



SÚMULA

18ª REUNIÃO RENOUV- CAU

1. LOCAL E DATA

DATA:	11 e 12 de março de 2024
LOCAL:	Sede CAU/BR em Brasília
HORÁRIO:	9h às 18h

2. DADOS GERAIS

PARTICIPANTES RENOUV-CAU:	Ana Elisa Carnaúba Ana Laterza Flávio de Castro Igor Casal Nayane Oliveira Ricardo Siloto Vanessa Oliveira
PARTICIPANTES PONTUAIS:	Ariana Frances (Ouvidora-geral da União) Pedro Schultz (Chefe de Gabinete da Presidência do CAU/BR)

3. PAUTA

	<p>Informe sobre o Memorando 002/2024 - RENOUV 2 (processo SEI nº 00146.000117/2024-14);</p> <p>Informe sobre a proposta de suspensão da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2023, que institui o Código de Conduta e Decoro de Conselheiro e Membros dos Colegiados do CAU, e dá outras providências. Assuntos de interesse geral;</p> <p>Momento com o Gabinete da Presidência do CAU/BR (apresentação e alinhamento institucional);</p> <p>Momento com a CGU (1. Arquitetura - nova agenda das ouvidorias públicas; 2. Adesão ao módulo de conselho dos usuários; 3. Painel “Resolveu” - propostas de melhorias);</p> <p>Plano de trabalho de 2024 (retomada dos OKRs da Ouvidoria);</p> <p>Relatório estratégico da Renouv-CAU;</p>
--	--

Data/ local das próximas reuniões.

4. ENCAMINHAMENTOS

11/03/2024

Nomear documentos propositivos elaborados pela ouvidoria como 'relatórios técnicos', não utilizando mais os memorandos para a apresentação dos conteúdos, apenas para o encaminhamento da proposta anexa;

Elaborar relatórios técnicos com os seguintes temas: [1] problemas no SICCAU, [2] qualidade dos cursos (principalmente EAD), [3] inadimplência profissional, [4] prazos de análise de processos éticos;

Elencar outros temas para apresentação às diversas comissões por meio de relatórios técnicos;

Elaborar proposta de estrutura de correição em conjunto às áreas técnicas possivelmente envolvidas (COA, CED, auditoria, controladoria e assessoria jurídica);

Adotar o papel timbrado da Renov-CAU proposto pela Ouvidora-Geral, para os documentos produzidos pela rede, como forma de reforçar a sua independência institucional e suscitar confiança em seu papel de defesa e proteção do usuário.

Adotar o modelo de relatório de análise prévia de denúncia proposto pela Ouvidora-Geral;

Inclusão de previsão para expansão aos CAU/UFs da ferramenta SafeSpace, no processo licitatório atualmente em construção, caso seja estabelecida uma estrutura nacional de códigos de conduta para o corpo funcional do CAU;

Proposição à CGU a instituição de Grupo de Trabalho para um diagnóstico sobre os espaços de acolhimento das ouvidorias públicas e a formatação de uma recomendação no âmbito do SISOUV, incluindo possível evento sobre a arquitetura das ouvidorias com cases de bons espaços de acolhimento em instituições públicas e pesquisas acadêmicas relacionadas;

Envio de sugestão sobre o Painel Resolveu para a CGU, propondo a inclusão de link para os números dos Conselhos Profissionais na página principal e a renomeação da aba "Serviços Autônomos" para facilitar o acesso público aos indicadores de qualidade da RENOUV-CAU;

CGU informou sobre uma recomendação em fase final de elaboração para que todas as ouvidorias públicas tenham profissional exclusivo/a para atendimentos internos, com capacitação e perfil específico para esses fins, com rotatividade periódica;

Aguardar posição da CGU sobre os conselhos de usuários (art. 18 da Lei 13.460) para dar continuidade à estruturação de um Fórum específico para esses fins no âmbito do CAU.

12/03/2024

Aprovar as seguintes datas para as reuniões da RENOUV de 2024 (cancelando todas as demais datas anteriormente previstas):

11 e 12/03 em Brasília (já realizada): reunião de toda a equipe;

22/05 em São Paulo: reunião somente dos ouvidores, em razão da Plenária Ampliada do dia 23/05 em São Paulo;

06 e 07/06 em João Pessoa: reunião de toda a equipe, em razão do Seminário da Rede de Ouvidorias da CGU;

24 e 25/09 em Brasília (a confirmar): reunião de toda a equipe, em razão da Plenária Ampliada do dia 26/09;

25/11 em Salvador: reunião de toda a equipe, em razão do Seminário da Rede de Ouvidorias da CGU.

