



ATA DA TRIGÉSIMA QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA
DA COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E
ADMINISTRAÇÃO DO CONSELHO DE ARQUITETURA
E URBANISMO DO PARANÁ – CAU/PR, REALIZADA EM
20 DE NOVEMBRO DE 2017, NA SALA DE EVENTOS
DO HOTEL WYNDHAM FOZ DO IGUAÇU, NA CIDADE
DE FOZ DO IGUAÇU/PR.

1 Aos vinte dias do mês de novembro do ano de dois mil e dezessete (**20/11/2017**), às quatorze
2 horas(14:00h), reuniu-se a Comissão de Organização e Administração do CAU/PR, na Sessão Ordinária
3 nº 34/2017, realizada na sala de eventos do Hotel Wyndham Foz do Iguaçu, localizado na Rua Rui
4 Barbosa, nº 394, Centro, na cidade de Foz do Iguaçu, no Estado do Paraná, coordenada pelo Arquiteto
5 e Urbanista **NESTOR DALMINA** – Coordenador *Ad hoc* da Comissão, tendo como Assessora de
6 Comissão ANDRESSA FABIANA DE OLIVEIRA; sessão que contou ainda com a presença dos seguintes
7 Arquitetos(as) e Urbanistas: Conselheira Titular **MARGARETH ZIOLLA MENEZES**, Conselheiro Suplente
8 **VANDERSON DE SOUZA AZEVEDO** e Suplente **DIORGES FERREIRA DITRICH**.....
9 "**QUORUM**" – Verificado o número legal de Conselheiros presentes, de acordo com o Regimento
10 Interno do CAU/PR, art. 62, o Coordenador declarou abertos os trabalhos do presente.....
11 **1. ORDEM DO DIA:**

12 **1.1. Inclusão de Assuntos para Discussão:**

13 **1.1.1. Solicitação de Apoio – SindArq – Sindicato dos Arquitetos e Urbanistas do Paraná:** O SindArq
14 por meio do Ofício 044/2017 – 2016/2018, solicita apoio ao CAU/PR, para viabilizar a participação de
15 quatro diretores representantes do SindArq/PR no 41º Encontro Nacional de Sindicatos de Arquitetos
16 e Urbanistas – ENSA, que acontecerá entre os dias 01,02 e 03 de dezembro de 2017, na cidade de Belo
17 Horizonte/MG. O SindArq/PR estende o convite ao presidente do CAU/PR, Sr. Jeferson Dantas Navolar,
18 reforçando a importância de sua presença ao evento. Ressalta-se que durante o encontro, ocorrerá
19 discussões e debates da categoria, FNA – Federação Nacional dos Arquitetos, entidade que congrega
20 e defende os interesses de todos os arquitetos e urbanistas do país. Desta forma o pedido de apoio
21 solicitado pelo SindArq/PR ao CAU/PR, refere-se ao custeio de deslocamento (passagens aéreas de ida
22 e volta) e estadia (diária de hotel) para os quatro diretores que participarão do evento durante os três
23 dias. A COA/PR tem parecer favorável quanto ao incentivo de apoio do CAU/PR ao SindArq/PR, uma
24 vez que os assuntos que serão discutidos no 41º ENSA é de grande interesse das entidades relacionadas
25 a arquitetura, e dos profissionais arquitetos e urbanistas do país; porém a COA sugere que o apoio
26 referente aos custos de deslocamento (passagens aéreas de ida e volta) e estadia (diária de hotel) seja
27 feito para 03 (três) dos diretores representantes, e não aos quatro conforme o solicitado; entretanto
28 ao que se refere a disponibilidade de recurso financeiro, a COA encaminha para análise e parecer da
29 CPFi/PR – Comissão de Planejamento e Finanças do CAU/PR, para que esta informe sobre a
30 disponibilidade financeira do CAU/PR em apoiar o SindArq/PR com o custeio de deslocamento
31 (passagens aéreas de ida e volta) e estadia (diária de hotel) para os 03 (três) dos quatro diretores que
32 participarão do evento durante os três dias; sendo esses o Sr. Milton Carlos Zanelatto Gonçalves, o
33 Sr.Giovanni Guillermo Medeiros, e o Sr. Ormy Leocádio Hutner Júnior. Após parecer da CPFi/PR, a
34 COA/PR coloca o assunto para aprovação da plenária.....

