

**PORTARIA NORMATIVA Nº 026, DE 21 DE OUTUBRO DE 2020.**

Regulamenta, no âmbito do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul – CAU/RS, o funcionamento e definição de setor responsável pelo recebimento das demandas oriundas do canal de ouvidoria (Projeto Piloto) e dá outras providências.

O **PRESIDENTE DO CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO RIO GRANDE DO SUL - CAU/RS**, no uso das atribuições que lhe conferem o artigo 34 da Lei n.º 12.378/2010 e o artigo 151 do Regimento Interno do CAU/RS, após análise do assunto em epígrafe, e

Considerando a Deliberação Plenária DPO/RS Nº 1184/2020 que homologou a criação de um canal para atendimento das demandas de Ouvidoria do CAU/RS;

RESOLVE:

Art. 1º O cidadão que tiver interesse em manifestar quaisquer informações atinentes ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande Do Sul deverá acioná-lo por meio do sítio eletrônico do CAU/RS, endereço www.caurs.gov.br, na opção Ouvidoria.

Art. 2º O registro realizado no canal do site será automaticamente enviado para o e-mail: ouvidoria@caurs.gov.br, que será acompanhado por empregado público designado através de Portaria específica.

Parágrafo único: Além do e-mail acima citado, o registro deverá também ser espelhado no e-mail da Comissão de Organização e Administração do CAU/RS: coa@caurs.gov.br, para fins de auditoria e controle interno.

Art. 3º Os tipos de registros que poderão ser utilizados pelos usuários do Canal de Ouvidoria são: reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões.

Art. 4º O empregado público designado pelo recebimento do registro deverá:

I - Registrar as manifestações dos usuários, com finalidades estatísticas e/ou de encaminhamento específico;

II - Encaminhar o registro as Gerências, Secretaria Geral da Mesa, Chefia de Gabinete ou Presidência, conforme o caso;



III - Acompanhar as providências, buscando articular os meios de soluções;

IV - Contribuir para a melhoria dos procedimentos administrativos e das relações interpessoais de seus colaboradores e usuários;

V - Atuar com transparência, imparcialidade e dar atendimento de forma personalizada.

Parágrafo único: O empregado público acima citado deverá encaminhar quinzenalmente à COA-CAU/RS os registros recebidos, através de Memorando.

Art. 6º Caberá à COA-CAU/RS:

I - Tabular os dados e emitir relatório obtido dentro das especificidades de cada assunto registrado, para fins de encaminhar decisão de regramento de Ouvidoria para o próximo período;

II - Recomendar alterações em procedimentos internos, inclusive mudanças em normas e serviços vigentes, quando necessário;

III - Incentivar o usuário a manter-se informado sobre as atividades do CAU/RS, participando da sua construção e aprimoramento pelo envio de manifestações, denúncias, reclamações, elogios e sugestões.

IV - Encaminhar ao Plenário do CAU/RS o conteúdo e ações referentes aos registros no Canal de Ouvidoria para conhecimento e deliberações, na última Plenária do ano de 2020.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

Porto Alegre – RS, 21 de outubro de 2020.

TIAGO HOLZMANN DA SILVA
Presidente do CAU/RS