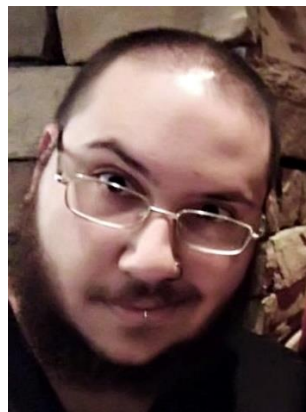


OUVIDORIA



Affonso Risi
Ouvidor



Bruno Siqueira
Assistente Administrativo

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

A Ouvidoria do CAU/SP, recebeu e atendeu a **495 (quatrocentos e noventa e cinco)** manifestações e esperamos ter colaborado no encontro da melhor solução, sempre que possível, para cada um dos assuntos apresentados (vide gráficos com essas informações). Das demandas recebidas em 2019 (de 01 de janeiro a 31 de dezembro), próprias da UF de São Paulo, todas foram atendidas e respondidas.

A solicitação à Ouvidoria do CAU/SP se dá através de e-mails, telefone, visita à sede do CAU/SP e, principalmente, do Canal da Ouvidoria e são analisadas e respondidas pela equipe da Ouvidoria depois da necessária consulta às áreas técnicas diretamente relacionadas com os temas em questão. Frisando que o sistema passou por transição a partir de julho, estando plenamente operante na primeira quinzena de outubro. O compromisso, sempre, é atuar como porta-voz dos colegas e demais cidadãos que nos procuram, buscando o esclarecimento, intermediação e a colaboração no aprimoramento dos serviços prestados pelo CAU.

Algumas das mensagens recebidas demandam demoradas e difíceis negociações junto às áreas administrativas na busca do entendimento e solução chegando, em alguns casos, a provocar medidas que alteram posturas ou decisões técnicas e, dessa forma, a Ouvidoria pode ser importante colaboradora na busca da excelência que deve, sempre, ser o objetivo do Conselho.

A maior parcela de demandas recebidas pela Ouvidoria no período foi do assunto sempre recorrente das anuidades. Neste tópico é amplo os tipos de atendimento, abrangendo desde simples dúvidas sobre os procedimentos para emissão dos boletos, questionamento dos valores e/ou fórmula de cálculo dos encargos por atraso. Porém, a manifestação mais habitual refere-se, em primeiro momento, às dúvidas de início de ano sobre valores, procedimentos e prazos para emissão dos boletos antes do vencimento da anuidade. Em segundo momento às reclamações genéricas sobre o valor da anuidade ser excessivamente alto, seja em relação aos ganhos alegados pelo reclamante, seja em relação ao retorno percebido pelo Conselho.

Em número muito parecido das demandas recebidas foi constituída por denúncias variadas, em sua maioria anônimas, que envolvem desvios éticos de ou contra profissionais, decisões e procedimentos (sobretudo de órgãos públicos) que causam prejuízo à classe, irregularidades em editais de Concursos Públicos e ocorrências envolvendo páginas de internet que têm prejudicado os profissionais com a venda irregular de projetos. A Ouvidoria, nesses casos, procura sempre, além de prestar esclarecimentos, instruir os demandantes para a formalização de Denúncia à Fiscalização, que é a primeira instância para esses casos, além de encaminhar as demandas diretamente aos setores que possam trazer soluções, quando estas necessitam de atuação em segunda instância. Também há casos consideráveis de demandantes que já cadastram uma Denúncia junto ao Conselho e solicitam informações quanto aos andamentos da investigação. Para atendimentos assim a Ouvidoria solicita auxílio dos setores de Fiscalização e Comissão de Ética e Disciplina para verificar o andamento das Denúncias cadastradas.

Uma parcela significativa número de atendimentos no ano de 2019 foram referentes a RRTs, com especial destaque para as solicitações de esclarecimento e principalmente reclamações sobre as mudanças relativos ao preenchimento de Registro no sistema SICCAU. Após deliberações da CEP-CAU/BR, foram implementadas alterações no sistema do arquiteto e urbanista, pertinentes ao preenchimento de RRT Simples, e principalmente ao Retificador, que alterou substancialmente a postura e orientações previamente adotadas pelos colaboradores do Conselho, o que ocasionou um aumento nas manifestações dos profissionais afetados. Além de esclarecimentos e orientações, a Ouvidoria atuou no sentido de compilar e apresentar as manifestações de reprovação dos profissionais às instâncias competentes para ciência e avaliação.

No primeiro quadrimestre um assunto de grande repercussão foi as reclamações ou pedidos de informação referentes ao processo de abertura de registro profissional de alunos egressos das Instituições de Ensino Superior, que constatamos ter crescido expressivamente após o aumento do prazo para atendimento a essas solicitações, após Deliberações da CEF-CAU/BR. Somando-se a esse tipo de solicitação, há também os casos de profissionais que desejam anotar especializações em seu registro que enfrentam o mesmo problema de demora na efetivação.

No segundo quadrimestre, foi constituída por reclamações ou solicitações pertinentes a cobrança administrativa de profissionais com anuidades pendentes que o CAU/SP iniciou. Em meados de julho o Conselho começou a enviar carta com notificação administrativa aos profissionais inadimplentes, de modo que uma parte desses arquitetos e urbanistas

se manifestaram junto à Ouvidoria. Em sua maioria questionando ou reclamando quanto a procedimentos ou valores cobrados, questionando a validade legal da cobrança; uma parcela significativa também apresenta pedido de impugnação, ora com desconto ou isenção dos valores. Também, em menor número, há arquitetos e urbanistas que pedem auxílio quanto ao procedimento para negociar/pagar os valores. E por fim, vale frisar, um número bem reduzido de casos tratou de erros de procedimento por parte do Conselho, seja com a cobrança de valores incorretos, seja com cobrança para profissionais/empresas que já haviam negociado os valores anteriores à emissão da carta.

No último quadrimestre, uma outra parcela significativa de atendimentos foi por solicitações genéricas, não classificáveis em nenhum assunto específico. Houveram casos em maior peso de solicitações abertas no Portal da Transparência (canal e-SIC) com pedido de acesso a informações e questionamento sobre dados do Conselho. Bem como também recebemos solicitações de informações por parte de clientes da Bio Ritmo sobre o funcionamento dessa academia após a compra do prédio pelo Conselho.

Em 2019, a Ouvidoria do CAU/SP participou das Reuniões Plenárias de Conselheiros das Reuniões Ordinárias de Diretoria e da publicação de artigos para a Revista Móbile (a Ouvidoria participa dessa publicação desde a edição nº3) na figura do Ouvidor; e também nas Comissão de Monitoramento e Avaliação e Comissão Interna de Patrimônio, na figura do assistente da Ouvidoria. Também ao longo deste período, a Ouvidoria participou do monitoramento do E-SIC do Portal da Transparência e da indicação para publicação de artigos para a Revista Móbile. Aqui vale destacar a participação de nossa equipe no 4º Encontro e Workshops de Ouvidores do CAU. O evento ocorreu na cidade de Fortaleza/CE e teve por objetivo alinhar procedimentos relativos ao atendimento de demanda dos profissionais, bem como discussão sobre a elaboração, padronização e apresentação de relatórios dos atendimentos prestados.

