

OUVIDORIA



Affonso Risi
Ouvidor



Bruno Siqueira
Assistente Administrativo

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

A Ouvidoria do CAU/SP, recebeu e atendeu a **594 (quinhentos e noventa 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 2021 (de 01 de janeiro a 31 de dezembro), próprias da UF de São Paulo, 593 foram atendidas e respondidas, somente 1 estamos aguardando retorno em definitivo do setor competente.

A solicitação à Ouvidoria do CAU/SP se dá através de visita à sede do CAU/SP (suspensa desde o início da pandemia de covid-19), 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 conjuntamente com a Gerência Administrativa 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, as constantes solicitações, junto às Gerências Financeira e Técnica de aprovação de ressarcimentos/isenções (de taxas) ou aprovações de RRTs em situações além das previstas em Resoluções, dado os constantes e graves problemas que ocorreram no SICCAU desde setembro/2020 até metade de 2021. Também consideramos oportuno mencionar a consolidação, inicialmente em 2020, e ampliação neste ano, de uma antiga demanda dos arquitetos e urbanistas, que a Ouvidoria levava constantemente a apreciação das instâncias competentes: descontos de anuidade a empresas individuais, ou de até 3 sócios arquitetos e recém-formadas.

No que diz respeito às demandas atendidas nesses 12 meses, o assunto mais frequente no período foi sobre RRTs (15%). No decorrer do ano o tipo específico de atendimento foi se alterando: nos primeiros meses o enfoque era maior em solicitações de esclarecimento, sugestões de alterações e principalmente reclamações sobre as mudanças relativas ao preenchimento de Registro no sistema SICCAU. Sendo que no dia 15/01/2021 ocorreu grave falha no sistema SICCAU onde diversos documentos emitidos pelos profissionais não foram corretamente registrados no sistema, ocasionando a perda (ou troca de titularidade) de diversos arquivos, principalmente RRTs. No decorrer do ano o perfil de demanda foi se alterando, ainda que houvesse uma elevada quantidade de reclamações sobre o novo módulo do RRT, gradativamente também tivemos aumento relativo nas demandas de reclamações/solicitações para celeridade na aprovação de RRTs Extemporâneos, bem como dúvidas ou solicitações para aprovação de RRTs Derivados. 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 seguida, infelizmente, tivemos muitas reclamações e solicitações referentes aos erros e falhas sistêmicas (13% do total). Tais demandas se concentraram em 2 momentos: o primeiro foi no referido dia 15/01, o segundo ocorreu na primeira quinzena de maio, onde o SICCAU apresentou um persistente comportamento intermitente para acesso e confirmação das operações. Em ambas as oportunidades os erros sistêmicos que ocasionou grande quantidade de reclamações dos arquitetos e urbanistas. Além desses 2 momentos mais pontuais, também houve demandas de problemas remanescentes após a implementação do novo módulo de preenchimento de RRT no fim do ano passado, em constante diminuição no decorrer do ano. Bem como também recebemos reclamações diversas sobre insatisfação generalizada sobre erros ou a própria funcionalidade do SICCAU. Novamente, 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 2021 foram referentes à anuidade (11%). Tradicionalmente nos primeiros meses do ano há uma grande quantidade de demandas sobre esse tópico, contudo em 2021 houve um fato de complexidade tanto para profissionais quanto para os colaboradores do CAU. A Resolução CAU/BR No. 193 de setembro/2020 começou sua vigência no primeiro dia deste ano, e trouxe consigo importantes mudanças, tanto no prazo, quanto no parcelamento e até mesmo em diversos descontos de valores da anuidade. Para além das novidades trazidas por nova legislação (que por si só já possuem grande peso nos atendimentos recebidos), outro fato que auxiliou no alto volume de atendimentos relativos à anuidade foi a suspensão do reajuste dos valores cobrados pelo Conselho em 2021. Aprovada em 108ª Reunião Plenária de 15 de janeiro, a suspensão trouxe diversas demandas, principalmente dúvidas sobre como se proceder com as solicitações de ressarcimento e novo parcelamento.

Outro assunto de destaque dos atendimentos recebidos pela Ouvidoria nesse ano foi a cobrança administrativa/judicial de profissionais e empresas com anuidades pendentes (9%) – simplificadas na classificação como “dívida ativa/REFIS”.

Presente no decorrer de todo 2021, esse assunto teve peso especial nos meses de junho a agosto, dado que o REFIS do Conselho se encerrou em 30/06/2021, onde houve uma grande parcela de demandas questionando outras possibilidades de parcelamento da dívida, ou reclamando de condições de parcelamento ou valores. Também recebemos diversas dúvidas ou reclamações mais genéricas quanto a procedimentos ou valores cobrados, questionando a validade legal da cobrança, ora solicitando desconto ou isenção dos valores; assim como, em menor número, pedidos de auxílio para negociar/pagar os valores. E por fim, vale frisar, um número bem reduzido de casos em que o demandante solicitava desbloqueio de valores em conta, após decisão judicial em processo de execução fiscal.

Por fim, dos atendimentos de maior destaque nesses 12 meses, tivemos os relacionados a registro profissional (6%). Diferentemente dos demais itens acima, que tiveram período de “picos” de demandas, os contatos que recebemos referente a registro profissional ocorreram constantemente em 2021, porém sem um período de maior relevância – incluído o início do ano, onde geralmente há grande quantidade de egressos de IES com dúvidas ou solicitações para obtenção do registro no Conselho. De forma geral, notou-se que as demandas sobre esse assunto foram bastante diversas, indo desde reclamação ou pedido de informação referente ao mencionado processo de inscrição de alunos egressos, a casos de profissionais que desejam anotar especializações em seu registro (excetuando a especialização em engenharia de segurança do trabalho, contabilizada à parte), que enfrentam o mesmo problema de demora na efetivação.

Para este ano os tipos de demanda com maior frequência foram, infelizmente, de Reclamações (254, aproximadamente 43% do total de atendimentos, sendo que em sequência constam as Solicitações, com um pouco mais da metade de casos (168, correspondente a 28,3%). Em relação ao ano passado, tivemos um aumento de 28% nas demandas recebidas, onde também tivemos “erro sistêmico”, “RRT” e “anuidade”, respectivamente, como os assuntos mais frequentes. Por fim, em 2020 foram, ao todo, 184 demandas de Reclamação (40% do total) e 140 de Solicitação (30%), o que demonstre que, proporcionalmente, tivemos números similares em 2021 em relação a ano passado.

Em 2021 a Ouvidoria CAU/SP participou de Reuniões Plenárias de Conselheiros, na figura do Ouvidor; de encontros mensais com as demais Ouvidorias do Conselho; da Comissão de Sindicância Investigativa nº 001/2021, de reuniões das Comissões de Organização e Administração (COA) do CAU/SP e CAU/BR (como convidado) e da Comissão Interna de Patrimônio, na figura do assistente Bruno. Também ao longo deste período, a Ouvidoria participou do monitoramento do E-SIC do Portal da Transparência, mas, excepcionalmente, não houve contribuições para Revista Móvel em virtude da não edição da publicação no ano.

Em adição, cabe destacar que a Ouvidoria teve sua maior alteração desde a implementação. Em 6ª reunião Plenária de 2021 do CAU/SP, no dia 24 de junho, o Arq. Urb. Affonso Risi Jr. comunicou sua decisão de não continuar no cargo de Ouvidor do CAU/SP, que ocupava desde 2015. Somada à saída do Arq. Affonso, em menor grau de importância, em abril o Assistente de Ouvidoria, Bruno Siqueira, foi nomeado Presidente da Comissão de Sindicância Investigativa nº 001/2021 (Portaria Presidencial CAU/SP nº 289, de 26 de abril de 2021). Tais fatos, acrescidos do notável crescente número de demandas no 1º semestre, colaboraram para um atípico acúmulo de demandas a serem atendidas pela Ouvidoria CAU/SP no ano. Sendo que as demandas represadas foram, em sua quase totalidade, atendidas nos últimos meses do ano, dado o término dos trabalhos da Comissão de Sindicância, e com o auxílio imprescindível dos colegas do setor de Atendimento do CAU/SP.

No último trimestre de 2021 foi efetivada a dispensa do Arq. Affonso Risi Jr. do cargo de Ouvidor, conforme Portaria Presidencial CAU/SP nº 356 de 22 de outubro de 2021. A partir de meados de novembro a responsabilidade pelo monitoramento do Portal da Transparência e auxílio na resposta às demandas abertas via e-SIC passaram a ser compartilhadas com o Gerente Administrativo, Sr. Alexandre Piero. Por fim, em 14 de dezembro foi publicado Edital de Chamamento Público nº 001/2021 cujo objeto é a inscrição de pessoas habilitadas para exercer a função de Ouvidor(a) do CAU/SP.

