



# 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.

Em 2016 foi criado o Grupo de Trabalho de Indicadores que elaborou a metodologia para a criação de novos indicadores direcionados às áreas do CAU/BR. Como fruto do trabalho desse GT, em 2017 foi realizada uma Oficina de Capacitação em Indicadores para os funcionários interessados, onde foram sugeridos novos indicadores para a organização.

Cabe citar ainda que 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), Conselho Diretor, Comissões, Colegiados (CEAU, CG-FA e CG-CSC) 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 e seguem a Resolução CAU/BR Nº 104 de 26 de junho de 2015, que dispõe sobre os procedimentos para aprovação dos atos administrativos do tipo resolução, deliberação e proposta, de competência do CAU, e dá outras providências.

Cabe ressaltar, que as reuniões Plenárias, do Conselho Diretor, de Comissão são mensais. As reuniões do CEAU ocorrem trimestralmente. O Colegiado de Governança do Fundo de Apoio, CG-FA, acontecem semestralmente e as reuniões do CG-CSC (Colegiado de Governança do Centro de Serviços Compartilhados) acontecem 6 vezes ao ano.

Desde 2015, quando cabível em função da natureza da matéria a ser decidida - Resoluções - a divulgação é feita junto aos CAU/UF e sociedade para as possíveis contribuições durante a elaboração.

Em virtude das necessidades do processo decisório, a sua estrutura se aperfeiçoa como no caso da atualização da resolução do CG-CSC, com a inclusão de representantes dos CAU/UF no colegiado.

Após aprovação do Plenário os atos administrativos resultantes são divulgados, desde 2012, em veículos oficiais e no Portal da Transparência desde 2015.

### **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.**

Em 2017 a alta administração do CAU/BR formalizou a participação dos colaboradores ao Gespública e, após sua extinção foi decidido pela criação do seu próprio modelo de Gestão - MRG CAU. Tais decisões foram tomadas de forma que fosse possível trabalhar no aperfeiçoamento de um modelo de gestão próprio.

Houve também a criação de Grupos de Trabalho através da emissão da Portaria Presidencial Nº 188 de 3 maio de 2017, que designa colaboradores para comporem o 2º ciclo do MRG no âmbito do CAU/BR. A portaria define que os colaboradores voluntários do programa deverão dedicar 4 (quatro) horas semanais para o desenvolvimento dos trabalhos desenvolvidos pelos GTs, em encontros específicos de suas equipes, por meio de encontro mensal realizado com os coordenadores de cada grupo, além de apresentação dos resultados para todos os integrantes do MRG em uma plenária realizada mensalmente.

Em 2017 foi estabelecida por meio da Portaria Normativa nº 52 uma meta de gestão para o CAU/BR, onde a organização estabeleceu que o objetivo para a próxima Autoavaliação era alcançar 130 pontos no instrumento de 250 pontos.

Considerando o âmbito gerencial do cotidiano do CAU/BR, há reuniões estruturadas realizadas mensalmente pela Gerência Geral com suas equipes para repasse das informações aos gestores, que por sua vez realizam reuniões com sua força de trabalho, de forma não estruturada, formalmente em algumas áreas, com aspectos específicos de discussão, sem ser de maneira 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. Sob a responsabilidade do Grupo de Trabalho da Carta de Serviços e com apoio das unidades organizacionais do CAU/BR, houve o desenvolvimento do conteúdo maior e inicial ao longo do ano de 2016 e no início de 2017, a Carta foi apresentada ao Plenário e então divulgada no site do CAU/BR e Portal da Transparência.

Em junho de 2017 a COA-CAU/BR deliberou por aprovar a estrutura básica da Carta de Serviços bem como sua ampla divulgação nos sites do Conjunto Autárquico do CAU.

Sua atualização ocorre de maneira dinâmica, ou seja, a medida que novos serviços são disponibilizados aos arquitetos e à sociedade - ex. Ache Um Arquiteto - informações são modificadas e alteradas. A responsabilidade de atualização é da Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento.

**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), Conselho Diretor, Comissões, Colegiados (CEAU, CG-FA e CG-CSC) e Presidência do CAU/BR, as demandas específicas são delegadas às áreas competentes de acordo com o Regimento, inclusive por meio de Grupos de Trabalho, Comissões Temporárias, Comitês - atual Resolução CAU/BR Nº 139 de 28 de abril de 2017.

Destaca-se que a delegação se dá por área, observando as competências específicas de cada unidade organizacional envolvida.

A delegação de poderes é formalizada por meio de portarias - presidencial e normativa.

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

O Plenário, as Comissões Ordinárias e Especiais acompanham o desempenho institucional por meio de reuniões mensais, desde 2012.

Há a realização de seminários temáticos esporádicos por parte das comissões da SGM aos CAU/UF e da gerência geral com os funcionários do CAU/BR para repasse de informações, além de interface com alguns órgãos públicos por meio da Assessoria Institucional e Parlamentar. Todas essas áreas elaboram relatórios - ex. Relatório de Gestão.

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.**



Em 2017 a alta administração do CAU/BR formalizou a participação dos colaboradores ao Gespública e, após sua extinção foi decidido pela criação do seu próprio modelo de Gestão - MRG CAU. Tais decisões foram tomadas de forma que fosse possível trabalhar no aperfeiçoamento de um modelo de gestão próprio.

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.

Outro ponto que pode ser apontado como prática é a elaboração e divulgação do Relatório de Gestão, Relatório de Gestão do TCU e homologação da atualização do manual de normativos proposta pela COA-CAU/BR em Outubro de 2017.

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

Há realização de reuniões mensais do Conselho Diretor seguidas pelas reuniões Plenárias.

No âmbito da gerência geral do CAU/BR acontecem reuniões 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. Não há um padrão estabelecido de avaliação das melhorias que são implementadas no Conselho.

#### **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.

Podemos citar ainda como exemplos de ações efetivadas pela alta direção promovendo o comportamento ético:

- Portal da Transparência;
- Implementação do Módulo de Ética e condução dos processos éticos pelos conselheiros da comissão específica;
- Carta de Serviços;
- Consultas Públicas;
- Concurso Público de projeto para construção da nova sede do CAU/BR;



## 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. Sendo que o Mapa estratégico do CAU, que está fixado para o período de 2013 a 2023, contempla a missão, visão e objetivos estratégicos. 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. 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 com base na estratégia definida para o CAU, nos planos de ações, subdivididos em Projetos e Atividades para os quais são alocados os recursos orçamentários disponíveis. Os planos 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 Siscont para operacionalização.



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

O plano de ação do CAU é estruturado anualmente em projetos/atividades cujos planos e metas são definidos em curto ou longo prazo conforme as necessidades e capacidade orçamentária. Os responsáveis pelos projetos/atividades são os gestores das áreas vinculadas a cada plano de ação. O GT de Indicadores do MRG-CAU propôs nova definição de indicadores vinculados aos objetivos estratégicos do CAU.

**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. As diretrizes orçamentárias estipulam o valor mínimo de alocação de recursos em capacitação de servidores como 2% a 4% da folha de pagamento anual. O Plano de Treinamento e Desenvolvimento dos servidores, a partir do resultado dos ciclos de avaliação de desempenho, foi estabelecido pela consultoria de RH contratada, aguardando a contratação da empresa responsável por aplicar as capacitações previstas no Plano de T&D.

