

# OUVIDORIA



**Affonso Risi**  
Ouvidor



**Bruno Siqueira**  
Assistente Administrativo

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

A Ouvidoria do CAU/SP, recebeu e atendeu a **464 (quatrocentos e sessenta e quatro)** 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 2020 (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 visita à sede do CAU/SP, Protocolo via SICCAU, telefonemas, e-mails e, principalmente, do Canal da Ouvidoria e são analisadas e respondidas pela equipe depois de necessária consulta às áreas técnicas diretamente relacionadas com os temas em questão. Também é de se destacar que a Ouvidoria CAU/SP responde pelas demandas abertas via e-SIC, canal de consulta do Portal da Transparência do CAU/SP. 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. Neste ano podemos destacar, primeiramente, o compilado de sugestões e reclamações que os profissionais nos apresentaram acerca de medidas de auxílio à classe por conta das medidas restritivas de combate à pandemia do COVID – 19, levados à direção do Conselho em nível estadual e federal. Também consideramos oportuno mencionar a concretização, neste ano, de uma antiga demanda dos arquitetos e urbanistas, que a Ouvidoria levava constantemente a apreciação das instâncias competentes: desconto de anuidade a empresas individuais, ou de até 3 sócios arquitetos.

No que diz respeito às demandas atendidas nesses 12 meses, a maior no período foi, infelizmente, de reclamações e solicitações referentes aos erros e falhas sistêmicas que aconteceram no 2º semestre. Primeiramente em julho, por conta do *cyber* ataque aos servidores do Conselho no dia 7, que necessitou retirar diversos sites do ar. Em seguida, e em impacto expressivamente maior e mais prolongado, após manutenção no SICCAU no dia 07/09, que visava implementação de novo módulo para preenchimento de RRT, sistema ficou diversos dias inoperantes. Sendo que até o final do ano ainda é recorrente reclamações de profissionais sobre erros diversos. A Ouvidoria atuou, além de se desculpar e orientar os profissionais quanto a possíveis soluções paliativas, repassar os casos aos setores técnicos para providenciar as devidas correções, e à Direção do Conselho para ciência da situação.

Em número próximo, uma parcela significativa número de atendimentos no ano 2020 foram referentes a RRTs, com grande destaque para as solicitações de esclarecimento, sugestões de alterações e principalmente reclamações sobre as mudanças relativos ao preenchimento de Registro no sistema SICCAU. Após referida manutenção de implementou novo módulo em setembro, foram implementadas mudanças que alteraram 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, conjuntamente com os casos de erros sistêmicos.

Em quantidade um pouco inferior, tivemos o assunto sempre recorrente das anuidades. Neste tópico, geralmente amplo nos demais anos, abrangendo desde simples dúvidas sobre os procedimentos para emissão dos boletos, questionamento dos valores e/ou fórmula de cálculo dos encargos por atraso, em 2020 tivemos demandas bem definidas. Em primeiro momento, recebemos dúvidas de início de ano sobre valores, procedimentos e prazos para emissão dos boletos. Em segundo momento houve um aumento tanto nos questionamentos em como o Conselho trataria a cobrança de anuidades durante a pandemia (e posteriormente pedidos de esclarecimentos sobre os novos prazos de pagamento), quanto nas 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. E aqui frisa-se que o componente do desgaste social e financeiro que o período de isolamento social trouxe consigo foi de grande destaque nos atendimentos abertos pelos demandantes.

No primeiro quadrimestre um assunto de grande repercussão, além de questões relativas à anuidade, foi as reclamações ou pedidos de informação referentes ao processo de abertura de registro profissional de alunos egressos das Instituições de Ensino Superior, que se normalizou desde o ano passado, 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, período de menor número de atendimento dos 3, os assuntos mais frequentes ainda foram anuidades e reclamações quanto a erros sistêmicos (para julho). Contudo podemos destacar, com certa positividade em nossa avaliação, o número expressivo de profissionais que entraram em contato com a Ouvidoria propondo sugestões pertinentes à legislação em vigente do Conselho, visando assim aprimorar nosso relacionamento com a classe e a sociedade. A maioria destas sugestões foram de cunho financeiro, no sentido de isentar ou oferecer maiores descontos de anuidades ou taxa de RRT, por conta do momento de dificuldades pelo qual o país passava (e ainda passa). Outras tantas foram proposições mais genéricas de medidas que visavam dar maior amparo aos arquitetos e urbanistas.

No último quadrimestre, uma outra parcela significativa de atendimentos foi por solicitações genéricas, não classificáveis em nenhum assunto específico. Houveram casos em menor peso de solicitações abertas no Portal da Transparência (canal e-SIC) com pedido de acesso a informações e questionamento sobre dados do Conselho. Algo de destaque foram 15 demandas, recebidas no dia 16/12, de diferentes profissionais, questionando o Conselho sobre a continuidade do Acordo Internacional de Cooperação com a Ordem dos Arquitectos de Portugal, encerrado em 2018. Estas demandas foram devidamente respondidas por nós, e também reportadas à instância federal do Conselho, responsável pelo diálogo e acordo com organizações estrangeiras de arquitetura.

Em 2020, a Ouvidoria do CAU/SP participou das Reuniões Plenárias de Conselheiros, das Reuniões Ordinárias de Diretoria, do Grupo de Trabalho da Instalação da Sede, da Comissão Temporária para Adequação da Sede Própria do CAU/SP (CTCAS), da publicação de artigos para a Revista Móvil (a Ouvidoria participa dessa publicação desde a edição nº3) e, como convidado, de todas as reuniões da Comissão Temporária UIA 2020 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 Móvil.

Este ano foi marcado por uma série de desafios, seja para a sociedade, para os arquitetos e urbanistas, para o Conselho, e igualmente para a Ouvidoria CAU/SP. Dado a necessidade do trabalho remoto, tivemos prejudicado a dinâmica interna de trabalho, na qual as demandas do dia eram repassadas e despachadas, assim como verificados os atendimentos pendentes. Bem como houve necessidade de adaptação da forma como frequentemente nos comunicávamos com setores de interesse para a resolução de casos que envolvessem terceiros. Tais mudanças foram especialmente complexas principalmente nos momentos mais sensíveis, principalmente setembro e outubro, por conta das repetidas falhas no SICCAU, onde recebemos em apenas 2 meses cerca de um terço das demandas de todo o ano.

Para 2021 temos uma perspectiva de maior celeridade, ou eficiência na condução dos trabalhos da Ouvidoria. Enquanto ano passado se mostrou um período de transição e adaptação para uma nova rotina de trabalho, este já se inicia com métodos mais estabelecidos e claros sobre como dar um bom andamento as demandas que recebemos. Principalmente tendo em vista a projeção de continuidade dos trabalhos remotos, tendo em vista a continuidade da pandemia no país e as questões relativas à adequação e uso da nova sede do CAU/SP. Em complemento, já está em desenvolvimento conjunto com a instância federal ações visando uma maior colaboração e efetividade da atuação da Ouvidoria do Conselho como um todo.

