



PROCESSO	
INTERESSADO	CAU/SP
ASSUNTO	Subcomissão Regulamento da Ouvidoria
DELIBERAÇÃO Nº 067/2023 – COA-CAU/SP	

A COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO – COA - CAU/SP, reunida ordinariamente, de forma híbrida, nos termos do Despacho PRES-CAUSP nº 001/2021, no uso das competências que lhe conferem os artigos 91 e 97 do Regimento Interno do CAU/SP, após análise do assunto em epígrafe, e

Considerando a Deliberação 034/2022 da COA-CAU/BR, que aprova a proposta de alteração do regulamento sobre a Ouvidoria Geral do CAU/BR com o estabelecimento de regras para funcionamento e implantação de ouvidorias nos CAU/UF;

Considerando a apresentação realizada pelo ouvidor Ricardo Siloto da Silva na 20ª reunião ordinária da COA-CAU/SP, realizada em 06/07/2022.

Considerando o material enviado pelo ouvidor Ricardo Siloto Silva no dia 28/12/2022, como subsídio para a elaboração do Regulamento da Ouvidoria do CAU/SP;

Considerando que o parágrafo único do inciso LXVI, artigo 29 do Regimento Interno do CAU/SP, estabelece que a regulamentação da ouvidoria do CAU/SP deverá ser objeto de deliberação plenária.

Considerando que todas as deliberações de comissão devem ser encaminhadas à Presidência do CAU/SP para verificação e encaminhamentos, conforme Regimento Interno do CAU/SP.

DELIBERA POR:

1. Criar a subcomissão para estudo e proposições sobre a minuta de Regulamento da Ouvidoria do CAU/SP encaminhada pelo Ouvidor, composta por: Afonso Celso Bueno Monteiro, Andreia de Almeida Ortolani e Tatiana Reis Pimenta.
2. Estabelecer o prazo de 60 dias para os trabalhos da subcomissão, para apresentação na reunião ordinária da COA-CAU/SP de Abril.
3. Encaminhar esta deliberação à Presidência do CAU/SP para providências cabíveis.

Com **9 votos favoráveis** dos conselheiros: Sofia Puppini Rontani, Afonso Celso Bueno Monteiro, André Luís Queiroz Blanco, Andreia de Almeida Ortolani, Éderson da Silva, Flávia Taliberti Peretto, Maria Isabel Rodrigues Paulino, Carmela Medero Rocha e Tatiana Reis Pimenta.

São Paulo - SP, 01 de fevereiro de 2023.

Considerando o estabelecido no Despacho PRES-CAUSP nº 001/2021, que regulamentou emergencialmente as reuniões virtuais dos órgãos colegiados do CAU/SP, atesto a veracidade e a autenticidade das informações prestadas.

Alexandre Piero
Gerente Administrativo



MINUTA: REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO CAU/SP

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA DO CAU/SP

Seção I

Da Definição e da Finalidade da Ouvidoria do CAU/SP

Art. 1º A Ouvidoria é um canal de mediação entre as(os) arquitetas(os) e demais cidadãos(os), entre si e com o Conselho de Arquitetura e Urbanismo de São Paulo (CAU/SP), tendo por finalidade:

- I. promover atendimento de segunda instância, atuando na prevenção, esclarecimento e solução de conflitos e de demandas não contempladas pelos demais canais do CAU/SP;
- II. acolher e encaminhar reivindicações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios de assuntos inseridos no âmbito das ações, atribuições, procedimentos e regramentos do CAU/SP;
- III. contribuir com o aprimoramento da governança e a melhoria dos serviços oferecidos pelo CAU/SP.

Art. 2º A Ouvidoria do CAU/SP está diretamente subordinada [ao Plenário do CAU/SP] [à Presidência], tendo resguardada, necessariamente, sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único - Cumpre à Presidência do CAU/SP garantir o suporte necessário para o exercício das funções da Ouvidoria, para que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

Seção II

Dos Princípios da Ouvidoria do CAU/SP

Art. 3º São princípios norteadores da Ouvidoria do CAU/SP:

- I. independência funcional;
- II. legalidade;
- III. fidedignidade;
- IV. impessoalidade;



- V. confidencialidade;
- VI. sigilo;
- VII. discricção;
- VIII. razoabilidade;
- IX. moralidade;
- X. contraditório;
- XI. solução pacífica dos conflitos;
- XII. prevalência dos direitos humanos.