Este ano novamente foi marcado por uma série de desafios para a sociedade, os arquitetos e urbanistas, o Conselho, e especialmente para a Ouvidoria CAU/SP. Após a adaptação à nova rotina e fluxos de trabalhos de maneira remota, a saída do Ouvidor coincidiu com movimento iniciado pela nova gestão do Conselho (empossada em 2021), no sentido de se discutir alterações na regulamentação da Ouvidoria Geral do CAU. Mas principalmente para a Ouvidoria CAU/SP, também se principiaram estudos e discussões que visavam consolidar novos papéis de atuação o setor, e nesse contexto também se iniciou debates para a criação da regulamentação da Ouvidoria CAU/SP, previsto em Regimento Interno da autarquia, mas ainda não implementado. Em paralelo continua projeto iniciado em 2020 de ações em conjunto com a instância federal visando uma maior colaboração e efetividade da atuação da Ouvidoria do Conselho como um todo.

Para 2022 temos uma perspectiva de manter o estado de normalidade e celeridade no atendimento às demandas recebidas que foi estabelecido ao fim de 2021. Ao mesmo tempo em que tal estado é consolidado, esperamos aprimorar nossos procedimentos e afluxos, visando sempre uma maior celeridade na condução dos trabalhos, mantendo o padrão de excelência e eficiência que são típicos da Ouvidoria CAU/SP. Já estando estabelecidos a nova rotina de trabalho remoto,

os desafios vindouros serão a adequação e adaptação da nova pessoa a assumir o cargo de Ouvidor(a), dar continuidade (e preferencialmente finalizar) aos estudos de implementação da regulamentação da Ouvidoria CAU/SP, tendo em vista o contexto de expectativas e pretensões sobre o papel do setor dentro 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 2021

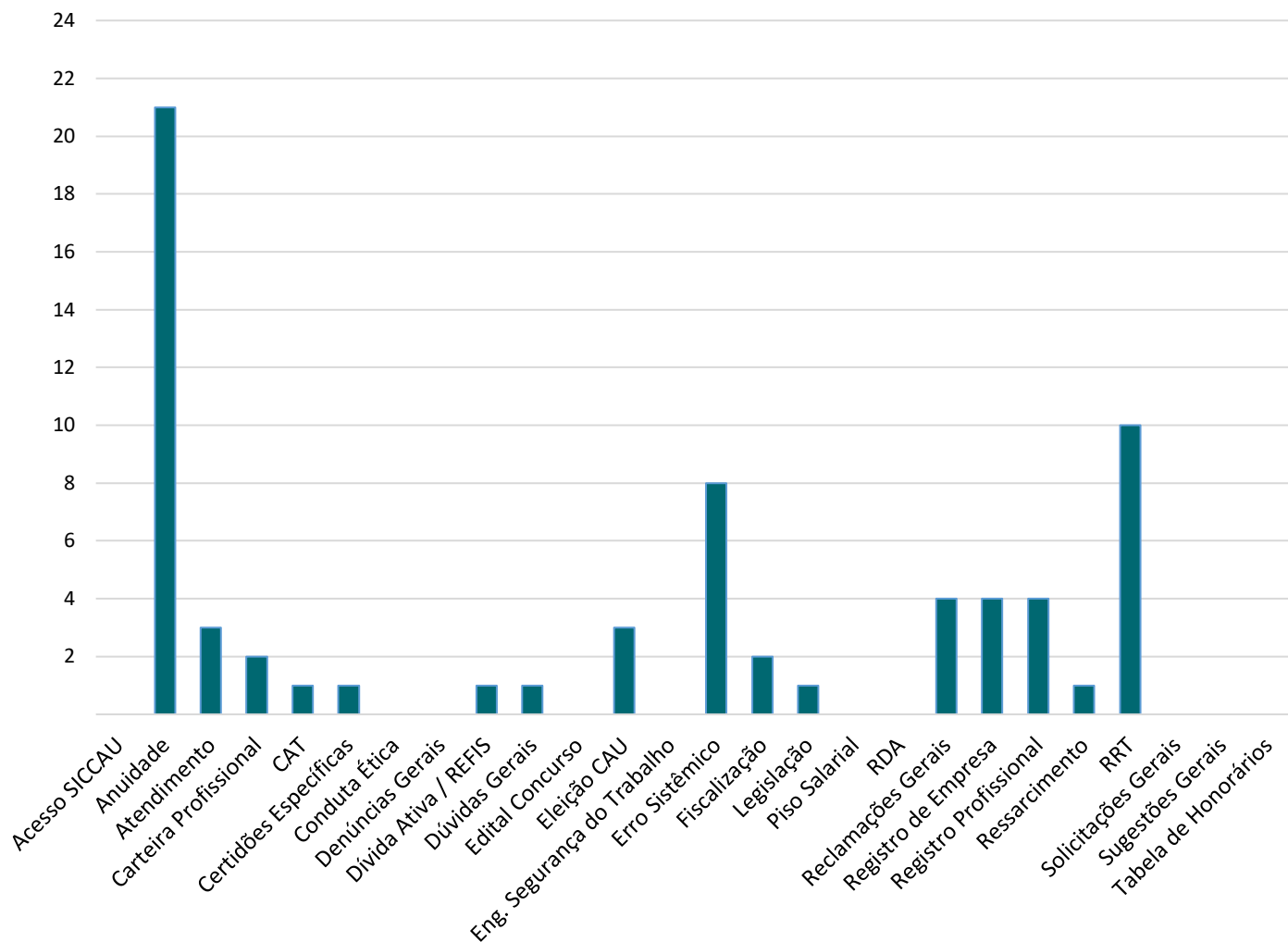
1.2.1 Ações realizadas

- Atendimento a 594 demandas recebidas de 01/01/2021 a 31/12/2021;
- Participação nas reuniões Plenárias do CAU/SP (exceto de julho 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 em reuniões do encontro de Ouvidorias do CAU, remotamente;
- Participação do Assistente de Ouvidoria (Bruno) na Comissão de Sindicância Investigativa nº 001/2021;
- Participação do Assistente de Ouvidoria (Bruno) em reuniões das Comissão de Organização e Administração (COA) do CAU/SP e CAU/BR (convidado);
- Participação do assistente da Ouvidoria (Bruno) na Comissão Interna de Patrimônio do CAU/SP;
- Participação do assistente da Ouvidoria (Bruno) em curso de treinamento “Aplicabilidade da LGPD”;
- Participação do assistente da Ouvidoria (Bruno) em curso de treinamento “Governança, Compliance e Integridade na Administração Pública: novidades, desafios e tendências”.

2 – Gráficos de assuntos atendidos pela Ouvidoria do CAU/SP, de janeiro a dezembro de 2021:

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Janeiro 2021

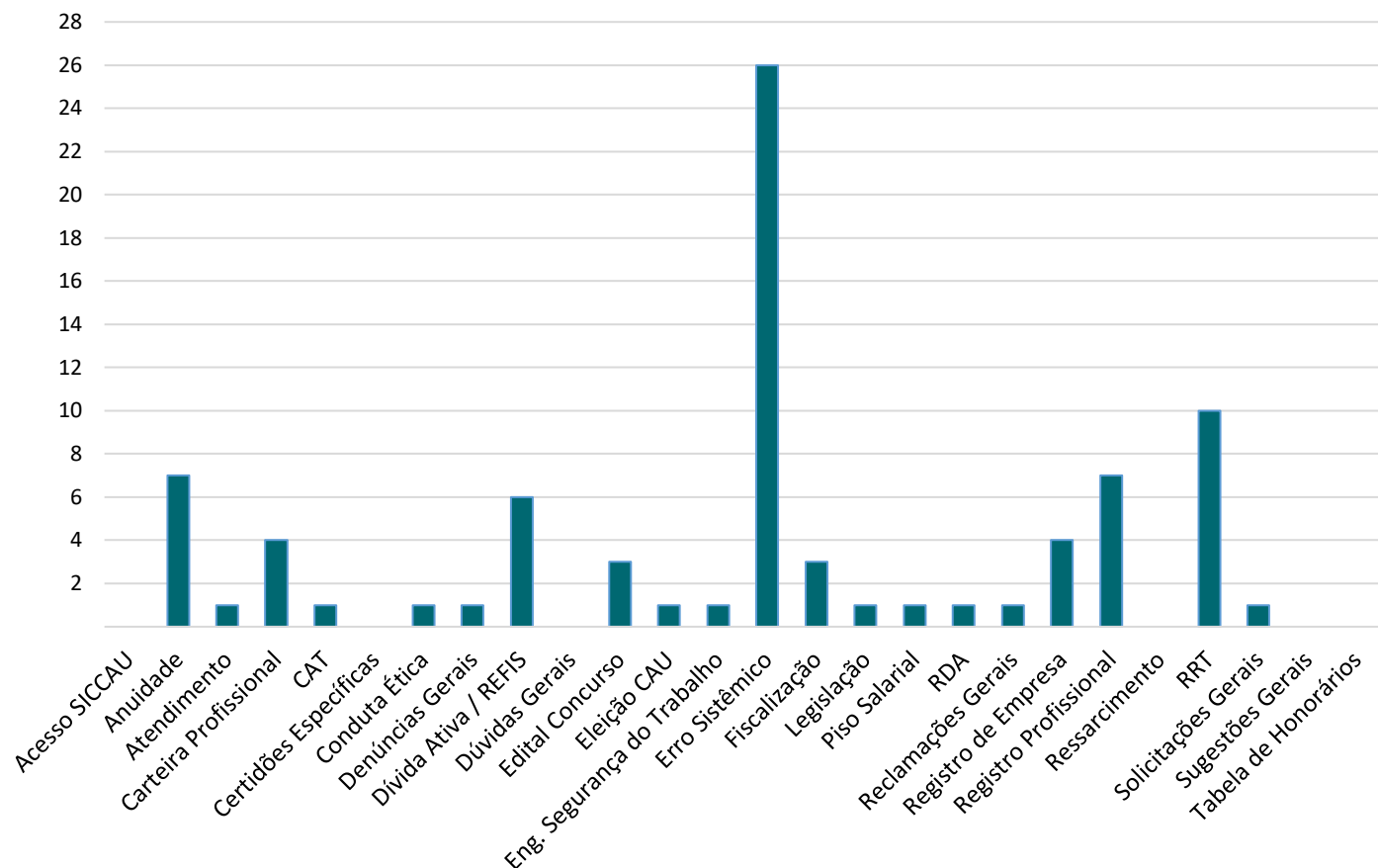
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	21
Atendimento	3
Carteira Profissional	2
CAT	1
Certidões Específicas	1
Dívida Ativa / REFIS	1
Dúvidas Gerais	1
Eleição CAU	3
Erro Sistêmico	8
Fiscalização	2
Legislação	1
Reclamações Gerais	4
Registro de Empresa	4
Registro Profissional	4
Ressarcimento	1
RRT	10
TOTAL	67

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Fevereiro 2021

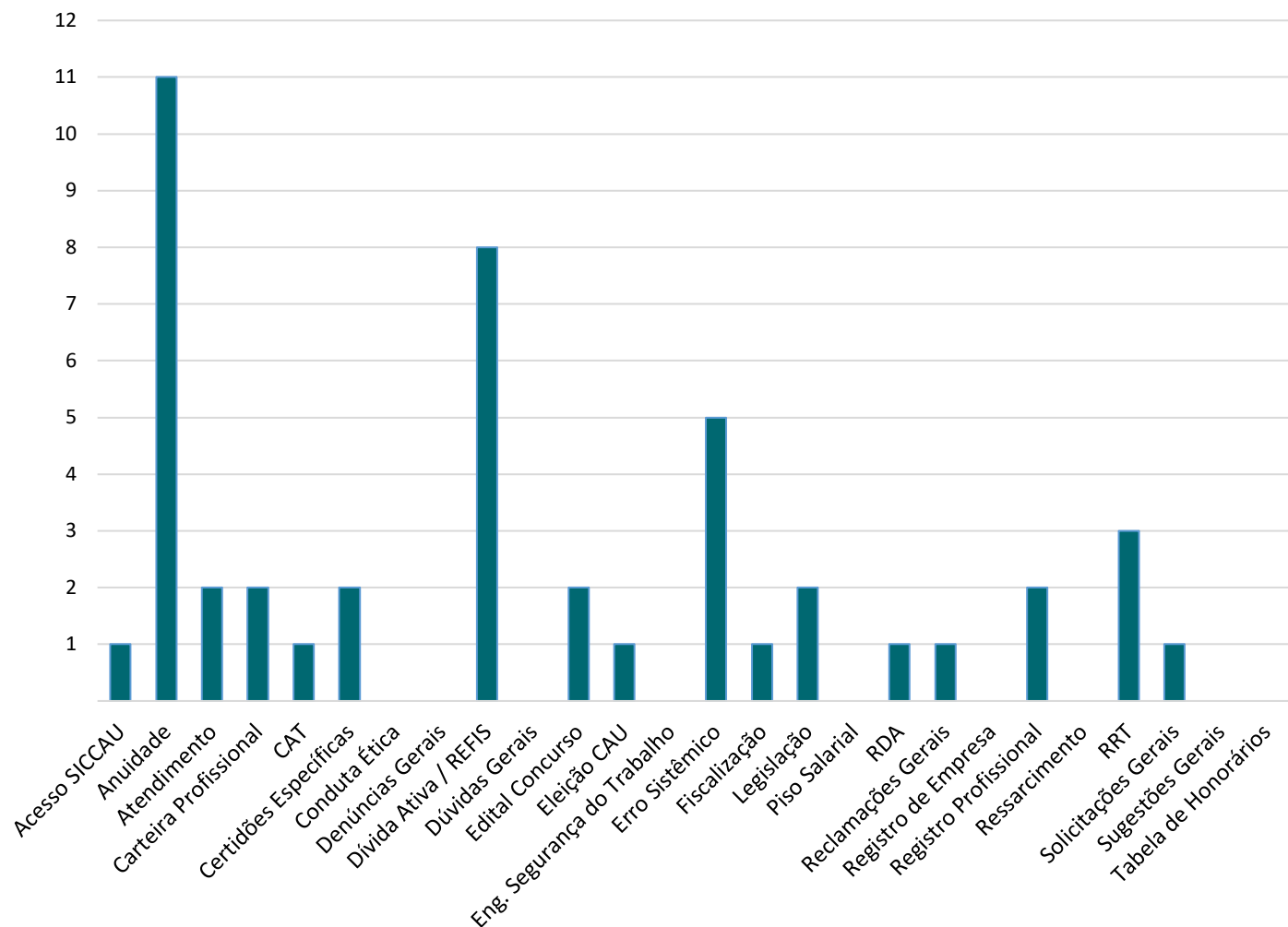
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	7
Atendimento	1
Carteira Profissional	4
CAT	1
Conduta Ética	1
Denúncias Gerais	1
Dívida Ativa / REFIS	6
Edital Concurso	3
Eleição CAU	1
Eng. Segurança do Trabalho	1
Erro Sistemico	26
Fiscalização	3
Legislação	1
Piso Salarial	1
RDA	1
Reclamações Gerais	1
Registro de Empresa	4
Registro Profissional	7
RRT	10
Solicitações Gerais	1
TOTAL	81