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 2020**

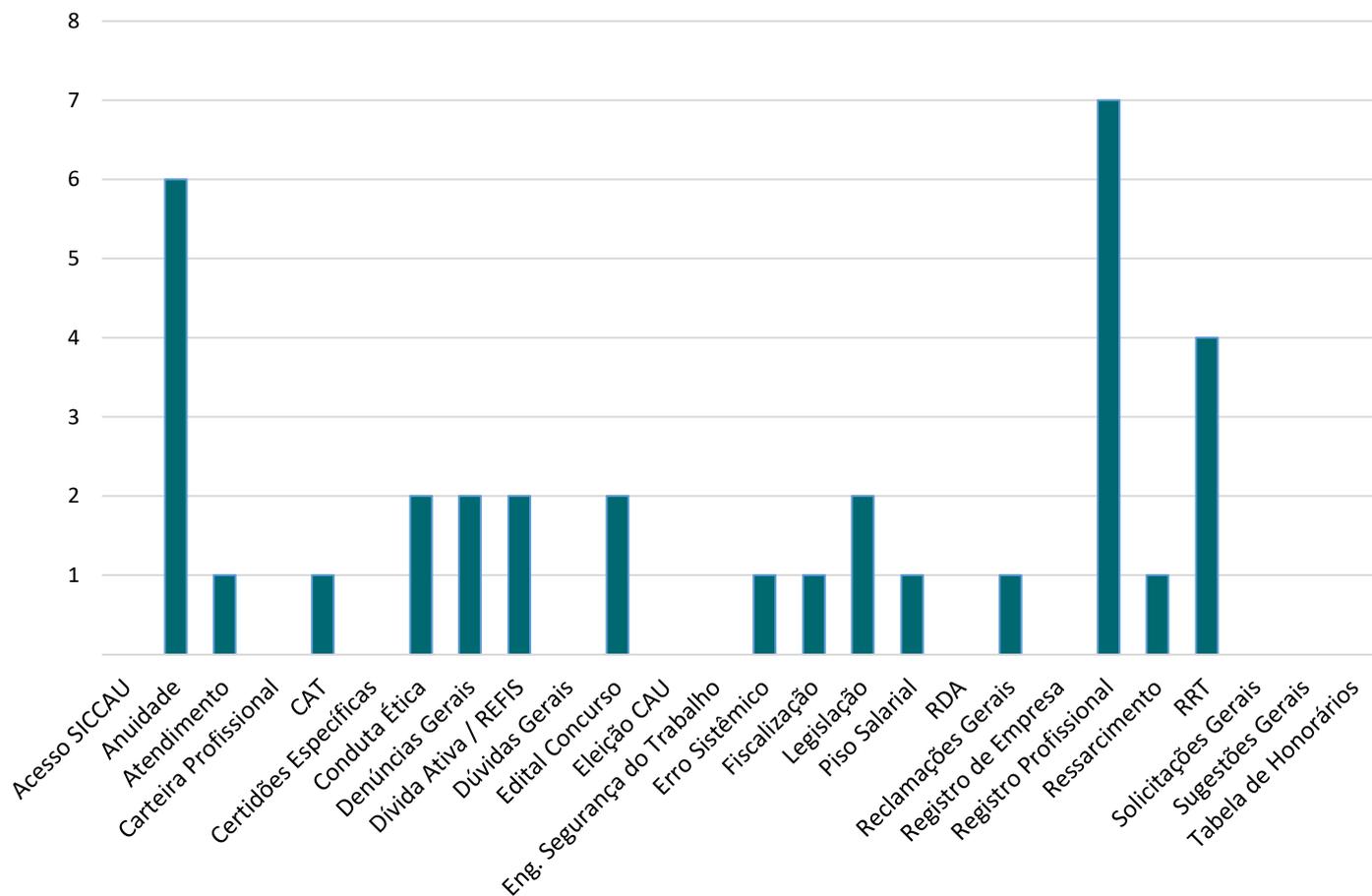
#### **1.2.1 Ações realizadas**

- Atendimento a 464 demandas recebidas de 01/01/2020 a 31/12/2020;
- Participação nas reuniões Plenárias do CAU/SP (exceto em agosto e dezembro);
- Participação nas reuniões de Conselho Diretor do CAU/SP (exceto em outubro e dezembro);
- Participação em reuniões técnicas diversas na sede do CAU/SP e de forma remota;
- Participação em reuniões e seminários organizados por setores do CAU/SP;
- Participação do Ouvidor (Arq. Affonso) no Grupo de Trabalho da Instalação da Sede, da Comissão Temporária para Adequação da Sede Própria do CAU/SP e da Comissão Temporária UIA-2020;
- 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 2020:**

## Canal da Ouvidoria CAU/SP - Janeiro 2020

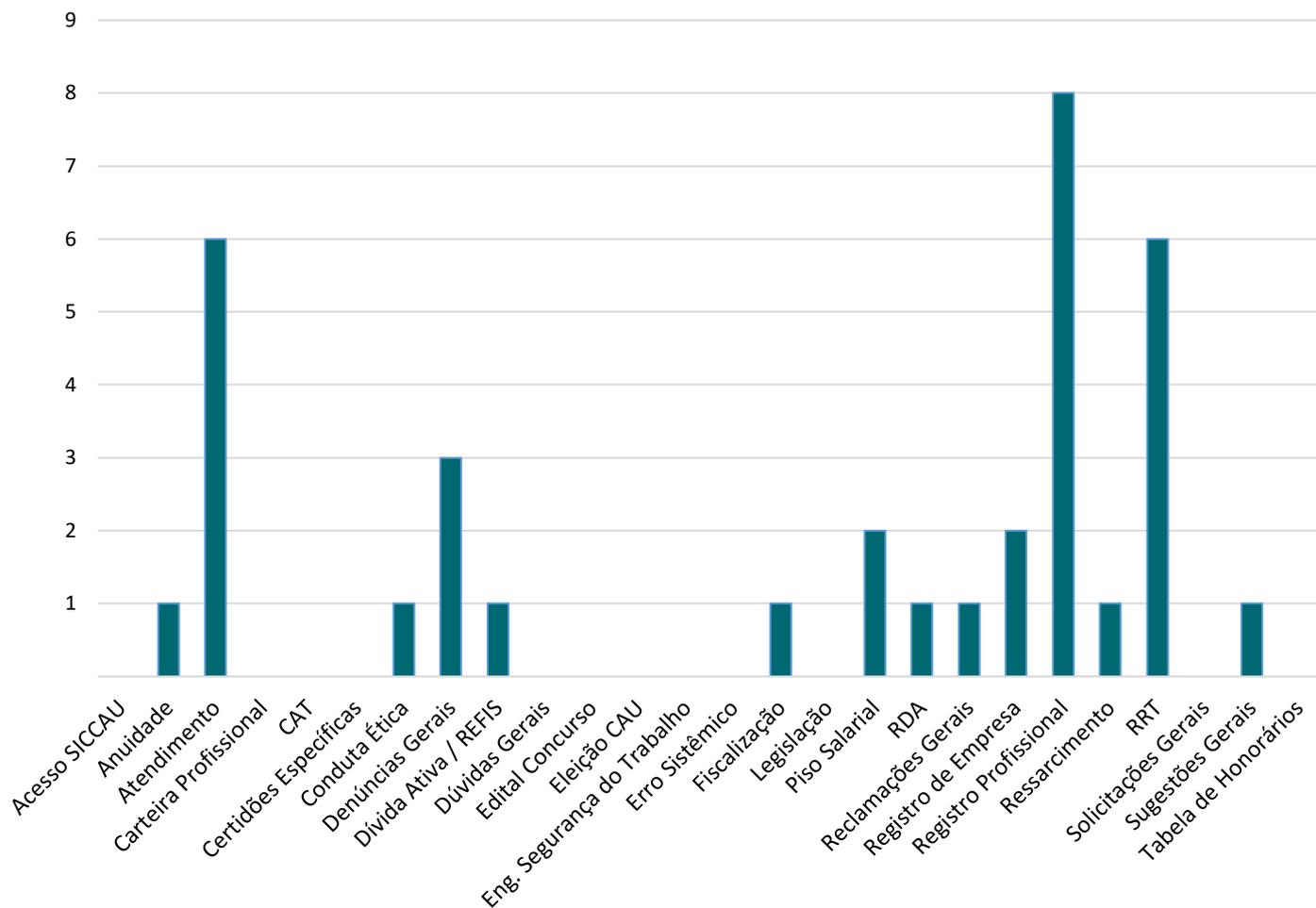
### Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	6
Atendimento	1
CAT	1
Conduta Ética	2
Denúncias Gerais	2
Dívida Ativa / REFIS	2
Edital Concurso	2
Erro Sistemico	1
Fiscalização	1
Legislação	2
Piso Salarial	1
Reclamações Gerais	1
Registro Profissional	7
Ressarcimento	1
RRT	4
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

