



Relatório da Autoavaliação - IAGP 250 pontos

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul





Perfil da organização

Nome da organização

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul

Cidade/UF

PORTO ALEGRE/RS

Vinculação

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

Poder

Executivo

Esfera ou o nível de Governo

Federal

Natureza jurídica

Autarquia Federal

Competências Básicas (legais)

Lei nº 12.378 de dezembro de 2010 - Art. 34. Compete aos CAUs:

I - elaborar e alterar os respectivos Regimentos Internos e demais atos administrativos

II - cumprir e fazer cumprir o disposto nesta Lei, no Regimento Geral do CAU/BR, nos demais atos normativos do CAU/BR e nos próprios atos, no âmbito de sua competência

III - criar representações e escritórios descentralizados no território de sua jurisdição, na forma do Regimento Geral do CAU/BR

IV - criar colegiados com finalidades e funções específicas

V - realizar as inscrições e expedir as carteiras de identificação de profissionais e pessoas jurídicas habilitadas, na forma desta Lei, para exercerem atividades de arquitetura e urbanismo, mantendo o cadastro atualizado

VI - cobrar as anuidades, as multas e os Registros de Responsabilidade Técnica

VII - fazer e manter atualizados os registros de direitos autorais, de responsabilidade e os acervos técnicos

VIII - fiscalizar o exercício das atividades profissionais de arquitetura e urbanismo

IX - julgar em primeira instância os processos disciplinares, na forma que determinar o Regimento Geral do CAU/BR

X - deliberar sobre assuntos administrativos e financeiros, elaborando programas de trabalho e orçamento

XI - sugerir ao CAU/BR medidas destinadas a aperfeiçoar a aplicação desta Lei e a promover o cumprimento de suas finalidades e a observância aos princípios estabelecidos

XII - representar os arquitetos e urbanistas em colegiados de órgãos públicos estaduais e municipais que tratem de questões de exercício profissional referentes à arquitetura e ao urbanismo, assim como em órgãos não governamentais da área de sua competência

XIII - manter relatórios públicos de suas atividades

XIV - firmar convênios com entidades públicas e privadas.

Indicadores Institucionais

1) Índice de divulgação do Código de Ética

2) Índice de iniciativas estratégicas em Assistência Técnica em Habitações de Interesse Social

3) Índice de valorização da Arquitetura e Urbanismo

Principais Cidadãos-Usuários ou Clientes

Sociedade; Arquitetos e Urbanistas; Empresas que atuem em Arquitetura e Urbanismo.

Principais produtos

Carteira profissional; Certidão de registro e quitação; Certidão negativa de Débito; Certidão de Acervo Técnico com e sem Atestado; Certidão Negativa de Antecedentes Éticos; Declarações; Registro de Responsabilidade Técnica (RRT).

Principais serviços

Atendimento e orientação a sociedade, outros órgãos públicos, arquitetos e urbanistas e pessoas jurídicas de arquitetura e urbanismo; divulgação da legislação profissional; registro profissional de pessoa física diplomada no Brasil e no exterior; interrupção e reativação do registro profissional; mudança de registro profissional provisório para definitivo; prorrogação de registro provisório; anotações de cursos e títulos no registro profissional; cancelamento de registro profissional por óbito; suspensão de registro profissional por sanção; realização de coleta de dados biométricos; solicitação ao CAU/BR e entrega de carteira profissional; registro profissional de pessoa jurídica; interrupção e baixa do registro profissional de pessoa jurídica; anotação e baixa de responsáveis técnicos por pessoas jurídicas; atualizações e alterações cadastrais; emissão e cancelamento de Certidões de Registro e Quitação (CRQPJ e CRQPF) e de certidões negativas de débitos (CNDPF e CNDPJ); Solicitação ao CAU/BR e entrega aos profissionais de Certidões Negativas de Antecedentes Éticos; Registro de Responsabilidade Técnica (RRT); análise de RRT extemporâneo, derivado, de cargo e função e de atividades no exterior; análise e aprovação de baixa solicitada pelo contratante, de cancelamento e de nulidade de RRT; auditoria de baixa RRT; emissão de Certidões de Acervo Técnico sem (CAT) e com atestado (CAT-A); emissão de declarações diversas; investigação de denúncias; fiscalização de obras, feiras, eventos, shoppings, condomínios, empresas, editais de licitação e concursos públicos, exercício ilegal, patrimônio, paisagismo, planejamento urbano, meio ambiente e acessibilidade; investigação, notificação e autuação de infrações ao exercício profissional; realização de audiências de conciliação; julgamento de processos de exercício profissional em primeira e segunda instâncias; julgamento de processos éticos em primeira instância.

Processos Finalísticos

Registro profissional de pessoa física e pessoa jurídica; registro de responsabilidade técnica e acervo técnico; fiscalização do exercício da arquitetura e urbanismo; Fiscalização da conduta ética dos profissionais de arquitetura e urbanismo.

Principais Processos de Apoio

Eventos; Viagens (passagens e hospedagens); Comunicação; Apoio técnico e administrativo ao Plenário, Conselho Diretor e às Comissões, Colegiados e Comitês; Planejamento e Gestão da Estratégia; TI; Execução Orçamentária; Financeiros Contábeis; Protocolo; Jurídico; Almoxarifado e apoio; Patrimônio; Compras; Licitações; Gestão de contratos; Gestão de pessoas; Gestão documental.

Perfil do Quadro de Pessoal

No final de 2015, o CAU/RS contava com 44 funcionários, sendo 36 de selecionados por concurso público e 8 de livre provimento e demissão, exercendo cargos de Assessoramento, Gerência, Coordenação e Supervisão.



Práticas de Gestão - Critérios de 1 a 7

1 - Governança

a) A alta direção promove a reflexão sobre o papel do órgão/entidade, dentro da estrutura da Administração Pública, levando em consideração as prioridades, os desafios, riscos e os resultados esperados.

Existem, na Lei 12.378, definições sobre o papel do CAU/RS na administração pública, que são desenvolvidas em ações e projetos no âmbito das Comissões e Colegiado, e que atendem parcialmente aos requisitos, principalmente em relação às prioridades e resultados esperados.

b) O processo decisório está estruturado para assegurar a tomada de decisão em conformidade com as competências do órgão, as diretrizes de governo e o interesse público.

O CAU/RS baseia seus processos decisórios em seu Regimento Interno, resoluções do CAU/BR, diretrizes de planejamento estratégico, legislações do interesse público e deliberações plenárias. As decisões são tomadas em Comissões Temáticas específicas, são aprovadas ou homologadas em plenária, publicadas no portal da transparência e quando necessário no diário oficial.

c) A alta Administração promove a mobilização e responsabilização da força de trabalho com vistas a melhorar a eficiência e o atingimento das metas estratégicas.

Existe responsabilização e mobilização da força de trabalho, mas ainda pouco disseminada, apenas nos níveis gerenciais e intermediários.

d) A alta direção patrocina a implantação/atualização da Carta de Serviços ao Cidadão.

Não houve inserção de texto.

e) A alta Administração delega poderes e competências com base em critérios objetivos.

Existe um plano de cargos e salários que define os cargos de gerência, coordenação e supervisão do CAU/RS, porém a delegação de competências é muito superficial e pouco detalhada, gerando alguns pontos de sobreposição e outros pouco definidos. Mesmo após a aprovação do plano, alguns dos cargos permaneceram vagos durante certo tempo.

f) A alta direção monitora a estratégia e o desempenho institucional com foco no atendimento dos objetivos governamentais.