A manhã e tarde do primeiro dia de evento foi destinado a encontro apenas de membros das Ouvidorias do CAU/BR, CAU/SP e CAU/CE, onde foram equalizadas questões relativas ao atendimento aos profissionais, confecção de relatórios de Ouvidoria e aspectos sobre a construção do Portal de Ouvidores. De noite teve início o Workshop de Ouvidores, evento já aberto a demais representantes dos CAUs/UF, sendo iniciado com palestra do auditor federal Leonino Gomes, coordenador do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Controladoria-Geral da União (CGU) acerca da finalidade e funcionamento de uma Ouvidoria. No segundo dia de evento seguiu-se apresentações das Ouvidorias do CAU/BR, CAU/SP e CAU/CE sobre experiências vividas. Por fim, evento encerrou-se com debate conjunto de todos os participantes com sugestões de melhorias ao atendimento aos profissionais do Conselho.

A Ouvidoria não tem, naturalmente, poderes executivos e funciona como instância à qual cabe analisar e encaminhar as manifestações recebidas para os departamentos capazes de lhes dar o devido tratamento. Ainda há muita coisa a alterar e melhorar na atuação do Conselho e são sempre bem-vindas as muitas sugestões que recebemos nesse sentido, sobretudo dos colegas. A Ouvidoria do CAU/SP estará sempre pronta a participar do processo de construção e aprimoramento do Conselho.

1 – Ouvidoria

1.1 Objetivos e Estrutura

1.1.1 Objetivos

- a) Receber as demandas enviadas por colegas e demais cidadãos referentes às atividades dos Arquitetos e Urbanistas.
- b) Analisar as demandas, encaminhá-las, quando necessário, aos departamentos responsáveis e responder aos solicitantes, procurando sempre o melhor atendimento.

A Ouvidoria deve atuar como porta-voz da sociedade junto ao Conselho.

- c) Colaborar no processo de aprimoramento das ações do Conselho, a partir da análise das questões propostas à Ouvidoria.

1.1.2 Estrutura

A Ouvidoria é exercida pelo Ouvidor, com a assessoria do Assistente Técnico, e conta com o necessário apoio técnico de todos os órgãos que compõem a estrutura administrativa do CAU, sobretudo da do CAU/SP.

1.2 Ações e Resultados Alcançados em 2019

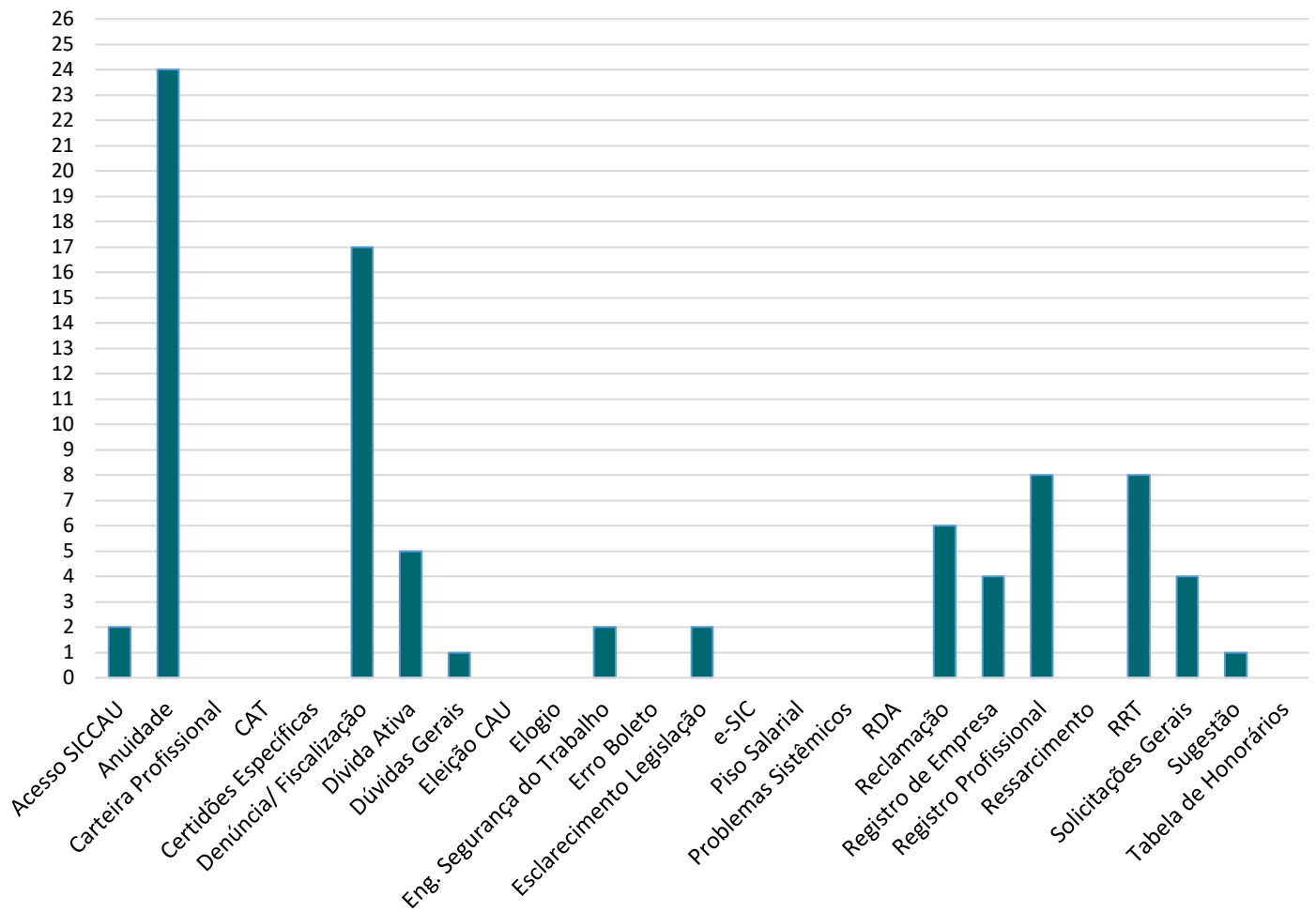
1.2.1 Ações realizadas

- Atendimento a 495 demandas recebidas de 01/01/2019 a 31/12/2019;
- Participação nas reuniões Plenárias do CAU/SP (exceto em março);
- Participação nas reuniões de Conselho Diretor do CAU/SP (exceto em março);
- Participação no 4º Encontro e Workshops de Ouvidores do CAU;
- Participação em reuniões técnicas diversas na sede do CAU/SP;
- Participação em reuniões e seminários organizados por setores do CAU/SP;
- Participação do Assistente de Ouvidoria (Bruno) na Comissão de Monitoramento e Avaliação e Comissão Interna de Patrimônio do CAU/SP;
- Publicação de artigos para a Revista Móbile.

2 – Gráficos de assuntos atendidos pela Ouvidoria do CAU/SP, de janeiro a dezembro de 2019:

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Janeiro 2019

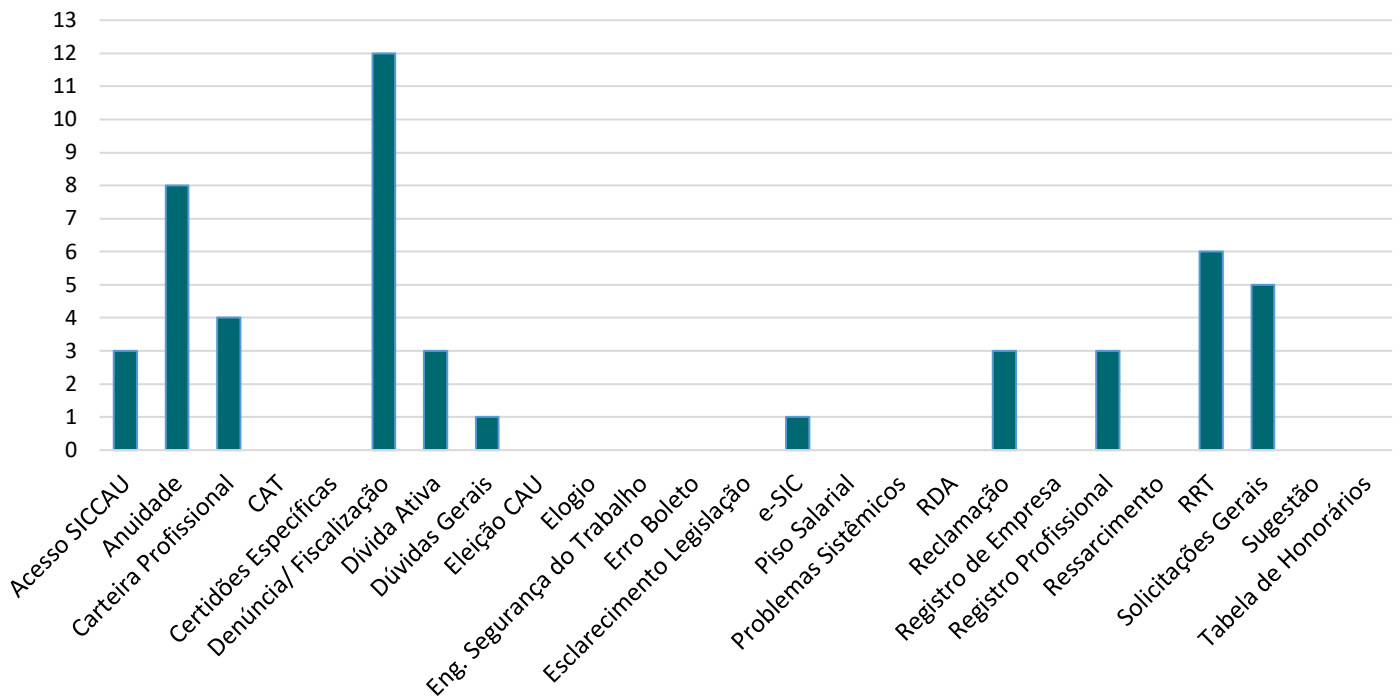
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Acesso SICCAU	2
Anuidade	24
Denúncia/ Fiscalização	17
Dívida Ativa	5
Dúvidas Gerais	1
Eng. Segurança do Trabalho	2
Esclarecimento Legislação	2
Reclamação	6
Registro de Empresa	4
Registro Profissional	8
RRT	8
Solicitações Gerais	4
Sugestão	1
TOTAL	84

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Fevereiro 2019

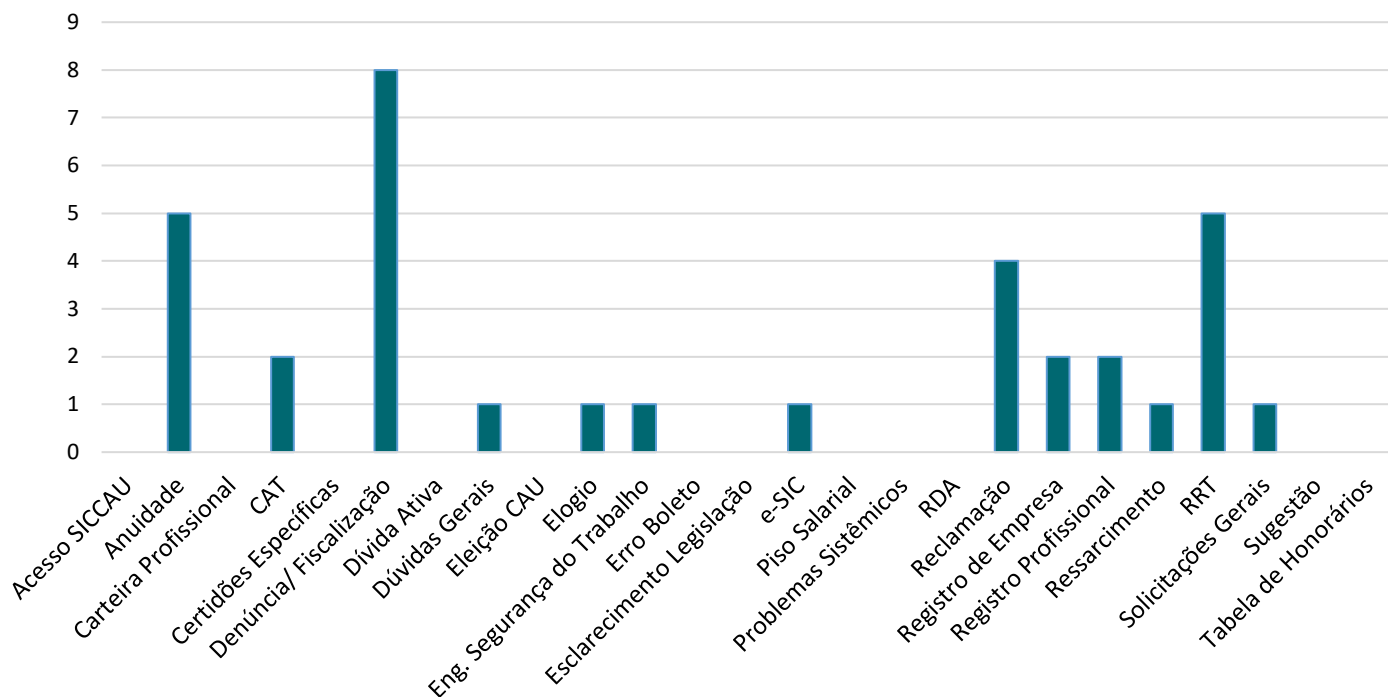
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Acesso SICCAU	3
Anuidade	8
Carteira Profissional	4
Denúncia/ Fiscalização	12
Dívida Ativa	3
Dúvidas Gerais	1
e-SIC	1
Reclamação	3
Registro Profissional	3
RRT	6
Solicitações Gerais	5
TOTAL	49

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Março 2019

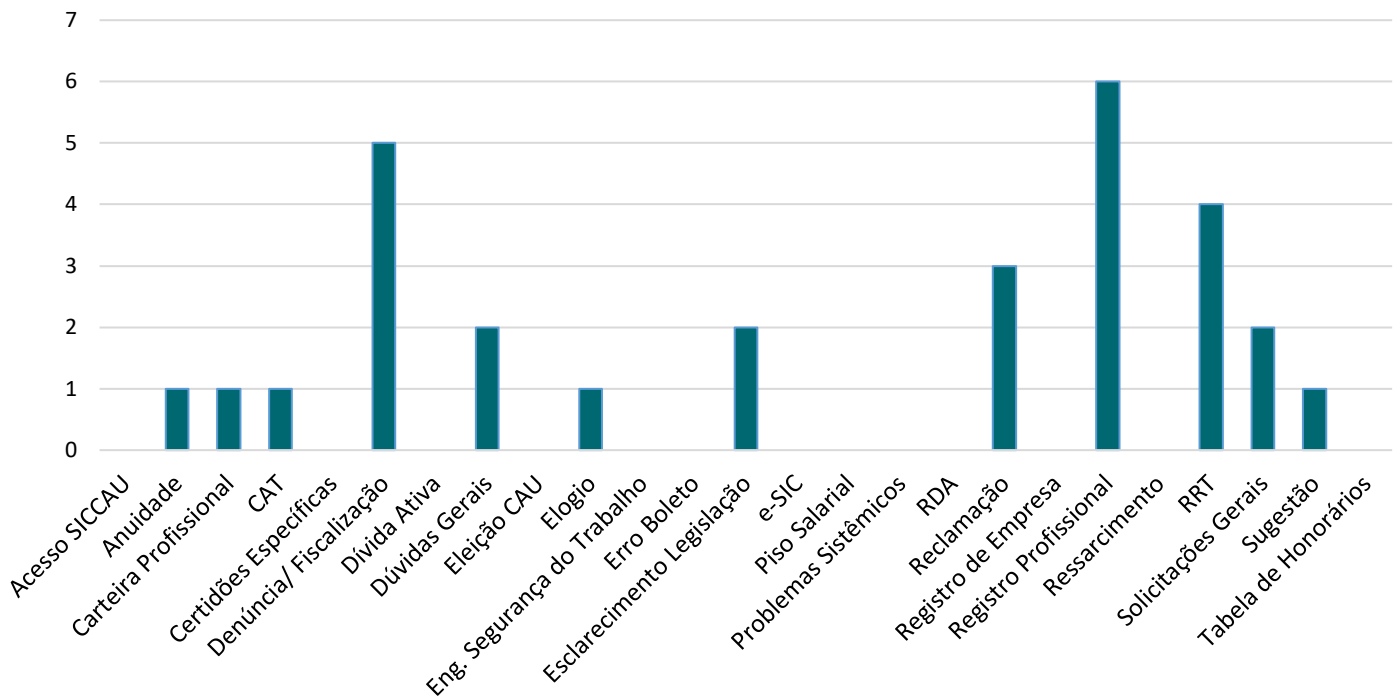
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	5
CAT	2
Denúncia/ Fiscalização	8
Dúvidas Gerais	1
Elogio	1
Eng. Segurança do Trabalho	1
e-SIC	1
Reclamação	4
Registro de Empresa	2
Registro Profissional	2
Ressarcimento	1
RRT	5
Solicitações Gerais	1
TOTAL	34

