

**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:

**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, tais como empregados, conselheiros e terceirizados e público externo, tais como os arquitetos e urbanistas, a sociedade e fornecedores.

**Art. 2º** A Ouvidoria do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul (CAU/RS), instituída como instância executiva e 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 externas de arquitetos(as) e urbanistas e da sociedade pertinentes à atividade profissional de Arquitetura e Urbanismo;
- IV - Receber e tratar as manifestações de empregados, conselheiros e fornecedores pertinentes às atividades internas do Conselho;

V - 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 Respondidas 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 denunciante.

**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, podendo haver exceção para mandato do primeiro ouvidor, e findando no dia 30 de setembro do primeiro ano de mandato da Gestão seguinte.

§ 2º O processo de destituição do cargo de ouvidor se dará por solicitação formal ao plenário endossados por no mínimo 1/3 (um terço) dos conselheiros titulares presentes na votação.

§ 3º Iniciado o exercício, a sua destituição, antes do fim do mandato de ouvidor(a), somente ocorrerá se aprovada pelo Plenário da respectiva autarquia, pelo voto de 3/5 (três quintos) dos conselheiros titulares na forma do § 3º do art. 36 da Lei nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010, em votação secreta.

§ 4º 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.

§ 5º 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.

§ 6º 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.

§ 7º 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, comprovados através de certidão de acervo técnico, carteira de trabalho, cartas de recomendação, currículo, entre outros que possam vir a ser incluídos no edital de chamamento público.

III – Não estar exercendo cargo de conselheiro(a) ou suplente de conselheiro, pelo período de 2 anos, 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 – Ter registro ativo no respectivo Conselho e estar adimplente com as obrigações financeiras;

VII - Ser detentor(a) de reputação pública ilibada;

VIII - Deter conhecimento sobre a estrutura organizacional e atribuições dos diversos órgãos do CAU/BR e dos CAU/UF; e

IX – 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 comunicará a Ouvidoria do CAU/BR transferindo, temporariamente, as funções de ouvidor(a) à 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 discricionariedade 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 pelo respectivo plenário.



Documento assinado eletronicamente por **CLARISSA FLECK MONTEIRO, Assessor(a) Operacional**, em 07/12/2023, às 13:28, conforme Decreto N° 10.543, de 13/11/2020, que regulamenta o art. 5º 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 **324D31FB** e informando o identificador **0121509**.

---

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

00176.000531/2023-95

0121509v2