

**PORTARIA NORMATIVA Nº 28 DE 23 DE NOVEMBRO DE 2018**

Constitui a Ouvidoria, no âmbito do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Amapá – CAU/AP.

O Presidente do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Amapá - CAU/AP, no uso de suas atribuições que lhe confere o art. 35, III, da lei nº 12.378 de 31 de dezembro de 2010 e artigos 57, XXIV e 58, do Regimento Interno do CAU/AP.

**CONSIDERANDO** a preocupação quanto ao atendimento aos profissionais arquitetos e urbanistas do Estado do Amapá;

**CONSIDERANDO** a necessidade de ampliar, simplificar e facilitar a participação da população e estender o atendimento aos servidores e aos membros do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Amapá, com vista ao recebimento de sugestões, críticas, reclamações e outros;

**CONSIDERANDO** a autonomia administrativa e financeira concedida a este CAU, por meio da Lei Federal 12.378/2010;

**CONSIDERANDO** que não há norma no âmbito deste CAU que discipline sobre o referido tema;

**CONSIDERANDO** que o acima disposto não limitara a realização de medidas administrativas de cobrança, a aplicação de sanções por violação à ética ou suspensão do exercício profissional, nos termos da legislação pertinente;

**CONSIDERANDO** o decido em Sessão Plenária do dia 27 de fevereiro do ano em curso;

**RESOLVE:**

**Art. 1º**- Instituir a Ouvidoria Interna no âmbito do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Amapá – CAU/AP.

**§1º** - A Ouvidoria Interna, que funcionará na Procuradoria Jurídica e atenderá exclusivamente Conselheiros, funcionários, estagiários e profissionais.

**Art. 2º -** A Ouvidoria tem por objetivo:

**I** – Receber reclamações, críticas, sugestões, elogios, denúncias e pedidos de informações relacionadas à prestação dos serviços do CAU/AP, de modo a subsidiar o aperfeiçoamento ao atendimento no âmbito do Conselho.

**II** – Receber pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação.

**Art. 3º -** Não será admitido pela Ouvidoria:

**I** – Reclamações, críticas, sugestões ou denúncias acobertadas pelo anonimato.

**II** – Denúncias de fatos que constituam crimes, em vista das competências institucionais do Ministério Público e policiais, ressalvadas aquelas que devam ser encaminhas ao CAU/BR.

**III** – Pedidos referentes a outros órgãos públicos.

**Art. 4º -** A fim de garantir efetividade à Ouvidoria deve-se:

I – dar ampla divulgação sobre a existência da unidade organizacional específica de Ouvidoria, bem como fornecer informações completas sobre sua finalidade, competência, atribuições, prazos para resposta às demandas apresentadas, forma de utilização e canais de acesso para registros e acompanhamento das demandas.

II – garantir o acesso ao atendimento da Ouvidoria de forma ágil e eficaz e,

III – oferecer atendimento em dias úteis, no horário de 08:00 às 12:00.

**Art. 5º -** Na estruturação da Ouvidoria deverá ser observado os seguintes requisitos, cumulativamente:

I – Designação de funcionário (a) ou conselheiro (a) para o exercício da atividade de Ouvidor (a).

II – Instituição de canal ou de canais específicos para atendimento.

III – Instituição de protocolo específico para registro do atendimento realizado pela Ouvidoria.

IV – Fixação de prazo máximo não superior a 20 (vinte) dias para resposta conclusiva às demandas, sendo admitida a pactuação junto ao usuário de prazo maior, não superior a 30 (trinta) dias úteis, nos casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados e,

V – Garantia de acesso pela Ouvidoria às informações de quaisquer áreas afetas ao CAU/AP e relacionada a reclamação.

§1º - O cargo de Ouvidor do CAU/AP será *honorífico*.

**Art. 6º -** Para Ouvidoria o atendimento será feito via formulário eletrônico, contato telefônico, correspondência escrita e por atendimento presencial, na sala da Ouvidoria, onde deverá estar o interessado devidamente identificado e informar seu endereço, telefone e/ou e-mail para contato.

**Parágrafo único** – As informações sigilosas ou restritas constantes dos registros da Ouvidoria, somente perderão esse caráter quando autorizado prévia e formalmente pelo próprio interessado.

**Art. 7º -** Constituem atribuições da Ouvidoria:

I – Receber, registrar, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos interessados, em especial àquelas que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado no CAU/AP.

II – Prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos interessados sobre o andamento de suas demandas e das providências adotadas.

III – informar o prazo previsto para resposta à demanda apresentada.

IV – Fornecer resposta às demandas dos interessados no prazo estabelecido,

**Art. 8º -** A Ouvidoria apresentará à Presidência, ao fim de cada exercício anual ou quando solicitado, relatório do atendimento.

**Art. 9º -** A Ouvidoria manterá sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimento e os dados de identificação dos usuários, com toda a documentação e as providências adotadas, resguardando sigilo das informações.

**Art. 10 –** Os casos omissos neste Portaria serão resolvidos pelo presidente e pelo Ouvidor, “*ad referendum”* do Plenário, nos casos em que a urgência requerida pelo assunto obrigue a providência.

**Art. 11 –** A presente Portaria em nada altera o disposto em nenhuma norma do CAU/BR.

**Art. 12 –** Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

Dê-se ciência, publique-se e cumpra-se.

Gabinete do Presidente do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Amapá.

Macapá, 23 de novembro de 2018.

**CESAR AUGUSTO BATISTA BALIEIRO**

Presidente do CAU/AP