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Abril 2019

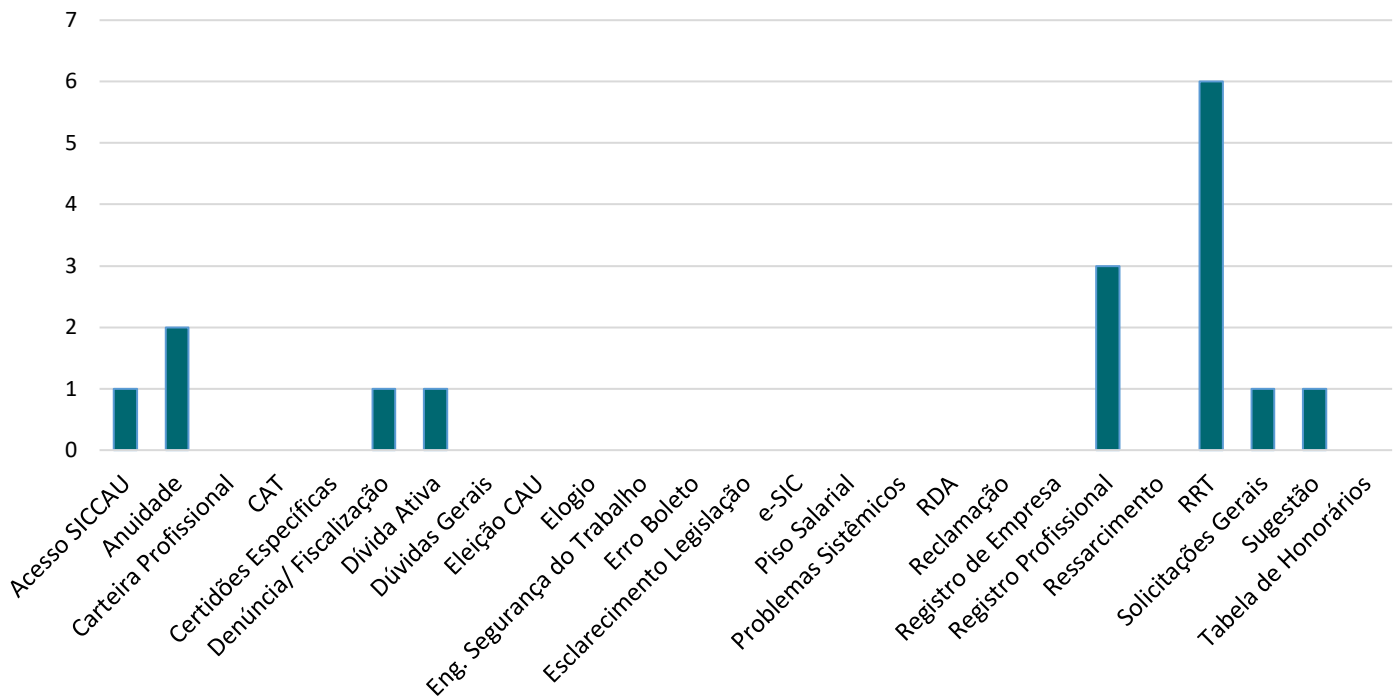
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	1
Carteira Profissional	1
CAT	1
Denúncia/ Fiscalização	5
Dúvidas Gerais	2
Elogio	1
Esclarecimento Legislação	2
Reclamação	3
Registro Profissional	6
RRT	4
Solicitações Gerais	2
Sugestão	1
TOTAL	29

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Maio 2019

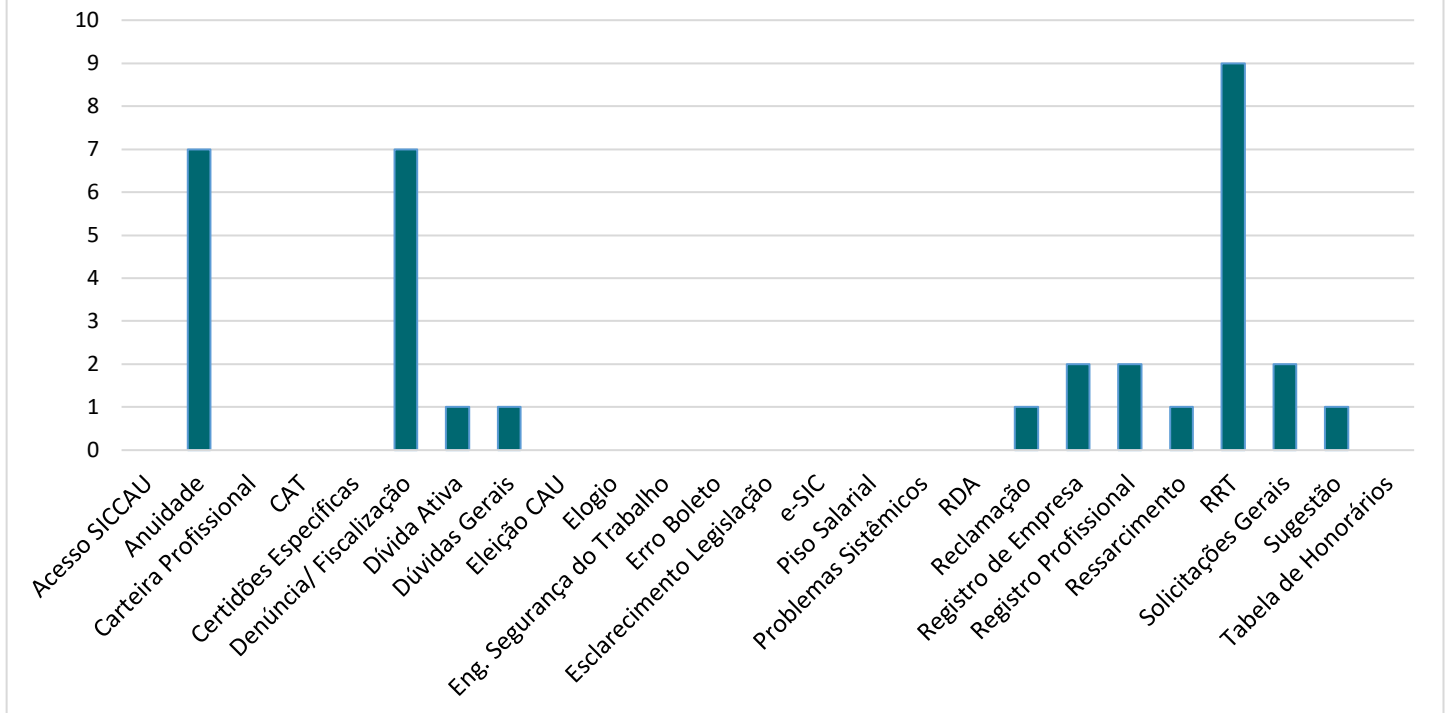
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Acesso SICCAU	1
Anuidade	2
Denúncia/ Fiscalização	1
Dívida Ativa	1
Registro Profissional	3
RRT	6
Solicitações Gerais	1
Sugestão	1
TOTAL	16

