

**DELIBERAÇÃO PLENÁRIA**


Nº: DPL – 198/2014	Assunto: Aprovou o Regulamento de Pessoal do CAU/RS
Conforme Ata Aprovada da 39ª Sessão Plenária	Data: 11/07/2014

O Plenário do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul – CAU/RS, no exercício de suas competências e prerrogativas, de acordo com o art. 34, X da Lei 12.378 de 2010 c/c art. 10 do seu Regimento Interno, conforme os respectivos processos aquisitivos,

DELIBERA:

1. Pela aprovação do Regulamento de Pessoal do CAU/RS;
2. A deliberação teve 15 votos a favor e 05 ausências, conforme lista de votação em anexo.
3. Esta deliberação entra em vigor nesta data.

Porto Alegre, 11 de julho de 2014.



Roberto Py Gomes da Silveira
Presidente do CAU/RS

**39ª SESSÃO PLENÁRIA DO CAU/RS**
LISTA PARA VOTAÇÃO

Data: 11/07/2014.

Hora: 14 horas

Local: Auditório Edifício Centro Empresarial *La Defense*

Item da Pauta em votação: Proposta de Regulamento de Pessoal

Titulares					Suplentes				
Nome	Sim	Não	Abstenção	Ausência	Nome	Sim	Não	Abstenção	Ausência
Alberto Fedosow Cabral	X				Márcio Gomes Lontra				
Alvino Jara	X				Raquel Bresolin				
Carlos Alberto Sant'Ana	X				Carmem Hoffmann				
Carlos Eduardo M. Pedone					José Carlos Lemos				X
Clarissa Monteiro Berny	X				Eduardo Viola Marty				
Claudio Fischer	X				Gabriel Cruz Grandó				
Cristina Duarte Azevedo	X				Cláudia R. Casaccia				
Fausto Henrique Steffen	X				-----				
Fernando Oltramari				X	-----				
Joaquim Vidal Haas	X				Nelson Moraes Rosa				
Luiz Antônio Veríssimo	X				Eduardo Speggorin				
Marcelo Petrucci Maia	X				Kátie Pereira M. Lima				
Maria Bernadete S. Oliveira				X	Marcio Arioli				
Nino Roberto S. Machado				X	Tiago Holzmann da Silva				
Nirce S. Medvedovski	X				Geraldo Ozio				
Núbia Margot M.Jardim	X				Rafael Pavan dos Passos				
Paulo Iroquez Bertussi					Ednezer Flores	X			
Paulo Ricardo Bregatto					Alexandre Giorgi	X			
Rosana Oppitz	X				Osório Queiroz Júnior				
Sérgio Luiz Zimmermann				X	Daniela Fialho				
Soma da votação	13			04		02			01

Roberto Py Gomes da Silveira
Presidente



REGULAMENTO DE PESSOAL

CAU/RS

JULHO/2014



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
MENSAGEM DO PRESIDENTE	4
CAPÍTULO I - NORMAS DE RELACIONAMENTO E CONDUTA	6
CAPÍTULO II - ORIENTAÇÕES QUANTO À JORNADA DE TRABALHO E OUTROS	7
CAPÍTULO III - PROVENTOS, DESCONTOS E BENEFÍCIOS	10
CAPÍTULO IV - AVALIAÇÕES.....	11
CAPÍTULO V - ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	12
CAPÍTULO VI - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	13
CAPÍTULO VII - COMUNICAÇÃO INTERNA	16
ANEXO	17



APRESENTAÇÃO

Este manual tem como objetivo auxiliar na integração e no entendimento do modelo de gestão e atuação do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul – CAU/RS através de uma abordagem sucinta e direta.