## Canal da Ouvidoria CAU/SP - Fevereiro 2020

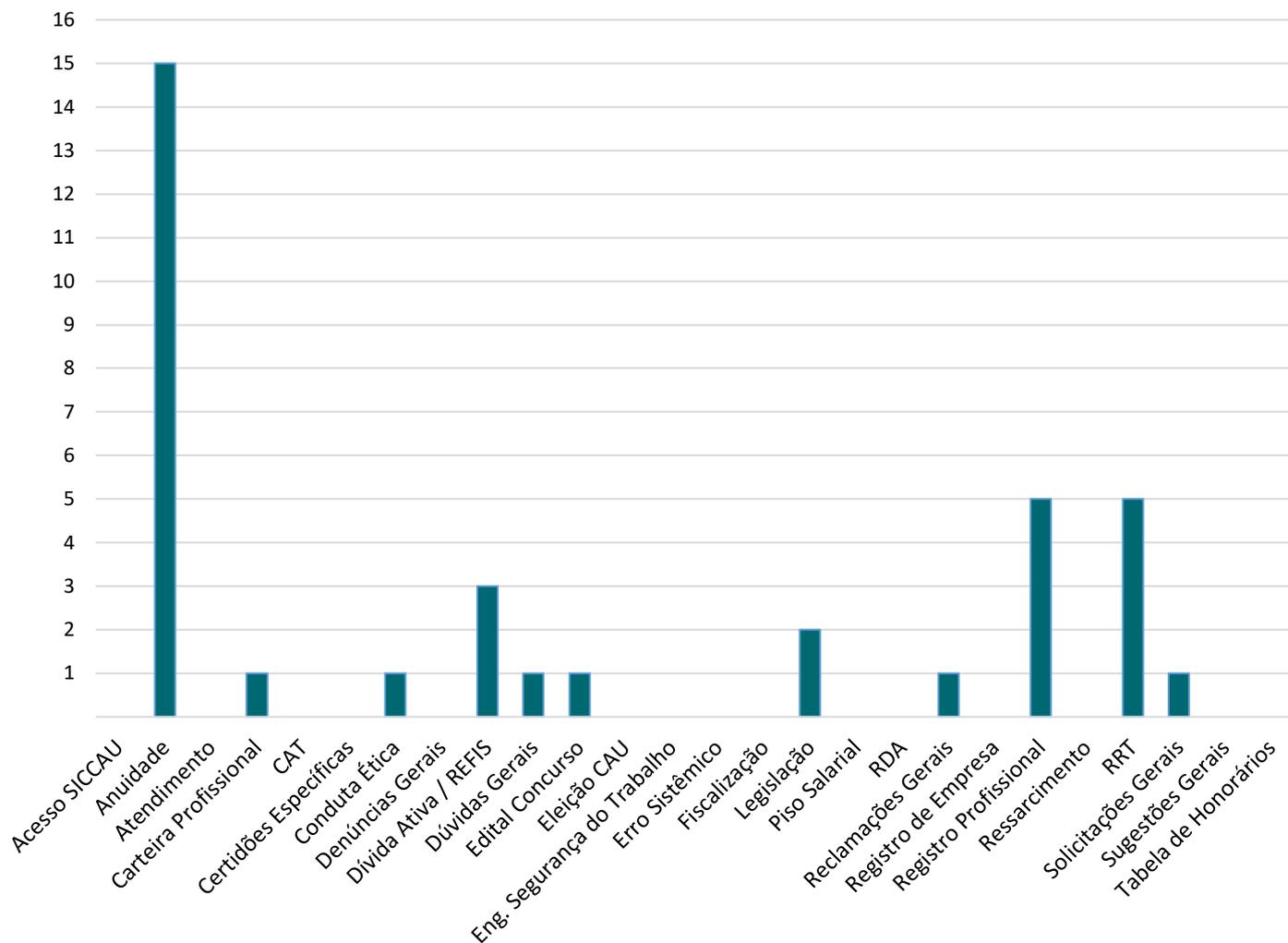
### Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	1
Atendimento	6
Conduta Ética	1
Denúncias Gerais	3
Dívida Ativa / REFIS	1
Fiscalização	1
Piso Salarial	2
RDA	1
Reclamações Gerais	1
Registro de Empresa	2
Registro Profissional	8
Ressarcimento	1
RRT	6
Sugestões Gerais	1
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

## Canal da Ouvidoria CAU/SP - Março 2020

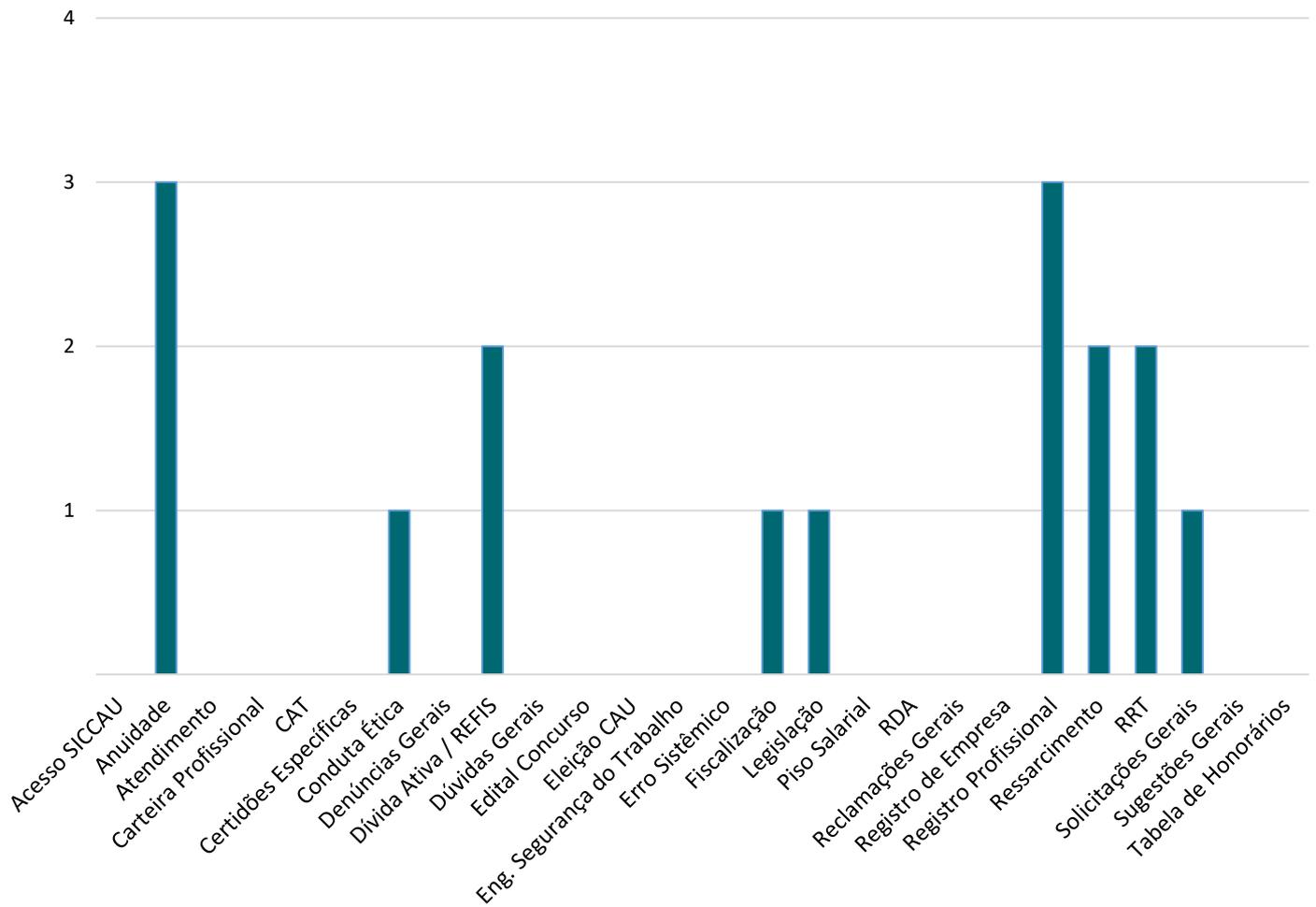
### Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	15
Carteira Profissional	1
Conduta Ética	1
Dívida Ativa / REFIS	3
Dúvidas Gerais	1
Edital Concurso	1
Legislação	2
Reclamações Gerais	1
Registro Profissional	5
RRT	5
Solicitações Gerais	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

