



PROCESSO	372303/2016
INTERESSADO	CAU/BR
ASSUNTO	Revoga a Deliberação Plenária nº 10, de 2012, regulamenta a Ouvidora Geral do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR) e dá outras providências.

DELIBERAÇÃO PLENÁRIA DPOBR Nº 0054-07/2016

Revoga a Deliberação Plenária nº 10, de 2012, e regulamenta a Ouvidora Geral do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR) e dá outras providências.

O PLENÁRIO DO CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL - CAU/BR no exercício das competências e prerrogativas de que trata a Seção I, artigo 9º do Regimento Geral CAU/BR reunido ordinariamente em Brasília-DF, no dia 19 de maio de 2016, após análise do assunto em epígrafe, e

Considerando a Deliberação Plenária nº 10, de 05 de julho de 2012, que institui e regulamenta a Ouvidoria Geral do Conselho de Arquitetura e Urbanismo (CAU) e dá outras providências;

Considerando o encaminhamento realizado na 43ª Reunião Plenária Ordinária, solicitando que a Comissão de Organização e Administração revisasse a deliberação que trata sobre a Ouvidoria Geral;

Considerando a análise das contribuições de alteração de texto, recebidas dos conselheiros do CAU/BR;

Considerando a reunião realizada com o presidente Haroldo Pinheiro na 47ª Reunião Ordinária da COA-CAU/BR para tratar da minuta de deliberação plenária que regulamenta a Ouvidoria Geral do CAU/BR;

Considerando a análise jurídica recebida através do protocolo SICCAU nº 372303/2016;

Considerando a reunião realizada com o presidente Haroldo Pinheiro na 49ª Reunião Ordinária da COA-CAU/BR para tratar da minuta de deliberação plenária que regulamenta a Ouvidoria Geral do CAU/BR; e

Considerando os princípios de economicidade na Administração Pública.

DELIBEROU:

- 1 – Revogar a Deliberação Plenária nº 10, de 5 de julho de 2012.
- 2 – Aprovar o Regulamento da Ouvidora Geral do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR).
- 3 - Esta Deliberação Plenária entrará em vigor na data de sua publicação no sítio eletrônico do CAU/BR na Rede Mundial de Computadores (Internet), ficando resguardado, ao atual ouvidor-



geral, o direito de concluir o mandato em curso, segundo as regras que vigoravam por ocasião da sua designação.

4 – O atual ouvidor-geral, ao final do mandato em curso, poderá ser reconduzido por um mandato de 02 (dois) anos, em conformidade com este regulamento, vedada nova recondução.

Com **23 votos favoráveis** dos conselheiros Heitor Antônio Maia da Silva Dores (AL), Claudemir José Andrade (AM), Oscarito A. do Nascimento (AP), Hugo Seguchi (BA), Napoleão Ferreira da Silva Neto (CE), Anderson Fioreti de Menezes (ES), Maria Eliana Jubé Ribeiro (GO), Maria Laís da Cunha Pereira (MA), Maria Elisa Baptista (MG), Celso Costa (MS), Luciano Narezi De Brito (MT), Wellington de Souza Veloso (PA), Hélio Cavalcanti da Costa Lima (PB), Sanderland Coelho Ribeiro (PI), Manoel de Oliveira Filho (PR), Luiz Fernando Donadio Janot (RJ), Fernando José de Medeiros Costa (RN), Roseana De Almeida Vasconcelos (RO), Luiz Afonso Maciel de Melo (RR), Gislaine Vargas Saibro (RS), Ronaldo de Lima (SC), Marcelo Augusto Costa Maciel (SE), Renato Luiz Martins Nunes (SP) e José Roberto Geraldine Júnior (IES); **01 voto contrário** do conselheiro Clênio Plauto Faria (AC); e **03 ausências** dos conselheiros Maria Eliana Jubé Ribeiro (GO), Fernando Diniz Moreira (PE) e Luis Hildebrando Ferreira Paz (TO).

Brasília, 19 de maio de 2016.

