



CAU/BR

Conselho de Arquitetura
e Urbanismo do Brasil

Ouvidoria-Geral do CAU/BR

RELATÓRIO DE GESTÃO

Arquiteta e Urbanista **Ana Laterza**

Ouvidora-Geral de 26.07.2022 a 30.09.2024



Sumário

Histórico	1
Premissas	6
Ações.....	8
1. Administrativas	8
2. Ouvidoria Interna.....	13
3. Ouvidoria Externa	21
4. Rede Nacional de Ouvidoria.....	28
OKR 1 – Consolidar a RENOUV-CAU	29
OKR 2 – Estruturar a Política da Ouvidoria para a Valorização Profissional	38
OKR 3 – Induzir uma Política de Integridade no CAU	44
OKR 4 – Conceber o papel da ouvidoria no controle social	49
5. Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.....	51
Recomendações	52
1. Administrativas	52
2. Ouvidoria Interna.....	52
3. Ouvidoria Externa	53
4. Rede Nacional de Ouvidoria.....	54
5. Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.....	54
Conclusões	55



Histórico

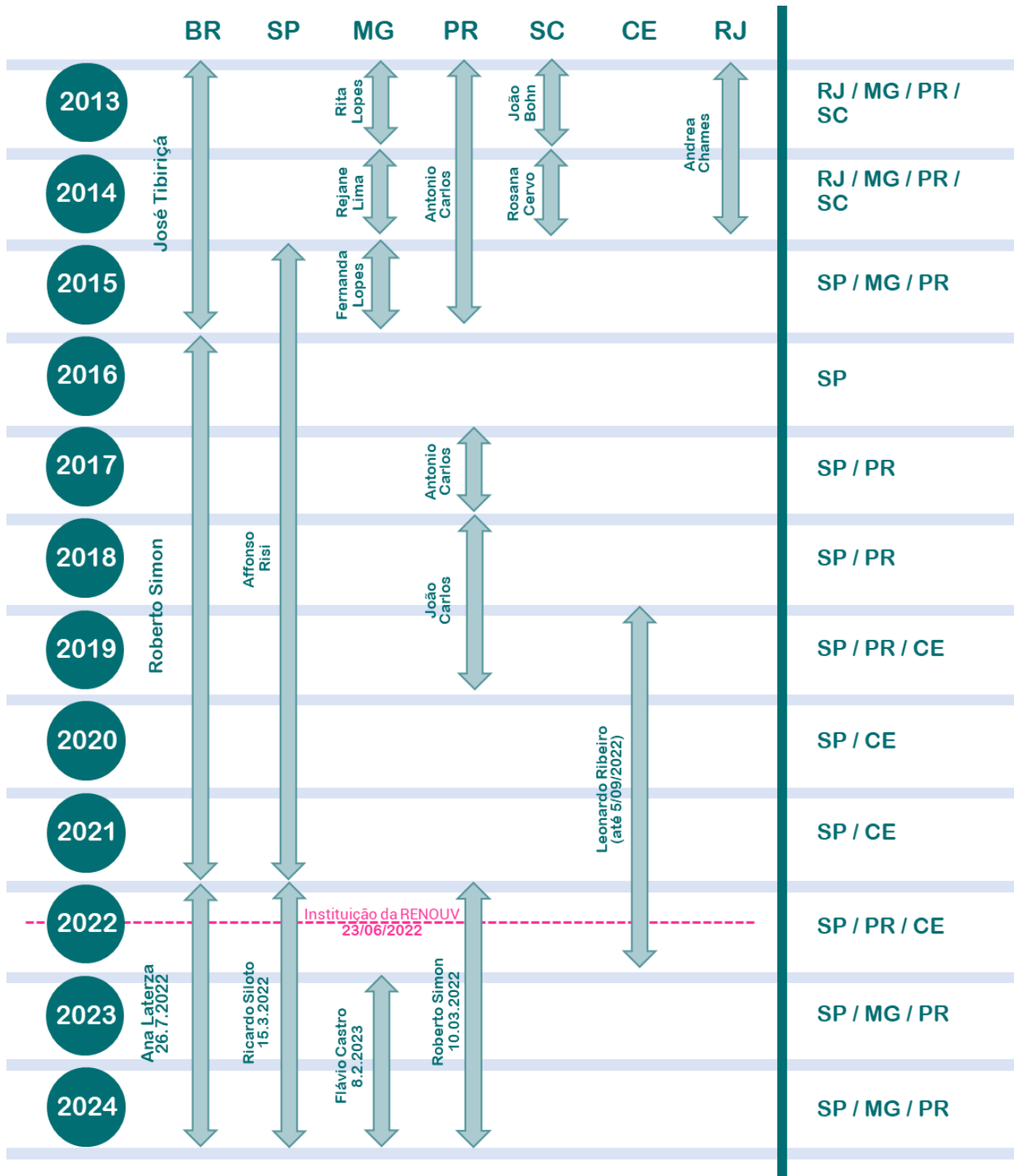
Concretizado ao apagar das luzes de 2010 pela [Lei nº 12.378/2010](#), o Conselho de Arquitetura e Urbanismo (CAU) somente iniciou o seu funcionamento pleno em 2012. Os seus primeiros anos de existência foram prioritariamente voltados à formatação de uma infraestrutura tecnológica e normativa básica de atendimento aos arquitetos e urbanistas e de um organograma funcional inicial que pudesse dar conta das competências legais e da atividade finalística do Conselho.

A Ouvidoria-Geral do CAU/BR foi instituída em 5 de julho de 2012, pela [DELIBERAÇÃO PLENÁRIA Nº 10](#) e teve a sua implementação conduzida a partir dos marcos ilustrados na imagem a seguir:





Alguns CAU/UF maiores e de médio porte também instituíram ouvidorias próprias em momentos distintos, como São Paulo, Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina, Ceará e Rio de Janeiro (vide imagem abaixo). O CAU Amapá aderiu em 2019 ao sistema de ouvidorias públicas e-OUV (atual Fala.BR), a partir de uma parceria com a Controladoria Geral da União - Amapá (CGU/AP), ([+ informações aqui](#)), mas não houve continuidade na implementação de uma unidade local.





Inaugurada sob a liderança de **José Eduardo Tibiriçá**, após seis anos de condução pelo ex-conselheiro **Roberto Simon**, a Ouvidoria-Geral do CAU/BR passou um breve período (no mês de maio de 2022) sob titularidade da Prof. Dr^a **Sylvia Ficher**, que declinou do posto por motivos de saúde.

Em 23 de junho de 2022 a DELIBERAÇÃO PLENÁRIA DPOBR Nº 0125-12/2022 aprovou um novo regulamento para a Ouvidoria-Geral do CAU/BR, estabeleceu pela primeira vez diretrizes para a instituição de ouvidorias nos CAU/UF e instituiu a Rede Nacional de Ouvidoria (RENOUV), que neste relatório denominaremos RENOUV-CAU para distinção em relação à Rede Nacional de Ouvidorias da Controladoria Geral da União (que chamaremos de RENOUV-CGU).

Convidada pela Presidente Nadia Somekh em 20 de julho de 2022 para assumir o cargo, a arquiteta e urbanista e empregada concursada do CAU/BR **Ana Laterza**¹ foi homologada no dia seguinte por unanimidade do Plenário, por meio da DELIBERAÇÃO PLENÁRIA DPOBR Nº 0126-08/2022, para o mandato de Ouvidora-Geral do CAU/BR entre 26 de julho de 2022 e 30 de setembro de 2024.

Com a indicação e homologação de sua primeira titular de carreira e pesquisadora de DE&I (diversidade, de equidade e inclusão), surge o desafio de consolidar o setor e o humanizar o atendimento prestado. Alguns compromissos assumidos pelo Conselho foram motivadores desse projeto, como:

1. A Adesão do CAU/BR, em março de 2018, à plataforma da ONU Mulheres denominada “Princípios de Empoderamento das Mulheres”, que se desdobrou na aprovação em 2020 da Política do CAU para a Equidade de Gênero;
2. O Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta nº 151/2018, firmado em dezembro de 2018 com o Ministério Público do Trabalho (MPT), no qual o Conselho se compromete, entre outros, a elaborar programa permanente de prevenção ao assédio moral e a disponibilizar canal de comunicação eletrônico para o recebimento de denúncias de assédio moral;
3. O Censo do CAU de 2020, que demonstrou um cenário pré-pandêmico de precarização do exercício profissional e um pedido de amparo ao CAU por parte dos profissionais mais vulnerabilizados²;
4. A Carta pela Equidade e Diversidade no Cotidiano e no Conselho da Arquitetura e do Urbanismo, aprovada em maio de 2022 no I Encontro da Diversidade do CAU, no qual as comissões de gênero, raça, equidade e diversidade do CAU/BR e dos

¹ Arquiteta e Urbanista pela UnB - Universidade de Brasília (2012) com *Laurea Specialistica em Architettura (Restauro e Valorizzazione)* pelo PoliT0 - *Politecnico di Torino* (2012), na Itália; e Mestre em Arquitetura e Urbanismo (Teoria e História) pela UnB (2023). Atuação profissional na área de patrimônio e em projeto de equipamentos públicos e diplomáticos, com menções honrosas em publicações e concursos de projeto. Servidora do CAU/BR desde 2014, com experiência na assessoria das comissões e no gabinete da Presidência. Sócia fundadora da LADRILHARIA, ateliê de ladrilhos hidráulicos e mãe de duas meninas ([currículo completo aqui](#)).

² Tema de pesquisa da Ouvidora-Geral em sua dissertação de mestrado, disponível [aqui](#).



CAU/UFs apontaram 11 ações prioritárias para uma política afirmativa no Conselho, entre as quais: “(...) 3. Garantir uma escuta qualificada na ouvidoria e demais canais de atendimento a profissionais de arquitetura e urbanismo e à sociedade, com mecanismos de apuração de casos de assédio, abuso, sexismo, racismo, etarismo, capacitismo, lgbtqia+fobia, ou qualquer outra ação de cunho preconceituoso e discriminatório”.

Mesmo que bastante introdutório, o primeiro plano de ação estruturado pela Ouvidoria-Geral para o setor e submetido à presidência trouxe algumas diretrizes para o trabalho que seria desenvolvido em seguida. As imagens abaixo ilustram a proposta apresentada.





buscar apoio

Consultoria

Compliance com um olhar atento à estrutura interna

Futuro

Programa amplo e robusto que comporte os relacionamentos externos

maior moeda

Combustível humano
Conhecimento do CAU
Capacidade de colocar projetos em prática
Aptidão para aprender e inovar

P L A N O

AGOSTO

Tomar pé dos trabalhos, vencer passivo

SETEMBRO

Diagnóstico e proposta de ação

OUTUBRO

Começar efetivamente o mandato

NOVEMBRO, DEZEMBRO...

Superar expectativas

à disposição!

Após conhecer e se familiarizar com a rotina de trabalho da Ouvidoria, com o apoio qualificado e receptivo da equipe, foi possível implementar uma série de ações, mapear fluxos e estabelecer diretrizes técnicas para a atuação do setor, que serão apresentados no presente relatório.

É importante destacar que **este documento sintetiza - mas não esgota - as atividades conduzidas ao longo do mandato que se encerra**. Seu objetivo principal é servir como prestação de contas e registro dos resultados alcançados nesse período, além de contribuir com a sua continuidade e ser insumo para os próximos passos.



Premissas

As diretrizes que orientaram o trabalho desenvolvido foram delineadas a partir da troca de experiências com outros órgãos, em especial no âmbito da RENOUV-CGU e da RENOUV-CAU, e de uma compreensão aprofundada sobre as regulamentações que regem as ouvidorias públicas. Entendemos que, **para além de uma instância de relacionamento com os arquitetos e urbanistas**, era preciso consolidar e promover a Ouvidoria-Geral a partir de algumas premissas:

- a) Instituídas a partir da [Lei nº 13.460/2017](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, as ouvidorias públicas devem atuar na **defesa de direitos dos cidadãos**, sendo conseqüentemente e cumulativamente instâncias de:



participação



proteção



defesa



controle



mediação



melhoria



acolhimento



conexão



termômetro



mensuração



resolução



transparência

- b) A ouvidoria acumula também um **papel estratégico na governança do órgão**, nas suas esferas ambiental, social e corporativa (ESG na sigla inglesa), sendo corresponsável por garantir a sua integridade, a proteção de dados (nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) e o acesso a informações (nos termos da Lei de Acesso a Informação - LAI);
- c) Como medida de gestão de riscos e integridade pública, é fundamental a **segregação de funções de ouvidoria das funções apuratórias**. A ouvidoria não deve se sobrepor aos órgãos de controle interno e externo que detêm os poderes, conhecimentos e técnicas de apuração/ investigação de atos administrativos;
- d) **O papel da ouvidoria difere do de um serviço de atendimento**, apesar de possuir natureza complementar. A sua função é de recepcionar demandas e solucionar conflitos não resolvidos nos canais de atendimento do órgão ou encaminhar casos e excepcionalidades não contempladas nas rotinas e nos normativos vigentes.



ESG



SIC



LGPD



atendimento



apurção



- e) A ouvidoria deve atender também o seu público interno para o desenvolvimento de uma cultura institucional ética e íntegra. As demandas internas (protocoladas por agentes públicos³) devem receber tratamento igual às demandas recebidas do público externo;



- f) Nos termos do Regulamento da Ouvidoria do CAU, a Ouvidoria-Geral atua também como ouvidoria local para os CAU/UFs que não possuem unidade de ouvidoria própria, que atualmente consistem em 24 unidades da federação.



Isso posto, apresentaremos a seguir um compilado das ações estruturantes e estratégicas desenvolvidas em todas as frentes de atuação e em seguida recomendações para a continuidade dos trabalhos.

³ Conforme art. 2º da Lei 13.460/2017, agente público é quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

* O CAU/RS está em processo de estruturação de uma ouvidoria própria, ainda não instituída.



Ações

1. Administrativas

Até a alteração do regulamento da ouvidoria em 2022, o Ouvidor-Geral não possuía vínculo empregatício ou fixação de horário de trabalho. Essa conjuntura, aliada ao perfil político dos ouvidores anteriores, desassociava o titular do setor de um papel de gestor de equipe, deixando uma lacuna na organização e no acompanhamento diário das atividades desenvolvidas.

A gestão de 2022-2024 seguiu um caminho um pouco mais técnico, tendo o facilitador de estar sob a titularidade de uma funcionária de carreira. Assim, uma das providências tomadas foi o **aprimoramento da rotina de gestão**, de distribuição e monitoramento de tarefas e de registro das decisões tomadas. A **divisão geral dos trabalhos cotidianos pactuada** com a equipe foi a detalhada na tabela abaixo:

ESTAGIÁRIA Renata Alves (1/11/22 a 10/3/23) e Ana Elisa Carnáuba (2/5/2023 ~)	ASSISTENTE ADMINISTRATIVA Nayane Oliveira	ANALISTA TÉCNICA ARQUITETA E URBANISTA Vanessa Oliveira	OUVIDORA-GERAL Ana Laterza
Triagem das manifestações (alertas de prazos, elaboração de resumo, encaminhamento a outras ouvidorias ou órgãos quando couber)	Acompanhamento e tratamento de manifestações de 4º nível ³ que NÃO demandem análise técnica (reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos da LAI no eSIC)	Acompanhamento e tratamento de manifestações de 4º nível ³ que demandem análise técnica (reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos da LAI no eSIC)	Distribuição de manifestações; acompanhamento e tratamento de manifestações do tipo <i>denúncia</i> e de 5º nível ⁵ e da ouvidoria interna; monitoramento da LAI no CAU/BR
Apoio na produção de relatórios temáticos para subsidiar projetos estratégicos e da RENOUV-CAU	Apoio administrativo aos projetos estratégicos e da RENOUV-CAU	Apoio técnico aos projetos estratégicos e da RENOUV-CAU	Coordenação dos projetos estratégicos e da RENOUV-CAU
	Instrução dos contratos sob a gestão da ouvidoria	Fiscalização dos contratos sob a gestão da ouvidoria	Gestão dos contratos da ouvidoria
	Interlocução com as áreas meio	Interlocução com as áreas fins	Interlocução com os órgãos colegiados e gestores
	Coleta de assinaturas e publicação das súmulas de reuniões	Registro das súmulas de reuniões	Condução e definição da pauta das reuniões
			Representação política e institucional da Ouvidoria-Geral no âmbito interno e externo

Durante um breve período, contamos com uma **analista técnica a mais na equipe** (Sara Pena), que dividia as atividades com a arquiteta e urbanista, ficando a primeira responsável por assuntos gerais de cunho técnico e a segunda por assuntos relacionados

⁵ A estrutura de atendimento do CAU é atualmente organizada em 5 níveis, sendo eles: [1] atendimento do CAU/UF e teleatendimento qualificado (TAQ); [2] supervisão do TAQ; [3] gerência técnica do CAU/UF e Coordenação da Rede Integrada de Atendimento no CAU/BR; [4] Ouvidoria; e [5] Ouvidor(a) Geral. Trata-se de uma pirâmide de escalonamento de demandas com uma relação inversamente proporcional entre quantidade (maior nos primeiros níveis) e complexidade (maior nos últimos níveis).



às atribuições e a temas de exercício profissional. Dentre as justificativas apresentadas para a requisição à Presidência desse incremento no setor, a principal foi a de contar com alguém do quadro com formação na área de psicologia e especialização em mediação de conflitos para **apoio no acolhimento dos relatos de ouvidoria interna**. Essa movimentação também se deu em alinhamento a entendimentos da própria Ouvidoria-Geral da União, que está construindo junto ao Ministério da Gestão e Inovação as diretrizes mínimas recomendadas para a implementação das ouvidorias públicas, e tem buscado definir um cargo exclusivo para essa finalidade. Infelizmente, não foi possível a permanência da colega no setor por ora, por conta do desfalque deixado no setor de origem, mas espera-se que a lotação seja recomposta na equipe assim que possível.

Em um primeiro momento, a **distribuição semanal de tarefas**, que era antes feita por e-mail, passou a ser organizada em uma planilha no *OneDrive* com fórmulas para controle de prazo⁶ e formatações condicionais automatizadas por *status*.

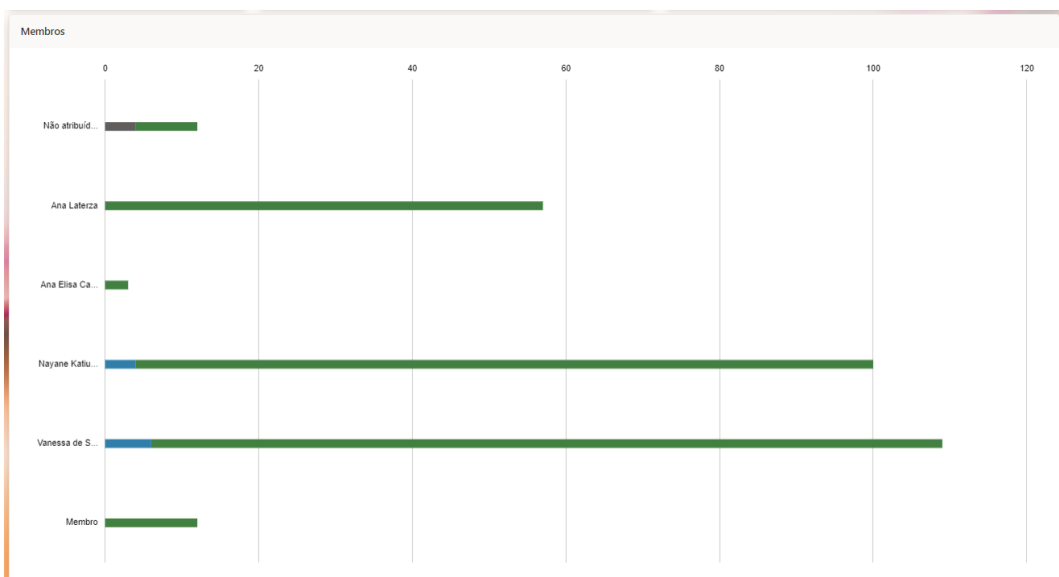
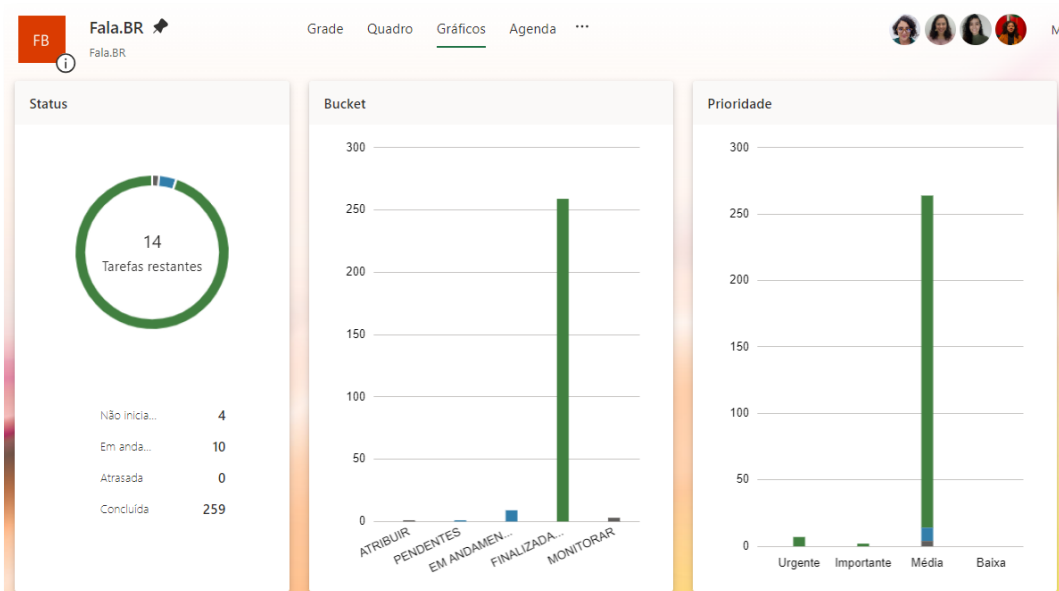
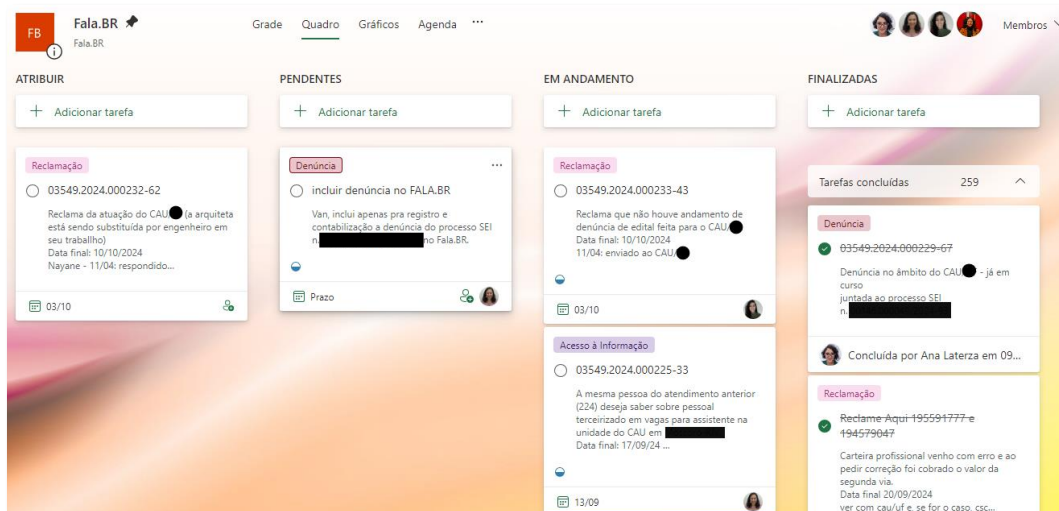
Após um tempo de apropriação dos campos de controle necessários para a gestão da rotina de trabalho, optamos por adotar o **sistema Kanban**, por ser uma metodologia de mais fácil visualização do todo. Iniciamos com o aplicativo *Trello* e, por fim, optamos por utilizar o próprio *Planner* da *Microsoft*, por ser uma ferramenta integrada ao *Microsoft Teams* e consequentemente compartilhada com os CAU/UFs. Organizamos as demandas do setor em 4 quadros, a saber:

Quadro	Objetivo	Membros
Fala.BR	controle e distribuição das manifestações de ouvidoria externa	Equipe da Ouvidoria-Geral
SafeSpace	controle dos relatos recepcionados no canal de ouvidoria interna	Ouvidora-Geral e consultoras da Veredas Direitos Humanos
OUV/BR	demaís projetos e atividades da Ouvidoria-Geral	Equipe da Ouvidoria-Geral
OKRs ⁷ RENOUV-CAU	controle e monitoramento dos projetos estratégicos da RENOUV-CAU	Equipe da RENOUV-CAU

As figuras a seguir ilustram o quadro “Fala.BR”, utilizado para a distribuição de manifestações, e os dashboards de monitoramento gerados automaticamente e atualizados em tempo real. Com eles, além de adotar um **modelo de trabalho assíncrono** e **aprimorar o controle de produtividade e de prazos** foi possível **verificar situações de sobrecarga** de uma ou outra pessoa da equipe e, se necessário, redistribuir as demandas por tempo determinado, dentro das competências de cada cargo. Os rótulos foram adotados para identificar o tipo de manifestação de cada *card*. O *planner* também permite a visualização em tabelas, bem como o agrupamento e filtragem dos *cards* por parâmetros diversos, como: atribuição, rótulo, prazo, prioridade e progresso.

⁶ A Lei número [13.460 de 2017](#) que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública determina em seu artigo 16: “a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

⁷ *Objectives and Key Results* (Objetivos e Resultados-chave), metodologia de gestão estratégica adotada com o apoio das áreas técnicas de planejamento do CAU/BR e CAU/SP.





Para simplificar e facilitar o compartilhamento das pautas e encaminhamentos acordados, os registros das reuniões da RENUOV-CAU e listas de presença eram feitos por meio das extensões do próprio *Teams*, gerando com o *loop* tarefas com responsável e prazo automaticamente sincronizadas com o *planner*. Em seguida, a própria aprovação da súmula era feita também no *Teams*, no aplicativo *aprovações*, para posterior formatação e publicação no portal da transparência.

Participação

Anotações Transcrição

RENOUV CAU - PONTO DE CONTROLE SEMANAL Agora mesmo

Pauta

- Processo 00146.000268/2024-72 - Deliberação CEF-CAU/BR 012/2024 sobre fluxo de manifestações sobre Ensino e Formação
- Processo 00146.000119/2024-11 - Deliberação CEP-CAU/BR 007/2024 sobre a assinatura do RRT no modelo implantado no SICCAU
- Estratégia de apresentação da ouvidoria à nova gestão
- Calendário de reuniões presenciais
- Frequência das reuniões

Ana Laterza via Aprovações 07/12/2023 15:38 Atualizada

APROVO
! Importante

Aprovação súmula 4/10

Pessoal, vamos testar a aprovação da súmula por aqui mesmo.

12ª RENUOV 04/10
<https://conselhoarquitetura-my.sharepoint.com/ff/g/personal/...>

Solicitado por: Ana Laterza
Respondido por: "APROVO"
Igor Casal da Conceição, Ana Laterza, Ouvidoria - CAU/MG, Nayane Katuscia de Oliveira, Bruno Alvares de Siqueira, Vanessa de Sousa Oliveira, Ouvidor - CAU/SP

Exibir detalhes

Encaminhamentos

- CONFIGURAR PERGUNTA NO CAMPO ADICIONAL DO FALA.BR COM O SEGUINTE CONTEÚDO:
É arquiteto/a e urbanista?
OPÇÕES: Não; Não, ainda sou estudante de arq. e urb.; Sim, sou graduado em arq. e urb. com registro no CAU; Sim, sou graduado em arq. e urb. sem registro no CAU
 - ASSUNTOS PRÉ-CONFIGURADOS NO FALA.BR QUE SERÃO ADOTADOS NAS UNIDADES DA RENUOV/CAU:
- Acesso à informação
 - Ações Afirmativas
 - Agendamento
 - Agente Público
 - Aposentadoria
 - Assédio moral
 - Assédio sexual
 - Assistência à Pessoa com Deficiência
 - Assistência ao Idoso
 - Assistência Social
 - Atendimento
 - Atos de vandalismo de 8 de janeiro
 - Auditoria
 - Auxílio
 - Avaliação da Conformidade
 - Benefício
 - Cadastro
 - Certidões e Declarações
 - Certificado ou Diploma
 - Comunicações
 - Concurso
 - Conduta Ética
 - Controle social
 - Convênio

Tarefas para acompanhamento

Id	Tarefa	Responsável	Prazo
1	Procurar deliberação plenária sobre o título de arquiteto e urbanista	Ana Laterza	sex, 8 de dez. de 20...
2	Configurar no Fala.BR a pergunta adicional e os assuntos	Ouvidor - CAU/SP; Flávio José Rodrigues de Ca... Ana Laterza	sex, 8 de dez. de 20...
3	Elaborar proposta de rótulos para os atendimentos da RENUOV	Vanessa de Sousa Oliveira	seg, 11 de dez. de 2...
4	OKR1 [3] MAPEAMENTO DA JORNADA DO USUÁRIO 2- Caminhos do sistema	Ana Laterza Vanessa de Sousa Oliveira Nayane Katuscia de Oliveira	Selecionar data
5	OKR1 [3] MAPEAMENTO DA JORNADA DO USUÁRIO:	Bruno Alvares de Siqueira; Igor Casal da Conceição Nayane Katuscia de Oliveira Vanessa de Sousa Oliveira Ana Laterza	seg, 19 de fev.
6	OKR 2 [2] ELABORAÇÃO DE ROTEIRO DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NO PERÍODO DE TRANSIÇÃO DE GESTÃO 1- Padronização do relatório das ouvidorias	Ouvidor - CAU/SP Bruno Alvares de Siqueira Igor Casal da Conceição	seg, 11 de dez. de 2...
7	OKR 1 [4] CRIAÇÃO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA 1. Levantar necessidades e requisitos	Flávio José Rodrigues de Ca...	sex, 15 de dez. de 2...

Esse processo ainda está em fase de construção e adaptação, considerando as atualizações das ferramentas adotadas e os diferentes níveis de familiaridade tecnológica dentre os membros da rede, mas promete ser um bom sistema de acompanhamento e gestão das ações estratégicas em curso, tanto no âmbito da Ouvidoria-Geral do CAU/BR como da RENUOV-CAU.

Durante o mandato 2022-2024, buscou-se também a **constante qualificação e atualização da equipe de ouvidoria** de acordo com as melhores práticas e em diversas frentes, incluindo:



Curso	Organizador	Local	Data	Custo	Participantes
Elaboração de Termos de Referência para Contratação de Bens e Serviços	Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)	Online	29.08.22 a 31.08.22	Gratuito	Ana Laterza Vanessa Oliveira Nayane Oliveira
Data Science e Big Data: Decisões Baseadas em Dados	Massachusetts Institute of Technology (MIT)	Online	27.09.22 a 21.11.22	R\$ 6.130,96	Ana Laterza
XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman (ABO)	Fortaleza	09.11.22 a 11.11.22	R\$ 2.250,00 + passagens e diárias	Ana Laterza Vanessa Oliveira Nayane Oliveira
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias	Controladoria Geral da União (CGU)	Online	26.04.23 a 28.04.23	Gratuito	Ana Laterza
Governança, Transparência e Dados Abertos nos Conselhos de Fiscalização Profissional	Tribunal de Contas da União (TCU)	Brasília	27.04.23	Gratuito	Ana Laterza
Seminário Nacional de Ouvidoria	Controladoria Geral da União (CGU)	Belo Horizonte	11.07.23 a 12.07.23	somente passagens e diárias	Ana Laterza Vanessa Oliveira Nayane Oliveira
Simpósio <i>Ombuds as Change Agents: Ombuds Intersections in the Modern World</i> ⁸	International Ombuds Association ⁹ (IOA)	Online	20.09.23 a 21.09.23	R\$ 2.397,61	Ana Laterza
Intensivo de Sistemas: Fala.BR	Controladoria Geral da União (CGU)	Online	26.09.23 a 27.09.23	Gratuito	Ana Laterza Vanessa Oliveira Nayane Oliveira Ana Elisa Carnaúba
Seminário Nacional de Ouvidoria	Controladoria Geral da União (CGU)	São Paulo	20.10.23 a 01.11.23	somente passagens e diárias	Ana Laterza Nayane Oliveira
Primeiros passos para uso de Linguagem Simples	Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)	Online	24.10.23 a 03.11.24	Gratuito	Nayane Oliveira
Comunicação não violenta	Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)	Online	24.10.23 a 13.11.24	Gratuito	Nayane Oliveira
XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman (ABO)	Brasília	27.11.23 a 29.11.23	R\$ 3.200,00	Ana Laterza Vanessa Oliveira Nayane Oliveira
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)	Online	23.01.24 a 02.02.2024	Gratuito	Nayane Oliveira
Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)	Online	17.02.24 a 08.03.24	Gratuito	Nayane Oliveira
Seminário Nacional de Ouvidoria	Controladoria Geral da União (CGU)	João Pessoa	04.06.24 a 05.06.24	somente passagens e diárias	Ana Laterza Vanessa Oliveira

⁸ Tradução livre: *Ouvidores enquanto agentes de mudança: as intersecções da ouvidoria com o mundo moderno*







⁹ Tradução livre: Associação Internacional de Ouvidores



2. Ouvidoria Interna

Os primeiros levantamentos para a estruturação de um canal de ouvidoria interna¹⁰ no CAU/BR revelaram um cenário bastante desafiador, com um passivo de traumas e conflitos interpessoais não resolvidos, pessoas em esgotamento e adoecimento mental, falta de transparência e clareza sobre os fluxos de acolhimento e recepção de denúncias, incertezas sobre os papéis e responsabilidades de cada área, informações difusas, a falta de preparo de gestores e lideranças, entre outros.

Considerando que o cargo de ouvidor/a é exclusivo de arquiteto/a e urbanista e que a equipe técnica da Ouvidoria era bastante reduzida, optamos por contar com apoio técnico especializado externo, em três frentes:

 <p>EXPERTISE EM ACOLHIMENTO E APURAÇÃO INFORMADA POR TRAUMA</p>	 <p>FERRAMENTA SEGURA PARA RECEPÇÃO E TRATAMENTO DE RELATOS</p>	 <p>SERVIÇO DE PSICOLOGIA DO TRABALHO E SAÚDE MENTAL</p>
<p>diferencial: abordagem estrutural e paradigma restaurativo</p>	<p>diferencial: função <i>connect</i> (#metoo) e jornada humanizada</p>	<p>diferencial: intervenção antecipada e apoio psicossocial</p>
<p>suporte: </p>	<p>suporte: </p>	<p>suporte: </p>
<p>27.02.23 (contrato 1/23) 27.11.23 (termo aditivo) NUP 00146.00100047/2022-31</p>	<p>25.05.23 (contrato 8/23) NUP 00146.000114/2023-08 18.07.24 (contrato 14/24) NUP 00146.000370/2024-78</p>	<p>contrato idealizado e gerido pelo Núcleo de Gestão de Pessoas</p>
<p>escopo/valores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisão e comunicação do código de conduta e do regimento interno da Comissão de Ética e Integridade (R\$ 9.000,00) 2. Elaboração de fluxograma e procedimentos para acolhimento e encaminhamento de denúncias de assédio (R\$ 7.000,00) 3. Treinamento da equipe responsável pelo acolhimento e encaminhamento de denúncias de assédio (R\$ 18.000,00) 4. Supervisão temporária, com transferência de capacidades, a implementação e funcionamento do canal de relatos (R\$ 4.000,00/mês) 	<p>escopo/valores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma de compliance e governança, acessível por computador e telefone, para registro e tratamento de relatos de assédio, discriminação, fraude, entre outras práticas de má conduta (R\$ 1.700,00/mês). 2. SafeLearning - plataforma de treinamentos assíncronos sobre temas de ética, diversidade e inclusão (R\$ 400,00/mês). 	<p>escopo/valores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Avaliação/atendimento psicológico individual sob demanda (R\$ 219,57/sessão). 2. Outros produtos sob demanda, após avaliação conjunta (ex.: roda de conversas para líderes, colaboradores, mulheres, homens, palestras temas diversos, atendimento de suporte orientativo a dirigentes, comissões ou individual)

¹⁰ A CGU entende como manifestação de ouvidoria interna aquela realizada por agente público a serviço do órgão ou entidade sob vínculo de qualquer natureza, conforme disposto no Art. 41 da [Portaria nº 116/2024](#)



Para a formatação da nossa Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Discriminação e concepção dos fluxos e responsabilidades de cada setor, realizamos em julho de 2023 uma oficina de imersão com atores chave e com o suporte técnico das empresas contratadas.



da esquerda para a direita: Bruna Feitosa (coordenadora do Núcleo de Gestão de Pessoas), Vanessa e Nayane Oliveira (equipe da Ouvidoria-Geral), Paula Benitez (ex-secretária executiva da CEI), Ana Laterza (Ouvidora-Geral), Tânia Daldegan (membro da CEI), Mayra Cotta (consultora da Veredas), Guilherme Amaral (Presidente da CEI), Cláudia Quaresma (delegada sindical e ex-membro da CEI), Gabriel Silva (consultor da Safespace), Sara Pena (delegada sindical e ex-membro da CEI) e Aureledi Paulino (membro da CEI)

Após esse trabalho, houve um período de ajuste da ferramenta e revisão dos normativos internos, que culminou no evento 'Integridade em Foco', organizado pela Ouvidoria-Geral e realizado nos dias 02 e 03/10/2023, com programação ilustrada na imagem a seguir. No momento do lançamento do canal para todos os empregados, uma dinâmica em tempo real revelou que enquanto 62% das pessoas presentes já havia se sentido assediada ou discriminada no CAU, somente 23% delas acreditava ter sido autor/a desse tipo de comportamento contra colegas, reforçando a pertinência do próprio instrumento inaugurado para acompanhamento desse indicador.

MATERIAL COMPLETO: LANÇAMENTO DO CANAL DE ESCUTA



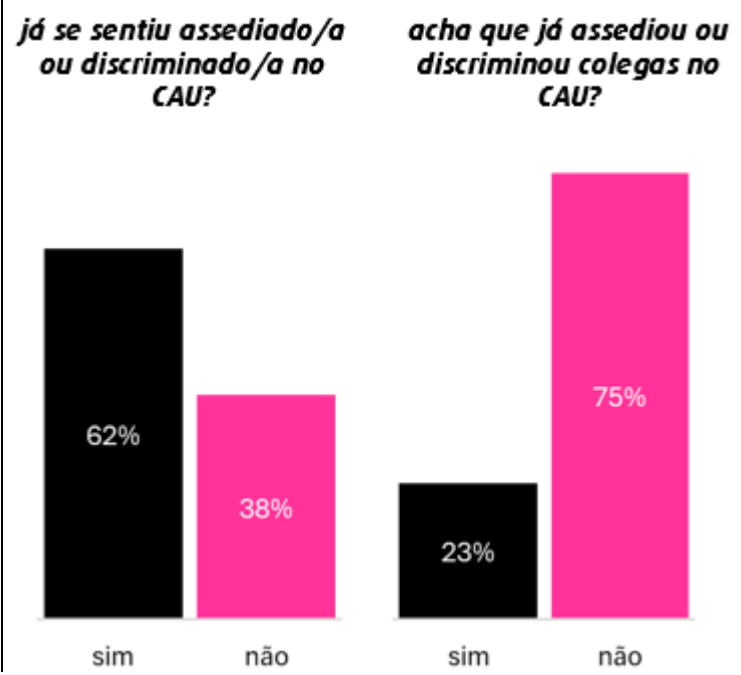
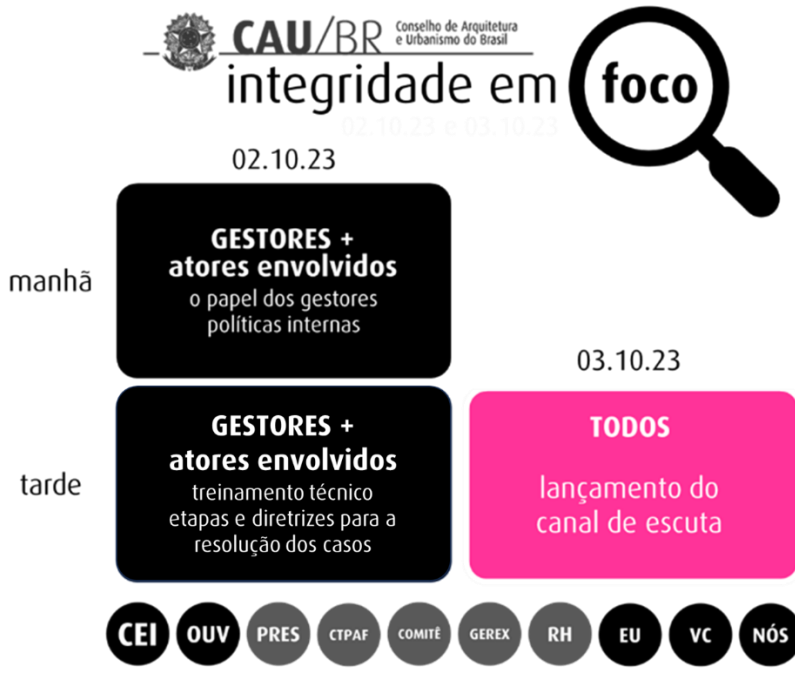
APRESENTAÇÕES



GRAVAÇÕES



DIVULGAÇÃO



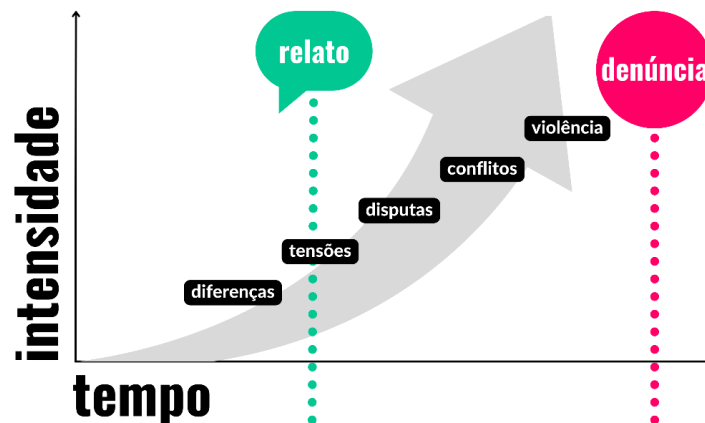
Com esses subsídios e com o suporte técnico contratado, elaboramos e aprovamos ao final de 2023 a **Política do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil de Prevenção e Enfrentamento da Discriminação e do Assédio**. O documento foi estruturado a partir de referências externas como a [Resolução Nº 351 de 28/10/2020 do Conselho Nacional de Justiça](#) e o próprio [Guia Lilás da Controladoria Geral da União](#) e construído com uma abordagem de caráter:

- **PREVENTIVO**, levando em conta a importância da promoção de um ambiente favorável ao diálogo e priorizando um fluxo de intervenção antecipada e conciliação para evitar que conflitos pontuais não resolvidos evoluam;
- **TRANSVERSAL**, a partir da premissa de que não há ferramenta, normativo ou solução que dê conta por si só da complexidade das relações humanas, e que é preciso uma abordagem sistêmica com o envolvimento de todos os agentes do CAU para a efetividade dessa Política;
- **ESTRUTURAL**, compreendendo que se condutas violentas encontram espaço para se manifestar com recorrência é a cultura da organização é que deve mudar e não somente um comportamento individual;
- **RELACIONAL**, com o pressuposto de que a forma pela qual percebemos e vivenciamos as situações é constituída de subjetividades e um mesmo contexto pode atingir pessoas diferentes de formas diferentes;
- **RESTAURATIVO**, considerando que uma resolução adversarial ou punitivista não reconstitui um ambiente de trabalho sadio, sendo necessária uma abordagem coletiva que leve em conta a corresponsabilidade e o impacto da situação em todas as pessoas daquele ambiente de trabalho, e que caracterize o autor do fato não por suas falhas, mas pela sua capacidade de reparação.