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Março 2021

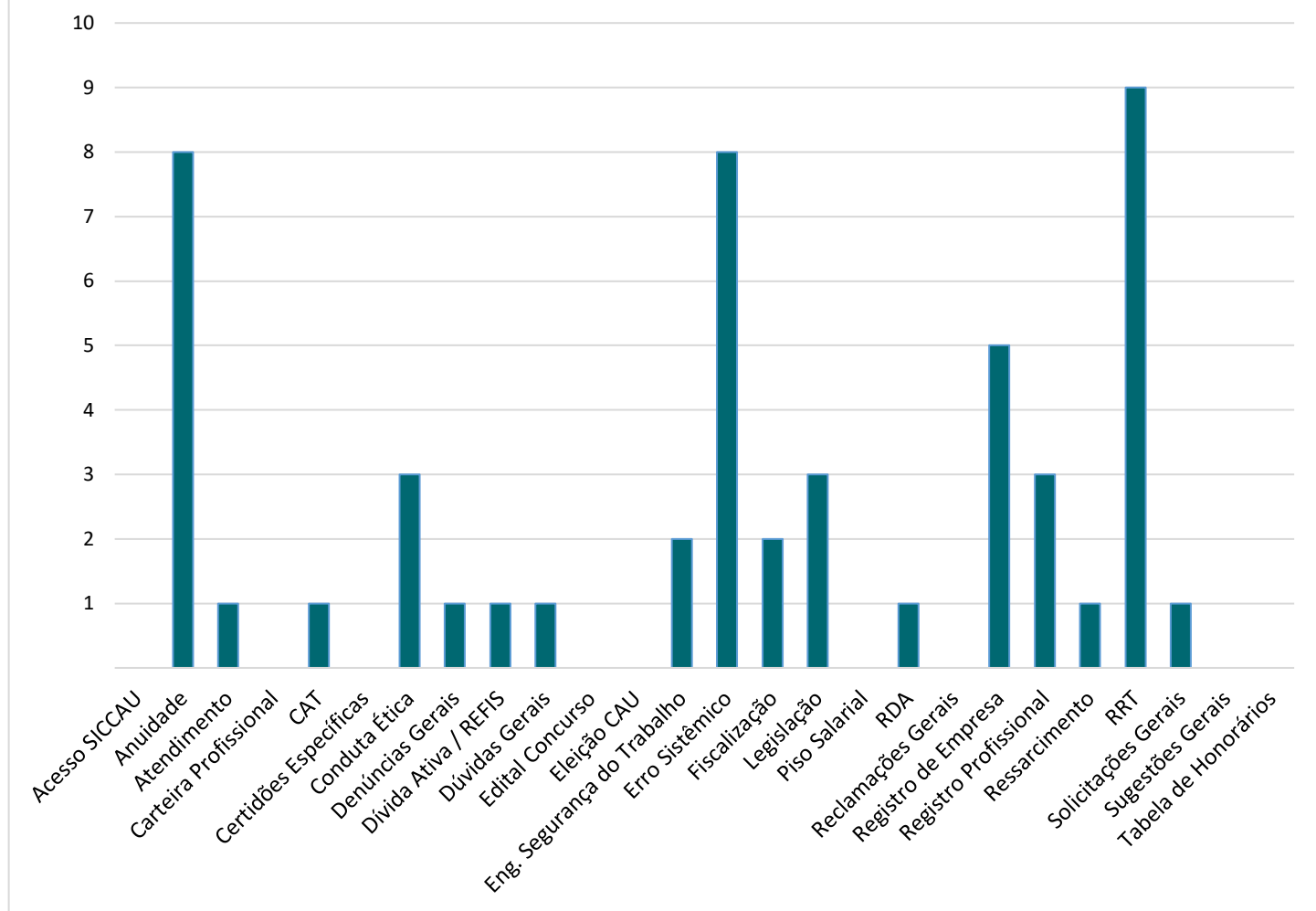
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Acesso SICCAU	1
Anuidade	11
Atendimento	2
Carteira Profissional	2
CAT	1
Certidões Específicas	2
Dívida Ativa / REFIS	8
Edital Concurso	2
Eleição CAU	1
Erro Sistemico	5
Fiscalização	1
Legislação	2
RDA	1
Reclamações Gerais	1
Registro Profissional	2
RRT	3
Solicitações Gerais	1
TOTAL	46

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Abril 2021

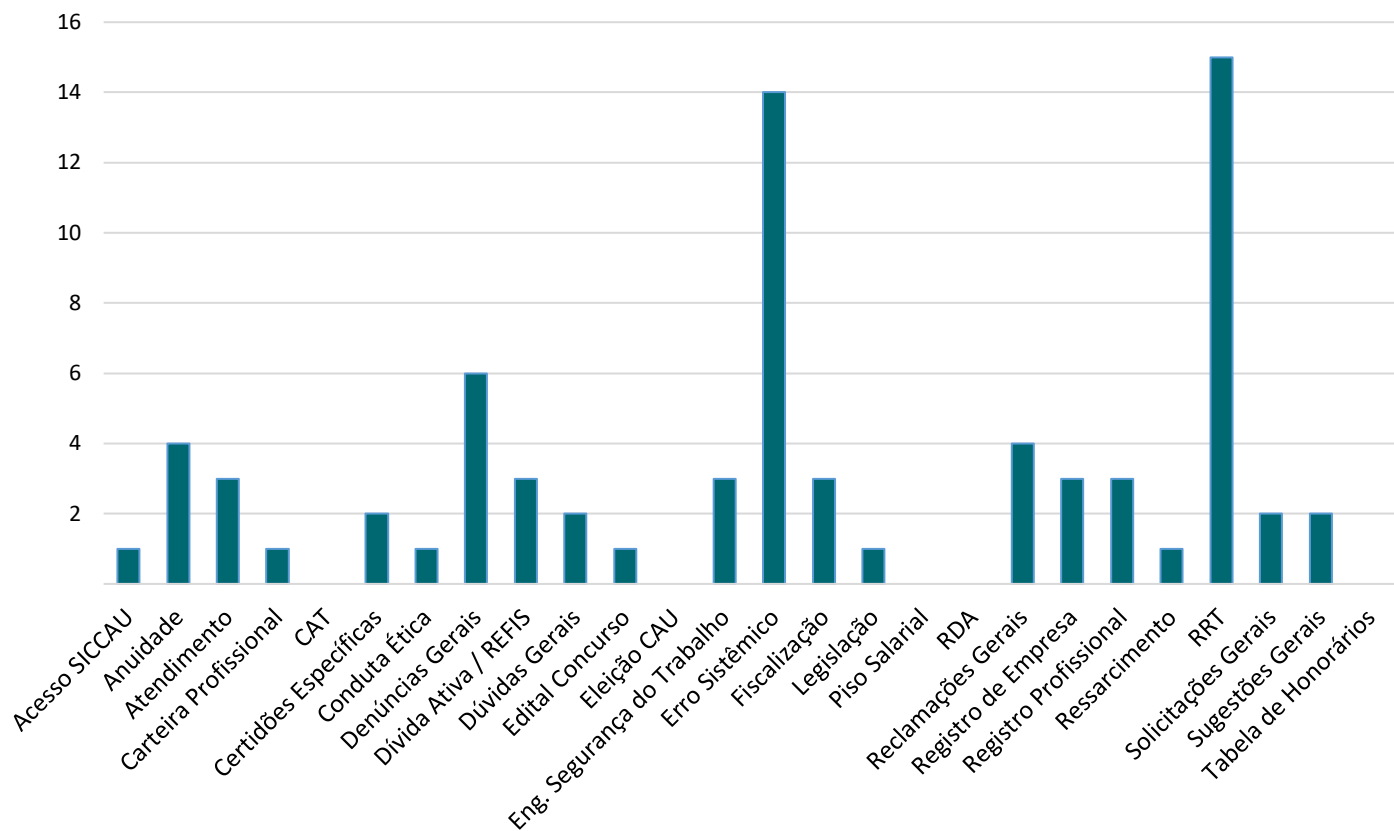
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	8
Atendimento	1
CAT	1
Conduta Ética	3
Denúncias Gerais	1
Dívida Ativa / REFIS	1
Dúvidas Gerais	1
Eng. Segurança do Trabalho	2
Erro Sistemico	8
Fiscalização	2
Legislação	3
RDA	1
Registro de Empresa	5
Registro Profissional	3
Ressarcimento	1
RRT	9
Solicitações Gerais	1
TOTAL	51

