



SÚMULA

20ª REUNIÃO RENOUV- CAU

1. LOCAL E DATA

DATA:	06 e 07 de junho de 2024
LOCAL:	Conselho de Arquitetura e Urbanismo da Paraíba
HORÁRIO:	08h00 às 14h00

2. DADOS GERAIS

PARTICIPANTES:	Ana Laterza – Ouvidora Geral do CAU Flávio Castro – Ouvidor do CAU/MG Ricardo Siloto – Ouvidor do CAU/SP Bruno Siqueira – Assistente de Ouvidoria do CAU/SP Vanessa Oliveira – Analista de Ouvidoria do CAU/SP
CONVIDADOS DIA 07	Ricardo Victor - Presidente do CAU/PB Andréia Carvalho – Gerente Geral do CAU/PB Daniel Chrockatt – Gerente Técnico e de Fiscalização

3. PAUTA

	<p>Informes gerais pela Ouvidora Geral;</p> <p>Discussão sobre tratamento de denúncias internas sigilosas: avaliação e encaminhamento pelos ouvidores.</p> <p>Prazos de transição: Os Ouvidores Geral e Estaduais irão elaborar documento específico para auxiliar na transição de Ouvidores;</p> <p>Licença Médica Ouvidora Geral: Foi organizada a proposta de substituição da Ouvidora Geral durante sua licença médica e foi alinhado como serão conduzidos os trabalhos durante sua ausência;</p> <p>Balanço Participação Renouv-CGU: Segue anexado a esta súmula o texto elaborado pela equipe acerca do evento e encontro da Renouv;</p> <p>Censo + Colab: O Ouvidor de MG propôs a organização de um novo Censo, para a Assessoria de planejamento e para o CSC. Citou-se que muitos CAUs estão organizando levantamentos próprios, e que eles podem se beneficiar dessas informações se elas forem coletadas de uma forma robusta. Considerando que o COLAB é uma ferramenta de participação, e que o CAU/BR está fechando um</p>
--	--

contrato com a empresa, foi proposto aventar a possibilidade de se realizar o censo através desta parceria;

Carteiras Profissionais: Diante da grande demanda acerca de emissão desse documento, a Ouvidoria Geral informou aos demais participantes da renovação do contrato com a VALID e que graças a renovação do contrato, as manifestações abertas já podem ser respondidas com uma resposta conclusiva;

Safespace: Foi informado do novo contrato a ser firmado, no formato de inexigibilidade, que por hora, não inclui os CAU/UF, entretanto, o material desta contratação poderá ser utilizado como referência para os CAU/UF que tenham interesse. Foi esclarecido o funcionamento do fluxo e a relação com a empresa Veredas, de como tem sido o trabalho em parceria com a equipe;

Ache um Arquiteto / Carta de Serviços: A partir de uma demanda do CSC, a Ouvidoria Geral pediu para que os CAU/UF relatassem das demandas relacionadas ao Ache um Arquiteto, e tais demandas serão compiladas para serem enviadas ao CSC. A partir da participação no seminário, foram identificados pontos passíveis de melhoria da Carta de Serviços, e o material será encaminhado à RIA como sugestão;

LGPD + LAI: Foi realizado um diagnóstico da participação das Ouvidorias, da estruturas de acesso à Informação e Proteção de Dados em cada CAU. Houve após a exposição dessas informações, uma breve discussão sobre como a Renov-CAU vislumbra a estrutura da Rede nessas interfaces daqui para frente;

Ouvidoria do CAU/AP: Foi identificado no sistema do Fala.BR a estrutura de Ouvidoria do CAU Amapá, e em contato com o Conselho Estadual, não houve interesse por parte da equipe manter tal setor, e que a intenção de se ter Ouvidoria não existe mais, portanto, a será descontinuada na plataforma da CGU;

Revisão dos pontos do Planejamento Estratégico: a equipe entendeu que no momento serão interrompidas as emissões dos relatórios críticos, entretanto, será mantido a inserção dos dados de todas as Ouvidorias na planilha, para que possa ser consultado a qualquer momento. Foi estabelecida a prioridade nos relatórios de fim de gestão das Ouvidorias; e

Ouvidoria do CAU/PR: O colaborador Leandro Reguelim foi lotado no setor de Ouvidoria do CAU/PR e receberá treinamento para iniciar suas atividades no Estado, além de se unir à Renov-CAU.

Anexo: Relato do Seminário Nacional de Ouvidorias e Encontro da RENOUV:

A Rede de Ouvidoria do CAU – RENOUV-CAU participou nessa semana do Seminário Nacional de Ouvidoria, promovido pela CGU em João Pessoa, na Paraíba. O seminário abordou temas diversos relacionados à atuação das Ouvidorias, como a participação, proteção e defesa do usuário de serviços públicos.

Dentre os assuntos abordados, foram tratados:

1. Jornada do usuário e Avaliação dos Serviços; incluindo discussões sobre as etapas e desafios que um cidadão enfrenta e as possibilidades do Design Thinking, metodologia centrada no cidadão para a solução de problemas e inovação no mapeamento de processos e na experiência do usuário.
2. Avaliação dos Serviços Públicos: Qual o papel das ouvidorias na melhoria da prestação dos serviços e aproximação com a sociedade e público alvo de cada Instituição.
3. Função da Ouvidoria nas estruturas de Governança e Integridade: A partir da Jornada da denúncia, foi abordada a relação com os Sistemas de Correição, com enfoque específico nos casos de assédio.
4. O Papel da Ouvidoria na participação e transparência: A intersecção entre a LAI (Lei de Acesso à Informação) e a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), no tratamento de dados pessoais.
5. A participação cidadã: Potencialidade das novas tecnologias, como meio de engajamento social.

O encontro foi uma oportunidade para uma troca de experiências e conhecimento das melhores práticas relacionadas à atuação das Ouvidorias Públicas, e para o estreitamento de relações com outros órgãos, em especial com as Ouvidorias de Conselhos Profissionais.

Como resultado, espera-se aprimorar e qualificar os serviços prestados pelo CAU no atendimento aos arquitetos e urbanistas, e melhoria no relacionamento com o nosso público alvo desde a formação até a prática profissional.

Na sequência do seminário, os integrantes das Rede de Ouvidorias do CAU se encontraram na sede do CAU/PB para uma reunião interna de avaliação da aplicação dos conteúdos do seminário no universo do CAU, e assuntos inerentes à atuação da equipe.

Durante o encontro houve um momento com o Presidente do CAU/PB, juntamente com as gerências Geral e de Fiscalização e Planejamento.

Na oportunidade, foi feita uma explanação das funções e atuação da RENOUV-CAU, da estrutura dos níveis de atendimentos, e da forma como a Ouvidoria atua, tanto em primeira quanto em segunda instância. A equipe do CAU/PB também falou brevemente sobre a realidade local, de estrutura do Conselho e do Atendimento.

Por fim, foi abordada a esfera interna de atuação da Ouvidoria, como parte do sistema de integridade e correição, bem como do fluxo de aprimoramento dos processos do CAU.