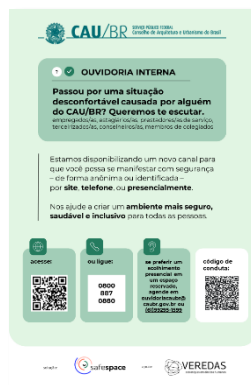


Assim, o **nosso canal informal de ouvidoria interno, lançado em outubro de 2023, é batizado de 'canal de escuta'** e as informações por ele recepcionadas têm natureza de notícia – não de denúncia – e são batizadas de **'relatos'**. Esse fluxo não se comunica – a princípio – com os procedimentos formais de natureza disciplinar ou de sindicância, de modo que a pessoa relatada não é cientificada da existência ou do seu conteúdo, nem chamada a ser ouvida sem o consentimento do/a noticiante; e todo o processo tem um único e exclusivo fim: *a promoção de um ambiente de trabalho seguro, digno e sadio; que independa de mecanismos de punição ou correção.*

Trata-se de um **ambiente informal de conciliação** e utilizado em estágios mais iniciais dos conflitos, antes que o problema escale, o que não ocorre com a caracterização de uma denúncia, comumente protocolada quando a relação interpessoal já tomou uma proporção de violência ou ruptura, como ilustrado na imagem abaixo. Além disso, a atuação em **caráter preventivo** auxilia na resolução de casos que poderiam vir a ser judicializados e implicar em custos humanos, administrativos e financeiros e em desgastes psicológicos desnecessários - ou pelo menos evitáveis.



Cartazes de uma campanha do CAU/BR sobre assédio moral¹¹ e com informações sobre o Canal de Escuta estão espalhados por toda a nossa sede, em especial nos ambientes de coletivos e de convivência como banheiros e copa, com informações sobre como relatar à ouvidoria situações que geraram desconforto.



¹¹ Que detalharemos no próximo item deste relatório.



O maior diferencial do canal em relação às demais ferramentas do mercado é a possibilidade de registro de um relato condicionado pela **função 'connect'**¹², que promete mitigar a subnotificação de casos de assédio, **permitindo o envio de um relato sob a condição de que ele faça parte de um padrão de comportamento**. Nessa função, o texto só é automaticamente encaminhado à unidade de ouvidoria caso um outro relato contra o mesmo relatado seja inserido. A hipótese base da funcionalidade é que a força de uma ação coletiva ajuda a gerar confiança para as pessoas, como ocorreu no movimento **#metoo**¹³ nos Estados Unidos e na **planilha das agências** no Brasil.

Entende-se que os efeitos do constrangimento pessoal intrínseco a um processo de denunciar violências são minimizados a partir de um sentimento de coletividade e que as pessoas se sentem menos vulneráveis para relatar quando sabem que são parte de um padrão. Essa tendência ocorre principalmente em casos mais graves ou estruturais, nos quais as vítimas dificilmente se sujeitariam a um processo apuratório sozinhas, seja por receio de exposição, retaliação como pelo medo de reviver o próprio trauma sem garantias de uma resolução efetiva.

Toda jornada de uma denúncia – ou relato – é um processo de revitimização, no qual a pessoa revive situações que lhe causaram sofrimento físico e/ou psíquico, podendo ter o seu trauma original reativado e os níveis de estresse e ansiedade aumentados. Ao longo dessa trajetória, há diversos potenciais **pontos de desistência, que precisam ser minimizados**.

A Portaria Normativa CGU nº 116/20247 determina em seus artigos 12 e 15 diretrizes para um acolhimento respeitoso e empático com o objetivo de estabelecer a confiança do usuário; personalizado e acessível, com foco no indivíduo; que respeite as suas capacidades cognitivas e físicas, entre outros.

Para minimizar pontos de desistência ao longo do fluxo de denúncia, a ferramenta¹⁴ é estruturada conforme as **melhores práticas de abordagem centrada na vítima e prática informada por trauma**, possuindo uma série de características positivas para o projeto idealizado, como por exemplo:

¹² Mais detalhes sobre a funcionalidade [neste link](#).

¹³ Uma [pesquisa publicada em abril de 2022 pela Comissão de Equidade de Oportunidades de Emprego da Presidência dos Estados Unidos - U.S. Equal Employment Opportunity Commission](#), identificou que 90% das vítimas de assédio sexual no ambiente de trabalho não relataram a violência sofrida às organizações onde trabalhavam. No mesmo ano o Conselho Nacional de Justiça apresentou, em decorrência de sua Resolução Nº 351 de 28/10/20202, os resultados de uma [pesquisa interna](#), que também identificou dados alarmantes e um cenário semelhante de subnotificação e desconfiança. Mais que a metade (55,7%) dos participantes relataram ter sofrido algum tipo de assédio ou discriminação, dos quais 74,4% de um superior(a) hierárquico(a). No entanto, pouquíssimos (somente 13,9%) registraram denúncias sobre o ocorrido, principalmente por não confiar em uma resolutividade ou ter medo de represálias. A mesma pesquisa da Presidência dos Estados Unidos apontou um acréscimo significativo no número de denúncias após o movimento #MeToo em outubro de 2017, ilustrado pela tabela a seguir:

ano	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
n. denúncias	6.862	6.822	6.758	6.696	7.609	7.514	6.587	5.581
variação (%)		-1%	-1%	-1%	+14%	-1%	-12%	-15%

¹⁴ Mais detalhes sobre a ferramenta estão disponíveis em uma nota técnica da ouvidoria [neste link](#).



1. Código fonte e equipe de desenvolvimento externos e independentes, com **selo de excelência em segurança da informação (ISO 27001¹⁵)**;
2. Login SSO com **verificação de segurança**, que assegura a proteção das informações fornecidas e convence o/a usuário/a de que ele/a está acessando um espaço digital exclusivo e confiável;
3. A **adoção de linguagem simples e leve**, minimizando o peso de cada interação e consequentemente a revitimização do/a denunciante (“canal de escuta”, “espaço seguro”, “relato” – e não denúncia, entre outros);
4. A possibilidade de **interação via formulário de perguntas**, que abre espaço para consultas ainda mais informais e esclarecimentos de dúvidas, sem o vínculo de um relato completo;
5. O **amplo glossário** que esclarece de forma leve, mas consistente, os diferentes tipos de desvio de conduta, assim como os vieses inconscientes;
6. O **projeto gráfico qualificado** da ferramenta, de cores e ilustrações leves e despolidas, sem imagens que possam gerar gatilhos emocionais;
7. A **interface em forma de chat** – assim como a possibilidade de teleatendimento – que transmitem a sensação de conversas humanizadas e despretensiosas;
8. A possibilidade de receber **atualizações sobre o relato pelo WhatsApp e/ou SMS**, evitando que a pessoa se preocupe ativamente com o acompanhamento do relato.

Um dos campos de destaque do formulário é a pergunta ‘*De 1-10 quanto esse episódio impactou o seu bem-estar no trabalho? Sendo 1 para não impactou e 10 impactou muito*’. Essa informação, interpretada por um **algoritmo especializado, avalia situações de risco psicossocial e emite alertas no sistema**. Nesses casos, oferecemos à pessoa relatante ou identificada como vítima o apoio psicológico, como uma medida de cuidado, de segurança, e até mesmo de auxílio no processamento dos fatos para a organização do relato.

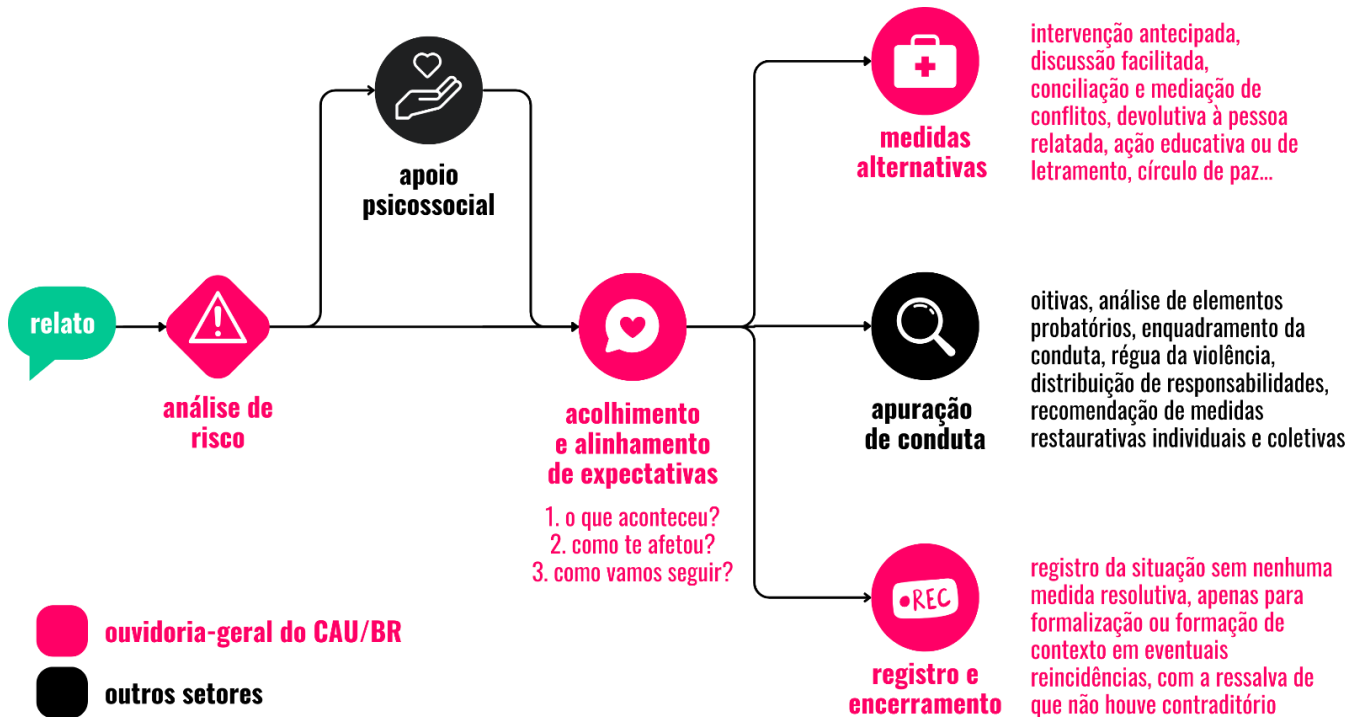
Em seguida, agendamos com essa pessoa um encontro virtual ou presencial (em uma sala reservada) com uma representante da ouvidoria e uma da consultoria Veredas, cada qual com **papéis distintos: [1] de acolher o/a relatante; e [2] de conduzir a entrevista**, coletar o máximo de informações para uma eventual apuração, e alinhar expectativas sobre as possibilidades de encaminhamento do caso. Ambas atuam com a premissa de jamais questionar as alegações e/ou comportamento do/a relatante. O depoimento é reduzido a termo e o texto é validado antes do registro no canal, para que a pessoa possa falar livremente, mas depois omitir informações que a fariam sentir exposta, ou acrescentar dados complementares.

O fluxo desenhado é centrado na necessidade da pessoa, respeitando seu tempo de reflexão e decisão e fortalecendo sua integridade psíquica, autonomia e liberdade de escolha. A Política determina **dois fluxos possíveis** para o encaminhamento dos problemas: a adoção de **medidas alternativas de mediação de conflitos** ou a **instauração de um processo de apuração de conduta**, podendo um se desdobrar no outro e vice-e-versa, se necessário. Caso a pessoa (relatante ou suposta vítima) não se

¹⁵ Saiba mais em <https://safe.space/conteudo/iso-27001>



sinta confortável com nenhum deles, o relato é encerrado e permanece registrado no sistema – mediante autorização – apenas para formação de contexto em eventuais reincidências ou situações similares. A imagem abaixo ilustra esse fluxo de forma simplificada:



A distribuição de papéis é clara, sendo a Ouvidoria-Geral responsável pela recepção, acolhimento e tratamento dos relatos; tendo um papel ativo - mas compartilhado - na mediação de conflitos; mas **não** participando da apuração ou da resolução e/ou gestão de consequências (apesar de dever ser notificada sobre o desfecho). Como possíveis instâncias de primeiro contato e orientação, elencamos e capacitamos um amplo *rol* de unidades organizacionais e colegiados¹⁶, para que situações de risco não passassem despercebidas por desconfortos ou ressalvas pessoais. Todas elas devem informar a Ouvidoria Geral para acolhimento, suporte, orientação, registro e auxílio na modificação das situações noticiadas sempre que o/a noticiante assim o desejar. Esse fluxo também possui mecanismos para a adoção de **medidas administrativas protetivas e cautelares** e se complementa com uma série de [Políticas de Integridade, disponíveis em nosso Portal da Transparência](#).

A recepção dos relatos é acompanhada exclusivamente pela ouvidora-geral e pelas consultoras externas da empresa Veredas, e uma triagem automática do próprio sistema impede o seu acesso a textos nos quais alguma delas seja a pessoa relatada. A CEI também possui acesso ao sistema, mas somente os relatos encaminhados para apuração são atribuídos aos seus membros para visualização e interação.

¹⁶ a) Coordenadoria de Gestão de Pessoas (CGP); b) Comissão de Ética e Integridade (CEI) c) Comitê de Servidores; d) Ouvidoria Geral; e) Presidência; f) Gestor(a) imediato(a); g) Comissão de Conduta e Decoro (CCD); h) Comissão de Políticas Afirmativas (CPAF); i) Comissão de Ética e Disciplina (CED).



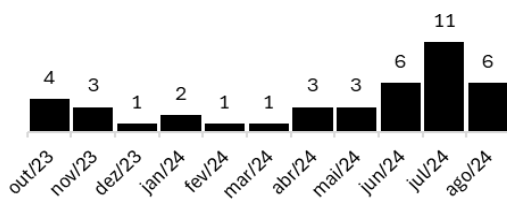
Notamos que a confiança nos mecanismos de apoio psicossocial, acolhimento e apuração parece aumentar à medida que eles são acompanhados por profissionais especializados e externos, que trazem mais garantias de imparcialidade e independência, considerando sermos um órgão pequeno (com aproximadamente 150 pessoas, entre empregados e terceirizados) e há algum tempo sem grandes renovações de quadro.

Após os primeiros meses de funcionamento do canal, temos percebido erros e acertos e possibilidades de melhoria (ex.: diminuição do tempo de resposta e dedicação de pessoa exclusiva para a triagem), mas **avaliamos o resultado geral como positivo, no que diz respeito às competências da ouvidoria**, considerando que até mesmo pessoas que desacreditavam a iniciativa acabaram buscando acolhimento e registraram suas manifestações em situações de desconforto ou conflito.

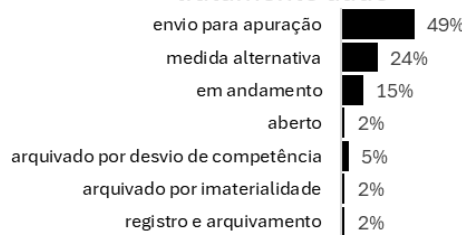
A partir dos gráficos abaixo, é possível notar que o canal, por mais recente que seja, já apresentou **indicadores de eficiência**, como:

1. **a maioria de relatos foram protocolados de forma identificada**, indicando confiança nos mecanismos proteção da identidade e antirretaliação;
2. **menos da metade dos casos seguiu por um processo apuratório tradicional**, enquanto aproximadamente ¼ deles foram encaminhados por meio de medidas alternativas de conciliação, o que indica um bom ponto de partida para uma política de resolução antecipada de conflitos; e
3. **o tempo para a primeira resposta em 73% dos casos foi menor ou igual a uma semana** (destes, em mais da metade foi dado retorno até o dia seguinte), demonstrando celeridade no atendimento por parte da ouvidoria.

relatos por mês



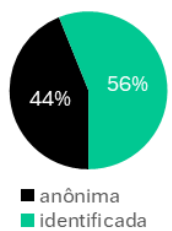
tratamento dado



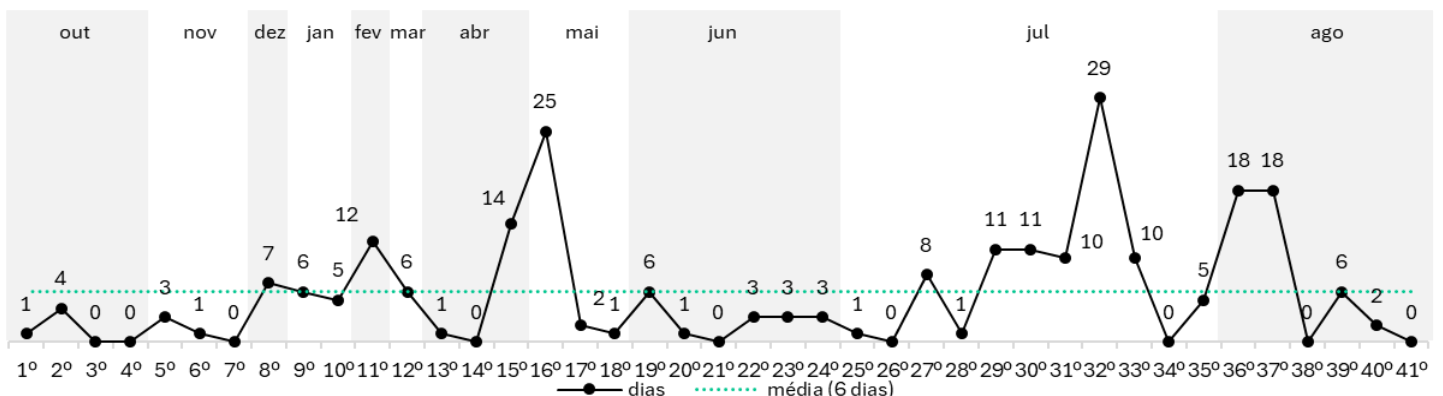
natureza alegada



autoria



tempo para 1º resposta





3. Ouvidoria Externa

No âmbito da Ouvidoria Externa, ou seja, a esfera que atende cidadãos e arquitetos e urbanistas e usuários dos serviços do CAU, foi preciso primeiramente revisar os textos e campos da página da ouvidoria (caubr.gov.br/ouvidoria), em conformidade aos entendimentos dos normativos internos e externos vigentes relacionados à área. O formulário existente permitia o envio de manifestações do tipo ‘informação’ (que se sobreponham aos pedidos da LAI, recepcionados pelo e-SIC) e de reclamações de forma não identificada, o que não condizia com as normas da CGU, que determinam a prerrogativa do anonimato somente para denúncias. Assim, uma das primeiras ações foi **atualizar o portal para que ficassem claras as competências da ouvidoria e quais os tipos de manifestação que poderiam ser protocolados**, a saber:

- **SOLICITAÇÃO** (identificada): pedido para adoção de providências por parte do CAU;
- **SUGESTÃO** (identificada): apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pelo CAU;
- **ELOGIO** (identificado): demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido pelo CAU ou pelo seu atendimento ao público;
- **RECLAMAÇÃO** (identificada): demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço e à conduta de agentes do CAU na prestação e na fiscalização desse serviço;
- **DENÚNCIA** (identificada ou *anônima*): relato sobre supostos crimes, ilícitos ou ações/omissões lesivas ao interesse público no âmbito do CAU ou que envolvam agentes do conselho.

Para esclarecer esses pontos e promover a ouvidoria do CAU para o público externo, fizemos algumas **ações de comunicação** nas redes sociais e produzimos um flyer impresso para distribuição em eventos do CAU, abaixo referenciados.

O QUE É A OUVIDORIA GERAL DO CAU/BR?

É um espaço para cidadãos e cidadãs se relacionarem com o CAU, sejam profissionais de arquitetura e urbanismo ou não.

É através dela que as pessoas registram oficialmente suas manifestações e participam de forma ativa em melhorias para a sociedade nas esferas relacionadas ao exercício da arquitetura e do urbanismo.

ELA É A PORTA DE ACESSO DA POPULAÇÃO AO CAU →

QUANDO USAR?

- ✓ Para fazer uma solicitação, uma sugestão ou um elogio;
- ✓ Para fazer uma denúncia ou uma reclamação;
- ✓ Quando tiver dúvidas sobre um serviço ou assuntos relacionados às ações do CAU;
- ✓ Ouvidoria interna (direcionada ao corpo funcional do CAU).

QUANDO NÃO USAR?

- ✓ Para assuntos fora da esfera da arquitetura e urbanismo;
- ✓ Para propagandas ou pedido de apoio institucional;
- ✓ Para solicitar registro profissional;
- ✓ Para Registro de Responsabilidade Técnica (RRT);
- ✓ Para solicitação de acesso à informação;
- ✓ Para denúncias éticas ou de fiscalização.

QUAIS OS CONTATOS?

