



PROCESSO	SEI: 00176.000064/2023-01
INTERESSADO	Comissão de Organização e Administração
ASSUNTO	Implantação de Ouvidoria

**DELIBERAÇÃO Nº 015/2023 – CAURS/PLEN/COA**

A COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO (COA-CAU/RS), reunida ordinariamente no dia 19 de outubro 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 nº 0125-12/2022 do CAU/BR que institui novo regulamento para a Ouvidoria Geral do CAU/BR e que estabelece diretrizes para a instituição de ouvidorias nos CAU/UF;

Considerando o período de 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 pelo CAU/BR;

Considerando que desde 2020 o CAU/RS figura entre os cinco CAU/UF com maior número de demandas recebidas;

Considerando que o CAU/RS possui quantitativo de arquitetos e urbanista ativos semelhante ao do CAU/MG, o qual possui ouvidoria própria assim como CAU/SP e CAU/PR;

Considerando a participação da ouvidora-geral do CAU/BR na 146ª Reunião Plenária do CAU/RS, oportunidade em que foi apresentado o detalhamento das atividades da ouvidoria no recebimento de demandas tanto externas quanto internas;

Considerando a maior eficiência que um profissional exclusivamente dedicado ao recebimento e encaminhamento de demandas externas e internas do CAU/RS pode proporcionar;

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 propor portaria normativa constante no anexo I desta deliberação para implantação de Canal de Ouvidoria próprio do CAU/RS;

2- Por propor a inclusão do descritivo do cargo de livre provimento e exoneração de Ouvidor(a) no Plano de Cargos e Salários do CAU/RS, conforme constante no anexo II desta deliberação;

3- Por propor a alteração do organograma do CAU/RS sugestão constante no anexo III, incluindo a ouvidoria no nível político;

4- Por propor que se informe à Ouvidoria Geral do CAU/BR sobre a instituição de ouvidoria própria no prazo estabelecido no §3º do art. 12 do Regulamento aprovado pela Deliberação Plenária nº 0125-12/2022 do CAU/BR;

5- Por propor a adesão do CAU/RS à Rede Nacional de Ouvidorias e ao Módulo de Acesso à Informação “Fala.BR” do governo federal, conforme orientação da ouvidora-geral do CAU/BR;

6- Por encaminhar esta deliberação à Presidência do CAU/RS para apreciação e encaminhamentos pela Gerência Geral.

Com **04 votos favoráveis** dos conselheiros Evelise Jaime de Menezes, Alexandre Couto Giorgi, Emílio Merino, Fausto Henrique Steffen e **01 voto contrário** do conselheiro Rodrigo Rintzel.

Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre - RS, 19 de outubro de 2023.

336ª REUNIÃO ORDINÁRIA DA COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO - RS - CAU/RS

(Virtual)

**Folha de Votação**

Função	Conselheiro	Votação			
		Sim	Não	Abst.	Ausên.
Coordenador	Evelise Jaime de Menezes	x			
Coordenador-Adjunto	Alexandre Couto Giorgi	x			
Membro	Emílio Merino	x			
Membro	Fausto Henrique Steffen	x			

**Histórico da votação:****336ª REUNIÃO ORDINÁRIA DA COMISSÃO COA - CAU/RS****Data:** 19/10/2023**Matéria em votação:** Implantação Ouvidoria**Resultado da votação:** Sim (04) Não (01) Abstenções (00) Ausências (00), Total (05)**Impedimento/suspeição:** (não teve)**Ocorrências:** nenhuma**Condução dos trabalhos (coordenador/substituto legal):** Evelise Jaime de Menezes**Assessoria Técnica:** Cheila da Silva Chagas e Clarissa Fleck Monteiro

Documento assinado eletronicamente por **EVELISE JAIME DE MENEZES, Coordenador(a)**, em 20/10/2023, às 16:29, conforme Decreto N° 10.543, de 13/11/2020, que regulamenta o art. 5° da Lei N° 14.063, de 23 de setembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no portal do SEI CAU, endereço [caubr.gov.br/seicau](http://caubr.gov.br/seicau), utilizando o código CRC **093876AD** e informando o identificador **0097409**.

