ITEM DE PAUTA	3.2
INTERESSADO	CAU/MG
ASSUNTO	Alteração do regulamento sobre Ouvidoria (ref. Ofício Circular nº 096/2021-CAU/BR do Protocolo Siccau nº 1435564/2021)

DELIBERAÇÃO DA COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DO CAU/MG
DCOA-CAU/MG Nº 226.3.2/2021

A COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DO CAU/MG – COA-CAU/MG, em reunião ordinária, no dia 18 de janeiro de 2022, por videoconferência, no exercício das competências e prerrogativas que trata o art. 97 do Regimento Interno aprovado pela Deliberação Plenária nº 0085.6.5/2018, do CAU/MG e homologado pela Deliberação Plenária nº DPABR Nº 0087-11/2019, do CAU/BR, e a Lei nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010, e:

Considerando a deliberação de comissão N° 056/2021 – COA – CAU/BR, de 3 de dezembro de 2021, que aprovou a proposta de alteração do regulamento sobre a Ouvidoria Geral do CAU/BR, com o estabelecimento de regras para o funcionamento e implantação de ouvidorias nos CAU/UF, solicitando o seu encaminhamento aos CAU/UF para contribuições no prazo de 60 (sessenta) dias (ref. Ofício Circular nº 096/2021-CAU/BR do Protocolo Siccau N° 1435564/2021).

Considerando a deliberação plenária DPOBR Nº 0054-07/2016, de 19 de maio de 2016, que revoga a Deliberação Plenária nº 10, de 2012, e regulamenta a Ouvidoria Geral do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR) e dá outras providências.

Considerando a deliberação plenária DPOBR Nº 0077-19/2018, de 27 de abril de 2018, que altera a Deliberação Plenária DPOBR n° 0054-07/2016, que regulamenta a Ouvidoria Geral do CAU/BR.

Considerando a deliberação plenária DPOMG Nº 0054.6.9/2016, de 20 de junho de 2016, que regulamenta a atuação da Ouvidoria do CAU/MG.

Considerando o inciso I, do art. 97, do Regimento Interno do CAU/MG, que dispõe que compete à COA-CAU/MG “propor, apreciar e deliberar sobre atos normativos relativos à gestão da estratégia organizacional, referente a atendimento, funcionamento, patrimônio e administração do CAU/MG”;

Considerando o inciso II, do art. 97, do Regimento Interno do CAU/MG, que dispõe que compete à COA-CAU/MG ”propor, apreciar e deliberar sobre atos administrativos voltados à reestruturação organizacional do CAU/MG”;

Considerando o inciso X, do art. 97, do Regimento Interno do CAU/MG, que dispõe que compete à COA-CAU/MG “propor, apreciar, deliberar e monitorar o cumprimento da legislação referente ao acesso à informação e à transparência no CAU/MG”;

Considerando § 2°, do Art. 92, do Regimento Interno do CAU/MG, que dispõe que as deliberações adotadas sobre matérias de sua competência da comissão serão encaminhadas à Presidência ou ao órgão por ela designado, para que sejam tomadas as devidas providências.

Considerando a correspondência eletrônica da Gerência Geral do CAU/MG, de 23 de dezembro de 2021, que solicitou que a matéria anexada no Ofício Circular nº 096/2021-CAU/BR seja, após apreciação da COA, enviada em tempo hábil para análise do Conselho Diretor do CAU/MG, em sua reunião a ser realizada no dia 8 de fevereiro de 2022.

DELIBERA:

1. Encaminhar e dar ciência à Presidência do CAU/MG das sugestões de redação para a proposta de alteração do regulamento sobre Ouvidoria encaminhada pela COA-CAU/BR, para a devida apreciação do Conselho Diretor do CAU/MG;
2. Notou-se que a proposta em tela, altera a Deliberação Plenária DPOBR n° 0054-07/2016, que regulamenta a Ouvidoria-geral do CAU/BR, tendo sido alterada pela Deliberação Plenária DPOBR n° 0077-19/2018. Por isso, insta sugerir à COA-CAU/BR que se registre na redação da proposta de alteração, estes atos anteriores que estão em vigência.
3. Recomendar à Presidência do CAU/MG que no retorno da matéria ao CAU Brasil, proponha-se que a COA-CAU/BR consulte a Controladoria-Geral da União (CGU) a respeito da Plataforma Fala.BR, em operação desde outubro de 2018, a qual unificou sistemas de ouvidoria e acesso à informação (e-Sic), também, a Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, a fim de se avaliar e considerar eventuais ajustes na referida proposta de alteração do regulamento.