Existem relatórios produzidos pelas diversas áreas que são apresentados à Presidência e aos Conselheiros, mas sem foco específico em um plano de atendimento dos objetivos governamentais. Os relatórios de resultados das ações são produzidos de maneira sistemática pelos setores fins, desde 2015, e são encaminhados mensalmente às reuniões plenárias, provocando ajuste em algumas das ações praticadas. Os relatórios de cumprimento de estratégias e desempenho institucional são produzidos e apresentados apenas quando solicitado pelo CAU/BR, ligado a Reuniões de Avaliação Estratégica, com algumas interrupções de elaboração no último ciclo.



g) A alta direção avalia a sua capacidade de governança, definindo as principais ações para fortalecer o sistema de gestão institucional.

A avaliação da capacidade de governança é realizada de maneira superficial e sem propiciar ações específicas ou melhoria. Existe consciência da necessidade de capacitação em gestão de pessoas e desenvolvimento de liderança, e a própria implantação do Plano de Cargos e Salários serviu como ferramenta para fortalecer sutilmente o sistema de gestão institucional, iniciando seu desenvolvimento. Já houve um diagnóstico externo sobre o tema, mas em função de custos e de indefinições, aguarda prosseguimento.

h) A alta Administração avalia as melhorias implementadas nos processos gerenciais, decorrentes das proposições das partes interessadas.

No final de 2015, algumas melhorias foram propostas em alguns processos finalísticos, havendo uma reestruturação de frentes de trabalho e mudando algumas rotinas internas. Estas melhorias foram levadas ao conhecimento da alta administração em reuniões plenárias, e divulgadas ao cidadão usuário através dos canais de comunicação, dando origem a projetos que ainda estão em desenvolvimento, mas que já foram apropriados por toda a instituição.

i) A alta direção promove o comportamento ético.

O CAU/RS possui, desde 2014, Regime Disciplinar que é entregue a todo novo empregado no momento da contratação, englobando um código de conduta esperado para os empregados.

2 - Estratégia e Planos

a) A missão, a visão, os objetivos e as diretrizes da organização estão definidos.

O CAU/RS possui missão, visão, objetivos e diretrizes definidos no final de 2012. Desde 2014, o Planejamento Estratégico elaborado pelo CAU/BR assessorado por uma consultoria, que possui Missão, Visão, Valores e Diretrizes definidos, foi incorporado ao CAU/RS nas ações pertinentes à elaboração de Planos de Ação anual bem como na prestação de contas.

b) Na elaboração do Planejamento estratégico os ambientes interno e externo são analisados para identificar riscos e oportunidades, considerando as necessidades das partes interessadas.

Em abril de 2014, a Assessoria de Planejamento do CAU/BR, acompanhada de consultores da empresa Symnetics, apresentou o Planejamento Estratégico elaborado, para o Conselho Diretor e às Gerências do CAU/RS. O Material apresentado continha análise de ambiente interno e externo à época, bem como risco e oportunidades, considerando as partes interessadas.

c) A formulação e a revisão da estratégia estão alinhadas aos objetivos de governo e aos resultados esperados.

O Plano de Ação e a sua reprogramação, que contemplam a estratégia do Conselho, estão alinhados aos objetivos do Mapa Estratégico e contemplam os resultados esperados.

d) O processo de planejamento estratégico contempla metas de redução de custos e de melhoria da qualidade dos serviços.

Algumas iniciativas estratégicas do Plano de Ação apresentam limitação quanto à realização de ações, buscando não extrapolar os percentuais físicos e financeiros.

e) A programação orçamentária é realizada com base na estratégia formulada.

Desde 2013, o orçamento é elaborado em função do Plano Estratégico para o Exercício. A partir de 2014, os projetos e atividades propostos no Plano de Ação são classificados em função dos objetivos estratégicos do mapa, inclusive quanto aos limites orçamentários definidos nas Diretrizes de elaboração do Plano de Ação elaborado pelo CAU/BR.

f) A estratégia se desdobra em planos e metas de curto e longo prazos, definindo indicadores e responsáveis.

Os projetos são classificados quanto aos objetivos estratégicos. As atuais metas são muito simples, em sua grande totalidade sendo apenas de execução. O responsável pela grande maioria dos planos é o Coordenador de Comissão ou o Presidente do Conselho. Quanto à duração, os planos são de curto prazo, apenas para o exercício.

g) Os recursos são alocados para assegurar a implementação dos planos e metas, inclusive quanto a capacitação dos servidores.

O CAU/RS aloca recursos orçamentários para atender objetivo estratégico "Capacitação de Dirigentes e Colaboradores" por uma obrigatoriedade das diretrizes orçamentárias do CAU/BR. As capacitações são analisadas e autorizadas sob demanda para atender às solicitações das gerências, conforme o entendimento da alta direção sobre sua necessidade.

h) As metas e os planos são desdobrados para as unidades, de forma a assegurar a coerência com a estratégia.

Os Projetos e Atividades estão vinculados aos objetivos estratégicos. As ações são executadas em conformidade com o Plano de Ação e agrupadas por Unidades e Comissões, conforme a estratégia de cada grupo.

i) Na definição das metas e indicadores, são consideradas as informações comparativas com outras organizações.

Alguns indicadores são previamente elaborados pelo CAU/BR, e as metas são atualizadas a cada plano de ação e reprogramação pelo CAU/RS.

3 - Cidadão-usuário

a) São identificadas e classificadas as necessidades e expectativas do cidadão-usuário.

Desde o início das atividades do Conselho, as necessidades são identificadas através das demandas recebidas nos canais de atendimento: Fone, E-mail, Presencial, SICCAU, Redes sociais.



b) A imagem institucional é avaliada por meio de pesquisa ou outros instrumentos.

Várias informações são coletadas por diversos canais (facebook, site, telefone, conselheiros, ações institucionais etc.). As demandas recebidas que extrapolam as atribuições do Conselho também permitem avaliar problemas na definição da imagem institucional.

c) A Carta de Serviços ao Cidadão é divulgada, monitorada e avaliada em relação aos seus requisitos legais e aos compromissos formalizados.

Não houve inserção de texto.

d) Os processos de atendimento ao cidadão-usuário estão definidos com base nos seus requisitos e recursos necessários.

A definição do porte das unidades e da estrutura investida é feita de maneira empírica, sem um estudo mais aprofundado. Nem todas as unidades possuem mão de obra e recursos para permitir uma cobertura total da real necessidade de nosso estado.

e) Os processos de atendimento ao cidadão-usuário são monitorados e avaliados com base em indicadores de desempenho.

A grande maioria dos processos são controlados através de planilhas, apenas para registro dos quantitativos e demandas.

f) As solicitações, reclamações ou sugestões dos cidadãos-usuários são tratadas e os seus resultados são informados aos interessados e repassados às unidades da organização.

Todas as solicitações, reclamações e sugestões são recebidas pelos canais de atendimento ou através de ações institucionais do Conselho. Na medida do possível, são tratadas e respondidas aos interessados. A disseminação interna ainda é precária e dependente do capital humano. Há carência de priorização de temas e ações. Os assuntos que fogem da competência decisória do CAU/RS são encaminhados à instância federal, mas muitas vezes permanecem sem retorno.

g) A qualidade do atendimento é monitorada e avaliada, com base em padrões de desempenho preestabelecidos e pesquisas de satisfação.

É realizada pesquisa de satisfação do atendimento presencial, ainda de forma limitada. Existe levantamento de ligações atendidas e perdidas, para identificação do estado atual do atendimento.

h) Os processos de atendimento são aprimorados a partir da análise do desempenho, das necessidades e das expectativas do cidadão-usuário.

