PORTARIA NORMATIVA CAU/SP N° 208, DE 04 DE OUTUBRO DE 2023.
(Aprovada pela Deliberação Plenária DPOSP n.º 0637-03/2023)

Regulamenta e estabelece as diretrizes para o exercício da Ouvidoria e dá outras providências.

A Presidente do Conselho de Arquitetura e Urbanismo de São Paulo (CAU/SP), no exercício das atribuições que lhe conferem o art. 35, incisos III, da Lei n° 12.378, de 31 de dezembro de 2010 e com fundamento nas disposições contidas no Art. 182, do Regimento Interno do CAU/SP, e ainda;

A COMISSÃO DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO – COA - CAU/SP, reunida ordinariamente em São Paulo-SP, na sede do CAU/SP, no dia 02 de agosto de 2023, no uso das competências que lhe conferem os art. 92 e 98 do Regimento Interno do CAU/SP, após análise do assunto em epígrafe, e

Considerando que o parágrafo único do 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 a Deliberação Plenária DPOSP nº 32/2015, de 05 de fevereiro de 2015, que instituiu e regulamentou a Ouvidoria do CAU/SP, estabeleceu que seria submetida ao Plenário para análise e deliberação, a regulamentação da Ouvidoria, sob os aspectos da organização e estruturação;

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 Deliberação Plenária DPOBR nº 0125-12/2022 que revoga as Deliberações Plenárias DPOBR n° 005407/2016 e n° 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;

Considerando o 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 março de 2022, que resultaram na nomeação do atual Ouvidor;

Considerando a Deliberação Plenária n° 0607-03, de 29 de junho de 2023, que aprovou o plano de cargos e salários do CAU/SP, e estabelece outras providências;

Considerando o material enviado pelo ouvidor Ricardo Siloto da Silva no dia 28 de dezembro de 2022, como subsídio para a elaboração do Regulamento da Ouvidoria do CAU/SP, em especial ao atendimento à Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Considerando as orientações da Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 e o Manual de Ouvidoria Pública da Controladoria-Geral da União que se aplica ao CAU/SP;

Considerando o Decreto Nº 11.527, de 16 de maio de 2023, que altera Regulamentação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal;

Considerando a RESOLUÇÃO CAU/BR Nº 228, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2022, que regulamenta o acesso a informações produzidas no âmbito dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados (CAU/UF) e no âmbito do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR), e dá outras providências;

Considerando a Deliberação Plenária DPOSP nº 0608-04, de 29 de junho de 2023, que aprovou a adesão do CAU/SP à Rede Nacional de Ouvidorias e ao Módulo de Acesso à Informação do Fala.BR;

Considerando a Deliberação n° 067/2023 e a Súmula da 31ª Reunião Ordinária da COA-CAU/SP, que institui subcomissão para subsidiar a minuta de Regulamento da Ouvidoria do CAU/SP.

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

I - promover o atendimento em primeira instância de forma a acolher e encaminhar reivindicações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios de assuntos inseridos no âmbito das ações, atribuições, procedimentos e regramentos internos;

II - promover o atendimento de segunda instância, quando já houve tentativa de resolução por meio de atendimento primário ou de demais áreas do CAU/SP, ao profissional Arquiteto e Urbanista e à sociedade em geral, atuando na prevenção, análise, esclarecimento e solução de conflitos e de demandas;

III - dar retorno, informando e orientando, de maneira clara e concisa, as demandas encaminhadas à Ouvidoria;

IV - contribuir com o aprimoramento da governança e a melhoraria dos serviços oferecidos pelo CAU/SP.

Art. 2° São princípios norteadores da Ouvidoria do CAU/SP: independência funcional, legalidade, fidedignidade, impessoalidade, confidencialidade, sigilo, discrição, razoabilidade, moralidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos.

Art. 3° Para a execução de suas ações, as prerrogativas da Ouvidoria são:

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, Fórum de Comissões 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 convocação à Presidência, mediante a devida justificativa;

V - manter a confidencialidade de denunciantes, quando considerar necessário ou solicitado;

VI - requerer ao setor responsável prioridade no tratamento de demandas recebidas pela Ouvidoria, sempre que entender pertinente.

Art. 4° Em atendimento aos normativos do CAU, são diretrizes para ação da Ouvidoria:

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - zelar pela autonomia e transparência 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 e a Ouvidoria Geral do CAU/BR com análises e sistematizações das demandas recebidas visando melhorias de fluxos, processos e regramentos;

VI - propor, zelar e monitorar a transparência ativa e o acesso à informação produzida no CAU/SP;

VII - colaborar com a integração entre as Ouvidorias do CAU e das demais instituições do serviço público federal;

VIII - orientar a sociedade sobre seus direitos em relação às atribuições e finalidades do CAU;

IX - pautar-se com base no disposto no Manual da Ouvidoria Pública da Controladoria-Geral da União.

