



O CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL (CAU/BR), no exercício das competências e prerrogativas de que tratam a Lei nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010, especialmente o art. 28, e o Regimento Geral aprovado pela Resolução CAU/BR nº 139, de 28 de abril de 2017, especialmente os artigos 2º, 4º e 7º, bem com suas atualizações;

Considerando as disposições das Resoluções CAU/BR nº 60, de 7 de novembro de 2013; CAU/BR nº 71, de 24 de janeiro de 2014 e CAU/BR nº 77, de 11 de abril de 2014;

Considerando a exigência de atendimento unificado aos arquitetos e urbanistas de todo o País, que se reflita no exercício profissional em todo o território nacional conforme determina o parágrafo único do art. 5º da Lei nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010;

Considerando a economia de escala a ser proporcionada pelo CSC, que busca cumprir os princípios constitucionais da administração pública da eficiência e da economicidade;

Considerando a necessidade de definição de formas de acessos e respectivos compromissos e padrões nacionais da qualidade de atendimento por meio da Carta de Serviços ao Cidadão prevista no Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009;

Considerando as discussões realizadas ao longo dos anos de 2021 e 2023, no âmbito do Colegiado Gestor do Centro de Serviços Compartilhados, com a participação do Fórum de Presidentes,

RESOLVE:

Art. 1º - A gestão do Centro de Serviços Compartilhados de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho de Arquitetura e Urbanismo (CSC-CAU), objeto das Resoluções CAU/BR nº 60, de 7 de novembro de 2013, nº 71, de 24 de janeiro de 2014, nº 77, de 11 de abril de 2014 e nº 92, de 10 de outubro de 2014, passa a ser regida por esta Resolução, que consolida e revoga os dispositivos anteriores relacionados com a matéria.

CAPÍTULO I

DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO CSC-CAU



Art. 2º - Os serviços oferecidos pelo Centro de Serviços Compartilhados (CSC-CAU) serão detalhados em Catálogo de Serviços de Tecnologia de Informação (TI), disponível on-line e constantemente atualizado, com homologação do CG-CSC e alinhamento com a estratégia do CAU, contendo os seguintes elementos:

- I – Nome do Serviço: nome identificador do serviço de modo claro e descritivo;
- II – Descrição do Serviço: breve descrição contendo a finalidade;
- III – Escopo do Serviço: recursos e funcionalidades fornecidas, incluindo os limites e restrições;
- IV – Requisitos do Serviço: requisitos técnicos ou de negócio necessários para utilização;
- V – Processo de Solicitação: como os usuários solicitam o serviço, incluindo os recursos e funcionalidades fornecidos;
- VI – Níveis de Serviço: especificação dos níveis de desempenho, disponibilidade e suporte associados ao serviço;
- VII – Responsabilidades: identificação das responsabilidades da equipe de suporte e dos usuários em relação ao serviço;
- VIII – Políticas e prazos: informações sobre as políticas aplicáveis ao serviço, como políticas de segurança, privacidade e conformidade, além de indicar prazos de entrega e resolução de problemas;
- IX – Métricas de desempenho: definição de métricas utilizadas para avaliar e monitorar o desempenho do serviço;
- X – Custos: caso existam custos associados ao serviço, incluir a especificação detalhada, incluindo modelos de precificação e opções de pagamento;
- XI – Informações de contato: detalhes de contato do suporte técnico ou da equipe responsável pelo serviço, incluindo telefone, e-mail ou portal de autoatendimento.

Art. 3º - A Gestão do CSC-CAU adotará as medidas necessárias para a implantação do Catálogo ou Portfólio de Serviços, utilizando como referência frameworks reconhecidos, como ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies), ISO/IEC 20000 ou outro framework aplicável ao setor público.

