacitação.

De forma não estruturada cada área demanda do RH e do Núcleo de Contratos a contratação de cursos específicos para atendimento das demandas de cada setor. Desde 2015 existe destinação de recursos no orçamento para a realização de ações de capacitação, ainda que não haja o Plano de Capacitação. No acordo coletivo está prevista a contratação de consultoria para a elaboração do Plano de Capacitação no exercício de 2016.

f) O desempenho das pessoas e das equipes é gerenciado de forma a estimular a busca de resultados e considera as metas estabelecidas.

Quando o empregado efetivo ingressa no CAU/BR, são realizadas 3 avaliações de desempenho no período de noventa dias, desde 2014, quando foram admitidos os primeiros concursados. No CAU/BR, há níveis de gestão intermediários entre a gerência e os empregados efetivos, as coordenações, existentes na Gerência do Centro de Serviços Compartilhados e na Assessoria Jurídica, que fazem o acompanhamento mais próximo do trabalho de cada um dos empregados efetivos.

g) Existem ações e programas voltados para a qualidade de vida no trabalho.

Está contratado permanentemente, conforme o ACT 2015/2016, plano de saúde com cobertura sem ônus para todos os empregados públicos, e com ônus reduzido para seus dependentes, desde junho de 2015. Constam ainda no ACT 2015/2016 outros benefícios, como auxílio-creche, cesta natalina, recesso de final de ano, licença maternidade estendida, válidos a partir de janeiro de 2015. São realizadas limpezas gerais dos aparelhos de ar condicionado e dos carpetes pelo menos bimestralmente desde janeiro de 2015. É mantido refeitório para os empregados, com equipamentos necessários para preparação de alimentos, desde janeiro de 2015. Em dezembro de 2015, foi reorganizado o layout das salas do CAU/BR para melhor distribuir os setores e liberar mais espaço para circulação e trabalho dos colaboradores.

h) Os servidores são avaliados com base nas competências requeridas para o desempenho de suas funções.

Os empregados públicos efetivos são submetidos a três avaliações de experiência, nos primeiros noventa dias de trabalho, com base nas competências requeridas para o desempenho de suas funções, desde o ingresso dos primeiros concursados, em 2014.

i) São identificados e tratados os fatores de risco relacionados à saúde ocupacional e à segurança no trabalho visando a mitigar seus efeitos.

Dois dos empregados receberam treinamento de segurança do trabalho com carga horária de 4 horas em 2015.

7 - Processos

a) Os processos finalísticos e de apoio estão identificados e consideram a missão institucional.

Os processos finalísticos e de apoio foram identificados no processo de planejamento estratégico, com base, inclusive, na Lei de criação do Conselho, no Regimento Interno e em suas Resoluções. Os documentos em que são identificados os processos finalísticos encontram-se no site do Conselho e na Intranet. A missão institucional é considerada nesta identificação por meio do mapa estratégico, onde os processos finalísticos e de apoio são base para o atingimento da visão de futuro do Conselho.



b) Os requisitos do cidadão-usuário e das partes interessadas subsidiam o redesenho dos processos finalísticos.

Os requisitos para o redesenho dos processos finalísticos são levantados através: dos Conselheiros Federais (representantes do cidadão-usuário nas Reuniões Plenárias e Comissões), do próprio cidadão-usuário por meio dos canais de comunicação (ouvidoria, redes sociais etc.), dos Fóruns Técnicos, do Fórum de Presidentes e dos representantes das entidades de classe e instituições de ensino, que compõem o Colegiado das Entidades de Arquitetura e Urbanismo - CEAU. Adicionalmente, desde de 2015, as minutas das resoluções que normatizam os processos finalísticos são encaminhadas previamente à Presidência dos CAU/UF para análise e sugestões.

c) Os processos finalísticos e de apoio são controlados para atender os requisitos dos cidadãos-usuários e partes interessadas.