CAPÍTULO II
DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 5° São atribuições da Ouvidoria:

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 - receber, analisar, encaminhar ou responder às demandas, acompanhando o processamento e a sua efetiva conclusão, de forma presencial e utilizando o sistema de chamados próprios ou disponibilizados para o CAU/SP;

III - interagir com os setores responsáveis, buscando o atendimento das demandas apresentadas e, sem prejuízo do regramento vigente, priorizar o interesse do usuário;

IV - prestar esclarecimentos e informar o demandante sobre as manifestações havidas no processo, sempre que pertinente;

V - identificar os processos institucionais que devam ser melhorados ou corrigidos, eventualmente elaborando recomendações e propondo seu aperfeiçoamento;

VI - sugerir, quando pertinente, a instauração de procedimentos administrativos próprios para a apuração de fatos objeto de solicitações recebidas;

VII - elaborar relatório analítico de atividades a partir da análise das informações colhidas nos trabalhos da Ouvidoria e apresentá-lo às instâncias competentes e ao Plenário;

VIII - praticar, aprimorar e incentivar a cultura da transparência no CAU/SP, em conjunto com as Comissões e setores responsáveis;

IX - contribuir com aprimoramentos da política de transparência do CAU/SP.

CAPÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO E VÍNCULO FUNCIONAL
Seção I
Da Estrutura da Ouvidoria

Art. 6° A Ouvidoria do CAU/SP é uma instância consultiva, diretamente subordinada ao Plenário do CAU/SP e tem resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

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

Art. 7° A equipe da Ouvidoria do CAU/SP é composta, no mínimo, pelo Ouvidor e por dois profissionais efetivos.

Seção II
Do processo seletivo, indicação e admissão do cargo de ouvidor

Art. 8° A Ouvidoria será conduzida por um Ouvidor nomeado pelo Presidente do CAU/SP, após homologação da indicação pelo Plenário do CAU/SP.

Art. 9° Para nomeação do cargo de Ouvidor, a Presidência receberá três nomes decorrentes de processo seletivo público prévio, ao qual competirá:

I - aferir e pontuar, dentre outros procedimentos, o conhecimento do candidato sobre a estrutura e atribuições dos órgãos do CAU/SP e do CAU/BR, sobre os principais sistemas informatizados do CAU, sobre a Lei nº 12.378/2010, a Lei nº 13.460/2017, os normativos internos e as demais legislações pertinentes;

II - pontuar positivamente os candidatos que tiverem:
- 3 anos ou mais de experiência como gestor de órgão público;
- 1 ano ou mais de experiência como Ouvidor em órgão público;
- formação complementar em Ouvidoria pública.

III - pontuar positivamente candidatos que atendam às condições estabelecidas pelas políticas de ações afirmativas de inclusão étnico-racial e social.

Art. 10. A pessoa a ser indicada e nomeada para a função de Ouvidor deverá atender aos seguintes requisitos:

I - possuir formação profissional de Arquiteto e Urbanista, com registro ativo e adimplente no CAU;

II - possuir no mínimo 15 (quinze) anos de exercício da profissão de Arquitetura e Urbanismo;

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

IV - não ter sido candidato nas eleições para a composição do CAU/SP no pleito imediatamente anterior;

V - ser 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 em órgãos públicos, inclusive nas unidades autárquicas do CAU, com ou sem remuneração, com exceção das possibilidades previstas na Constituição Federal, salvo se deles se desincompatibilizar até a data do ato de exercício do cargo.

Parágrafo único. O candidato aprovado no processo de seletivo, para ser indicado e homologado pelo Plenário, deverá residir no Estado de São Paulo durante o mandato.

Art. 11. O cargo de Ouvidor é de livre provimento e se relaciona à matriz salarial disposta no plano de cargos e salários, sendo nomeado por meio de Portaria Presidencial e homologado pelo Plenário do CAU/SP.

§1° O prazo de mandato do Ouvidor terá a duração de 03 (três) anos podendo ser renovado por igual período, iniciando-se no dia 1° 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.

§2° A destituição do cargo de Ouvidor acontecerá mediante aprovação do Plenário, sendo exigido a maioria de 3/5 (três quintos) dos votos da totalidade dos Conselheiros em exercício efetivo.

§3° O exercício do mandato de Ouvidor não se vincula ao local e horário de trabalho e nem a subordinação funcional, podendo ser exercido em qualquer parte do território paulista.

§4° Em caso de faltas, impedimentos, férias ou licenças, a Presidência do CAU/SP designará, temporariamente, empregado(a) Arquiteto e Urbanista do quadro funcional para o desempenho das funções de Ouvidor(a).

CAPÍTULO IV
DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 12. 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, ao CAU/BR, à Rede Nacional de Ouvidores 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;

VII - interagir 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.

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13. Os casos omissos neste regulamento serão resolvidos pelo Plenário do CAU/SP, no âmbito de sua competência e jurisdição.

Art. 14. 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.

Parágrafo único. O mandato subsequente será, excepcionalmente, compreendido entre 16 de março de 2025 e 30 de setembro de 2027.

Art. 15. Este regulamento entrará em vigor, atendendo ao §2°, do Art. 12, de DPOBR nº 125-12/2022, na data de sua publicação.

São Paulo, 04 de outubro de 2023.

Catherine Otondo
Presidente do CAU/SP