Há constante aprimoramento dos processos de atendimento baseado nas necessidades do cidadão-usuário.

4 - Interesse Público e Cidadania



a) Os eventuais impactos negativos da atuação institucional, nos aspectos social, econômico e ambiental, são identificados e avaliados.

Alguns dos impactos negativos são identificados (1. Social: baixa remuneração profissional, descumprimento do salário mínimo profissional, carência de fiscalização, falta de dispositivos para punição do exercício ilegal, entraves burocráticos que dificultam a atuação profissional. 2. Econômico: excesso de tributação para micro e pequena empresa, impossibilidade de inclusão de grupos diversos no RRT onerando o arquiteto e dificultado a concorrência, impossibilidade de parcelamento ou acordo no pagamento de anuidades atrasadas, carência de qualificação de empresas e profissionais de arquitetura no tema empreendedorismo.

b) A entidade promove a sustentabilidade ambiental por meio da conscientização dos servidores, parceiros, fornecedores e demais interessados.

Existem campanhas de esclarecimento sobre a separação de lixo direcionada aos servidores.
Algumas ações de comunicação e discussão já foram feitas através da rádio, dos informativos, etc.

c) A entidade atua para superar possíveis entraves legais observando as disposições constitucionais e do regime administrativo da administração pública.

Desde 2012, em função de inconsistências na Lei 12.378 e em Resoluções, vários entraves foram surgindo que impediram o pleno funcionamento do Conselho em algumas de suas atribuições. Os diversos setores têm trabalhado juntos para enfrentar estes entraves e encontrar caminhos legais para realizar as atividades.

d) Os resultados das solicitações, reclamações e sugestões são analisados e incorporados aos processos finalísticos e de apoio.

Os resultados são agregados de maneira intuitiva, sem metodologia definida ou antecipação, e com algumas lacunas.

e) Existem canais e instrumentos para a divulgação da prestação de contas dos resultados institucionais diretamente à sociedade, com linguagem e conteúdo apropriados.

Existe um portal da transparência que traz informações de prestação de contas dos resultados institucionais e de outras informações de interesse público.

f) A entidade conta com ouvidoria ou outros serviços abertos à sociedade para escutar as reivindicações, denúncias e sugestões.

A Coordenadoria de Atendimento e as gerências acabam cumprindo parte da função de ouvidoria, embora não formalizada, através dos diversos canais de atendimento. Existe uma ouvidoria do CAU/BR que encaminha demandas, mas em geral, o uso pela sociedade é feito de maneira equivocada.

g) O desempenho da ouvidoria ou de outros serviços abertos à sociedade é monitorado e avaliado com vistas a melhoria dos serviços.

Até o momento apenas há monitoramento quantitativo.



h) É assegurada a acessibilidade adequada aos imóveis.

A sede do CAU/RS localiza-se em um prédio com elevadores e espaço de circulação adequados.

5 - Informação e Conhecimento

a) As informações necessárias para apoiar os serviços e subsidiar a tomada de decisão são produzidas, permitindo o controle em todos os níveis da organização.

Desde 2012, primeiro ano de funcionamento administrativo do CAU/RS, algumas das informações necessárias ao apoio dos serviços são produzidas através de Regimento Interno, Deliberações de Comissões, Deliberações Plenárias, Instruções Normativas, Manuais de Atendimento, bem como os sistemas utilizados - IGEO, GAD, Implanta, SICCAU, Redmine. Também são produzidas informações e armazenadas em planilhas e arquivos gravados em servidor.

O Sistemas utilizados são definidos e normatizados pelo Conselho Federal.

b) Os sistemas de informação atendem às necessidades identificadas e permitem o cruzamento de informações entre si (interoperabilidade).

Os sistemas de informação são avaliados durante a sua utilização, e atendem parcialmente às necessidades. Algumas delas são registradas através do Gerenciador Avançado de Demandas, e outras, através de canais específicos.

c) As informações utilizadas são confiáveis, atualizadas e acessíveis aos usuários.

O CAU/RS utiliza, desde 2012, os sistemas SICCAU, IGEO, GAD, Implanta, Redmine. Os dados migrados do antigo Conselho estão sofrendo análise e atualização quanto ao período de registros. Todas as deliberações, Instruções Normativas e Resoluções estão publicadas nos sites do CAU/RS e do CAU/BR. O portal da transparência do CAU/RS, implantado neste ano, atende à lei de acesso à informação.

d) Há orientação institucional no sentido da realização periódica de cópia de segurança (backups), senhas de acesso, dentre outras práticas de segurança.

Existe rotina diária de realização de backups, monitorada pela coordenadora de TI. Existe uma Instrução Normativa, que versa sobre outras práticas de segurança. Os sistemas informatizados contêm controle de acesso por senhas. Em 2015 foram implantadas fechaduras biométricas na sala de servidores, restringindo o acesso apenas a funcionários de TI.

e) Existem ações de preservação da memória institucional.

Em 2015, foi recebido o acervo físico de documentos do Conselho advindos do CREA. Os documentos estão sendo digitalizados e disponibilizados via GED do fornecedor. A base de dados contendo as informações do período de registro do CREA já foi recebida e está em fase de validação. Para o início de 2016 está programada a criação da Unidade de Memorial do CAU/RS. Todos os atos administrativos, desde 2012, (reuniões de comissões, plenárias, Conselho Diretor, comitês) são registrados em atas, súmulas e deliberações.

f) São identificados e registrados os conhecimentos institucionais relevantes, internos (pessoas, competência profissional, memória administrativa, documentos, sistemas de informação) e externos (referenciais comparativos da Administração Pública ou privada, mercado, sociedade).

Os conhecimentos institucionais, entre eles o Regimento Interno, Atas de reuniões e sessão plenária, fotografias e áudios de eventos, deliberações e áudios das plenárias e de comissões, Instruções Normativas, são categorizados e armazenados em meio físico e digital. Alguns referenciais externos são buscados para orientação de procedimentos.

g) São utilizados mecanismos de difusão e compartilhamento do conhecimento entre todos os servidores.

É divulgado, semanalmente, um informativo de comunicação via eletrônica.

h) Os sistemas de trabalho estão projetados e permitem a realização da gestão do conhecimento institucional.

A maioria dos processos da área finalística possuem desenho em notação não formal e check-list de atividades. Alguns poucos processos da área de apoio estão documentados formalmente via Instrução Normativa.

6 - Pessoas

a) A estruturação dos sistemas de trabalho está alinhada aos processos.

Alguns processos da área finalística e da área de apoio possuem desenhos em notação não formal e check list de atividades. A estruturação dos sistemas de trabalho alinhada aos processos está sendo desenvolvida através de capacitação dos colaboradores, seleção de processos prioritários, que futuramente serão desenhados, melhorados e automatizados para utilização em ferramenta personalizada.

b) Os sistemas de trabalho levam em consideração a estrutura dos cargos e as funções inerentes e estão alinhados à missão institucional.

A estruturação do Conselho é feita de modo que os cargos e funções, através dos sistemas de trabalho, estejam alinhados à missão instituição: Promover a Arquitetura e Urbanismo para todos.

c) Há integração dos diversos níveis gerenciais, propiciando a tomada de decisão e facilitando o fluxo de informações entre as unidades.