Folha de Votação DCOA-CAU/MG n° 226.3.2/2022

Conselheiros Estaduais			Votação			
			Sim (a favor)	Não (contra)	Abstenção	Ausência na votação
1	Elaine Saraiva Calderari	TITULAR	X			
2	Maria Carolina Nassif de Paula	TITULAR	X			
3	Carlos Eduardo Rodrigues Duarte	TITULAR	X			
4	Sergio Luiz Barreto Campello Cardoso Ayres	TITULAR				X

Elaine Saraiva Calderari _____
Coordenadora da COA-CAU/MG

Maria Carolina Nassif de Paula _____
Coordenadora-adjunta da COA-CAU/MG

Carlos Eduardo Rodrigues Duarte _____
Membro da COA-CAU/MG

Sergio Luiz Barreto Campello Cardoso Ayres _____
Membro da COA-CAU/MG

Considerando a Portaria Normativa nº 01/2021 do CAU/MG e, ainda, a necessidade de ações cautelosas em defesa da saúde dos membros do Plenário, convidados e colaboradores do Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais – CAU/MG, e a implantação de reuniões deliberativas virtuais, atesto a veracidade e a autenticidade das informações acima prestadas, tendo sido aprovado o presente documento em reunião gravada e com a anuência dos membros da Comissão de Organização e Administração do CAU/MG.

MARCUS CESAR MARTINS DA CRUZ:08187689757

Reason: I attest to the accuracy and integrity of this document
Date: 2022.01.18 13:18:45-03'00'
Foxit PDF Reader Version: 11.1.0

Marcus Cesar Martins da Cruz
Assessoria COA-CAU/MG

Anexo

REGULAMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL (CAU/BR)

Regulamenta a Ouvidoria Geral do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR) e as Ouvidorias dos CAU/UF, e dá outras providências.

Art. 1° 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 pela Deliberação Plenária nº 10, de 5 de julho de 2012, passa a ser regulada por este Regulamento.

Art. 2° A Ouvidoria Geral e as Ouvidorias dos CAU/UF, quando instituídas, têm a função de ~~promover~~ fortalecer o exercício da cidadania e de consolidação do processo democrático brasileiro, para que a sociedade e a comunidade de arquitetos e urbanistas tenham acesso às informações e aos atos de gestão produzidos pelo ~~do~~ Conselho, também, ~~e~~ apresentem formalmente suas manifestações de críticas, dúvidas, reclamações e elogios ~~de forma institucionalizada~~, ~~sempre buscando~~ para a melhoria da qualidade dos serviços do CAU/BR e Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal (CAU/UF).

Parágrafo único. As ouvidorias do CAU poderão atuar como instância de mediação de demandas, depois de esgotadas as possibilidades de solução pelos diversos setores e órgãos do CAU.

Art. 3° No desempenho de suas atribuições, competirá às ouvidorias:

~~I - promover a participação social;~~
I – Por em execução a participação cidadã na gestão e fiscalização dos atos do CAU;

~~II - manter canais de comunicação entre o CAU/BR e o cidadão;~~

~~III - receber e encaminhar denúncias, elogios, reclamações e sugestões aos órgãos competentes;~~

~~IV - prestar esclarecimentos aos interessados e encaminhar sugestões aos órgãos competentes, para a solução das questões e, se for o caso, sugerir à Presidência ou ao Plenário do CAU/BR a instauração dos procedimentos administrativos próprios para a apuração dos fatos;~~
II – Receber e registrar as manifestações dos cidadãos (público interno e externo);

III – Analisar, orientar e esclarecer as manifestações recebidas;

IV – Encaminhar as manifestações recebidas dos cidadãos (público interno e externo) à unidade interna do CAU responsável por resolver a questão;

V – Acompanhar o tratamento ou apuração nos diversos setores do CAU responsáveis por resolver a manifestação;

VI - Manter contato ativo com os cidadãos (público interno e externo) através dos principais canais de comunicação do CAU e/ou através das plataformas de acesso à informação e de ouvidoria, quando adotadas;

VII – Concluir as manifestações no menor prazo possível e dar ciência de sua conclusão aos diversos setores de tratamento e apuração envolvidos;

~~V - interagir com os setores responsáveis, buscando a solução das questões apresentadas e acompanhando o desenvolvimento das providências, soluções e alternativas propostas e adotadas para garantir aos interessados as informações e as respostas adequadas;~~
VIII – 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.