SITE: www.caubr.gov.br/ouvidoria/

CENTRAL DE ATENDIMENTO: 0800-833-0113 (GRATUITA) OU 4007-2613

PRESENCIAL NA SEDE DO CAU/BR COM AGENDAMENTO ATRAVÉS DO

E-MAIL: ouvidoriacaubr@caubr.gov.br

CANAL PARA ESTUDANTES E INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: estudante.ies@caubr.gov.br

para saber o canal correto de cada serviço, acesse transparencia.caubr.gov.br/canaldeatendimento

postagem

Ouvidoria

a gente precisa de ajuda ou esclarecimentos.

vídeo (1,2,3,4,5)

O CAU AO SEU LADO CONHEÇA A OUVIDORIA

QUEM PODE CADASTRAR

- Profissionais de Arquitetura e Urbanismo
- Cidadãos e cidadãs
- Consultorias (as), empregados(as) e prestadores(as) de serviço do CAU

QUÊ NÃO CADASTRAR

- DÚVIDAS OU SOLICITAÇÕES SOBRE SERVIÇOS DO CAU

Para isso, você pode consultar:

Central de Atendimento: 0800 833 0113 (ligação gratuita e 4007 2613 ou pelo nosso chat)

QUÊ CADASTRAR

- SOLICITAÇÃO**: pedido para adoção de providências por parte do CAU
- SUGESTÃO**: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pelo CAU
- ELOGIO**: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido pelo CAU ou pelo seu atendimento ao público
- RECLAMAÇÃO**: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço e à conduta de agentes do CAU na prestação e na fiscalização desse serviço
- DENÚNCIA**: relato sobre supostos crimes, ilícitos ou ações/omissões lesivas ao interesse público no âmbito do CAU ou que envolvam agentes do conselho

Os canais de atendimento do CAU têm como premissa tratar as pessoas com acolhimento. Um time de especialistas está pronto para ajudar no que for necessário.

Para saber mais sobre a Ouvidoria, acesse o site www.caubr.gov.br/ouvidoria/

REGISTRE SUA MANIFESTAÇÃO

Sua participação é muito importante para a melhoria dos serviços e para o fortalecimento da nossa profissão.

flyer



Em seguida, foi necessário **diferenciar a manifestação do tipo ‘denúncia’ de uma denúncia de fiscalização**, sendo a primeira relacionada a ações ou omissões de agentes do CAU no exercício de seu papel de representação do conselho, e a segunda a ações ou omissões de arquitetos e urbanistas no exercício da profissão. Verificamos que a maior parte das comunicações de irregularidades recebidas pelo setor se desviavam da natureza de uma manifestação de ouvidoria, o que não só constituía em um problema de cunho administrativo que implicava na mobilização da equipe para matérias alheias às do setor, mas também impactava negativamente na jornada do usuário, a quem não compete saber qual a porta adequada para o envio da sua demanda.

Ao questionar a assessoria jurídica sobre a possibilidade de um encaminhamento interno de denúncias de fiscalização eventualmente recebidas no canal da ouvidoria, recebemos o esclarecimento de que os campos coletados nos respectivos formulários não eram equivalentes e, para a devida instrução de um processo de apuração de conduta referente ao exercício profissional, seria necessário redirecionar o usuário ao módulo correto. Para evitar que a pessoa precisasse relatar duplamente o ocorrido em instâncias diversas do mesmo órgão, optamos por incluir **telas de bloqueio tanto no módulo do SICCAU¹⁷ quanto no portal da ouvidoria**, redirecionando o cidadão para o formulário correto conforme o caso, conforme ilustrado a seguir:



ATENÇÃO

Se desejar denunciar:

- conduta antiética ou imprudência técnica de arquiteto/a e urbanista (exceto agentes do CAU);
- irregularidades em editais de outros órgãos;
- obras sem responsável técnico/a;
- exercício ilegal da profissão; ou
- descumprimento do salário mínimo profissional;

O canal correto para protocolar a sua manifestação é: <https://acesso.caubr.gov.br/>.

Não é o caso, prosseguir

no canal da ouvidoria



ATENÇÃO!

Se o denunciado for agente ou conselheiro do CAU, a denúncia deve ser protocolada junto à ouvidoria no link <https://caubr.gov.br/ouvidoria>

Não é o caso, prosseguir

no módulo de denúncia do SICCAU

Em continuidade aos trabalhos, resolvemos iniciar um processo de **mapeamento de fluxos** para cada uma das tipologias de manifestação de ouvidoria, para o aprimoramento da atuação do setor e para o início da elaboração do Manual de Ouvidoria do CAU, previsto no inciso X do art. 3º do Regulamento da Ouvidoria.

A partir da percepção, no âmbito da RENOUV-CGU, de que a denúncia é vista como uma das formas mais relevantes de controle social e fiscalização da aplicação dos recursos

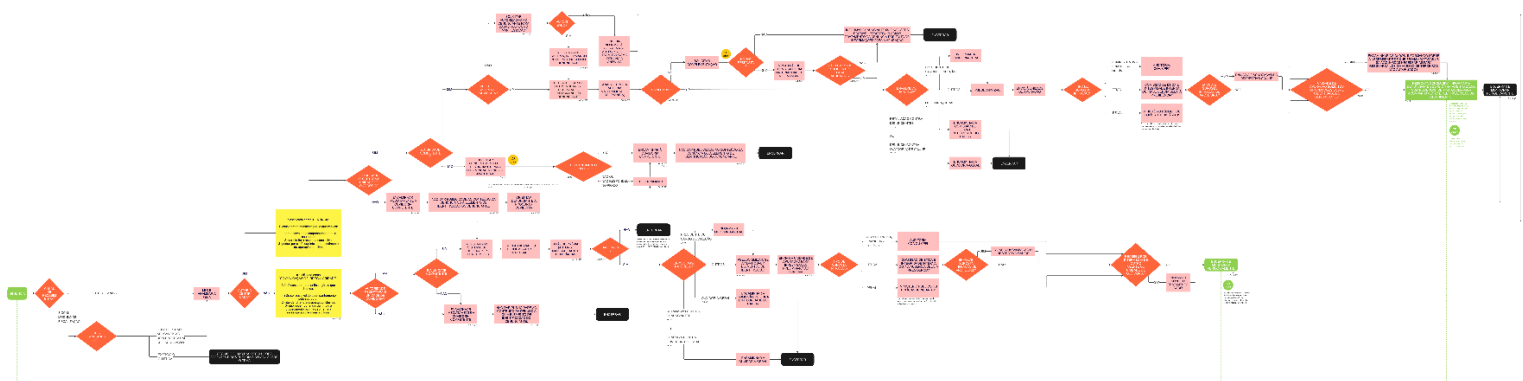
¹⁷ Sistema de Informação e Comunicação do Conselho de Arquitetura e Urbanismo



públicos, decidimos iniciar esse processo pela **institucionalização de uma política de recebimento de relatos de ilícitos e proteção ao denunciante**. Junto à RENOUV-CAU, foram então realizadas uma série de reuniões de trabalho para o desenho desse roteiro, a partir da internalização de diversos normativos federais para o âmbito do CAU, a saber:

- *A [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;*
- *O [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), que a regulamenta;*
- *A [Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018](#), que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais e dá outras providências;*
- *O [Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019](#), que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e dá outras providências;* e
- *A [Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#), que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.*

O trabalho culminou com a aprovação e publicação da [Portaria Normativa nº 117, de 25 de maio de 2023](#), e de um extenso fluxograma, abaixo ilustrado, determinando como deverá ser a atuação dos agentes do CAU e de suas unidades de ouvidoria para a recepção e o tratamento de denúncias. O documento foi submetido à avaliação da CGU, conforme link na tabela de referências na sequência, mas não houve tempo hábil para uma revisão nos termos apresentados.



Com essa iniciativa, prezou-se por garantir: **[1] a proteção dos dados o(a) denunciante, [2] a centralização de denúncias na ouvidoria, [3] o sigilo do processo e [4] a qualificação da análise prévia da ouvidoria**. Na habilitação ou não de uma denúncia procuramos nos abster de um juízo de valor e nos atentar à avaliação da existência de elementos mínimos para uma apuração, nos termos determinados pela CGU (atualmente detalhados no artigo 33 da Portaria nº 116), a saber:



Na **análise prévia** (...), a denúncia deverá ser conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos. (...) Para efeito do contido no caput, considera-se:

I) **competência do órgão ou entidade**: finalidades e atribuições definidas em lei, regimento ou estatuto, atribuição, alçada; (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

II) **autoria**: qualidade ou condição de autor, imputação de um comportamento a uma pessoa; (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

III) **materialidade**: qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato; e (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

IV) **compreensão**: faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento. (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024).

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA – FLUXO DE DENÚNCIAS



PORTARIA
NORMATIVA Nº 117



ANEXO
(FLUXOGRAMA)



TABELA DE
REFERÊNCIAS



CONTRIBUIÇÃO
DA CGU 06.23

Em diversos momentos de vivência no CAU, de pesquisa e troca de experiências, percebemos de forma latente a necessidade de um **letramento do(a) titular e da equipe de ouvidoria em questões de diversidade, equidade e inclusão**, para que uma escuta verdadeiramente ativa e despida de vieses inconscientes - ou pelo menos alerta a esses mecanismos de pré-julgamento - pudesse ser praticada.

Esses temas têm sido recorrentemente abordados tanto nos seminários nacionais de ouvidoria, promovidos pela RENOUV-CGU e pela ABO, quanto em entidades internacionais de arquitetura e institutos especializados em ouvidoria. O Simpósio da IOA (*International Ombuds Association*) do qual participamos em setembro de 2023, por exemplo, abordou as seguintes temáticas ([programação completa aqui](#)):

- Diversidade intergeracional
- Práticas indígenas
- Neuro divergência
- Incorporando DEIB (Diversidade, Inclusão e Pertencimento) em workshops
- DEIB no contexto internacional
- Abordagem informada por trauma na prática de ouvidorias
- Oficinas mediadas com estudos de caso



Assim, também no âmbito externo algumas parcerias-chave foram catalizadoras de ações institucionais importantes de diagnóstico e prevenção de assédio e discriminação, como a **campanha 'Inimigo Invisível' contra o assédio moral no trabalho**, realizada em julho de 2023 em conjunto com diversas áreas, em especial com a Comissão Temporária de Políticas de Ações Afirmativas, a Comissão de Ética e Integridade e a Assessoria de Comunicação Social. Nela, lançamos uma série de postagens (com datas e links a seguir) e material gráfico impresso sobre o impacto do assédio moral no trabalho, ambos [replicados e destacados inclusive pela própria CGU](#).



10.07.23

13.07.23

17.07.23

19.07.23



24.07.23

30.07.23

01.08.23

02.08.23

Na atuação externa da Ouvidoria-geral, fizemos em agosto de 2023 um levantamento dos atendimentos recepcionados desde 2019 que pudessem subsidiar políticas afirmativas no CAU, que batizamos de **'Relatório da Diversidade'**. A partir dele, iniciamos algumas interlocuções junto à RENOUV para o fortalecimento das ações do Conselho para a equidade, diversidade e pertencimento, descritas no item 4 deste relatório, em especial no âmbito do OKR2. Nelas, é perceptível a necessidade de um aprimoramento de nossos normativos, em especial a [Resolução nº 193/2020](#) (anuidades), visando a concessão de autonomia aos CAU/UF para deliberar sobre excepcionalidades que configurem assistência humanitária. A seguir, transcrevemos de forma pseudonimizados alguns dos relatos recepcionados:



ACESSIBILIDADE

"Prezados, o censo do CAU informa que apenas 1% dos profissionais de arquitetura possuem algum tipo de deficiência. Devido às limitações inerentes à condição de Pessoa com Deficiência, a prática profissional e as oportunidades de emprego/trabalho também são reduzidas e, consequentemente, a renda deste grupo. Sendo um arquiteto com deficiência visual, reconheço a importância de estudos como estes, e mais, que eles sejam mais aprofundados, mais específicos. Sabe-se que o problema da inclusão é bem mais amplo, e apenas um estudo para verificar a existência de pessoas é esvaziado de sentido se ele não está amparado em ações afirmativas de inclusão. Sabemos que os cursos de arquitetura não estão bem preparados para o ensino da arquitetura para pessoas com deficiência - o que pode ser verificado nas salas de aula das diversas faculdades. O que, por sua vez, tem um reflexo direto nos Indicativos do censo. Para estes que insistiram em fazer um curso que claramente não foi desenhado para eles, o esforço para continuar atuando profissionalmente é enorme. Além disso, o exercício da profissão por PcDs envolve investimentos extras se comparado a profissionais sem-deficiência - tecnologias assistivas, mobilidade, locomoção, etc. Eu mesmo, como arquiteto e deficiente visual, ao perder parte da visão tive minhas possibilidades de trabalho bastante reduzidas, consequentemente, isso teve um grande impacto na minha renda, ao mesmo tempo em que houve um aumento de gastos em dispositivos eletrônicos para compensar a limitação visual. Posto isto, gostaria de interagir sobre a possibilidade de isenção parcial ou total da taxa de anuidade para esse grupo de profissionais."

(17/01/2023, homem, centro-oeste)

INADIMPLÊNCIA

"Sou professora de arquitetura e arquiteta. Hoje, meu salário não é suficiente para pagar o básico de minhas contas e dependo de meu marido para arcar com contas da casa e filha. Desta forma penso como vou pagar a anuidade deste conselho que sequer pensa em situações como a minha. Deixo de pagar supermercado e comer para arcar com as parcelas de vocês? Onde está o espírito de solidariedade com um país tão sofrido diante de tudo que estamos passando. Ganho cerca de 2000,00 por mês. Conseguem entender o tamanho do absurdo? Tenho filha. Deixo de prover coisas básicas para pagá-los? Sem contar que para trabalharmos em nosso município, temos ainda taxas municipais. Colocuem a mão na consciência. Dar palestras e viajar o interior não os coloca nem próximos das realidades sofridas de muitos profissionais. Gostaria de verificar a possibilidade de redução e até isenção da minha taxa da anuidade."

(30/03/2022, mulher, sudeste)

SAÚDE

"Venho humildemente por meio desta solicitação pedir a retirada das dívidas de anuidade do CAU. Após eu terminar o curso de arquitetura, a faculdade não emitiu meu diploma por um erro deles. Eu tive que processar a instituição para receber. Isso me levou a uma crise de depressão e ansiedade e outros problemas de saúde. Durante os dois últimos anos eu me encontrei impossibilitado de trabalhar e até o momento não consegui nenhum cliente, devido a situação descrita. Sem trabalhar e receber, não tenho como pagar as anuidades presentes. Faço um apelo ao CAU, para que retire as anuidades até o ano presente, ou pelo menos as do ano passado. Se eu estivesse trabalhando e ganhando, eu já teria pago, mas minha vida estava de cabeça para baixo. Eu queria muito já ter conseguido algum trabalho ou cliente. Agora eu comecei a me recuperar e estou a procura de clientes para poder começar minha vida como arquiteto."

(13/02/2023, homem, nordeste)

INADIMPLÊNCIA

"Estou tentando pagar o boleto referente anuidade do CAU e por falta de trabalho não tenho conseguido, e o CAU ao invés de ajudar, só atrapalha o profissional. Toda vez que atualizo o boleto para tentar pagar no próximo mês e não deixar vencer, o CAU aumenta absurdamente o valor, dessa vez foi mais de 200,00 de aumento em tentar pagar. Pagamos ao conselho para que ele nos auxilie e nos ajude."

(28/10/2021, mulher, sudeste)

"Boa tarde, estou desempregada, meu pai é aposentado, ainda estou pagando meu curso financiado pelo FIES, portanto solicito que o valor que tenho que pagar seja reduzido e parcelado sem juros. Grata e atenciosamente, aguardo retorno urgente para que seja sanado esta pendência."

(29/07/2020, mulher, sudeste)

INADIMPLÊNCIA

"Há tempos venho passando dificuldades para manter a anuidade do CAU como vocês podem verificar ao longo dos anos. Já faz mais de 1 década, onde antes pagava 123 reais e hoje passam dos 700 reais por ano. Talvez para um profissional que exerce constantemente a atividade isso possa ser irrelevante e possa manter os serviços que eles precisam realmente. Porém não é meu caso. Vocês podem verificar a emissão de 1 RRT por ano sendo em alguns anos nenhuma emitida. Fica fora de sentido para uma pessoa física que não exerce ativamente a profissão, formada há 20 anos, manter esse alto valor, se não fosse a RRT emitida um ano sim e outro não, não haveria sentido se quer manter o registro pois em nada usaria a autarquia levando o consumidor/associado a um colapso. Peço a isenção da anuidade por falta de capacidade de renda, inclusive afetando minha subsistência e de minha família. Hoje não atuo ativamente na profissão, porém tenho 2 filhas para manter e essa anuidade vem me atrapalhando bastante. Pensei em entrar com um pedido de ressarcimento dos valores pagos que contribuíram com minha subsistência até esse momento, porém antes de procurar a promotoria pública ou seguir conselhos de advogados resolvi fazer uma tentativa por esse canal em buscar uma resolução amigável. Não quero ser descredenciada nem perder direito a algum projeto que possa surgir e eu tenha obrigação de emitir uma RRT que será paga por isso. Inclusive um valor alto que com certeza pagam os serviços em torno desse boleto da autarquia e quem o emite. Mas sim a isenção desse altíssimo valor de anuidade deixe de fazer parte do fator que me prejudica e prejudica minhas filhas de 7 e 5 anos."

(03/08/2022, mulher, sudeste)

ACESSIBILIDADE

"Prezadas(os) Senhoras(es), porque o CAU age com indiferença com seus idosos? Estou notando que não foi um bom negócio a criação do CAU para os Arquitetos e Urbanistas! Vejam como o sistema CREA/CONFEA tratam seus idosos:

Seniores: 90% de desconto no valor da anuidade do exercício ao profissional quite com as anuidades de exercícios anteriores, do sexo masculino, a partir de 65 anos de idade ou 35 anos de registro no Sistema Confear/Crea; do sexo feminino, a partir de 60 anos de idade ou 30 anos de registro no Sistema Confear/Crea. Atenciosamente."

(06/09/2023, homem, centro-oeste)



SAÚDE

"Por favor, eu estou com uma **doença degenerativa incurável e fatal**. Também já estou **aposentado por invalidez** e preciso dar baixa ou cancelar o meu CAU para não pagar **anuidades**. Tentei fazer isso pelo site de vocês sem sucesso por dias, pois o mesmo é muito **complicado**. Como poderei **cancelar** o meu CAU por favor? Não tenho muito tempo de vida digna e tenho que resolver isso em caráter de **urgência!** Aguardando retorno e obrigado".

(12/12/2018, homem, sudeste)

"Olá, meu marido é arquiteto e está **aposentado por invalidez**, solicito o **cancelamento** dos débitos referente a anuidade do conselho. Ele legalmente está **impedido** de exercer sua profissão, portanto não fará mais parte do conselho de arquitetos. Ele não pode assinar nenhum documento se **responsabilizando** por qualquer serviço inerente na profissão, o que peço é que seja levado em consideração o **estado mental** dele (Alzheimer). Creio que não se trata de um argumento, mas sim de um **fato**. Hoje até mesmo a receita federal o declarou incapaz para exercer **qualquer trabalho remunerado** ou não.

(14/08/2019, homem, sudeste)

INADIMPLÊNCIA

"Eu gostaria de fazer uma **reclamação** sobre a **anuidade**. Alguns arquitetos do interior não tem renda **suficiente** para se sustentar e pagar uma anuidade de quase R\$ 700.00 por ano, parcelado de formas que na maioria das vezes não **beneficiam** o arquiteto. Eu mesmo, esse ano, não live renda **suficiente** para fazer o pagamento da anuidade ainda e não sei como fazer até a data de vencimento. Gostaria que fossem **analisadas** outras formas de **pagamento** para os próximos anos. Vocês poderiam parcelar de 10 vezes, facilitando muito com que a gente consiga pagar sem maiores problemas e sem **comprometer** nossa renda durante o restante do ano."

(17/05/2023, homem, sudeste)

"Olá, estou entrando em contato por esse meio, pois não encontrei outro mais **adequado**. Sou formada há 9 anos, porém só tenho atuado na arquitetura nos últimos 2 anos e com muita **dificuldade**, podem verificar que só tenho 2 RRT lançadas no ano **passado** do mesmo cliente. Não **consegui** efetuar o pagamento da **anuidade** do ano passado, provavelmente **consegui** pagar a anuidade desse ano, porém com **bastante** dificuldade, o mercado está muito **difícil** e gostaria de saber como o conselho poderia me **ajudar** para eu ficar com meus **débitos** em dia. Desde já agradeço a atenção."

(11/01/2023, mulher, sudeste)

INADIMPLÊNCIA

"Prezados, tenho 47 anos, sou **mulher trans**, associada ao CAU desde 2013. Acumulei o **débito** das anuidades do CAU desde 2016, devido às **precárias** condições de vida e de **saúde** em que me encontrava. Até junho de 2018 ser **transgênero** era considerado doença para a OMS, o que nos colocava em uma **situação** de grande **marginalização**, sem **acesso** tanto à **serviços** de saúde adequados, quanto à **direitos** sociais básicos, como **retificação** de documentos, o que **prejudicava** **enormemente** nossa inserção no mercado profissional. Somente agora estou conseguindo me **estabilizar** **financeiramente**. Não exero mais a profissão de arquiteta e quero **quitar** meu **débito**, mas seria **impossível** fazê-lo no prazo de 12 meses, conforme a proposta automática do CAU: tal **parcelamento** me colocaria em uma **situação** de **precariedade** financeira. Gostaria de chegar a um **acordo** que respeitasse a **integridade** de meu **sustento**. Muito se fala em **cidadania** e **inclusão** social dentro do campo democrático, assim como sobre a **democratização** da arquitetura. Espero que o CAU saiba neste caso se pautar por estes **princípios**, sem **penalizar** membros que se encontram em uma maior **situação** de **precariedade** social."