Com relação aos processos de apoio, as demandas/sugestões dos CAU/UF são controladas por meio de relatórios fornecidos pela empresa Implanta Informática, pelo Gerenciador Avançado de Demandas-GAD e pelo Sistema SICCAU. Com relação aos processos finalísticos, o controle é feito por meio de relatórios gerenciais, do GAD, do SICCAU, do IGEO (Sistema de Inteligência Georeferenciadas), do TAQ (Tele Atendimento Qualificado) e da Ouvidoria do CAU/BR. De uma maneira geral, os processos de apoio estão instrumentalizados e os controles são realizados por meio de verificação das chefias que os analisam. Ademais, os processos de compras, contratos, licitações, pagamentos, orçamento e convênios são verificados, anualmente, desde 2012, por auditorias externas e, eventualmente, verificados pela Auditoria Interna do CAU/BR.

d) Os processos finalísticos e os processos de apoio são melhorados de forma a ampliar sua capacidade de gerar resultados.

De uma forma geral, os processos finalísticos e de apoio são analisados pelas unidades responsáveis sem um procedimento determinado. Inicialmente, as melhorias são realizadas pelos comunicados de serviço, visando agilidade e disseminação da informação. Para a melhoria dos processos finalísticos e de apoio as solicitações dos CAU/UF e do próprio CAU/BR são filtradas e podem ser debatidas nas Comissões, Grupos de Trabalho, Colegiados de Governança, Reuniões Plenárias e/ou no Conselho Diretor do CAU/BR. Havendo solicitações de aperfeiçoamento, correção e/ou melhoria relativas ao SICCAU, são abertas ordens de serviço junto à fábrica de software. Havendo solicitações nos processos relativos aos sistemas da empresa Implanta Informática, que envolvem grande parte dos processos de apoio, são avaliados possíveis custos e, se necessário, são pautados junto ao Colegiado de Governança do CSC para decisão e compartilhamento de custos, se for o caso.

e) A elaboração e o gerenciamento do orçamento leva em consideração o histórico da execução orçamentária-financeira e o atingimento das metas estratégicas.

A elaboração do orçamento é feita desde 2012 através de um estudo do histórico dos dados quantitativos relativos aos profissionais, às empresas e indicadores (inadimplência, índice de entrantes/formandos, RRT, entre outros) cruzados com dados financeiros. Ademais, há uma análise do cumprimento das metas estratégicas de anos anteriores e são discutidas propostas de novos parâmetros junto à Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica e à Gerência de Orçamento e Finanças do Conselho. O documento final "Diretrizes para elaboração dos planos de ação e orçamento" é encaminhado pela Comissão de Planejamento e Finanças-CPFI e aprovado em Reunião Plenária do CAU/BR.

f) O gerenciamento da execução financeira atende as necessidades da organização e possibilita o realinhamento do orçamento às estratégias, quando necessário.



O Orçamento do CAU/BR é feito anualmente, desde 2012, em resultado dos Planos de Ação de cada área, que são realizados seguindo os direcionamentos do documento ?Diretrizes para Elaboração do Orçamento e Planos de Ação?. Após análise e fechamento, todos os itens são vinculados às metas estratégicas e grandes eixos do Mapa Estratégico. Em consequência, o orçamento, desde 2012, é lançado por ?unidades?, por ?projetos? e ?atividades?. Cada iniciativa estratégica é de responsabilidade do Gestor do Projeto, que responde por sua execução e qualquer alteração e/ou transposição de recursos. Mensalmente, desde 2014, é encaminhado relatório a todas as áreas a execução do Plano de Ação.

g) A seleção de fornecedores leva em consideração os critérios técnicos e as necessidades dos usuários dos bens e serviços a serem adquiridos.

Os fornecedores são selecionados conforme procedimentos da Lei 8.666/93, desde 2012. Para seleção dos produtos e serviços, as unidades requisitantes enviam à Gerência Administrativa um Documento de Oficialização de Demanda ?DOD?, onde são detalhadas as características dos produtos e/ou serviços a serem adquiridos. A condução e finalização do processo de compra se dá pela Gerência Administrativa e/ou Comissão Permanente de Licitação, levando em consideração a análise da Assessoria Jurídica do CAU/BR e aprovação da autoridade responsável. Os critérios utilizados são específicos para cada produto e/ou serviço.

h) Os fornecedores são avaliados quanto ao seu desempenho, possibilitando ações corretivas, de forma a subsidiar novas contratações.