Há níveis hierárquicos decisórios no CAU/RS, desde seu efetivo funcionamento administrativo e político, e o Regimento Interno veio em 2013 formalizar a estrutura hierárquica existente. A tomada de decisões plicas é realizada nas Comissões e Plenária do CAU/RS, assessoradas pelas Gerências, havendo registro desses atos, através das atas e súmulas. Desde 2013, as reuniões de gerentes acontecem sem frequência e periodicidade definidas, sem registro em súmula, lista de presença e check-list de pendências da última reunião.



d) As necessidades de pessoas são alinhadas aos processos e aos sistemas de trabalho.

Sim. As necessidades de pessoas são alinhadas conforme o crescimento e desenvolvimento do Conselho, de acordo com a estratégia adotada. Um exemplo disto foi a expansão do Gabinete da Presidência que desmembrou-se em um novo setor para melhor atender aos processos de trabalho, montando uma equipe especializada.

e) São identificadas as necessidades de capacitação e de desenvolvimento profissional na elaboração do plano de capacitação.

A cada ano, na elaboração do Plano de Ação para o exercício seguinte, o CAU/RS aloca recursos orçamentários para atender ao objetivo estratégico "Capacitação de Dirigentes e Colaboradores" conforme diretriz orçamentária do CAU/BR. As capacitações são analisadas e autorizadas sob demanda para atender às necessidades das gerências. Em 2015 foram realizadas pesquisas com as Gerências a fim de que mapeassem as capacitações que entendessem pertinentes para realização.

f) O desempenho das pessoas e das equipes é gerenciado de forma a estimular a busca de resultados e considera as metas estabelecidas.

O plano de cargos e salário prevê cargos intermediários que são preenchidos por empregados com melhor desempenho percebido. Existe progressão por mérito, para aqueles empregados que atingirem o percentual na avaliação de desempenho, de acordo com o estabelecido no referido Plano.

g) Existem ações e programas voltados para a qualidade de vida no trabalho.

O CAU/RS contratou em 2015 plano de saúde para seus empregados. Desde a primeira sede provisória do Conselho, sempre houve a preocupação de ter um espaço equipado para os empregados que desejassem realizar suas refeições. Desde 2012, é fornecido um vale alimentação natalino no mês de dezembro. Fornecimento anual de vacina contra gripe.

h) Os servidores são avaliados com base nas competências requeridas para o desempenho de suas funções.

Os critérios de avaliação de desempenho dos servidores levam em consideração aspectos comportamentais e relativos ao desempenho de suas funções.

i) São identificados e tratados os fatores de risco relacionados à saúde ocupacional e à segurança no trabalho visando a mitigar seus efeitos.

Desde 2012, o CAU/RS contrata empresa especializada em saúde ocupacional, que elabora o PCMSO e o PPRA, de acordo com as normas vigentes. O Conselho forneceu em 2015 os equipamentos de proteção individual necessários aos empregados que desempenham as atividades de fiscalização.

7 - Processos

a) Os processos finalísticos e de apoio estão identificados e consideram a missão institucional.



A maioria dos processos da área finalística possui desenho em notação não formal e check-list de atividades.

Alguns poucos processos da área de apoio estão documentados formalmente via Instrução Normativa (licitações, RH, contabilidade, plano de ação, jurídico, eventos, TI). Desde o início das atividades do Conselho, tanto os processos finalísticos como os processos de apoio vêm melhorando gradativamente.

b) Os requisitos do cidadão-usuário e das partes interessadas subsidiam o redesenho dos processos finalísticos.

Desde 2012, de acordo com as demandas do cidadão usuário e partes interessadas, o CAU/RS redesenha alguns de seus processos finalísticos, buscando o aprimoramento.

c) Os processos finalísticos e de apoio são controlados para atender os requisitos dos cidadãos-usuários e partes interessadas.

O Conselho possui alguns controles quanto ao prazo e atendimento das solicitações desde 2014. Na área de apoio, os contratos são monitorados pelos respectivos gestores. Desde 2015, há Instrução Normativa nº06 visando a orientar o fluxo de processos aquisitivos e rotinas na unidade de pessoal.

d) Os processos finalísticos e os processos de apoio são melhorados de forma a ampliar sua capacidade de gerar resultados.

Alguns processos são melhorados buscando-se foco nos resultados: encurtamento de prazos, melhor custo benefício, mais efetividade, menor gasto de energia.

e) A elaboração e o gerenciamento do orçamento leva em consideração o histórico da execução orçamentária-financeira e o atingimento das metas estratégicas.

O orçamento do CAU/RS é elaborado desde 2012, tendo por base as diretrizes elaboradas pelo CAU/BR quanto ao cenário de receitas de arrecadação e limites de vinculação estratégica, e também o histórico de execução orçamentária-financeira do CAU/RS, que é parcialmente considerado. Durante o exercício, nas oportunidades de prestação de contas quadrimestral do plano de ação e trimestral da contabilidade, bem como nas reformulações orçamentárias, o histórico de execução é considerado.

f) O gerenciamento da execução financeira atende as necessidades da organização e possibilita o realinhamento do orçamento às estratégias, quando necessário.

O atual controle da execução financeira, da forma que vem sendo realizado desde 2012, atende às necessidades da organização. Cumpre salientar que o CAU/RS é um ente superavitário desde a sua criação, e que as auditorias sofridas até então, não detectaram falhas significativas. A análise da execução orçamentária realizada, desde 2013, nas reformulações orçamentárias, possibilita realinhamento de valores para a execução dos projetos sempre que necessário.



g) A seleção de fornecedores leva em consideração os critérios técnicos e as necessidades dos usuários dos bens e serviços a serem adquiridos.

Os critérios técnicos e as necessidades dos usuários de bens e serviços são considerados na maioria dos processos de seleção de fornecedores desde 2012. A prática vem se aperfeiçoando continuamente através do detalhamento do Termo de Referência, no qual constam os requisitos de qualificação técnica.

h) Os fornecedores são avaliados quanto ao seu desempenho, possibilitando ações corretivas, de forma a subsidiar novas contratações.

Os fornecedores são notificados apenas quando alguma incoerência é detectada. Algumas situações já foram corrigidas após a notificação ao fornecedor.

i) São adotadas práticas gerenciais que visam à conservação geral e à segurança dos imóveis.

O Conselho localiza-se em prédio com portaria 24 horas. A sede possui seguro e uma empresa contratada que fornece serviço de monitoramento e alarme. Desde 2014, existe serviço terceirizado para limpeza e pequenas manutenções na sede.

j) São adotados métodos e instrumentos gerenciais para a avaliação da conservação dos bens móveis.

O Conselho possui controle patrimonial e o mantém constantemente atualizado. Também possui seguro para os automóveis oficiais e realiza manutenção preventiva.

**Critério 8****a) Resultados dos indicadores de atendimento ao cidadão-usuário.**

Índice de atendimento.							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	96,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de satisfação com a solução da demanda.							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	98,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	100,0%	Resultado	0,0%

b) Resultados dos indicadores dos objetivos estratégicos.

Índice de resultados positivos dos indicadores do mapa estratégico.							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	80,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	67,0%	Resultado	0,0%

Índice de valorização da Arquitetura e Urbanismo							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de investimento para assegurar a eficácia no relacionamento e na comunicação com a sociedade							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0	Meta	1.664.000	Meta	1.031.500	Meta	0
Resultado	0	Resultado	463.173	Resultado	367.893	Resultado	0

Índice de iniciativas do Plano de Ação executadas							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

c) Resultados dos indicadores da atividade finalística.