~~VI - identificar os processos institucionais que devam ser melhorados ou corrigidos;~~
IX – Propor e fazer cumprir as metas dos indicadores institucionais de desempenho pertinentes às ouvidorias, a fim de acompanhar e avaliar a capacidade de atendimento das ouvidorias e satisfação com o atendimento;

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

~~VII - elaborar relatório de suas atividades;~~

~~VIII - realizar estudos, diagnósticos e levantar dados estatísticos;~~
XI - Elaborar e manter públicos, os relatórios de atividades das ouvidorias com metas, prioridades, diagnósticos e resultados alcançados, considerando os planos de ação e orçamento e ao Planejamento Estratégico do CAU;

~~IX - identificar e relatar tensões e conflitos externos e internos;~~
XII – Mediar e facilitar a resolução de conflitos entre o Conselho e os cidadãos (público externo), também, entre o Conselho e seus empregados e dirigentes (público interno);

~~X - promover e realizar a articulação institucional com as ouvidorias dos CAU/UF e de outras entidades;~~
XIII –Propor e participar de ações voltadas para a articulação institucional entre ouvidorias dos CAU/UF e de outros órgãos/entidades;

~~XI - interagir com os sistemas de informações aos cidadãos;~~

~~XII - zelar pela manutenção de caráter de discrição e fidedignidade com relação às questões que lhe são submetidas;~~

~~XIII - avaliar a satisfação do cidadão com relação à autarquia e ao atendimento da respectiva ouvidoria;~~

~~XIV - incentivar a valorização do elemento humano na instituição;~~

~~XV - Interagir e estabelecer relação com canais de ouvidoria e de comunicação;~~

~~XVI - Acompanhar o desenvolvimento de procedimentos e dos prazos das solicitações e comunicar ao requerente sobre o andamento da mesma;~~

~~XVII - Utilizar ferramentas de TI atualizadas como "perguntas frequentes" em questões rotineiras ou relatórios visando liberar tempo para outras questões;~~

~~XVIII - Divulgar e dar retorno dos trabalhos para os escritórios descentralizados e unidades móveis, quando existentes;~~

~~XIX - Atuar em favor da divulgação e adoção dos Objetivos de Desenvolvimento sustentável pelo CAU;~~

~~XX - Personalizar e humanizar o tratamento e apoio prestado ao solicitante; e~~

~~XXI – Promover os princípios de governança no CAU.~~
XIV – Zelar pela integralidade, disponibilidade e confidencialidade das informações recebidas e registradas;

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

XVI – Obedecer aos princípios administrativos e de governança praticados no Conselho.

Art. 4° 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, para expor críticas, sugestões, opiniões ou reclamações recebidas dos profissionais e de empregados públicos do Conselho, bem como de todos e quaisquer interessados;

III - reportar-se formalmente aos arquitetos e urbanistas e à sociedade, para expor críticas, sugestões, opiniões ou reclamações recebidas;

IV - solicitar a inserção de matérias relacionadas à ouvidoria nas pautas das reuniões 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;

VI - manter, quando considerar necessário ou solicitado, a confidencialidade de denunciantes.

Art. 5° 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 da ouvidoria será estabelecida e alterada, conforme o caso, mediante deliberação do Plenário da autarquia respectiva.

Art. 6° Os profissionais, unidades do Conjunto Autárquico e os demais usuários poderão recorrer à ouvidoria Geral do CAU/BR, quando não houver os serviços de ouvidoria na respectiva Unidade Federativa.

Art. 7° Fica instituída a Rede Nacional de Ouvidoria, 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 em conjunto com os CAU/UF.
Comentário (1): Recomenda-se a utilização da plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo Federal desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Art. 8° Os ouvidores serão indicados pelos respectivos Presidentes, até a antepenúltima reunião plenária anterior ao mês de encerramento do mandato vigente, sendo a indicação submetida à homologação pelo Plenário, mesmo nos casos de recondução, em votação aberta.

