

caderno de gestão
gerência técnica CAU/SP
2021-2023

dezembro, 2023



CAU/SP
Conselho de Arquitetura
e Urbanismo de São Paulo

gerência técnica

A implantação da Gerência Técnica (GTC-CAU/SP) foi prevista no âmbito da alteração do organograma do CAU/SP aprovada em plenária em 2019, contudo foi implementada apenas a partir da gestão que assumiu o CAU/SP em janeiro de 2021. Portanto, a partir de fevereiro de 2021, a GTC passou a englobar as 4 áreas finalísticas do CAU/SP, quais sejam, Fiscalização, Exercício Profissional, Ensino e Formação e Atendimento ao Público, somando aproximadamente 60 funcionários.

Os números registrados pelo CAU/SP quanto às atividades corriqueiras das áreas finalísticas demonstram que São Paulo possui uma demanda de trabalho consideravelmente maior do que outras UFs, seja por conta do alto volume de profissionais e empresas de Arquitetura e Urbanismo ativas, seja por conta do número de instituições de ensino de AU no estado. De acordo com os dados coletados pela Gerência Técnica no 1º semestre de 2023, temos alguns números expressivos que ajudam a dar uma dimensão do volume de trabalho mensal, como:

- O Setor de Fiscalização (GTC-FI) apurou, em média, 58 demandas reativas por mês, tendo cadastrado uma média de **110 relatórios de fiscalização por mês. Em março, houve o pico de 144 cadastramentos de relatórios;**
- O Setor de Exercício Profissional (GTC-EP) registrou uma média mensal de **278 solicitações de registro de empresa e 341 solicitações de interrupção de registro de pessoa física.** Ainda, foram registradas, em média, **37.000 emissões de RRT por mês,** além de uma média mensal de 192 emissões de RRTs extemporâneos;
- O Setor de Ensino e Formação (GTC-EF) analisou, em média, **510 solicitações de registro por mês, ou seja, cerca de 24 solicitações por dia, registrando um pico de 663 solicitações em março;**
- O Setor de Atendimento ao público (GTC-AP) registrou uma média de **5.520 atendimentos por mês, ou seja, cerca de 262 atendimentos por dia. O mês de março teve um pico de 6.931 atendimentos.**

Esses números ajudam a compreender a dimensão da área técnica do CAU/SP, tamanho este que exigiu uma gestão integrada e convergente entre as áreas, de modo a explorar a **colaboração mútua e alimentar a noção de 'corresponsabilidade'**, ao mesmo tempo que compreendia a **diversidade de conteúdos e formas de atuação de cada setor.**

antecedentes

Em termos de organização funcional, anteriormente a 2021, as coordenações técnicas respondiam diretamente às comissões ou outras gerências e, muitas vezes, diretamente ao Presidente. Não havia uma articulação entre essas coordenações, cujos fluxos de trabalho não estavam claramente definidos, principalmente quando havia necessidade de uma ação conjunta entre os diferentes setores. Esse processo gerava ruídos de comunicação e dificuldade ou morosidade no atendimento de demandas, o que impactava, principalmente, no atendimento aos profissionais e à sociedade.

A Coordenação Técnica de Exercício Profissional, antes chamada de “área técnica”, se dividia em duas coordenações distintas e independentes: Coordenação de Pessoa Física e Coordenação de Pessoa Jurídica. Isso não cabia na nova estruturação do trabalho proposta. E dificultava tanto um controle operacional das áreas relacionadas ao exercício profissional quanto a extração de dados e análises gerenciais relacionadas às metas e projetos da área.

A Coordenação Técnica de Atendimento ao Público integrava a Gerência Administrativa, assim as respostas às demandas dos profissionais e da sociedade eram feitas de modo mecânico, sem a compreensão das lógicas e da necessidade de integração entre os setores e suas interfaces. Além disso, a satisfação do público era medida com base no número de registros de atendimentos computados como erros e reclamações, não havendo um sistema de avaliação do atendimento prestado ao público.