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Junho 2019

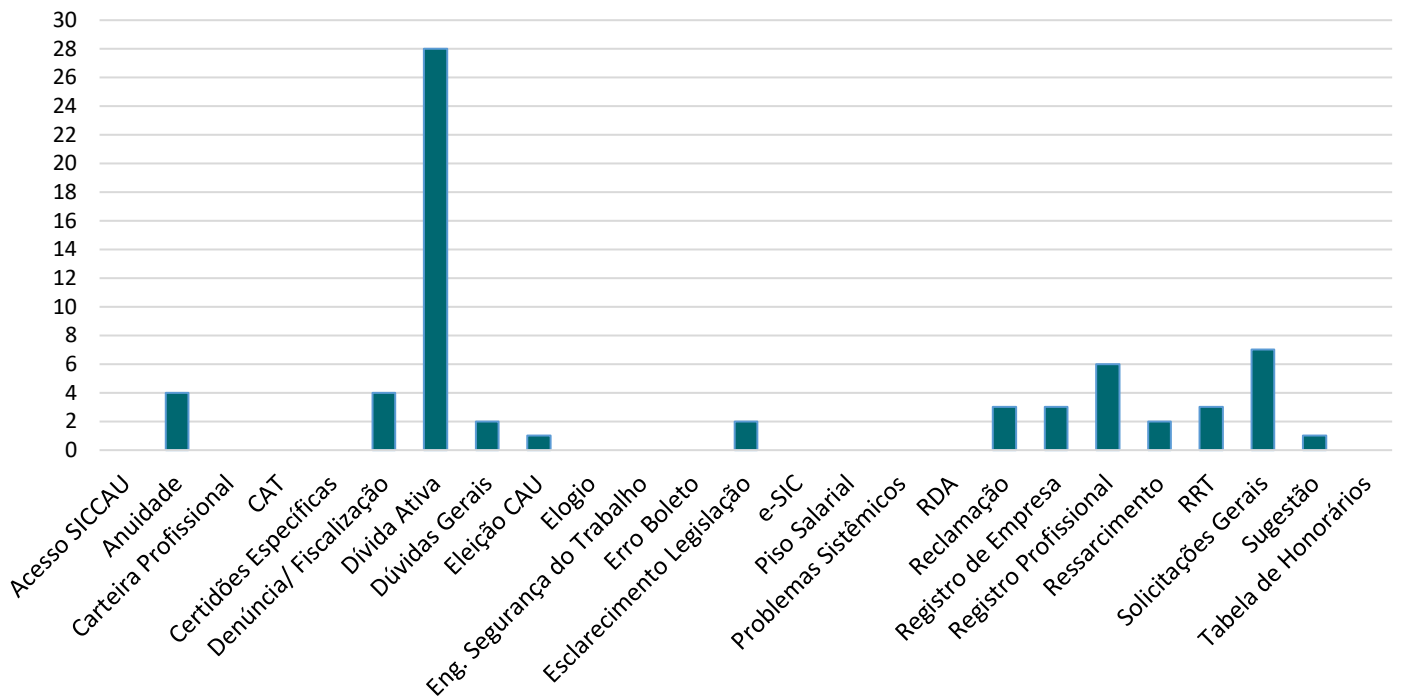
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	7
Denúncia/ Fiscalização	7
Dívida Ativa	1
Dúvidas Gerais	1
Reclamação	1
Registro de Empresa	2
Registro Profissional	2
Ressarcimento	1
RRT	9
Solicitações Gerais	2
Sugestão	1
TOTAL	34

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Julho 2019

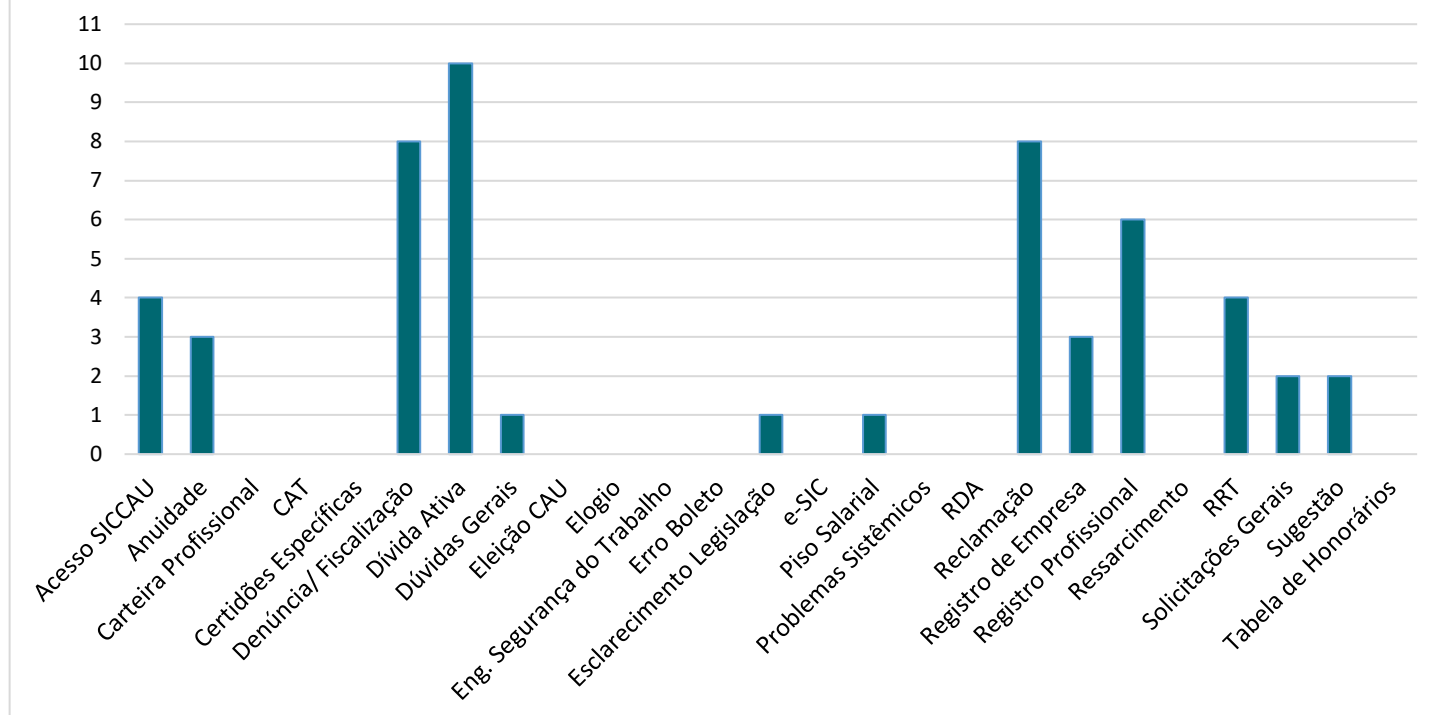
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	4
Denúncia/ Fiscalização	4
Dívida Ativa	28
Dúvidas Gerais	2
Eleição CAU	1
Esclarecimento Legislação	2
Reclamação	3
Registro de Empresa	3
Registro Profissional	6
Ressarcimento	2
RRT	3
Solicitações Gerais	7
Sugestão	1
TOTAL	66

