**COMISSÃO DE EXERCÍCIO PROFISSIONAL- CEP-CAU/RS**

**DELIBERAÇÃO n. 033/2013**

*Dispõe sobre a instituição de Ouvidoria pelo CAU/RS.*

A [Lei nº 12.378](http://www.normaslegais.com.br/legislacao/lei12378_2010.htm), de 2010, estabelece, dentre outros princípios, que cabe aos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo pugnar pelo aperfeiçoamento do exercício da Arquitetura e Urbanismo.

Ademais, a Constituição Federal, em seu artigo 37, determina que a Administração Pública deve obedecer, dentre outros, aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como assegura a participação do cidadão na manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Ao CAU/RS, em se tratando de autarquia federal dotada de personalidade jurídica de direito público e incumbida de normatização e fiscalização do exercício da profissão Arquitetura e Urbanismo cabe, portanto, a função delegada pelo Estado de assegurar aos usuários dos serviços profissionais e à sociedade em geral a proteção e credibilidade em suas relações com esses profissionais.

Para tanto, é importante que este Conselho, que exerce poder de polícia em nome do interesse público, priorize a eficácia, transparência e credibilidade do serviço público junto à sociedade, cabendo, assim, que esteja acessível a qualquer cidadão. Ouvir, manifestar, reclamar, elogiar, sugerir melhorias e participar diretamente, são motivações cada dia mais intensas para todos que integram a sociedade.

A CEP do CAU/RS, ciente dos princípios constitucionais e da importância de promover a implementação da *Lei de Acesso a Informação* (Lei 12.527/2011) e de disponibilizar adequados instrumentos para gestão, propõe instituir uma Ouvidoria do CAU/RS, no intuito de identificar eventuais falhas que ocorram na prestação dos serviços pela autarquia, orientar, informar, assim como possibilitar que o cidadão aponte sugestões que ajudem a solucioná-las, contribuindo, assim, para o fortalecimento do exercício da cidadania, incentivando a participação na administração pública.

Registrando pontos positivos e negativos indicados, a Ouvidoria representaria uma importante ferramenta de organização interna, centralização e direcionamento das demandas, eficaz solução dos requerimentos, além de ser instrumento avaliação da gestão pública, no sentido de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos, respeitando os usuários, ampliando o nível de comunicação entre o cidadão e o conselho profissional.

Há que se reconhecer que a forma de manifestação do particular que o CAU disponibiliza atualmente são as “denúncias”, sejam para a Fiscalização Profissional sejam Ético-disciplinares. Ocorre que a modalidade “denúncia” tem força jurídica que dá origem a um procedimento administrativo (rotina) ou, até mesmo, a um processo, o que exige, além da formalidade, mais burocracia, mais instâncias, morosidade, controle de legalidade e uma efetiva solução oficial (conclusão) da demanda (denúncia).

Ademais, verificamos que o único canal para se realizar qualquer requerimento eletronicamente junto ao SICCAU é, igualmente, através do campo “denúncia”, gerando natureza processual a uma solicitação que, no mais das vezes, não passa de uma simples dúvida.

Portanto, em nome da transparência que se espera das atividades do Estado, aponta-se a necessidade de se ter uma instância não vinculada aos demais setores do CAU/RS para, imparcialmente, dar solução aos requerimentos que não se tratam de rotinas dos setores nem processos administrativos.

Proposta de Ações da Ouvidoria do CAU/RS:

-**Recebe, analisa e encaminha pedidos de acesso à informação, reclamações, sugestões e elogios formulados pelo cidadão, relacionados à atuação do CAU (informações do SICCAU e software de gerenciamento interno de processos).**

**-Recebe denúncias e orienta para elaboração formal das mesmas, assim como de outros requerimentos e consultas;**

**-Encaminha formulários para preenchimento, orienta ao acesso e registros de denúncias e requerimentos no SICCAU;**

**-Presta informações;**

**-Atende imparcialmente sobre as demandas apresentadas;**

**-Cientifica às autoridades/setores do CAU das questões que lhe forem apresentadas ou que chegarem a seu conhecimento, requisitando informações e documentos;**

**-Acompanha as providências adotadas pelo setor (estabelece prazos para solução);**

**-Cobra soluções e informa ao cidadão sobre os encaminhamentos referentes à sua demanda;**

**-Garante ao cidadão resposta ao seu pleito e, se solicitado, sigilo de seus dados pessoais;**

**-Sugere medidas de aprimoramento das atividades técnicas e administrativas;**

**-Sugere a adoção de medidas necessárias à prevenção e detecção de irregularidades na Administração.**

**-Mediação das demandas, depois de esgotadas todas as possibilidades de atendimento.**

**-Orienta e redireciona consultas técnicas e jurídicas às entidades técnicas ou jurídicas que preste tais serviços, principalmente aquelas relacionadas à atribuição profissional.**

A proposta é de existir Ouvidoria presencial e através do *site*, onde se manteria o anonimato do visitante através do recebimento de número de protocolo para verificação das providências tomadas. O administrador da Ouvidoria poderá encaminhar as mensagens recebidas às áreas pertinentes e gerenciar o andamento das providências. O formulário de mensagens/reclamações poderia ser inserido no site do CAU/RS

Existe hoje disponível para vários órgãos públicos a adesão ao *Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG*, o qual permite o encaminhamento das demandas para interlocutores de todos os órgãos/entidades da Administração, além de controlar os prazos legais para resposta e a disponibilização da mesma ao requerente.

Ademais, o *Serviço Federal de Processamento de Dados* (Serpro) decidiu disponibilizar às ouvidorias, gratuitamente, o Sistema de Ouvidoria que adota internamente. Tal Sistema, desenvolvido em plataforma web, garante adaptabilidade e viabilidade econômica e técnica às ouvidorias, permitindo a emissão de relatórios gerenciais, apresentando estatísticas dos dados consolidados e possibilitando seu uso por ouvidorias com diferentes estruturas. Por meio do Sistema de Ouvidoria, a instituição poderá realizar o diagnóstico e a análise das manifestações recebida e fornecer “feedback” ao cidadão ao longo desse processo.

Isso posto, a *Comissão de Exercício Profissional* (CEP-CAU/RS), no uso de suas atribuições conferidas pelo artigo 50, incisos II, III, V, X e XI do Regimento Interno do CAU/RS, em sua reunião ordinária de 28 de novembro de 2013, propõe instituir a Ouvidoria do CAU/RS para informação, solução de dúvidas e encaminhamentos de requerimentos ao CAU, a ser criado para o exercício de 2014.

Esta é a deliberações desta Comissão.

Nestes termos, roga-se pelo encaminhamento para votação Plenária.

Porto Alegre, 14 de novembro de 2013.

**CARLOS EDUARDO MESQUITA PEDONE**

**COORDENADOR CEP/CAURS**