(20/06/2023, mulher, sudeste)

SAÚDE

"Senhores, estou recebendo uma notificação de **cobrança** da qual não me sinto responsável pelo **débito** cobrado. Sou **aposentado** desde 2009 e **não** trabalho mais com arquitetura. Além disto sou portador de **doença grave** que me **isenta** de pagamento de anuidade desde 2015. Realmente não informei ao CREA/CAU sobre este **problema** mas como não atuava mais na profissão achei que não precisaria **pagar** mais o CREA. Gostaria de resolver esta **situação** e **cancelar** o **débito** cobrado."

(09/05/2023, homem, centro-oeste)

"Olá, bom dia! Depois de anos sofrendo com **fortes dores** eu descobri que sou portadora de **Espondilite Anquilosante**, uma **doença** do rol das doenças graves. Como desenvolvi **intolerância** (alergia) severa aos anti-inflamatórios pelo uso excessivo destas **medicações**, estou no momento fazendo uso de **medicação** biológica. Gostaria de saber se o CAU **oferece** alguma **vantagem**, **pecuniária** ou não, aos portadores de **doenças graves**."

(14/10/2022, mulher, nordeste)

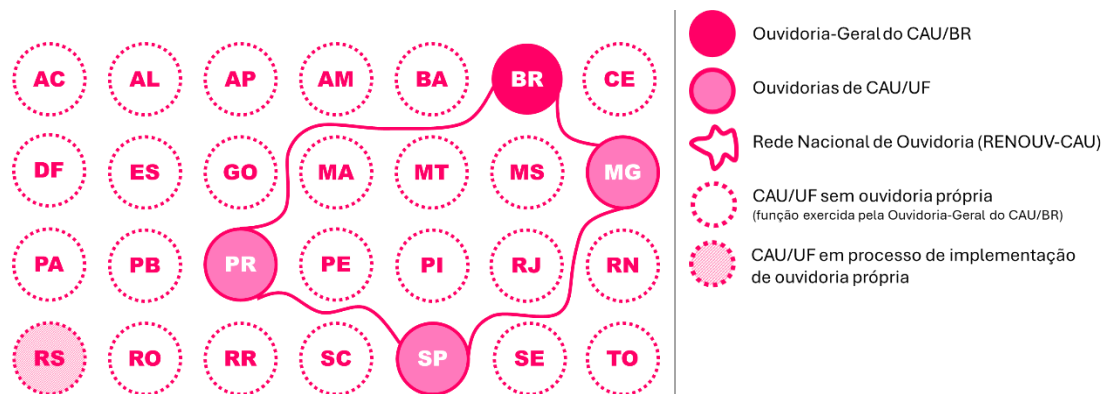
Outra contribuição, mesmo que ao final do ciclo que se encerra, foi a participação nas **Oficinas para Elaboração de metodologia de acolhimento e tratamento de denúncias de racismo por ouvidorias públicas** entre os dias 18/09 e 1/10/2024. Os encontros foram iniciativa do Ministério da Igualdade Racial, da Ouvidoria Geral da União e da Organização dos Estados Ibero-Americanos (OEI) para qualificar o tratamento de denúncias de racismo por Ouvidorias Públicas e contou com a participação de atores chave e grupos da sociedade civil por eles elencados para contribuir com o debate, entre os quais o próprio CAU/BR, considerando a atuação do Conselho no âmbito dessa temática. Com os resultados desse trabalho, será promovida uma roda de letramento e capacitação das ouvidorias públicas para a implementação das diretrizes consolidadas.





4. Rede Nacional de Ouvidoria

A Rede Nacional de Ouvidoria do Conselho de Arquitetura e Urbanismo (RENOUV-CAU), instituída pela [DELIBERAÇÃO PLENÁRIA DPOBR Nº 0125-12, de 23 de junho de 2022](#), é atualmente composta pela Ouvidoria Geral do CAU/BR e pelas ouvidorias do CAU/MG, do CAU/SP e do CAU/PR e tem como finalidade ser uma instância de comunicação, capacitação, interação e agilidade nas ações de ouvidoria do Conselho. Em dezembro de 2023, o [CAU/RS aprovou a criação de uma unidade própria](#), atualmente em processo de implementação.



Já nas primeiras reuniões, foi promovida a **1ª rodada de Planejamento da RENOUV-CAU** para a estruturação de um projeto estratégico de atuação para a Rede. Os encontros foram realizados em Belo Horizonte no dia 10/07/23, em São Paulo nos dias 23 e 24/10/23 e remotamente nos dias 05 e 06/09, 23/10 e 22/11/23; e facilitadas pela colega **Francine Derschner** do CAU/SP e **Gelson Benatti** do CAU/BR, que apoiaram os trabalhos com muita gentileza e competência.



Encontro de Planejamento da RENOUV-CAU no dia 24/09 em São Paulo; da esquerda para a direita: Ricardo Siloto (Ouvidor do CAU/SP); Ana Laterza, Nayane Oliveira e Vanessa Oliveira (equipe da Ouvidoria-Geral); Igor Casal e Bruno Siqueira (equipe da Ouvidoria do CAU/SP), Flávio de Castro (Ouvidor do CAU/MG) e colega Francine Derschner (Analista Técnica do CAU/SP).








Ao final da rodada, foi estruturado um [Plano de Trabalho](#) com a metodologia ágil OKR (*Objectives and Key Results*), com 4 objetivos chave e 8 iniciativas, ilustrados na tabela abaixo e detalhados a seguir.

OKRS RENOUV-CAU

1	2	3	4
consolidar a RENOUV-CAU	estruturar a política da ouvidoria para a valorização profissional	induzir uma política de integridade no CAU	conceber o papel da ouvidoria no controle social
<ul style="list-style-type: none"> a. Implantação do FALA.BR; b. Sensibilização de CAUs médios; c. Mapeamento da jornada do usuário da ouvidoria; d. Criação do plano de comunicação da ouvidoria. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Elaboração de relatórios críticos para subsidiar políticas institucionais de valorização profissional, adimplência, melhoria da formação e diversidade; b. Elaboração de roteiro de atuação da ouvidoria no período de transição de gestão. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Elaboração de proposta de estrutura de conformidade. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Regulamentação do fórum de usuários da ouvidoria.

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA – PÁGINAS, SÚMULAS E RELATÓRIOS

 RENOUV-CAU	 CAU/BR	 CAU/MG	 CAU/PR	 CAU/SP
---	---	---	--	---

OKR 1 – Consolidar a RENOUV-CAU

O primeiro passo para a consolidação da Rede de Ouvidoria do CAU foi a decisão pela adesão das unidades da RENOUV-CAU à RENOUV-CGU de forma articulada a partir de março de 2023. A Rede Nacional de Ouvidorias é instituída pelo [Decreto n. 9.492/2018](#) e coordenada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) com finalidade de integrar as ouvidoria públicas, garantindo ao órgão ou à entidade aderente: [1] o uso gratuito de sistema informatizado e integrado para recebimento de manifestações, e [2] a ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria e simplificação de serviços.

Com essa iniciativa, vislumbrou-se uma oportunidade para qualificar a RENOUV-CAU em alinhamento às melhores práticas de ouvidoria e até mesmo para o reposicionamento e



fortalecimento do próprio Conselho junto ao governo federal e à administração direta. Pudemos perceber, a partir da aproximação e troca de experiências com as demais ouvidorias, que a Rede de Ouvidoria do CAU havia sido estruturada e vinha trabalhando com um ótimo referencial técnico. Também notamos que os pontos de melhoria e as dúvidas que tínhamos não eram muito diferentes em outras unidades e que alguns fluxos em processo de construção na RENOUV-CAU, ainda estavam igualmente sendo debatidos e delineados no âmbito da RENOUV-CGU.



RENOUV-CAU com OGU em março de 2023; da esquerda para a direita, na frente: Flávio de Castro (Ouvidor do CAU/MG), Ariana Frances (Ouvidora-Geral da União) e Ana Laterza (Ouvidora-Geral do CAU/BR); e atrás: Ricardo Siloto (Ouvidor do CAU/SP), Marcos Lindenmayer (ex-diretor de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias) e Roberto Simon (Ouvidor do CAU/PR)

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA – ADEÇÃO RENOUV-CGU			
CAU/BR	CAU/MG	CAU/PR	CAU/SP
 DELIBERAÇÃO (16.03.23)	 DELIBERAÇÃO (23.05.23)	 DELIBERAÇÃO (26.05.23)	 DELIBERAÇÃO (29.06.23)
 RENOUV-CGU E FALA.BR (03.08.23 ¹⁸)	 RENOUV-CGU E FALA.BR (03.08.23)	 RENOUV-CGU E FALA.BR (EM IMPLANTAÇÃO)	 RENOUV-CGU E FALA.BR (03.08.23)
 MÓDULO E-SIC (14.01.24)	 MÓDULO E-SIC 23.05.24	 MÓDULO E-SIC (EM IMPLANTAÇÃO)	 MÓDULO E-SIC (EM IMPLANTAÇÃO)

¹⁸ Infelizmente nos primeiros meses houve alguns problemas com a implementação do nosso perfil no sistema, principalmente por erro de configuração da CGU. Assim, apesar de estarmos com a ouvidoria ativa desde agosto, somente iniciamos a dar tratamento no sistema às manifestações do tipo ‘reclamação’, ‘sugestão’, ‘solicitação’ e ‘elogio’ em 6.11.23 e do tipo ‘denúncias’ em 1.12.23.



Com essa escolha, foi também possível de forma coordenada a **adesão ao FALA.BR**, recurso específico para a recepção e tratamento de manifestações de ouvidoria, o que não ocorria o com a ferramenta CRM (*Customer Relationship Management - Gestão de Relacionamento com o Cliente*) até então adotada e compartilhada com a RIA. A partir da migração, foi possível contar **com funcionalidades específicas aos nossos fluxos técnicos, que até então não possuíamos**, como:

1. Controle e verificação da identidade do usuário, a partir de login e-GOV;
2. Conformidade com a legislação de proteção de dados (LGPD);
3. Acompanhamento do histórico de manifestações de um mesmo usuário;
4. Gerenciamento de usuários por um administrador da própria equipe;
5. Possibilidade de personalização de campos do formulário de cadastro por usuário administrador da própria equipe;
6. Dashboards públicos para o controle social da atuação da ouvidoria e acompanhamento em tempo real pelo cidadão da nossa atuação ([Painel Resolveu](#), conforme ilustrado na imagem a seguir);
7. Controle automático de prazos, em conformidade à legislação vigente;
8. Interações com o usuário nos termos das normas que regem a atuação das ouvidorias públicas, como:
 - a. Pedidos de complementação;
 - b. Respostas intermediárias;
 - c. Pedidos de consentimento;
 - d. Pesquisas de satisfação;
 - e. Prorrogação do prazo para resposta;
9. Encaminhamento de manifestações que fogem às competências do CAU diretamente ao órgão específico via sistema (se parte do Fala.BR);
10. Mecanismos de pseudonimização e proteção da identidade do denunciante;
11. Possibilidade de integração com o SEI;
12. Possibilidade de registro de manifestação para o cidadão no login como administrador ou usuário do sistema;
13. Parametrização do tratamento da manifestação com as especificidades de cada tipo (reclamação, solicitação, elogio, sugestão e denúncia);
14. Módulo específico para pedido de acesso a informação com parâmetros próprios para atendimento à LAI;

Recentemente, módulos específicos para denúncias de ouvidoria interna, que apesar de não alcançarem o fluxo especificado para o CAU/BR, dão cobertura aos CAU/UF nos quais a Ouvidoria-Geral atua enquanto ouvidoria local, na ausência de uma própria.

Certamente o maior ganho com o uso da ferramenta foi a segurança de que estaremos sempre em **pé de igualdade com as demais ouvidorias públicas em termos instrumentais**, sabendo que a funcionalidade será continuamente atualizada para **conformidade com as regras e legislações em vigor**.



A partir da imagem acima, que ilustra alguns indicadores de nossas unidades disponíveis no [Painel Resolveu](#), consideramos que esse processo de **transição do CRM para o Fala.BR** foi concluído em 3 das 4 ouvidorias da RENOUV-CAU, mas **ainda deve ser consolidado na Ouvidoria do CAU/PR**. Temos reforçado junto ao órgão a importância de um apoio administrativo local e prestado apoio ao corpo técnico para o acesso ao sistema, mas ainda não foi possível dar tratamento às manifestações recebidas no sistema, que permanecem represadas.

Apesar de apresentarmos bons índices de celeridade nas Ouvidorias do CAU/BR e do CAU/SP, é também visível a **necessidade de melhoria do tempo de resposta** em todos os membros, para que percentual de atendimento ao prazo legal possa ser o mais próximo possível a 100.

Dentro desse mesmo projeto, foram identificados **4 estados estratégicos para a implementação de unidades de ouvidoria locais**: Rio Grande do Sul, Distrito Federal, Rio de Janeiro e Santa Catarina. Alguns fatores considerados para essa escolha foram o volume de manifestações, o porte e o potencial de articulação e disseminação dos respectivos CAU/UF.

Acreditamos, a partir da experiência das ouvidorias do CAU/MG, CAU/SP e CAU/PR, que a RENOUV-CAU e o próprio Conselho se fortaleceriam com essa ampliação da Rede,



considerando a possibilidade de **aproximar o CAU/UF do cidadão** a partir da presença simbólica e física e da atuação proativa da ouvidoria no território, em escala local; bem como de **umentar a credibilidade do CAU e a satisfação com o Conselho** a partir da escolha de um representante local de reputação pública ilibada e sensível às especificidades regionais e culturais.

Percebemos que a atuação do ouvidor no CAU/UF também pode ser de grande valia para a **mediação de conflitos internos e externos**, evitando que situações escalonem para casos de disputa pública e judicialização.

Por último, a presença de um titular de ouvidoria no Plenário do CAU/UF seria uma possibilidade de **fortalecer a tomada de decisão** a partir de indicadores quantitativos e qualitativos regionalizados do impacto dos serviços do CAU em seu público-alvo.

Buscando a sua integração com a RENOUV-CAU, iniciamos então um diálogo com esses estados, ainda em estágio inicial com alguns, principalmente devido à renovação de quadros com a mudança de gestão, mas já com resultados concretos no Rio Grande do Sul, com a aprovação em dezembro de 2023 de uma ouvidoria local por meio da [DELIBERAÇÃO PLENÁRIA DPO RS Nº 1729/2023 – CAU/RS](#).

Dentro desse mesmo OKR, também buscamos **sensibilizar os CAU/UF sobre a atuação da Ouvidoria**, tanto da Ouvidoria-Geral na ausência de uma local, quanto de toda a RENOUV-CAU, reforçando a importância da centralização de denúncias em nossas unidades. Em diversos momentos de pauta coletiva, apresentamos a estrutura e os objetivos da rede aos demais agentes do CAU, como em capacitações internas, encontros de gerentes da CAU/UF, das Comissões de Organização e Administração, em plenárias ampliadas e ordinárias, evento nacional sobre o SEI (Sistema Eletrônico de Informações), assim como nos *onboardings* de novos concursados no CAU/BR.

Iniciamos também alguns estudos para o **mapeamento da jornada do usuário da ouvidoria e a criação de um plano de comunicação da RENOUV-CAU**, ainda em caráter preliminar. Um dos acordos feitos por todas as unidades foi o de adotar um roteiro em nossas respostas conclusivas estruturado com as seguintes premissas:

1. **Agradecer a contribuição** já no início do texto, considerando o tempo e a disposição que a pessoa se dedicou para compartilhar com o CAU a informação trazida e ajudar a aprimorar nossos serviços;
2. Caso se tratar de um caso de insatisfação, **informar que entendemos e lamentamos** que a pessoa se sinta daquela forma, como forma de demonstrar o nosso compromisso com um atendimento humanizado e empático e de buscar abertura e receptividade às informações que serão repassadas em seguida;
3. **Personalizar ao máximo o texto fornecido** para não recair em respostas prontas e padronizadas e adaptá-lo a cada caso. Mapear todas as demandas da manifestação e dar retorno a cada uma delas;
4. **Evitar o redirecionamento a outros canais** do CAU, a menos que imprescindível, assumindo o papel de interlocução para que o usuário tenha o mínimo possível de desgastes com o Conselho.



Um outro cuidado que tivemos foi o de **traçar detalhadamente o perfil do cidadão**, como insumo para inferências e eventuais redirecionamentos das ações da RENOUV e do próprio CAU. Assim, nos beneficiamos com a inclusão da **obrigatoriedade nos campos de gênero e raça** pela própria CGU em 2023, mas também personalizamos campos adicionais para compreender (no caso de manifestações direcionadas à Ouvidoria-Geral) a **qual CAU/UF a pessoa gostaria de se reportar** e qual o seu **grau de relacionamento** com o /BR (se arquiteto/a e urbanista, estudante, e se registrado/a ou não). Também incluímos **mais um bloqueio para denúncias de fiscalização**, evitando que elas fossem equivocadamente direcionadas aos nossos canais.

Unidade de Ouvidoria (CAU/UF ou CAU/BR)

Selezione

Ouvidoria-Geral do CAU/BR

Ouvidoria do CAU/AC

Ouvidoria do CAU/AL

Ouvidoria do CAU/AM

Ouvidoria do CAU/AP

Ouvidoria do CAU/BA

Ouvidoria do CAU/CE

Ouvidoria do CAU/DF

É arquiteto/a e urbanista?

Selezione

Não

Não, ainda sou estudante de arq. e urb.

Sim, sou graduado em arq. e urb. com registro no CAU

Sim, sou graduado em arq. e urb. sem registro no CAU

'ATENÇÃO!' O canal correto para denúncias sobre conduta de arquiteto/a e urbanista, editais de outros órgãos, obras sem responsável técnico, exercício ilegal da profissão ou descumprimento do salário mínimo profissional é o módulo de denúncias do SICCAU, acessado pelo link <https://acesso.caubr.gov.br/>.

Selezione

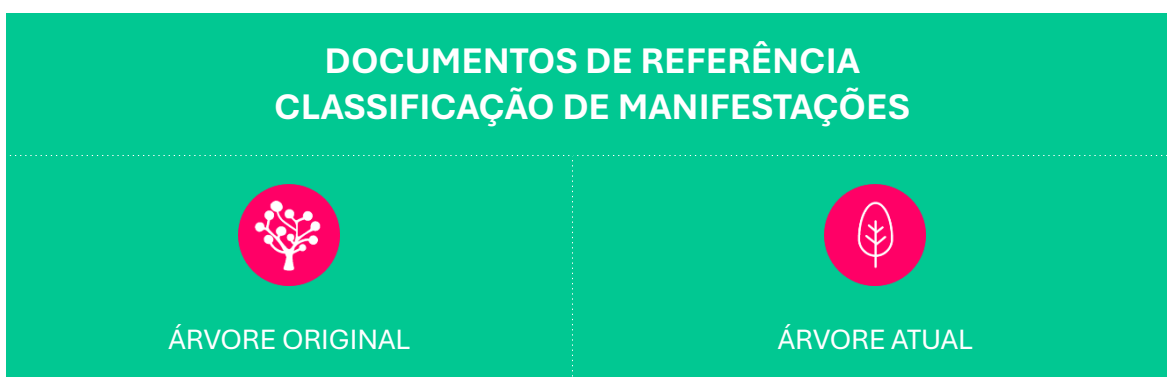
Não é o caso, prosseguir.

Voltar Avançar

Um dos resultados alcançados nesse processo foi a **simplificação da árvore de classificação das manifestações**, a partir da configuração de *tags* gerais consideravelmente mais sintéticas do que o sistema de catalogação adotado até então e, desta vez, correlacionadas à **carta de serviços** do CAU.



Como diferentemente da RIA, a ouvidoria recebe manifestações que correspondem muito mais à exceção do que à regra, compreendemos que a natureza dos nossos rótulos deveria diferir à dos atendimentos, ou entraríamos em uma infinidade de denominações possíveis que pouco contribuiria para inferências. Ao migrarmos para o Fala.BR, definimos então um novo rol de categorias de identificação de demandas, referenciado nos links a seguir.



Outra realização desse período foi a **padronização dos documentos de trabalho** da RENOUV-CAU, com a aprovação de um **papel timbrado** a ser adotado a fim de reforçar a independência de atuação da rede, e de um **modelo de análise prévia de denúncias**, estruturado em 5 seções: [1] informações gerais; [2] análise de forma e fluxo; [3] análise de conteúdo (análise prévia); [4] competência de apuração; e [5] considerações finais.

Esse último, em especial, visa uniformizar e dar condições para a implementação, no contexto da RENOUV-CAU, do fluxo de tratamento determinado pela [Portaria Normativa nº 117/2023](#), que dispõe sobre o recebimento do relato de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública no âmbito do CAU e as salvaguardas de proteção à identidade do(a)s denunciante(s).

Disposto em forma de tabela (vide imagem a seguir), com uma coluna para referências normativas, uma para a análise técnica resumida, e uma para o texto ou encaminhamento conclusivo, esse padrão busca tornar a análise mais objetiva e minimizar vieses políticos e inconscientes na fase de habilitação de uma comunicação de irregularidades, deixando explícito que não cabe à ouvidoria um juízo de valor sobre os fatos narrados.

Compete, nessa fase, apenas a verificação da existência de informações - ou indicação das bases em que elas possam ser obtidas - que possam subsidiar um processo de investigação preliminar (em caso apócrifos) ou apuração (em casos com identificação de autoria).