HAROLDO PINHEIRO VILLAR DE QUEIROZ
Presidente do CAU/BR

**54ª REUNIÃO PLENÁRIA ORDINÁRIA DO CAU/BR****Folha de Votação**

UF	Conselheiro	Votação			
		Sim	Não	Abstenção	Ausência
AC	Clênio Plauto de Souza Farias		X		
AL	Heitor Antônio Maia da Silva Dores	X			
AM	Claudemir José Andrade	X			
AP	Oscarito A. do Nascimento	X			
BA	Hugo Seguchi	X			
CE	Napoleão Ferreira da Silva Neto	X			
DF	Haroldo Pinheiro Villar de Queiroz	-	-	-	-
ES	Anderson Fioreti de Menezes	X			
GO	Maria Eliana Jubé Ribeiro				X
MA	Maria Laís da Cunha Pereira	X			
MG	Maria Elisa Baptista	X			
MS	Celso Costa	X			
MT	Luciano Narezi De Brito	X			
PA	Wellington de Souza Veloso	X			
PB	Hélio Cavalcanti da Costa Lima	X			
PE	Fernando Diniz Moreira				X
PI	Sanderland Coelho Ribeiro	X			
PR	Manoel de Oliveira Filho	X			
RJ	Luiz Fernando Donadio Janot	X			
RN	Fernando José de Medeiros Costa	X			
RO	Roseana de Almeida Vasconcelos	X			
RR	Luiz Afonso Maciel de Melo	X			
RS	Gislaine Vargas Saibro	X			
SC	Ronaldo de Lima	X			
SE	Marcelo Augusto Costa Maciel	X			
SP	Renato Luiz Martins Nunes	X			
TO	Luis Hildebrando Ferreira Paz				X
IES	José Roberto Geraldine Júnior	X			

Histórico da votação:**Sessão Plenária nº:** 54ª Plenária Ordinária**Data:** 19/05/2016**Matéria em votação:** 6.7. Projeto de Deliberação Plenária que revoga a Deliberação Plenária nº 10, de 2012 e regulamenta a Ouvidoria Geral do CAU/BR.**Resultado da votação:** Aprovar (23) Não aprovar (01) Abstenção (00) Ausências (03) Total (27)**Ocorrências:** _____**Secretário da Sessão:****Presidente da Sessão:**

**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 dá outras providências.

Art. 1º 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. 2º A Ouvidoria Geral tem a função de promover o exercício da cidadania, para que a sociedade e a comunidade de arquitetos e urbanistas tenham acesso às informações do Conselho e apresentem suas manifestações de forma institucionalizada, sempre buscando a melhoria da qualidade dos serviços do CAU/BR e Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal (CAU/UF).

Art. 3º No desempenho de suas atribuições, competirá à Ouvidoria Geral:

I - promover a participação social;

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;

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;

VI - identificar os processos institucionais que devam ser melhorados ou corrigidos;

VII - elaborar relatório de suas atividades;

VIII - realizar estudos, diagnósticos e levantar dados estatísticos;

IX - identificar e relatar tensões e conflitos externos e internos;

X - promover e realizar a articulação institucional com as ouvidorias dos CAU/UF e de outras 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 Ouvidoria-Geral;

XIV - incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

Art. 4º Constituem prerrogativas da Ouvidoria- Geral:



I - solicitar informações e cópias de documentos a todos os agentes, órgãos e prestadores de serviços do CAU/BR, salvo quanto às matérias protegidas por sigilo legal;

II - reportar-se à Presidência, ao Plenário, ao Conselho Diretor, às comissões e aos colegiados do CAU/BR, por escrito ou verbalmente, 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 aos arquitetos e urbanistas e à sociedade, por escrito, para expor críticas, sugestões, opiniões ou reclamações recebidas;

IV - solicitar a inserção de matérias relacionadas à Ouvidoria Geral nas pautas das reuniões do CAU/BR, por meio de expedientes dirigidos aos órgãos de interesse;

V - participar em eventos de interesse do CAU/BR, fora do Distrito Federal, sempre que entender pertinente à missão da Ouvidoria Geral, solicitando a sua convocação à Presidência, mediante a devida justificativa;

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

Art. 5º A Ouvidoria Geral é composta pelo ouvidor-geral, por um analista de ouvidoria e por um assistente administrativo.

Parágrafo único. A composição da Ouvidoria Geral poderá ser alterada mediante deliberação do Plenário do CAU/BR.

Art. 6º O ouvidor-geral será indicado pelo Presidente, até a última 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.

Parágrafo único. Caso não seja homologada a indicação, uma nova indicação deverá ser feita pelo presidente do CAU/BR, preferencialmente na mesma reunião ou obrigatoriamente na reunião plenária subsequente.

Art. 7º O indicado para exercer a função de ouvidor-geral deverá atender aos seguintes requisitos:

I - ter a formação profissional de arquiteto e urbanista;

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

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

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

V - 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 indicação;

VI - ser detentor de reputação pública ilibada;

VII - deter pleno conhecimento sobre o segmento em que exercerá a sua atividade, além da estrutura organizacional e atribuições dos diversos órgãos do CAU/BR e CAU/UF;



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

IX - ter capacidade de gestão de sua própria equipe, promovendo sua capacitação constante e participação em atividades pertinentes.

§ 1º Não haverá substituição do ouvidor-geral em suas faltas, impedimentos ou licenças.

§ 2º É vedado ao ouvidor-geral emitir opiniões religiosas e político-partidárias quando no desempenho de suas atividades.

§ 3º É vedado ao ouvidor-geral exercer cargo, emprego ou função no CAU/BR ou em qualquer CAU/UF.

Art. 8º O ouvidor-geral vincular-se-á ao CAU/BR sob a forma de mandato.

§ 1º O mandato do ouvidor-geral terá a duração de 02 (dois) anos, iniciando-se no dia 1º de julho e findando no dia 30 de junho do segundo ano, podendo ser reconduzido por 01 (uma) vez.