A proposta é que este documento sirva de referência para a orientação das normas de conduta nas dependências do CAU/RS, além de clarificar questões práticas diárias e das relações de trabalho, baseado na legislação vigente.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Ao apresentar aos servidores do CAU/RS o REGULAMENTO DE PESSOAL, aprovado na Reunião Plenária nº 39, de 11 de julho de 2014, não posso iniciar sem uma referência muito especial a todos aqueles que, desde o início do ano de 2012 se agregaram aos Conselheiros recém-eleitos para colaborar com esta gestão fundadora de nosso Conselho de Arquitetura e Urbanismo.

Admitidos aos poucos, muito em função das reduzidas condições de espaço físico que possuíamos, e através de um processo seletivo simplificado, foram chegando trazendo, alguns, boas experiências de seus trabalhos anteriores e muitos com uma boa vontade e uma disposição para acertar que nos deixou sempre muito sensibilizados.

E assim, foram preparando as bases para que pudéssemos, ao iniciar o terceiro ano dessa gestão, realizar o Concurso Público para o provimento legal dos empregos. O resultado deste certame e a contratação de vocês, jovens talentosos que se classificaram sob condições muito competitivas, é como se fosse a rerepresentação de um filme já visto. A nossa gestão fundadora começou novamente e, acredito que para todos nós e muito especialmente vocês, servidores, apresenta um desafio muito significativo pela frente.

Este quadro instigante é o de podermos, todos, efetivamente colaborar e contribuir para a organização de um Conselho Profissional que seja moderno, inovador, ágil, alicerçado em sólidas bases legais e administrativamente, competentes.

O Regulamento de Pessoal, que foi objeto de estudo e proposição da Comissão de Organização e Administração, apreciação pelo Conselho Diretor e finalmente aprovação pelo Plenário do CAU/RS, é o complemento de vossos contratos e deverá reger os trabalhos, nos seus múltiplos aspectos: no comportamental, no comprometimento com a instituição, nos direitos e deveres, enfim, deverá servir como referencial para a vida da instituição e para as relações dela com seus servidores.

Esta mensagem é, portanto dirigida, tanto aos novos, recém-contratados, quanto aos remanescentes e sua apresentação a todo o grupo tem o significado simbólico de ressaltar que todos devem constituir uma só equipe, cujo objetivo comum deverá ser, o crescimento qualitativo constante do Conselho e de seu pessoal.

Sabemos que a legislação determina uma periódica e permanente renovação dos quadros dirigentes do Conselho, razão pela qual me permito, ao finalizar, enfatizar a importância do engajamento dos servidores à Instituição, pois são vocês que permitirão que ela, instituição, enfrente com sucesso e responsabilidade, as situações muitas vezes novas que o futuro trará.



Concluo enviando meu abraço a todos, tanto àqueles que hoje já tem uma vida de pouco mais de dois anos conosco, quanto aos novos, aos quais tenho procurado conhecer no dia a dia e nos quais deposito muita esperança, confiança e entusiasmo de que consigam realizar suas aspirações profissionais em prol de um desempenho positivo e consistente do CAU/RS.

Felicidades a todos e um grande abraço.



Roberto Py
Presidente do CAU/RS



CAPÍTULO I

NORMAS DE RELACIONAMENTO E CONDUTA

FORMA DE TRATAMENTO

Art. 1º - É condição básica para um bom ambiente de trabalho o respeito às pessoas e às suas funções.

Parágrafo único: No CAU/RS recomendam-se os seguintes tratamentos:

1. Presidente – seguido do nome do profissional;
2. Conselheiro – seguido nome do profissional;
3. Arquiteto – seguido do nome do profissional;

APRESENTAÇÃO PESSOAL

Art. 2º - A equipe de servidores deverá ter uma apresentação pessoal compatível com a missão do CAU/RS. Enquanto não houver a definição de uniformes para os funcionários do Conselho, recomenda-se discricção no vestuário.

Parágrafo primeiro: São considerados inadequados bonés, camisetas de futebol, camisetas de cunho político ou religioso, regata masculina, bermudas, chinelos, decotes excessivos e saias muito curtas.