Da mesma forma, a Coordenação Técnica de Fiscalização, quando precisava de dados do Ensino e Formação ou do Exercício Profissional, realizava solicitações pontuais, muitas vezes para atender a uma demanda específica.

Na Coordenação de Ensino e Formação, havia uma grande quantidade de demandas represadas na análise de anotações de curso de pós-graduação em Engenharia de Segurança do Trabalho e necessitava aprimoramento do controle dos dados da coordenação em suas duas supervisões.

Além disso, não havia o compartilhamento dos dados das coordenações entre si de forma regular, nem uma metodologia estruturada para a coleta e disponibilização desses dados de forma padronizada e constante sobre a atuação profissional e de empresas, bem como da atuação do Conselho no atendimento das demandas. Os dados eram coletadas apenas anualmente, para a apresentação nos Relatórios Gerenciais Integrados (RGI), segundo uma lógica de planejamento orçamentário.

estruturação dos trabalhos

Para enfrentamento de todos esses desafios, a GTC focou sua atenção em 4 eixos que têm suas transversalidades, mas que, para efeito de planejamento, permitem situar as macroações em: **(i) fluxos e procedimentos; (ii) análise e monitoramento de dados; (iii) convênios e parcerias; e (iv) comunicação e divulgação.**

(i) fluxos e procedimentos

Inicialmente, a GTC buscou conhecer e readequar os setores técnicos que, anteriormente, trabalhavam de modo muito segmentado e disperso. Foram processos de reestruturação das equipes, aprimoramento dos fluxos de trabalho, integração dos setores, e facilitação da comunicação interna. Anteriormente, não havia uma articulação entre as coordenações que atualmente compõem a GTC e os fluxos de trabalho não estavam claramente definidos, tanto internamente quanto para interfaces entre os diferentes setores e demais gerências do CAU/SP.

A construção dos fluxos teve como objetivo dar início ao conhecimento recíproco e integração entre as áreas para melhor gestão dos procedimentos e processos relativos às ações corriqueiras e permitir a definição de métricas relacionadas a indicadores de desempenho, a fim de tornar os processos mais assertivos, tanto internamente ao CAU/SP quanto junto aos profissionais e sociedade.

Devido ao período de pandemia, esse processo de aperfeiçoar e revelar o trabalho das áreas, praticamente, foi realizado em reuniões online com dinâmicas como matriz de SWOT, definição de prioridades e metas. Mesmo antes de finalizado o Planejamento Estratégico do CAU/SP, a Gerência já vinha interagindo com as áreas e as coordenadoras das comissões finalísticas, separadamente ou em conjunto, para conhecer, sistematizar, aprimorar e validar os processos de trabalhos conjuntos.

Assim, o foco inicial dos trabalhos, no âmbito da GTC, buscou estimular o fortalecimento e integração destas áreas, por meio da definição e estruturação de fluxos, procedimentos e metodologias de trabalho das ações rotineiras e especiais.

(ii) análise e monitoramento de dados

Além do aprimoramento das ferramentas e fluxos internos à GTC, também houve uma preocupação, desde o início, com o monitoramento de dados e informações, tanto em relação ao desempenho das atividades das áreas finalísticas do Conselho quanto ao comportamento dos profissionais e egressos da formação em AU.

Assim, desde 2021, foram implantados os 'Relatórios Gerenciais Trimestrais', que são sistematizados e analisados por meio da coleta e monitoramento de dados do

SICCAU_FTP, IGEO (CAU/BR) e planilhas de controle internas às áreas, que vêm sendo aperfeiçoadas e automatizadas continuamente. Esses esforços possibilitaram a divulgação dos dados produzidos pelas áreas finalísticas de modo mais assertivo.

Mensalmente, estes dados são levantados por cada área, tendo sido definidos 'pontos focais' – analistas e supervisores que apoiam essa produção. Trimestralmente, são consolidados os relatórios com uma linguagem gráfica e cartográfica. Estes são impressos e publicados, visando oferecer subsídios e informações que possam nortear a atuação do Conselho, como também, promover maior transparência das atividades da GTC para dentro e para fora do Conselho.