CAPÍTULO II DA GOVERNANÇA DO CSC-CAU

Art. 4º - A estrutura de Governança do CSC-CAU deverá observar os seguintes princípios:

I - Foco nas Partes Interessadas: as estruturas de governança e gestão do CSC-CAU, bem como as estratégias, os planos, projetos e serviços de TI, deverão ser desenvolvidos tendo como principal insumo as necessidades das principais



partes envolvidas no uso de TI no Conselho de Arquitetura e Urbanismo (CAU), alinhadas aos objetivos estratégicos do CAU;

II - TI como Ativo Estratégico do CAU: a governança de TI deve ser implantada buscando o papel estratégico da TI para contribuir, de maneira eficaz, com a sustentação dos serviços públicos providos pelo CAU e com a viabilização de novas estratégias;

III - Gestão por Resultados: as ações relacionadas à governança de TI deverão ser implantadas considerando mecanismos para a medição e o monitoramento das metas de TI, permitindo que a função de governança possa validar, direcionar, justificar e intervir nas estratégias e ações de TI do CAU, realizando benefícios com otimização de custos e gerenciamento de riscos;

IV - Transparência: o desempenho, os custos, riscos e resultados das ações empreendidas pelo CSC-CAU deverão ser medidos pela gestão do CSC-CAU e reportados à alta administração do CAU e à sociedade por meio de canais de comunicação adequados, provendo transparência à aplicação dos recursos públicos em iniciativas de TI e propiciando amplo acesso e divulgação das informações;

V - Prestação de Contas e Responsabilização: os papéis e responsabilidades acerca das tomadas de decisão que envolvem os diversos aspectos de TI deverão ser definidos, compreendidos e aceitos de maneira clara e sem ambiguidade, de forma a assegurar a adequada prestação de contas das ações, bem como a responsabilização pelos atos praticados;

VI - Conformidade: as ações relacionadas à governança de TI deverão contribuir para que as ações de TI cumpram obrigações regulamentares, legislativas, legais e contratuais aplicáveis.

Art. 5º - A estrutura de Governança do CSC-CAU será composta por dois níveis, buscando criar uma clara separação entre os aspectos estratégicos, táticos e operacionais, permitindo uma melhor coordenação, tomada de decisões e controle sobre as atividades do CSC-CAU:

I – O Comitê de Governança Corporativa de Tecnologia – CGTI do CAU é responsável pela avaliação e direcionamento da TI para apoiar o CAU e pelo monitoramento do uso da TI para realizar estratégias, políticas, planos e projetos, tendo como atribuições:

- a) Definir a visão e os objetivos estratégicos do CSC-CAU;
- b) Elaborar o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação do CSC-CAU,



assegurando que a área de TI gere valor e benefícios ao CAU, com riscos controlados e procedimentos seguros, vinculado ao cronograma da gestão da estratégia do CAU;

- c) Estabelecer políticas e diretrizes gerais para o funcionamento do CSC-CAU;
- d) Alocar recursos adequados para suportar as atividades do CSC-CAU;
- e) Monitorar a implantação da visão estratégica e o alcance dos objetivos do CSC-CAU.

Parágrafo único: para o desempenho de suas atribuições, o CGTI contará com o suporte da Gestão do CSC-CAU, que deverá constituir estrutura adequada para exercer tal suporte.

II – A Gestão do CSC-CAU é responsável pelo planejamento, desenvolvimento, execução e monitoramento das atividades de TI em consonância com o direcionamento definido pela função de governança, tendo como atribuições:

- a) Traduzir a visão, os objetivos e o planejamento estratégico em planos e ações concretas para o CSC-CAU;
- b) Acompanhar a execução do Plano de Ação e Orçamento do CSC-CAU, adotando, quando necessário, medidas adequadas para sanar desvios;
- c) Adotar, em conjunto com as áreas operacionais do CSC-CAU, medidas voltadas para a otimização de recursos;
- d) Adotar, em conjunto com as áreas operacionais do CSC-CAU, medidas de mitigação de riscos, voltadas para garantir a continuidade das atividades do CAU frente à eventos adversos.

Parágrafo único: para o desempenho de suas atribuições, a Gestão do CSC-CAU deverá propor estrutura organizacional adequada, a ser construída com a participação do CGTI e posteriormente homologada pelas instâncias competentes do CAU/BR.

Art. 6º - A estrutura de Governança do CSC-CAU utilizará artefatos de gestão adequados para cada um dos níveis, considerando, no mínimo, os seguintes:

I - Plano Estratégico de Tecnologia da Informação do CSC-CAU: documento elaborado pelo Comitê de Governança Corporativa de Tecnologia – CGTI, que descreve a visão, objetivos, metas e diretrizes para os serviços de Tecnologia da Informação (TI) fornecidos pelo CSC-CAU, estabelecendo a estratégia de TI a ser seguida, identificando as áreas de foco e definindo os planos de ação para alcançar os resultados desejados. É o documento que orienta, a longo prazo, as atividades de TI do CAU, alinhando-as com as necessidades e objetivos autárquicos. É atualizado periodicamente, como parte integrante dos processos de gestão da estratégia do CAU.