## Canal da Ouvidoria CAU/SP - Abril 2020

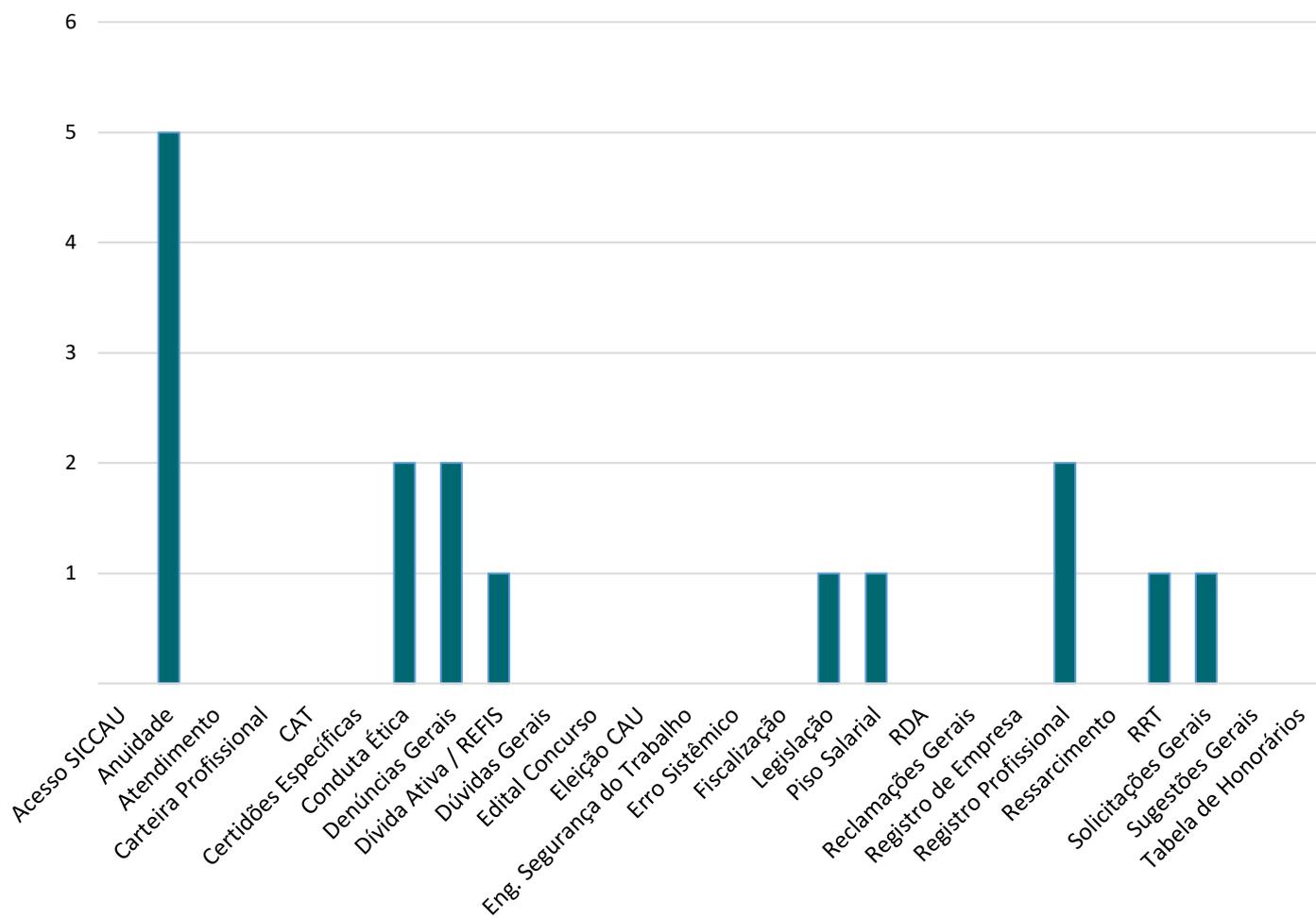
### Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	3
Conduta Ética	1
Dívida Ativa / REFIS	2
Fiscalização	1
Legislação	1
Registro Profissional	3
Ressarcimento	2
RRT	2
Solicitações Gerais	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

## Canal da Ouvidoria CAU/SP - Maio 2020

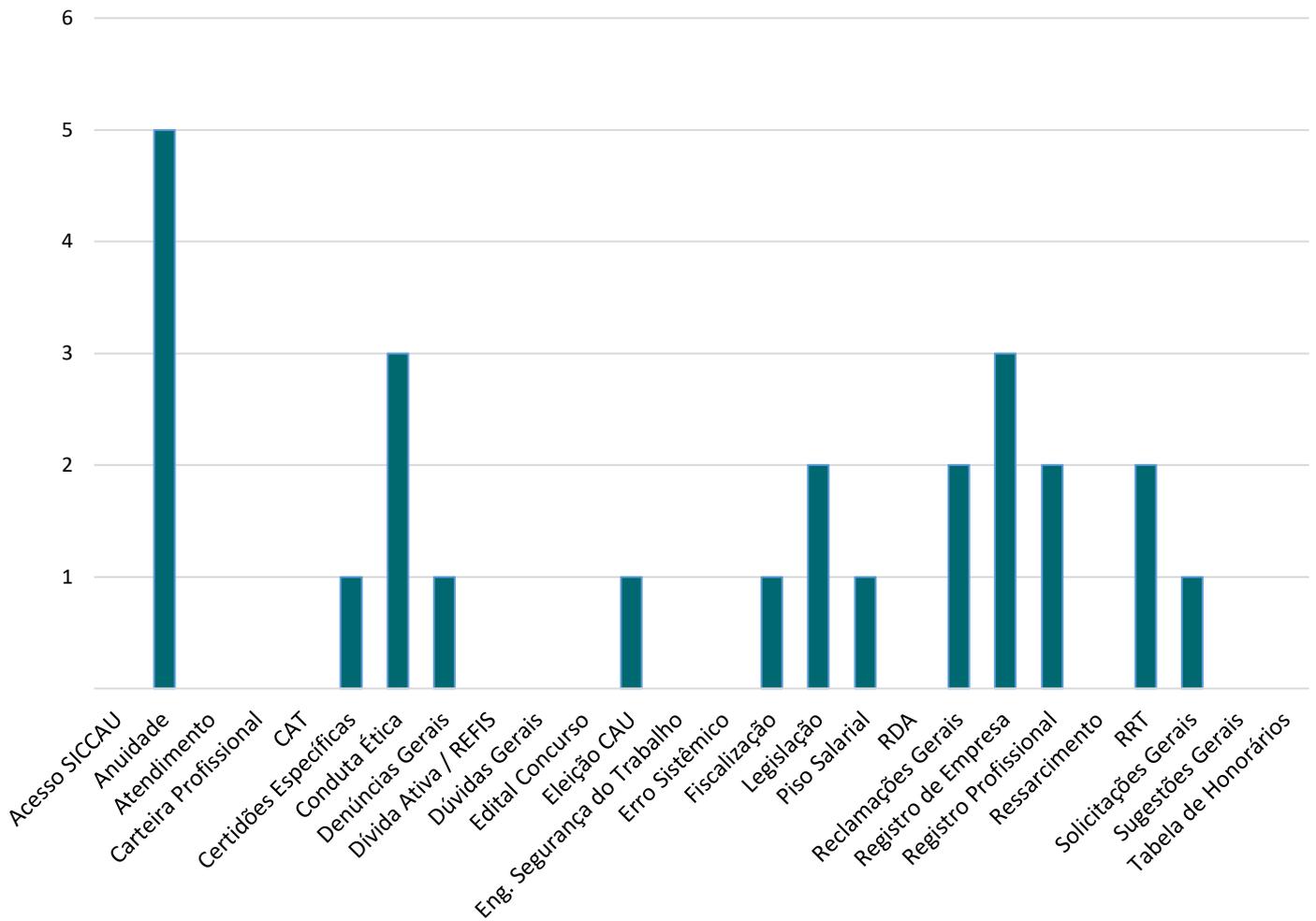
### Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	5
Conduta Ética	2
Denúncias Gerais	2
Dívida Ativa / REFIS	1
Legislação	1
Piso Salarial	1
Registro Profissional	2
RRT	1
Solicitações Gerais	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