Parágrafo segundo: Quando as temperaturas forem muito elevadas, o CAU/RS avaliará a possibilidade de abrir exceções quanto ao uso de vestuário apropriado a essas temperaturas.

EQUIPAMENTOS PESSOAIS

Art. 3º - Recomenda-se que equipamentos pessoais como notebooks, tablets, smartphones e outros similares não sejam utilizados durante o expediente.

Parágrafo único: O CAU/RS não se responsabiliza pela segurança dos equipamentos pessoais que, porventura, forem utilizados para fins profissionais nas suas dependências.

RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS EXTERNOS

Art. 4º - Os servidores do CAU/RS não estão autorizados a fornecer documentos ou informações a órgãos externos de qualquer natureza, salvo as que decorram de obrigação legal, sempre com prévia ciência e expressa anuência do superior hierárquico.



ESTAÇÃO DE TRABALHO

Art. 5º - O servidor deverá manter sua estação de trabalho organizada, somente com recursos necessários para a realização de suas atividades.

IDENTIDADE FUNCIONAL

Art. 6º - O servidor deverá ostentar o crachá nas dependências do CAU/RS.

CAPÍTULO II

ORIENTAÇÕES QUANTO À JORNADA DE TRABALHO E OUTROS

JORNADA DE TRABALHO

Art. 7º - A jornada de trabalho é de 40 horas semanais, salvo situação excepcional prevista em contrato individual de trabalho e em edital de concurso.

Parágrafo primeiro - Os horários de trabalho são estabelecidos em Portarias específicas assinadas pela Presidência do CAU/RS.

Parágrafo segundo: O horário de trabalho poderá variar de acordo com a área de atuação do profissional, a fim de garantir o atendimento adequado ao público do CAU/RS.

Parágrafo terceiro: Em função da sua natureza, o setor de Atendimento possui uma escala móvel, de forma a permitir um atendimento ininterrupto de pessoas que se dirigem ao CAU/RS. Porém, os servidores ali lotados deverão respeitar 01 (uma) hora de intervalo.

ENTRADAS E SAÍDAS DE SERVIDOR

Art. 8º - É concedida autorização para saída ou entrada durante o expediente de trabalho ao servidor que tiver que realizar serviço externo ao CAU/RS ou quando necessitar se ausentar para tratar assunto particular, de saúde ou legal.

Parágrafo único: Excetuam-se os casos de saídas de acidentados ou de emergência médica.

Art. 9º - Em caso de saída para tratar de assuntos particulares, o servidor deverá comunicar à sua chefia que se responsabilizará em casos de quaisquer eventualidades. O período de ausência poderá ser descontado dos vencimentos, não sendo descontado, no entanto, o repouso semanal remunerado. Estas movimentações deverão ser registradas no ponto eletrônico.



Art. 10 - Os abonos do período de ausência estarão sujeitos à avaliação da chefia do CAU/RS.

Art. 11 - A autorização para saída ou entrada do servidor será concedida pela sua chefia e recolhida junto à área de RH.

Parágrafo único: As situações não contempladas nos critérios acima deverão ser conduzidas pela chefia em conjunto com o RH do CAU/RS.

FALTAS E ATRASOS

Art. 12 - O não cumprimento integral da jornada é considerado atraso ou falta, produzindo reflexos diretos no pagamento do salário.

Art. 13 - Para que o servidor receba o pagamento mensal sem reduções por horas não trabalhadas é preciso que a jornada tenha sido cumprida integralmente.

Art. 14 - As faltas abonadas se referem aos casos não previstos em lei e os motivos deverão ser comprovados.