**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, CPFi e Plenário. Após o trâmite de aprovação, o plano de ação do CAU é lançado no sistema orçamentário por centro de custos para operacionalização. No decorrer do exercício, podem acontecer reformulações para melhor adequação da estratégia. Atualmente, esta sendo aperfeiçoada a sistemática de lançamento dos planos de ação no sistema orçamentário, de modo que os projetos e atividades estejam refletidos desde o orçamento até na fase de liquidação de despesa.

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

Não houve inserção de texto.

### **3 - Cidadão-usuário**

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



Em 2015, foi aprovada e implantada a RIA - Rede Integrada de Atendimento - com o objetivo de buscar a unicidade das informações passadas aos cidadãos-usuários e a gestão dos diversos canais de atendimento, como telefone, chat e e-mail.

O CAU/BR, por meio da RIA e Ouvidoria, realiza a análise dos relatórios de atendimento do TAQ (Teleatendimento qualificado) e do canal da Ouvidoria, que são gerados mensalmente, e faz a identificação das necessidades e as expectativas dos cidadãos-usuários que entram em contato com a Central de Atendimento, e também a classificação por tipo e tema/assunto. Há também a elaboração de um relatório anual consolidado.

As necessidades e expectativas dos CAU/UF são identificadas através do Gerenciador Avançado de Demandas (GAD), um sistema sob responsabilidade da Gerência do Centro de Serviços Compartilhados (GER-CSC). A coordenação técnica da GER-CSC elabora, mensalmente, uma relação das melhorias do SICCAU, sugeridas pelos CAU/UF e pelas áreas internas do CAU/BR, por meio do GAD ou do Protocolo SICCAU, fazendo uso da metodologia GUT para classificar e priorizar as demandas e ações.

Requisitos: identificar e classificar as necessidades e expectativas

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

Somente no ano de 2015, o CAU/BR realizou uma pesquisa nacional e divulgou em uma emissora de TV de ampla disseminação.

Em 2017, foi criado o Grupo de Trabalho (GT) de pesquisa institucional com objetivo de colher informações no âmbito dos funcionários, dos profissionais e da sociedade (estão desenvolvendo a 1ª fase).

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

Em 2016 o CAU/BR elaborou e divulgou a Carta de Serviços do CAU no site oficial do CAU/BR, dos CAU/UF e em revistas especializadas (de A&U).

Desde então a RIA realiza o monitoramento e as atualizações da Carta de Serviços,

#### **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, volume de demandas, com o tipo de interessado e com o grau de urgência na resolução da demanda.

Em 2015 foram reestruturados os recursos humanos na Central de Atendimento (criado o supervisor de qualidade)

Em 2016 a RIA e a Ouvidoria adotaram o mesmo sistema de CRM que é utilizado na Central de Atendimento para unificar a base de dados do atendimento

Em 2016 foi criado o canal de atendimento via Chat e um novo nº de teleatendimento (4007) para atendimento oriundo de telefonia móvel (celulares). Além da disponibilização da Carta de Serviços.



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

A RIA e a Ouvidoria, através de seus relatórios mensais, monitoram e avaliam os resultados dos processos de atendimento, com base nos indicadores de prazo e de nível de serviço (SLA);

A Gerência do CSC também monitora e avalia os atendimentos feitos via GAD com base em indicadores, por meio dos relatórios mensais.

São realizadas 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 nesses relatórios, da RIA e GER-CSC.

**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 às áreas pertinentes pela RIA, Ouvidoria ou CORTEC.

O interessado é informado do resultado via e-mail, telefone, canal da ouvidoria, protocolo SICCAU ou GAD;

Os resultados são repassados às unidades interessadas da organização, por meio de relatórios ou por e-mail.

**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 a Central de Atendimento, além de pesquisa de satisfação no final de cada chamado aberto na Ouvidoria ou no GAD (este último foi implementado em 2017).

Na central de atendimento há um supervisor da qualidade de atendimento, responsável pelo monitoramento das ligações atendidas pelos atendentes. Há um padrão de desempenho preestabelecido que deve ser seguido por esta supervisão da qualidade. A RIA realiza a avaliação da qualidade do atendimento feito pela Central de Atendimento, com base nas metas contratadas, e na qualidade da informação repassada ao interessado.

A Central de Atendimento foi criada em 2012 e, mensalmente, é feito um monitoramento do atendimento telefonico que está sendo realizado, por amostragem - prática usual em centrais de atendimento do tipo callcenter;

Ouvidoria realiza uma pesquisa de satisfação quando o atendimento é concluído, onde existe um padrão pre-estabelecido de respostas.

Em 2017 foram criados novos indicadores de desempenho para o processo de atendimento.

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

Por meio dos relatórios mensais e anuais encaminhados pela RIA, Ouvidoria e CORTEC, contendo as análises de identificação e classificação dos atendimentos realizados e os parâmetros de qualidade de atendimento detectados, o CAU/BR está sempre procurando aprimorar os processos de atendimento com base nas necessidades e expectativas do cidadão-usuário.

Em 2015 foi implantada a RIA - Rede Integrada de Atendimento, que foi um grande passo no aprimoramento do processo de atendimento e, desde 2012, o CAU/BR vem implantando e adotando novos sistemas operacionais informatizados e atualizações nos programas existentes visando a melhoria dos atendimentos aos cidadãos-usuários.

Em 2016 foi implantado o sistema CRM na RIA, diminuindo o tempo de atendimento das demandas mais complexas e como ferramenta de gestão e integração do processo de atendimento. Foi também implementado o atendimento telefônico 4007 para receber as ligações de telefones móveis (celulares).



#### 4 - Interesse Público e Cidadania

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

Os eventuais impactos negativos da atuação institucional no aspecto social são identificados por meio do monitoramento de comentários, sugestões, dúvidas e resultados de ações por meio da Ouvidoria, da RIA e das redes sociais pela Assessoria de Comunicação. São elaborados relatórios que seguem as diretrizes de cada setor e são disseminadas por e-mail aos interessados e em reuniões periódicas. Além disso, existem acompanhamentos institucionais dos trâmites parlamentares no Congresso Nacional pela Assessoria Institucional Parlamentar. O sistema IGeo disponibiliza os dados de fiscalização do exercício profissional por estado.

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 (CPF) com frequência e aprovados em Reuniões Plenárias Ordinárias. O setor de Almoarifado conta com o SIALM, sistema online de controle de estoque de fornecimento e de pedidos de materiais de escritório.

Quanto aos aspectos ambientais, existem medidas vigentes no conselho com foco em priorização da comunicação eletrônica visando minimizar a utilização de papel, tais como: assinatura digital, processos digitalizados, GAD, comunicação via Spark e e-mail, tramitação de protocolos via sistema, entre outros.

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

Com foco no público de Arquitetos e Urbanistas, desde a criação do CAU, a autarquia promove a sustentabilidade por meio da implantação de procedimentos online, tais como: registro profissional, emissão de boleto de arrecadações, RRTs, certidões etc. Ou seja, não há envio de impressões via correios.

Com foco em seus servidores e nos CAU/UF, internamente, o conselho dispõe de processos informatizados que dispensam a utilização de papéis tais como GAD, e-mail, SICCAU, Spark e outros procedimentos que podem ser feitos por esses meios.

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, mural eletrônico - intranet) e através dos documentos de controle de material (resmas de papel, cartuchos de impressoras, lâmpadas) no qual os setores elaboram suas demandas anualmente. Há também monitoramento institucional de projetos legislativos que envolvam questões ambientais.