§ 1º Os indicados serão apresentados pelos presidentes aos Plenários, podendo apresentar manifestações e serem questionados.

§ 2º Caso não seja homologada ~~a indicação~~, uma nova indicação deverá ser feita pelo presidente, preferencialmente na mesma reunião ou obrigatoriamente na reunião plenária subsequente.

Art. 9° O cargo de ouvidor(a) é de livre provimento e demissão, sendo nomeado por meio de portaria presidencial, vinculado à deliberação do plenário.

§ 1º A portaria de nomeação terá vigência de 03 (três) anos, iniciando-se no dia 1º de julho e findando no dia 30 de junho do terceiro ano, podendo ser renovado por igual período.

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

§ 3º Ainda que o termo inicial da portaria seja posterior ao dia 1º de julho do primeiro ano, o termo final será no dia 30 de junho do terceiro ano.

§ 4º Ocorrendo vacância do mandato de ouvidor(a), caberá ao presidente da autarquia fazer nova indicação, seguindo-se a deliberação do Plenário quanto à homologação.

Art. 10 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. 11 O indicado para exercer a função de ouvidor(a) deverá atender aos seguintes requisitos:

I - ter a formação profissional de arquiteto e urbanista;

II - contar com no mínimo 10 (dez) anos de exercício da profissão de Arquitetura e Urbanismo;

III – ser capacitado ou apresentar comprovante de capacitação, no prazo máximo de 6 (seis) meses, com possibilidade de prorrogação, desde que justificada, em Gestão em Ouvidoria, Avaliação da qualidade de serviços como base para a gestão e melhoria dos serviços públicos, Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, ou disciplinas equivalentes;

IV -não ter sofrido condenação em processo ético-disciplinar e nem em processo administrativo-disciplinar, considerando os prazos de reabilitação pertinentes;

V - não ter sido candidato nas eleições para a composição do CAU/BR e nem dos CAU/UF no pleito imediatamente anterior;

VI - não estar exercendo cargo, emprego ou função, com ou sem remuneração, no CAU/BR ou nos CAU/UF, salvo se deles se desincompatibilizar até a data do ato de exercício do cargo;

VII - ser detentor de reputação pública ilibada;

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

IX - ter conduta pautada na ética, transparência e imparcialidade;

X – ter capacidade de comunicação e liderança; e

XI – não possuir ~~vínculo de parentesco de até o 2º grau com conselheiros e empregados de todo o conjunto autárquico do CAU~~ cônjuges ou companheiros, bem como parentes em linha reta, colateral ou por

afinidade, até o terceiro grau, inclusive. *Comentário (2): Conforme Decreto Nº 7.203, de 4 de junho de 2010 que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal.*

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

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

§ 3° É vedado aos ouvidores exercerem cargo, emprego ou função no CAU/BR ou em qualquer CAU/UF, quando no exercício da ouvidoria.

§ 4° É vedado aos ouvidores exercerem outras atribuições diferentes das previstas ao cargo, no âmbito das autarquias do CAU.

§ 5° O disposto no §4° não se aplica a empregado do quadro funcional em eventual substituição prevista no § 1°.

Art. 12. Compete aos ouvidores:

I - gerenciar os canais de comunicação da respectiva ouvidoria;

II - monitorar o recebimento de denúncias, elogios, reclamações e sugestões, 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 Presidência ou o Plenário no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público;

VII - elaborar relatórios de gestão da ouvidoria;

VIII - 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 aos cidadãos (e-sic) ou similares, emitindo relatórios e propondo sugestões para aperfeiçoamento;

XV - manter 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 e controlar 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, dos colegiados, quando existentes, das comissões, e das reuniões gerenciais, independentemente de convocação ou convite, visando a uma maior efetividade da atuação da ouvidoria; e

XXI - elaborar relatório de transição de gestão da Ouvidoria, repassando todas as informações necessárias à continuação dos trabalhos do órgão.

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 As regras deste regulamento serão aplicadas, no CAU/BR, à ocupação do cargo de Ouvidor(a) Geral do CAU/BR a partir de 1º de julho de 2022.

Art. 15 Os CAU/UF deverão utilizar este regulamento para a instituição de ouvidorias, caso seja de interesse a criação deste órgão.

Parágrafo único. Os CAU/UF que já possuem ouvidorias instaladas, deverão realizar as adaptações a este regulamento até a data de 1º de julho de 2022.