## Canal da Ouvidoria CAU/SP - Junho 2020

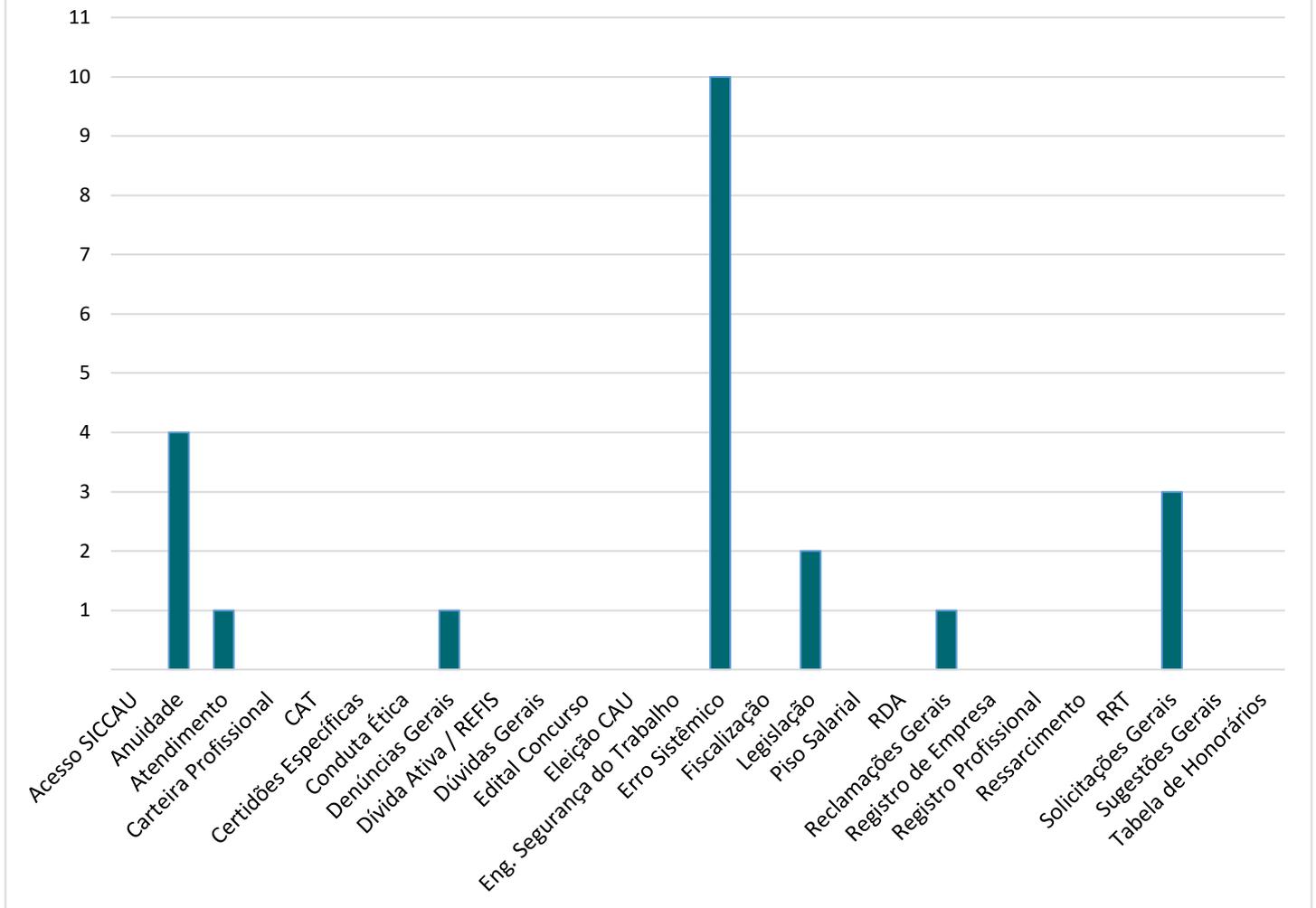
### Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	5
Certidões Específicas	1
Condução Ética	3
Denúncias Gerais	1
Eleição CAU	1
Fiscalização	1
Legislação	2
Piso Salarial	1
Reclamações Gerais	2
Registro de Empresa	3
Registro Profissional	2
RRT	2
Solicitações Gerais	1
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

## Canal da Ouvidoria CAU/SP - Julho 2020

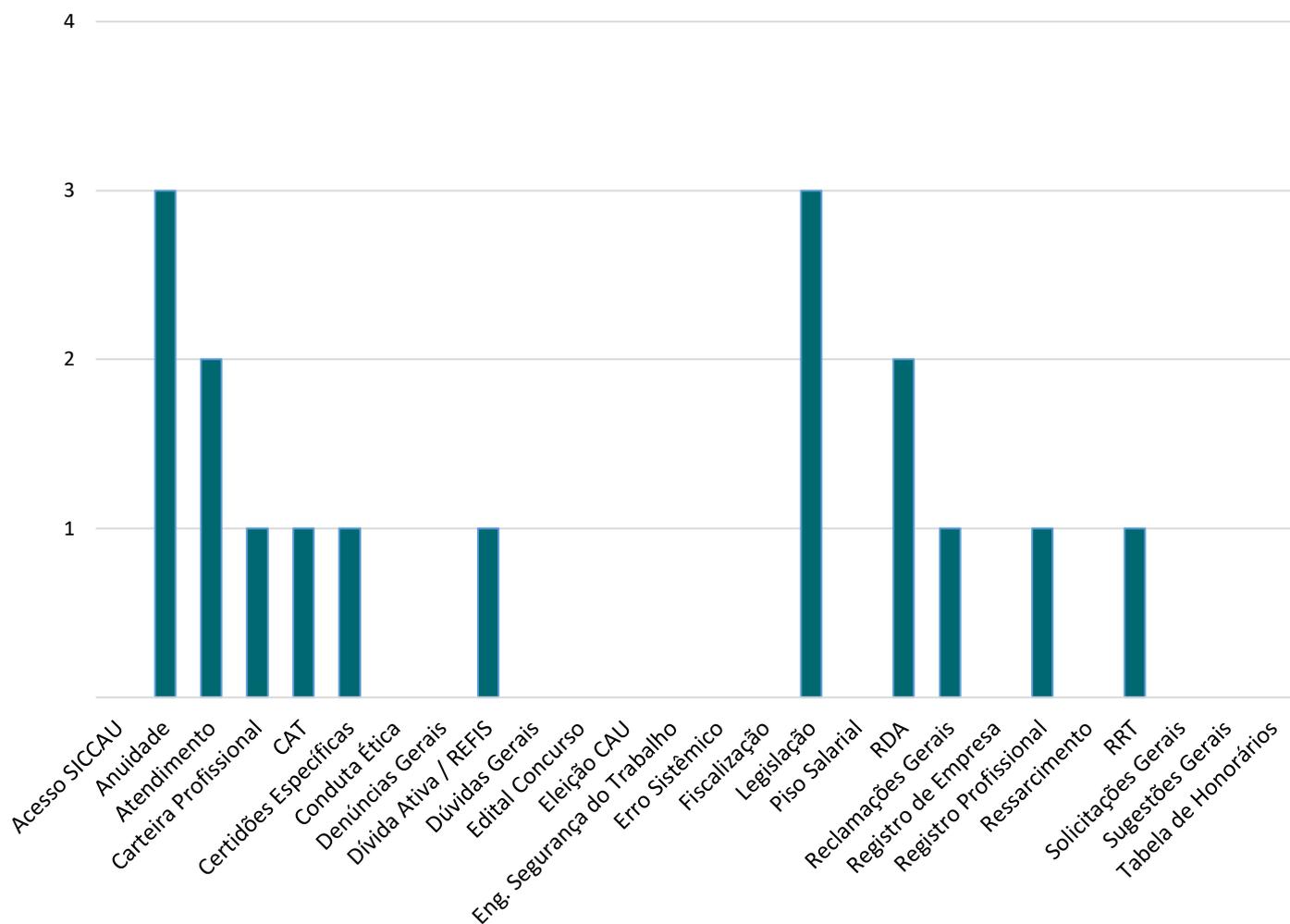
### Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	4
Atendimento	1
Denúncias Gerais	1
Erro Sistemico	10
Legislação	2
Reclamações Gerais	1
Solicitações Gerais	3
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

