



SÚMULA

5ª REUNIÃO RENOUV- CAU

1. LOCAL E DATA

DATA:	26 de julho de 2023
LOCAL:	Plataforma Teams – Online
HORÁRIO:	09h30

2. DADOS GERAIS

PARTICIPANTES:	Ana Laterza Bruno Siqueira Flávio de Castro Igor Conceição Nayane Oliveira Ricardo Siloto Vanessa Oliveira
----------------	--

3. ORDEM DO DIA

A	
RELATO:	Apresentação dos passos e atividades para a reunião; Introdução e contextualização; Apresentação da minuta que o Gelson entregou; Optou-se pela leitura em conjunto e em bloco; Alteração, reescrita das atividades finalísticas; Organização do texto a partir de premissas gerais para o preâmbulo; Ricardo sugere rever as atividades finalísticas a partir da reflexão do papel da ouvidoria, para além do documento já pronto.
B	
RELATO:	Ana fala sobre o atendimento ser tratado antes na RIA, Ricardo fala sobre não negar respostas simples ao demandante. Ana diz que a Ouvidoria pode afunilar os atendimentos para dedicar-se à base de informações propondo melhorias. Vanessa pontua sobre a possível ausência de protocolo por não ter o sistema unificado no Brasil. Sugere primeiro haver essa estruturação. Sugere manter a classificação de informação; Ana pontua que no Fala.BR não há informação ou dúvida. É necessário discutir a parte conceitual para daí propor as melhorias. Sugere montar por conta própria o documento. Flávio sugere rever o modo de fazer esse planejamento e pontua que a Ouvidoria tem um papel que vai além dos protocolos.

	<p>Ana confirma a necessidade de rever a maneira de fazer o planejamento e de haver fluxos básicos definidos.</p> <p>Ricardo fala sobre não dificultar o atendimento e sobre adotarmos uma outra dinâmica para o planejamento.</p> <p>Ana cita a revisão que a CGU está fazendo no Fala.BR e fala da possibilidade de integrar ao WhatsApp, encurtando o caminho (API). Propõe encaminhamento da reunião: cada pessoa fazer leitura e escrever como vê a ouvidoria atualmente e como deveria ser.</p> <p>Flávio sugere que seja presencial.</p>
--	---

4. ENCAMINHAMENTOS

	<p>Definição das perguntas para o próximo encontro (deve ser sintético, esquemático e não textual):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para que existe a ouvidoria dentro do CAU? - Como ela é hoje? - Como ela deveria ser no futuro? <p>Data para o próximo encontro: 23 e 24 de agosto, em São Paulo.</p> <p>Flavio: definições do local, requisição de informações para preparo das viagens arquitetura da ouvidoria – CGUI;</p> <p>Ana: participação Ariana na plenária ampliada dia 18, IPHAN.</p>
--	---

5. ENCERRAMENTO

HORÁRIO:	Reunião encerrada às 12h00
----------	----------------------------

ANA LATERZA
OUVIDORA-GERAL
CAU/BR

RICARDO SILOTO
OUVIDOR
CAU/SP

FLÁVIO DE CASTRO
OUVIDOR
CAU/MG

BRUNO SIQUEIRA
ASSISTENTE
CAU/SP

NAYANE OLIVEIRA
ASSISTENTE
CAU/BR

VANESSA OLIVEIRA
ANALISTA
CAU/BR

IGOR CONCEIÇÃO
ASSISTENTE
CAU/BR