(iii) convênios e parcerias

O apoio a essa linha de ação teve origem na vice-presidência com o 'CAU Escuta', que foi aprofundada no Planejamento Estratégico com o programa 'CAU no Território Paulista'. Desde então, as iniciativas avançaram para a definição de Acordos de Cooperação Técnica (ACT) com municípios, para realização de parcerias, como unir esforços visando uma fiscalização integrada com o poder público e compartilhada em plataforma de acesso comum por meio de cartografias georreferenciadas.

Desenvolvido nos 3 anos de gestão, o caso mais emblemático é o ACT com a Prefeitura Municipal de Suzano, que tem as seguintes ações no Plano de Trabalho:

1. Ações orientativas: palestras direcionadas aos servidores da PMS e profissionais arquitetos e urbanistas da região a respeito da legislação e normativas do CAU;
2. Fluxo de denúncias: definição do processo de trabalho, resultando até o momento no encaminhamento de 4 denúncias de caráter ético pela Prefeitura ao CAU/SP;
3. Compartilhamento de dados: dados georreferenciados para fins de fiscalização.

Foi construído o mapa colaborativo na plataforma IGEO para promover a visualização dos dados compartilhados entre os órgãos, com foco na fiscalização. Para isso, contamos com o forte empenho da supervisora de campo da GTC juntamente com a coordenadora do escritório descentralizado de Mogi das Cruzes, um exemplo da parceria GTC e GED.

(iv) comunicação e divulgação

Como resultado da integração entre as áreas finalísticas e da estruturação e monitoramento dos dados, a GTC implementou a divulgação trimestral dos painéis gerenciais. O projeto dos painéis surgiu da necessidade de desenvolver novas ferramentas de gestão interna que, ao mesmo tempo, promovessem a transparência dos dados da atuação das áreas técnicas do CAU/SP, bem como da atuação de profissionais e empresas de AU.

Assim, os painéis consolidaram uma forma de apresentar os dados das áreas finalísticas com rigor metodológico, periodicidade definida e padronização. Com a divulgação dos dados de forma clara e objetiva, pretende-se auxiliar tanto a gestão interna à gerência quanto a tomada de decisões pelo CAU/SP, além de aproximar o Conselho dos profissionais e da sociedade.

Visando ampliar a comunicação com os profissionais de AU, foram criados novos programas de atuação proativa, como o Fiscaliza SP, que somados a outras iniciativas proativas, ultrapassam o percentual de relatórios e ações vinculados somente a denúncias, como antes de 2021. Assim, as ações da fiscalização e outras, passaram a ser divulgadas em redes sociais, na revista Móbile e demais mídias.

Enquadram-se nesse eixo também as diversas palestras e comunicações feitas, seja por solicitação das comissões, seja por conta dos Escritórios Descentralizados, que abarcam uma gama de apresentações sobre os objetivos do CAU/SP. Assim, foram contemplados órgãos públicos (por CEP e GTC-EP) e Instituições de Ensino Superior e egressos (por GTC-FI, GTC-EF e GTC-AP). Também houve a participação em grupos de trabalho internos visando apoiar, divulgar e apresentar soluções às comissões afins e ao Conselho Diretor.

Ainda no âmbito da comunicação e divulgação, foi elaborado este **Caderno de Gestão GTC 2021-2023**. Considerando o encerramento do ciclo da gestão em 2023, a GTC buscou consolidar neste material o trabalho realizado nos últimos 3 anos, de forma a prestar contas e informar aos próximos gestores e conselheiros sobre os trabalhos realizados.

