



PROCESSO	PROTOCOLO SICCAU Nº 1553071/2022
INTERESSADO	CAU/BR
ASSUNTO	ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO SOBRE OUVIDORIA
DELIBERAÇÃO PLENÁRIA DPOBR Nº 0125-12/2022	

Revoga as Deliberações Plenárias POBR nº 0054-07/2016 e nº 0077-19/2018, institui novo regulamento para a Ouvidoria Geral do CAU/BR, estabelece diretrizes para instituição de ouvidorias nos CAU/UF, e dá outras providências.

O PLENÁRIO DO CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL - CAU/BR no exercício das competências e prerrogativas de que tratam os artigos 2º, 4º e 30 do Regimento Interno do CAU/BR, reunido ordinariamente por meio de reunião híbrida, nos dias 23 e 24 de junho de 2022, após análise do assunto em epígrafe,

Considerando o Regimento Interno do CAU/BR, aprovado pela Deliberação Plenária DPOBR nº 0065-05/2017, de 28 de abril de 2017, e instituído pela Resolução CAU/BR nº 139, de 28 de abril de 2017, que estabelece competir à COA-CAU/BR deliberar sobre atos normativos relativos à gestão da estratégia organizacional, referente a atendimento, funcionamento, patrimônio e administração dos CAU/UF e do CAU/BR, bem como sobre modelos e manuais de atos e procedimentos administrativos, para homologação do Plenário do CAU/BR;

Considerando a necessidade de estabelecimento de diretrizes para padronização do atendimento por ouvidorias nos CAU/UF, bem como da reformulação das atividades da Ouvidoria Geral do CAU/BR;

Considerando a Deliberação de Comissão nº 34/2022, de 09 de junho de 2022, da Comissão de Organização e Administração (COA-CAU/BR), que aprovou a proposta de novo Regulamento para a Ouvidoria Geral do CAU/BR, também estabelecendo diretrizes para instituição de ouvidorias nos CAU/UF; e

Considerando a necessidade de estabelecer uma estrutura especializada no Conselho para acolher as denúncias de assédio (moral e sexual) e/ou discriminação em suas diversas formas, tais como racismo, machismo, etarismo, lgbtfofia, capacitismo, xenofobia, entre outros.

DELIBEROU:

- 1- Aprovar a proposta de regulamento anexo, que estabelece as diretrizes para instituição de ouvidorias nos CAU/UF e normatiza a Ouvidoria Geral do CAU/BR;
- 2- Revogar as Deliberações Plenárias DPOBR nº 0054-07/2016, de 19 de maio de 2016 e nº 0077-19/2018, de 27 de abril de 2018;
- 3- Aplicar as regras desse regulamento à ocupação do cargo de Ouvidor(a) Geral do CAU/BR, a partir de 1º de julho de 2022, prorrogando o atual mandato de ouvidor geral do CAU/BR até 30 de setembro de 2022;
- 4- Encaminhar esta deliberação para publicação no sítio eletrônico do CAU/BR.

Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 23 de junho de 2022.

Daniela Sarmiento

1ª Vice-Presidente do CAU/BR



125ª REUNIÃO PLENÁRIA ORDINÁRIA DO CAU/BR

Folha de Votação

UF	Conselheiro	Votação			
		Sim	Não	Abst.	Ausência
AC	Daniela Bezerra Kipper	X			
AL	Heitor Antonio Maia da Silva Dores	X			
AP	Humberto Mauro Andrade Cruz	X			
AM	Fabricio Lopes Santos	X			
BA	Guivaldo D'Alexandria Baptista	X			
CE	Márcio Rodrigo Coelho de Carvalho	X			
DF	Rogério Markiewicz				X
ES	Giedre Ezer da Silva Maia		X		
GO	Nilton de Lima Júnior	X			
MA	Marcelo Machado Rodrigues				X
MT	José Afonso Botura Portocarrero	X			
MS	Rubens Fernando Pereira de Camillo	X			
MG	Eduardo Fajardo Soares	X			
PA	Alice da Silva Rodrigues Rosas				X
PB	Camila Leal Costa	X			
PR	Jeferson Dantas Navolar	X			
PE	Roberto Salomão do Amaral e Melo				X
PI	Edmo Campos Reis Bezerra Filgueira	X			
RJ	Maíra Rocha Mattos	X			
RN	André Felipe Moura Alves	X			
RS	Ednezer Rodrigues Flores	X			
RO	Ana Cristina Lima Barreiros da Silva	X			
RR	Luiz Afonso Maciel de Melo				X
SC	Daniela Pareja Garcia Sarmento	-	-	-	-
SP	Nadia Somekh	-	-	-	-
SE	Ricardo Soares Mascarello	X			
TO	Matozalém Sousa Santana		X		
IES	Valter Luis Caldana Junior	X			