II - Políticas e Diretrizes do CSC-CAU: são um conjunto de documentos, elaborados pela Gestão do CSC-CAU em conjunto com o Comitê de Governança Corporativa de Tecnologia – CGTI, que estabelecem regras, princípios e orientações voltados para governar a gestão e o uso da TI no CAU, visando garantir a segurança, a confiabilidade, a conformidade e a eficiência dos processos e dos sistemas de TI, abrangendo áreas como segurança da informação, gestão de ativos de TI, gerenciamento de mudanças, governança de dados, dentre outros aspectos relevantes para a governança corporativa de TI. Esses documentos ajudam a estabelecer um conjunto consistente de práticas e responsabilidades para o uso adequado e efetivo da tecnologia no contexto organizacional. São atualizados periodicamente, de acordo com as necessidades e mudanças no ambiente tecnológico ou nas estratégias do CAU.

III - Relatórios de acompanhamento de indicadores estratégicos: são documentos que fornecem informações sobre o desempenho e o progresso do CSC-CAU em relação aos objetivos estratégicos estabelecidos. São elaborados pela Gestão do CSC-CAU e apreciados pelo CGTI em intervalos regulares (trimestral ou semestral) para permitir uma avaliação contínua do desempenho, com base em métricas e indicadores-chave de desempenho definidos previamente no Plano Estratégico de Serviços, permitindo que seja avaliado o progresso em relação às metas estabelecidas e tome ações corretivas, se necessário.

IV – Plano de Ação e Orçamento do CSC-CAU: é um documento elaborado pela Gestão do CSC-CAU que descreve as ações e os projetos específicos a serem realizados para alcançar os objetivos estratégicos estabelecidos pelo CGTI, concentrando-se nas atividades de médio e curto prazo, com horizonte de um até três anos, detalhando as iniciativas, os recursos necessários, os prazos e as responsabilidades envolvidas. Deve ser elaborado com base no Plano Estratégico de Serviços, fornecendo uma abordagem mais detalhada e operacional para implementar as estratégias de TI. Abrange o planejamento, o monitoramento e o controle dos recursos financeiros relacionados às atividades de TI, incluindo a estimativa de custos, alocação de recursos, previsão de receitas e despesas, controle de gastos e acompanhamento financeiro geral, permitindo a gestão financeira efetiva do CSC-CAU, garantindo que os recursos financeiros sejam utilizados de maneira adequada e alinhada às metas e prioridades estabelecidas. Elaborado e revisado anualmente, com acompanhamento contínuo ao longo do ano para garantir a conformidade financeira e a eficiência dos investimentos em TI.

V - Relatórios de desempenho e indicadores de serviços: são documentos elaborados pela Gestão do CSC-CAU que fornecem informações sobre o



desempenho dos serviços TI fornecidos pelo CSC-CAU, incluindo métricas e indicadores-chave de desempenho que medem a eficiência, a qualidade e a satisfação dos serviços de TI, abordando aspectos como disponibilidade dos sistemas, tempo de resposta, tempo médio de resolução de incidentes, satisfação do usuário, entre outros. São elaborados regularmente, em intervalos mensais, trimestrais ou semestrais, para monitorar o desempenho dos serviços de TI e identificar áreas de melhoria.

VI - Relatórios de incidentes, requisições e problemas: são documentos que registram e acompanham as ocorrências relacionadas aos serviços de TI do CSC-CAU, registrando os incidentes reportados pelos usuários, as requisições de serviço solicitadas e os problemas identificados, podendo conter informações como a descrição do incidente, a sua prioridade, o tempo de resposta, o status atual e as ações tomadas para resolvê-lo. São essenciais para o controle e a gestão operacional, permitindo a identificação de tendências, a resolução eficiente de problemas e a melhoria contínua dos serviços.

