

OUVIDORIA



RELATÓRIO DA OUVIDORIA INTERNA

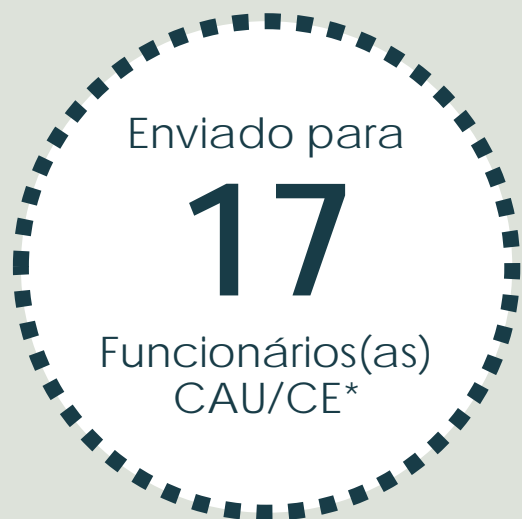
Fevereiro 2021

INTRODUÇÃO

Entre os dias 02/02/2021 e 09/02/2021 foi enviado por e-mail a todos(as) funcionários(as) do CAU/CE*, incluído estagiários(as), o **Formulário de Ouvidoria Interna**, com o objetivo de levar para nova gestão do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Ceará (CAU/CE) o olhar de quem trabalha no dia a dia do Conselho.

O propósito é identificar como **melhorar a qualidade do ambiente de trabalho** interno e, como resultado, **melhorar a qualidade do atendimento aos profissionais**.

Foram feitas a todos(as) **6 perguntas simples e abertas, sem obrigatoriedade de resposta**, e com a manutenção do **anonimato e sigilo**, para que se sentissem confortáveis e seguros(as) em transmitir suas opiniões de forma mais sincera possível.



* A Fiscal Sarah Bastos estava de Licença Maternidade no período e não foi enviado Formulário.

PERGUNTAS FORMULADAS

01 - Para um bom **relacionamento interno entre pessoas que trabalham no CAU/CE**, tem algo que você gostaria de sugerir?

02 - Para um bom relacionamento entre **funcionárias(os) e a nova Gestão do CAU/CE**, tem algo que você gostaria de sugerir?

03 - Há algum **problema recorrente no CAU/CE** que você acha que poderia ser resolvido com pequenas mudanças?

04 - Há outros **problemas urgentes no CAU/CE** que você acha que gostaria de repassar para nova Gestão do CAU/CE?

05 - Você se **sente bem trabalhando no CAU/CE**?

06 - Teria **algo mais que gostaria de deixar registrado**? Fique a vontade!

As respostas enviadas foram divididas por cada pergunta e mantido a forma como foram escritas por cada uma das pessoas que responderam. Vale ressaltar algumas pessoas não responderam a todas as perguntas, variando o número de respostas em cada pergunta.

PERGUNTA 01

Para um bom **relacionamento interno entre pessoas que trabalham no CAU/CE**, tem algo que você gostaria de sugerir?

“Fazer um coffe break por mês para que as pessoas se conheçam mais”

“Deveriam haver reuniões internas de planejamento dos setores e gerais”

“Atividades voltadas aos funcionários uma vez por mês”

“Momentos de encontro descontraídos, uma ou duas vezes por mês, de preferência com um profissional de fora como mediador de palestras, dinâmicas.”

“Para um bom relacionamento entre os funcionários, cada um deve cumprir o seu papel dentro de suas atribuições, não se interpor no trabalho alheio e se apropriar de obrigações que não são suas.”

“Que cada funcionário faça sua tarefa sem entrar na tarefa do colega, não passando a frente nas demandas do setor que não lhe compete.”

PERGUNTA 01

Para um bom **relacionamento interno entre pessoas que trabalham no CAU/CE**, tem algo que você gostaria de sugerir?

“Creio que deveríamos trabalhar melhor como uma equipe com propósitos comuns. Acho que os setores poderiam encontrar maneiras de funcionar de forma menos individualistas e serem capazes de enxergar a organização como um todo.

Penso que começou a surgir uma pequena guerra interna de protagonismo. Se invade os espaços de trabalho alheio, se apropriam de apontamentos e expertises, sem a permissão nem o reconhecimento de créditos. Não é bom sinal quando uma liderança busca o obscurecimento de seus subordinados como estratégia de se manter "importante".

Empatia, humanidade e controle do seu stress sobre a cabeça dos outros são sempre bem-vindos. ”

“Diálogo.”

“Acho que poderiam ter reuniões periódicas, pois é uma forma de melhorar o relacionamento interpessoal, uma vez que, por motivos de distanciamento físico dos setores, esse relacionamento acaba não sendo tão frequente.”