Histórico da votação:**Reunião Plenária Ordinária Nº 125/2022****Data:** 23/6/2022**Matéria em votação:** 7.12. Projeto de Deliberação Plenária que aprova a regulamentação da Ouvidoria.**Resultado da votação:** Sim (19) Não (2) Abstenções (0) Ausências (5) Impedimento (0)**Total de votos** (21)**Ocorrências:****Secretária:** Daniela Demartini**Condutora dos trabalhos** (1ª Vice-Presidente): Daniela Sarmento



125ª REUNIÃO PLENÁRIA ORDINÁRIA DO CAU/BR

Folha de Votação

UF	Conselheiro	Votação			
		Sim	Não	Abst.	Ausência
AC	Daniela Bezerra Kipper				X
AL	Heitor Antonio Maia da Silva Dores		X		
AP	Humberto Mauro Andrade Cruz	X			
AM	Fabricio Lopes Santos	X			
BA	Guivaldo D'Alexandria Baptista	X			
CE	Márcio Rodrigo Coelho de Carvalho	X			
DF	Rogério Markiewicz	X			
ES	Giedre Ezer da Silva Maia		X		
GO	Nilton de Lima Júnior	X			
MA	Marcelo Machado Rodrigues				X
MT	José Afonso Botura Portocarrero		X		
MS	Rubens Fernando Pereira de Camillo	X			
MG	Eduardo Fajardo Soares	X			
PA	Alice da Silva Rodrigues Rosas	X			
PB	Camila Leal Costa	X			
PR	Jeferson Dantas Navolar	X			
PE	Roberto Salomão do Amaral e Melo	X			
PI	Edmo Campos Reis Bezerra Filgueira		X		
RJ	Maíra Rocha Mattos	X			
RN	André Felipe Moura Alves				X
RS	Ednezer Rodrigues Flores		X		
RO	Ana Cristina Lima Barreiros da Silva	X			
RR	Luiz Afonso Maciel de Melo		X		
SC	Daniela Pareja Garcia Sarmento	-	-	-	-
SP	Nadia Somekh	-	-	-	-
SE	Ricardo Soares Mascarello	X			
TO	Matozalém Sousa Santana		X		
IES	Valter Luis Caldana Junior	X			

Histórico da votação:**Reunião Plenária Ordinária N° 125/2022****Data: 24/6/2022****Matéria em votação:** 7.12.1. Inclusão de considerando ao Projeto de Deliberação Plenária que aprova a regulamentação da Ouvidoria.**Resultado da votação: Sim (16) Não (7) Abstencões (0) Ausências (3) Impedimento (0)**
Total de votos (23)**Ocorrências:****Secretária:** Daniela Demartini**Condutora dos trabalhos (1ª Vice-Presidente):** Daniela Sarmento



ANEXO DA DELIBERAÇÃO PLENÁRIA DPOBR Nº 0125-12/2022

Regulamenta a Ouvidoria Geral do CAU/BR e estabelece as diretrizes para instituição de ouvidorias nos CAU/UF, e dá outras providências.

Art. 1º A Ouvidoria Geral do CAU/BR e, se instituídas, as Ouvidorias dos CAU/UF, têm a função de intermediar as relações entre a sociedade, os profissionais de Arquitetura e Urbanismo e os Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (CAU), visando à melhoria dos serviços prestados pelo Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR) e os Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal (CAU/UF).