**ANEXO I****MINUTA DE PORTARIA**

Institui e regulamenta a Ouvidoria do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul, 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 art. 35, inciso III, da Lei n. 12.378, de 31 de dezembro de 2010, e os artigos 151, inciso XLV, e 152, do Regimento Interno do CAU/RS, aprovado pela Deliberação Plenária DPO/RS nº 1171/2020 e homologado pela Deliberação Plenária DPOBR nº 0102-05.A/2020, e

Considerando o entendimento firmado na 146ª Reunião Plenária do CAU/RS, a qual contou com a participação da ouvidora-geral do CAU/BR, de que se faz necessária a criação de ouvidoria própria para atendimento às demandas internas e externas do CAU/RS;

Considerando a Deliberação Plenária nº XX/2023 que aprova a criação do cargo de ouvidor(a) do CAU/RS e dá outras providências;

**RESOLVE:**

Art. 1º A Ouvidoria tem a função de intermediar as relações entre a sociedade, os profissionais de Arquitetura e Urbanismo e a autarquia incluindo empregados e conselheiros, visando à melhoria dos serviços prestados pelo Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul (CAU/RS).

Parágrafo único. As relações se darão por meio de recebimento e tratamento de demandas formalmente dirigidas à ouvidoria, de forma a atender o público interno e externo.

Art. 2º A Ouvidoria do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul (CAU/RS), instituída como instância consultiva e sob a forma de organismo vinculado diretamente à Presidência do CAU/RS, regulamentada pela Deliberação Plenária DPORS Nº XX/2023, passa a ser regida por esta norma.

Art. 3º No desempenho de suas atribuições, compete à ouvidoria:

- I - Promover a participação cidadã na gestão e fiscalização dos atos do CAU/RS;
- II - Interagir com o sistema integrado de informações da Ouvidoria Geral do CAU/BR;
- III - Receber e tratar as manifestações pertinentes à atividade profissional de Arquitetura e Urbanismo e à atividade interna do Conselho;
- IV - Tratar as manifestações da Ouvidoria, compreendendo:
  - a) recebimento da manifestação;
  - b) registro das manifestações no sistema integrado da Ouvidoria Geral do CAU/BR ou em sistema a ela integrado;
  - c) triagem e classificação das manifestações;
  - d) prestação de esclarecimento aos interessados;
  - e) solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

- f) encaminhamento, acompanhamento e retorno às manifestações de reclamação, informação e solicitação, prestando, esclarecimentos aos interessados;
- g) encaminhamento de sugestões aos órgãos competentes, para a solução das questões e esclarecer o tratamento de encaminhamento aos interessados;
- h) comunicação de elogios ao agente público ou colaborador terceirizado do CAU elogiado, à sua chefia imediata e aos responsáveis pela área; ou quando não houver indicação de agente público ou colaborador, aos gestores do CAU, responsáveis pela ação elogiada; e
- i) encaminhamento, acompanhamento e retorno às denúncias, e, se for o caso, sugestão à Presidência ou ao Plenário do respectivo conselho a instauração dos procedimentos administrativos próprios para a apuração dos fatos.

V - Formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria;

VI - Identificar os processos institucionais que possam ser melhorados ou corrigidos;

VII – Propor e fazer cumprir as metas dos indicadores institucionais de desempenho pertinentes às ouvidorias;

VIII – Propor o aprimoramento de processos operacionais padrão, de normativos internos e indicadores institucionais de desempenho pertinentes às ouvidorias;

IX - Elaborar e manter públicos, nos canais de comunicação do CAU, os relatórios de atividades das ouvidorias com diagnósticos qualitativos e quantitativos das manifestações tratadas;

X – Encaminhar à Ouvidoria Geral do CAU/BR os relatórios de atividades de ouvidoria, conforme modelo definido pelo CAU/BR e Manual de Ouvidoria do CAU/BR;

