



A PROCESSO	
INTERESSADO	Presidência /Conselho Diretor
ASSUNTO	Proposta de Criação de Canal de Ouvidoria para o CAU/RS
DELIBERAÇÃO Nº 011/2020– COA-CAU/RS	

A COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO (COA-CAU/RS), reunida ordinariamente através de sistema de deliberação remota, conforme determina a Deliberação Plenária DPO/RS Nº 1155/2020, no dia 04 de junho de 2020, no uso das competências que lhe conferem os incisos I do art. 91 e o inciso VIII do art. 96 do Regimento Interno do CAU/RS, após análise do assunto em epígrafe, e

Considerando o disposto no inciso II do art. 96 do Regimento Interno do CAU/RS, o qual dispõe que compete à Comissão de Organização e Administração do CAU/RS “propor, apreciar e deliberar sobre atos administrativos voltados à reestruturação organizacional do CAU/RS”;

Considerando a queda brusca na arrecadação do CAU/RS, a partir de março de 2020, devido às medidas tomadas como prevenção ao COVID-19, resultando na necessidade de desenvolvimento de plano de contingência financeira;

Considerando que o tema de criação de cargo de ouvidor para o CAU/RS, foi tratado em reunião do Conselho Diretor, no último dia 03 de junho de 2020 e a necessidade de aprimorar o relacionamento dos profissionais arquitetos e urbanistas com o CAU/RS, oferecendo-lhe o acesso às informações sobre suas atividades, assim como serviços disponibilizados pelo Conselho, entre outros assuntos pertinentes, facilitando o exercício profissional;

Considerando a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;

Considerando a Instrução Normativa 023/2017 que regulamenta, no âmbito do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul – CAU/RS, em conformidade com a Lei n.º 12.257, de 18 de novembro de 2011, com o Decreto n.º 7.724, de 16 de maio de 2012, e com a Portaria Normativa n.º 44, de 10 de março de 2016, do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil – CAU/BR, o acesso a informações;

Considerando que as deliberações de comissão devem ser encaminhadas à Presidência do CAU/RS, para verificação e encaminhamentos, conforme Regimento Interno do CAU/RS.

#### **DELIBERA por:**

1. Propor a criação de canal específico para OUVIDORIA no Site do CAU/RS, com opção para encaminhar elogio, sugestão, reclamação ou denúncia, tendo a opção de ser denúncia anônima ou identificada; conforme sugestões de funcionamento a seguir:
  - a. As manifestações serão recebidas pela **Autoridade de Monitoramento do Portal da Transparência do CAU/RS**, estabelecida pela Instrução Normativa 023/2017, que deverá realizar:
    - i. **Análise Prévia** da manifestação, classificando em Denúncia Anônima, Denúncia Identificada, Elogio, Reclamação ou Sugestão;
    - ii. **Solicitação** complementação ao usuário (quando necessário);



- iii. **Encaminhamento** aos setores responsáveis pelo serviço ou demanda, para ciência, providências e esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva;
  - iv. **Análise secundária** dos esclarecimentos recebidos, com eventuais interlocuções e contribuições;
  - v. **Envio da Resposta Conclusiva** ao cidadão demandante.
- b. Mensalmente, deverá ser apresentado à Comissão de Organização e Administração do CAU/RS, pela Autoridade de Monitoramento, relatório das atividades dos últimos 30 dias, para análise e homologação, sendo, posteriormente, encaminhado ao plenário e publicado em campo específico do site do CAU/RS;
  - c. Propor que conste no relatório, as manifestações recorrentes, os temas mais demandados, as manifestações respondidas e as manifestações pendentes de retorno;
2. Solicitar ampliação na divulgação dos serviços que constam na aba “SERVIÇOS ONLINE”, no site do CAU/RS, dentre os quais, o item “Perguntas Frequentes” (<https://transparencia.caubr.gov.br/duvidas/>);
  3. Propor que a criação, bem como o desenvolvimento e funcionamento do Canal de Ouvidoria, seja normatizada através de Deliberação Plenária do CAU/RS;
  4. Por encaminhar a presente Deliberação à Presidência do CAU/RS para, nos termos do art. 116, do Regimento Interno do CAU/RS, dar o encaminhamento que julgar necessário;

Com **votos favoráveis** dos conselheiros Paulo Fernando do Amaral Fontana, Manoel Joaquim Tostes, Vinícius Vieira de Souza, Carlos Pitzer e Alexandre Couto Giorgi.

Porto Alegre – RS, 04 de junho de 2020.

**PAULO FERNANDO DO AMARAL FONTANA**  
Coordenador da COA-CAU/RS