Desde 2012, os produtos e serviços dos fornecedores são avaliados pelos fiscais de contrato. Após aprovar os quesitos avaliados, o fiscal de contrato atesta, formalmente, a nota fiscal e, em ato contínuo, envia a documentação à Gerência de Orçamento e Finanças para controle e pagamento. Eventuais análises e avaliações são feitas pelos fiscais de contrato por meio de reuniões com os próprios fornecedores.

i) São adotadas práticas gerenciais que visam à conservação geral e à segurança dos imóveis.

A Gerência Administrativa, oportunamente ou quando solicitada, efetua análises periódicas na Sede do CAU/BR com intuito de verificar a situação dos equipamentos, lâmpadas, tomadas, fios etc. Essa prática tem sido adotada desde 2013. A partir disso, foi contratada uma empresa de conservação e manutenção predial que deu início a pequenas reformas, a partir de 2015. Ademais, com intuito de mitigar os efeitos de ?qualidade do ar? e ?sujeira dos carpetes?, foram contratadas empresas para efetuarem o controle e manutenção rotineira dos itens citados, a partir de 2014.

j) São adotados métodos e instrumentos gerenciais para a avaliação da conservação dos bens móveis.

A Gerência Administrativa e Gerência de Orçamento e Finanças fazem, mensalmente, ?encontro de contas? dos itens Patrimoniais registrados na Contabilidade. Os itens patrimoniais de todas as áreas do Conselho são controlados, desde 2013, através do Sistema de Patrimônio ? SISPAT, inclusive com todo o controle de desgaste e utilização (depreciação), com a análise periódica do responsável pelo patrimônio. Os itens de Almoarifado são controlados pelo Sistema de Almoarifado ? SIALM. A empresa fornecedora dos móveis realiza vistorias periódicas desde 2015.



Critério 8

a) Resultados dos indicadores de atendimento ao cidadão-usuário.

Índice de atendimento às demandas CAU/UF (GAD)							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	90,0%	Meta	90,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	98,0%	Resultado	97,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de eficiência na conclusão de processos éticos (CAU/BR)							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	25,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	61,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Acessos à página do CAU/BR							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	40.000	Meta	0	Meta	0	Meta	0
Resultado	1.065.315	Resultado	0	Resultado	0	Resultado	0

b) Resultados dos indicadores dos objetivos estratégicos.

Índice de RRT por mês por profissional ativo.							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	6	Meta	0	Meta	0	Meta	0
Resultado	7	Resultado	0	Resultado	0	Resultado	0

Índice da intenção de investimento em patrocínios.							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	2,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	2,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice da capacidade de execução dos investimentos em patrocínios							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	99,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

c) Resultados dos indicadores da atividade finalística.

Índice de efetividade de preparação do profissional							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	100,0%	Resultado	100,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de efetividade de promoção do exercício ético							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	33,0%	Resultado	100,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de efetividade do aprimoramento do ensino de Arq. e Urbanismo							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	83,0%	Resultado	75,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de efetividade para a política urbana e ambiental							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	100,0%	Resultado	100,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

d) Resultados dos indicadores da atividade dos procesos de apoio.

Índice de atendimento pelo TAQ - Teleatendimento Qualificado.

1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	60,0%	Meta	60,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	90,0%	Resultado	98,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de efetividade da comunicação do CAU/BR.

1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	100,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de efetividade de articulação institucional

1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	100,0%	Resultado	100,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de efetividade da auditoria interna

1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	100,0%	Resultado	100,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de efetividade com organismos internacionais

1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	100,0%	Resultado	75,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

e) Resultados dos indicadores relativos à gestão de pessoas.

