



PROCESSO	SEI nº 00176.000531/2023-95
INTERESSADO	Plenário do CAU/RS
ASSUNTO	Implantação de Ouvidoria

**DELIBERAÇÃO PLENÁRIA DPO RS Nº 1729/2023 – CAU/RS**

Aprova a proposta de Portaria Normativa para regulamentar Ouvidoria no âmbito do CAU/RS, e dá outras providências.

O PLENÁRIO DO CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO RIO GRANDE DO SUL – CAU/RS no exercício das competências e prerrogativas de que trata o artigo 29 do Regimento Interno do CAU/RS reunido ordinariamente, na sala 104 do FECOMÉRCIO RS, Rua Fecomércio nº 101 – Bairro Anchieta, Porto Alegre/RS, no dia 11 de dezembro de 2023, após análise do assunto em epígrafe, e

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 e 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 os apontamentos e sugestões encaminhados pelo Plenário na 150ª Reunião Plenária Ordinária do CAU/RS ocorrida no dia 24 de novembro de 2023;

Considerando a Deliberação da COA-CAU/RS nº 017/2023 que, encaminhou ao Plenário CAU/RS: proposta de portaria normativa sobre implantação de Canal de Ouvidoria do CAU/RS; proposta do descritivo do cargo de livre provimento e exoneração de Ouvidor(a) no Plano de Cargos e Salários do CAU/RS; e proposta de alteração do organograma do CAU/RS;

Considerando o Art. 29 inciso IX do Regimento Interno do CAU/RS que estabelece que compete ao Plenário do CAU/RS apreciar e deliberar sobre matérias encaminhadas pela Presidência, pelo Conselho Diretor, por comissões ordinárias e por comissões especiais;

Considerando o Art. 29 inciso XII do Regimento Interno do CAU/RS que estabelece que compete ao Plenário do

CAU/RS apreciar e deliberar sobre atos normativos relativos à gestão da estratégia econômico-financeira, da organização e do funcionamento do CAU/RS.

**DELIBERA:**

1 - Aprovar a proposta de minuta de portaria normativa constante no anexo I desta deliberação para implantação de Canal de Ouvidoria próprio do CAU/RS;

2 - Aprovar a proposta de 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 - Aprovar a proposta de alteração do organograma do CAU/RS sugestão constante no anexo III, incluindo a ouvidoria no nível político;

4 - Informar 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 - Aprovar 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 - Solicitar que a Comissão de Organização e Administração inclua no edital de chamamento público para seleção do Ouvidor, as definições do processo de transição entre a atuação do 1º e 2º Ouvidor;

7 - Encaminhar o presente processo à Presidência para providências necessárias;

8 - Encaminhar esta deliberação para publicação no sítio eletrônico do CAU/RS.

Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre-RS, 11 de dezembro de 2023

## 151ª REUNIÃO PLENÁRIA ORDINÁRIA DO CAU/RS

## Folha de Votação

	Conselheiro	Votação			
		Sim	Não	Abst.	Ausên.
1	Alexandre Couto Giorgi	X			
2	Andréa Larruscahim Hamilton Ilha	X			
3	Carlos Eduardo Iponema Costa	X			
4	Carlos Eduardo Mesquita Pedone	X			
5	Denise dos Santos Simões				X
6	Emilio Merino Dominguez	X			
7	Evelise Jaime de Menezes	X			
8	Fábio Müller	X			
9	Fausto Henrique Steffen	X			
10	Ingrid Louise de Souza Dahm	X			
11	Lidia Glacir Gomes Rodrigues	X			
12	Magali Mingotti				X
13	Márcia Elizabeth Martins	X			
14	Miguel Antonio Farina				X
15	Nubia Margot Menezes Jardim				X
16	Orildes Tres	X			
17	Pedro Xavier De Araújo	X			
18	Rafael Artico	X			
19	Rinaldo Ferreira Barbosa				X

20	Rodrigo Spinelli	X			
21	Silvia Monteiro Barakat	X			

**Histórico da votação:**

**Reunião Plenária Ordinária Nº 151**

**Data:** 11/12/2023

**Matéria em votação:** Implantação de Ouvidoria

**Resultado da votação:** Sim (16) Não (00) Abstenções (00) Ausências (05) Total (16)

**Impedimento/suspeição:** -

**Ocorrências:** -

**Condutor dos trabalhos (Presidente):** Tiago Holzmann da Silva

**Secretária:** Josiane Cristina Bernardi

## 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 Respostas 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 Excepcionalmente, o primeiro ouvidor(a) será indicado pela Presidência e sabatinado(a) pelo Plenário observando os critérios descritos nesta portaria e, nesse caso, sem a necessidade de edital de seleção e com a possibilidade de ser empregado do CAU/RS;

§ 3º O primeiro ouvidor do CAU/RS desempenhará as atividades atribuídas ao cargo, além de estruturar a Ouvidoria, seus processos e elaborar a minuta do edital de chamamento e seleção, junto à Comissão de Organização e Administração, com a definição de critérios e pontuações, do Ouvidor que assumirá no dia 1º de outubro de 2024 a 30 de setembro de 2027;

§ 4º 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;

§ 5º 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;

§ 6º 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 nos §§ 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 pelo respectivo plenário.

