

**PORTARIA NORMATIVA Nº 04, DE 20 DE AGOSTO DE 2013.**

Institui e regulamenta a Ouvidoria Geral do Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Santa Catarina – CAU/SC e dá outras providências.

O Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Santa Catarina (CAU/SC), no exercício das competências e prerrogativas de que trata a Lei nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010, ainda, com supedâneo nos artigos do Regimento Interno provisório do CAU/SC, e de acordo com 20ª Reunião Plenária Ordinária, realizada no dia 12 de julho de 2013 que aprovou a criação do Cargo de Ouvidor e o Organograma do CAU/SC;

Considerando a Deliberação de nº 2 da Comissão de Contas e Atos Administrativos, realizada na 10ª Reunião Ordinária em 16 de Agosto de 2013,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Fica instituída, como instância consultiva e sob a forma de organismo vinculado diretamente ao Presidente do CAU/SC, a Ouvidoria Geral do Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Santa Catarina.

**§ 1º** A Ouvidoria Geral tem o papel de controle social do Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Santa Catarina e desempenhará seus encargos como instrumento de relacionamento entre a Sociedade, a Comunidade de Arquitetos e Urbanistas e o Conselho.

**§ 2º** No desempenho de seus encargos competirá à Ouvidoria Geral identificar anseios e necessidades da Comunidade de Arquitetos e Urbanistas e da Sociedade, propondo ações e projetos com o objetivo de resolução dos conflitos e satisfação das expectativas relacionadas ao exercício responsável e de qualidade da profissão de Arquitetura e Urbanismo.

**Art. 2º** - A Ouvidoria Geral será conduzida por um Ouvidor Geral, nomeado pelo Presidente do CAU/SC, após aprovação da indicação pelo Plenário do CAU/SC.

**Art. 3º** - O cargo de Ouvidor Geral do CAU/SC será ocupado por profissional de nível superior nomeado pelo Presidente do Conselho e demissíveis *ad nutum* na forma da legislação vigente.

**Art. 4º** - A pessoa a ser indicada e nomeada para a função de Ouvidor Geral deverá atender cumulativamente 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 – Não ter sofrido condenação em processo ético-disciplinar, tampouco em processo administrativo disciplinar;

IV – Não ter sido candidato nas eleições para a composição do CAU/SC, no pleito imediatamente anterior, sendo irrelevante o fato de ter sido eleito ou não;

V – Seja detentor de reputação pública ilibada;

**Art. 5º** -. Compete à Ouvidoria Geral:

I – Exercer a função de representante do reclamante junto ao CAU/SC;

II – Agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;

III – Facilitar o acesso dos interessados à Ouvidoria;

IV – Registrar o recebimento das manifestações (reclamações, denúncias, sugestões) realizadas, por meios de cidadãos, pessoas físicas e jurídicas do segmento de Arquitetura e Urbanismo e do CAU/SC;

V – Realizar prévia análise, examinar e identificar as causas e procedência das manifestações recebidas;

VI – Encaminhar aos setores específicos e definir com os responsáveis os prazos para o equacionamento das manifestações;

VII – Identificar e avaliar o grau de manifestações;

VIII – Analisar e verificar se as soluções das manifestações foram satisfatórias entre as partes interessadas;

IX – Buscar suporte administrativo, legal, técnico e operacional aos casos específicos;

X – Emitir relatórios gerenciais de dados estatísticos e de indicadores de desempenho;

XI – Comunicar aos interessados a solução das manifestações;

XII – Realizar o devido controle de todas as manifestações e o respectivo arquivamento para serem utilizadas como subsídio de análise por parte dos órgãos deliberativos do Conselho;

XIII – Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria;

XIV – Sugerir ou recomendar a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento e o bom funcionamento do Conselho de Arquitetura e Urbanismo no âmbito Estadual e Nacional;



XV – Proteger os direitos dos manifestantes, bem como, resguardar o CAU/SC de acusações ou críticas infundadas;

XVI – Prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos à Diretoria, Plenário e Gerências do CAU/SC;

XVII – Controlar o inventário e a manutenção de materiais e equipamentos de uso da Ouvidoria;

XVIII – Estabelecer e divulgar os meios de acesso para implantação de suas atividades: através do site do CAU/SC de forma clara e de fácil acesso no portal de entrada;

XIX – Executar outras atividades correlatas em sua área de atuação, de acordo com as necessidades do CAU/SC.

**Art. 6º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Dá-se ciência.  
Cumpra-se.

Arq. e Urb. RONALDO DE LIMA  
Presidente CAU/SC