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Agosto 2019

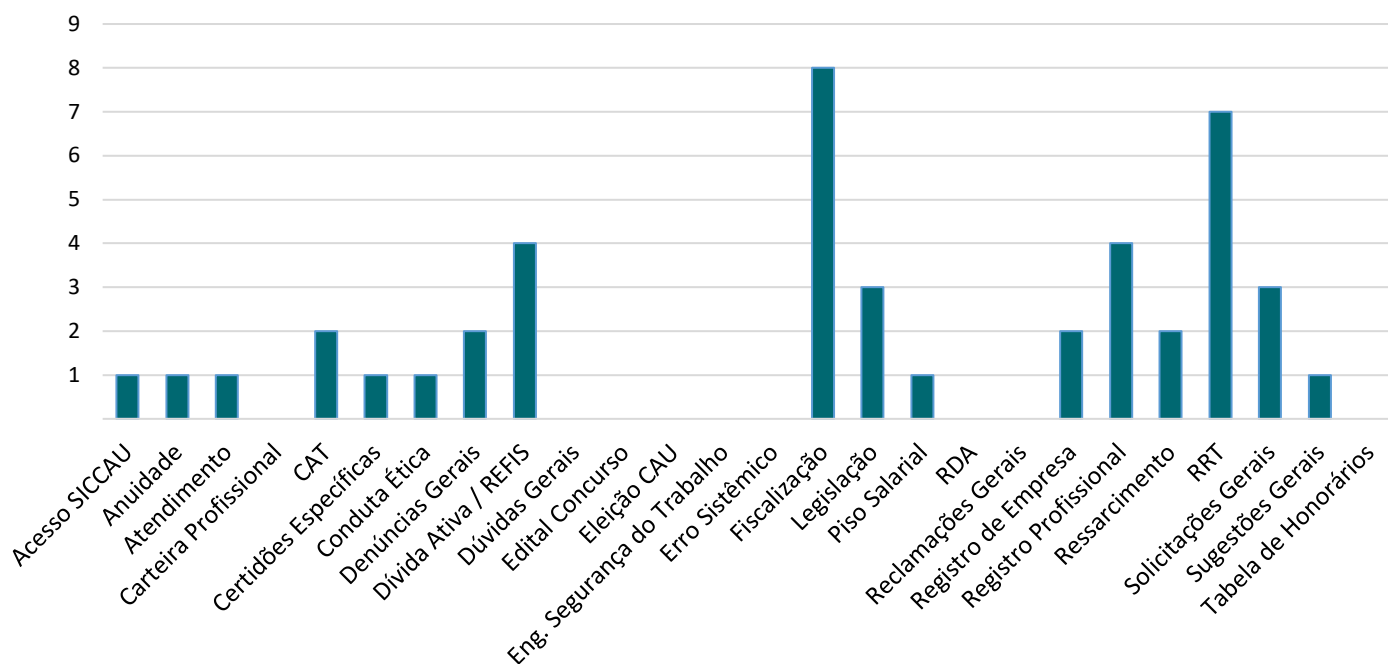
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Acesso SICCAU	4
Anuidade	3
Denúncia/ Fiscalização	8
Dívida Ativa	10
Dúvidas Gerais	1
Esclarecimento Legislação	1
Piso Salarial	1
Reclamação	8
Registro de Empresa	3
Registro Profissional	6
RRT	4
Solicitações Gerais	2
Sugestão	2
TOTAL	53

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Setembro 2019

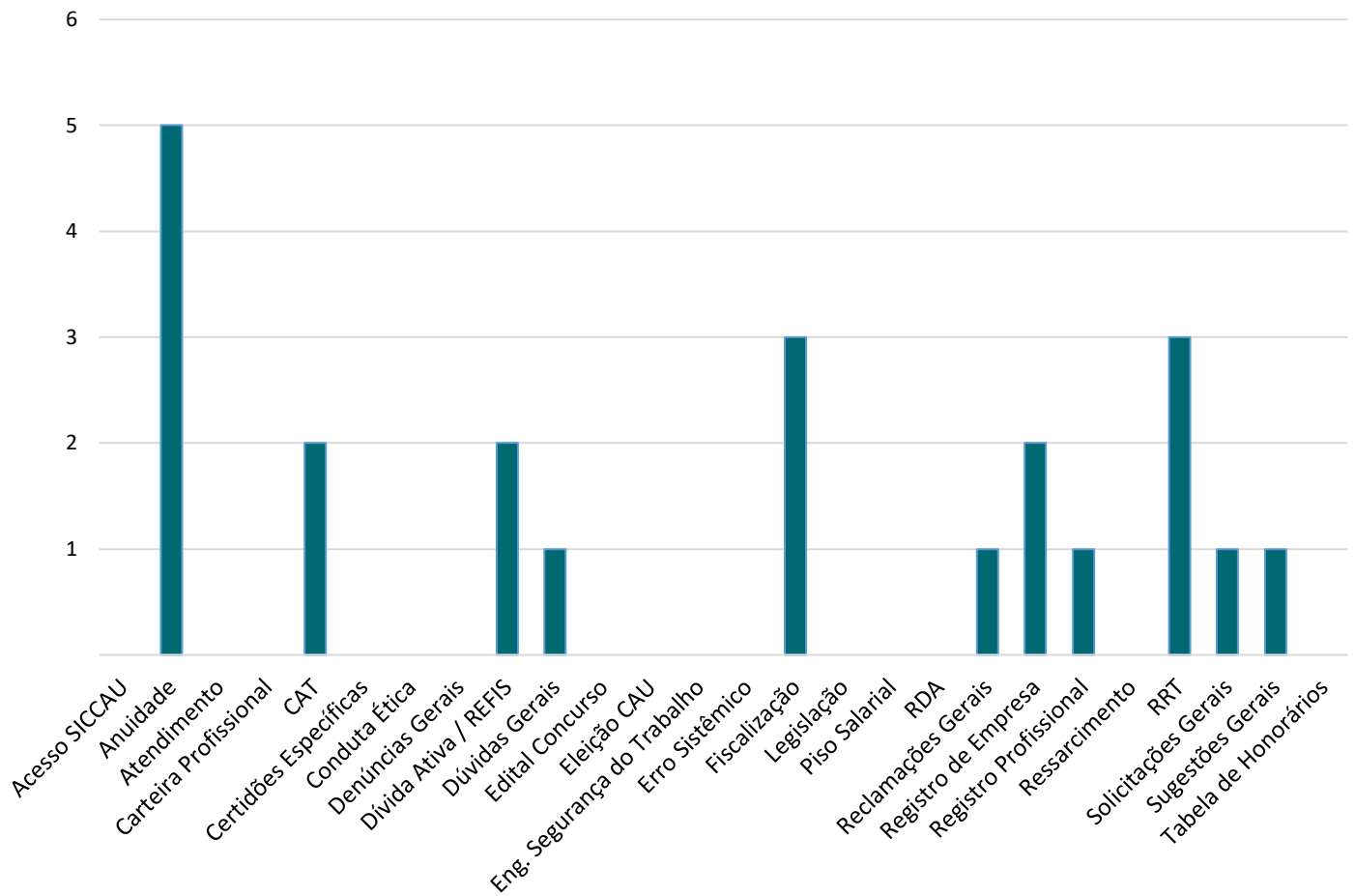
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Acesso SICCAU	1
Anuidade	1
Atendimento	1
CAT	2
Certidões Específicas	1
Conduta Ética	1
Denúncias Gerais	2
Dívida Ativa / REFIS	4
Fiscalização	8
Legislação	3
Piso Salarial	1
Registro de Empresa	2
Registro Profissional	4
Ressarcimento	2
RRT	7
Solicitações Gerais	3
Sugestões Gerais	1
TOTAL	44