VII - Métricas de desempenho operacional: indicadores quantitativos utilizados para avaliar e monitorar o desempenho das operações do CSC-CAU, podendo incluir tempo médio de resposta, tempo médio de resolução, taxa de resolução no primeiro contato, satisfação do usuário, disponibilidade dos sistemas, entre outros. As métricas são coletadas e analisadas regularmente para acompanhar o desempenho operacional, identificar áreas de melhoria, medir a eficiência dos processos e fornecer informações para a tomada de decisões, sendo fundamentais para a gestão operacional efetiva e para o cumprimento dos níveis de serviço acordados.

Art. 7º - O Comitê de Governança Corporativa de Tecnologia – CGTI realizará reuniões ordinárias mensais, entre os meses de março e novembro, tratando de pautas estratégicas, como análise da Governança de TI; gerenciamento de riscos; acompanhamento de projetos e iniciativas; novas iniciativas; dentre outros considerados relevantes.

Art. 8º - O Comitê de Governança Corporativa de Tecnologia – CGCTI será presidido pelo Presidente do CAU/BR e composto pelos seguintes membros e seus suplentes:

- a) Presidente do CAU/BR (Suplente: 1º Vice-Presidente);
- b) Coordenador da COA/BR (Suplente: Coordenador-Adjunto);
- c) Coordenador da CPF/BR (Suplente: Coordenador-Adjunto);
- d) 01 Presidente de CAU/UF básico e suplente;
- e) 02 Presidentes de CAU/UF intermediário e suplente;
- f) 01 Presidente de CAU/UF grande e suplente;
- g) Gerente do CSC-CAU, sem direito a voto.



§ 1º - O comitê contará com o suporte técnico dos seguintes profissionais, com direito a manifestação, sem direito a voto:

- a) Gerente de Planejamento e Gestão da Estratégia do CAU/BR;
- b) Gerente de Orçamento e Finanças do CAU/BR;
- c) 01 Representante Técnico de CAU/UF básico;
- d) 02 Representantes Técnicos de CAU/UF intermediário;
- e) 01 Representante Técnico de CAU/UF grande.

§ 2º - Os presidentes integrantes do comitê (titulares e suplentes) serão escolhidos pelo Fórum de Presidentes, com posterior homologação do Plenário do CAU/BR.

§ 3º - Os presidentes integrantes do comitê terão mandatos anuais, podendo ser reconduzidos até duas vezes.

§ 4º - O Gerente do CSC-CAU será indicado pela Presidência do CAU/BR e terá sua contratação homologada pelo CGTI.

CAPÍTULO III DO ORÇAMENTO DO CSC-CAU

Art. 9º - O Plano de Ação e Orçamento do CSC-CAU deverá ser composto por despesas de custeio e de investimento, estabelecendo uma visão clara e diferenciando as necessidades operacionais e as oportunidades de inovação e crescimento de longo prazo.

Art. 10º - O Plano de Ação e Orçamento do CSC-CAU será formulado anualmente pela Gestão do CSC-CAU, com suporte da Gerência de Planejamento e Gestão da Estratégia e da Gerência de Orçamento e Finanças, aprovado pelo CGTI e incorporado, como elemento de atendimento obrigatório, nas Diretrizes Orçamentárias do CAU.

§ 1º - As despesas de custeio não serão objeto de reprogramação ordinária.

§ 2º - Eventuais necessidades de recursos deverão ser cobertas pelo Fundo de Reserva do CSC-CAU, que manterá, em conta corrente específica, o valor equivalente a 10% do orçamento anual, destinado a cobrir eventuais contingências no custeio do CSC-CAU, de modo a garantir a continuidade da prestação dos serviços.



§ 3º - O uso do Fundo de Reserva, devidamente justificado, deverá ser aprovado pelo CGTI.

§ 4º - As despesas de investimento poderão ser reprogramadas a qualquer momento, mediante apresentação de projeto específico aprovado pelo CGTI, que deverá ser suportado por recursos originados do superávit financeiro acumulado pelo CAU ou outro fundo equivalente, de modo a garantir que não ocorra impacto nas receitas correntes.

§ 5º - O Plano de Ação e Orçamento do CSC-CAU considerará, para seus reajustes anuais, os mesmos índices aplicados ao reajuste das anuidades.

§ 6º - Os recursos financeiros do CSC-CAU serão mantidos em conta corrente específica.

§ 7º - Eventuais sobras orçamentárias anuais serão adicionadas ao saldo do CSC-CAU.