Percepção de motivação							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	80,0%	Meta	80,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	63,0%	Resultado	80,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Avaliação da transparência e efetividade nas comunicações							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	80,0%	Meta	80,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	60,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Avaliação da atuação da gerência imediata							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	80,0%	Meta	80,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	100,0%	Resultado	80,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Satisfação quanto à capacitação e treinamento oferecidos							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	80,0%	Meta	80,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	63,0%	Resultado	33,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Satisfação quanto ao ambiente de trabalho e as instalações físicas							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	80,0%	Meta	80,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	20,0%	Resultado	40,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

**Satisfação quanto aos salários e benefícios oferecidos**

1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	80,0%	Meta	80,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	80,0%	Resultado	75,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Avaliação das relações interpessoais

1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	80,0%	Meta	80,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	100,0%	Resultado	100,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Avaliação quanto ao suporte para o trabalho

1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	80,0%	Meta	80,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	80,0%	Resultado	100,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

f) Resultados dos indicadores relativos à gestão orçamentária e financeira.

Índice de execução do plano de ação							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	87,0%	Resultado	69,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de execução de receitas totais							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	91,0%	Resultado	74,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de execução de arrecadação							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	106,0%	Resultado	93,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

g) Resultados dos indicadores relativos à gestão de suprimentos.

h) Resultado dos indicadores relativos à gestão patrimonial.

i) Resultados dos indicadores relativos ao interesse público e cidadania.

j) Resultados dos indicadores relativos à sustentabilidade.

Índice de capacidade de execução dos investimentos de patrocínio em projetos de assistência técnica							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	100,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de projetos de patrocínio em assistência técnica executados							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	100,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	100,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de Liquidez Corrente							
1º Ciclo/		2º Ciclo/		3º Ciclo/		Referencial comparativo/	
Meta	1	Meta	1	Meta	0	Meta	0
Resultado	3	Resultado	5	Resultado	0	Resultado	0

**Pontuação geral**

Critério	Máxima MEGP	Obtida	%
1 - Governança	22	8,62	39,18%
2 - Estratégia e Planos	22	7,69	34,95%
3 - Cidadão-usuário	22	9,20	41,82%
4 - Interesse Público e Cidadania	22	12,09	54,95%
5 - Informação e Conhecimento	22	12,42	56,45%
6 - Pessoas	22	8,48	38,55%
7 - Processos	22	11,49	52,23%
8 - Resultados	96	23,80	24,79%
Total	250	93,79	37,52%

Nível de gestão

Nº	Posição	Pontuação	Estágio da Organização
1	Média	93,79	A organização está em estágios iniciais de adoção de boas práticas, mas ainda não há uma cultura de planejamento. Começam a aparecer alguns resultados relevantes decorrentes da aplicação de práticas gerenciais implementados.