Art. 15 - As faltas justificadas são aquelas cuja ausência decorre dos motivos previstos em lei, a saber:

Alínea a) 02 (dois) dias consecutivos em virtude do falecimento do cônjuge, ascendentes, descendentes, irmão ou pessoa declarada na CTPS;

Alínea b) 03 (três) dias consecutivos em virtude de casamento;

Alínea c) 01 (um) dia a cada 12 meses de trabalho por doação de sangue;

Alínea d) 05 (cinco) dias consecutivos no caso de nascimento de filho (licença paternidade);

Alínea e) 02 (dois) dias consecutivos ou não para alistamento eleitoral;

Alínea f) durante o período necessário ao cumprimento das exigências do serviço militar;

Alínea g) realização de exames para ingresso no ensino superior, devidamente comprovado;

Alínea h) doença comprovada;

Alínea i) acidente de trabalho;

Alínea j) comparecimento à justiça do trabalho;

Alínea l) depoimento como testemunha arrolada ou convocada;

Alínea m) paralisação do serviço por conveniência do empregador;

Alínea n) atraso decorrente de acidente de transporte comprovado.

Art. 16 - As faltas injustificadas são todas aquelas não contempladas em lei e acarretam no desconto do salário e do repouso semanal remunerado.



Art. 17 - Em caso de ação disciplinar, o servidor sofrerá as ações previstas na lei.

FÉRIAS

Art. 18 - Conforme legislação trabalhista, o servidor possui direito ao descanso anual remunerado após cada período de 12 meses, que serão concedidos até 11 meses subsequentes à data em que o servidor tiver adquirido o direito, observado, sempre, o interesse da Administração Pública.

Parágrafo único: O início do gozo de férias será determinado pelo CAU/RS e, se possível, poderá coincidir com os interesses do servidor.

Art. 19 - O período de gozo férias é de 30 dias corridos. O fracionamento em até 02 (dois) períodos ocorrerá somente em casos excepcionais, a serem considerados pelo CAU/RS.

Parágrafo único: O CAU/RS não realiza a chamada operação “compra” de férias do servidor.

Art. 20 - O período de férias poderá ser reduzido ou alterado nos seguintes casos:

Alínea a) Faltas injustificadas reduzem a quantidade de dias de gozo das férias;

Alínea b) Afastamento por doença ou acidente do trabalho superior a 180 dias poderá alterar o período aquisitivo das férias.

Parágrafo único: O pagamento das férias será efetuado com até 02 dias de antecedência do início do gozo das férias.

HORAS EXTRAS

Art. 21 - Configura-se como hora extra o trabalho excedente à jornada normal de trabalho. O limite máximo permitido pela legislação é de que a jornada completa do servidor não exceda ao limite da 10ª hora diária, ou seja, a soma do horário normal acrescido da hora extra não seja maior do que 10 horas por dia.

Art. 22 - A realização de horas extras somente é permitida mediante autorização prévia do Diretor Geral, conforme portaria específica.

Art. 23 - A remuneração da hora extra se dará da seguinte forma:

Alínea a) domingos, folgas e feriados – é paga à razão de 100% do valor-hora do salário do servidor.

Alínea b) dias normais – é paga com base na CLT, ou seja, a remuneração de horas extras será de 50% sobre a hora normal.



Alínea c) hora extra noturna e adicional noturno – é considerada hora extra noturna a hora excedente laborada no período compreendido entre 22:00 e 05:00 horas. A hora noturna equivale a 52,5 minutos de trabalho.

CAPÍTULO III PROVENTOS, DESCONTOS E BENEFÍCIOS

PAGAMENTO DOS PROVENTOS

Art. 24 - O pagamento será realizado até o último dia útil do respectivo mês. Esta é uma liberalidade da Presidência, uma vez que a legislação prevê que este pagamento ocorra até o 5º dia útil do mês seguinte.

Parágrafo único: Considera-se aqui como pagamento mensal as rubricas salário e horas extras.

Art. 25 - Por ocasião do cálculo do pagamento mensal, são considerados para desconto em folha de pagamento, todos os descontos legais, como Imposto de Renda, INSS, participação no vale refeição e no vale-transporte e horas não trabalhadas em geral.