XI - Identificar e relatar tensões e conflitos externos e internos às unidades competentes;

XII -Propor e participar de ações voltadas para a articulação institucional entre ouvidorias;

XIII – Zelar pela integralidade, disponibilidade e confidencialidade dos usuários e das informações recebidas e registradas;

XIV - Avaliar a satisfação do cidadão com relação à solução da demanda e ao atendimento da respectiva ouvidoria;

XV – Acompanhar o desenvolvimento dos procedimentos e dos prazos das solicitações e comunicar ao requerente sobre o andamento da mesma, quando cabível;

XVI - Contribuir para a implementação e a manutenção de métodos de autoatendimento, como “Perguntas Respostadas Frequentemente”, conjuntamente com setores internos de comunicação e de atendimento técnico do CAU e outras ouvidorias;

XVII - Incentivar a valorização do elemento humano na instituição;

XVIII – Personalizar e humanizar o tratamento e apoio prestado à sociedade; e

XIX - Orientar-se pelo dever da imparcialidade na defesa do interesse público, impedindo discriminações e privilégios indevidamente dispensados a interesses particulares.

Art. 4º Constituem prerrogativas da ouvidoria:

I - Solicitar informações e cópias de documentos a todos os agentes, órgãos e prestadores de serviços do CAU, salvo quanto às matérias protegidas por sigilo legal;

II - Reportar-se, formalmente, ao órgão cabível do CAU, conforme o assunto, para expor reclamações, informações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios recebidos;

III - Reportar-se formalmente aos demandantes, para esclarecer sobre reclamações, informações,

solicitações, denúncias, sugestões e elogios recebidos;

IV - Solicitar formalmente a inserção de matérias relacionadas à ouvidoria nas pautas das reuniões dos órgãos e colegiados do CAU, por meio de expedientes;

V - Participar em eventos de interesse do CAU, sempre que entender pertinente à missão da ouvidoria, solicitando a sua convocação à Presidência, mediante a devida justificativa; e

VI – Manter e garantir, quando considerar necessário ou solicitado, a confidencialidade de denunciantes.

Art. 5º A composição de ouvidoria será estabelecida e alterada, conforme o caso, mediante deliberação do Plenário do CAU/RS.

Art. 6º A ouvidoria do CAU/RS participará da Rede Nacional de Ouvidorias do CAU (RENOUV-CAU), a qual é composta pela Ouvidoria Geral do CAU/BR e pelas ouvidorias dos CAU/UF, para fins de comunicação, capacitação, interação e agilidade nas suas ações.

Art. 7º A Presidência solicitará a abertura de edital de chamamento público para seleção do primeiro mandato de ouvidor(a).

§1º Para os próximos mandatos de ouvidor a presidência solicitará a abertura de edital de chamamento público até a antepenúltima reunião plenária anterior ao mês de encerramento do mandato vigente do ouvidor(a).

§2º A pessoa nomeada deverá ser selecionada por meio de edital de chamamento público.

§ 3º O nome da pessoa será apresentado na pauta da reunião plenária, juntamente com o envio de seu currículo aos conselheiros.

§ 4º A pessoa nomeada poderá ser sabatinada nessa reunião plenária, sendo a indicação submetida à homologação do Plenário, mesmo no caso de recondução, em votação aberta.

§ 5º Caso não seja homologada a indicação, uma nova indicação deverá ser feita pela Presidência, preferencialmente na mesma reunião ou obrigatoriamente na reunião plenária subsequente, atendendo aos §§ 2º e 3º deste artigo.

Art. 8º O cargo de ouvidor(a) é de livre provimento e demissão, sendo nomeado(a) por meio de portaria presidencial, vinculada à deliberação de Plenário.

§ 1º O mandato de ouvidor(a) será de até 03 (três) anos, iniciando-se no dia 1º de outubro do primeiro ano de mandato da Gestão, exceto para o mandato do primeiro ouvidor, e findando no dia 30 de setembro do primeiro ano de mandato da Gestão seguinte, podendo ser renovado por igual período.