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Maio 2021

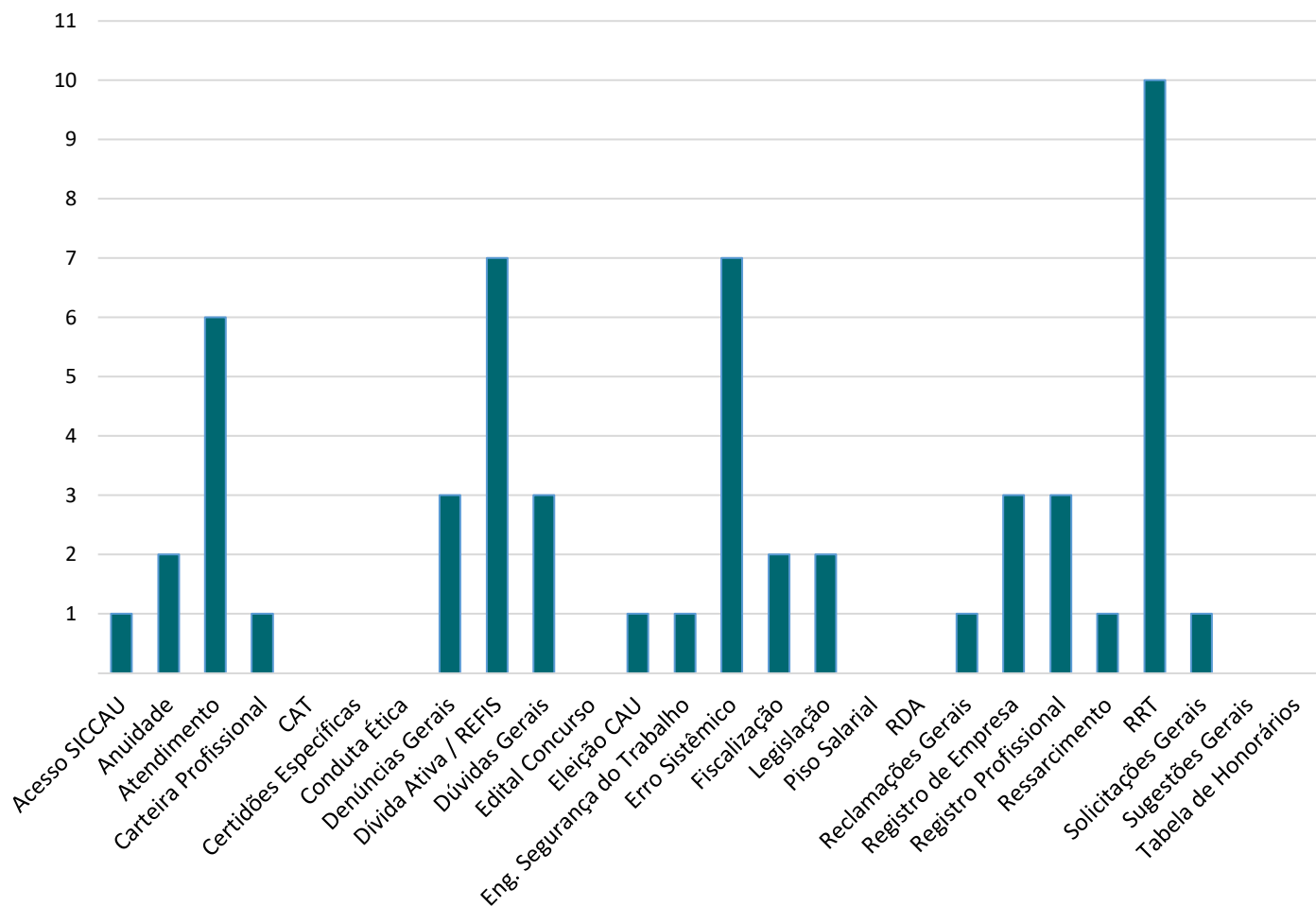
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Acesso SICCAU	1
Anuidade	4
Atendimento	3
Carteira Profissional	1
Certidões Específicas	2
Conduta Ética	1
Denúncias Gerais	6
Dívida Ativa / REFIS	3
Dúvidas Gerais	2
Editais Concurso	1
Eng. Segurança do Trabalho	3
Erro Sistemico	14
Fiscalização	3
Legislação	1
Reclamações Gerais	4
Registro de Empresa	3
Registro Profissional	3
Ressarcimento	1
RRT	15
Solicitações Gerais	2
Sugestões Gerais	2
TOTAL	75

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Junho 2021

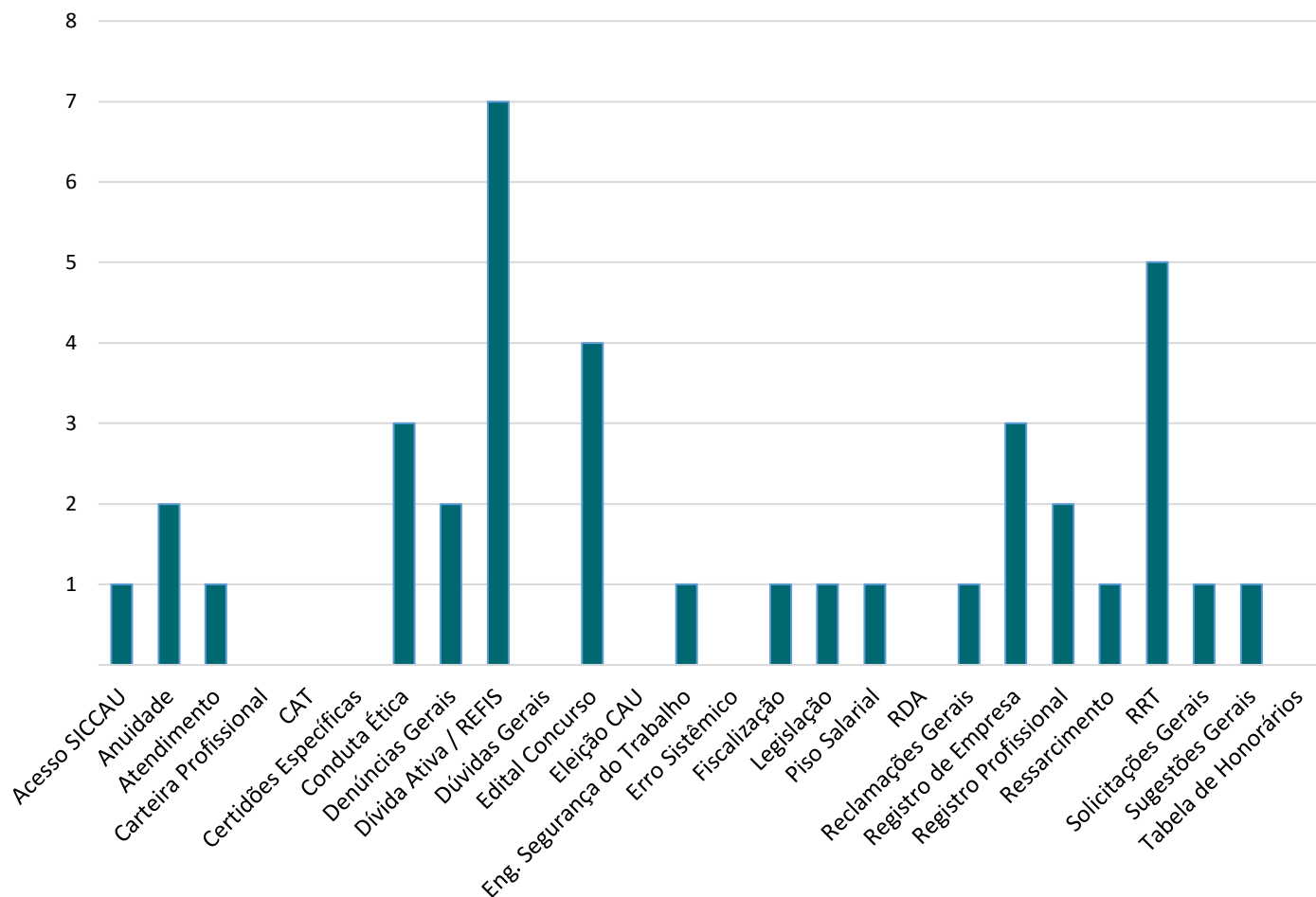
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Acesso SICCAU	1
Anuidade	2
Atendimento	6
Carteira Profissional	1
Denúncias Gerais	3
Dívida Ativa / REFIS	7
Dúvidas Gerais	3
Eleição CAU	1
Eng. Segurança do Trabalho	1
Erro Sistemico	7
Fiscalização	2
Legislação	2
Reclamações Gerais	1
Registro de Empresa	3
Registro Profissional	3
Ressarcimento	1
RRT	10
Solicitações Gerais	1
TOTAL	55