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Outubro 2019

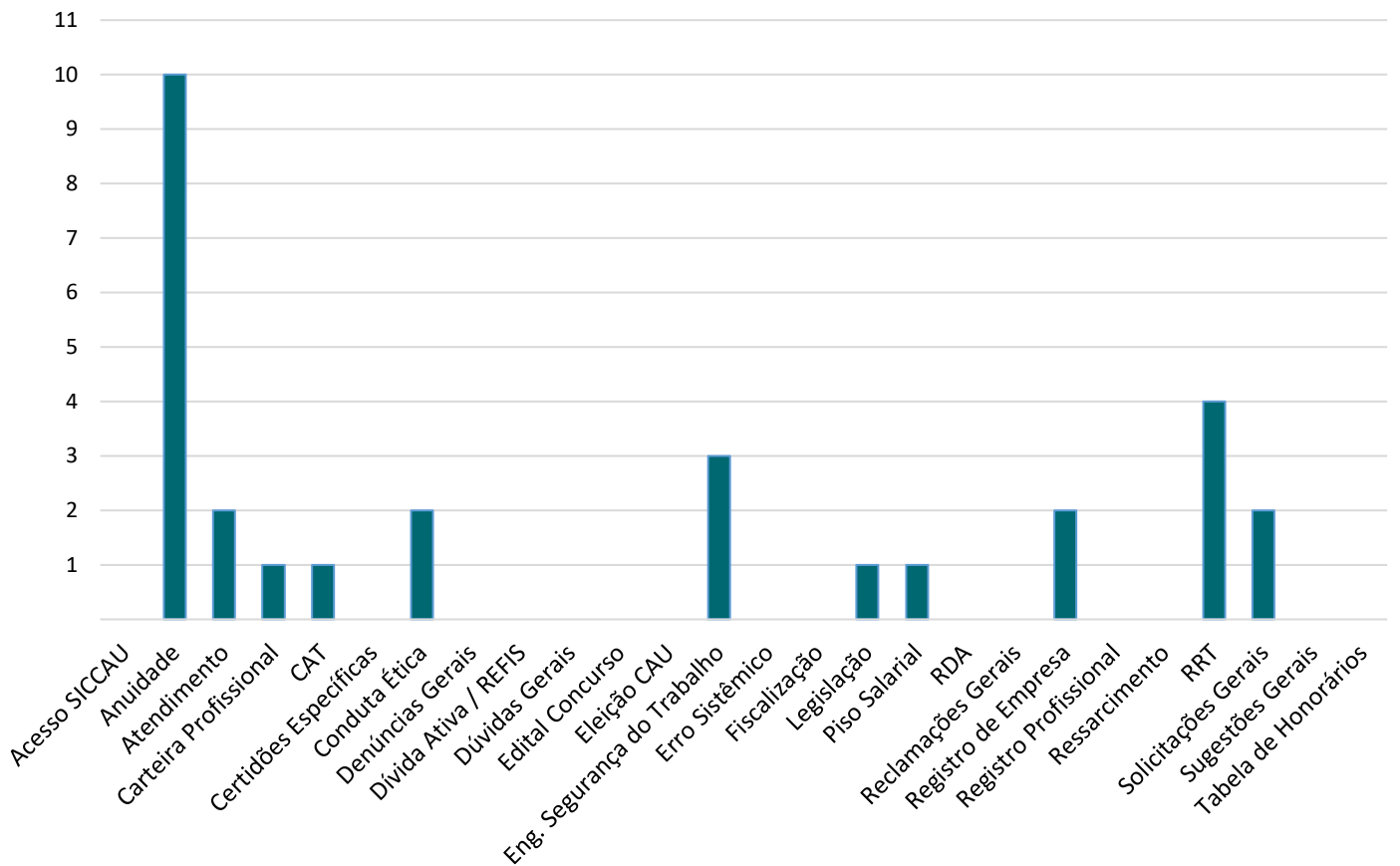
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	5
CAT	2
Dívida Ativa / REFIS	2
Dúvidas Gerais	1
Fiscalização	3
Reclamações Gerais	1
Registro de Empresa	2
Registro Profissional	1
RRT	3
Solicitações Gerais	1
Sugestões Gerais	1
TOTAL	22

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Novembro 2019

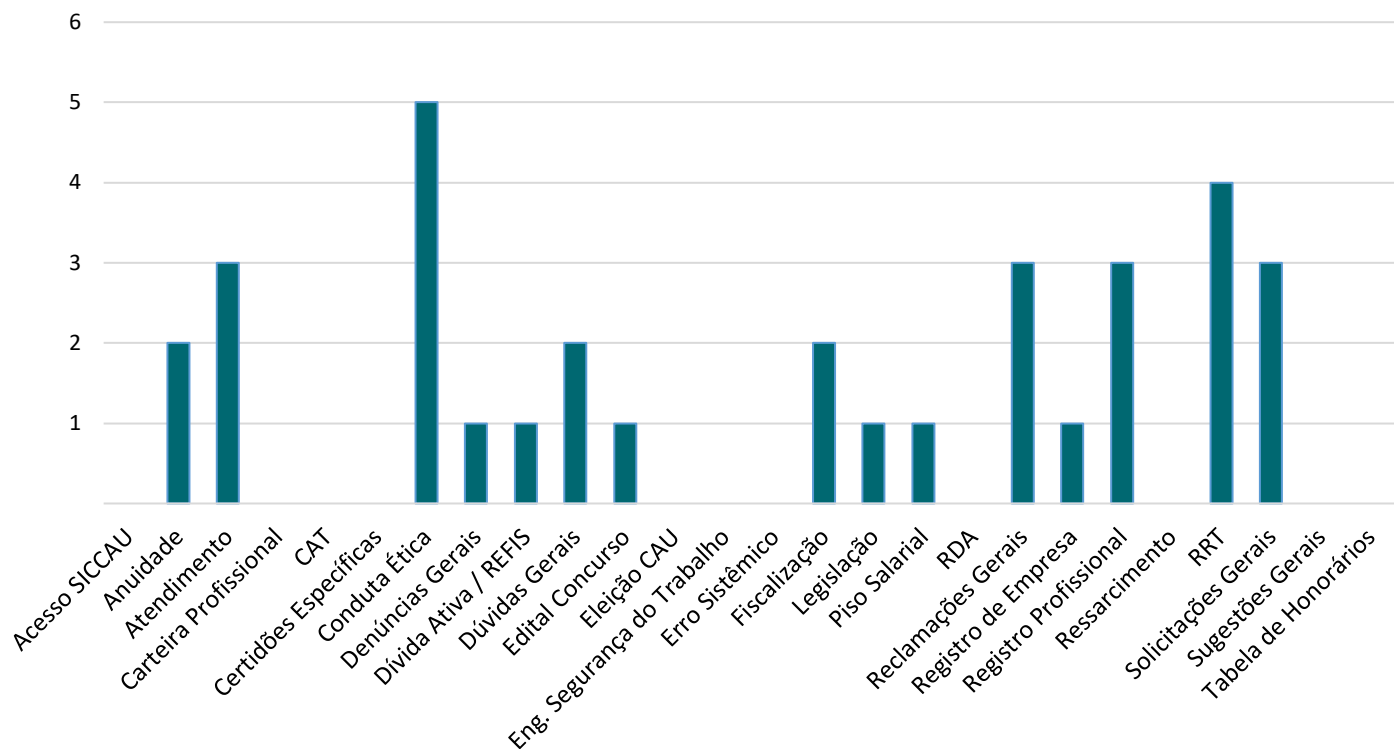
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	10
Atendimento	2
Carteira Profissional	1
CAT	1
Conduta Ética	2
Eng. Segurança do Trabalho	3
Legislação	1
Piso Salarial	1
Registro de Empresa	2
RRT	4
Solicitações Gerais	2
TOTAL	29