BENEFÍCIOS

Art. 26 - O CAU/RS oferece a título de benefícios para seus funcionários, vale-alimentação e/ou vale-refeição: concedido a todos os servidores no valor de R\$25,00 (vinte e cinco reais) ao dia, sendo descontado do servidor o valor de R\$ 1,00 (um real) por dia de recebimento do benefício. A quantidade mensal é relativa aos dias trabalhados, podendo ser composto da seguinte forma: 100% vale-alimentação, 100% vale-refeição ou 50% de vale-alimentação e 50% de vale-refeição.



CAPÍTULO IV AVALIAÇÕES

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

Art. 27 - Em caso de alterações de dados civis e daqueles cadastrados no CAU/RS por ocasião da contratação, caberá ao servidor informar imediatamente a área de RH.

PROCESSO DE AVALIAÇÃO

Art. 28 - O CAU/RS adota instrumento de gestão como forma de alinhar as expectativas à entrega de resultados, considerando também os objetivos pessoais dos servidores.

Art. 29 - O processo é formal e deverá ser realizado nos 03 (três) meses iniciais à contratação do servidor, e anualmente em datas divulgadas pela área de RH.

Art. 30 - No modelo adotado pelo CAU/RS existem os seguintes personagens: avaliado, avaliador, comitê revisor e validação final pela Presidência.

Art. 31 - O resultado é apresentado ao avaliado, havendo o processo de *feedback* e elaboração de um plano de ação buscando a melhoria contínua de desempenho do servidor.

Art. 32 - Para fins da avaliação são considerados os seguintes macro fatores:

Alínea a) assiduidade;

Alínea b) disciplina;

Alínea c) capacidade de iniciativas;

Alínea d) produtividade;

Alínea e) responsabilidade.

Parágrafo único: Cada um destes fatores está dividido em vários subfatores como forma de diminuir a subjetividade conceitual. Para os cargos de nível superior considera-se ainda a definição de projetos específicos como metas que serão de suas responsabilidades.

PLANO DE CARGOS E CARREIRA

Art. 33 - O CAU/RS possui um Plano que visa oportunizar e valorizar a evolução de seus profissionais.



CAPÍTULO V ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

VIAGENS A SERVIÇO

Art. 34 - Toda e qualquer viagem considerada a serviço do CAU/RS, somente poderá ocorrer com prévia autorização da chefia da área.

Parágrafo único: As orientações básicas sobre a logística, verbas indenizatórias, padrão de hotelaria, valor de refeição, entre outros, estão descritas em Portaria específica assinada pela Presidência do CAU/RS.

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Art. 35 - Em caso de operação que envolva aspectos financeiros relativos aos interesses do CAU/RS deve haver prévia autorização da chefia da área.

Art. 36 - O servidor deverá apresentar os comprovantes fiscais relativos às operações financeiras realizadas em viagens a serviço do CAU/RS para ressarcimento e indenização. Nos referidos comprovantes deverá constar, obrigatoriamente, o CNPJ – 14.840.270/0001-15 – do CAU/RS.

Parágrafo primeiro: As despesas sem comprovante fiscal não serão ressarcidas pelo CAU/RS.

Parágrafo segundo: A prestação de contas deverá ocorrer em até 05 dias após a realização do fato.

UTILIZAÇÃO DE VEÍCULOS

Art. 37 - Os veículos do CAU/RS estão disponíveis somente para uso a serviço do Conselho. Para utilizá-los, a chefia deve autorizar previamente e reservá-lo com antecedência.

Parágrafo primeiro: Somente podem dirigir estes veículos, aqueles servidores que possuem habilitação específica.

Parágrafo segundo: Multas decorrentes de infrações de trânsito são de responsabilidade do condutor do veículo, sendo descontado do seu salário.



CAPÍTULO VI TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Art. 38 - Compreende-se como dispositivo ou recurso de TI todo e qualquer material que permita a armazenagem e/ou veiculação de informações ou dados, por qualquer processo, seja ele óptico, gráfico, magnético ou eletrônico bem como sistemas e *softwares* em geral.