Seção III

Das Diretrizes da Ouvidoria do CAU/SP

Art. 4º Em conformidade com a Lei nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010, e com o Regimento Interno do CAU/SP e a Deliberação Plenária do CAU/BR DPOBR nº 0125-12/2022 a Ouvidoria do CAU/SP terá como diretrizes para a ação:

- I. agir com presteza e imparcialidade;
- II. zelar pela autonomia da ouvidoria;
- III. contribuir com a participação social na gestão pública;
- IV. contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos;
- V. subsidiar a gestão do CAU/SP com análises e sistematizações das demandas recebidas visando melhorias de fluxos, processos e regramentos;
- VI. colaborar com a integração entre as ouvidorias dos CAU/UF e das demais instituições do serviço público federal.

Seção IV

Das Atribuições e Prerrogativas da Ouvidoria do CAU/SP

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria do CAU/SP:

- I. promover a interação, mediação e conciliação dos cidadãos envolvidos com questões de arquitetura e urbanismo, em especial os profissionais da área, com o CAU/SP;
- II. manter canal de comunicação exclusivo entre os cidadãos, especialmente os arquitetos e urbanistas, e o CAU/SP;



- III. receber, analisar, encaminhar ou responder as demandas, acompanhando o processamento e a sua efetiva conclusão;
- IV. interagir com os setores responsáveis, buscando o atendimento das demandas apresentadas e, sem prejuízo do regramento vigente, priorizar o interesse do usuário;
- V. prestar esclarecimentos e informar o demandante sobre as manifestações havidas no processo, sempre que pertinente;
- VI. identificar os processos institucionais que devam ser melhorados ou corrigidos, eventualmente propondo seu aperfeiçoamento;
- VII. sugerir, se for o caso, a instauração de procedimentos administrativos próprios (especificar em seção apropriada/ou retirar a palavra para seguir o rito dos procedimentos administrativos normatizados) para a apuração de fatos objetos de solicitações recebidas;
- VIII. elaborar relatório analítico de atividades a partir da análise das informações colhidas nos atendimentos;
- IX. realizar a articulação institucional com as outras Ouvidorias dos CAU/UF.

Art. 6º Para a execução de suas ações, a Ouvidoria do CAU/SP possuirá as demais prerrogativas:

- I. ter acesso a informações e cópias de documentos, no âmbito do CAU/SP, relativas às demandas recebidas pela Ouvidoria, salvo quanto às matérias protegidas por sigilo legal;
- II. reportar-se, formalmente, ao setor responsável do CAU/SP, para expor críticas, sugestões, opiniões ou reclamações recebidas, quando cabível;
- III. solicitar a inserção de matérias relacionadas à Ouvidoria nas pautas das reuniões do Plenário, Conselho Diretor e Comissões do CAU/SP, quando pertinente;
- IV. participar em eventos de interesse do CAU/SP, sempre que entender pertinente à missão da Ouvidoria, solicitando a sua convocação à Presidência, mediante a devida justificativa;
- V. manter, quando considerar necessário ou solicitado, a confidencialidade de denunciante;
- VI. requerer ao setor responsável prioridade no tratamento de demandas recebidas pela Ouvidoria, sempre que entender pertinente.

CAPÍTULO II

Da Organização da Ouvidoria do CAU/SP

Seção I



Da Estrutura da Ouvidoria do CAU/SP

Art. 7º A Ouvidoria do CAU/SP é composta pelo(a) Ouvidor(a), por um profissional de cargo de provimento efetivo de analista ou um supervisor e um profissional de cargo de provimento efetivo de assistente administrativo.

Parágrafo único - A composição da Ouvidoria do CAU/SP poderá sofrer alterações, apenas por meio de Deliberação Plenária.

Seção II

Dos Requisitos, Indicação, Aprovação e Homologação do Ouvidor

Art. 8º A Ouvidoria será conduzida por um(a) Ouvidor(a) nomeado(a) pelo Presidente do CAU/SP, após aprovação da indicação pelo Plenário do CAU/SP.

Art. 9º Para nomeação do(a) Ouvidor(a) a Presidência indicará até três nomes, decorrentes de processo seletivo público prévio.