##### **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. O conselho promove harmonização de atribuições entre arquitetos e engenheiros por meio da CTHEP, discussão sobre o papel ético dos arquitetos e urbanistas, a valorização da contratação via concurso público. Os atos administrativos e institucionais são revisados pela assessoria jurídica de modo a atender as questões legais. 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.

Os processos de licitações e a Resolução No. 104/2015 do CAU/BR vigente preveem a abertura de consulta pública para coleta de sugestões de alterações e outras contribuições da sociedade.

**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 implantou o serviço de call center em 2012 e a Ouvidoria passou a integrar o atendimento em 2013. A Assessoria de Comunicação, que monitora as redes sociais, existe desde a fundação do conselho. Além disso, a Rede Integrada de Atendimento (RIA), implantada em 2015 no âmbito do CSC-CAU, possui o objetivo de unificar as informações e oferecer serviço qualificado de atendimento nacional. A partir de 2016, RIA e Ouvidoria passaram a trabalhar com o mesmo banco de dados até então utilizado pelo call center, integrando todos os atendimentos. Além destes, em 2017, os CAU/SP e CAU/SC contrataram o mesmo sistema. Atualmente, quatro estados operam o sistema a título de empréstimo, a partir de licença do CAU/BR.

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. O atendimento geral, composto de Ouvidoria, Call Center, RIA e estados, conta com as seguintes portas de entrada atualmente: telefone, e-mail, web page, redes sociais, chat, Portal da Ouvidoria, além do atendimento presencial, somente nos estados. A Ouvidoria é, ainda, responsável por atender as solicitações do e-SIC (Serviço de Informação ao cidadão), em conformidade com a Lei de Acesso à Informação.

**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.

A Ouvidoria dispõe de um histórico com todos os atendimentos efetuados para estudo de casos e possível emissão de relatórios. Com o surgimento da RIA, as equipes se uniram em prol de um atendimento integrado.

O processo atual dispõe de um canal de comunicação com o arquiteto acessível por meio da web page e da rede social do conselho. O próprio solicitante preenche as informações relativas ao atendimento e recebe um número de protocolo para acompanhamento. Com a finalização do atendimento, o solicitante tem acesso a uma pesquisa de satisfação destinada a avaliar a qualidade do atendimento e da solução.



## **h) É assegurada a acessibilidade adequada aos imóveis.**

A entrada do edifício sede provisório do CAU/BR possui rampa de acesso e elevadores. O escritório do quarto andar possui dois banheiros adaptados a PCD. Entretanto, o layout atual não favorece o acesso de cadeiras de rodas a esses banheiros. Das salas alugadas nos quatro andares do edifício citado, apenas no quarto andar há banheiros que atendem às necessidades dos PCDs. As condições para acesso de cadeirantes desde a calçada até o escritório são precárias.

## **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 atos normativos, resoluções, portarias, deliberações, Regimento Geral. Além destas o Mapa Estratégico, os Planos de Ação, o PDTI, o Acordo Coletivo, os manuais de conduta apoiam a execução dos serviços do Conselho.

Em 2015 foi realizada uma ampla pesquisa com a sociedade que permitiu realizar o diagnóstico sobre a Arquitetura e Urbanismo no Brasil. Foram realizadas mais de 2.400 entrevistas em 177 municípios, nas cinco regiões do país. Os resultados desse levantamento estão disponíveis em <http://www.caubr.gov.br/pesquisa2015/> e revelam uma série de desafios para o CAU/BR e para todos os atores que trabalham com Arquitetura e Urbanismo no Brasil. Estas informações subsidiaram a tomada de decisão do CAU para os próximos anos.

Além desta, atualmente as informações que subsidiam o processo decisório dos setores do CAU/BR e CAU/UFs são extraídas de sistemas como SICCAU, IGEO e Implanta, bem como dos relatórios mensais da consultoria contábil, financeira e de recursos humanos, dos relatórios anuais da auditoria externa.

As informações são disseminadas por publicação em Diário Oficial, ofícios, memorandos, portais externos, intranet, e-mails, boletins da Rede Integrada de Atendimento, redes sociais, relatórios e painéis dos sistemas. 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. A auditoria interna atua sob demanda com foco no relatório de gestão e prestação de contas. A auditoria externa é realizada anualmente no CAU/BR e CAU/UF e emite pareceres sobre as demonstrações contábeis. Os demais são controlados sob demanda.

O Plano de ação agrega todos os investimentos que serão realizados no ano para cada departamento. Os investimentos são descritos em projetos e atividades. Todos estão relacionados aos objetivos estratégicos do mapa estratégico do CAU.

Com relação a informações, as novidades de 2017 são:

Portal de transparência, os novos painéis do IGEO com informações do Censo dos Arquitetos, fiscalização e financeiro, a carta de serviços ao cidadão, a organização do acervo de documentação do CAU/BR.



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

Os principais sistemas de informações são: SICCAU (desde 2012), IGEO (desde 2013), GAD (desde 2015), IMPLANTA (desde 2012), CRM (desde 2016 para o CAU/BR), Portal de Transparência (desde 2016). Estes sistemas atendem às 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 e CAU/BR. Existem cruzamentos parciais entre SICCAU e IGEO; IGEO com IBGE/CPRM (Serviço Geológico Nacional)/NASA(camadas de densidade de urbanização) / Google Maps; SICCAU e CRM (cadastro de arquitetos e empresas); SICCAU com Diretório de endereços dos Correios.

Estes sistemas estão disseminados em todas as áreas do CAU/BR e em vários CAU/UF, cuja adesão é voluntária.

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

Desde 2015 foram implementadas 247 ordens de serviço com evoluções no SICCAU. Em 2017 foi implementada a nova versão do IGEO e desenvolvidos painéis com informações para tomada de decisão de áreas do CAU/BR como Assessoria de Planejamento, Gerência Financeira e comissões como CEP (Comissão de Exercício Profissional) e CEF (Comissão de Ensino e Formação).

Uma das evoluções importantes do SICCAU em 2017 foi a implantação do módulo de ética que permite a anotação de sanção ética, a reabilitação profissional e a emissão da declaração de antecedentes éticos (demandas da Comissão de ética e disciplina).

Existe uma extensa lista de demandas de evolução do SICCAU. A evolução do atendimento do SICCAU é divulgado no GAD em uma planilha de acompanhamento de ordens de serviços.

As principais alterações no SICCAU são comunicadas para o público interno via RIA e para o público externo pela ACI (Assessoria de Comunicação Integrada).

Todos os sistemas de informação disponibilizados estão relacionados a objetivos do mapa estratégico do CAU.

Ao fechar uma demanda no GAD, o demandante pode avaliar o atendimento e reabrir caso não considere que sua solicitação foi atendida.

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

Desde 2012, 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. No SICCAU existem ambientes com funcionalidades para o Arquiteto e Empresa da Arquitetura (ambiente profissional), para o CAU/BR e CAU/UF (ambiente corporativo) e para a sociedade (ambiente público). Existem informações públicas como: Ache um Arquiteto, Validação de registro, RRT, RDA, Portal de transparência e informações públicas do IGEO.

Essas informações passam por métodos apropriados de armazenamento e estruturação, visando sua categorização e padronização correta das informações, garantindo a unicidade da informação.

As mudanças em 2017 são: Disponibilização do Portal de Transparência, nova versão e informações nos painéis do IGEO, foram atualizadas algumas funcionalidades dos sistemas administrativos disponibilizados pela empresa Implanta. Foi disponibilizada em 2017 a carta de serviços do CAU ao cidadão. Foi firmado convênio com o INSS para obter as informações de óbitos dos profissionais e registrar no SICCAU o seu falecimento.