## Canal da Ouvidoria CAU/SP - Agosto 2020

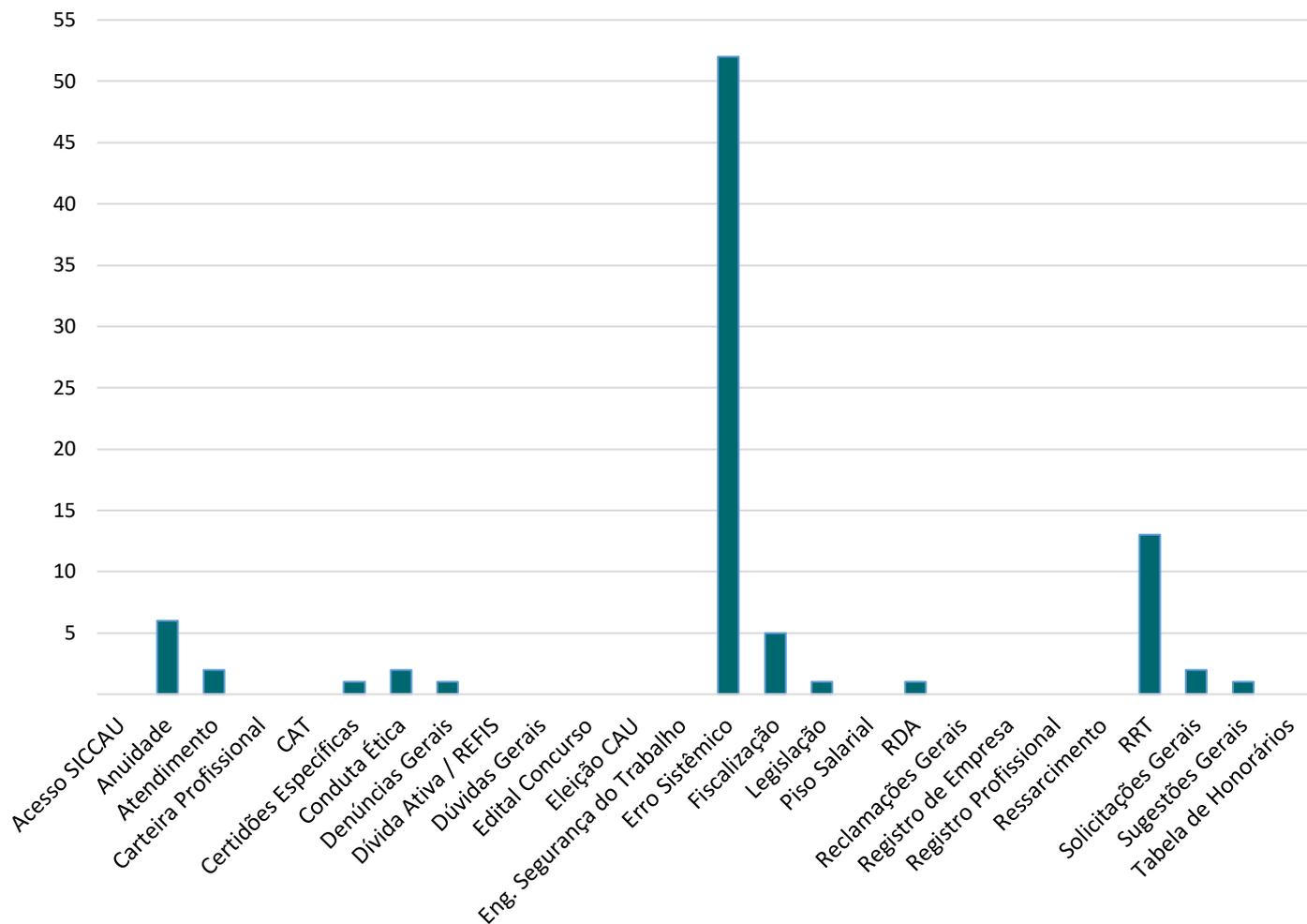
### Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	3
Atendimento	2
Carteira Profissional	1
CAT	1
Certidões Específicas	1
Dívida Ativa / REFIS	1
Legislação	3
RDA	2
Reclamações Gerais	1
Registro Profissional	1
RRT	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

## Canal da Ouvidoria CAU/SP - Setembro 2020

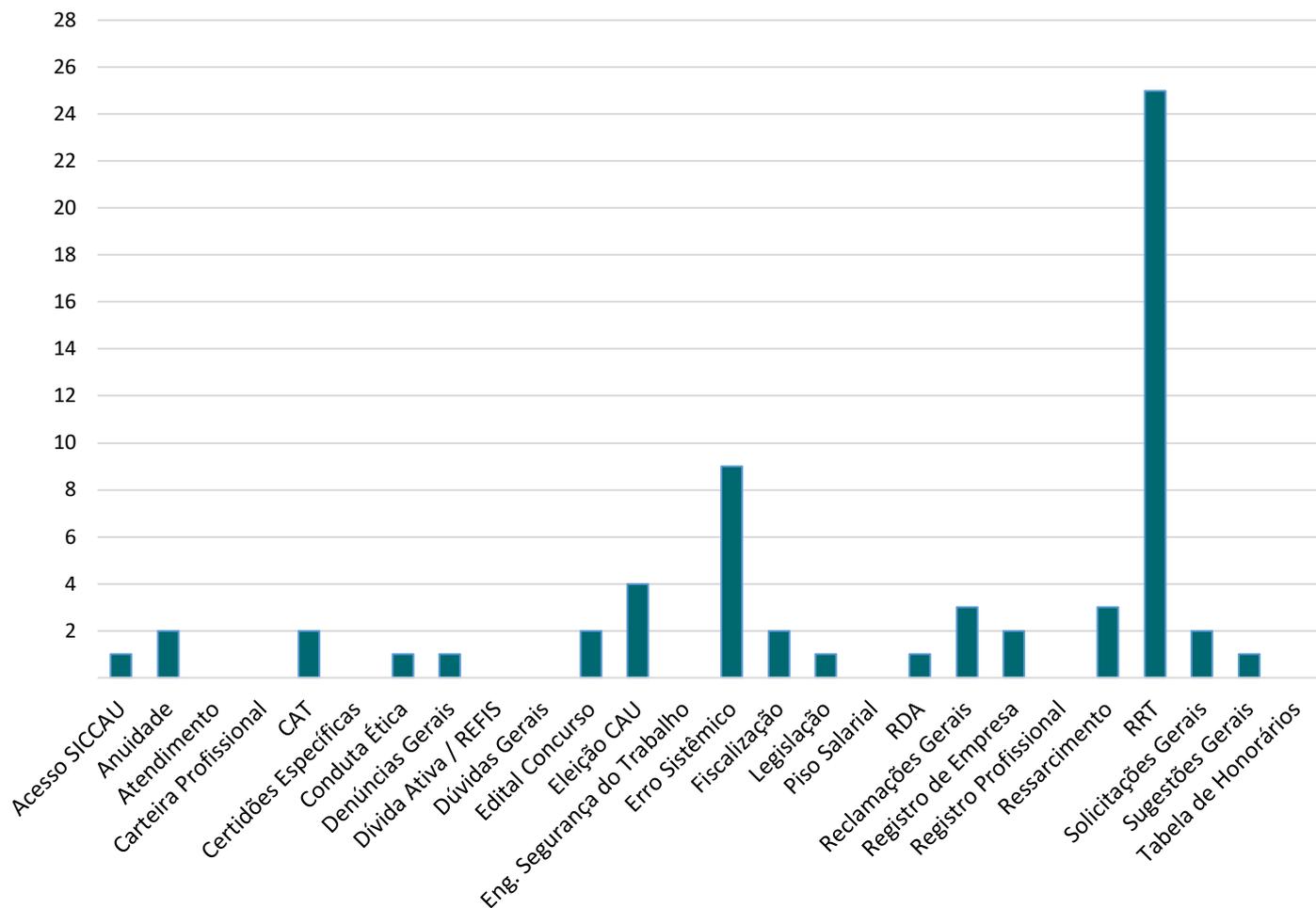
### Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	6
Atendimento	2
Certidões Específicas	1
Conduta Ética	2
Denúncias Gerais	1
Erro Sistêmico	52
Fiscalização	5
Legislação	1
RDA	1
RRT	13
Solicitações Gerais	2
Sugestões Gerais	1
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

