



SÚMULA

2ª REUNIÃO RENOUV- CAU

1. LOCAL E DATA

DATA:	17 e 18 de abril de 2023
LOCAL:	Sede do CAU/BR – Brasília-DF
HORÁRIO:	Dia 17 (15h00 ÀS 18h00) e dia 18 (09h00 ÀS 13h00)

2. DADOS GERAIS

PARTICIPANTES:	Ana Laterza Bruno Siqueira Flávio de Castro Ricardo Siloto Roberto Simon Vanessa Oliveira
----------------	--

3. ORDEM DO DIA

3. ORDEM DO DIA	
A	
RELATO:	Proposta de adesão à RENOUV Federal e avaliação sobre os módulos do e-Ouv; Apresentação do histórico e do interesse de adesão, com base no fortalecimento das Ouvidorias do CAU; Leitura dos normativos da RENOUV-CGU; Alinhamento das expectativas quanto à adesão; Informe de que a adesão do CAU/BR foi aprovada (e enviada em 31/03) e de que outras estão a caminho; Foi pontuado de que o CRM atual é próprio, e que tem a relação com a RIA e entre as próprias ouvidorias, além do TAQ. Importe pontuar que a Ouvidoria atende ao público interno e externo; Reflexões sobre as questões dos desvios de conduta X comissão de ética e integridade; Relação em construção com a ouvidoria do MPT; Citação da LGPD/LAI, há nova regulamentação sobre acesso a informação e papel das ouvidorias na implementação da LAI; Ampliação da Renouv/CAU, para uma ouvidoria ativa.
B	
RELATO:	Apresentação da situação em que se encontra o contrato do CRM e os prazos que a Ouvidoria tem para atualizar o formato do sistema e necessidades. Pedido para novo sistema: solicitar acessos, dashboards e Excel para os Estados, já com os devidos filtros.

C	
RELATO:	Foi comentado que existe uma relativa independência de atuação das ouvidorias, salientou-se a importância de existir divisões e limites nos setores e na atuação de cada um. Foi apresentada para o grupo a intenção do CAU/MT em instaurar a Ouvidoria no Estado. Foi discutida a importância em fomentar a abertura deste setor nos seguintes estados: RJ / SC / RS e DF.
D	
RELATO:	Foram apresentados relatórios e uniformização de análises e entendimentos (ex.: <i>outliers</i> , melhorias, etc.); Sugestões: Gráficos de Barra / Gráfico de prazos em cada setor / reforçar os pedidos para os usuários avaliarem o atendimento; A equipe aguardará a reunião com a CGU para avaliar o melhor instrumento para registro de demandas.
E	
RELATO:	Questionamento sobre quem deve responder o e-SIC. Dúvidas quanto à adequação da lei na realidade do Conselho e quais cargos devem ocupar cada posição.
F	
RELATO:	Campanha contra assédio moral e enquadramentos nos normativos do CAU: a Ouvidora-geral informou da decisão para divulgação de material explicativo e orientativo acerca de assuntos de desvios de conduta e alertou a todos da expectativa de alta no número de demandas sobre o tema. Alertou para que as Ouvidorias se preparassem e elaborassem um plano de encaminhamento destas denúncias. O Ouvidor do CAU/PR informou que foram iniciados estudos para instauração de grupo de tratamento de denúncias. É importante fomentar o código de Conduta nos estados.
G	
RELATO:	Atualização e uniformização do Portal da Ouvidoria: É necessário atualizar a página para que esta atenda a todos os estados.
H	
RELATO:	Atualização da árvore de serviços, do banco de respostas e das dúvidas mais frequentes.
I	
RELATO:	Funcionamento da Renovu: Necessidade de definir o funcionamento; Quais propostas terão iniciativa pela Renovu.

4. ENCAMINHAMENTOS

A	A equipe aguardará a reunião com a CGU para avaliar a renovação do contrato e/ou a migração para o sistema e-Ouv, do Fala.BR. Tirar dúvidas sobre: 1 – Migração dos dados; 2 – Configurar um mini cluster; 3 – Adesão pontual; 4 – Relatórios regionais ou geral/dashboards; 5 – Personalizar a classificação; 5 – Controle de prazos;
----------	---

	<p>6 – Designar responsabilidade;</p> <p>7 – Automatizar encaminhamento;</p> <p>8 – Filtro por palavra chave;</p> <p>9 – Integração com outras ouvidorias pelo sistema;</p> <p>10 – Entendimentos sobre denúncias anônimas (acompanhamento);</p> <p>11 – Histórico por demandante;</p> <p>12 – Código de acompanhamento para denúncias não identificadas; Fala.BR: Adesão – enviar o termo Renouv + minuta às ouvidorias estaduais.</p>
C	<p>Pensar em um modelo de trabalho para os Estados nas reuniões gerenciais e plenárias.</p>
E	<p>A equipe aguardará a reunião com a equipe do e-SIC da CGU para avaliar o melhor instrumento para registro de demandas.</p> <p>Questionamentos para a reunião:</p> <p>1 – Como cadastrar os responsáveis;</p> <p>2 – Disparo de e-mail;</p> <p>3 – Organogramas, recursos.</p>
G	<p>Será realizada uma reunião no dia 25/04 por videoconferência para que a equipe de Ouvidores a elabore em conjunto.</p>
H	<p>Árvore de serviços – Incluir na lista as demandas de assédio, mas antes, determinar e fomentar os códigos de conduta nos Estados;</p> <p>Banco de respostas – Precisa ser atualizado para a utilização de todos os Ouvidores, as equipes técnicas farão força tarefa, por capítulos, avisando no grupo a cada atualização e excluindo a pasta antiga;</p> <p>Dúvidas mais frequentes – cada ouvidoria fará contribuições até 23/05.</p>
I	<p>No dia 25/04 termos a finalização desta reunião às 14h30 (Ouv/BR);</p> <p>Próxima reunião: dia 23/05 das 14h30 às 15h30 (Ouv/SP);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniões mensais, com coordenação rotativa, virtuais, a princípio na terça-feira da terceira semana do mês às 14h30; - Reuniões presenciais semestrais, também com coordenação e local rotativos; - Canal de comunicação: grupo do WhatsApp + e-mail; - Canal de compartilhamento: OneDrive da Renouv; - Propostas de melhorias de sistema – abrir GAD, informar Ouv/BR para acompanhamento e cobrança; - Propostas de melhorias de normativos – enviar para a Ouvidoria do BR; - Casos excepcionais: reunião conjunta para elaboração de relatório propositivo a ser encaminhado ao Plenário do CAU/BR.

5. ENCERRAMENTO

HORÁRIO:	Reunião encerrada às 13h00
----------	----------------------------

ANA LATERZA
OUVIDORA-GERAL
CAU/BR

RICARDO SILOTO
OUVIDOR
CAU/SP

FLÁVIO DE CASTRO
OUVIDOR
CAU/MG

ROBERTO SIMON
OUVIDOR
CAU/PR

BRUNO SIQUEIRA
ASSISTENTE
CAU/SP

VANESSA OLIVEIRA
ANALISTA
CAU/BR