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

Desde a implantação dos sistemas 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. Foi avaliado que não é necessário existir 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 e todos os funcionários assinam uma declaração de ciência da política. Utilizamos fechadura com biometria para acesso ao datacenter do CAU. Existe um manual para recuperação de informações no caso de incidente. Foram implantados em 2017 o aprimoramento da rotina de backup do datacenter virtual (exemplo sites do CAU), o monitoramento de toda infraestrutura do datacenter virtual, o registro de indisponibilidades e a apuração dos indicadores de disponibilidade dos ativos de TI e sistemas.

**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 (youtube). Em 2017 o núcleo de documentação e protocolo iniciou a descrição e organização do conteúdo das mídias dos eventos. O núcleo realizou a organização do arquivo central.

**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 está em alguns documentos elaborados pelos setores. Os cursos são realizados pelos setores conforme demanda e de acordo com o plano de capacitação anual apurado durante o ciclo de avaliação de desempenho. O núcleo de gestão de pessoas mantém nas pastas dos profissionais o currículo e todos os certificados de conclusão de cursos que são informados pelo funcionário. Em outubro 2017 foi aprovado em plenário o manual de atos administrativo do CAU. Sobre a memória administrativa, as decisões e ações das unidades organizacionais do CAU/BR são registradas em documentos (atas de reunião, e-mails, memorandos, ofícios, notas técnicas, etc.) e divulgados para as partes interessadas. Quando necessário são registrados no sistema de protocolo. Existem tutoriais para os principais módulos do SICCAU. Existem manuais para os sistemas IGEO e demais sistemas utilizados no CAU/BR. A RIA por meio de seus boletins mantém o CAU/BR e principalmente o CAU/UF atualizados quanto a procedimentos e funcionalidades dos sistemas SICCAU e IGEO.

No ambiente externo, o CAU/BR mantém contatos com referências em administração pública como MPOG, TCU, IBGP Instituto Brasileiro de Gestão Pública. O CAU/BR e os CAU/UF mantêm o programa MRG-CAU com o objetivo de implementar melhorias no seu processo de gestão.

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



Desde 2016 são realizados encontros temáticos entre os gestores e servidores. Em 2017 foram realizados 2 encontros temáticos. 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 Spark e a Intranet também são ferramentas de difusão e compartilhamento do conhecimento. Desde 2017 a SGM envia por e-mail para todos os servidores os assuntos e decisões de cada comissão e das Plenárias. A RIA divulga para os servidores do CAU/BR e CAU/UF as evoluções e entendimentos sobre assuntos do CAU e da Arquitetura e Urbanismo. A Assessoria de Comunicação Integrada mantém na Intranet do CAU/BR notícias sobre o conselho. O grupo de comunicação e mobilização do MRG-CAU mantém os servidores informados sobre o programa. O núcleo de gestão de pessoas - NGP divulga as ações voltadas a qualidade de vida no trabalho. A periodicidade da realização dos comunicados 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 formalmente quando o resultado está relacionado a um processo administrativo. Porém nos outros casos é informal e executado pela iniciativa dos funcionários e gestores dos setores. Quando estamos tratando de evoluções de software, a metodologia de desenvolvimento de software do CAU/BR preconiza a gestão do conhecimento institucional. Outro exemplo de prática de gestão é o sistema de trabalho dos GTs do MRG-CAU: ele prevê a entrega de metodologias e para isso são documentadas as fontes e referências utilizadas para que seja possível justificar a adoção da metodologia escolhida.

O registro é realizado no sistema de protocolo, em manuais, documentos de referência (exemplo: escopo do projeto) 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 e revisado em 2017, que define e delimita todas as unidades administrativas; nos contratos de trabalho, assinados por cada empregado público no ato da posse, que definem e delimitam os cargos e suas atividades; no Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração que definem as carreiras, as atribuições, as remunerações e as competências de cada cargo; em estudos de reestruturação organizacional que são realizados pela Gerência Geral e Comissão de Organização e Administração conforme necessidade específica identificada; no Acordo Coletivo de Trabalho, assinado desde 2015 e válido até 2018, 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 de 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 foram estabelecidos inicialmente por estudo realizado por consultoria especializada em 2012 que definiu as atribuições e os requisitos de cada cargo e foi aperfeiçoado pela implantação do PCCR em 2016 e está refletido no organograma do CAU/BR, que teve sua última versão aprovada em 2017. Esta estrutura é orientada pelo Regimento Interno e pelo Mapa Estratégico.



**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 a maioria dos 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 encaminhadas mensalmente por e-mail as pautas e as deliberações de comissões e de reuniões Plenárias para todos os funcionários. 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. São realizados quadrimestralmente Encontros Temáticos com todos os colaboradores para informar e discutir sobre assuntos gerais do Conselho.

**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. Com a adoção do PCCR foi implementada a possibilidade de movimentação de colaboradores para outros setores respeitando os requisitos técnicos de cada cargo. Periodicamente, a depender da necessidade institucional, é feita reorganização interna do sistema de trabalho, como por exemplo, aumento do quadro funcional, a criação da Rede Integrada de Atendimento (RIA) e da Coordenadoria do Sistema de Gestão Integrada (SGI).

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

Com o desdobramento do PCCR foi implantada a norma de avaliação de desempenho desde 2016, onde são identificadas as lacunas de desempenho e como consequência é feito o plano de capacitação que visa à contratação de cursos para o aprimoramento de desempenho do quadro funcional. De forma particular, cada área demanda do RH e do Núcleo de Contratos a contratação de cursos específicos para atendimento das demandas de cada setor.

**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 no período de experiência de noventa dias, desde 2014, quando foram admitidos os primeiros concursados. Desde 2016, é realizada a avaliação de desempenho com a indicação das atribuições e percebe-se que são atribuídas metas para poucos processos de trabalho, ainda de maneira incipiente e pouco difundida. Anualmente, ao longo do período de avaliação, poucos gestores realizam feedback com sua equipe e ao fim do processo muitos realizam feedback de encerramento do processo. Cabe salientar, o papel das coordenações que fazem o acompanhamento do trabalho de cada um dos empregados efetivos.

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



O Plano de Saúde é contratado diretamente pelo colaborador e realizado o reembolso por tabela definida nas Portarias Normativas nº 56, 57 e 59/2017, tendo em vista a atual conjuntura do mercado de operadoras de planos de saúde. Além deste benefício, constam ainda no ACT 2017/2018 outros benefícios como: auxílio-creche; cesta natalina; recesso de final de ano; extensão das licenças gala, por falecimento, maternidade, paternidade; extensão do período de cobertura para licença-saúde.

Foi realizada contratação de empresa especializada para prestação de serviços de ginástica laboral e massagens expressas; parceria com academias, escolas de idiomas e aperfeiçoamento profissional; ações de valorização de datas festivas/especiais.

Por fim, desde 2015, são realizadas limpezas gerais dos aparelhos de ar condicionado e dos carpetes pelo menos bimestralmente; manutenção de refeitório para os empregados com equipamentos necessários para preparação de alimentos; reorganização de 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.**

No ano de 2016, foi realizado levantamento das principais competências requeridas para o exercício das funções por meio de grupos focais para compor o PCCR e servir de subsídio para a norma de avaliação de desempenho que foi implantada no mesmo ano. A partir daí, foram realizadas duas avaliações com base nas referidas competências. Os colaboradores são avaliados por 6 competências gerais e duas específicas, conforme seu cargo (Profissional de Suporte Técnico, Profissional Analista Superior e Emprego de Livre Provisão e Demissão).