## Canal da Ouvidoria CAU/SP - OUTUBRO 2020

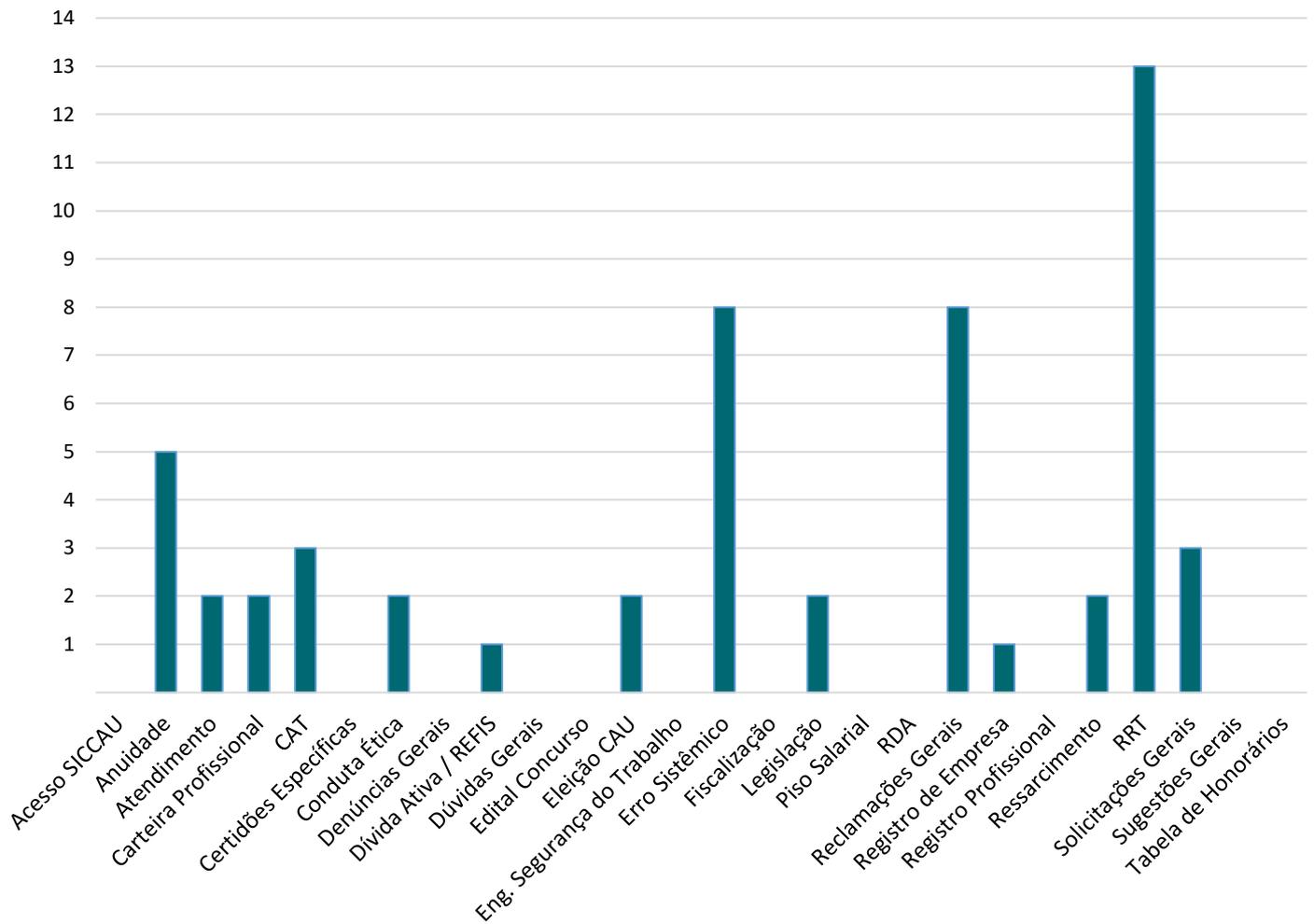
### Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Acesso SICCAU	1
Anuidade	2
CAT	2
Conduta Ética	1
Denúncias Gerais	1
Edital Concurso	2
Eleição CAU	4
Erro Sistemico	9
Fiscalização	2
Legislação	1
RDA	1
Reclamações Gerais	3
Registro de Empresa	2
Ressarcimento	3
RRT	25
Solicitações Gerais	2
Sugestões Gerais	1
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

## Canal da Ouvidoria CAU/SP - NOVEMBRO 2020

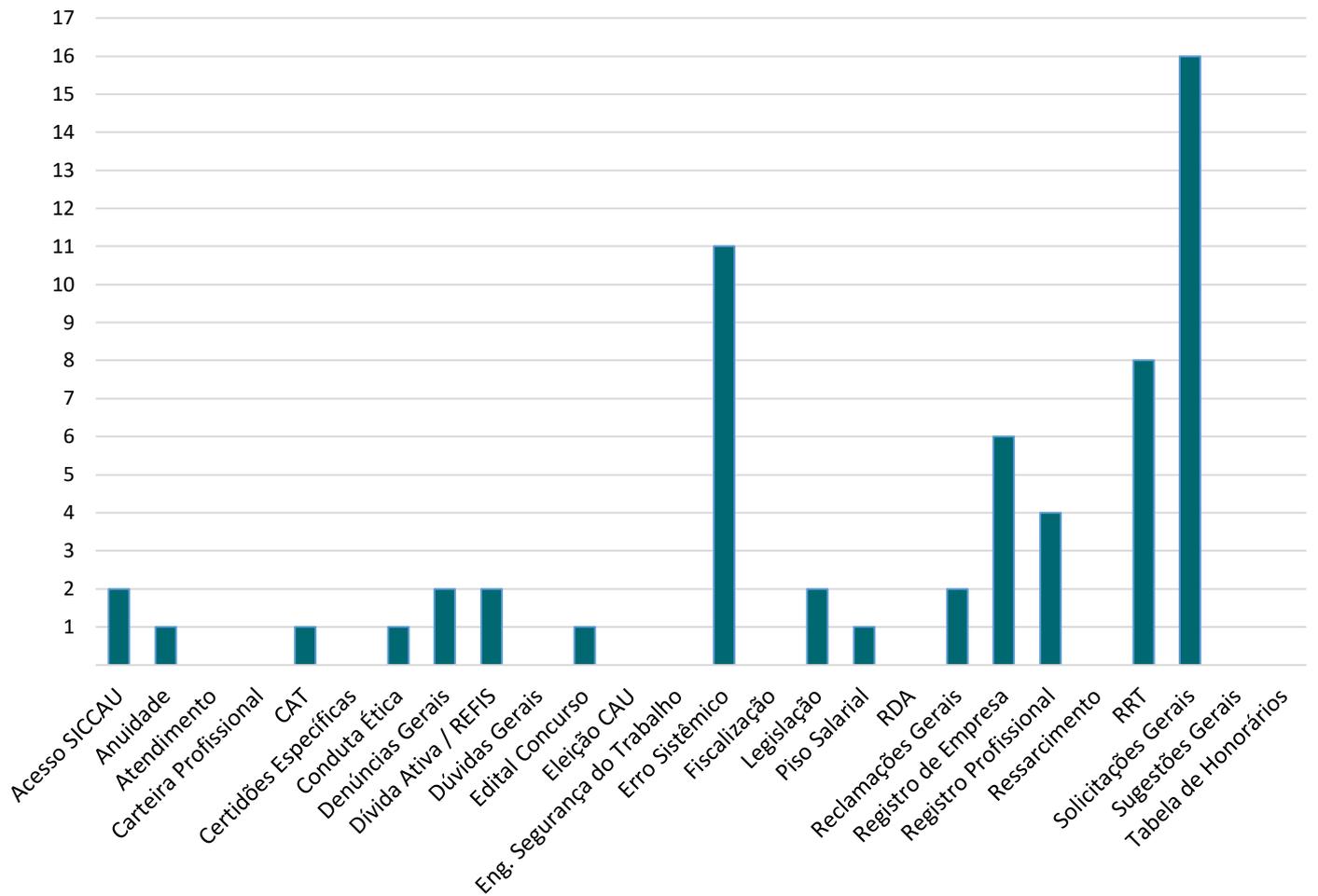
### Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	5
Atendimento	2
Carteira Profissional	2
CAT	3
Conduta Ética	2
Dívida Ativa / REFIS	1
Eleição CAU	2
Erro Sistemico	8
Legislação	2
Reclamações Gerais	8
Registro de Empresa	1
Ressarcimento	2
RRT	13
Solicitações Gerais	3
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