RENOUV		CAU	
Rede Nacional de Ouvidoria do CAU		Conselho de Arquitetura e Urbanismo	
RELATORIO DE ANALISE DE DENUNCIA Rede Nacional de Ouvidoria do CAU			
1. INFORMAÇÕES GERAIS:			
Tipo de denúncia	Denúncia original		
Canal de cadastro:	Denúncia de retaliação	Nº denúncia original:	
Data de cadastro:			
Protocolo Fala.BR:			
Protocolo SEI:			
Unidade de Ouvidoria:	Data de recepção:		
Local dos fatos:	Data dos fatos narrados:		
Identificada?	SIM	NÃO (não passível de acompanhamento ou resposta conclusiva, conforme Portaria Normativa nº 117/23)	
Denunciado(a)s:	Nome:		
	Função:		
	Orgão:		
Texto completo pseudonimizado:			
Anexos pseudonimizados:			
2. ANÁLISE DE FORMA E FLUXO:			
OBJETO	REFERENCIA TECNICA/NORMATIVA	ANÁLISE TÉCNICA	ENCAMINHAMENTOS
COMPETÊNCIA DE RECEPÇÃO E TRATAMENTO.			
CANAL DE RECEPÇÃO			
3. ANÁLISE DE CONTEÚDO (ANÁLISE PRÉVIA):			
TRATAMENTO PRÉVIO			
Desmembramentos?	SIM		
	NÃO		
Reclassificações?	SIM		
	NÃO		
VERIFICAÇÃO DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA APURAÇÃO (conforme art. 10 da Portaria Normativa nº 117/2023)			
COMPETÊNCIA DO ORGAO	atendido		
	parcialmente atendido		
	não atendido		
AUTORIA	atendido		
	parcialmente atendido		
	não atendido		
MATERIALIDADE	atendido		
	parcialmente atendido		
	não atendido		
COMPREENSÃO	atendido		
	parcialmente atendido		
	não atendido		
Denúncia habilitada?	SIM		
	NÃO		

www.caubr.gov.br/ouvidoria | ouvidoriacaubr@caubr.gov.br | +55 61 92951599 1

RENOUV		CAU	
Rede Nacional de Ouvidoria do CAU		Conselho de Arquitetura e Urbanismo	
4. COMPETÊNCIA DE APURAÇÃO			
Envolvidos/ natureza:	Presidente ou cargo de direção	Informar Ouvidoria-Geral e encaminhar à unidade de apuração competente (Portaria Normat. 117/23)	
	Ouvidor(a)-geral do CAU/BR	encaminhar à CEIC/CAU/BR ou COD/CAU/BR (Portaria Normat. 117/23)	
	Ouvidor(a) de CAU/UF	encaminhar à Ouvidoria-Geral (Portaria Normat. 117/23)	
	Denúncia de retaliação	encaminhar à Ouvidoria-Geral (Portaria Normat. 117/23)	
	Outro(a)s agente(s) público(a)s	encaminhar à unidade de apuração competente (Portaria Normat. 117/23)	
Tipo da(s) suposta(s) infração(ões):	Administrativa, financeira ou cível		
	Ética ou de conduta	Denunciado/a é arquiteto/a e urbanista	
	Penal		
REFERENCIA TECNICA/NORMATIVA		ANALISE TECNICA	UNIDADE DE APURACAO COMPETENTE:
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS			
Diante das análises apresentadas,			
Por fim, conforme disposto no Art. 13 da Portaria nº 117, é necessário informar esta unidade de ouvidoria sobre a conclusão do procedimento apuratório instaurado a partir da denúncia encaminhada.			
Atenciosamente,			
			Brasília, data.
Nome			
Ouvidor(a) <i>ad hoc</i> do CAU/XX			
Ouvidor(a)-Geral do CAU/BR			

www.caubr.gov.br/ouvidoria | ouvidoriacaubr@caubr.gov.br | +55 61 92951599 2

Alguns **procedimentos de proteção da identidade do/a denunciante** adotados nesse período foram: o **tarjamento** de trechos da denúncia, a produção de **extratos** e, em casos que demandassem um trabalho desproporcional, a **listagem de anexos** para que a área de apuração identificasse, sob termo de sigilo, quais seriam indispensáveis para a apuração dos fatos.

Um mecanismo que não é explicitamente referenciado pela CGU, mas que se mostrou de grande valia para essa finalidade foi a **substituição de partes do texto por colchetes com o nome da variável omitida**. Essa operação permite a manutenção da compreensão do evento e suas circunstâncias sem expor a identidade da pessoa relatante. Campos como o gênero e termos flexionados em correspondência a ele, o cargo/função, circunstâncias tão específicas ou nome de vítimas ou testemunhas que permitissem a correlação ao/à denunciante foram suprimidos.

A seguir, alguns trechos descontextualizados (para fins de sigilo do processo) de denúncias com esse tipo de tratamento:

EXEMPLO 1: Para evidenciar o desrespeito praticado trago como exemplificação deste quadro o fato ocorrido na reunião remota marcada para o dia [data] entre



[hora] que estive presente. Durante a sessão [nome] afirmou categoricamente que preferia a presença de [outra pessoa em meu lugar], apesar de usar de modo vão e contraditório o registro de respeito a mim para afirmar tal condição. Isso denota total desrespeito com a nossa função pública, com a nossa presença e com a minha existência enquanto profissional, [função], cidad[ã/ão] e [gênero].

EXEMPLO 2: Esse tipo de postura aconteceu [em circunstância] com [suposta vítima #1], mas já aconteceu também com [suposta vítima #2], com [suposta vítima #3], com [suposta vítima #4], em diferentes momentos e instâncias

EXEMPLO 3: Na [data], [local], aconteceram duas situações de constrangimento diferentes comigo, mas que envolveram duas pessoas diferentes. Foi tão constrangedor que fui embora chorando.

EXEMPLO 4: Sofri assédios morais aonde eu [atuava conforme relação trabalhista], no CAU/[UF], d[o/a] [denunciado/a] contra mim. (...) E como meu contrato [tem condições específicas], [minha chefia do setor] me informou no dia [data recente], depois que [realizei atividade específica], que não querem renovar meu contrato com a justificativa que [condição contratual].

Por fim, um momento de suma importância para o reposicionamento institucional do CAU no âmbito da administração pública foi a nossa participação, a convite da CGU, no Seminário Nacional de Ouvidoria da RENOUV-CGU em outubro de 2023 em São Paulo. Representados pelo ouvidor do CAU/MG, o arquiteto e urbanista Flávio de Castro, participamos da mesa “Humanização do atendimento em Ouvidoria - Um debate sobre acolhimento, canais de atendimento e boas práticas”, junto à ouvidora-geral do estado de Minas Gerais, Gabriela Siqueira; à Diretora de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias da CGU, Simone Gama; ao ouvidor Município de Mogi das Cruzes/SP, Thiago Batalha; e à ouvidora do município de São Paulo, Maria Lumena. Na ocasião, apresentamos reflexões sobre o espaço arquitetônico da sala de ouvidoria para o acolhimento humanizado de seus usuários, para questionar alguns paradigmas e contribuir com a estruturação de diretrizes compartilhadas para esses ambientes.



humanização do atendimento em Ouvidoria:
acolhimento, canais de atendimento e boas práticas

reflexões sobre o espaço arquitetônico da sala de ouvidoria
para o acolhimento humanizado de seus usuários

Flávio José Rodrigues de Castro
Ouvidoria CAU/MG | RENOUV-CAU
São Paulo | 30.10.2023



Em decorrência dessa contribuição, fomos convidados para a construção de uma **cooperação técnica com a CGU** visando a elaboração de diagnóstico da condição atual, dentro das estruturas organizacionais da SISOUV, dos espaços designados para as ouvidorias públicas. Além da avaliação das estruturas físicas disponíveis, propriamente, o projeto pretende observar o que a arquitetura das ouvidorias pode revelar sobre a concepção, a reputação, a visibilidade e a acessibilidade das ouvidorias no contexto de seus respectivos órgãos. As conclusões finais devem apontar diretrizes mínimas para os espaços físicos das ouvidorias a serem consideradas na política da OGU acerca dessa temática e pontuar questões para um diagnóstico mais amplo por meio de um Censo.

A discussão sobre um eventual Acordo de Cooperação Técnica foi prejudicada pela mudança de gestão do CAU, diante da necessidade de uma reconstituição do relacionamento da RENOUV-CAU com a nova estrutura de governança do CAU. Esse cenário fez com que o projeto permanecesse momentaneamente suspenso até um momento oportuno para a submissão da proposta aos respectivos órgãos deliberativos.

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA – COOPERAÇÃO COM CGU



APRESENTAÇÃO
NO SEMINÁRIO



MAPA MENTAL
PARA A PARCERIA



E-MAIL CGU
SOBRE PARCERIA



MODELO DE ACT
PARA PARCERIA

OKR 2 – Estruturar a Política da Ouvidoria para a Valorização Profissional

Um segundo objetivo estratégico elencado como prioritário na 1ª rodada de planejamento da RENOUV foi a estruturação de uma política da ouvidoria para a valorização profissional. Nesse âmbito, iniciamos a **produção sistemática de relatórios críticos** para subsidiar políticas institucionais, posicionando a RENOUV-CAU como uma instância de governança relevante para o alcance da missão do Conselho de *promover a arquitetura e urbanismo para todos*.

Como desdobramento desse eixo, a partir do ambiente de trocas proporcionado pela atuação em rede, foi adotado **um fluxo de trabalho propositivo de tradução de manifestações em propostas** concretas e viáveis.

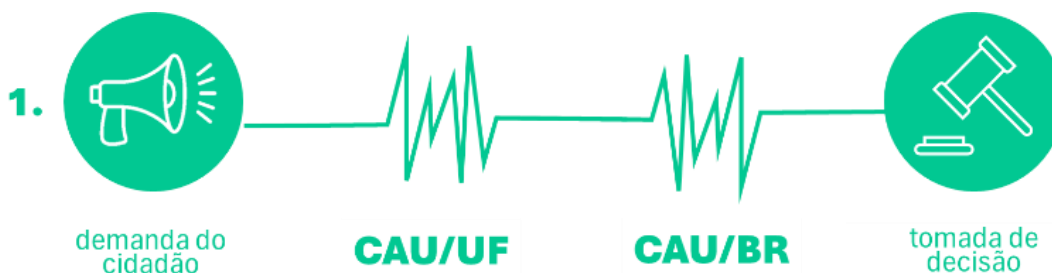
Essa prerrogativa tem previsão na Deliberação Plenária [DPOBR nº 0125-12/2022](#), que regulamenta a Ouvidoria Geral do CAU/BR e estabelece diretrizes para instituição de ouvidorias nos CAU/UF, e dispõe:

1. no seu art. 3º, inciso VI, que é competência das ouvidorias “*identificar os processos institucionais que possam ser melhorados ou corrigidos*”;



2. no seu art. 4º, inciso IV, que é prerrogativa das ouvidorias “*solicitar formalmente a inserção de matérias relacionadas à ouvidoria nas pautas das reuniões dos órgãos e colegiados do CAU, por meio de expedientes*”; e
3. no seu art. 11, inciso VI, que compete aos ouvidores “*alertar e sensibilizar a respectiva Presidência ou Plenário no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público*”,

Assim, a instituição da RENOUV-CAU possibilitou a simplificação do fluxo de avaliação e aprimoramento dos serviços prestados pelo Conselho, encurtando o caminho entre os cidadãos e as instâncias regulamentadoras do Conselho, como ilustrado na imagem a seguir.



Em um **fluxo de atendimento comum [1.]** a demanda do cidadão seria recepcionada no CAU/UF por um atendente, encaminhada à área técnica para análise e instrução, em seguida submetida à Comissão competente para deliberação, possivelmente ao Plenário local para validação, e finalmente encaminhada pela Presidência ao Conselho Federal. Lá, ela seria recepcionada pelo gabinete e mais uma vez analisada e instruída pelo setor técnico, submetida à comissão equivalente e ao Plenário para a tomada de decisão e eventuais ajustes regulatórios, devendo ainda ser colocada em consulta pública para garantir a devida participação social. Em seguida, muitas vezes seriam necessários adaptações de sistema para viabilizar o atendimento da demanda, além de todo um fluxo inverso de comunicação, atualização e treinamento do inteiro conjunto autárquico para a sua plena implementação, possivelmente atingida em um cenário já desatualizado ou intempestivo.



Com a atuação articulada e independente da RENOUV [2.], tem sido possível incorporar alguns **princípios de gestão ágil no rito de aprimoramento de nossa carta de serviços**, aproximando a experiência do usuário ao tomador de decisão.



A troca de experiências entre as **ouvidorias estaduais, que atuam na ponta** e se relacionam diretamente o público-alvo do Conselho, e a **Ouvidoria-Geral do CAU/BR, que tem assento e voz no Plenário** do Conselho Federal¹⁹, tem se mostrado uma importante ferramenta de defesa dos direitos e aprimoramento da experiência dos usuários dos serviços do CAU. Assim, a partir da compilação das manifestações recebidas pelas diversas instâncias da RENOUV-CAU, tem sido possível identificar pontos críticos e propor melhorias nos processos e fluxos do Conselho.

Em vez de simplesmente encaminhar sugestões e considerar o nosso trabalho encerrado, tivemos o cuidado de instruir cada projeto de melhoria com **[1] uma síntese dos problemas identificados, [2] a identificação dos dispositivos regulamentadores que os originaram; e [3] propostas de redação para ajustá-los**. Dessa forma, nas três oportunidades apresentadas, detalhadas nos Memorandos 001 e 002/2024 – RENOUV (abaixo ilustrados) as nossas contribuições foram acatadas sem grandes resistências e aprovadas com efeitos imediatos.

Memo 001/2024 - RENOUV

Brasília, 09 de janeiro de 2024

Ao conselheiro Neilton Dórea
Presidente Temporário do CAU/BR

Assunto: Proposta de anistia da multa eleitoral de profissionais que votaram somente no pleito de 10/10/2023.

Referências: Atendimentos diversos da Rede de Ouvidoria do CAU (RENOUV) e Rede Integrada de Atendimento (RIA).

Senhor Presidente,

1. Com nossos cumprimentos, gostaríamos de sugerir Projeto de Deliberação ao Plenário do CAU/BR com relação à multa eleitoral determinada pelos artigos 91 e 92 da Resolução nº 179, de 22 de agosto de 2019 (Regulamento Eleitoral), a saber (grifo nosso):

Art. 91. O arquiteto e urbanista eleitor que não votar deverá justificar a falta à votação por meio do SICCAU.

Parágrafo único. A justificativa de falta à votação deverá ser feita até o último dia do exercício em que ocorrer a eleição.

Art. 92. Não havendo justificativa no prazo fixado no parágrafo único do art. 91, o arquiteto e urbanista eleitor passa a ser devedor de multa equivalente a 5% (cinco por cento) do valor da anuidade prevista no art. 42 da Lei nº 12.378, de 2010.

§ 1º A base de cálculo do valor da multa será o valor da anuidade vigente no exercício de sua quitação.

§ 2º A multa de que trata o caput será cobrada em documento de cobrança bancária específico e deverá ser recolhida no mesmo prazo de vencimento da primeira parcela da anuidade correspondente ao ano subsequente ao da realização das eleições.

2. Diante do adiamento das Eleições do CAU do dia 10 para os dias 16 e 17 de outubro, havíamos alertado durante a 17ª Reunião Plenária Extraordinária (vide fala da Ouvidora-Geral em <https://bit.ly/renouvplenaria>) sobre a possibilidade de eleitores que tivessem registrado o seu voto com sucesso, na primeira data, não se atentarem à remarcação do pleito.

Memo 002/2024 - RENOUV

Brasília, 05 de fevereiro de 2024.

A conselheira

PATRICIA FIGUEIREDO SARQUIS HERDEN
Presidente do CAU/BR

Protocolo: SEI 00146.000117/2024-14

Assunto: Proposta de alterações na Resolução CAU/BR nº 193/2020 com relação a concessão de descontos por licença maternidade/paternidade e por moléstia.

Referência: Atendimentos diversos da Rede Nacional de Ouvidoria do CAU – RENOUV/CAU e da Rede Integrada de Atendimento – RIA/CAU

SENHORA PRESIDENTE,

1. Com nossos cumprimentos, preliminarmente, reportamo-nos à Deliberação Plenária DPOBR nº 0125-12/2022, que regulamenta a Ouvidoria Geral do CAU/BR e estabelece diretrizes para instituição de ouvidorias nos CAU/UF, em especial:

- a) no seu **art. 3º, inciso VI**, que estabelece como competência das ouvidorias “identificar os processos institucionais que possam ser melhorados ou corrigidos”;
- b) no seu **art. 4º, inciso IV**, que define como prerrogativa das ouvidorias “solicitar formalmente a inserção de matérias relacionadas à ouvidoria nas pautas das reuniões dos órgãos e colegiados do CAU, por meio de expedientes”; e
- c) no seu **art. 11, inciso VI**, que elenca entre as competências dos ouvidores “alertar e sensibilizar a respectiva Presidência ou Plenário no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público”.

Acreditamos que esse **trabalho coletivo reforça, material e simbolicamente, a visão pretendida por todas/os de um Conselho de Arquitetura e Urbanismo ativo e participativo, que, por meio de mecanismos institucionalizados e de forma sistemática, é capaz de ouvir a categoria de arquitetas/os e urbanistas e se mover no sentido de aprimorar continuamente os serviços que presta.** Esse impacto pode ser ilustrado a partir de 3 exemplos práticos aprovados e implementados no início de 2024, que apresentaremos a seguir.

¹⁹ Conforme **Regimento Geral do CAU/BR** (grifo nosso): Art. 57. **Farão uso da palavra no Plenário: I – conselheiros, em ordem de inscrição; II – representantes do Colegiado das Entidades Nacionais de Arquitetos e Urbanistas do CAU/BR e da Ouvidoria-Geral, em ordem de inscrição;**



1. CONCESSÃO DE ANISTIA ELEITORAL

Nos 10 primeiros dias de 2024, a RENOUV-CAU identificou reclamações recorrentes e compilou diversas **manifestações relacionadas à aplicação de multa de 5% no valor da anuidade de arquitetos e urbanistas que haviam votado somente no pleito eleitoral de 10 de outubro de 2023.**

Por um problema técnico no sistema eleitoral adotado pelo Conselho (gentilmente cedido pelo TRE/TO), os votos computados nessa data haviam sido anulados e um novo pleito convocado para os dias 16 e 17 de outubro.

Não obstante, mais de 2.800 profissionais registraram seus votos na primeira data e não se atentaram à remarcação do pleito, tendo recebido em janeiro de 2024 a cobrança de multa por inadimplência eleitoral gerada por uma regra automática do sistema de cálculo da anuidade.

A **RENOUV-CAU apresentou à Presidência e ao Plenário do CAU/BR um projeto de Resolução concedendo anistia** aos profissionais que se enquadravam nessa condição, que foi aprovada por unanimidade em 18 de janeiro de 2024 e imediatamente implementada.

A rápida tomada de decisão além de garantir os direitos dos arquitetos e urbanistas equivocadamente lesados, minimizou o impacto administrativo do processo de ressarcimento àqueles que já tivessem quitado a multa indevida.

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA



PROPOSTA DA RENOUV-CAU



DECISÃO DO CAU



2. AJUSTE NA ISENÇÃO DA ANUIDADE PARA PESSOAS COM DOENÇAS GRAVES

A Resolução CAU/BR nº 193/2020 previa desde a sua concepção a isenção da anuidade para profissionais com doenças graves como uma política compensatória de inclusão de pessoas com transtornos que dificultam a vida laboral e implicam em dispêndios financeiros altos em tratamentos médicos.

Em novembro de 2023, no entanto, **uma alteração aprovada pelo Plenário do CAU/BR** substituiu a expressão ‘portadores de doenças graves’ por ‘portadores de moléstia que impossibilite o exercício profissional’, **causando impasses operacionais e um distanciamento dos objetivos da redação original**. Alguns dos problemas identificados foram:

1. Pessoas com impossibilidade de exercer a profissão têm o seu direito à suspensão temporária ou permanente do registro profissional já garantido por outros dispositivos;
2. A impossibilidade de se comprovar a inaptidão para o exercício laboral, considerando que os laudos médicos apenas atestam doenças e não se adentram em seus rebatimentos na vida profissional do/a paciente.
3. A omissão da nova norma sobre como proceder com isenções deferidas anteriormente por período indeterminado em razão de doenças incuráveis.

Diante desse diagnóstico, a RENOUV-CAU apresentou à Presidência e à CPFI (Comissão de Planejamento e Finanças) uma **proposta de retorno à redação original, vinculando a concessão do direito às regras vigentes de isenção tributária**. A comissão concordou com a sugestão e a matéria foi votada em regime de urgência pelo Plenário do CAU/BR, tendo sido **aprovada por unanimidade em 22 de março de 2024**.

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA



PROPOSTA DA
RENOUV-CAU



DECISÃO
DA CPFI



DECISÃO
DO CAU



ANEXO
(RESOLUÇÃO)



3. AMPLIAÇÃO DO DESCONTO PARENTALIDADE

Ao final de 2021 foi aprovado um **desconto de 50% na anuidade** do exercício subsequente para arquitetas/os e urbanistas que estejam usufruindo ou tenham usufruído de **licença-maternidade ou paternidade**, incluindo casos de parto a termo, antecipado e/ou com bebê natimorto, adoção de menor de idade ou guarda judicial para fins de adoção. Com efeitos para quem teve filha/o durante o ano de 2023, o desconto começou a ser solicitado no início de 2024, por ter caráter retroativo.

A partir de sua aplicação, a RENOUV-CAU identificou nas manifestações por ela recepcionadas a **necessidade de melhorias**, como:

1. Se o desconto tinha como objetivo compensar os ônus ao exercício profissional e o aumento de despesas familiares nesse período, seria mais coerente que ele incidisse no período da ocorrência efetiva de seu fato gerador, e não a *posteriori*, quando a/o profissional já estivesse de volta à sua rotina de trabalho;
2. Não havia sido definido o prazo limite para a solicitação do desconto, gerando interpretações imprecisas por parte dos CAU/UF, mas, sobretudo, criando um ambiente de desinformação para alguns profissionais que, eventualmente, acabaram perdendo esse benefício por discutível intempestividade.
3. Ao determinar a obrigatoriedade de pagamento à vista para se gozar do direito ao desconto, a norma criou uma contradição: ao buscar compensar dificuldades financeiras de genitores no início da primeira infância, ela condicionou esse desconto a um pagamento imediato, provavelmente inviável em razão dessas mesmas dificuldades financeiras.