§ 2º Iniciado o exercício, a sua destituição, antes do fim do mandato de ouvidor(a), somente ocorrerá se aprovada pelo Plenário da respectiva autarquia, por maioria simples.

§ 3º Ainda que o termo inicial do ato de designação do ouvidor seja posterior ao dia 1º de outubro do primeiro ano de mandato da Gestão, o termo final será no dia 30 de setembro do primeiro ano de mandato da Gestão seguinte.

§ 4º Os atos de designação, de destituição e de declaração de vacância do cargo de ouvidor(a) deverão ser encaminhados ao CAU/BR para conhecimento da Ouvidoria Geral do CAU/BR.

§ 5º Ocorrendo vacância do mandato de ouvidor(a), nos últimos 6 (seis) meses antes do término do mandato de ouvidor(a) em curso, caberá à Presidência da autarquia fazer nova designação, para ocupação interina até a conclusão do mandato, com a necessidade de sabatina e homologação pelo Plenário.

§ 6º Não sendo possível a indicação de profissional para ocupar o cargo de ouvidor(a) no CAU/RS, de

forma interina, as atividades de ouvidoria da autarquia serão exercidas pela Ouvidoria Geral do CAU/BR.

Art. 9º O mandato de ouvidor(a) será exercido na sede da respectiva autarquia ou nos locais onde haja atividades ou eventos de interesse do Conselho.

Art. 10. A pessoa selecionada para exercer a função de ouvidor(a) deverá atender aos seguintes requisitos:

- I - Ter a formação profissional em Arquitetura e Urbanismo, com registro ativo e adimplente no CAU;
- II - Possuir no mínimo 10 (dez) anos de exercício da profissão de Arquitetura e Urbanismo;
- III – Não estar exercendo cargo de conselheiro(a) ou suplente de conselheiro, pelo período de 1 ano, em qualquer uma das autarquias do CAU;
- IV – Apresentar comprovante de capacitação em Gestão em Ouvidoria; Avaliação da Qualidade de Serviços como base para a gestão e melhoria de serviços públicos; Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias; Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; e Defesa do Usuário e Simplificação, promovidos pela Escola Nacional de Administração Pública, ou equivalentes;
- V - Não ter sofrido condenação em processo ético-disciplinar e nem em processo administrativo-disciplinar, considerando os prazos de reabilitação pertinentes;
- VI - Ser detentor(a) de reputação pública ilibada;
- VII - Deter conhecimento sobre a estrutura organizacional e atribuições dos diversos órgãos do CAU/BR e dos CAU/UF; e
- VIII – Não ser cônjuge, companheiro(a) ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau de conselheiro(a) ou empregado(a) público(a) de todo o conjunto autárquico do CAU.

§ 1º Em caso de faltas, impedimentos, férias ou licenças, a Presidência do CAU/RS designará, temporariamente, empregado(a) do quadro funcional para o desempenho das funções de ouvidor(a) ou ficará a cargo do Ouvidoria do CAU/BR.

§ 2º É vedado aos ouvidores emitir opiniões religiosas e político-partidárias quando no desempenho de suas atividades.

§ 3º É vedado aos ouvidores acumular cargo, emprego ou função no CAU/BR ou em qualquer CAU/UF quando no exercício da ouvidoria, ressalvado exclusivamente o disposto no § 1º antecedente.

§ 4º É vedado aos ouvidores exercerem outras atribuições além daquelas previstas ao cargo de ouvidor, no âmbito das autarquias do CAU.

§5º O disposto no §§ 3º e 4º não se aplica a empregado(a) do quadro funcional em eventual substituição prevista no § 1º.