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

O conselho mantém, desde 2014, Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) e Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), além de ações exigidas legalmente, cita-se como exemplo aplicação de vacina, ações de ergonomia, ginástica laboral e massagens expressas, implementadas recentemente.

Anualmente, desde 2015, no mínimo dois empregados recebem treinamento de segurança do trabalho.

Cabe ressaltar que há um projeto de construção da sede do CAU/BR, que dentre outros benefícios, tem como objetivo tratar fatores relacionados a saúde ocupacional.

## **7 - Processos**

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



A principal normatização dos processos já identificados no CAU/BR são os arquivos elaborados a partir do planejamento estratégico, com base, inclusive, na Lei de criação do Conselho, no Regimento Interno e em suas Resoluções.

Os documentos, como as Diretrizes do Planejamento, Resoluções, Regimento Interno e Portarias Normativas, 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.**

Para aqueles processos que possuem os fluxos formalizados, os requisitos para o redesenho dos processos finalísticos são levantados por meio das deliberações das Reuniões Plenárias e Comissões, pois os Conselheiros Federais são os representantes do cidadão-usuário. A análise de melhorias também pode advir 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 dos CAU/UF são controladas por meio de relatórios fornecidos pela empresa Implanta Informática, pelo Gerenciador Avançado de Demandas-GAD e pelo 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. 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. Porém, nas auditorias são analisados apenas aspectos referentes à legalidade jurídica e administrativa. A partir de 2016 o controle gerencial do GAD e RIA também é monitorado por meio dos dados das pesquisas de satisfação. Os CAU/UF apresentam seus resultados por meio dos Relatórios de Gestão encaminhados tanto para o TCU quanto para a Assessoria de Planejamento e Gestão da Estratégia.

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

De uma forma geral, as melhorias nos processos 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 nos processos relativos aos sistemas da empresa Implanta Informática e dos sistemas do Centro de Serviços Compartilhados, 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. No caso de existir solicitações de aperfeiçoamento, correção e/ou melhoria relativas ao SICCAU, IGEO e tabelas de honorários são abertas ordens de serviço junto à fábrica de software. Em 2015 o CAU/BR aderiu ao programa GESPUBLICA promovendo a 1ª Autoavaliação da Gestão no ano seguinte, identificando diversas oportunidades de melhoria e constituindo Grupos de Trabalhos para as principais fragilidades. Mesmo com a revogação continuou com as principais premissas do programa.



**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, levando em consideração todo o histórico da área. O documento final "Diretrizes para elaboração dos planos de ação e orçamento" é encaminhado pela Comissão de Planejamento e Finanças-CPF e aprovado em Reunião Plenária do CAU/BR. Ressalta-se que no decorrer do período são efetuadas reprogramações orçamentárias avaliando a necessidade da administração.

**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, por meio do cubo orçamentário. A partir de 2017 todas as proposições de ajustes por meio de transposições devem ser aprovadas pela Assessoria de Planejamento e Gestão da Estratégia.

**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 e gestores 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 realizadas pelos fiscais e gestores de contrato por meio de reuniões com os próprios fornecedores. As ações preventivas são executadas por meio de especificações no Termo de Referência. Além disso, alguns contratos demandam relatórios e descritivos adicionais.



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

Quanto à conservação geral, 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. É realizado tombamento que ocorre de maneira sistematizada. Quanto a dedetização, é realizada periodicamente por empresa terceirizada.

**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, inclusive com todo o controle de desgaste e utilização (depreciação), com a análise periódica do responsável pelo patrimônio. Além disso, os computadores e celulares disponibilizados pelo Conselho são entregues mediante assinatura do termo de Responsabilização aos que irão utilizá-los. Os itens de Almoxarifado são controlados pelo Sistema de Almoxarifado. A empresa fornecedora dos móveis realiza vistorias periódicas desde 2015. São realizadas manutenções periódicas dos automóveis. Em 2017, foi celebrado contrato de terceirização de impressão.



## Critério 8

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

Coeficiente de atendimento pelo Gerenciador Avançado de Demandas (GAD)							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	90,0%	Meta	90,0%	Meta	90,0%	Meta	0,0%
Resultado	90,0%	Resultado	99,0%	Resultado	108,0%	Resultado	0,0%

Coeficiente de atendimento pela Central de Atendimento (telefone, chat e e-mail)							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	90,0%	Meta	90,0%	Meta	90,0%	Meta	0,0%
Resultado	99,0%	Resultado	93,0%	Resultado	83,0%	Resultado	0,0%

Coeficiente de atendimento pela Ouvidoria							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	70,0%	Meta	90,0%	Meta	90,0%	Meta	0,0%
Resultado	77,0%	Resultado	86,0%	Resultado	99,0%	Resultado	0,0%

Coeficiente de satisfação no atendimento da Central de Atendimento							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	90,0%	Meta	90,0%	Meta	90,0%	Meta	0,0%
Resultado	91,0%	Resultado	94,0%	Resultado	95,0%	Resultado	0,0%



<b>Coeficiente de satisfação do demandante interno (GAD)</b>							
<b>1º Ciclo/2015</b>		<b>2º Ciclo/2016</b>		<b>3º Ciclo/2017</b>		<b>Referencial comparativo/2017</b>	
<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>70,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>
<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>95,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>

**b) Resultados dos indicadores dos objetivos estratégicos.**

<b>Índice de RRT por mês por profissional ativo.</b>							
<b>1º Ciclo/2015</b>		<b>2º Ciclo/2016</b>		<b>3º Ciclo/2017</b>		<b>Referencial comparativo/2017</b>	
<b>Meta</b>	<b>6</b>	<b>Meta</b>	<b>5</b>	<b>Meta</b>	<b>6</b>	<b>Meta</b>	<b>0</b>
<b>Resultado</b>	<b>7</b>	<b>Resultado</b>	<b>5</b>	<b>Resultado</b>	<b>4</b>	<b>Resultado</b>	<b>0</b>

<b>Índice da intenção de investimento em patrocínios.</b>							
<b>1º Ciclo/2015</b>		<b>2º Ciclo/2016</b>		<b>3º Ciclo/2017</b>		<b>Referencial comparativo/2017</b>	
<b>Meta</b>	<b>2,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,6%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>
<b>Resultado</b>	<b>2,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>

<b>Índice da capacidade de execução dos investimentos em patrocínios</b>							
<b>1º Ciclo/2015</b>		<b>2º Ciclo/2016</b>		<b>3º Ciclo/2017</b>		<b>Referencial comparativo/2017</b>	
<b>Meta</b>	<b>100,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>100,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>
<b>Resultado</b>	<b>99,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>

<b>Índice de capacidade de atendimento de denúncias em segunda instância dentro do prazo estabelecidos.</b>							
<b>1º Ciclo/2015</b>		<b>2º Ciclo/2016</b>		<b>3º Ciclo/2017</b>		<b>Referencial comparativo/2017</b>	
<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>
<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>

**c) Resultados dos indicadores da atividade finalística.**

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

Tempo médio de fechamento da contabilidade mensal							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	0	Meta	0	Meta	0	Meta	0
Resultado	19	Resultado	16	Resultado	14	Resultado	0