Diante desse cenário, a RENOUV-CAU levou a matéria à Presidência e à CPFI, que colocou em consulta pública uma **proposta de alteração da Resolução para corrigir os pontos levantados**. A matéria foi aprovada por unanimidade em 27 de junho de 2024 pelo Plenário do CAU/BR, ampliando o desconto para 90% para que ele se aproximasse a uma isenção e viabilizando o seu pagamento imediato. Além disso, os prazos de solicitação foram definidos e as condições temporais para a concessão do desconto flexibilizadas.

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA



PROPOSTA DA
RENOUV-CAU



DECISÃO
DA CPFI



DECISÃO
DO CAU



ANEXO
(RESOLUÇÃO)
EM FASE DE PUBLICAÇÃO



OKR 3 – Induzir uma Política de Integridade no CAU

Além das ações já descritas tanto na esfera da Ouvidoria-Geral quanto no âmbito da RENOUV-CAU e suas contribuições diretas e indiretas para a governança do Conselho, um dos projetos prioritizados no planejamento estratégico da rede foi o de induzir uma política de integridade no CAU.

No fluxo de tratamento de denúncias, percebemos uma importante **lacuna de instâncias ou mecanismos de correção** para o pleno atendimento à atividade disciplinar interna de um órgão público, bem como a **ausência de regulamentação dos limites da autonomia administrativa dos CAU/UFs** e da competência de intervenção do CAU/BR, nos termos do inciso IV do artigo 28 da [Lei nº 12.378/2010](#). Em todas essas omissões, abre-se brecha para interpretações discricionárias, difusas e conflitantes, ou até mesmo irregulares.

A partir do recebimento, pela Ouvidoria-Geral, de denúncias de retaliação a denunciante de CAU/UFs, encaminhamos em setembro de 2023 questionamento formal à CGU sobre a aplicação ou não aos Conselhos Profissionais do inciso III do Art. 10 do [Decreto 10.153/2019](#), que determina que compete à CGU receber e apurar denúncias dessa natureza no âmbito dos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Em resposta, recebemos o esclarecimento de que *“não se impõe à Controladoria-Geral da União o dever de receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante (...) oriundas dos conselhos de fiscalização das profissões regulamentadas”*. Na mesma **Nota Técnica**, a CGU apresenta uma sugestão de aplicação do poder de supervisão do CAU/BR sobre os CAU/UFs para a estruturação de um fluxo de correção, abaixo transcrita (grifo nosso):

“4.11 Assim, considerando as competências do CAU/BR, em linha gerais, de supervisão dos CAUs, contidas no art. 28 da Lei nº 12.378/2010, em especial nos incisos II, III e IV, de forma análoga à CGU, poderia o CAU/BR exercer a função de órgão central da rede de ouvidorias do CAU e, dessa forma, regulamentar a atuação da Ouvidoria-Geral e das Ouvidorias dos CAUs. Destaca-se, acerca desse ponto, que não foi avaliada nesta análise técnica a necessidade de proceder a eventuais ajustes regimentais ou mesmo estruturais dos entes envolvidos.

4.12. Caso aceita a sugestão proposta no parágrafo anterior, é oportuno, entretanto, destacar que a Controladoria-Geral da União conta em sua estrutura administrativa com a Corregedoria-Geral da União - CRG, órgão singular específico, que exerce as competências de órgão central do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal – Siscor.

4.13. Segundo o inciso XV do Decreto nº 11.330/2023, compete à CRG apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante por agentes públicos dos órgãos e das entidades do Poder Executivo Federal e instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações. Ou seja, embora a OGU seja responsável pelo recebimento e tratamento da manifestação de ouvidoria, compete à CRG a apuração, stricto sensu, das práticas de retaliação contra denunciante.



4.14. *Releva ressaltar, por fim, que a aplicação de eventuais sanções administrativas ou disciplinares são, conforme usualmente estabelecido, da competência privativa do dirigente máximo do órgão ou entidade ao qual o servidor se vincula. Portanto, embora o tratamento da manifestação e a apuração dos fatos sejam realizados por unidades específicas, centralizadas na CAU/BR, quando os fatos apurados tiverem ocorrido no âmbito de atuação das CAUs, eventuais sanções deverão ser aplicadas pelo dirigente máximo local.”*

Diante desses pontos, **a RENOUV buscou impulsionar uma discussão articulada para a criação de uma estrutura de correição no CAU**, para definir, detalhar e diferenciar a aplicação de instrumentos como a investigação preliminar, a inspeção, a sindicância, o processo administrativo geral e o processo administrativo disciplinar. Uma das ideias aventadas foi a de ouvir as áreas técnicas e levar à COA a sugestão de criação de uma Comissão Temporária para formatar uma proposta, com a participação de membros externos especialistas.

Essa iniciativa foi prejudicada pela transição de gestão, que possuía outras pautas prioritárias na agenda de início de mandato, mas espera-se que os trabalhos sejam retomados a partir da janela de confiança atrelada à renovação da titularidade da Ouvidoria-Geral.

A **ausência de um Código de Conduta específico para Conselheiros e membros de colegiados** do CAU também foi uma deficiência identificada pela RENOUV-CAU em diversas ocasiões, assim como os **riscos da publicização e politização de denúncias, em especiais as anônimas**.

Um [memorando lido durante a 135ª Plenária Ordinária](#) pela Ouvidora-Geral destacou alguns pontos relacionados a ambos os temas, reforçando a urgência da aprovação e implementação de mecanismos de controle e integridade e citando o seguinte trecho do artigo [“Os programas de integridade no combate à corrupção e sua relevância no âmbito dos Conselhos de Fiscalização Profissional”](#), de Teixeira e Rodrigues, 2021:

*“A figura da integridade do mesmo modo se faz relevante para averiguar se os conselhos vêm cumprindo com a ética e a transparência no exercício do seu poder de polícia, ao fiscalizar e punir os profissionais de sua classe. Tendo como uma das suas principais atividades a fiscalização, os conselhos também são responsáveis pela aplicação de penalidades éticas àqueles profissionais que estejam descumprindo as normas relativas ao exercício profissional de sua categoria. Assim, **nada mais coerente que esse poder seja exercido sem a prática de abusos, de maneira totalmente imparcial e equitativa, afinal o maior exemplo de integridade para os inscritos deve ser o seu próprio conselho.***

*Uma vez que essas entidades possuem autonomia para organizar sua estrutura interna, igualmente importante é a aplicação de uma **cultura de integridade para se investigar se os recursos públicos sob sua responsabilidade estão sendo administrados corretamente**, seja na contratação de pessoal – que deverá ser por concurso público, ressalvados os casos dos cargos em comissão -, nas compras efetuadas – que deverão seguir os ditames da Lei de Licitações -, ou mesmo na administração das diárias e jetons pagos aos seus funcionários e*



conselheiros em viagens realizadas no exercício da função pública.” (pgs. 8-9, grifo nosso).

Não obstante, é importante que o poder-dever da administração pública de controlar a legalidade e moralidade dos seus atos seja exercido, no caso de denúncias anônimas, "com prudência e discrição"²⁰, não permitindo que as devidas averiguações configurem por si só persecução punitiva, por não permitirem a utilização dos institutos da ampla defesa e do contraditório.

Conquanto não se duvide que o administrador pode e deve apurar as denúncias recebidas, o recebimento das representações denunciatórias cumpridoras dos requisitos tem o escopo de preservar a dignidade das pessoas, da estrutura dos cargos públicos e constitui direito subjetivo dos particulares contra denúncias vazias, perseguições políticas, agressões à honra por desafetos ou de má-fé. Tudo de modo a evitar que, sob o manto do anonimato, irresponsáveis venham a vilipendiar a imagem de cidadãos e a própria Administração. (Fonte: BELTRÃO, Irapuã As denúncias anônimas na interpretação do STF. Revista de Doutrina da 4ª Região, Porto Alegre, n. 14, setembro 2006.)

Em alguns momentos de pressões políticas diversas, a RENOUV-CAU prestou apoio a seus membros para uma atuação em plena observância ao disposto no inciso XIX do art. 3º do [Regulamento da Ouvidoria](#), nos **orientando pelo dever da imparcialidade na defesa do interesse público**, impedindo discriminações e privilégios indevidamente dispensados a interesses particulares. Assim, percebemos que é inerente à nossa atuação lidar com o descontentamento de uma das partes com a instauração e/ou o desfecho de um processo de apuração de conduta.

Para esclarecer a quem cabe as prerrogativas de acompanhamento da tramitação de processos apuratórios sigilosos, solicitamos à Presidência do CAU/BR o envio aos CAU/UFs de um novo [Memorando \(006-2023 de 2.6.23\)](#), apontando também quais são os principais mecanismos de controle da atuação da própria ouvidoria nesse fluxo. O documento foi encaminhado aos CAU/UFs pelo Ofício Circular nº 050-2023 - CAU/BR, de junho de 2023.

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA – RETALIAÇÃO E CORREIÇÃO



QUESTIONAMENTO
SOBRE RETALIAÇÃO



NOTA TÉCNICA DA CGU
SOBRE RETALIAÇÃO



MEMO SOBRE
DENÚNCIAS ANÔNIMAS



MEMO SOBRE SIGILO
DE APURAÇÕES

²⁰ BRASIL, Supremo Tribunal Federal. HC no 100042 MC/RO. Relator: Ministro Celso de Mello, publicado em 8/10/2009



Um **ponto chave para uma Política de Integridade no CAU é a estruturação de um Código de Conduta – ou um conjunto deles – que alcance todo o conjunto autárquico.**

Atualmente, poucos CAU/UF possuem regramentos que regem a conduta de seus **empregados** (como o próprio CAU/BR), raramente acompanhadas de procedimentos e instâncias formais e instrumentalizadas para a apuração de desvios. Em março de 2023 o [CAU/BR enviou aos CAU/UFs o seu pacote de políticas](#) (Código de Conduta, Disciplina e Ética do CAU/BR; Política de Não Retaliação ao Denunciante; e Regimento Interno da Comissão de Ética e Integridade do CAU/BR), recomendando que eles fossem adotados como referencial para a construção de um programa local. Em junho de 2024 a Ouvidoria-Geral encaminhou à COA ([NUP 00146.000739/2024-42](#)) uma sugestão recepcionada por um colega do corpo funcional de que as Políticas do CAU/BR tivessem abrangência nacional. O documento completo está referenciado na tabela a seguir.

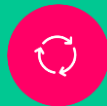
DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA – CONDUTA DE EMPREGADOS



CÓDIGO DE
CONDUTA



POLÍTICA DE NÃO
RETALIAÇÃO



REGIMENTO
DA CEI



OFÍCIO CIRCULAR
DO CAU/BR



SUGESTÃO
À COA

Em paralelo, tem-se discutido uma Instrução Normativa que especifica as obrigações de **conselheiros** no exercício do mandato e estabelece um regime diferenciado de tramitação em eventuais quebras de decoro ou comportamentos impróprios. Esse processo tem sido permeado de percalços e contradições.

Para o tratamento de denúncias contra conselheiros, na ausência de um código próprio, a RENOUV-CAU vinha adotando, entre outros, os entendimentos elencados na [DELIBERAÇÃO Nº 013/2023 – CED-CAU/BR](#), que diferencia a conduta profissional daquela no exercício do mandato; referencia o [Guia do Conselheiro do CAU](#) como instrumento que interpreta o Código de Ética dos Arquitetos e Urbanistas à luz do papel de representação política no Conselho; e esclarece os casos de impedimento ou suspeição cabíveis entre membros do Plenário.

Em paralelo, recomendamos reiteradamente a tomada de providências em regime prioritário pelas comissões competentes para a aprovação do código de conduta dos conselheiros federais e estaduais e respectivos mecanismos de controle e integridade, para que as competências e os fluxos de apuração de denúncias ficassem claros e distintos do rito de fiscalização.

Finalmente, o Plenário do CAU/BR aprovou em novembro de 2023 a [Instrução Normativa nº 4](#), que institui o Código de Conduta e Decoro de Conselheiro e Membros dos



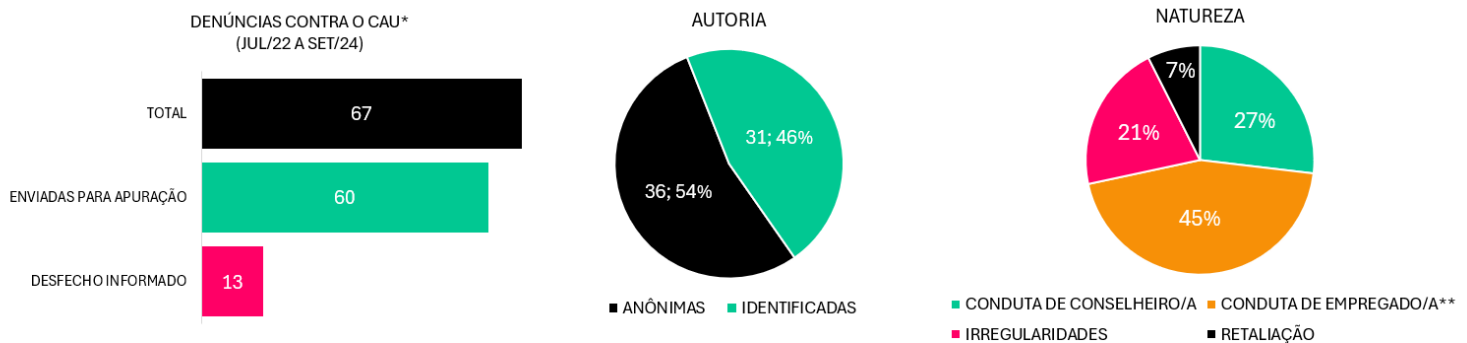
Colegiados do CAU, e dá outras providências. Infelizmente, cinco meses após esse marco, mesmo alertado sobre os riscos em se regredir em uma política de integridade já implementada – que poderia ser corrigida sem perda de objeto, o atual plenário optou por suspender por 180 (cento e oitenta) dias o documento e a sua aplicação, submetendo-o aos CAU/UFs para contribuição.

Espera-se que o documento seja prontamente restabelecido e continuamente aprimorado, para que as comunicações de irregularidades recepcionadas pela RENOUV-CAU tenham o seu devido tratamento e desfecho.

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA – CONDUTA DE CONSELHEIROS

DELIBERAÇÃO CED	MANUAL DO CONSELHEIRO	APROVAÇÃO DO CÓDIGO	CÓDIGO DE CONDUTA	SUSPENSÃO DO CÓDIGO

DENÚNCIAS CONTRA O CAU RECEPCIONADAS PELA RENOUV



*DADOS DA OUVIDORIA DO CAU/PR NÃO CONTABILIZADOS, EM FASE DE COMPILAÇÃO

** 17 CONTRA EMPREGADOS DE LIVRE PROVIMENTO E 13 DO QUADRO DE CONCURSADOS, COM REPETIÇÃO DE ALGUMAS PESSOAS RELATADAS



OKR 4 – Conceber o papel da ouvidoria no controle social

No âmbito desse objetivo estratégico, o principal intuito da RENOUV-CAU era o de dar atendimento ao [artigo 18 da Lei nº 13.460/2017](#), que determina que a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Assim, iniciamos alguns estudos sobre a Plataforma Virtual da CGU com essa finalidade, identificando de imediato uma redundância nominal a ser resolvida (**Conselho de Usuários do Conselho de Arquitetura e Urbanismo**). No entanto, ao verificar que a matéria estava em processo de revisão pela própria RENOUV-CAU, entendemos que seria pertinente aguardar um posicionamento técnico da CGU para dar continuidade ao projeto.

Não obstante, um resultado alcançado a partir de proposta da RENOUV-CAU foi o **aprimoramento do instrumento de consulta pública adotado pelo CAU**. A [Resolução CAU/BR nº 219/2022](#) regulamenta os procedimentos para aprovação dos atos administrativos de competência do CAU, determinando que deverão ser objeto de consulta pública assuntos relacionados aos regimentos, à eleição, ao ensino e formação, ao exercício profissional e à ética e disciplina.

A ferramenta *Typeform* passou a ser utilizada para essa finalidade, mas verificou-se que ela não possuía ferramentas de controle de acesso ou garantias de proteção de dados, além de apresentar baixos índices de participação.

Assim, propusemos à COA e viabilizamos a adesão do CAU à Plataforma Participa + Brasil, portal gerido e disponibilizado de forma gratuita pelo Governo Federal, com acesso também por meio do e-GOV. Desde então oito normativos foram submetidos pelo Núcleo de Transparência para contribuições na plataforma, trazendo como resultados:

- 94 contribuições para os projetos de normativos colocados em consulta;
- Maior visibilidade e transparência no processo legislativo do Conselho;
- Ampliação do público alcançado, considerando que as consultas são divulgadas junto a outras abertas por órgãos diversos da administração pública;
- Fortalecimento de seu posicionamento institucional enquanto autarquia pública;

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA – CONSULTA PÚBLICA



PROPOSTA DA
RENOUV-CAU



DECISÃO
DA COA



OFÍCIO DA
RENOUV



LINK PARA
PORTAL



gov.br Presidência da República Acessibilidade **Entrar**

Participa + Brasil O que você procura?

O QUE É CONSULTA PÚBLICA **SAIBA COMO PARTICIPAR**

Filtrar consultas

Digite a busca Conselho de Arquitetura e Urbanismo Seleção o Setor Status

8 resultados

<p>CONSULTA PÚBLICA CAU/BR Nº 50 - Melhorias no Regulamento Eleitoral do CAU</p> <p>ÁREA: ECONOMIA, ORÇAMENTO E GESTÃO PÚBLIC...</p> <p>INÍCIO: 22/04/2024 FIM: 22/09/2024 ATIVA</p>	<p>CONSULTA PÚBLICA CAU/BR Nº 49 - Mudanças na norma do CAU sobre a emissão de certidões</p> <p>ÁREA: ECONOMIA, ORÇAMENTO E GESTÃO PÚBLIC...</p> <p>INÍCIO: 20/03/2024 FIM: 06/05/2024 ENCERRADA</p>	<p>CONSULTA PÚBLICA Nº 48 - Confeção, expedição e recolhimento de carteiras de identificação profissio...</p> <p>ÁREA: TRABALHO, EMPREENDEDORISMO E PREVID...</p> <p>INÍCIO: 07/03/2024 FIM: 05/04/2024 ENCERRADA</p>
<p>CONSULTA PÚBLICA Nº 47 - Emissão de certidões pelo conjunto autárquico do Conselho de Arquitetura e ...</p> <p>ÁREA: TRABALHO, EMPREENDEDORISMO E PREVID...</p> <p>INÍCIO: 22/11/2023 FIM: 22/12/2023 ENCERRADA</p>	<p>Consulta Pública CAU/BR nº 46 - Aprimoramento do CEAU no CAU/BR e nos CAU/UF</p> <p>ÁREA: TRABALHO, EMPREENDEDORISMO E PREVID...</p> <p>INÍCIO: 23/10/2023 FIM: 22/11/2023 ENCERRADA</p>	<p>Consulta Pública CAU/BR nº 45 - Regime jurídico das parcerias entre o CAU/BR e outras organizações</p> <p>ÁREA: TRABALHO, EMPREENDEDORISMO E PREVID...</p> <p>INÍCIO: 25/09/2023 FIM: 15/10/2023 ENCERRADA</p>
<p>Consulta Pública CAU/BR nº 44 - Cria a Certidão de Aceso Técnico-Operacional (CAT-O)</p> <p>ÁREA: TRABALHO, EMPREENDEDORISMO E PREVID...</p> <p>INÍCIO: 18/08/2023 FIM: 31/08/2023 ENCERRADA</p>	<p>CONSULTA PÚBLICA CAU/BR Nº 43</p> <p>ÁREA: GOVERNANÇA, INTEGRIDADE E ÉTICA PÚBLIC...</p> <p>INÍCIO: 28/04/2023 FIM: 03/05/2023 ENCERRADA</p>	

(consultas do CAU até 25.09.24)

gov.br Presidência da República Acessibilidade **Entrar**

Participa + Brasil O que você procura?