Índice de RRT por mês por profissional ativo							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	0,9%	Meta	0,8%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,8%	Resultado	0,8%	Resultado	0,0%

Índice de eficiência na conclusão de processos éticos.							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	25,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de processos éticos concluídos em até 12 meses							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de Fiscalização de Editais de Licitação							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de RRT por população (1.000 habitantes)							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	9,8%	Resultado	11,5%	Resultado	12,0%	Resultado	0,0%

d) Resultados dos indicadores da atividade dos procesos de apoio.

Índice de processos aprimorados e/ou inovados							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0	Meta	0	Meta	1	Meta	0
Resultado	0	Resultado	0	Resultado	1	Resultado	0

e) Resultados dos indicadores relativos à gestão de pessoas.

Média de horas de treinamento por colaboradores e dirigentes							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0	Meta	5	Meta	5	Meta	0
Resultado	0	Resultado	1	Resultado	2	Resultado	0

f) Resultados dos indicadores relativos à gestão orçamentária e financeira.

Índice de execução orçamentária da despesa corrente (fase liquidada)							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	80,0%	Meta	80,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	64,0%	Resultado	61,0%	Resultado	0,0%

Índice de arrecadação							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	100,0%	Meta	100,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	108,0%	Resultado	97,0%	Resultado	0,0%

Índice de notificações de profissionais referente a débitos de anuidade.							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

g) Resultados dos indicadores relativos à gestão de suprimentos.

Índice de feedbacks positivos referentes aos atendimentos de TI efetuados.							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	95,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	98,0%	Resultado	0,0%

h) Resultado dos indicadores relativos à gestão patrimonial.

Índice de execução orçamentária da despesa de capital (fase liquidada)							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	50,0%	Meta	50,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	20,0%	Resultado	3,0%	Resultado	0,0%

i) Resultados dos indicadores relativos ao interesse público e cidadania.

Índice de prefeituras do RS visitadas em ações institucionais.							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	5,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	5,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

Índice de divulgação do Código de Ética.							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0	Meta	0	Meta	0	Meta	0
Resultado	0	Resultado	0	Resultado	0	Resultado	0

Índice de intenção de investimentos em patrocínios							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0	Meta	280.846	Meta	301.311	Meta	0
Resultado	0	Resultado	280.000	Resultado	267.500	Resultado	0

Índice de influência das diretrizes do ensino de Arquitetura e Urbanismo							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%	Meta	0,0%
Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%	Resultado	0,0%

j) Resultados dos indicadores relativos à sustentabilidade.

Índice de iniciativas estratégicas em Assistência Técnica em Habitações de Interesse Social							
1º Ciclo/2013		2º Ciclo/2014		3º Ciclo/2015		Referencial comparativo/2015	
Meta	0	Meta	0	Meta	0	Meta	0
Resultado	0	Resultado	0	Resultado	0	Resultado	0

**Pontuação geral**

Critério	Máxima MEGP	Obtida	%
1 - Governança	22	7,09	32,23%
2 - Estratégia e Planos	22	9,28	42,18%
3 - Cidadão-usuário	22	6,65	30,23%
4 - Interesse Público e Cidadania	22	10,86	49,36%
5 - Informação e Conhecimento	22	11,00	50,00%
6 - Pessoas	22	11,80	53,64%
7 - Processos	22	11,16	50,73%
8 - Resultados	96	23,22	24,19%
Total	250	91,06	36,42%

Nível de gestão

Nº	Posição	Pontuação	Estágio da Organização
1	Média	91,06	A organização está em estágios iniciais de adoção de boas práticas, mas ainda não há uma cultura de planejamento. Começam a aparecer alguns resultados relevantes decorrentes da aplicação de práticas gerenciais implementados.

Gráfico radar - Desempenho por Critério

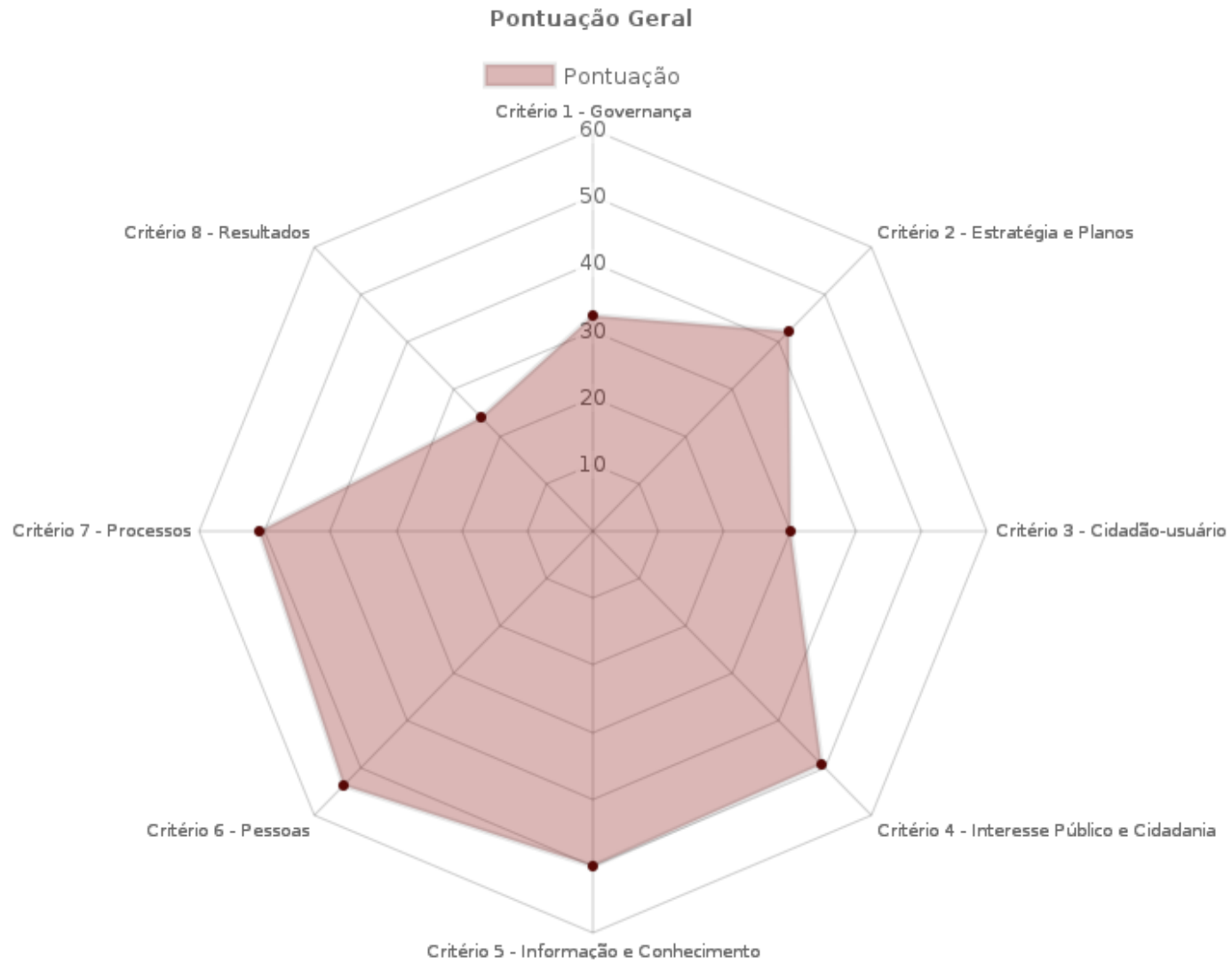
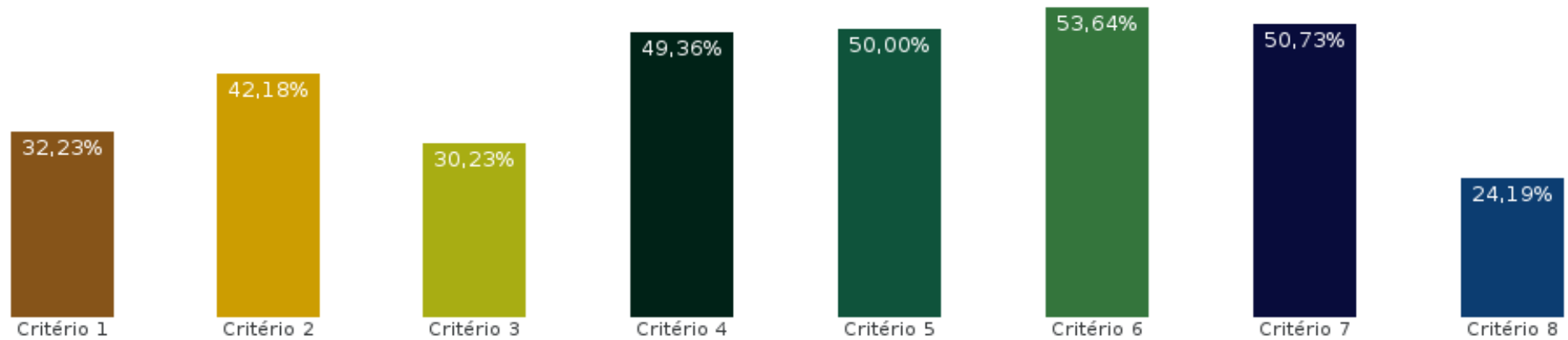