Parágrafo único: Os recursos de TI (microcomputadores, servidores, *notebooks*, *smartphones*, *tablets*, terminais de fax e impressoras, programas, etc.), de propriedade do CAU/RS, são colocados à disposição de seus Servidores para uso exclusivo como ferramenta de trabalho.

Art. 39 - É expressamente proibido manter, distribuir ou veicular - utilizando, para isso, dispositivos eletrônicos, ópticos, gráficos ou magnéticos - arquivos contendo matéria considerada ilícita, contrária à moral e bons costumes, bem como atentatória à ordem pública, de caráter político ou que viole qualquer direito de terceiros.

Art. 40 - Não é permitida a utilização dos recursos de TI durante o expediente para o acesso a sítios da Internet com a finalidade de realizar cópias (*download*) de jogos, filmes, música ou imagens, bem como para utilizar serviços eletrônicos *on-line* de mensagem instantânea, com conteúdo estranho ao serviço, bem como a utilização dos mesmos dispositivos de TI para a realização de jogos eletrônicos e acesso a salas de conversação (*chats*).

Art. 41 - É proibida qualquer instalação de software sem que haja a autorização da equipe/área de TI.

Art. 42 - É proibido ao usuário reconfigurar as suas estações de trabalho.

Art. 43 - É permitido o uso da rede wireless do CAU/RS em *notebook*, celulares e *smartphones*, desde que seja solicitado à área de TI o acesso à rede com a assinatura de um termo de comprometimento de uso da rede e justificando a necessidade de acesso.

Art. 44 - São expressamente proibidas as seguintes atividades:



Alínea a) cópia, para utilização externa, de softwares adquiridos e/ou desenvolvidos pelo CAU/RS, a menos que formalmente autorizada e justificada pela área de TI.

Alínea b) A instalação e/ou a utilização de softwares não homologados pela área de TI.

Alínea c) Uso dos equipamentos de TI do CAU/RS para fins particulares, bem como uso do e-mail corporativo para fins pessoais.

Art. 45 - Todos os acessos a sites ficam registrados no servidor de internet, bem como todos os e-mails corporativos, e serão monitorados periodicamente, sendo que a qualquer momento poderão ser auditados (emissão de relatórios por usuário e/ou por equipamento, entre outros), conforme solicitação da chefia.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Art. 46 - Os vírus – programas desenvolvidos para alterar nociva e clandestinamente softwares instalados em um computador ou em uma rede – podem instalar-se a partir de falhas de segurança, utilização de e-mails – através da abertura de arquivos anexados a eles – e de *downloads*.

Art. 47 - Para garantir a integridade das informações do CAU/RS e evitar invasão de vírus ou outros danos, só deverão ser executados programas que tenham sido certificados ou liberados pela área de TI.

Parágrafo único: Em caso de suspeita ou de detecção de vírus, é obrigatória a imediata comunicação à área de TI.

Art. 48 - Com vistas à manutenção da integridade dos *hardwares* e *softwares* recomenda-se observar as seguintes orientações:

Alínea a) Ao utilizar *pen drive*, verifique junto à área de TI se está em condições de uso.

Alínea b) Recomenda-se não abrir arquivos recebidos por e-mail de pessoas desconhecidas.

Alínea c) Recomenda-se não abrir arquivos anexados em e-mail com as extensões BAT, PIF, SCR, EXE, VBS.

Alínea d) Caso o computador apresente um comportamento estranho (cartas que voam na tela, mensagem com conteúdo pornográfico e etc.), pode ser que haja um vírus instalado no computador. Esta situação deve ser reportada imediatamente à área de TI.

Alínea e) Recomenda-se não navegar em *sites* desconhecidos, não clicar em e *links* desconhecidos e ter cuidado ao abrir anexos enviados por e-mail.