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Julho 2021

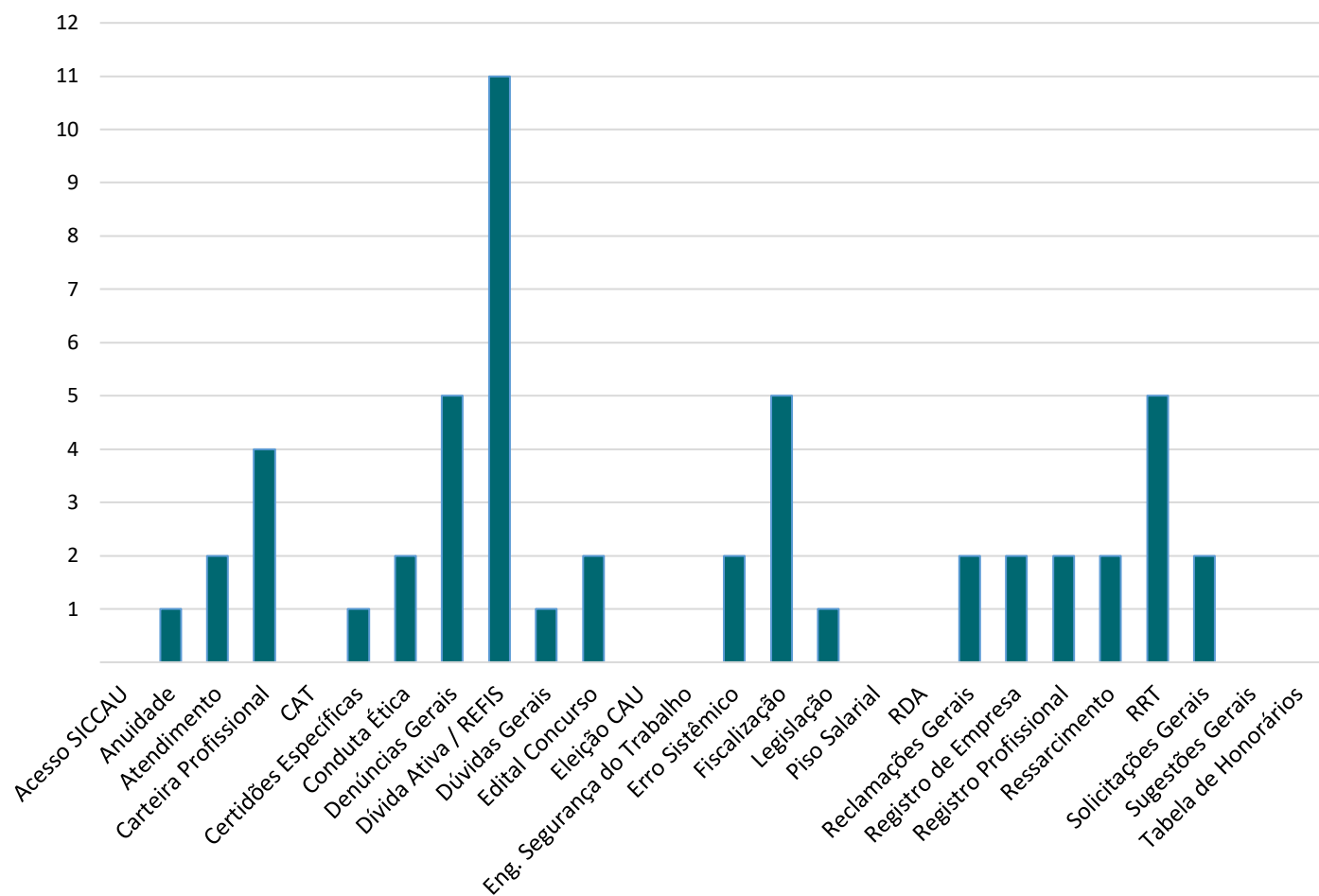
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Acesso SICCAU	1
Anuidade	2
Atendimento	1
Conduta Ética	3
Denúncias Gerais	2
Dívida Ativa / REFIS	7
Editais Concurso	4
Eng. Segurança do Trabalho	1
Fiscalização	1
Legislação	1
Piso Salarial	1
Reclamações Gerais	1
Registro de Empresa	3
Registro Profissional	2
Ressarcimento	1
RRT	5
Solicitações Gerais	1
Sugestões Gerais	1
TOTAL	38

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Agosto 2021

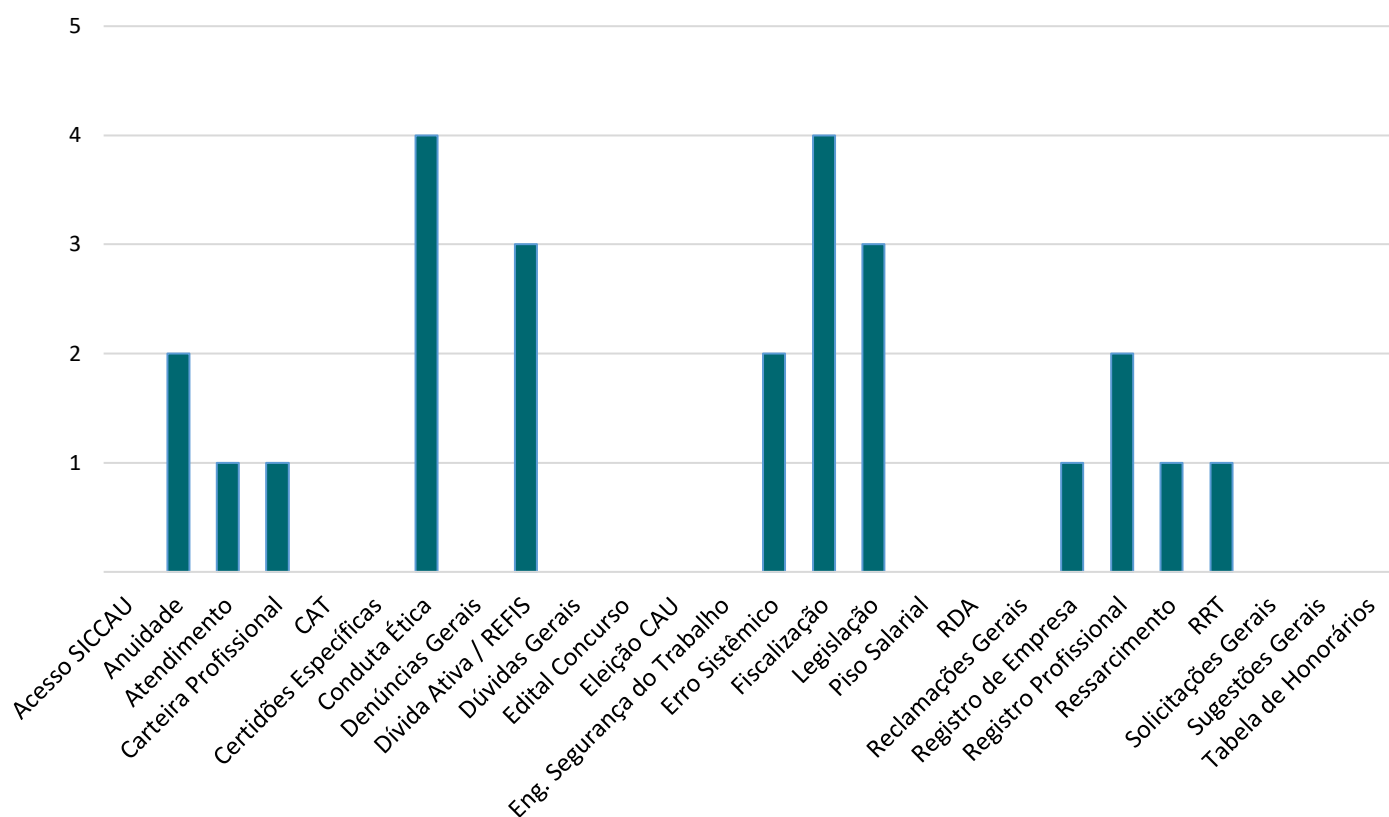
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	1
Atendimento	2
Carteira Profissional	4
Certidões Específicas	1
Conduta Ética	2
Denúncias Gerais	5
Dívida Ativa / REFIS	11
Dúvidas Gerais	1
Edital Concurso	2
Erro Sistemico	2
Fiscalização	5
Legislação	1
Reclamações Gerais	2
Registro de Empresa	2
Registro Profissional	2
Ressarcimento	2
RRT	5
Solicitações Gerais	2
TOTAL	52