Gráfico de colunas - Desempenho por Critério



Plano de Melhoria da Gestão - PMG

Oportunidade de Melhoria

Descrição	Responsável	Critério
Realinhamento, revisões, monitoramento e comunicação do Planejamento Estratégico	CPF / Gerência de Planejamento	2. Estratégia e Planos
Alínea	Meta	Indicador
c) A formulação e a revisão da estratégia estão alinhadas aos objetivos de governo e aos resultados esperados.	70% dos conselheiros e empregados com grande familiaridade com o planejamento segundo pesquisa	Índice de resultados positivos dos indicadores no mapa estratégico

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Plano de Comunicação da Estratégia	Para efetivar a divulgação e disseminação do Planejamento Estratégico.	Equipe de Planejamento e comunicação	28/10/2016	Planejamento Estratégico	Detalhando no plano marco inicial de divulgação, público alvo, ações periódicas, kit contratação/troca de conselheiros, canais de divulgação, etc.	0,00



Definição quanto as formas de Monitoramento da estratégia	Para garantir a avaliação periódica e sistemática da estratégia elaborada.	Gerente Geral e equipe de planejamento	30/11/2016	Gerência de Planejamento	Desenvolvendo metodologia de acompanhamento	0,00
Revisão de Indicadores	Definir quais indicadores devem compor o Plano de ação de 2017, considerando o mapa estratégico e propostas da autoavaliação Gespública.	Gerentes e equipe de planejamento	30/11/2016	CAU/RS	Criando quadro de indicadores oficiais do CAU/RS	0,00
Medição de engajamento atual	Obter uma posição atual do engajamento de conselheiros e empregados	Equipe de planejamento	19/12/2016	Gerência de Planejamento	Elaborando e Aplicando pesquisa de engajamento.	0,00

Oportunidade de Melhoria

Descrição	Responsável	Critério
Implantação de pesquisa de satisfação em todos os canais de atendimento	Gerência de Atendimento e Fiscalização	3. Cidadão-usuário

Alínea	Meta	Indicador
a) São identificadas e classificadas as necessidades e expectativas do cidadão-usuário.	98%	Índice de Satisfação com a Solução da Demanda

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Reunião com equipe de TI para avaliação da possibilidade de implantação de uma pesquisa de satisfação do atendimento realizado pelo e-mail.	Para pesquisa através de link ao final da conversa, é necessário o desenvolvimento desta ferramenta no site do Conselho.	Coordenação de Atendimento e Coordenação de TI	30/09/2016	Atendimento	Reunião	0,00
Reformulação da Pesquisa de Satisfação do Atendimento Presencial	A pesquisa atual contempla campos que não são relevantes e que podem estar contribuindo para o baixo número de respostas recebidas.	Coordenação de Atendimento	31/10/2016	Atendimento	Revisão do Formulário	0,00
Treinamento com os empregados envolvidos no atendimento presencial quanto à importância da pesquisa de satisfação	O número de respostas recebidas na pesquisa atual é muito baixo em relação aos atendimentos realizados, especialmente pela relutância dos empregados em ofertar o seu preenchimento.	Coordenação de Atendimento	30/11/2016	Atendimento	Treinamento	0,00
Redefinir indicador para a satisfação do cidadão-usuário a partir da pesquisa do atendimento presencial.	Com a reformulação da pesquisa, será necessário redefinir o indicador que irá aferir a satisfação com o atendimento recebido.	Coordenação de Atendimento	30/11/2016	Atendimento	Definição de indicador	0,00



Desenvolvimento e implementação de ferramenta online para pesquisa de satisfação com o atendimento realizado pelo e-mail.	A ferramenta precisa ser desenvolvida para que ao final do atendimento pelo e-mail possa ser encaminhado um link para pesquisa de satisfação no site do CAU/RS.	Equipe de TI	30/11/2016	Coordenadoria de TI	Desenvolvimento da Pesquisa	0,00
Fazer um estudo de viabilidade para implantação de ferramentas para modernização da pesquisa do atendimento presencial.	A modernização da ferramenta de avaliação do atendimento é importante para aumentar o número de pesquisas respondidas, além de ir ao encontro do objetivo de excelência nos serviços oferecidos.	Coordenação de Atendimento	30/12/2016	Atendimento	Estudo	0,00

Oportunidade de Melhoria

Descrição Carta de Serviços	Responsável Gerência de Atendimento e Fiscalização	Critério 3. Cidadão-usuário
Alínea c) A Carta de Serviços ao Cidadão é divulgada, monitorada e avaliada em relação aos seus requisitos legais e aos compromissos formalizados.	Meta Atendimento de 96% dos serviços dentro dos prazos estabelecidos	Indicador Índice de atendimento

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Definir todos os serviços que serão oferecidos na Carta de Serviços.	É necessário um prévio levantamento de todos os serviços oferecidos que estarão definidos na carta de serviços.	Coordenação de Atendimento	30/09/2016	Atendimento	Levantamento	0,00
Reunião com a equipe operacional para definição dos prazos que serão pactuados na Carta de Serviço.	Para a definição de prazos dos serviços é necessária a participação de todos os empregados que estão envolvidos nos respectivos processos.	Coordenação e Gerência de Atendimento; Gerência Técnica; Gerência Financeira	31/10/2016	Atendimento	Reunião	0,00
Implantar controle para os prazos de todos os serviços oferecidos na Carta de Serviços.	Antes de dar prazos para os serviços, é necessário criar ferramentas para controlá-los.	Coordenação e Gerência de Atendimento; Gerência Técnica; Gerência Financeira	30/11/2016	Atendimento	Ferramentas de Controle	0,00