Art. 11. Compete ao(à) ouvidor(a):

- I - Gerenciar os canais de comunicação da respectiva ouvidoria;
- II - Monitorar o recebimento de reclamações, informações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, enviando-os aos órgãos ou instâncias competentes;
- III - Organizar a prestação de esclarecimentos aos interessados e intervir em situações não resolvidas pela equipe da ouvidoria, quando existente;
- IV - Participar e interagir com os setores responsáveis, buscando a solução das questões expostas e acompanhando o desenvolvimento das providências, soluções e alternativas propostas e adotadas;

V - Interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos usuários, elaborando propostas de sugestões aos órgãos ou instâncias competentes e, se for o caso, recomendar a instauração dos procedimentos administrativos cabíveis;

VI - Alertar e sensibilizar a respectiva Presidência ou Plenário no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público;

VII – Elaborar e apresentar plano de ação e relatórios de gestão da ouvidoria;

VIII – Elaborar e apresentar à Presidência o plano anual de trabalho da ouvidoria, incluindo objetivos, ações, metas, cronograma de execução e previsão de recursos financeiros e administrativos necessários;

IX - Cumprir e fazer cumprir o plano de trabalho da ouvidoria;

X - Acompanhar o desenvolvimento dos projetos do planejamento estratégico do CAU relacionados às atividades específicas da ouvidoria;

XI - Acompanhar a aplicação dos recursos financeiros destinados à ouvidoria;

XII - Promover ações de articulação institucional com as ouvidorias dos CAU e de outras entidades;

XIII - Supervisionar a gestão dos contratos sob a responsabilidade da ouvidoria;

XIV – Acompanhar os sistemas de informação do CAU, emitindo relatórios e propondo sugestões para aperfeiçoamento;

XV – Manter e garantir o caráter de discricão e fidedignidade com relação às questões que lhe são submetidas;

XVI - Interagir com o elemento humano na instituição e sugerir ações para a sua valorização;

XVII - Monitorar a satisfação dos arquitetos e urbanistas, bem como dos demais cidadãos, com relação à autarquia e ao atendimento da ouvidoria, por meio de avaliações constantes;

XVIII - Orientar, coordenar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades realizadas pela equipe de trabalho da ouvidoria, quando existente;

XIX - Participar das reuniões plenárias, apresentando relatórios sobre a atuação da ouvidoria;

XX - Participar, na respectiva autarquia, das reuniões constantes do calendário do Conselho Diretor e dos colegiados, quando existentes, das comissões e das reuniões gerenciais, independentemente de convocação ou convite, visando a uma maior efetividade da atuação da ouvidoria;

XXI – Elaborar relatório de transição de gestão da Ouvidoria, repassando todas as informações necessárias à continuação dos trabalhos do órgão;

XXII - Propor e fazer cumprir as metas dos indicadores institucionais de desempenho pertinentes às ouvidorias; e

XXIII - Acompanhar e avaliar a capacidade de atendimento das ouvidorias e satisfação com o atendimento;

Art. 12. A instituição e a extinção da ouvidoria do CAU/RS deverão ser informadas à Ouvidoria Geral do CAU/BR com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

Art. 13. A Ouvidoria do CAU/RS poderá contar com uma equipe de suporte, se houver viabilidade orçamentária, podendo sofrer alterações na sua composição por meio de deliberação plenária.

Art. 14. Os casos omissos serão resolvidos pelos respectivos plenários.





---

Documento assinado eletronicamente por **CLARISSA FLECK MONTEIRO, Assessor(a) Operacional**, em 25/10/2023, às 16:10, conforme Decreto N° 10.543, de 13/11/2020, que regulamenta o art. 5° da Lei N° 14.063, de 23 de setembro de 2020.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no portal do SEI CAU, endereço [caubr.gov.br/seicau](http://caubr.gov.br/seicau), utilizando o código CRC **1B5CA1B4** e informando o identificador **0097587**.