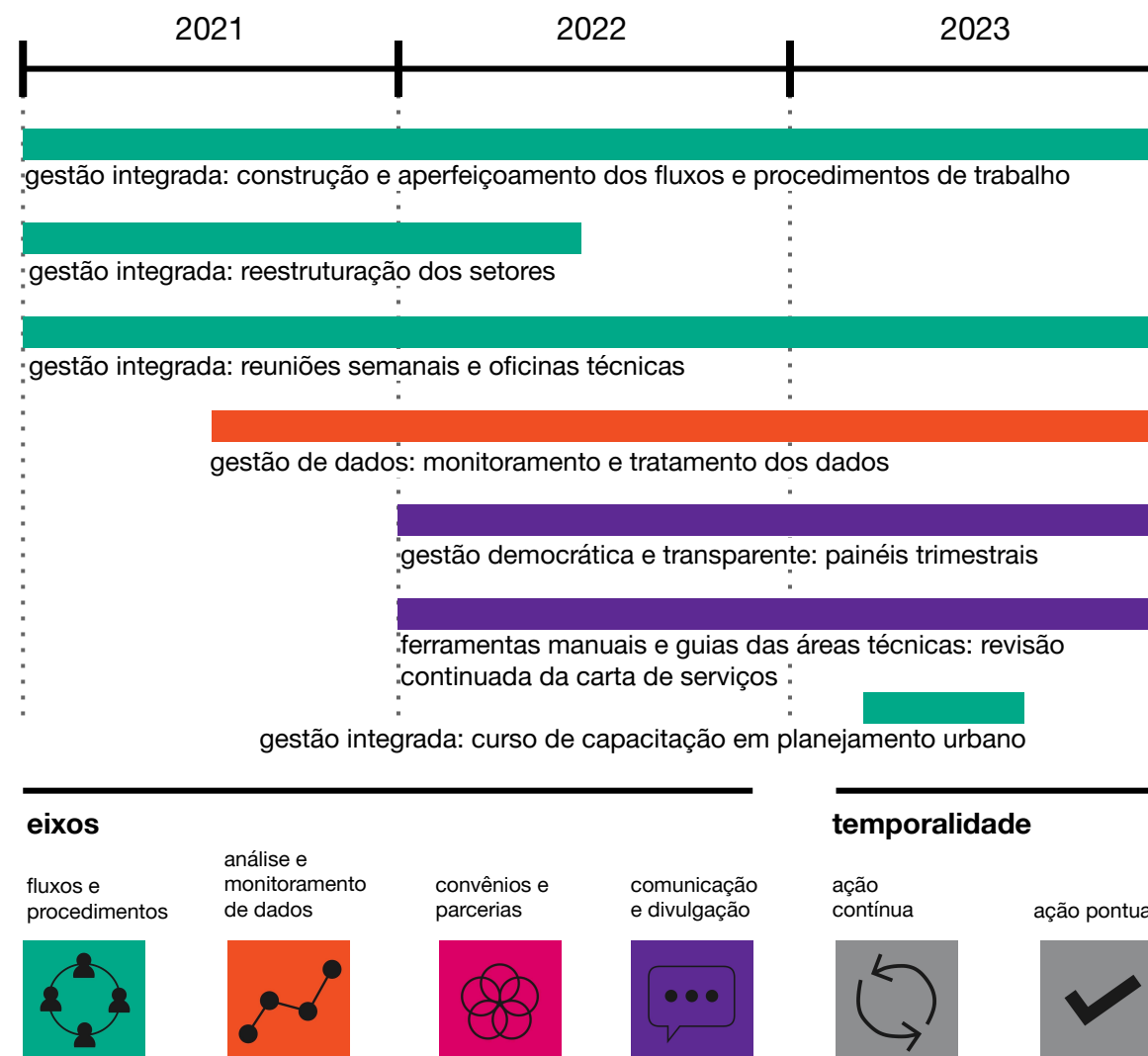
O caderno está organizado por capítulos para cada setor – GTC, GTC-FI, GTC-EP, GTC-EF, e GTC-AP. Cada setor apresenta, em sua página inicial, um texto introdutório acompanhado da linha do tempo das principais ações realizadas entre 2021 e 2023. Na sequência, a fim de detalhar os trabalhos de maior destaque desenvolvidos, são apresentadas as fichas técnicas destas ações, onde é informado o contexto em que se deu o projeto, seus objetivos, a descrição da ação realizada, seus resultados e os encaminhamentos futuros. As ações foram classificadas nos quatro eixos que orientam a atuação da Gerência Técnica como um todo: fluxos e procedimentos, análise e monitoramento de dados, convênios e parcerias, e comunicação e divulgação. Também as ações foram classificadas em dois grupos temporais: ação contínua e ação pontual.

