**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 semanais no formato de trabalho do Conselho.

**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 aperfeioçamento 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 Liderença;
* Lei nº 14.133/2021 – nova lei de licitações.