<p>ANVISA</p> <p>Consulta Pública nº 1270 de 02/08/2024 - Atualização de Monografias da Farmacopeia Brasileira</p> <p>ÁREA: SAÚDE</p> <p>INÍCIO: 12/08/2024 FIM: 23/09/2024 ATIVA</p>	<p>SBIO</p> <p>Consulta pública sobre o Plano Nacional de Recuperação da Vegetação Nativa -- Planaveg 2025-2028</p> <p>ÁREA: MEIO AMBIENTE, CLIMA E SUSTENTABIL...</p> <p>INÍCIO: 11/09/2024 FIM: 23/09/2024 ATIVA</p>	<p>ANS</p> <p>Consulta Pública - CP nº 135, que tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de...</p> <p>ÁREA: SAÚDE</p> <p>INÍCIO: 05/09/2024 FIM: 24/09/2024 ATIVA</p>
<p>SPL/ANAC</p> <p>Consulta Setorial nº 04/SPL/2024 - Proposta de Edição da Instrução Suplementar nº 61-001, revisão H...</p> <p>ÁREA: TRANSPORTES AÉREOS, AGUAVIÁRIOS, TE...</p> <p>INÍCIO: 08/08/2024 FIM: 23/09/2024 ATIVA</p>	<p>CNAS</p> <p>Consulta Pública para a atualização da Resolução CNAS n.º 27/2011</p> <p>ÁREA: PARTICIPAÇÃO SOCIAL</p> <p>INÍCIO: 24/07/2024 FIM: 23/09/2024 ATIVA</p>	<p>CONSULTA PÚBLICA CAU/BR Nº 50 - Melhorias no Regulamento Eleitoral do CAU</p> <p>ÁREA: ECONOMIA, ORÇAMENTO E GESTÃO PÚBLIC...</p> <p>INÍCIO: 22/04/2024 FIM: 22/09/2024 ATIVA</p>
<p>UFF</p> <p>Diagnóstico de necessidades para subsídio à instituição de Política Nacional de Permanência Materna</p> <p>ÁREA: EDUCAÇÃO E PESQUISA</p> <p>INÍCIO: 22/08/2024 FIM: 23/09/2024 ATIVA</p>	<p>MD</p> <p>Aprova a tramitação de requerimentos, em formato digital, no Sistema Eletrônico de Informações do Tr...</p> <p>ÁREA: TRANSPORTES AÉREOS, AGUAVIÁRIOS, TE...</p> <p>INÍCIO: 09/08/2024 FIM: 23/09/2024 ATIVA</p>	<p>CGSAU</p> <p>Estratégia de Prevenção da Obesidade para brasileiras e brasileiros 2024 – 2034</p> <p>ÁREA: DESENVOLVIMENTO SOCIAL</p> <p>INÍCIO: 09/08/2024 FIM: 20/09/2024 ATIVA</p>
<p>SRPC</p> <p>Proposta de Resolução do CNPC, que dispõe sobre o plano de gestão administrativa - PGA.</p> <p>ÁREA: TRABALHO, EMPREENDEDORISMO E PREVID...</p> <p>INÍCIO: 07/08/2024 FIM: 20/09/2024 ATIVA</p>	<p>OUV</p> <p>Código de Ética do MDS</p> <p>ÁREA: GOVERNANÇA, INTEGRIDADE E ÉTICA PÚBLIC...</p> <p>INÍCIO: 12/08/2024 FIM: 20/09/2024 ATIVA</p>	<p>ANA</p> <p>Receber contribuições sobre a proposta de temas que comporão a Agenda Regulatória da ANA para os ano...</p> <p>ÁREA: HABITAÇÃO E SANEAMENTO</p> <p>INÍCIO: 05/08/2024 FIM: 13/09/2024 ATIVA</p>

(consultas abertas em 25.09.24)



5. Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

Um ponto de alta criticidade resolvido em caráter de urgência no início do mandato foi o **vencimento do passivo de pedidos de acesso a informações**, que totalizavam 512 dias de atraso em relação aos prazos da Lei de Acesso à Informação (LAI). Desde então, todas as novas solicitações recepcionadas foram atendidas tempestivamente e em somente 4 delas fizemos uso da prerrogativa legal de prorrogação da data limite para resposta. Somente um pedido foi negado, conforme justificativas apresentadas na DELIBERAÇÃO Nº 045/2023 – CED – CAU/BR, acompanhadas pela Presidência, autoridade responsável pela classificação das informações.

Outras ações realizadas no âmbito da LAI foram:

- a. **Apoio à elaboração e aprovação da Resolução nº 228/2022**, que regulamenta o acesso a informações no CAU.
- b. Tratativas junto à CGU para a **adaptação do módulo de e-SIC do Fala.BR** aos Conselhos Profissionais;
- c. **Adesão ao módulo de e-SIC do Fala.BR** em janeiro de 2024 e, junto ao Gabinete da Presidência e ao Centro de Serviços Compartilhados, **apoio para a adesão dos demais CAU/UF** (Processo SEI NUP 00146.000808/2023-37);
- d. Formatação de **formulário físico** para solicitações presenciais nos termos da LAI;
- e. Elaboração de proposta de **modelo de Termo de Classificação de Informação (TCI)**, aprovado pela COA por meio de sua Deliberação nº 54/2023 (Processo SEI NUP 00146.000870/2023-29);
- f. **Ratificação do TCI n. 231212001** (Processo SEI NUP 00146.000636/2023-00);
- g. **Publicação do Rol de Informações Classificadas em 2023** no [Portal da Transparência](#);
- h. Solicitação de pareceres às áreas técnicas e órgãos externos e **estudos sobre o grau de sigilo de documentos** para a elaboração de relatórios anuais sobre o cumprimento da LAI (Processo SEI NUP 00146.000278/2024-16);
- i. Início das **tratativas junto à CGU para adesão do CAU/BR ao e-PAD**, visando a instrução e tratamento de processos e documentos sigilosos, atualmente tramitados pelo SEI de maneira improvisada e incompatível com os objetivos desse sistema;
- j. Questionamento à CGU sobre a possibilidade de adesão do CAU/BR ao **Portal de Dados Abertos do Governo Federal**, para o atendimento ao Acórdão nº1648/2024 – TCU – Plenário.

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA – LAI

EVIDÊNCIAS	RELATÓRIO SIC 2021	RELATÓRIO SIC 2022	RELATÓRIO SIC 2023



Recomendações

A partir das experiências descritas neste relatório, gostaríamos de apresentar algumas contribuições para a continuidade e o aprimoramento dos trabalhos desenvolvidos ao longo desta gestão. Recomendamos que pontos elencados a seguir sejam tratados como prioritários para uma efetiva contribuição da Ouvidoria-Geral e da RENOUV-CAU no alcance dos objetivos estratégicos do Conselho.

1. Administrativas

- a. **Recomposição da lotação de Analista Técnica na equipe**, preferencialmente com formação na área de psicologia ou saúde e especialização em mediação de conflitos, para apoio técnico às atividades do setor, em especial no âmbito da ouvidoria interna e da resolução pacífica de controvérsias, nos termos do artigo 52 da [Portaria Normativa nº 116/2024 da CGU](#);
- b. Providências para a **alteração de titularidade do número de telefone institucional** atualmente adotado pela Ouvidoria-Geral e herdado do Ouvidor anterior, visando a continuidade do canal de contato;

2. Ouvidoria Interna

- c. Providências para a elaboração de **novo contrato para a supervisão do Canal de Escuta e apoio à Comissão de Ética e Integridade** (e eventualmente a Comissão de Decoro e Conduta dos conselheiros ou instância análoga), considerando o fim da vigência do atual vínculo com a empresa Veredas – estratégias em Direitos Humanos em 27 de novembro de 2024. Recomenda-se, diante da experiência relatada neste relatório, que o serviço seja repactuado com a mesma empresa (diante da qualidade do apoio prestado e para a continuidade dos trabalhos) e reconceituado em forma de prestação contínua – e não mais pontual – para que o CAU/BR tenha sempre apoio qualificado e imparcial para a tomada de medidas alternativas de resolução de conflito e para a implementação de sua Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação;
- d. Providências junto às áreas competentes para a **obtenção do selo ISO 37002**, que certifica instituições que estabelecem, implementam e mantêm de um sistema de gestão de denúncias eficaz, com base nos princípios de confiança, imparcialidade e proteção;
- e. **Atualização das portarias de integridade** que regem a atuação da Comissão de Ética e Integridade para a garantia da centralização dos relatos na ouvidoria e o atendimento às propostas de melhorias identificadas pela consultoria externa contratada (processo SEI NUP 00146.00100047/2022-31);
- f. **Aprimorar fluxo de devolutiva** ao/à denunciante, garantindo que a área de apuração (auditoria, CEI, comissões de sindicância, entre outros, conforme a natureza da denúncia) informe a Ouvidoria-Geral sobre o desfecho do



- procedimento instaurado, nos termos do artigo 13 da Portaria Normativa nº 117/2023 e do item 48 da Portaria Normativa nº 134/2023, entre outros;
- g. **Apoiar a elaboração de cartilha do CAU sobre assédio e discriminação**, junto às áreas competentes e de forma transversal e participativa, com base, entre outros, nas contribuições coletadas na pesquisa interna realizada entre 13 e 22 de setembro de 2023 (resultados compilados salvos no arquivo da Ouvidoria-Geral);
 - h. Até 31 de outubro **elaborar o Plano Gestão Anual da Ouvidoria (PGAO) para 2025**, em atendimento aos artigos 46 e 48 da [Portaria Normativa nº 123, de 1º de setembro de 2023](#);
 - i. Após o restabelecimento do código de conduta dos conselheiros e membros de colegiados do CAU, **inclusão dos conselheiros na plataforma SafeSpace e promoção de onboarding** específico para esse público-alvo, com capacitação e letramento sobre assédio, discriminação, vieses inconscientes e comunicação não violenta, entre outros;
 - j. Reforçar junto à atual gestão os seguintes **pontos críticos para mitigar os riscos psicossociais identificados** nos relatos recepcionados no Canal de Escuta:
 - i. A implementação em caráter de urgência, com apoio técnico e especializado, de um **projeto de gestão de pessoas abrangente e detalhado**, com mecanismos de mapeamento e gestão por competências, educação continuada e treinamento, entre outros;
 - ii. A necessidade de instituição de uma **Política de Capacitação de Lideranças** para a gestão de desempenho, técnicas de engajamento da equipe, comunicação não violenta, inclusão de pessoas com deficiência, LGBTQIA+, letramento de gênero e raça, entre outros;
 - iii. O atendimento às **recomendações apresentadas no relatório da pesquisa ‘Saúde Mental no Trabalho’**, realizada pela consultoria Trabalho no Divã;
 - iv. A relevância de um **apoio técnico especializado perene para as atividades da Comissão de Ética e Integridade** e de regras claras para a composição da comissão para a garantia de que não haja conflito de interesses entre os seus membros;
 - v. Promoção de um **programa de fortalecimento de relações interpessoais e pertencimento**, com sensibilização coletiva sobre temas relevantes e atividades de engajamento da equipe.

3. Ouvidoria Externa

- k. **Atualizar a Portaria Normativa nº 117** a partir das contribuições da CGU e da atualização de sua própria Portaria Normativa sobre o tratamento de manifestações (Portaria Normativa nº 116/2024);
- l. Acompanhar junto à Coordenadoria do Sistema de Gestão Integrada a implementação do Ticket nº [#0054865](#) para a **integração do Fala.BR com o SEI** e apoiar as articulações necessárias junto à CGU;



- m. Dar **continuidade ao mapeamento de fluxos** de tratamento de manifestações para a consolidação do Manual de Ouvidoria do CAU;
- n. Estudar **mecanismos para acolhimento por pares**, em especial em casos de assédio e discriminação;
- o. **Monitorar e aprimorar o nível de maturidade da Ouvidoria-Geral**, adotando como referência o [Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública \(MMOuP\)](#);

4. Rede Nacional de Ouvidoria

- p. Promover **nova rodada de Planejamento na RENOUV-CAU** para a atualização e revisão de seus objetivos estratégicos;
- q. Seguir articulando junto às instâncias competentes a **criação de uma Política de Integridade Nacional**, que alcance todos os agentes do conjunto autárquico do CAU, estruturando e instrumentalizando as instâncias necessárias para a sua implementação;
- r. Continuar **estudos para o aprimoramento da Resolução nº 193/2020**, visando a concessão de autonomia aos CAU/UF para deliberar sobre excepcionalidades que configurem assistência humanitária;
- s. Em continuidade aos trabalhos desenvolvidos com o Ministério da Igualdade Racial, promover o **letramento racial de toda a equipe da RENOUV** para a recepção de denúncias de racismo e discriminação no âmbito do CAU;
- t. Avançar na estruturação de **Acordo de Cooperação Técnica com a CGU** para a arquitetura das ouvidorias;
- u. Dar continuidade aos estudos, junto ao CSC e à Presidência, para a **integração dos níveis e canais de atendimento e relacionamento do CAU**, visando o compartilhamento e o aprimoramento da base de informações do Conselho;
- v. Reforçar a necessidade de **descontinuar ou reativar o perfil do CAU/AP** no Fala.BR, para a garantia do devido tratamento às manifestações destinadas ao órgão no sistema;

5. Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

- w. Diante das manifestações das áreas técnicas no processo SEI nº 00146.000278/2024-16, dar atendimento ao artigo 4º, § 1º, inciso IV da [Resolução nº 228, de 25 de novembro de 2022](#), que determina a **elaboração de relatórios anuais sobre o cumprimento da LAI**;
- x. **Revisar o modelo de Termo de Classificação de Informação** aprovado pela COA para a correspondência do campo 'Código de Indexação' aos padrões do [Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012](#);
- y. Estudos junto às áreas competentes e à Corregedoria-Geral da União para a **adesão do CAU/BR ao e-PAD**, para a instrução e tratamento de processos e documentos sigilosos, atualmente tramitados pelo SEI de maneira improvisada e incompatível com os objetivos desse sistema;
- z. Apoiar as tratativas junto ao CSC e à Presidência para a **adesão de todos os CAU/UFs ao módulo e-SIC do Fala.BR**.



Conclusões

Como demonstrado neste relatório, as ações desempenhadas ao longo do mandato que se encerra tiveram um **caráter prioritariamente estruturante, visando a qualificação e instrumentalização do setor** para que ele pudesse comportar um posicionamento de cunho mais estratégico sem prejuízo de suas obrigações. Dessa forma, não houve condições para uma evolução substantiva em análises qualitativas e na produção periódica de indicadores críticos direcionados às áreas fim do Conselho.

É preciso registrar uma ressalva quanto às possibilidades de inferências a partir das manifestações recebidas em nosso setor. Graças à atuação qualificada dos três primeiros níveis de atendimento do CAU ([1] atendimento do CAU/UF e teleatendimento qualificado (TAQ); [2] supervisão do TAQ; [3] gerência técnica do CAU/UF e Coordenação da Rede Integrada de Atendimento no CAU/BR), a ouvidoria passa a ser **muito mais um instrumento de mapeamento de exceções do que de regras e tendências**.

Considerando ainda a natureza sigilosa de grande parte do trabalho, acaba sendo uma tarefa bastante complexa quantificá-lo, sendo **praticamente impossível transformar e agrupar as experiências, complexidades e excepcionalidades recepcionadas em números e métricas**.

Não obstante, entendemos que essa conjuntura não diminui - e sim reforça - o potencial de transformação da Ouvidoria para o CAU, na medida em que cada contato e a maneira como damos sentido a ele pode mudar a relação entre o Conselho e uma pessoa ou grupo, para melhor ou para pior. **Como todo tipo de cuidado, a atuação da ouvidoria é um trabalho invisível e intangível**.

Cada caso é único e especial. Não é possível traçar um roteiro prévio que abarque todas as possibilidades, porque lidamos com subjetividades e vivências diversas, e **cada indivíduo tem uma trajetória própria que demanda um tipo específico de atenção**. Alguns esperam uma resposta burocrática, outros buscam respaldo legal, muitos apenas desejam se sentir ouvidos, e tantos realmente pedem socorro. É necessário muita humanidade e sensibilidade para entender o zelo que a nossa ouvidoria requer, para uma condução simultaneamente técnica e articulada.

No relacionamento com os CAU/UFs e sua heterogeneidade, fomos surpreendidos em diversos momentos. Alguns de menor porte, como o CAU/AC, rapidamente retornaram nossos contatos e solucionaram as situações encaminhadas de forma célere e qualificada. Outros de estrutura média, como o CAU/DF, não hesitaram em pedir apoio quando perceberam suas limitações para o encaminhamento dos casos. Alguns mesmo já bastante consolidados, como o CAU/RS, não se isolaram em seus projetos e receberam com a maior abertura a nossa proposta de incorporação à RENOUV-CAU.



Por último, **indicadores externos qualificados demonstraram avanços instrumentais relevantes** neste mandato da Ouvidoria-Geral, o que nos traz grande satisfação com a contribuição deixada. Ao compilarmos em março de 2024 os dados da ouvidoria para o levantamento iESGo realizado pelo Tribunal de Contas da União para o acompanhamento do **Índice Integrado de Governança e Gestão – IGG, notamos que todos os critérios de governança relacionados à nossa atuação foram atendidos** graças às entregas consolidadas em 2023, tanto no âmbito interno quanto externo da ouvidoria.

Questionário para o acompanhamento do Índice Integrado de Governança e Gestão – IGG			
Critério	Ouvidoria Interna	Ouvidoria Externa	
3123. O canal de denúncias está estabelecido?	a) há canal(is) para apresentação e acompanhamento de denúncias?	✓ SafeSpace, inaugurado em outubro/2023	✓ Fala.BR, inaugurado em novembro/2023
	b) há diretrizes para recebimento, tratamento e acompanhamento de denúncias?	✓ Portaria Normativa nº 134/2023	✓ Portaria Normativa nº 117/2023
	c) o(s) canal(is) de denúncias é(são) divulgado(s) para os públicos interno e externo?	✓ SIM, conforme evidências apresentadas neste relatório, em especial em 2023	✓ SIM, conforme evidências apresentadas neste relatório, em especial em 2023
	d) a acessibilidade do(s) canal(is) de denúncias é avaliada?	✓ Pesquisa de Diagnóstico Ocupacional prevista no TAC com o MPT (Termo Aditivo 07/2023, Cláusula 1ª)	✓ Painel Resolveu, viabilizado a partir da adesão ao Fala.BR em novembro/2023
	e) as denúncias contra a alta administração são destinadas a uma instância superior (p. ex.: conselho ou colegiado superior)?	✓ Art. 8º do Regimento da CEI (2023): “Quando se tratar de investigação envolvendo a Presidência, a Comissão de Integridade reportar-se-á ao Conselho Diretor.”	✓ Art. 19 da Portaria 117/2023: “As unidades do RENOUV-CAU informarão à Ouvidoria-Geral do CAU/BR a existência de denúncia de ato praticado por presidente ou agente público(a) em cargo de gerência, direção ou assessoramento superior.”
	f) cada denúncia recebida é analisada em processo individual?	✓ Art. 30 do Regimento da CEI (2023): “Cada denúncia será numerada sequencialmente por ano.”	✓ Art. 6º da Portaria 117/2023: “No ato de registro do relato com cadastro, cabe à unidade de ouvidoria informar ao(à) manifestante o número de protocolo e prestar informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento da denúncia.”

Em um autodiagnóstico realizado **com base no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública da CGU, passamos de um nível de maturidade ‘limitada’ para ‘básica’, com o maior ganho (de 3 pontos) na proteção ao/à denunciante;** seguido por melhorias (de 2 pontos) na análise preliminar de denúncias, no processo de tratamento de manifestações, na resolução pacífica de conflitos, na divulgação da ouvidoria e na articulação com outras unidades; e avançando também (de 1 ponto) em 13 indicadores diversos relacionados à infraestrutura física, tecnológica e humana do setor.



MATURIDADE DA OUVIDORIA-GERAL DO CAU/BR (simulação nMMOuP)	2022	2024	variação	dimensão	2022	2024	variação	objetivos	2022	2024	variação	elementos	2022	2024	variação
	1,85	2,66	+0,8	ESTRURURANTE	2,4	3,0	+0,6	1.1 INSTITUCIONALIDADE	4,0	4,0	-	1.1.1 Locus organizacional	4	4	-
4,0									4,0	-	1.1.2 Relevância Institucional	4	4	-	
4,0									4,0	-	1.1.3 Acesso ao nível estratégico	4	4	-	
1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE								2,4	3,0	+0,6	1.2.1 Estabilidade da equipe	3	4	+1	
								1.2.2 Condutas	1	2	+1				
									1	2	+1				
									4	4	-				
								1.2.3 Formação de competências	1	2	+1				
								1.2.4 Garantias do titular	4	4	-				
1.2.5 Critérios de seleção de titular de ouvidoria				3	3	-									
1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR				1,7	2,3	+0,7	1.3.1 Planejamento operacional	1	2	+1					
				1.3.2 Eficiência de alocação de recursos humanos	1	1	-								
					3	4	+1								
1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE				1,5	2,5	+1,0	1.4.1 Infraestrutura tecnológica	2	3	+1					
							1.4.2 Infraestrutura física	1	2	+1					
ESSENCIAL				2,2	2,8	+0,6	2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS	2,0	2,0	-	2.1.1 Mapeamento de serviços	2	2	-	
								2,0	2,0	-	2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	2	2	-	
								2,0	2,0	-	2.1.3 Avaliação de Serviços	2	2	-	
							2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS	3,0	3,3	+0,3	2.2.1 Satisfação do usuário	3	3	-	
								3,0	4	+1	2.2.2 Transparência de desempenho institucional	3	4	+1	
								3,0	3	-	2.2.3 Análise de dados gerenciais	3	3	-	
							2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS	1,5	3,0	+1,5	2.3.1 Atendimento	2	3	+1	
											2.3.2 Análise preliminar	1	3	+2	
											2.3.3 Processo de tratamento de manifestações	1	3	+2	
	2.3.4 Proteção ao denunciante	1	4								+3				
	2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	1	3								+2				
	2.3.6 Linguagem e adequação de respostas	4	4								-				
2.3.7 Acompanhamento de manifestações	1	2	+1												
2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	1	2	+1												
PROSPECTIVA	1,0	2,3	+1,3	3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES	1,0	2,3	+1,3	3.1.1 Capacidades para pesquisa	1	2	+1				
					1	2	+1	3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	1	2	+1				
					1	3	+2	3.1.3 Articulação interinstitucional ampla	1	3	+2				
					1	3	+2	3.1.4 Divulgação da Ouvidoria	1	3	+2				

Nível de MMOuP

LIMITADO

LIMITADO

BÁSICO

SUSTENTADO

OTIMIZADO

0

1

2

3

4



CAU/BR

Conselho de Arquitetura
e Urbanismo do Brasil



Ouidoria-geral do CAU Brasil

<https://caubr.gov.br/ouvidoria/>
ouvidoriacaubr@caubr.gov.br

Rede de Ouidoria do CAU:

OUV/Geral



Ana
Laterza



Vanessa
Oliveira



Nayane
Oliveira



Ana Elisa
Carnaúba



Flávio de
Castro

OUV/MG



Ricardo
Siloto



Bruno
Siqueira

OUV/SP



Igor
Casal



Roberto
Simon

OUV/PR