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Setembro 2021

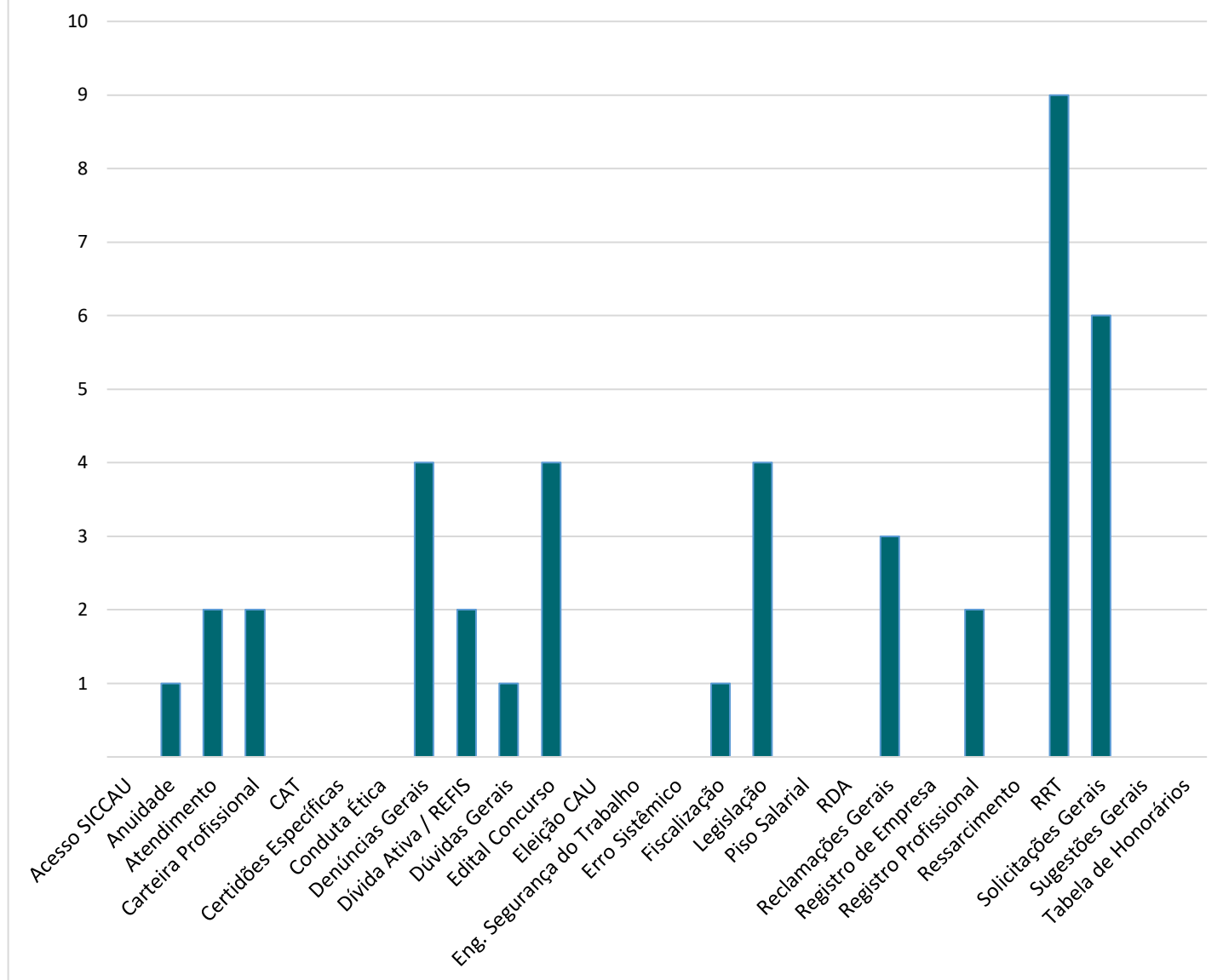
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	2
Atendimento	1
Carteira Profissional	1
Conduta Ética	4
Dívida Ativa / REFIS	3
Erro Sistemático	2
Fiscalização	4
Legislação	3
Registro de Empresa	1
Registro Profissional	2
Ressarcimento	1
RRT	1
TOTAL	25

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Outubro 2021

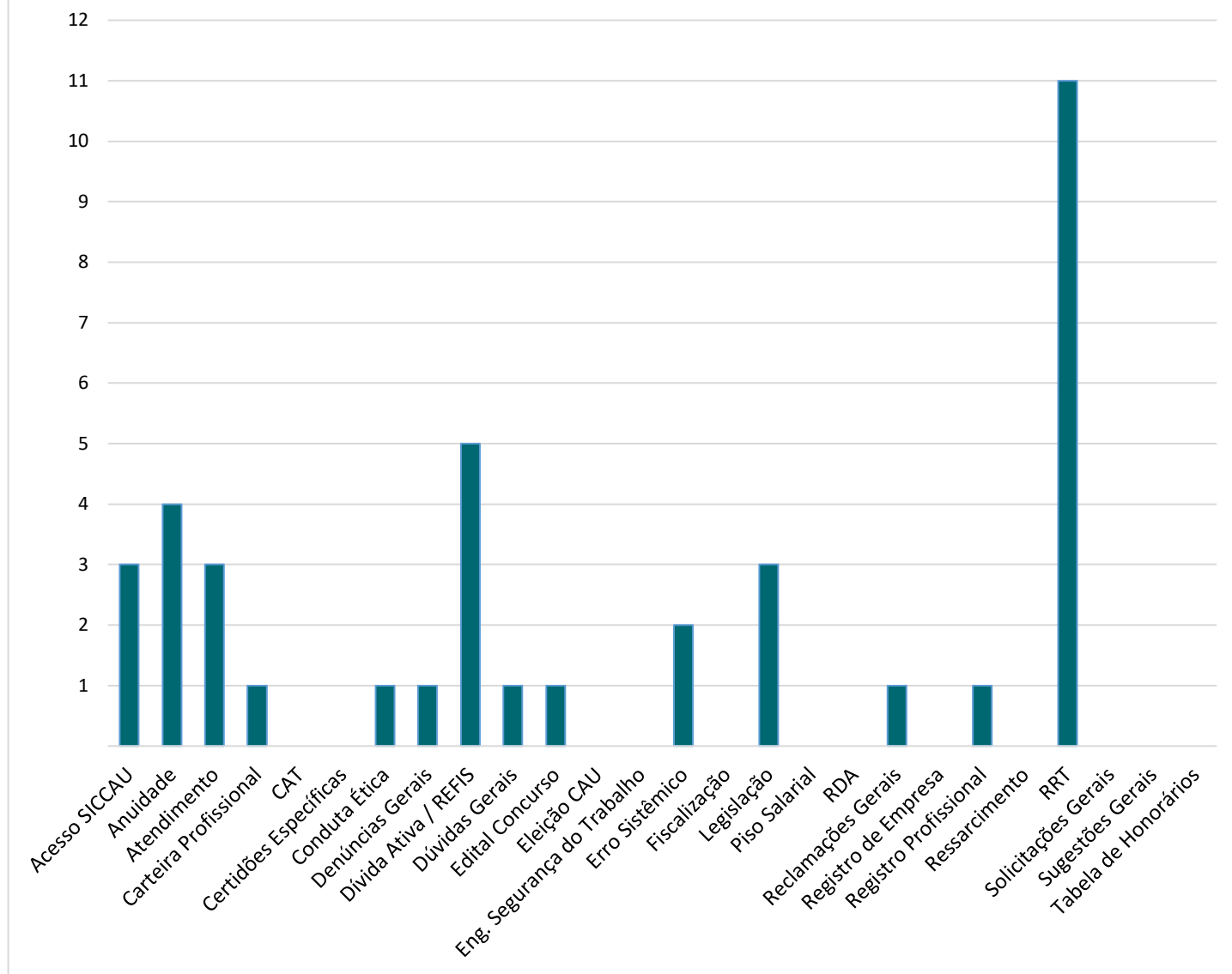
Assuntos Atendidos e Quantidades



Assuntos	Quantidades
Anuidade	1
Atendimento	2
Carteira Profissional	2
Denúncias Gerais	4
Dívida Ativa / REFIS	2
Dúvidas Gerais	1
Editais Concurso	4
Fiscalização	1
Legislação	4
Reclamações Gerais	3
Registro Profissional	2