Parágrafo único: Os usuários que utilizam rede interna do CAU/RS estão sujeitos a estas regras.



Art. 49 - Periodicamente a equipe de TI verificará se o antivírus instalado em cada máquina está sendo executado conforme o padrão.

ARMAZENAGEM DAS INFORMAÇÕES

Art. 50 - O usuário deverá ter uma clara compreensão das informações que tem permissão para acessar, a quem esta informação poderá ser direcionada e que ação disciplinar será tomada caso esta regra seja ignorada.

Art. 51 - O acesso do usuário ao ambiente de rede poderá ser cancelado quando:

Alínea a) Ocorrer a rescisão contratual do usuário com a autarquia;

Alínea b) For constatada má fé na utilização dos recursos do ambiente de rede da autarquia, através de solicitação ou monitoramento da equipe de TI, passível das penalidades cabíveis.

Art. 52 - O CAU/RS se reserva o direito de examinar o conteúdo de todos os computadores, arquivos, conjunto de dados, discos, fitas e todo o tráfego de comunicação sem o prévio aviso.

Art. 53 - A autarquia pode, a qualquer tempo, e sem aviso prévio, realizar vistoria nos computadores, podendo este ser recolhido à equipe de TI. Observe-se que os equipamentos e informações no âmbito funcional pertencem ao CAU/RS.

Art. 54 - Não é permitido ao usuário armazenar conteúdo pessoal (fotos, vídeos, músicas e etc.) nos diretórios da rede. Tais arquivos devem ficar na máquina do usuário e serão apenas de sua exclusividade.

Art. 55 - Se for preciso manter arquivos antigos, esses deverão ser separados dos arquivos correntes, preferencialmente em outra mídia, a fim de evitar qualquer possibilidade de confusão.

PADRÃO DE E-MAIL

Art. 56 - O uso de correio-eletrônico sob domínio do CAU/RS é exclusivo para assuntos e atividades profissionais, podendo, excepcionalmente e de forma não abusiva, ser utilizado para veicular mensagem de cunho social ou particular.

Art. 57 - O usuário deverá manter sua caixa postal organizada, descartando mensagens desnecessárias.



Art. 58 - O CAU/RS reserva-se ao direito de acessar e supervisionar o sistema de e-mail.

Art. 59 - A fim de padronizar a comunicação feita pelo CAU/RS, todos os e-mails enviados devem conter a assinatura padrão, conforme configurado pelo setor de TI.

Parágrafo único: É recomendado o uso do *MS Outlook* para envio e recebimento de e-mails.

CAPÍTULO VII COMUNICAÇÃO INTERNA

ATENDIMENTO AO PROFISSIONAL

Art. 60 - O processo de atendimento telefônico é um dos pontos de referência no qual o público do CAU/RS avalia a qualidade de nossos serviços. A fim de garantir a qualidade e a uniformidade, é importante seguir as orientações de padrão de atendimento, conforme ANEXO I.



ANEXO I

ORIENTAÇÃO PARA A EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

1. Atenda prontamente o telefone

O atendimento telefônico faz parte de sua rotina diária de trabalho. Assim, procure atender sempre que estiver ao seu alcance. O profissional está telefonando porque deseja obter algum esclarecimento que considera importante. Quanto mais espera pela chamada a ser atendida, mais impaciente fica. Atender prontamente diminui a impaciência e também posiciona o atendimento como ágil e eficiente.

2. Tenha tudo o que você precisa à mão

Procure ter à mão tudo o que precisa para realizar o atendimento (caneta, papel, relação dos ramais dos setores... Em caso de recado, lembre-se de utilizar o memorando padrão do CAU/RS).

3. Identificação padrão

É importante que o Conselho possua apenas uma maneira de atendimento ao telefone:

CAU/RS – Funcionário – Cumprimento (Bom dia - Boa tarde)

Além de ser a maneira mais educada de responder a uma chamada, esta identificação dará ao profissional a confirmação de que estará falando com o lugar certo e com a pessoa certa.