§ 2º Iniciado o mandato do ouvidor-geral, a sua destituição somente poderá ocorrer se aprovada pelo Plenário do CAU/BR, por maioria simples.

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

§ 4º Ocorrendo vacância do mandato de ouvidor-geral, caberá ao Presidente do CAU/BR fazer nova indicação, seguindo-se a deliberação do Plenário quanto à homologação.

Art. 9º O mandato de ouvidor-geral será exercido na sede do CAU/BR ou nos locais onde haja atividades ou eventos do Conselho, no Distrito Federal, não havendo vínculo funcional ou empregatício e nem fixação de horário de trabalho.

§ 1º Respeitadas as disposições dos §§ seguintes deste artigo, o ouvidor-geral deverá ter residência no Distrito Federal.

§ 2º No caso em que o ouvidor-geral tenha residência fixa em local diverso do Distrito Federal, decidindo ele estabelecer residência temporária no Distrito Federal, ser-lhe-á concedido auxílio moradia, respeitado o seguinte:

I - o benefício cobrirá as seguintes despesas:

a) locação de imóvel residencial, incluindo as despesas de aluguel, condomínio, serviços públicos de água, esgoto e energia elétrica, e tributos incidentes sobre a locação que sejam contratualmente cometidos ao locatário;

b) serviços de hospedagem fixa, incluindo os acréscimos e tributos vinculados aos serviços de hospedagem;

II - será pago mediante reembolso das despesas efetivamente realizadas, à vista da apresentação de documentação fiscal idônea;

III - ficará limitado a 20% (vinte por cento) do subsídio pago mensalmente ao ouvidor-geral.



§ 3º No caso em que o ouvidor-geral tenha residência fixa em local diverso do Distrito Federal e não faça a opção prevista no § 2º antecedente, o CAU/BR fornecerá até 04 passagens de ida e volta ao Distrito Federal e o reembolso das despesas com hospedagem, alimentação e deslocamentos, nos limites estabelecidos nas normas pertinentes.

§ 4º Caberá ao CAU/BR custear as despesas de transporte, hospedagem, alimentação e deslocamentos nos casos em que o ouvidor-geral seja convocado pela Presidência para participar de atividades e eventos fora do Distrito Federal, respeitadas as normas em vigor.

Art. 10. O mandato de ouvidor-geral será remunerado sob a forma de subsídio mensal, conforme valor estabelecido em normativo específico.

§ 1º O valor do subsídio será devido de forma integral para cada mês de mandato, sendo pago proporcionalmente quando exercido em período inferior a um mês.

§ 2º Não serão devidos ao ouvidor-geral quaisquer outros valores, vantagens ou acréscimos remuneratórios além do subsídio e, eventualmente, do auxílio moradia ou reembolso tratados nos artigos antecedentes.

Art. 11. Compete ao ouvidor-geral do CAU/BR:

I - administrar os canais de comunicação da Ouvidoria Geral;

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 Geral;

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 do CAU/BR no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público;

VII - elaborar relatórios de gestão da Ouvidoria Geral;

VIII - apresentar à Presidência o plano anual de trabalho da Ouvidoria Geral, 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 Geral;

X - acompanhar o desenvolvimento dos projetos do planejamento estratégico do CAU/BR relacionados às atividades específicas da Ouvidoria Geral;

XI - acompanhar a aplicação dos recursos financeiros destinados à Ouvidoria Geral;

XII - promover ações de articulação institucional com as ouvidorias dos CAU/UF e de outras entidades;

XIII - supervisionar a gestão dos contratos sob a responsabilidade da Ouvidoria Geral;



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 Geral, por meio de avaliações constantes;

XVIII - orientar, coordenar, supervisionar e controlar as atividades realizadas pela equipe de trabalho da Ouvidoria Geral;

XIX - participar das reuniões plenárias do CAU/BR, apresentando relatos sobre a atuação da Ouvidoria Geral;

XX - participar, no âmbito do CAU/BR, das reuniões constantes do calendário do Conselho Diretor, dos colegiados e das comissões, e das reuniões gerenciais, independentemente de convocação ou convite, visando a uma maior efetividade da atuação da Ouvidoria Geral.

Art. 12. O analista da Ouvidoria Geral será profissional arquiteto e urbanista, empregado público efetivo e subordinado à estrutura organizacional do CAU/BR, no cargo de analista de ouvidoria ou equivalente na estrutura organizacional do CAU/BR.

Art. 13. O assistente administrativo da Ouvidoria Geral terá grau mínimo de escolaridade de nível médio, será empregado público efetivo e subordinado à estrutura organizacional do CAU/BR, no cargo de assistente administrativo ou equivalente na estrutura organizacional do CAU/BR.

Brasília, 19 de maio de 2016.

HAROLDO PINHEIRO VILLAR DE QUEIROZ
Presidente do CAU/BR