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

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR), instituída como instância consultiva e sob a forma de organismo vinculado diretamente à Presidência do CAU/BR, regulamentada pela Deliberação Plenária DPOBR Nº 0054-07/2016, passa a ser regida por esta norma.

Art. 3º No desempenho de suas atribuições, compete às ouvidorias:

I - Promover a participação cidadã na gestão e fiscalização dos atos do CAU;

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 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.

Parágrafo único. Compete exclusivamente à Ouvidoria Geral do CAU/BR:

I – Supervisionar, acompanhar e apoiar as atividades das ouvidorias dos CAU/UF;

II – Promover os treinamentos relacionados ao sistema integrado da Ouvidoria Geral do CAU/BR;

III – Receber, elaborar, consolidar e publicar relatórios qualitativos e quantitativos dos atendimentos realizados no CAU/BR e nos CAU/UF;

IV – Elaborar e divulgar o modelo para elaboração de relatório de atividade de ouvidoria; e

V – Realizar as atividades de ouvidoria para os CAU/UF que não tiverem instituída sua ouvidoria.

Art. 4º Constituem prerrogativas das ouvidorias:

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 Para a instituição de ouvidoria em autarquia do CAU, será necessária a existência de disponibilidade financeira e estrutura organizacional proporcional à sua demanda.

Parágrafo único. A composição de ouvidoria será estabelecida e alterada, conforme o caso, mediante deliberação do Plenário da autarquia respectiva.

Art. 6º Fica instituída a Rede Nacional de Ouvidoria (RENOUV), a qual será composta pela Ouvidoria Geral do CAU/BR e pelas ouvidorias dos CAU/UF, para fins de comunicação, capacitação, interação e agilidade nas suas ações.

Parágrafo único. O funcionamento da Rede Nacional de Ouvidoria será definido em normativo específico a ser elaborado pelo CAU/BR, com contribuições dos CAU/UF.

Art. 7º Cada Presidência indicará uma pessoa ao cargo de ouvidor(a), até a antepenúltima reunião plenária anterior ao mês de encerramento do mandato vigente do ouvidor(a).

§1º A pessoa indicada, a critério da Presidência, poderá ser selecionada por meio de edital de chamamento público.

§ 2º O nome da pessoa será apresentado na pauta da respectiva reunião plenária, juntamente com o envio de seu currículo aos conselheiros.

§ 3º A pessoa indicada poderá ser sabatinada nessa reunião plenária, sendo a indicação submetida à homologação do Plenário, mesmo no caso de recondução, em votação aberta.

§ 4º 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 §§ 1º e 2º 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 03 (três) anos, iniciando-se no dia 1º de outubro do primeiro ano de mandato da Gestão 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, sem 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/UF, de forma interina, as atividades de ouvidoria dessa 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 indicada 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 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/BR ou do CAU/UF designará, temporariamente, empregado(a) do quadro funcional para o desempenho das funções de ouvidor(a).

§ 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 aos ouvidores:

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 discrição 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. Os CAU/UF deverão utilizar este regulamento para a instituição de ouvidorias, caso seja de interesse a criação deste órgão.

§1º As ouvidorias nos CAU/UF, quando instituídas, serão compostas por pelo menos um ouvidor.

§2º A instituição de ouvidoria será realizada por meio de alteração no organograma, constante como anexo do respectivo regimento interno.

§3º A instituição e a extinção de ouvidorias nos CAU/UF deverão ser informadas à Ouvidoria Geral do CAU/BR com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

§4º Os CAU/UF que já possuírem ouvidorias instaladas, deverão realizar as adaptações a este regulamento até a data de 1º de outubro de 2023.

Art. 13. No CAU/BR, a equipe de suporte da Ouvidoria Geral do CAU/BR será composta por um profissional analista superior, arquiteto e urbanista e um profissional de suporte técnico, assistente administrativo, podendo sofrer alterações por meio de deliberação plenária.

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