Coeficiente de disponibilidade Internet							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	0,0%	Meta	99,0%	Meta	99,0%	Meta	99,0%
Resultado	0,0%	Resultado	100,0%	Resultado	100,0%	Resultado	100,0%

Índice de satisfação das auditorias externas							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	54,0%	Resultado	90,0%	Resultado	0,0%

Coeficiente de disponibilidade servidores de aplicações e banco de dados							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	0,0%	Meta	99,0%	Meta	99,0%	Meta	99,0%
Resultado	0,0%	Resultado	100,0%	Resultado	100,0%	Resultado	100,0%

Quantidade de demandas do CSC por atendente							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	0	Meta	0	Meta	0	Meta	0
Resultado	193	Resultado	430	Resultado	442	Resultado	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 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%

**Percentual de colaboradores aderentes ao PCCR**

1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	0,0%	Meta	70,0%	Meta	70,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	76,0%	Resultado	80,0%	Resultado	0,0%

**Percentual de Colaboradores Capacitados**

1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

**Percentual de atendimento do plano de capacitação**

1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%



Percentual de turnover							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Percentual de estagiários por área em relação a quantidade de colaboradores							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	26,0%	Resultado	24,0%	Resultado	17,0%	Resultado	0,0%

Percentual de ações de benchmarking em relação a quantidade planejada							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%



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

<b>Índice de execução do orçamento</b>							
<b>1º Ciclo/2015</b>		<b>2º Ciclo/2016</b>		<b>3º Ciclo/2017</b>		<b>Referencial comparativo/2017</b>	
<b>Meta</b>	<b>100,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>100,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>83,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>
<b>Resultado</b>	<b>65,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>78,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>47,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>

<b>Índice de execução de receitas totais</b>							
<b>1º Ciclo/2015</b>		<b>2º Ciclo/2016</b>		<b>3º Ciclo/2017</b>		<b>Referencial comparativo/2017</b>	
<b>Meta</b>	<b>100,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>100,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>83,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>
<b>Resultado</b>	<b>94,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>97,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>82,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>

<b>Execução da receita corrente</b>							
<b>1º Ciclo/2015</b>		<b>2º Ciclo/2016</b>		<b>3º Ciclo/2017</b>		<b>Referencial comparativo/2017</b>	
<b>Meta</b>	<b>100,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>100,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>83,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>
<b>Resultado</b>	<b>83,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>86,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>58,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>

<b>Relação de comprometimento de gastos com pessoal</b>							
<b>1º Ciclo/2015</b>		<b>2º Ciclo/2016</b>		<b>3º Ciclo/2017</b>		<b>Referencial comparativo/2017</b>	
<b>Meta</b>	<b>55,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>55,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>55,0%</b>	<b>Meta</b>	<b>0,0%</b>
<b>Resultado</b>	<b>33,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>34,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>29,0%</b>	<b>Resultado</b>	<b>0,0%</b>

**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.**

Quantidade de seções no site do CAU/BR							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	1.065.315	Meta	1.831.017	Meta	1.993.621	Meta	0
Resultado	1.065.315	Resultado	1.831.017	Resultado	1.993.621	Resultado	0

Quantidade de seções no Portal da Transparência do CAU/BR							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	0	Meta	33.098	Meta	49.122	Meta	0
Resultado	0	Resultado	33.098	Resultado	49.122	Resultado	0

Quantidade de envios do clipping							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	63	Meta	230	Meta	219	Meta	0
Resultado	63	Resultado	230	Resultado	219	Resultado	0

Média de visitas à página por consulta pública							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	1.568	Meta	518	Meta	539	Meta	0
Resultado	1.568	Resultado	518	Resultado	539	Resultado	0

Quantidade de envio de releases							
1º Ciclo/2015		2º Ciclo/2016		3º Ciclo/2017		Referencial comparativo/2017	
Meta	33	Meta	41	Meta	27	Meta	0
Resultado	33	Resultado	41	Resultado	27	Resultado	0

**j) Resultados dos indicadores relativos à sustentabilidade.**



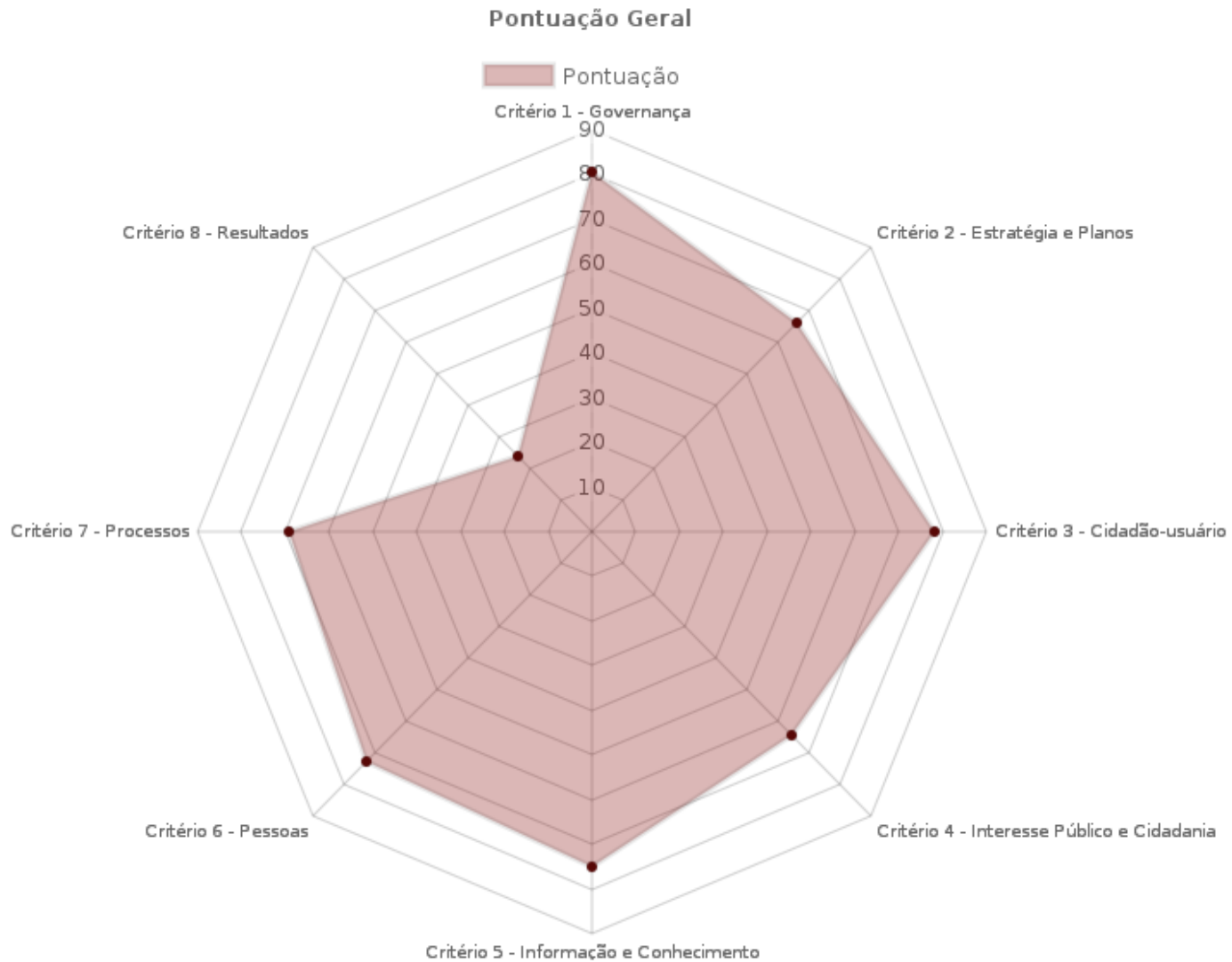
## Pontuação geral

Critério	Máxima MEGP	Obtida	%
1 - Governança	22	17,70	80,45%
2 - Estratégia e Planos	22	14,52	66,00%
3 - Cidadão-usuário	22	17,17	78,05%
4 - Interesse Público e Cidadania	22	14,24	64,73%
5 - Informação e Conhecimento	22	16,51	75,05%
6 - Pessoas	22	15,96	72,55%
7 - Processos	22	15,25	69,32%
8 - Resultados	96	23,14	24,10%
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>134,49</b>	<b>53,80%</b>