Parágrafo único - A pessoa a ser indicada e nomeada para a função de Ouvidor(a) deverá atender aos seguintes requisitos:

- I. possuir formação profissional de Arquiteto e Urbanista, com registro ativo e adimplente no CAU;
- II. contar com no mínimo 20 (vinte) anos de efetivo exercício da profissão de Arquitetura e Urbanismo;
- III. não ter sofrido condenação em processo ético-disciplinar e nem em processo administrativo-disciplinar;
- IV. não ter sido candidato nas eleições para a composição do CAU/SP no pleito imediatamente anterior;
- V. seja detentor de reputação pública ilibada;
- VI. ter conduta pautada na ética, transparência e imparcialidade;
- VII. ter capacidade de comunicação e de liderança;
- VIII. não possuir vínculo de parentesco de até 2º grau com Conselheiros e empregados de todo o conjunto autárquico do CAU;
- IX. 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;



- X. deter conhecimento sobre a estrutura e atribuições dos órgãos do CAU/SP e do CAU/BR; sobre os principais sistemas do CAU (SICCAU, Portal Transparência, E-SIC, IGEO e Portal da Ouvidoria), sobre as Leis nº 12.378/2010 e nº 13.460/2017, o Regimento Interno do CAU/SP, Deliberação Plenária nº 32/2015 do CAU/SP, Deliberação Plenária nº 125-12/2022 do CAU/BR e da presente Deliberação sobre o Regulamento da Ouvidoria do CAU/SP.

Art. 10. O processo seletivo público deverá, entre outros procedimentos, aferir e pontuar o conhecimento do candidato sobre a estrutura e atribuições dos órgãos do CAU, sobre os principais sistemas do CAU e sobre as normas e leis que regem o CAU e a Ouvidoria, referidos no inciso X do parágrafo único do art. 9º.

§1º O processo seletivo público deverá, ainda, pontuar positivamente:

- I. quem tem 3 anos ou mais de experiência como gestor de órgão público;
- II. quem tem 1 ano ou mais de experiência como Ouvidor(a) em órgão público;
- III. quem tem formação complementar em Ouvidoria pública;
- IV. pessoas pardas, negras e indígenas;
- V. pessoas com deficiência.

§2º O processo seletivo público poderá, ainda, pontuar positivamente outras condições integrantes das políticas afirmativas de inclusão social.

Art. 11. O cargo de Ouvidor(a) será de livre provimento e demissão.

§1º O mandato do(a) Ouvidor(a) terá a duração de 03 (três) anos podendo ser renovado por igual período, 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 A destituição do cargo de Ouvidor(a) somente poderá ocorrer se aprovada pelo Plenário do CAU/SP, exigida a maioria de 3/5 (três quintos) dos votos da totalidade dos conselheiros em exercício efetivo.

§4º O exercício do mandato de Ouvidor(a) não se vinculará ao local e horário de trabalho e nem a subordinação funcional, podendo ser exercido em qualquer parte do território paulista.

Art. 12. Será respeitado o período do mandato do Ouvidor em exercício, compreendido entre 15 de março de 2022 e 15 de março de 2025, de acordo com o estabelecido no Edital do Chamamento Público 001/2021



de 14 de dezembro de 2021, a Deliberação Plenária DPOSP nº 460-02 de 24 de fevereiro de 2022 e a Portaria Presidencial CAU/SP nº 390 de 14 de março de 2022. O mandato subsequente será, excepcionalmente, compreendido entre 16 de março de 2025 e 30 de setembro de 2027.

Seção III

Das Atribuições do(a) Ouvidor(a)

Art. 13. São atribuições do(a) Ouvidor(a):

- I. coordenar a equipe e os trabalhos da Ouvidoria;
- II. atender às atribuições da Ouvidoria;
- III. responsabilizar-se pelas decisões e encaminhamentos dados pela ouvidoria às demandas recebidas;
- IV. representar a ouvidoria frente às instituições em geral e, em especial, ao plenário, à presidência, às comissões e aos demais setores do CAU/SP;
- V. participar das reuniões mensais do plenário do CAU/SP;
- VI. identificar, mediar e, se for o caso, relatar à gestão ou ao plenário tensões e conflitos externos e internos;
- VII. promover e realizar a articulação institucional com as ouvidorias do CAU/SP e dos CAU/UF;
- VIII. interagir com e subsidiar os sistemas de transparência e informações aos cidadãos;
- IX. zelar pela manutenção de caráter de discrição e fidedignidade com relação às questões que lhe são submetidas;
- X. incentivar a valorização do elemento humano na instituição;
- XI. colaborar na implementação e monitoramento, no âmbito do CAU/SP, dos princípios estabelecidos no manual de ouvidoria pública, na lei nº 13.460/2017 e no decreto nº 9.492/2018.

Art. 14. Os casos omissos serão resolvidos pelo Plenário do CAU/SP.