

**DELIBERAÇÃO Nº 43/2016 – CEP/2016**

A COMISSÃO DE EXERCÍCIO PROFISSIONAL - CEP, reunida ordinariamente em Joinville/SC, na sede da SOCIESC, no dia 16 de junho de 2016, **no uso das competências** que lhe conferem os artigos 101, 125 e 125-A, do Regimento Interno do CAU/SC, após análise do assunto,

Considerando que entre os serviços realizados por este Conselho, estão as análises realizadas aos documentos inseridos e/ou gerados pelos Arquitetos e Urbanistas e Pessoas Jurídicas, por meio do Sistema de Informação e Comunicação do CAU – (SICCAU), onde são iniciadas demandas variadas, cujos serviços possuem procedimentos distintos que necessitam de padronização e eficiência;

Considerando a necessidade de otimizar a estruturação do atendimento técnico ao Arquiteto e Urbanista, às Pessoas Jurídicas cujas atividades estão ligadas a esta área, além do público em geral, visando avaliar os principais pontos que interferem na qualidade deste serviço, bem como propor sugestões de melhoria para estabelecer um atendimento com excelência. Esta ação se dará pela busca da economia de tempo, com a oferta de informações corretas, completas e atualizadas, além de ocasionar o retorno ágil e consistente;

Considerando que aprimoramento da rotina do Conselho pode trazer maior satisfação daqueles que utilizam os serviços, além de eliminar a repetição das atividades, melhorar a qualidade e o fluxo das informações, obter maior confiabilidade, credibilidade, e controle da execução das atividades desenvolvidas, permitindo, por fim, maior facilidade no planejamento das ações de comunicação técnica com os Arquitetos e Urbanistas, empresas atuantes na área, e do público em geral;

Considerando que o atendimento técnico é um instrumento de fundamental importância no que se refere às orientações do CAU, para a compreensão das ações e na defesa dos direitos do usuário: Arquitetos e Urbanistas e Pessoas Jurídicas registradas no CAU, pessoas físicas e jurídicas, além de parte da sociedade interessada ou envolvida nos assuntos pertinentes à Arquitetura e/ou ao Urbanismo;

Considerando que o papel do atendimento técnico consiste em colaborar com ações internas e externas da Instituição, objetivando o aprimoramento dos serviços prestados aos usuários, servindo como um canal de comunicação entre o usuário e o conselho na busca de soluções para dúvidas relacionadas as atividades de Arquitetura e Urbanismo no âmbito do CAU;

Considerando que A Rede Integrada de Atendimento foi instituída pelo art. 5º da Resolução nº 92, de 10 de outubro de 2014, com o objetivo de unificar as informações e oferecer serviço qualificado de atendimento nacional, compreendendo o Serviço de Teletendimento Qualificado (TAQ), o Serviço Telefônico de Teletendimento 0800, a Rede



Corporativa dos Arquitetos e Urbanistas e o Atendente Virtual, que serão estruturados gradativamente;

Considerando o Contrato Administrativo, firmado entre o CAU/BR e a empresa Call Center Paraná LTDA., foi assinado em 1º de novembro de 2012 com vistas à prestação de serviços de call center ativo e receptivo para atendimento aos profissionais arquitetos e urbanistas, sociedades empresárias e usuários de serviços profissionais vinculados aos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo;

Considerando o tempo de serviço já prestado ao CAU/BR e as informações que foram coletadas ao longo dos anos através das ligações dos arquitetos e urbanistas, empresas e sociedade em geral ao 0800, podemos inferir que a empresa contratada possui banco de dados com informações valiosas que poderão ser utilizadas dando embasamento em processos de tomadas de decisão nos mais diversos âmbitos de atuação do CAU/BR e dos CAU/UF;

Considerando contratação realizada pelo CAU/BR para aquisição de licenças de software de CRM e BI na mesma versão da utilizada pela empresa CCP para prover o serviço de Teleatendimento Qualificado para este Conselho;

Considerando este ser o único fornecedor de licenças para o software atualmente utilizado pelo Teleatendimento Qualificado, nos resta justificar a economicidade pela expectativa de custo com a construção ou aquisição de outro sistema de CRM e BI. Neste ponto cumpre registrar que além de adquirir licenças, seriam necessários recursos com implantação, manutenção mensal, hospedagem das bases de dados, bem como não atenderíamos o requisito de manter uma base de dados histórica com as informações dos atendimentos visto que haveria um sistema instalado na empresa CCP (que provêm o serviço de Teleatendimento Qualificado) e no CAU/BR;

Considerando as necessidades do CAU/SC e que através da solução CRM e BI seria possível:

- Possibilitar classificações, solicitações, elogios, sugestões reclamações e outras ações;
- Ter acesso à base de bancos de dados não somente dos atendimentos do ambiente do TAQ e de outros CAU/UF, no que se referem a atividades, atribuições, solicitações, entre outros;
- Contribuir para o incremento do banco de dados de informações;
- Emitir diária e/ou periodicamente de relatórios gerenciais dos atendimentos, histórico de atividades, atribuições – com vistas a aprofundar a informação e possibilitar a tomada de decisão estabelecer padrões e estudar cenários;
- Ter rastreabilidade das ações, atendimentos, solicitações, procedimentos nas diversas áreas, bem como emissão de alertas e controle para gestão do processo;
- Atender com eficiência aos usuários do CAU;
- Avaliar o grau de satisfação do usuário com o CAU e de aprimoramento da qualidade dos serviços oferecidos;
- Registrar as manifestações dos usuários, com finalidades estatísticas ou de encaminhamento específico;
- Atuar com transparência, imparcialidade e dar atendimento de forma personalizada.





DELIBEROU, por unanimidade dos votos:

Recomendar, na reprogramação orçamentária de 2016, a aquisição de um sistema de gestão de informações (ERP) que contemple o ambiente de CRM e BI e seja compatível com aquele utilizado pelo CAU/BR (ISO Enterprise – ISO CRM).

-----ausência justificada-----

Giovani Bonetti
Coordenador da CEP

-----ausência justificada-----

Norberto Zaniboni
Coordenador Adjunto

Everson Martins
Membro da CEP

Emerson da Silva
Membro Suplente

Maykon Luiz da Silva
Membro Suplente