---

Rua Dona Laura, 320 14/15o. Andar | CEP 90430-090 - Porto Alegre/RS  
[www.caurs.gov.br](http://www.caurs.gov.br)

---

00176.000183/2023-56

0097587v3

**ANEXO II**

**CARGO:** OUVIDOR(A)

**FORMAÇÃO EXIGIDA:** Ensino Superior Completo em Arquitetura e Urbanismo e registro ativo e adimplente no CAU/RS.

**REQUISITOS:** 10 (dez) anos ou mais de exercício da profissão de Arquitetura e Urbanismo.

**SUPERIOR IMEDIATO:** Presidente do CAU/RS

**CARGA HORÁRIA:** 20h

**MISSÃO DO CARGO:** Atender às demandas recebidas na ouvidoria do CAU/RS, promovendo a participação cidadã na gestão e fiscalização dos atos do CAU/RS, além de garantir que sejam encaminhadas de acordo com a legislação vigente e com os princípios da administração pública.

**PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:**

- Coordenar, planejar e organizar as atividades da Ouvidoria;
- Responder às demandas recebidas na ouvidoria referentes a críticas, reclamações, sugestões, denúncias e elogios relativos aos serviços prestados pelo CAU/RS;
- Colaborar com ações internas e externas da autarquia, objetivando aprimoramento e excelência dos serviços prestados;
- Mapear, identificar e sugerir melhorias aos procedimentos internos da autarquia;
- Contribuir com ações na defesa dos direitos individuais e coletivos dos Arquitetos e Urbanistas junto ao Conselho e no aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas ao atendimento público;
- Atuar em conjunto com a Gerência de Comunicação em relação à divulgação de notícias, eventos e formatação de respostas em redes sociais;
- Identificar as demandas dos Arquitetos e Urbanista que esperam do CAU/RS orientação e apoio para o seu exercício profissional;
- Buscar maior aproximação com os profissionais e sociedade em geral;
- Propor e fazer cumprir as metas dos indicadores institucionais de desempenho pertinentes às ouvidorias;
- Propor o aprimoramento de processos operacionais padrão, de normativos internos e indicadores institucionais de desempenho pertinentes às ouvidorias;
- Acompanhar o desenvolvimento dos procedimentos e dos prazos das solicitações e comunicar ao requerente sobre o andamento da mesma, quando cabível;
- Identificar e relatar tensões e conflitos externos e internos às unidades competentes;
- Encaminhar à Ouvidoria Geral do CAU/BR os relatórios de atividades de ouvidoria, conforme modelo definido pelo CAU/BR e Manual de Ouvidoria do CAU/BR;



- Elaborar e manter públicos, nos canais de comunicação do CAU, os relatórios de atividades das ouvidorias com diagnósticos qualitativos e quantitativos das manifestações tratadas;
- Participar e acompanhar os trabalhos das comissões (permanentes, especiais e temporárias) e dos colegiados (temáticos e regionais) do CAU/RS, quando designado;
- Propor políticas, diretrizes e normas, estabelecendo rotinas e procedimentos relativos às matérias de sua competência;
- Dar conhecimento ao presidente do CAU/RS das matérias relevantes no âmbito de sua atuação;
- Atuar como gestor de contratos administrativos do CAU/RS;
- Efetuar as avaliações de desempenho de seus subordinados, podendo solicitar aos coordenadores subalternos a elaboração de relatório, por período, de seus avaliados, para fins de melhor embasar a avaliação;
- Executar outras atividades de acordo com a necessidade do CAU/RS, dentre elas, dirigir os veículos do Conselho.

**CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS:**

- Gestão e Administração Pública;
- Lei nº 12.378/2010;
- Resoluções e normas do CAU/BR;
- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação;
- Gestão em Ouvidoria;
- Avaliação da Qualidade de Serviços como base para a gestão e melhoria de Serviços Públicos;
- Resolução de Conflitos aplicada ao Contexto das Ouvidorias;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria;
- Defesa do Usuário e Simplificação;
- Lei nº 13.709/2018 – LGPD;
- Conhecimentos em informática e sistemas utilizados pelo CAU/RS e CAU/BR;
- Plano de Ação do CAU/RS;
- Técnicas de Chefia e Liderança;
- Lei nº 14.133/2021 – nova lei de licitações.