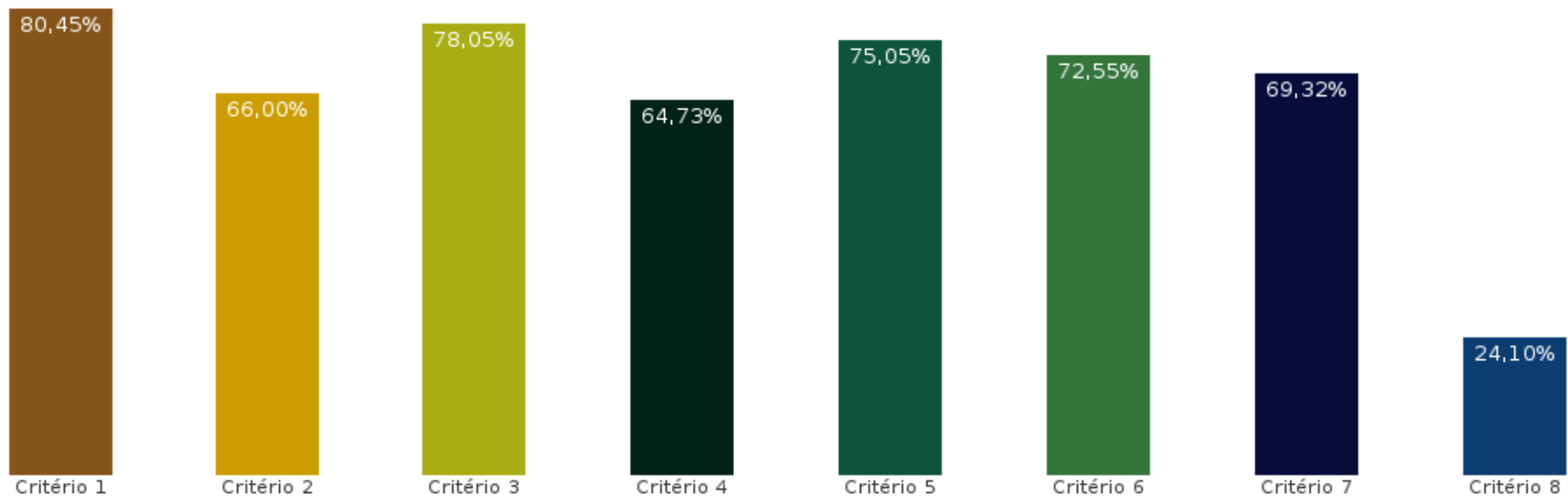
## Nível de gestão

Nº	Posição	Pontuação	Estágio da Organização
1	Alta	134,49	A organização já incorpora alguns aspectos da dimensão estratégica da gestão aos seus processos gerenciais, mas a aplicação é local e ainda é baixa a continuidade e proatividade. Alguns resultados relevantes decorrentes da aplicação das práticas gerenciais, das avaliações e das melhorias são apresentados com algumas tendências favoráveis.

## Gráfico radar - Desempenho por Critério



## Gráfico de colunas - Desempenho por Critério







## Plano de Melhoria da Gestão - PMG

### Oportunidade de Melhoria

<b>Descrição</b>	<b>Responsável</b>	<b>Critério</b>
Criar uma metodologia de Gestão de Riscos para o CAU.	GT Gestão de Riscos	1. Governança
<b>Alínea</b>	<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>
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.	Propor metodologia de Gestão de riscos para o CAU/BR até Jun/2018	% de Conclusão da Metodologia de gestão de Riscos em Jun/2018

### Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Construção da proposta de Metodologia de Gestão de riscos.	No intuito de construir uma metodologia que integre toda a unidade CAU.	GT Gestão de Riscos	29/06/2018	CAU/BR	Reuniões do GT Gestão de Riscos	0,00
Validação da proposta consolidada com a realidade do CAU.	No intuito de validar a proposta de metodologia de gestão de conteúdo.	GT Gestão de Riscos e Alta Administração	31/07/2018	CAU/BR	Apresentação da proposta para a Alta Administração	0,00
Integração da proposta de metodologia na plataforma de Gestão Integrada.	No intuito de integrar a metodologia com a tecnologia disponibilizada.	GT Gestão de Riscos e Coordenadoria do SGI	31/07/2018	CAU/BR	Validar a proposta com a Coordenaria do SGI	0,00



Comunicar e capacitar as equipes nas atividades propostas na metodologia.	No intuito de operacionalizar a metodologia.	GT Gestão de Riscos e Áreas correlatas	31/12/2018	CAU/BR	Comunicados, oficinas e treinamentos específicos.	0,00
---	--	--	------------	--------	---	------

## Oportunidade de Melhoria

Descrição	Responsável	Critério
Normatizar a forma de elaboração, implantação e monitoramento da estratégia e do desempenho institucional.	GT Indicadores	1. Governança
Alínea	Meta	Indicador
f) A alta direção monitora a estratégia e o desempenho institucional com foco no atendimento dos objetivos governamentais.	Propor metodologia de Gestão dos Indicadores para o CAU/BR até Jun/2018	% de Conclusão da Metodologia de Indicadores em Jun/2018

## Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Alinhamento dos indicadores propostos na oficina realizada pelo GT Indicadores.	No intuito de alinhar as propostas com a realidade de cada área.	GT Gestão de Projetos e áreas correlatas.	31/01/2018	CAU/BR	Reunião do GT Indicadores e Gestores.	0,00
Validação da proposta consolidada com a realidade do CAU.	No intuito de validar o resultado da oficina.	GT Indicadores e Alta Administração	31/01/2018	CAU/BR	Apresentação da proposta para a Alta Administração	0,00
Construção da proposta de Metodologia de Gestão de Indicadores.	No intuito de construir uma metodologia que integre toda a unidade CAU.	GT Indicadores e Alta Administração	29/06/2018	CAU/BR	Reuniões do GT Indicadores	0,00
Integração da proposta de metodologia na plataforma de Gestão Integrada.	No intuito de integrar a metodologia com a tecnologia disponibilizada.	GT Indicadores e Coordenadoria do SGI	31/07/2018	CAU/BR	Validar a proposta com a Coordenaria do SGI	0,00



Comunicar e capacitar as equipes nas atividades propostas na metodologia.	No intuito de operacionalizar a metodologia.	GT Indicadores e Áreas correlatas	31/12/2018	CAU/BR	Comunicados, oficinas e treinamentos específicos.	0,00
---	--	-----------------------------------	------------	--------	---	------