Realizar fase de teste para monitoramento dos prazos propostos para a Carta de Serviços.	Antes da divulgação da carta de serviços, é importante realizar um período de teste dos prazos.	Coordenação e Gerência de Atendimento; Gerência Técnica; Gerência Financeira	30/12/2016	Atendimento	Monitoramento dos prazos	0,00
Promover a ampla divulgação da Carta de Serviços.	Para disseminação da carta aos cidadãos-usuários.	Coordenação de Comunicação	31/01/2017	Comunicação	Publicidade da Carta	0,00

Oportunidade de Melhoria

Descrição	Responsável	Critério
Instalação de URA para reduzir o número de chamadas desistentes	Gerência de Atendimento e Fiscalização	3. Cidadão-usuário

Alínea	Meta	Indicador
g) A qualidade do atendimento é monitorada e avaliada, com base em padrões de desempenho preestabelecidos e pesquisas de satisfação.	Atendimento de 96% dos serviços dentro dos prazos estabelecidos	Índice de atendimento

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Implantação da URA	Atualmente, o número de chamadas desistentes tem sido bastante elevado. Com a URA, haverá uma reestruturação que envolverá um número maior de pessoas no atendimento, com a intenção de diminuir este número e ampliar o índice de atendimento.	Coordenação de Atendimento e Coordenação de TI	30/09/2016	Atendimento	Implantação da URA	0,00

Oportunidade de Melhoria

Descrição Adequação da Sede quanto à Acessibilidade **Responsável** Gerência Administrativa **Critério** 4. Interesse Público e Cidadania

Alínea h) É assegurada a acessibilidade adequada aos imóveis. **Meta** Executar 50% do estimado em iniciativas vinculadas a despesas de capital **Indicador** Índice de execução orçamentária da despesa de capital

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Realizar levantamento da situação atual da sede em relação à legislação e normas de acessibilidade.	Porque é necessário ter essas informações para definir se haverá necessidade de reformas de grande ou pequeno porte na sede.	Arquiteto e urbanista do quadro funcional, designado pela Presidência.	31/08/2016	Sede do CAU/RS.	Com os equipamentos disponíveis para medição, desenho eletrônico e pesquisa da legislação.	0,00
A partir do levantamento realizado, elaborar o projeto básico para a contratação de empresa de arquitetura e urbanismo para a elaboração do projeto arquitetônico, e complementares, de adequação da sede.	O serviço de elaboração de projetos de arquitetura e complementares não faz parte do escopo de atividades do CAU, portanto deve ser objeto de contratação externa.	O empregado(ou equipe) que realizou o levantamento elaborará o Projeto Básico e Termo de Referência para a contratação.	18/11/2016	Sede do CAU/RS.	Seguindo os procedimentos definidos por Instrução Normativa para a contratação de serviços externos.	0,00



Realizar licitação para a elaboração do projeto arquitetônico e complementares da reforma para adequação da sede.	A contratação de serviços externos deve ser feita mediante licitação.	Gerência Administrativa.	23/12/2016	Sede do CAU/RS.	Conforme procedimentos para licitações de serviços externos.	0,00
Contratar a empresa de arquitetura e urbanismo vencedora da licitação.	Elaboração do projeto arquitetônico e complementares da adequação da sede à acessibilidade.	Presidência do CAU/RS.	24/02/2017	Gabinete da Presidência.	Assinatura de contrato.	20.000,00
Fiscalizar o contrato para elaboração do projeto arquitetônico e complementares da reforma.	Garantir a perfeita execução dos serviços.	Empregado designado pela Presidência.	28/04/2017	Sede do CAU/RS.	Verificações periódicas do andamento dos serviços.	0,00

Oportunidade de Melhoria

Descrição Estruturação da infraestrutura de TI **Responsável** Coordenadora de TI **Critério** 5. Informação e Conhecimento

Alínea b) Os sistemas de informação atendem às necessidades identificadas e permitem o cruzamento de informações entre si (interoperabilidade). **Meta** 95% **Indicador** Índice de feedbacks positivos referentes aos atendimentos de TI efetuados

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Implantação dos Serviços de DHCP, DNS e AD	Os serviços apontados são os responsáveis pela disponibilização de acesso individualizado do usuário, através de login de acesso a rede	TI	30/09/2016	CAU/RS	Instalação de Serviços	15.000,00
Instalação de um link dedicado de Internet	O link dedicado vai trazer estabilidade a Internet da empresa e permitir o uso de Firewall para controle de acesso a conteúdos.	TI	30/09/2016	CAU/RS	Compra de Link Dedicado	55.000,00
Aquisição de equipamentos para Backup em Fita	O backup em fita vai permitir que uma das mídias sejam armazenadas fora do ambiente do CAU/RS. Em caso de sinistro, os dados poderão ser recuperados rapidamente.	TI	31/03/2017	CAU/RS	Aquisição de Equipamento de Backup	30.000,00

Oportunidade de Melhoria

Descrição Implantar uma das três unidades que compõem o memorial do CAU/RS: o arquivo, de forma a listar e acondicionar adequadamente, observando os critérios de classificação documental e os dados da tabela de temporalidade, 50% dos documentos até o final de 2017	Responsável Gerente Técnica	Critério 5. Informação e Conhecimento
--	---------------------------------------	---

Alínea e) Existem ações de preservação da memória institucional.	Meta 112 horas de Conferências	Indicador Índice de valorização da Arquitetura e Urbanismo
--	--	--

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Validar a classificação documental e da tabela de temporalidade pré-elaboradas.	A classificação documental e a tabela de temporalidade foram elaboradas pela equipe do Memorial e devem ser analisadas por profissional da área de arquivologia.	A arquivista Rosani Feron, mediante contrapartida do convênio entre o CAU/RS e o Arquivo Histórico Municipal.	30/09/2016	Gerência Técnica	Recebimento da validação em documento próprio.	0,00
Definir a composição e instituir a Comissão Permanente de Avaliação Documental, a partir da recomendação do CONARQ e sugestão de participantes elaborada pela Gerência Técnica e Memorial: Historiador, ligado à área de pesquisa- sugere-se o Arq. e Urb. Ad	Para analisar e aprovar a tabela de temporalidade, tendo em vista a identificação dos documentos para guarda permanente e/ou a eliminação dos destituídos de valor- conforme orientação do Conselho Nacional de Arquivos- CONARQ.	O Presidente do CAU/RS.	30/09/2016	Gabinete da Presidência	Por meio de documento próprio.	0,00



Capacitar a equipe para implantação dos instrumentos de gestão(Plano de Classificação de Documentos e Tabela de Temporalidade Documental)	Para obter excelência na execução dos trabalhos com a massa documental.	A arquivista Rosani Feron, mediante contrapartida do convênio entre o CAU/RS e o Arquivo Histórico Municipal.	31/10/2016	Gerência Técnica	Por meio de treinamentos.	0,00
Avaliar a produção do primeiro mês de trabalho a fim de verificar quantas pessoas serão necessárias no quadro funcional para atingir a meta.	Não temos, a priori, condições de avaliar quanto tempo será dispendido por pessoa para a atividade e para dimensionar qual o quadro funcional ideal para atingir a meta estabelecida.	A Gerência Técnica	15/12/2016	Unidade de Memorial.	Através de relatórios.	0,00
Iniciar os trabalhos de abertura das caixas, identificação e listagem dos documentos, realização dos procedimentos definidos para o arquivamento, separação dos documentos a restaurar, acondicionamento adequado e ordenado, conforme diretrizes estabelecidas	Para atender a um dos propósito do Memorial: preparar a massa documental para preservação e disponibilização à consulta.	Equipe do Memorial- Estagiário Eduardo Andrade, Assistente Bianca Serafin e Supervisora Sabrina Ourique.	31/07/2017	Unidade de Memorial.	Seguindo o procedimento definido.	0,00

Oportunidade de Melhoria

Descrição

Alinhar as necessidades de capacitação

Responsável

Gerente Administrativa

Critério

6. Pessoas

Alínea

e) São identificadas as necessidades de capacitação e de desenvolvimento profissional na elaboração do plano de capacitação.