Com esse material, espera-se que o novo ciclo que se iniciará em 2024 esteja munido das informações necessárias para dar continuidade e aprimorar os trabalhos até então realizados na Gerência Técnica e suas coordenações.

equipe

gerência técnica Marta Lagreca (Gerente Técnica)
Ernani Bianchi (Assistente Administrativo)
Marina Bottini (Analista III)

coordenadores Cecília Carrapatoso (GTC-FI)
Gustavo Massimino (GTC-AP)
Karla Costa (GTC-EP)
Velta Krauklis (GTC-EF)



gerência técnica

gestão integrada: construção e aperfeiçoamento dos fluxos e procedimentos de trabalho

Os fluxos e procedimentos de trabalho das quatro áreas finalísticas do CAU/SP estavam dispersos nos setores e necessitavam atualizações, seja pela criação da gerência, seja pela necessidade de conhecer e aperfeiçoar os trabalhos anteriormente realizados por cada área em suas circunscrições, e com suas interfaces, de forma integrada.

objetivos

- Conhecimento recíproco e integração entre as áreas para melhoria da gestão;
- Observar inadequações e realizar aprimoramentos para tornar os processos relativos às ações corriqueiras mais assertivos e permitir a definição de métricas relacionadas a indicadores de desempenho;
- Dar conhecimento à presidência, chefia de gabinete e comissões finalísticas.

ação

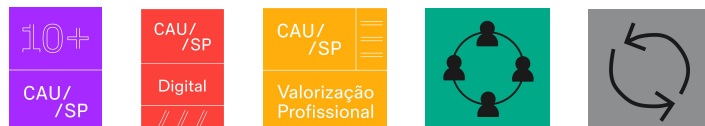
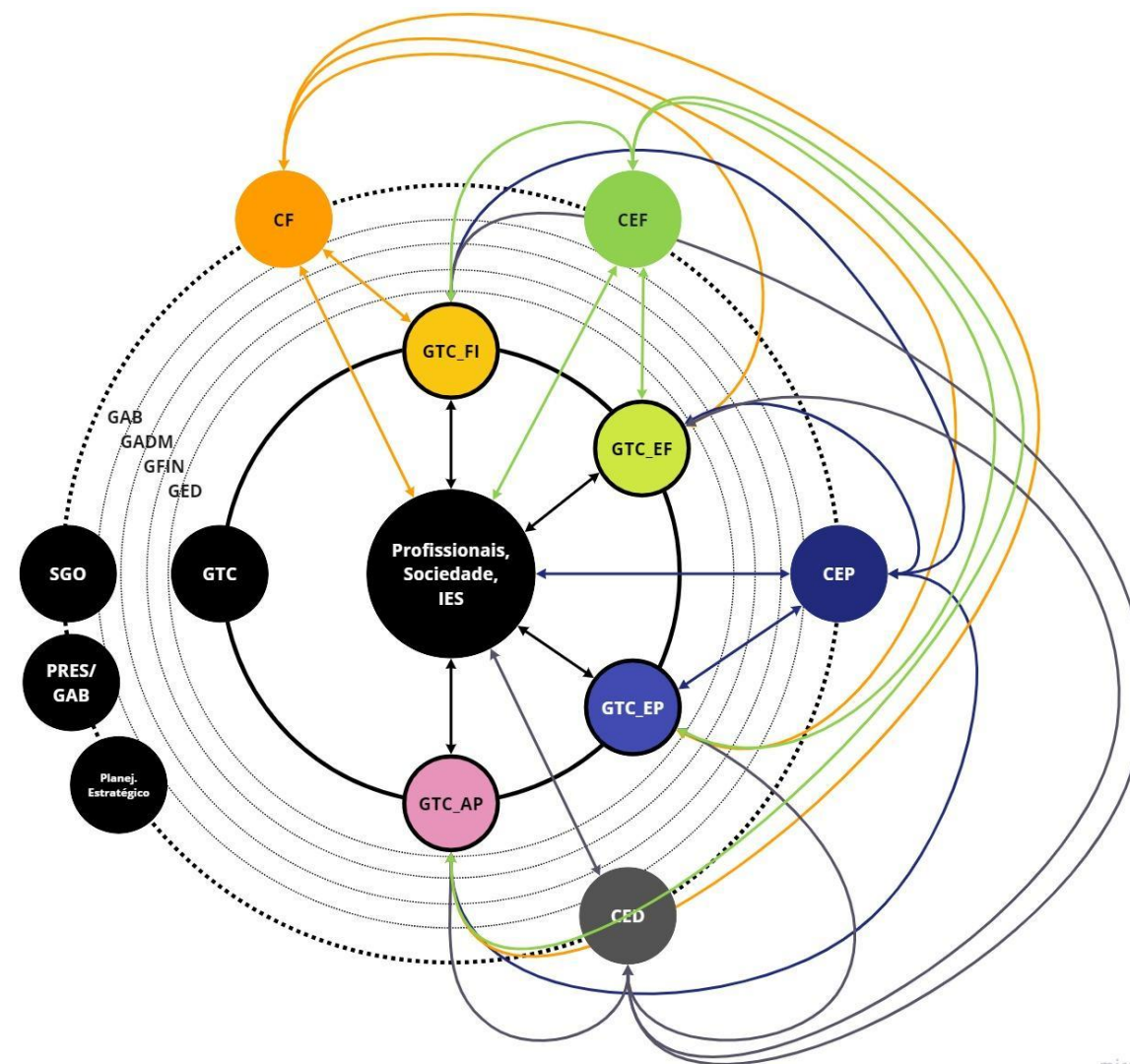
- Desenhar e aperfeiçoar os fluxos e procedimentos internos coletivamente;
- Repassá-los às chefias imediatas e demais áreas interessadas;
- Reformular os procedimentos de acordo com as orientações;
- Desenhar novos fluxos de interface com as áreas do CAU/SP;
- Criação de novas siglas de modo uniformizado e integrado pela gerência.