Gráfico radar - Desempenho por Critério

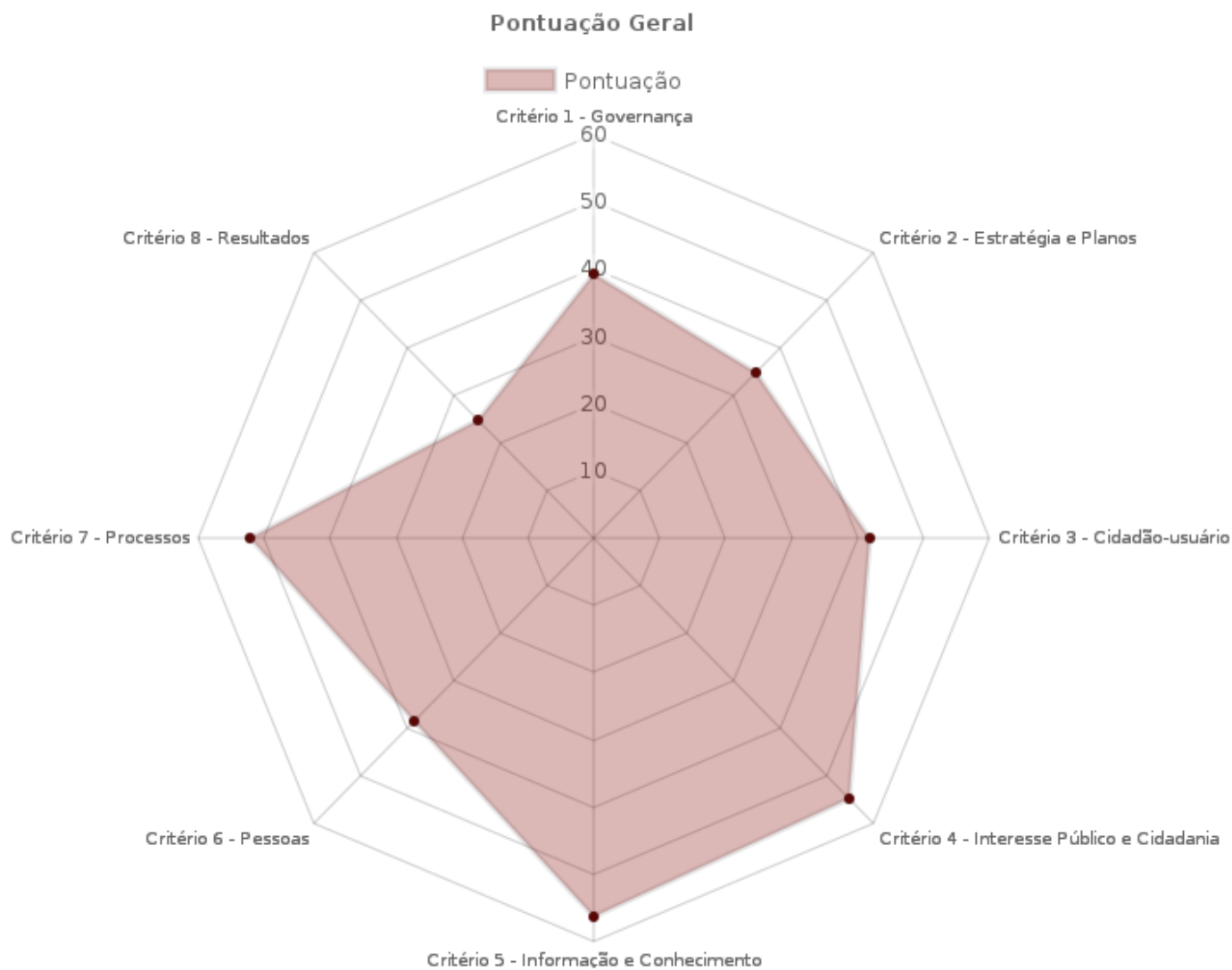
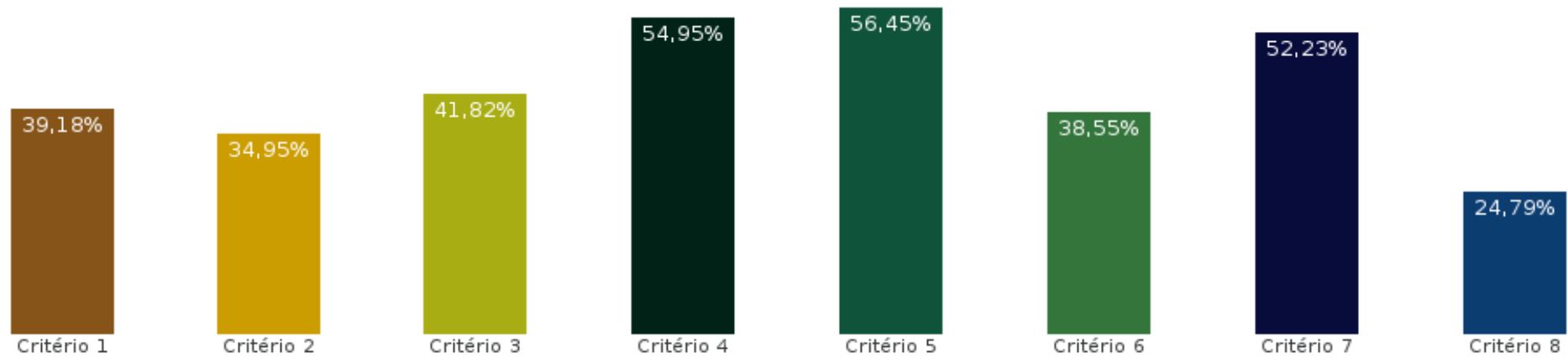