Meta

5 horas de treinamento por colaboradores e dirigentes

Indicador

Média de horas de treinamento por colaboradores e dirigentes

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Definição de lacunas	Conhecer as fragilidades	Unidade de Pessoal	01/02/2017	Gerência Administrativa	Verificando competências atuais com as necessárias	0,00
Designar equipe	Elaborar o plano	Unidade de Pessoal	02/02/2017	Gerência Administrativa	Seleção de Pessoal Interno	0,00
Contratar as capacitações necessárias	Melhorar o índice de capacitações dos empregados do CAU/RS	Gerência Administrativa	31/07/2017	CAU/RS	Através de contratações	180.000,00

Oportunidade de Melhoria

Descrição	Responsável	Critério
Revisão da metodologia de Gestão, Desenvolvimento e Desempenho funcional	Gerente Administrativa	6. Pessoas

Alínea	Meta	Indicador
f) O desempenho das pessoas e das equipes é gerenciado de forma a estimular a busca de resultados e considera as metas estabelecidas.	80% das iniciativas do PA executadas pela equipe do CAU/RS conforme metas estabelecidas	Índice de Iniciativas do Plano de Ação Executadas

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Aplicação da avaliação	Avaliar as competências e outras características funcionais	Todas as Gerências	01/03/2016	CAU/RS	Aplicação da avaliação	0,00
Questionário acerca da avaliação	Para realização de futura pesquisa	Toda força de trabalho	20/03/2016	CAU/RS	Aplicação de questionário	0,00
Levantamento dos resultados	Conhecer o resultado alcançado	Unidade de Pessoal	05/04/2016	CAU/RS	Quantificação de resultado dos questionários	0,00
Contratação de consultoria	Necessidade de assessoria especializada para a realização da atividade	Gerência Administrativa	30/11/2016	CAU/RS	Assinatura do Contrato	20.000,00
Aprovação COA/Plenário	Regimento Interno	Presidente/Conselheiros	20/01/2017	CAU/RS	Deliberações	0,00
Comunicação aos empregados e Conselheiros acerca da nova proposta	Para conhecimento de toda força de trabalho acerca da nova proposta	Presidente/COA	10/02/2017	CAU/RS	Fórum de comunicação das novas regras	2.000,00



Classificar os resultados obtidos	Para verificar a necessidade de melhorias, em relação aos itens formulados na nova avaliação de desempenho	Gestor do Contrato e Assessoria Jurídica	30/04/2017	CAU/RS	Reunião	0,00
-----------------------------------	--	--	------------	--------	---------	------

Oportunidade de Melhoria

Descrição Mapear os Processos	Responsável Gerente de Planejamento	Critério 7. Processos
Alínea a) Os processos finalísticos e de apoio estão identificados e consideram a missão institucional.	Meta 2 principais processos aprimorados e/ou inovados	Indicador Índice de processos aprimorados e/ou inovados

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Levantamento das competências e capacitação na ferramenta escolhida.	Alinhar níveis de conhecimento na ferramenta.	Equipe de mapeamento.	30/09/2016	Treinamento externo	Contratação de capacitação	7.770,00
Realizar capacitação ECM.	Para auxiliar nas definições da ferramenta.	Equipe Técnica.	28/02/2017	CAU/RS	Contratando capacitação	8.700,00
Realizar capacitação em Ciclo BPM	Definir a metodologia de mapeamento e redesenho de processos. Criação de cadeia de valor. Criação de padrões para utilização por todos os UF envolvidos no projeto.	Equipe de planejamento dos CAU/RS, CAU/SP e CAU/BR	28/02/2017	CAU/SP	Contratando capacitação	37.000,00
Realizar o mapeamento dos processos em linguagem BPM.	Para padronização de procedimentos e busca de excelência	Gerência de Planejamento	01/03/2017	Gerência de Planejamento	Escolher representantes das áreas para composição de equipe, desenvolvimento do mapeamento internamente.	0,00



Contratação de ferramenta para automação dos processos.	Suprir a necessidade de ferramentas de acompanhamento e controle de desempenho na execução dos processos.	CAU/BR	01/03/2017	CAU/BR	Contratação de Ferramenta	450.000,00
---	---	--------	------------	--------	---------------------------	------------

Oportunidade de Melhoria

Descrição Contratação de artífice de mão-de-obra para manutenção predial, de bens móveis e equipamentos.	Responsável Gerência Administrativa	Critério 7. Processos
Alínea i) São adotadas práticas gerenciais que visam à conservação geral e à segurança dos imóveis.	Meta à 80% - expectativa de realização desta iniciativa dentro do percentual	Indicador Índice de iniciativas do PA executadas

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Finalização do TR.	Definição dos requisitos técnicos para possibilitar a contratação.	Assessoria da Presidência	31/08/2016	CAU/RS	Encaminhamento à Gerência Administrativa	0,00
Processo Licitatório.	Lei 8.666.	Compras	03/01/2017	CAU/RS	Pregão Eletrônico	450.000,00

Oportunidade de Melhoria

Descrição Criação e revisões periódicas do PDTI	Responsável Coordenação de TI	Critério 7. Processos
Alínea j) São adotados métodos e instrumentos gerenciais para a avaliação da conservação dos bens móveis.	Meta 95%	Indicador Índice de feedbacks positivos referentes aos atendimentos de TI efetuados

Atividades

O que	Por quê	Quem	Prazo	Local	Como	Recurso (R\$)
Elaboração do PDTI	O PDTI será o documento que norteará a criação de um plano de ações a serem desenvolvidas, a definição de metas a serem alcançadas e a proposição de um conjunto de regras, normas e padrões a serem utilizados para obter-se sempre os melhores resultados no	Grupo de Trabalho do PDTI, Comitê de TI	01/02/2017	CAU/RS	Divulgação no Site do CAU/RS, Portaria de Aprovação do PDTI, divulgação por e-mail	0,00



Participantes

Alexandre dos Santos - Coordenador Jurídico

Camila Oliveira - Analista de Nível Superior - Administrador

Carla Carvalho - Gerente Administrativo

Cheila Chagas - Gerente Financeiro

Clarissa Monteiro - Analista de Nível Superior - Administrador

Eduardo Bimbi - Assessor Especial da Presidência

Josiane Bernardi - Chefe de Gabinete

Marina Proto - Gerente de Atendimento e Fiscalização

Maríndia Girardello - Gerente Técnico

Pedro Jardim - Analista de Nível Superior - Contador

Rodrigo Jaroseski - Gerente Geral

Sabrina Ourique - Supervisora do Memorial

Simone Perotto - Coordenadora do Atendimento

Suzana Rahde - Analista de Nível Superior - Assessor Jurídico

Tales Volker - Analista de Nível Superior - Arquiteto e Urbanista

Vanessa Blanco - Assistente Administrativo

William Marchetti Gritti - Analista de Nível Superior - Administrador



Equipe

Coordenador Nacional do GESPÚBLICA

Joelson Vellozo / joelson.vellozo@planejamento.gov.br

Autoavaliação da Gestão Pública

Esaú Mendes / esau.mendes@planejamento.gov.br

Rede Nacional de Gestão Pública

Roseli Farias / roseli.farias@planejamento.gov.br