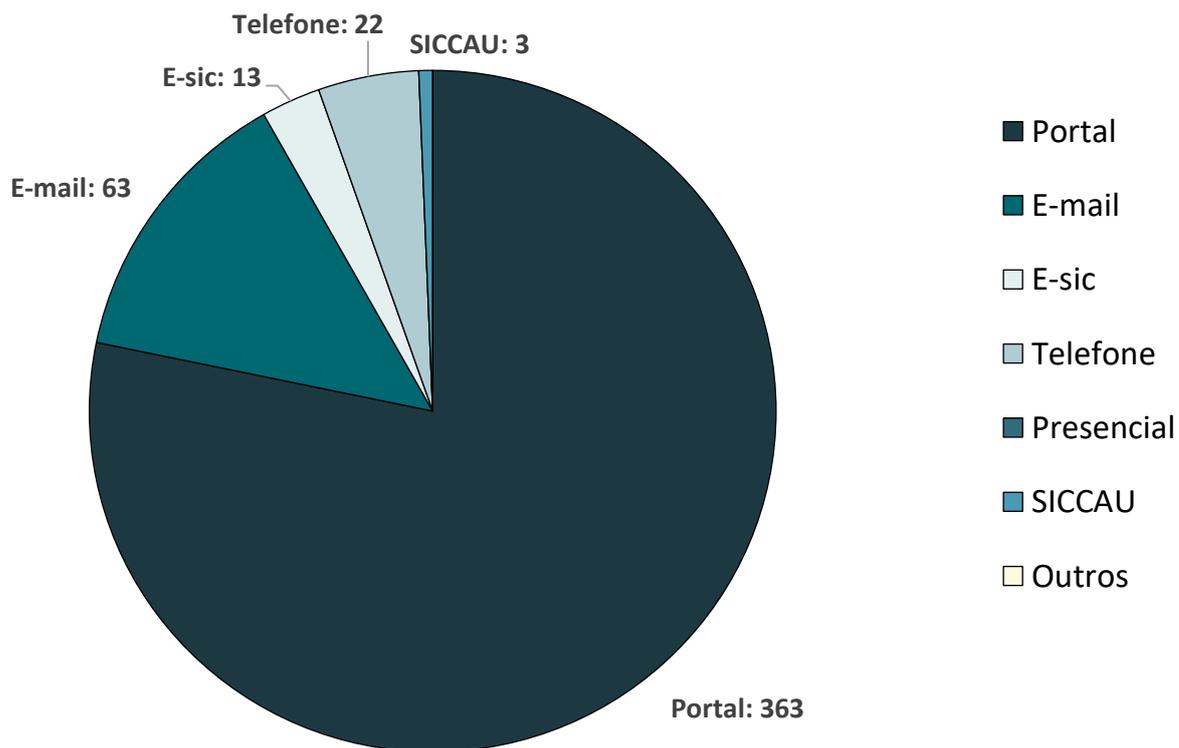
## Canal da Ouvidoria CAU/SP - Dezembro 2020

### Assuntos Atendidos e Quantidades

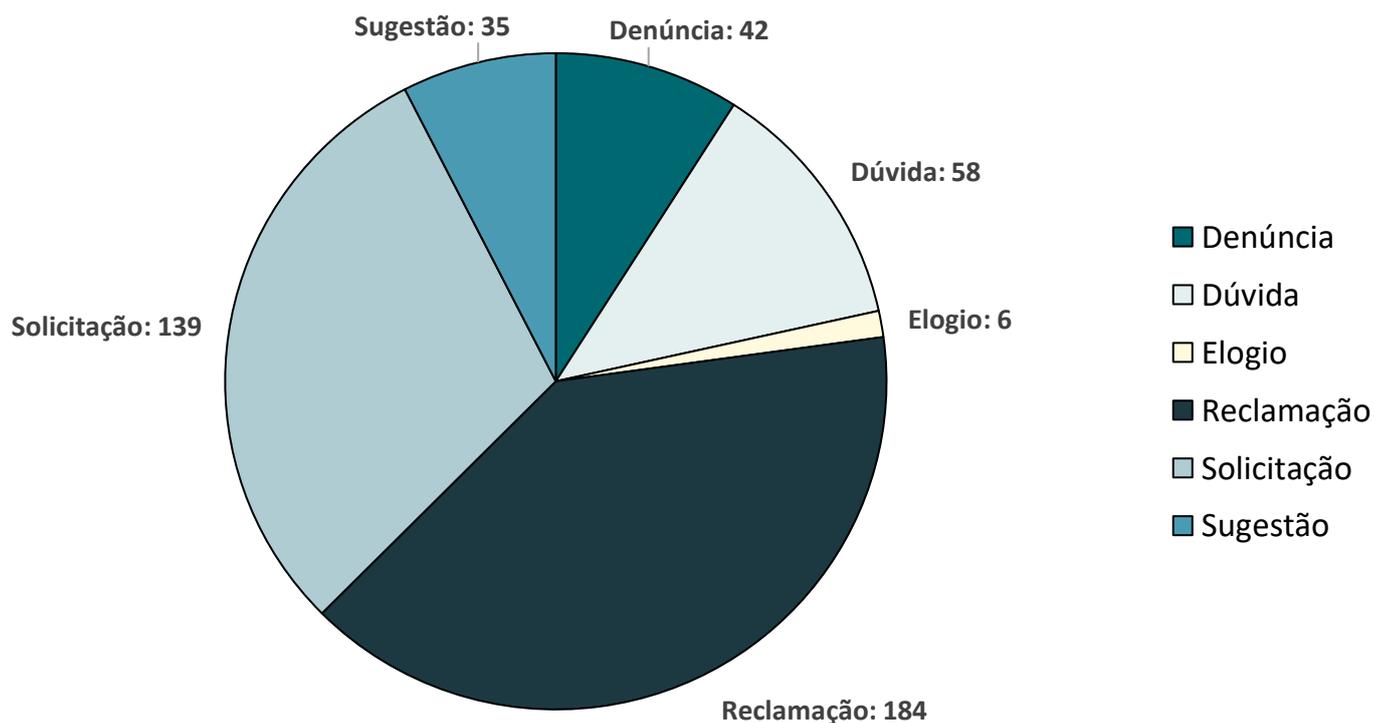


Assuntos	Quantidades
Acesso SICCAU	2
Anuidade	1
CAT	1
Conduta Ética	1
Denúncias Gerais	2
Dívida Ativa / REFIS	2
Editais Concurso	1
Erro Sistemático	11
Legislação	2
Piso Salarial	1
Reclamações Gerais	2
Registro de Empresa	6
Registro Profissional	4
RRT	8
Solicitações Gerais	16
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

## Canal da Ouvidoria CAU/SP - Ano 2020 Canais de Atendidos e Quantidades



## Canal da Ouvidoria CAU/SP - Ano 2020 Motivos de Atendidos e Quantidades



Canal da Ouvidoria CAU/SP - Ano 2020  
Assuntos Atendidos e Quantidades