## 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:

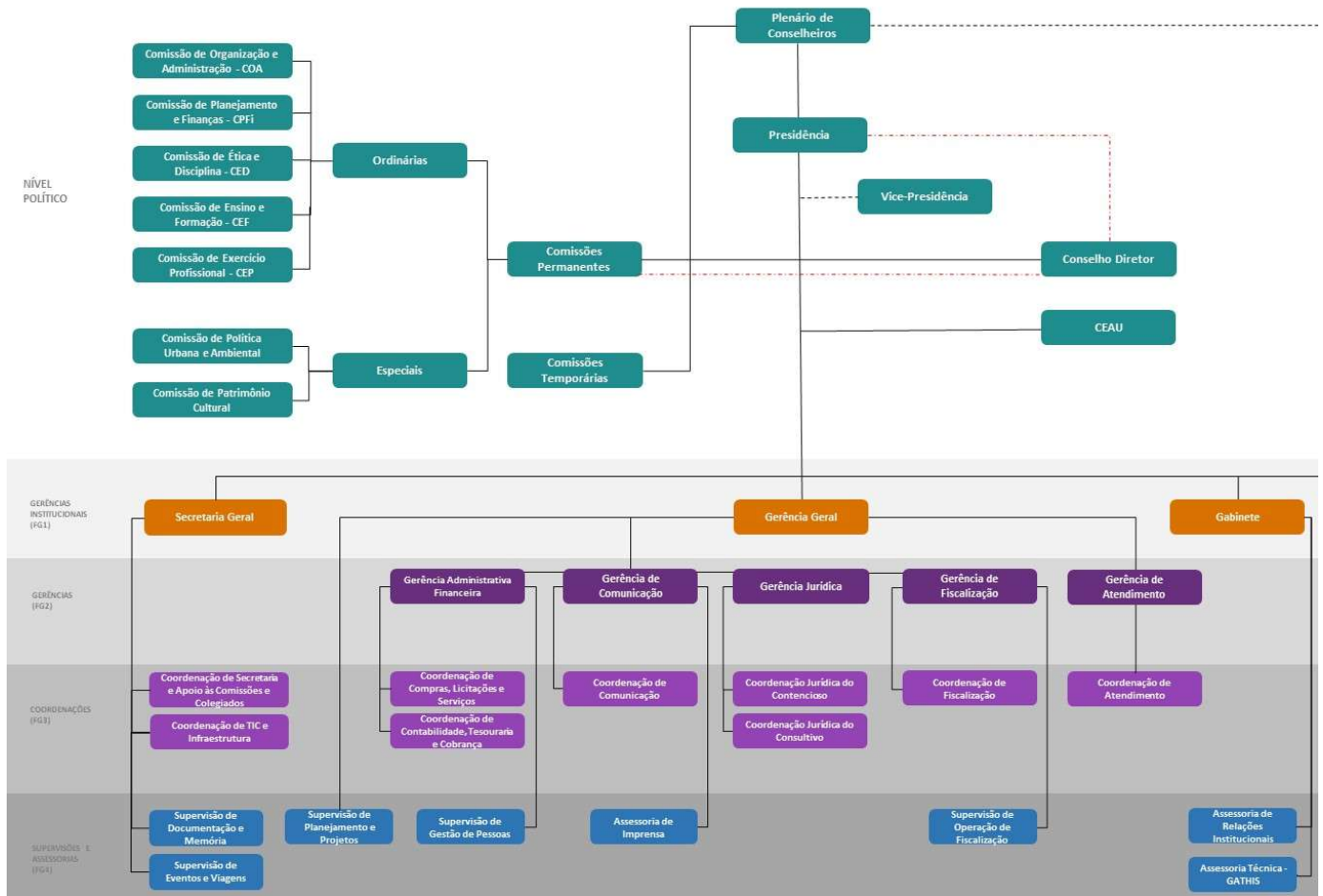
- Coordenar, planejar e organizar as atividades da Ouvidoria;
- Responder às demandas recebidas na ouvidoria referentes a críticas, reclamações, sugestões, denúncias e elogios relativos aos serviços prestados pelo CAU/RS;
- Colaborar com ações internas e externas da autarquia, objetivando aprimoramento 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 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.

### ANEXO III



Documento assinado eletronicamente por **TIAGO HOLZMANN DA SILVA, Presidente do CAU/RS**, em 13/12/2023, às 15:02, conforme Decreto Nº 10.543, de 13/11/2020, que regulamenta o art. 5º da Lei Nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **JOSIANE CRISTINA BERNARDI, Secretária Geral do CAU/RS**, em 14/12/2023, às 15:58, conforme Decreto Nº 10.543, de 13/11/2020, que regulamenta o art. 5º da Lei Nº 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 **A142585D** e informando o identificador **0123223**.