RRT	9
Solicitações Gerais	6
TOTAL	41

Canal da Ouvidoria CAU/SP - Novembro 2021 Assuntos Atendidos e Quantidades

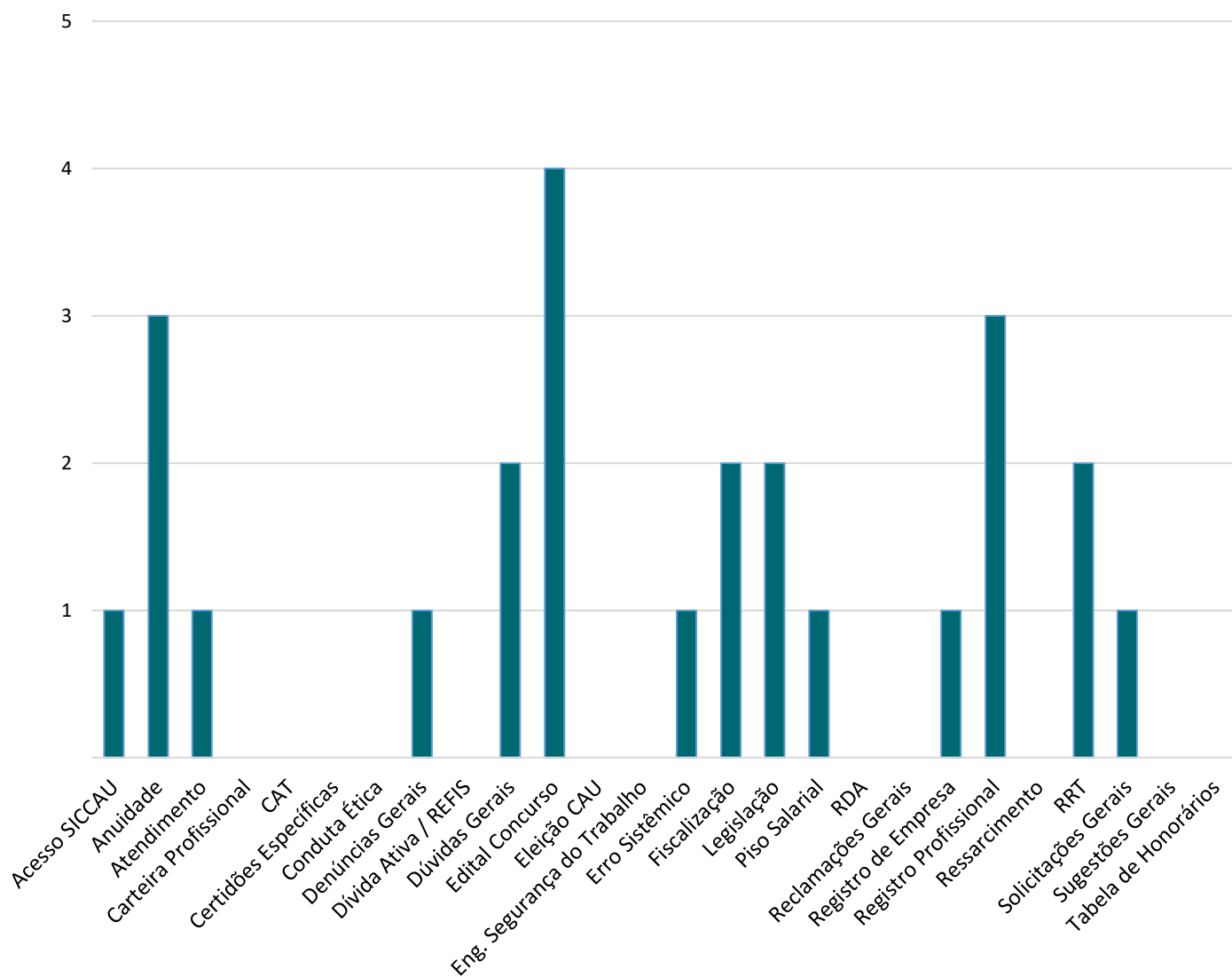


Assuntos	Quantidades
Acesso SICCAU	3
Anuidade	4
Atendimento	3
Carteira Profissional	1
Conduta Ética	1
Denúncias Gerais	1
Dívida Ativa / REFIS	5
Dúvidas Gerais	1
Editais Concurso	1
Erro Sistemático	2
Legislação	3

Reclamações Gerais	1
Registro Profissional	1
RRT	11
TOTAL	38

Canal da Ouvidoria CAU/SP - dezembro 2021

Assuntos Atendidos e Quantidades

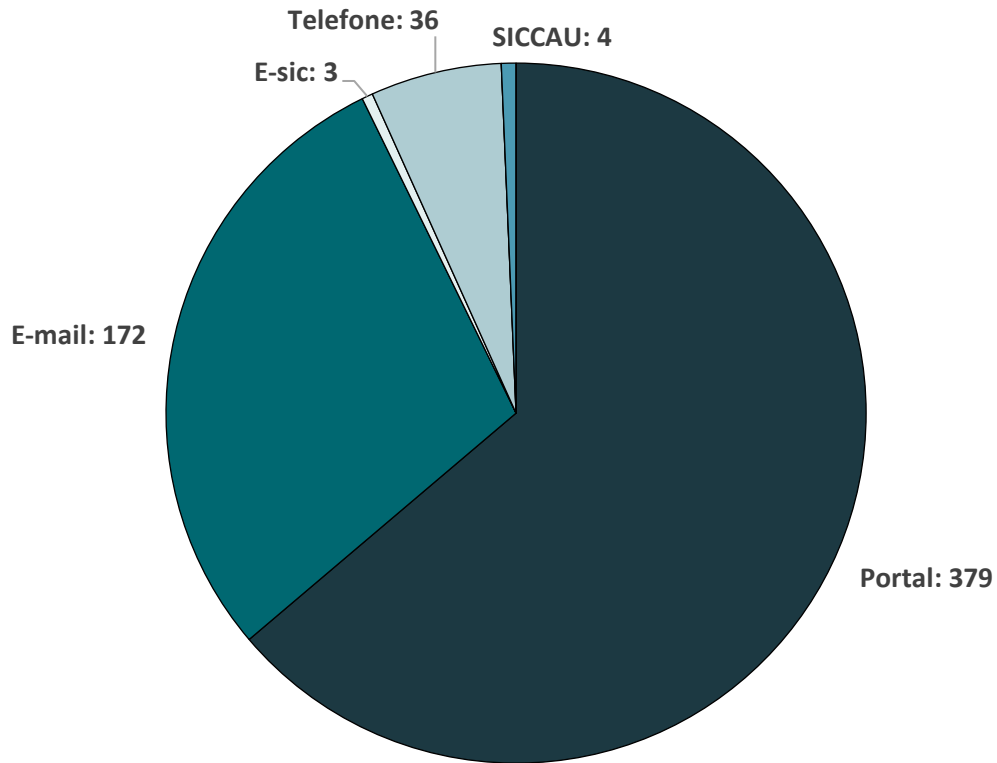


Assuntos	Quantidades
Acesso SICCAU	1
Anuidade	3
Atendimento	1
Denúncias Gerais	1
Dúvidas Gerais	2
Edital Concurso	4
Erro Sistemico	1
Fiscalização	2
Legislação	2
Piso Salarial	1
Registro de Empresa	1

Registro Profissional	3
RRT	2
Solicitações Gerais	1
TOTAL	25

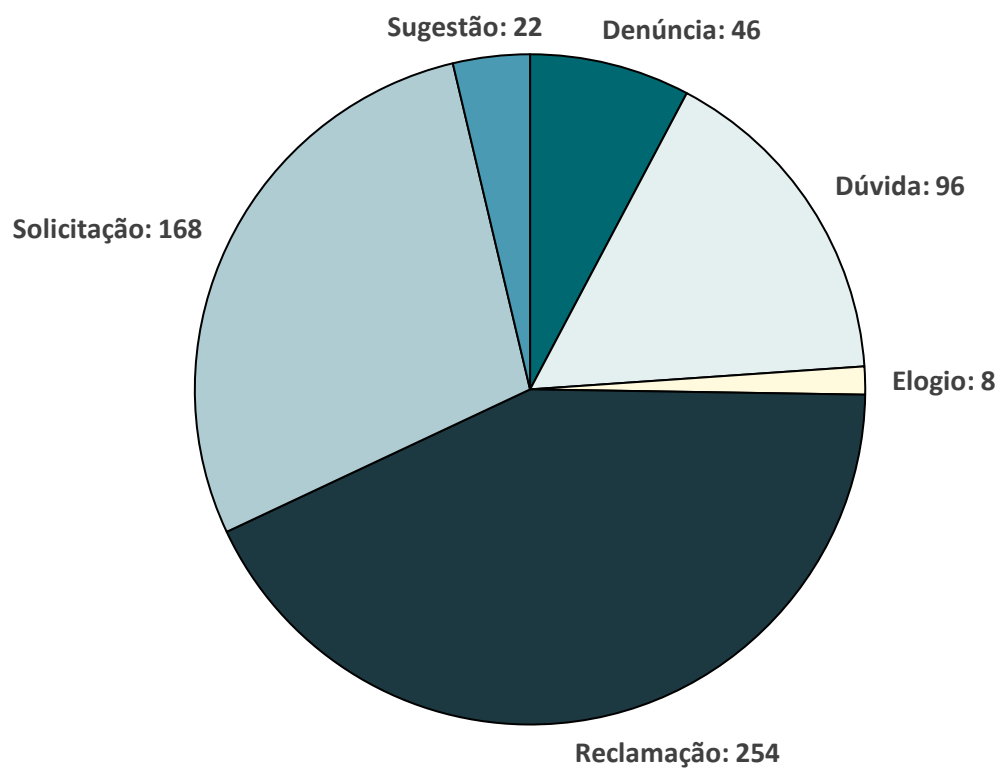
Canal da Ouvidoria CAU/SP - Ano 2021

Canais de Atendidos e Quantidades



Canal da Ouvidoria CAU/SP - Ano 2021

Motivos de Atendidos e Quantidades



Canal da Ouvidoria CAU/SP - Ano 2021

Assuntos Atendidos e Quantidades