35 **1.1.2. Proposta do Calendário das Reuniões Plenárias do ano de 2018:** Analisando o calendário do
36 ano de 2018, os membros da COA fazem a seguinte sugestão de datas e local para as realizações das
37 plenárias; lembrando que a plenária de janeiro ocorrerá a Plenária Eleitoral. A COA coloca para
38 sugestão e aprovação dos conselheiros.....
39

Sugestão do Calendário – Plenaria do ano de 2018		
Mês	Dia - Semana	Local
Janeiro	05 - Sexta-feira	Curitiba
Fevereiro	26- Segunda-feira	Curitiba
Março	26 e 27 - segunda-feira e terça-feira	Guarapuava
Abril	23 - Segunda-feira	Curitiba
Maiο	28 e 29 - segunda-feira e terça-feira.	Londrina
Junho	25 - Segunda-feira	Curitiba
Julho	30 e 31 - segunda-feira e terça-feira	Pato Branco
Agosto	27 - Segunda-feira	Curitiba
Setembro	24 e 25 - segunda-feira e terça-feira.	Maringá
Outubro	22 - Segunda-feira	Curitiba
Novembro	19 e 20 - segunda-feira e terça-feira	Cascavel
Dezembro	17 - Segunda-feira	Curitiba

40 **1.1.3. Relatórios Setoriais:** Foram analisados pela COA os Relatórios de Atendimento, Comunicação,
41 Administrativo e Jurídico. I) Relatório Atendimento: Observa-se um aumento na emissão de RRT de
42 modelo Simples, onde no mês de outubro foram emitidos 5.125 RRTs, e no mês de novembro a
43 emissão do RRT do mesmo modelo foi de 5.366 RRTs. Comparado ao mês anterior, observa-se que
44 houve um pequeno aumento na solicitação de Registro de Pessoa Física, aumento na solicitação de
45 análise de CAT-A (Certidão de Acervo Técnico com Atestado) e RRT Extemporâneo; por fim, nota-se
46 um aumento generalizado aos assuntos tratados pelo Atendimento da matriz em Curitiba e das
47 Regionais (Londrina, Maringá, Cascavel e Pato Branco). II) os demais relatórios como Setor
48 Administrativo, Comunicação e Jurídico, observa-se um ponto de equilíbrio nos desenvolvimentos das
49 atividades, sendo os números demonstrados mantendo sempre uma média.....

50 **1.1.4. Informe – Resultado Mensal Paraná – TAQ – Tele Atendimento Qualificado:** Visando a
51 excelência no atendimento aos Arquitetos e Urbanistas, a RIA – Rede Integrada de Atendimento do
52 CAU/BR, encaminhou para cada CAU/UF, o Relatório de Atendimento referente ao resultado do TAQ.
53 Este relatório foi elaborado por meio de atendimentos feitos aos profissionais de cada estado realizado
54 pelo Tele Atendimento Qualificado do CAU, entre o período de 25/09/2017 a 24/10/2017. Segue
55 informações:

TAQ – Tele Atendimento Qualificado – Resultado Mensal Paraná		
Atendimento por Canal	Total	Percentual
Ligações	311	66%
Chat	142	30%
E-mail	17	4%

56

TAQ – Tele Atendimento Qualificado – Resultado Mensal Paraná		
Registros - CRM		
Motivo de contato com o atendimento do CAU Brasil		
Informação	441	88%
Diversos	40	8%
Denúncias	8	2%
Solicitação	8	2%
Reclamação	6	1%
Foram 503 registros realizados, correspondentes à 470 atendidos*		
*A diferença entre o número de contatos e quantidades de registros, refere-se aos diversos assuntos abordados em um único atendimento.		

57

TAQ – Tele Atendimento Qualificado – Resultado Mensal Paraná	
Registros - CRM	
Informação	
RRT	40%
CAU assuntos gerais	14%
Registro Profissional	11%
Registro Pessoa Jurídica	10%
Anuidade	8%
Reclamação	
Suporte	67%
CAT	17%
Anuidade	17%

58

TAQ – Tele Atendimento Qualificado – Resultado Mensal Paraná	
Análise das demandas de Informação	
RRT	Registro Profissional
Simplex (20%)	Suspensão/ Cancelamento de Registro (2%)
Retificador Geral (6%)	Envio de documentos anexados (2%)

Dúvidas sobre o Boletto (5%)	Orientações Pré- cadastro (2%)
Status – Dúvidas sobre Baixa (2%)	Alteração de dados (2%)
Derivado (2%)	Reativação de Registro (1%)
Retificador - Dúvidas sobre RRT Inicial (2%)	Migração do Registro Profissional (1%)
Retificador – Endereço (1%)	Certidão de Registro e Quitação PF (1%)
Extemporâneo Geral (1%)	

59

TAQ – Tele Atendimento Qualificado – Resultado Mensal Paraná	
Análise das demandas de Informação	
Registro de Pessoa Jurídica	Anuidade
Responsável Técnico (3%)	Dúvidas sobre valores/ Boletos (7%)
Envio de documentos anexados (2%)	Parcelamento (1%)
Critérios para Registro CAU (2%)	CAU - Assuntos Gerais
Suspensão/ Cancelamento de Registro (1%)	Comunicação / Notícias (5%)
Atualização Cadastral (1%)	Atribuição Profissional (4%)
Certidão de Registro e Quitação PJ (1%)	Orientação Legislação (3%)