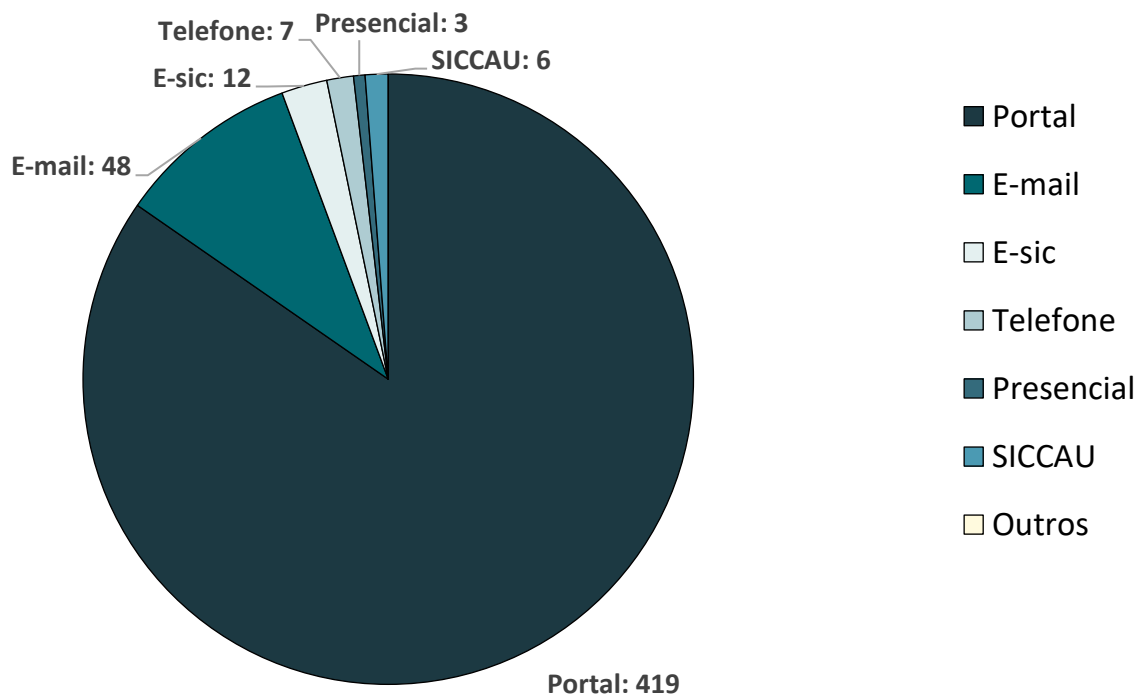
Canal da Ouvidoria CAU/SP - Dezembro 2019

Assuntos Atendidos e Quantidades

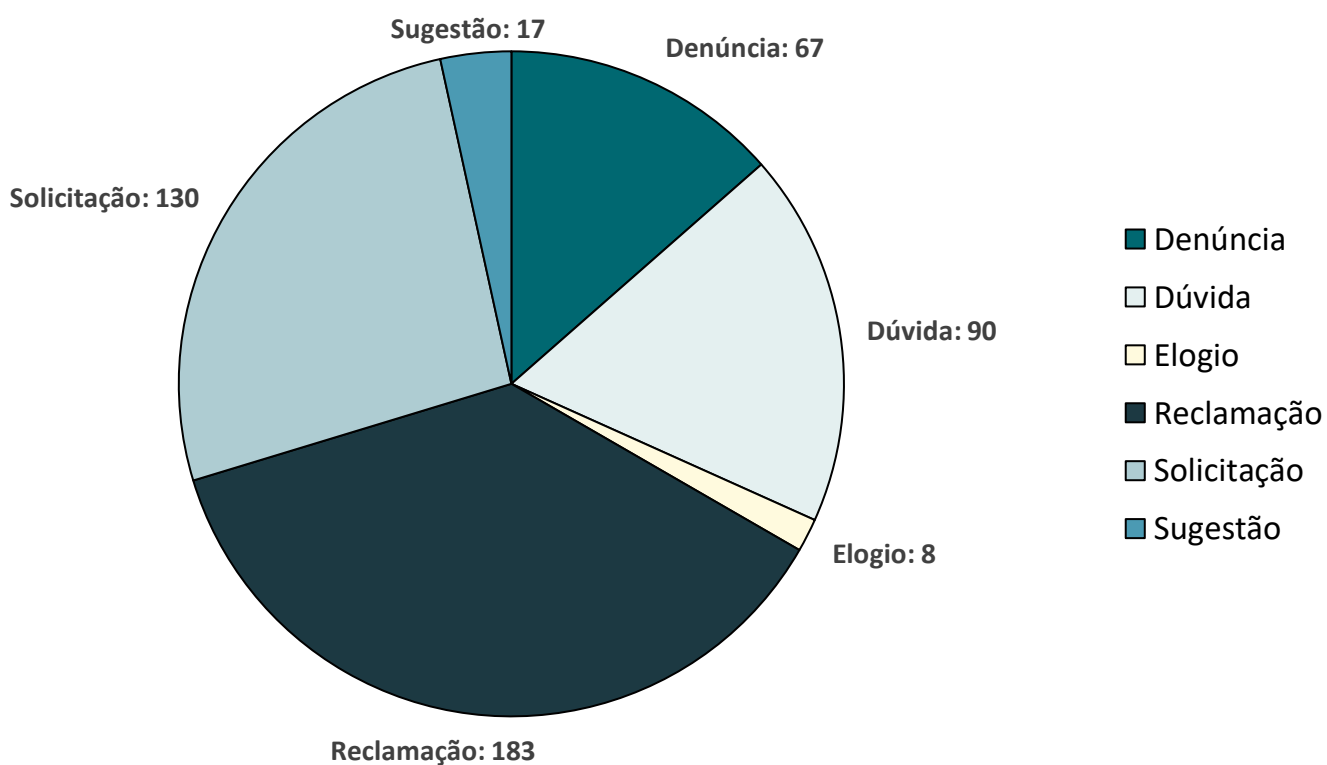


Assuntos	Quantidades
Anuidade	2
Atendimento	3
Conduta Ética	5
Denúncias Gerais	1
Dívida Ativa / REFIS	1
Dúvidas Gerais	2
Edital Concurso	1
Fiscalização	2
Legislação	1
Piso Salarial	1
Reclamações Gerais	3
Registro de Empresa	1
Registro Profissional	3
RRT	4
Solicitações Gerais	3
TOTAL	33

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Ano 2019 Canais de Atendidos e Quantidades



Canal da Ouvidoria CAU/SP - Ano 2019 Motivos de Atendidos e Quantidades



Canal da Ouvidoria CAU/SP - Ano 2019
Assuntos Atendidos e Quantidades