Gráfico de colunas - Desempenho por Critério





Plano de Melhoria da Gestão - PMG

Oportunidade de Melhoria

Descrição Desenvolver e Implantar a Carta de Serviços ao Cidadão	Responsável GT Carta de Serviços	Critério 1. Governança
Alínea d) A alta direção patrocina a implantação/atualização da Carta de Serviços ao Cidadão.	Meta Definir e Estruturar os 10 principais serviços do CAU até Fev/2017	Indicador Quantidade de Serviços do CAU definidos e estruturados até Fev/2017

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Identificar os Serviços Prestados no CAU	Para atender ao Decreto nº 6.932/2009	GT Carta de Serviços	30/09/2016	Sede CAU/BR	Solicitação via e-mail às áreas do Conselho	0,00
Priorizar os Serviços Identificados	Para atender ao Decreto nº 6.932/2009	GT Carta de Serviços	31/10/2016	Sede CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Carta de Serviços	0,00
Definir estrutura da Carta de Serviços	Para atender ao Decreto nº 6.932/2009	GT Carta de Serviços	31/10/2016	Sede CAU/BR	Benchmarking junto à outros órgãos	0,00
Realizar catalogação em equipe de cada serviço	Para atender ao Decreto nº 6.932/2009	GT Carta de Serviços	30/12/2016	Sede CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Carta de Serviços	0,00



Homologar junto aos gestores das áreas responsáveis	Para atender ao Decreto nº 6.932/2009	GT Carta de Serviços	31/01/2017	Sede CAU/BR	Reunião junto aos gestores das áreas	0,00
Estruturar os Principais serviços na Carta de Serviços	Para atender ao Decreto nº 6.932/2009	GT Carta de Serviços	28/02/2017	Sede CAU/BR	Reunião GT Carta de Serviços e Assessoria de Comunicação	0,00

Oportunidade de Melhoria

Descrição Atualização e elaboração de manuais de procedimento para os principais processos (diretrizes para elaboração e atualização)	Responsável GT Normativos	Critério 5. Informação e Conhecimento
---	-------------------------------------	---

Alínea f) São identificados e registrados os conhecimentos institucionais relevantes, internos (pessoas, competência profissional, memória administrativa, sistemas de informação) e externos (referenciais comparativos da Administração Pública ou privada, mercado, sociedade).	Meta Elaborar as Diretrizes de Padronização e Controle de Documentos Institucionais e o Manual de Atos e Comunicações Oficiais até Fev/2017	Indicador % de conclusão das Diretrizes de Padronização e Controle de Documentos Institucionais e do Manual de Atos e Comunicações Oficiais em Fev/2017
--	---	---

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Definição das atribuições do GT Normativos	Para permitir o início dos trabalhos	GT Normativos	29/07/2016	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Normativos	0,00
Elaboração do Plano de Trabalho Detalhado	Para embasar a realização dos trabalhos	GT Normativos	31/08/2016	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Normativos	0,00
Definir as Diretrizes de Padronização e Controle de Documentos Institucionais	Para padronização e Controles de Documentos	GT Normativos	30/12/2016	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Normativos	0,00



Definir as Diretrizes do "Manual de Atos e Comunicações Oficiais"	Para padronização dos Atos e Comunicações Oficiais	GT Normativos	30/12/2016	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Normativos	0,00
Definir a metodologia de Gestão de Documentos (incluindo tabela de temporalidade)	Para padronização da Gestão de Documentos	GT Normativos	31/01/2017	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Normativos	0,00
Validação com as áreas correlatas	Instância de decisão	GT Normativos	31/01/2017	CAU/BR	Reunião GT Normativos e gestores das áreas	0,00
Subsidiar as ações de divulgação da metodologia de Gestão de Documentos	Para padronizar os processos de Gestão de Documentos entre as áreas	GT Normativos	28/02/2017	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Normativos	0,00
Entregar as Diretrizes e o Manual conforme metodologia proposta	Para permitir a elaboração e atualização de manuais de procedimentos para os principais processos	GT Normativos	28/02/2017	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Normativos	0,00