60

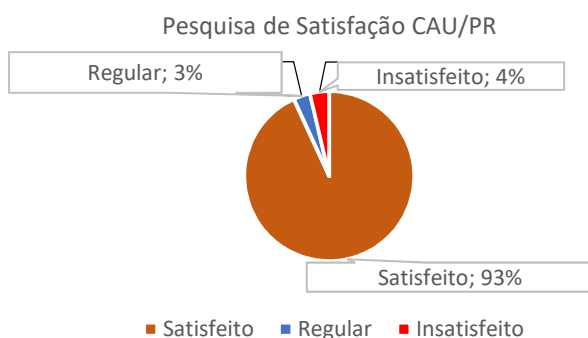
TAQ – Tele Atendimento Qualificado – Resultado Mensal Paraná	
Análise das Demandas de Reclamação	
Suporte	CAT
Usabilidade SICCAU (33%)	Documentos Anexados (17%)
Problemas com login / Senha (17%)	Anuidade
Sistema Indisponível (17%)	Valor Incorreto (17%)

61

TAQ – Tele Atendimento Qualificado – Resultado Mensal Paraná		
Pesquisa de Satisfação		
Índice de Satisfação		
*93% ficaram satisfeitos e muito satisfeitos - Meta 90% de satisfação		
Satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	203	93%

Regular	7	3%
Insatisfeito	8	4%
Total Geral	218	100%

62



63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

A Diferença de valores entre o “total geral” e o “número de atendimentos” ocorre, pois não são todos os arquitetos que fazem a avaliação do atendimento.

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101

1.1.5. Informe – MRG CAU – Modelo de Referência em Gestão do CAU: O Comitê de Coordenação Nacional do Gespublica, agora Comitê de Coordenação Nacional do MRG CAU, com apoio da Rede Integrada de Atendimento, vem informa-los por meio do Boletim Informativo 07/2017, sobre as novidades acerca do Programa no âmbito do Conselho. No dia 17 de julho de 2017, o Governo Federal revogou o Decreto Federal nº5.378/05, referente ao Gespublica – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização. Formalmente, o programa deixou de existir, mas por outro lado, as exigências de melhorias das práticas de gestão aumentam a cada dia. De forma coletiva, gradativa e participativa, tem ocorrido avanços significativos na gestão do CAU. Com a descontinuidade do Decreto 5.378/05, surge a oportunidade de construção do próprio Modelo de Gestão do CAU, trazendo com maior clareza as especificidades do Conselho, e a visão da Arquitetura e Urbanismo. O Comitê de Coordenação Nacional do programa, atualmente representados pelos CAUs dos estados de Alagoas, Rio Grande do Sul, São Paulo e CAU/BR, reuniram-se no dia 02 de agosto de 2017, e deu o primeiro passo, propondo a criação do MRG CAU – Modelo de Referência em Gestão do CAU. Como início este modelo terá a transferência de conhecimento de todas as ferramentas do extinto Gespublica para o CAU; incluindo as ferramentas de autoavaliação, e adicionalmente, a disponibilização dos códigos-fontes da ferramenta de autoavaliação existentes. Para 2018 em diante a sugestão é o trabalho no aperfeiçoamento do modelo de gestão, internalizando todas as exigências específicas dos Conselhos de Fiscalização do Exercício Profissional; acrescentando a visão peculiar da Arquitetura e Urbanismo. Informam que já receberam voluntariamente, o interesse de participação de especialistas externos em Gestão Pública, muitos deles envolvidos com o então programa Gespublica. A Coordenação Nacional do MRG CAU, informa que a padronização de metodologias de gestão torna-se mandatória, e que esperam que em poucos meses ter contratado o Sistema de Gestão Integrada do CAU, concebido para abarcar o CAU/BR e todos os CAU/UF com soluções tecnológicas em Gestão de Processos, Projetos Conteúdo e Gestão Estratégica e assim já atender ao Decreto nº 8.539/15, além de proporcionar um avanço significativo nas ferramentas de Gestão do Conselho. Em resumo, mesmo com a revogação do Governo do Decreto Federal nº5.378/05, o CAU/BR vai continuar seguindo este modelo por meio da criação do MRG CAU – Modelo de Referência em Gestão do CAU.

1.1.6. PRÓXIMA REUNIÃO. Ocorrerá na cidade de Curitiba e será realizado no dia 15 de dezembro de 2017.

102 Nada mais havendo a tratar, o Coordenador *Ad Hoc* da Comissão de Organização Administrativa do
103 CAU/PR, o Arquiteto e Urbanista **NESTOR DALMINA**, agradeceu aos presentes. Encerrou a Sessão às
104 dezesseis horas e trinta minutos (17h), determinando a lavratura da presente Ata a qual, depois de
105 lida e achada conforme, vai rubricada em todas as páginas e, ao final, assinada por mim, e pelo
106 Coordenador da referida Comissão do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Estado do Paraná, para
107 que produza os efeitos legais.
108
109
110

Arquiteto e Urbanista
Coordenador *Ad Hoc*- COA
NESTOR DALMINA

Assessora -COA
ANDRESSA FABIANA DE OLIVEIRA