



INTERESSADO	Presidência do CAU/RS
ASSUNTO	Análise de viabilidade de implantação de canal de ouvidoria e de criação do cargo de ouvidor no CAU/RS
<b>DELIBERAÇÃO Nº 010/2023 – COA-CAU/RS</b>	

A COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO (COA-CAU/RS), reunida ordinariamente no dia 22 de junho de 2023 pela plataforma *Microsoft Teams*, no uso das competências que lhe conferem o 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 Deliberação Plenária DPO/RS nº 1184/2020 que homologa a criação de canal para atendimento das demandas de Ouvidoria do CAU/RS e que determina que a COA-CAU/RS avalie o volume de demandas e defina acerca da criação ou não do cargo de Ouvidor no CAU/RS;

Considerando o período de aproximadamente três anos em relação à DPO/RS nº 1184/2020 em que a COA-CAU/RS se dedicou a avaliar o tema, acompanhar as demandas recebidas e suas naturezas e acompanhar a construção do Canal de Ouvidoria pela COA-CAU/RS;

Considerando que o número total de demandas do CAU/RS no Canal de Ouvidoria Geral do CAU/RS foi de 101 no ano de 2020, sendo 1.145 o número total de demandas recebidas no respectivo ano, e de 83 no ano de 2021, sendo 1.210 o número total de demandas recebidas no respectivo ano;

Considerando que ampla maioria das reclamações recebidas no canal mencionado são relativas ao sistema SICCAU, seja por dúvida ou por indisponibilidade do sistema;

Considerando que o número total de demandas do CAU/SP no Canal de Ouvidoria Geral do CAU/RS foi de 343 no ano de 2021, a título de comparação com CAU/UF que possui canal próprio;

Considerando a Deliberação Plenária nº 0125-12/2022 do CAU/RS que institui novo regulamento para a Ouvidoria Geral do CAU/RS e que estabelece diretrizes para a instituição de ouvidorias nos CAU/UF;

Considerando o art. 5º do novo regulamento do CAU/RS sobre a ouvidoria que prevê que “para a instituição de ouvidoria em autarquia do CAU, será necessária a existência de disponibilidade financeira e estrutura organizacional proporcional à sua demanda”;

Considerando a previsão do art. 10, inciso I, do novo regulamento do CAU/RS sobre a ouvidoria no sentido de que o profissional a exercer a função de ouvidor(a) deve ter formação profissional em Arquitetura e Urbanismo;

Considerando os elevados custos na manutenção de um profissional arquiteto e urbanista nas atividades de ouvidor e da estrutura organizacional necessária ao desenvolvimento dessas atividades;

Considerando o baixo número de demandas relativas ao CAU/RS no Canal de Ouvidoria Geral do CAU/RS nos últimos anos, conforme relatórios públicos;



Considerando o princípio da eficiência e o dever de zelar pelo melhor aproveitamento do orçamento do CAU/RS;

Considerando que o Canal de Ouvidoria mantido pelo CAU/BR atualmente se mostra suficiente para atender as demandas do CAU/RS e permitir o acesso do cidadão às informações de seu interesse, respeitando a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e demais normas públicas relativas ao tema;

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:**

1. Por aprovar o entendimento de que atualmente não se mostra necessário e eficiente implantar Canal de Ouvidoria próprio e criar o cargo de Ouvidor no CAU/RS pelos motivos acima expostos;
2. Por sugerir que esta comissão realize o monitoramento periódico sobre as demandas relativas ao CAU/RS recebidas no Canal de Ouvidoria Geral do CAU/BR a fim de revisar o entendimento sobre o tema;
3. Por encaminhar esta deliberação à Presidência do CAU/RS para apreciação e encaminhamentos que julgar necessários.

Com 03 votos favoráveis dos conselheiros Evelise Jaime de Menezes, Alexandre Couto Giorgi e Fausto Henrique Steffen.

Porto Alegre – RS, 22 de junho de 2023.

**EVELISE JAIME DE  
MENEZES:44364970034**

Assinado de forma digital por EVELISE  
JAIME DE MENEZES:44364970034  
Dados: 2023.06.25 23:51:18 -03'00'

**Evelise Jaime de Menezes**  
Coordenadora da COA-RS