resultados

- Dar transparência aos processos de trabalho das áreas finalísticas;
- Buscar a integração e a noção de corresponsabilidade entre cada um dos setores;
- Possibilitar uma nova organização e gestão da área.

encaminhamentos futuros

- Dar continuidade à revisão e atualização dos fluxos e procedimentos de trabalho, de acordo com a incorporação tecnológica, revisão de resoluções, etc.



gerência técnica

gestão integrada: oficinas técnicas de planilhas de controle de dados

Tendo em vista que cada setor da gerência possui seu sistema próprio de planilhas de controle (excel) e que, apesar dos avanços com a ferramenta, ainda não havia ocorrido um processo de integração entre as áreas nesse âmbito, a Gerência Técnica organizou uma série de oficinas sobre o tema, envolvendo os quatro setores.

objetivos

- Criar um ambiente de troca de ideias e soluções, de modo que os setores possam aperfeiçoar suas planilhas, buscando maior automatização e agilidade nos trabalhos;
- Promover o conhecimento recíproco da forma de trabalho de cada área da gerência, gerando maior integração e possibilidade de trocas.

ação

Foram organizadas oficinas no período reservado para as reuniões semanais das coordenações da gerência. Cada setor fez uma apresentação do funcionamento de suas planilhas e processos de trabalho, demonstrando as ideias desenvolvidas no caminho e dificuldades a serem resolvidas ainda.

resultados

- Os setores puderam aproveitar soluções já encontradas pelos colegas e aplicar nos seus processos de controle, quando conveniente;
- As trocas e apresentações incentivaram a busca por melhorias nas planilhas dos setores. Por exemplo, a partir das ideias demonstradas nas oficinas, o setor de Exercício Profissional desenvolveu uma página interna para automatizar e padronizar despachos;
- O conhecimento mais objetivo das formas de trabalho de cada setor pode facilitar remanejamentos internos de funcionários entre as áreas.

encaminhamentos futuros

- Promover oficinas de integração continuadas sobre este, e outros temas transversais à GTC.