Elaborar informe a ser encaminhado via RIA sobre o papel da ouvidoria e os canais de denúncia;

Conversar com a ouvidoria do Paraná sobre o Fala.BR para verificar o atraso das respostas às manifestações;

Atualização dos OKRs (OBJETIVOS E RESULTADOS CHAVE) da RENOUV:

OKR 1 - Consolidar a Rede de Ouvidorias do CAU

[1] IMPLANTAÇÃO DO FALA.BR:

- Adesão das ouvidorias existentes
- Configuração dos perfis dos usuários
- Treinamento
- Redirecionamento no site do CAU e campanha de lançamento
- Finalização dos atendimentos no CRM
- Adesão ao e-SIC

[2] SENSIBILIZAÇÃO DE CAUS MÉDIOS:

- Preparação do material de apresentação
- Aproximação inicial
- Elaboração de cronograma de visitas
- Sensibilização do RS
- Sensibilização do DF
- Sensibilização do RJ
- Sensibilização de SC

[3] MAPEAMENTO DA JORNADA DO USUÁRIO:

- Pesquisa de satisfação no Fala.BR
- Caminhos do sistema
- Fazer curso ENAP
- Planejar as etapas de mapeamento da jornada do usuário
- Proposta de jornada

[4] CRIAÇÃO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA:

- Levantar necessidades e requisitos
- Buscar referências
- Propor estrutura preliminar
- Apresentação aos plenários da Rede de ouvidoria (BR e SP ok, MG não)
- Aviso via RIA sobre papel e canais da ouvidoria
- Relatório sobre ações e importância da ouvidoria para plenária ampliada de maio
- Relatório de gestão de BR e MG, considerando o fim do mandato em outubro

OKR 2 - Estruturar a Política da Ouvidoria para a valorização profissional

[1] ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS CRÍTICOS PARA SUBSIDIAR POLÍTICAS INSTITUCIONAIS:

- Valorização profissional
- Adimplência: CAU/MG
- Melhoria da Formação: CAU/SP
- Diversidade
- Prazo dos processos éticos: CAU/BR
- Melhorias do SICCAU: todos, prioridade zero

[2] ELABORAÇÃO DE ROTEIRO DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NO PERÍODO DE TRANSIÇÃO DE GESTÃO:

- Padronização do relatório das ouvidorias
- Finalização do relatório das ouvidorias
- Criação de conteúdo de relatório base
- Estratégia de divulgação (CD, Plenário, Presidentes)

OKR 3 - Induzir uma política de integridade no CAU

[1] ELABORAÇÃO DE PROPOSTA DE ESTRUTURA DE CONFORMIDADE: reformulado

- Estudo de necessidades e sobreposições (reunião com áreas técnicas agendada para 25/3)
- Estudos comparados
- Elaboração de proposta

OKR 4 - Conceber o papel da ouvidoria no Controle Social

[1] REGULAMENTAÇÃO DO FÓRUM DE USUÁRIOS DA OUVIDORIA: adiado para um segundo momento por recomendação da CGU

- Aprofundamento sobre Conselho de Usuários da CGU
- Redigir minuta de regulamentação de criação/adesão ao Fórum
- Encaminhamento de proposta para a alta gestão
- Campanha e lançamento

5. DISTRIBUIÇÃO DE TAREFAS

AÇÃO	RESPONSÁVEL
Enviar apresentação (ppt) sobre a ouvidoria para a Presidente Patrícia Sarquis (CAU/BR)	Ana Laterza
Elaborar texto sobre a ouvidoria para um aviso via RIA	Ana Laterza
Elaborar uma proposta de texto sobre a importância da ouvidoria e as ações em curso para a Plenária Ampliada de maio com base no roteiro acordado na reunião do dia 08/01	Ana Laterza
Apresentação da ouvidoria na próxima Plenária do CAU/MG	Ouvidoria - CAU/MG
Elaborar relatório de gestão até o fim do mandato em outubro de 2024	Ana Laterza Ouvidoria - CAU/MG
Marcar reunião com Thiago (controladoria) para segunda 25/03 às 15h30, tendo como pauta a discussão de uma estrutura de correção no CAU	Nayane Katiuscia de Oliveira
Marcar reunião com Guilherme para segunda 25/03 às 15h30, tendo como pauta a discussão de uma estrutura de correção no CAU	Nayane Katiuscia de Oliveira
Marcar reunião com Luís Gustavo (ASJUR) para segunda 25/03 às 15h30, tendo como pauta a discussão de uma estrutura de correção no CAU	Nayane Katiuscia de Oliveira
Elaborar relatório técnico com base nos atendimentos para a proposição de um novo REFIS	Ouvidoria - CAU/MG
Elaborar relatório técnico com base nos atendimentos para a revisão da política do CAU de controle da qualidade da formação, com especial atenção aos cursos EAD	Ouvidoria - CAU/SP
Elaborar relatório técnico com base nos atendimentos para subsidiar a força tarefa de melhorias no SICCAU	Ana Laterza Ouvidoria - CAU/SP Ouvidoria - CAU/MG
Elaborar relatório técnico com base nos atendimentos para subsidiar uma política de redução dos prazos de análise de PROCESSOS ÉTICOS	Ana Laterza
Encaminhar certificado de participação nesta reunião aos membros externos que estiveram presentes para prestação de contas	Nayane Katiuscia de Oliveira
Solicitar à SGM a inclusão das reuniões da RENOUV no calendário oficial do CAU/BR	Nayane Katiuscia de Oliveira
Propor à CGU a instituição de Grupo de Trabalho sobre arquitetura das ouvidorias	Ana Laterza
Enviar sugestões de melhorias do Painel Resolveu à RENOUV	Ana Laterza