## Oportunidade de Melhoria

<b>Descrição</b>	<b>Responsável</b>	<b>Critério</b>
Criar manuais normativos dos principais procedimentos.	GT Normativos	1. Governança
<b>Alínea</b>	<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>
h) A alta Administração avalia as melhorias implementadas nos processos gerenciais, decorrentes das proposições das partes interessadas.	Propor metodologia de Normativos para o CAU/BR até Jun/2018	% de Conclusão da Metodologia de Normativos em Jun/2018

## Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Construção da proposta de Metodologia dos Normativos.	No intuito de construir uma metodologia que integre toda a unidade CAU.	GT Normativos	29/06/2018	CAU/BR	Reuniões do GT Normativos	0,00
Validação da proposta consolidada com a realidade do CAU.	No intuito de validar a proposta de metodologia de gestão de conteúdo.	GT Normativos e Alta Administração	31/07/2018	CAU/BR	Apresentação da proposta para a Alta Administração	0,00
Integração da proposta de metodologia na plataforma de Gestão Integrada.	No intuito de integrar a metodologia com a tecnologia disponibilizada.	GT Normativos e Coordenadoria do SGI	31/07/2018	CAU/BR	Validar a proposta com a Coordenaria do SGI	0,00
Comunicar e capacitar as equipes nas atividades propostas na metodologia.	No intuito de operacionalizar a metodologia.	GT Normativos e Áreas correlatas	31/12/2018	CAU/BR	Comunicados, oficinas e treinamentos específicos.	0,00

## Oportunidade de Melhoria

<b>Descrição</b> Criar rotinas periódicas de enquetes e pesquisas junto ao público em geral e aos profissionais.	<b>Responsável</b> GT Pesquisa Institucional	<b>Critério</b> 3. Cidadão-usuário
<b>Alínea</b> b) A imagem institucional é avaliada por meio de pesquisa ou outros instrumentos.	<b>Meta</b> Propor metodologia de Pesquisas Institucionais para o CAU até dez/18.	<b>Indicador</b> % de Conclusão da Metodologia de gestão de pesquisas institucionais em dez/18.

## Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Alinhamento dos dados já levantados disponibilizados pela RIA, Censo e informações de outras áreas como ASCOM.	No intuito de tratar os dados já disponíveis e fazer correlação com os novos levantamentos.	GT Pesquisa Institucional e áreas correlatas	31/07/2018	CAU/BR	Reuniões do GT Pesquisa com as áreas	0,00
Construção da proposta de Metodologia de Pesquisa Institucional	No intuito de construir uma metodologia que integre toda a unidade CAU.	GT Pesquisa Institucional	30/11/2018	CAU/BR	Reuniões do GT Gestão de Riscos	0,00
Validação da proposta de metodologia com a Alta Administração.	No intuito de validar com a alta administração e formalizar a metodologia sugerida.	GT Pesquisa Institucional e alta Administração	31/12/2018	CAU/BR	Validar a proposta com a Alta Administração	0,00
Internalização da metodologia e continuidade do trabalho pela área fim.	No intuito de criar rotina periódica de levantamento e tratamentode dados.	RIA	31/12/2018	CAU/BR	Internalização da rotina.	0,00

**Oportunidade de Melhoria**

<b>Descrição</b> Criar mecanismos de mapeamento dos processos.	<b>Responsável</b> GT Processos	<b>Critério</b> 3. Cidadão-usuário
<b>Alínea</b> d) Os processos de atendimento ao cidadão-usuário estão definidos com base nos seus requisitos e recursos necessários.	<b>Meta</b> Propor metodologia de Processos para o CAU/BR até Jun/2018	<b>Indicador</b> % de Conclusão da Metodologia de Processos em Jun/2018

**Atividades**

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Construção da proposta de Metodologia dos Normativos.	No intuito de construir uma metodologia que integre toda a unidade CAU.	GT Gestão de Riscos	29/06/2018	CAU/BR	Reuniões do GT Gestão de Riscos	0,00
Validação da proposta consolidada com a realidade do CAU.	No intuito de validar a proposta de metodologia de gestão de processos.	GT Processos e Alta Administração	29/06/2018	CAU/BR	Apresentação da proposta para a Alta Administração	0,00
Integração da proposta de metodologia na plataforma de Gestão Integrada.	No intuito de integrar a metodologia com a tecnologia disponibilizada.	GT Processos e Coordenadoria do SGI	31/07/2018	CAU/BR	Validar a proposta com a Coordenaria do SGI	0,00
Comunicar e capacitar as equipes nas atividades propostas na metodologia.	No intuito de operacionalizar a metodologia.	GT Processos e Áreas correlatas	31/12/2018	CAU/BR	Comunicados, oficinas e treinamentos específicos.	0,00



## Oportunidade de Melhoria

**Descrição**  
Simplificar e tornar prático o atual processo de elaboração do plano de ação, bem como do acompanhamento dos projetos durante o ano.

**Responsável**  
GT Gestão de Projetos

**Critério**  
4. Interesse Público e Cidadania

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

**Meta**  
Propor metodologia de Gestão de Projetos para o CAU/BR até Jun/2018

**Indicador**  
% de Conclusão da Metodologia de Gestão de Projetos em Jun/2018

## Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Recebimento do resultado da consultoria em Gestão de Projetos realizado com a PlanoPro2.	No intuito de avaliar a consultoria realizada.	GT Gestão de Projetos	29/12/2017	CAU/BR	Reunião do GT Projetos e da empresa contratada	0,00
Validação da proposta consolidada com a realidade do CAU.	No intuito de validar o resultado da consultoria.	GT Gestão de Projetos e Alta Administração	31/01/2018	CAU/BR	Apresentação da proposta para a Alta Administração	0,00
Construção da proposta de Metodologia de Gestão de Projetos.	No intuito de construir uma metodologia que integre toda a unidade CAU.	GT Gestão de Projetos	29/06/2018	CAU/BR	Reuniões do GT de Gestão de Projetos	0,00
Integração da proposta de metodologia na plataforma de Gestão Integrada.	No intuito de integrar a metodologia com a tecnologia disponibilizada.	GT Gestão de Projetos e Coordenadoria do SGI	31/07/2018	CAU/BR	Validar a proposta com a Coordenaria do SGI	0,00





Comunicar e capacitar as equipes nas atividades propostas na metodologia.	No intuito de operacionalizar a metodologia.	GT Gestão de Projetos e Áreas correlatas	31/12/2018	CAU/BR	Comunicados, oficinas e treinamentos específicos.	0,00
---	--	--	------------	--------	---	------



## Participantes

**Alciran Junior - Pst**

**Claudia Quaresma - Analista**

**Coordenação Gespública Cau/br - Coordenação**

**Coordenação mrg cau - Coordenação mrg cau**

**Cristiano Ferreira - Gerente do csc**

**Danielle Seabra - Analista Técnico**

**Eduardo Paes - Coordenador**

**Giselle Lima - Analista Técnico**

**Guilherme Amaral - Analista Técnico**

**Helder Baptista da Silva - Auditor**

**Hermann Pereira - Analista Técnico**

**Luciana Leite - Assistente Administrativo**

**Marina Dutra do Nascimento - Analista de Controladoria**

**Renato Melo - Gerente de Orçamento e Finanças**

**Ricardo Frateschi - Analista Técnico**

**Stella Teruel - Analista Técnico**

**Thiago Luis Rosa Ribeiro - Analista de Controladoria**

**Vanessa Oliveira - Analista Técnico**

**Warley Viriato - Coordenador de ti**



## 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