Oportunidade de Melhoria

Descrição Mapeamento dos principais processos do CAU/BR	Responsável GT Processos	Critério 7. Processos
Alínea a) Os processos finalísticos e de apoio estão identificados e consideram a missão institucional.	Meta Propor uma Metodologia de Gestão por Processos para o CAU/BR até Out/2017	Indicador % de Conclusão da Metodologia de Gestão por Processos em Out/2017

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Teste da Metodologia de Gestão por Processos do CAU/BR	Para testar a metodologia proposta	GT Processos	30/06/2016	CAU/BR	Reunião GT Processos e gestores das áreas	0,00
Realizar alinhamento e construção da fundamentação da Metodologia por Processos	Para fundamentar a construção da Metodologia	GT Processos	31/08/2016	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Processos	0,00
Capacitação dos Membros do GT Processos	Para permitir o início dos trabalhos	GT Processos	30/09/2016	CAU/BR	Por meio de contratação de cursos específicos	6.000,00
Definição da Metodologia de Gestão por Processos do CAU/BR	Para embasar a realização dos trabalhos	GT Processos	30/12/2016	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Processos	0,00



Validação da Metodologia de Gestão por Processos do CAU/BR	Instância de decisão	GT Processos	29/09/2017	CAU/BR	Reunião GT Processos e gestores das áreas	0,00
Entrega da proposta de Metodologia de Gestão por Processos do CAU/BR	Para permitir a realização do mapeamento dos principais processos do CAU/BR	GT Processos	31/10/2017	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Processos	0,00

Oportunidade de Melhoria

Descrição

Estabelecer uma metodologia de monitoramento dos indicadores.

Responsável

GT Indicadores

Critério

8. Resultados

Alínea

b) Resultados dos indicadores dos objetivos estratégicos.

Meta

Realizar o monitoramento de 10 principais indicadores do CAU até Out/2017

Indicador

Quantidade de indicadores monitorados até Out/2017

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Capacitação dos Membros do GT Indicadores	Para permitir o início dos trabalhos	GT Indicadores	31/08/2016	CAU/BR	Por meio de contratação de cursos específicos	6.000,00
Elaboração do Plano de Trabalho Detalhado	Para embasar a realização dos trabalhos	GT Indicadores	31/10/2016	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Indicadores	0,00
Elaboração da Proposta Metodológica de Monitoramento	Para nortear a medição dos indicadores	GT Indicadores	30/12/2016	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Indicadores	0,00
Definição dos atributos relevantes	Para nortear a medição dos indicadores	GT Indicadores	31/01/2017	CAU/BR	Reunião junto aos gestores das áreas	0,00
Análise dos Indicadores existentes e criação de novos indicadores	Para nortear a medição dos indicadores	GT Indicadores	28/04/2017	CAU/BR	Reunião junto aos gestores das áreas	0,00



Verificação e Consolidação dos indicadores elencados pelas Unidades Organizacionais	Para nortear a medição dos indicadores	GT Indicadores	31/05/2017	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Indicadores	0,00
Validação dos Indicadores pelo Grupo Gestor	Instância de decisão	GT Indicadores	31/05/2017	CAU/BR	Reunião GT Indicadores e gestores das áreas	0,00
Adaptações na Versão Final da Metodologia e Disponibilização aos interessados	Para consolidar a proposta final	GT Indicadores	31/08/2017	CAU/BR	Reunião junto aos integrantes do GT Indicadores	0,00
Realizar medição dos indicadores conforme metodologia proposta	Para permitir o acompanhamento das metas	Áreas Gestoras	29/09/2017	CAU/BR	Reunião GT Indicadores e gestores das áreas	0,00



Participantes

Coordenação Gespública Cau/br - Coordenação

Marina Dutra do Nascimento - Analista de Controladoria

Thiago Luis Rosa Ribeiro - Analista de Controladoria



Equipe

Coordenador Nacional do GESPÚBLICA

Joelson Vellozo / joelson.vellozo@planejamento.gov.br

Autoavaliação da Gestão Pública

Esaú Mendes / esau.mendes@planejamento.gov.br

Rede Nacional de Gestão Pública

Roseli Farias / roseli.farias@planejamento.gov.br