PERGUNTA 02

Para um bom relacionamento entre **funcionárias(os) e a nova Gestão do CAU/CE**, tem algo que você gostaria de sugerir?

“Deveriam haver reuniões internas de planejamento dos setores e gerais com todos os envolvidos”

“Mais reuniões.”

“Reuniões semanais ou quinzenal para conhecimento das atividades desempenhadas em todos os setores.”

“Reuniões colaborativas com os funcionários, uma ou duas vezes por mês, para demonstrar as demandas de cada setor e problemas a serem estudados para serem buscadas resoluções em parceria com a Gestão.”

“Relação de confiança e respeito, principalmente com os funcionários efetivos, que estão ali para servir a entidade. Reconhecimento pelo trabalho realizado e espaço para apresentação de ideias e sugestões.”

PERGUNTA 02

Para um bom relacionamento entre **funcionárias(os) e a nova Gestão do CAU/CE**, tem algo que você gostaria de sugerir?

“Bom, gostaria que os novo conselheiros fossem abertos, permissíveis à escuta e que fossem capazes de notar que a maioria dos servidores trabalham no CAU/CE há anos e tem conhecimento direto das questões que afetaram e afetam o Conselho. Nós estamos no CAU para servir à sociedade e organizá-la de maneira melhor. Nosso trabalho, pelo menos creio da maioria, não é um trabalho mercenário. Não somos inimigos nem pedras no caminho. Estamos pra ajudar a construir um Conselho melhor, entrando gestão e saindo gestão.

É bem desagradável trabalhar com uma nuvem espessa de desconfiança sobre sua cabeça.”

“Acho que, em momento oportuno, por motivo da COVID-19, poderia ter uma reunião para que possamos conhecer os novos Conselheiros e vice e versa.

“Que a gestão ouça os funcionários em relação às decisões que envolvam os colaboradores.”

PERGUNTA 03

Há algum **problema recorrente no CAU/CE** que você acha que poderia ser resolvido com pequenas mudanças?

“Melhorar a comunicação interna entre setores e divulgação pelo setor de comunicação do CAU das atividades realizadas do CAU, suas competências e tirar esclarecimento de dúvidas constantes.”

“A estrutura organizacional está muito horizontalizada, dificultando a comunicação interna entre os setores. Acredito que haja necessidade de reformulação do organograma e de cargos.”

“Falta de comunicação interna entre os setores, causando "ruídos" que acabam em informações equivocadas atrapalhando o bom andamento dos setores.

Planejamento em tempo hábil nas comunicações com os profissionais. Exemplo: se já é sabido que em uma semana será feriado, que seja avisado pelo menos, cinco dias antes aos profissionais que não haverá atendimento naqueles dias.”

“A comunicação interna do CAU/CE poderia melhorar.”

PERGUNTA 04

Há outros **problemas urgentes no CAU/CE** que você acha que gostaria de repassar para nova Gestão do CAU/CE?

“01 - Retomada pelo CAU de reuniões e palestras nas universidades, nos cursos de arquitetura;

02 - Divulgação das ações de fiscalização realizadas pelo CAU/CE;

03 - Necessidade urgente de contratação de mais agentes de fiscalização;

04 - Retomada das ações de fiscalização do CAU/CE presenciais;

05 - Conserto do veículo da fiscalização que se encontra danificado e sem revisão a mais de 02 (dois) anos;

06 - Comunicação do CAU/CE com divulgação constante de esclarecimento quanto aos tipos de infrações éticas/disciplinares e profissionais;

07 - Divulgação da necessidade da elaboração do RRT, tipos de RRT e quando tirar o RRT;

08 - Campanha de esclarecimento de como devem ser divulgados os trabalhos de arquitetura nas redes sociais;

09 - Reunião com os coordenadores das cursos de arquitetura para facilitarem o acesso da fiscalização aos dados dos alunos que praticam o exercício ilegal.”

“É necessário que sejam feitos os procedimentos padrão e os entendimentos da gestão para que todos saibam como agir. Tentar fazer convênios para auxiliar a fiscalização, diminuindo a saída em campo sem rumo.”

PERGUNTA 04

Há outros **problemas urgentes no CAU/CE** que você acha que gostaria de repassar para nova Gestão do CAU/CE?

*“- Manutenção do banheiro do setor de atendimento;
- Manutenção da impressora da CORTEC;
- Serviço de "secretária eletrônica" no telefone fixo com mensagens informando quando as linhas estiverem ocupadas.”*

“A necessidade de se ter um(a) Coordenador(a) do Núcleo Técnico do CAU/CE, pois, pela experiência diária, é uma função de extrema importância para o suporte dos setores subordinados diretamente a ele, além de ser um link formal de comunicação entre os demais setores do CAU/CE.”