§ 8º - O saldo do CSC-CAU será utilizado para composição do Plano de Ação e Orçamento do ano subsequente.

§ 9º - O aporte de recursos ao Plano de Ação e Orçamento do CSC-CAU será calculado considerando o saldo do CSC-CAU como redutor do valor devido pelos CAU/UF.

Art. 11º - As despesas de custeio englobam os gastos necessários para manter as operações do CSC-CAU, como, por exemplo, despesas administrativas, de pessoal, suprimentos e materiais.

Art. 12º - As despesas de investimento referem-se aos gastos destinados a projetos de expansão, desenvolvimento de novos serviços, atualização de infraestrutura, capacitação de pessoal, dentre outros. Exemplos de investimentos são aqueles realizados em pesquisa, design, prototipagem, aquisição de equipamentos, tecnologias emergentes, transformação digital, automação de dados, dentre outros.

Art. 13º - As despesas de custeio e de investimento devem ser monitoradas separadamente, por meios e métodos próprios, proporcionando a monitoração e o controle das despesas, de modo a permitir uma gestão mais eficiente e orientada para o crescimento sustentável do CAU.

Art. 14º - O custeio das despesas constantes no orçamento será efetivado pelos CAU/UF mediante o pagamento mensal de boletos bancários, cada um destes no



valor correspondente a 1/12 (um doze avos) do total, a serem emitidos pelo CAU/BR a partir da apuração do orçamento anual.

Parágrafo único – A não quitação da parcela mensal na data prevista determinará a atualização diária do débito pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) - ou outro que venha a substituí-lo como referencial para a atualização do orçamento do CAU - correspondente ao período do atraso.

Art. 15º - Os serviços do CSC-CAU serão disponibilizados aos CAU/UF mediante assinatura no “Termo de Cessão de Uso de Sistemas Compartilhados mediante Acordo de Cooperação”, documento, revisado e renovado trienalmente, que tem por objetivo estabelecer os termos e condições contratuais para a participação no CSC-CAU e garantir a clareza e o alinhamento entre as partes, contendo, minimamente, os seguintes elementos:

I – Objeto e escopo: descrição detalhada dos serviços que o CSC-CAU oferece, incluindo os processos e atividades cobertos, níveis de serviço acordados, prazos, métricas de desempenho e responsabilidades do CSC-CAU em relação à prestação desses serviços, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

II - Responsabilidades dos CAU/UF: obrigações e responsabilidades dos CAU/UF ao utilizar os serviços do CSC-CAU, podendo incluir requisitos de fornecimento de dados, cooperação na execução de processos, adesão às políticas e procedimentos do centro de serviços, entre outros.

III – Recursos financeiros: informações sobre o Plano de Ação e processos de aprovação e revisão orçamentária, bem como a menção de que o detalhamento do valor de aporte anual de cada CAU/UF (diferenciando valores relativos às despesas de custeio e despesas de investimento, com previsão de utilização de recursos de superávit financeiro para pagamento daquelas de investimento) será parte das Diretrizes Orçamentárias do CAU.

IV - Governança e tomada de decisão: definição da estrutura de governança do CSC-CAU.

V - Confidencialidade e segurança: confidencialidade e a segurança das informações compartilhadas entre o CSC-CAU e os CAU/UF, estabelecendo as diretrizes e salvaguardas necessárias para proteger os dados sensíveis.

VI - Métricas de desempenho e relatórios: métricas de desempenho que serão monitoradas para avaliar a eficiência e a eficácia dos serviços do CSC-CAU, estabelecendo a frequência e o formato dos relatórios a serem fornecidos aos CAU/UF.



VII - Termos e condições gerais: duração do acordo, resolução de disputas, alterações no acordo, entre outros aspectos relevantes.

Parágrafo 1º - O Acordo de Adesão ao Centro de Serviços Compartilhados será assinado trienalmente, por ocasião da aprovação do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação.

Parágrafo 2º - O instrumento contratual elencado no caput deverá ser elaborado em até 90(noventa) dias.

Art. 16º - O CGTI deverá, em até 12 (doze) meses, emitir normatizações para detalhar a operacionalização administrativa, financeira e contábil da presente resolução.

Art. 17º - Ficam revogadas todas as disposições anteriores relacionadas ao CSC-CAU.

Art. 18º - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, xx de xx de xxxx

Presidente do CAU/BR