4. Chame o profissional pelo nome

O nome de uma pessoa é a sua identidade. Esta técnica põe a ligação em um plano pessoal e ao mesmo tempo informal. Se necessário, anote o nome para lembrar-se durante o atendimento.

Nunca se refira ao “cliente” como: querido, flor, meu bem, meu amor...

Seja simpático

A conduta do atendente, mesmo por telefone, é “ouvida” pelo cliente. Inicie a conversa com uma atitude prestativa e interessada. Escute atenciosa e ativamente, ok, sim, etc... Caracterizando que você está atento ao diálogo.

Caso necessite buscar informações para o cliente, pressione a tecla de espera do telefone.

Mesmo quando você não estiver ao telefone, preocupe-se com o tom da sua voz, pois pode atrapalhar a comunicação dos seus colegas.



Identifique exatamente qual o tipo da demanda e decida rapidamente qual a melhor maneira de ajudar.

O tom de voz é muito importante: deve passar confiança, além de clara e fácil de entender. Não fale muito próximo ao telefone, tornando a ligação abafada.

5. Ao transferir uma ligação

Explique que você vai transferir a ligação e o motivo.

Diga que você vai transferir a ligação para tal pessoa ou setor.

Ao transferir a ligação para um colega, informe o nome do profissional ou pessoa que vai falar, explicando brevemente a situação. Isso facilitará a conversa e impedirá que o cliente fique repetindo várias vezes o ocorrido.

Evite:

Palavrões, gírias ou ruídos que possam criar sentimentos negativos no cliente;

Usar palavras no diminutivo: minutinho, segundinho, probleminha, trabalhinho...

Gerúndio: Vou estar vendo, vou estar resolvendo...

Termos como “eu acho, possivelmente ou talvez” demonstram incerteza e insegurança nas suas respostas.

Contar experiências de vida, ou experiências profissionais anteriores. O profissional não está interessado neste tipo de informação.

Compartilhar informações internas, problemas pessoais ou conversas paralelas no local de trabalho durante o atendimento presencial ou telefônico.

Lembretes sobre a imagem que estamos passando:

Tenha postura ao sentar-se.

Dedique atenção ao profissional durante o atendimento evitando distrações.

Não consuma alimentos enquanto está ao telefone, ou em atendimentos presenciais.

Procure manter seu ambiente de trabalho limpo e organizado, sem alimentos ou objetos pessoais aos olhos do profissional.

6. Faça com que toda a sua equipe siga estas orientações

Lembre-se: é importante que o setor possua uma só maneira de atendimento telefônico. Isso ajuda a construir uma imagem positiva do Conselho.

**Padrão Ofícios**

Todos os ofícios encaminhados pelo CAU/RS são assinados pelo Presidente do Conselho, com exceção dos que são enviados pela Comissão de Ética e Disciplina, que são assinados pelo coordenador da Comissão, juntamente com o Presidente.

A minuta do ofício deverá ser encaminhada ao e-mail: secretariageral@caurs.gov.br para posterior numeração e coleta de assinatura.

Link do local onde está o modelo padrão: <\\secretaria\Secretaria\OFICIOS>

DIAGRAMAÇÃO DO DOCUMENTO NO PADRÃO OFÍCIO**Fonte:**

Times New Roman

Tamanho da fonte:

Texto em geral: 12

Citações: 11

Notas de rodapé: 10

Espaçamento:

Simple entre as linhas e uma linha em branco após cada parágrafo.

Papel:

A-4 (29,7 x 21,0 cm)

Parágrafos:

Distância de 2,5 cm da numeração do parágrafo à esquerda.

Margens:

Lateral esquerda: 3,0 cm de largura

Lateral direita: 1,5 cm de largura

Entre o logotipo e o início do texto: 5,0 cm de altura