“Definição das atribuições de cada setor.”

PERGUNTA 05

Você se sente bem trabalhando no CAU/CE?

“Sim” – 7 pessoas

“Lógico” – 1 pessoa

“Tenho me sentido intimidado, diminuído e tratado com desconfiança.”

“Quase sempre. Porém, às vezes é desconfortável alguns tratamentos diferentes entre os funcionários.”

PERGUNTA 06

Teria **algo mais que gostaria de deixar registrado**? Fique a vontade!

“Me sinto muito bem trabalhando no CAU/CE. Gosto muito do que faço, mas me sinto desvalorizada, enquanto funcionária, quando não há o reconhecimento do esforço que faço, tanto na diferença salarial quanto na supervalorização de alguns setores em detrimento de outros. Seria importante a adoção de um Plano de Cargos e Carreiras e a disponibilização de cursos para qualificação e valorização dos funcionários.”

“Acho que poderíamos instalar o chuveiro no banheiro masculino. O encanamento está pronto.”

“Tô adorando trabalhar no CAU/CE.”

“Eu adoro trabalhar no CAU/CE. Sinto-me muito realizado profissionalmente no trabalho que eu faço. Fiquei muito satisfeito com a postura do Presidente de deliberar pelo trabalho remoto neste momento de aumento de casos de COVID-19. Acho que o trabalho remoto deveria permanecer até o número de casos diminuir e a ocupação/procura dos hospitais ficar mais baixa. Por fim, achei de extrema importância este questionário formulado pela Ouvidoria do CAU/CE.”

“O mais importante é a gestão está sempre disponível para ouvir seus funcionários, proporcionar capacitação e envolver todos na gestão. Os funcionários do CAU sempre foram conscientes de suas obrigações e nunca deixaram de realizar seus trabalhos, seja na sede do CAU ou home office.”

RESUMO

Estruturando as questões levantadas, separou-se em três principais eixos, que são:

RELACIONAMENTO INTERNO [entre funcionários(as) do CAU/CE]

- Necessidade de reuniões com todos os setores;
- Momentos com todos os setores do CAU/CE, para descompressão e interações;
- Expor as definições de atribuições profissionais, procedimentos e organograma de trabalho;
- Promover a boa relação e respeito entre todas as pessoas;
- Melhorar comunicação interna entre setores do CAU/CE;
- Melhorar comunicação externo com profissionais e sociedade.

RELACIONAMENTO INTERNO [funcionários(as) e nova gestão]

- Reuniões para planejamento com funcionários(as) e nova gestão;
- Disponibilidade de dialogar e escutar os funcionários(as);
- Maior participação dos funcionários(as) no planejamento e decisões no conselho;
- Reconhecimento e valorização profissional dos funcionários(as);
- Cursos de capacitação profissional aos funcionários(as);
- Plano de cargos e carreiras.

ESTRUTURA FÍSICA [espaço de trabalho]

- Finalizar obra no banheiro do atendimento;
- Secretária Eletrônica para atendimento;
- Conserto do carro da fiscalização;
- Chuveiro no banheiro masculino.

CONCLUSÃO

Ouvidoria Interna é um mecanismo que tem por objetivo de levar para nova gestão do CAU/CE o olhar de quem trabalha no dia a dia do Conselho, através de perguntas formuladas para coletar sugestões, comentários, críticas e reclamações de todas(os) sobre o trabalho e serviços no CAU/CE.

A participação de 65% dos(as) funcionários(as)*, que enviaram respostas objetivas e precisas ajudar no planejamento das futuras ações da nova gestão e que relatam gostar de trabalhar neste Conselho, demonstra o interesse de todos(as) em contribuir com os avanços do CAU/CE.

O resultado desta 1ª Ouvidoria Interna trouxe informações relevantes para promoção de um ambiente de trabalho saudável e para o aprimoramento dos serviços prestados por este Conselho para sociedade.

Por fim, esperamos que este **1º Relatório da Ouvidoria Interna** contenha informações necessárias para o início de trabalho da nova gestão do CAU/CE e a Ouvidoria está aberta para ouvir opiniões e sugestões de melhorias.

* A Fiscal Sarah Bastos estava de Licença Maternidade no período e não foi enviado Formulário.

OUVIDORIA



RELATÓRIO OUVIDORIA INTERNA

Leonardo Ribeiro - Ouvidoria CAU/CE

(85) 9.9103.4542

ouvidoria@cauce.gov.br