gerência técnica

gestão de dados: monitoramento e tratamento

O SICCAU apresenta alguns limites para a geração de relatórios técnicos e recorrentemente apresenta inconsistências de dados. Considerando que o estado de São Paulo possui números de atividades de profissionais e empresas de AU consideravelmente maiores que outras UFs, identificou-se a necessidade de implantação de um sistema próprio de Gestão de Dados.

objetivos

- Aprimorar a coleta de dados, dando mais celeridade ao monitoramento da atividade profissional e da operacionalização interna da GTC;
- Reduzir as inconsistências de dados, aproximando cada vez mais os resultados encontrados da realidade concreta;
- Aprimorar os sistemas digitais por meio de melhorias propostas ao CAU/BR.

ação

Para rastrear e consolidar os dados técnicos das áreas finalísticas, a GTC adotou um processo de extração mensal dos dados por meio dos relatórios FTP_CAU/BR. Para tanto, é feito o tratamento e análise dos dados por metodologia definida pela equipe.

resultados

- Evidenciar os dados da atuação de AU e das áreas finalísticas do CAU/SP;
- Realizar análises que contribuam a desdobramentos em programas e projetos do CAU/SP para valorização profissional;
- Identificar erros cadastrais na emissão de RRTs, que impactam na arrecadação final dos CAU/UFs. Até junho de 2023, os relatórios de RRTs extraídos do FTP apresentaram uma taxa de correção de 80% relativo ao município do RRT e de 34,3% dos municípios do contratante;
- Encaminhamento de GADs ao CAU/BR para correções das inconsistências encontradas que provêm de problemas nos sistemas, como o SICCAU.

encaminhamentos futuros

- Manter e atualizar o banco de dados e a estruturação de metadados;
- Realizar o saneamento e estruturação dos dados continuamente.



gerência técnica

revisão continuada da carta de serviços

Em meados de 2021, a carta de serviços prestados pelo CAU/SP, no que diz respeito às áreas finalísticas, estava bastante desatualizada frente a algumas mudanças de normativas, redução dos prazos de devolução das solicitações e etc. Assim, a GTC capitaneou um processo de revisão continuada das questões gerais e setoriais dos serviços prestados, em busca de sucessivos aperfeiçoamentos.

objetivos

- Orientar os profissionais de AU quanto ao leque de serviços disponíveis no CAU/SP e seus parâmetros;
- Incentivar contínuas melhorias e aperfeiçoamentos dos serviços prestados por parte da gestão interna.

ação

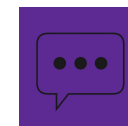
Elaboração de contínuas revisões conjuntas e setoriais da carta de serviços prestados aos profissionais e sociedade publicada no site do CAU/SP, no que diz respeito ao escopo de atuação das áreas finalísticas.

resultados

Atualização continuada da carta de serviços como ferramenta de apoio, gestão interna, e informação mais assertiva aos profissionais de AU.

encaminhamentos futuros

Constante acompanhamento nas alterações em resoluções e procedimentos, entendendo a carta como ferramenta em contínua atualização.



gerência técnica

gestão democrática e transparente: painéis trimestrais

Considerando as quatro áreas finalísticas que compõem a GTC e as suas singularidades, bem como a necessidade de gerenciar os dados referentes a tais áreas, buscou-se novas ferramentas de gestão, tornando transparente os dados da atuação das áreas técnicas do CAU/SP.

objetivos

- Criar ferramentas de gestão interna das áreas técnicas e ao mesmo tempo apresentar dados das áreas finalísticas com rigor metodológico, periodicidade definida e padronização;
- Aproximar o CAU/SP dos profissionais;
- Tornar transparente a atuação profissional de AU e dos trabalhos da GTC, de modo a auxiliar na gestão interna e externa;
- Implantar no CAU/SP uma área voltada para a análise de dados com informações integradas entre diversas coordenações e comissões.

ação

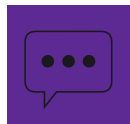
Estruturação de metodologia de extração de dados operacionais e de monitoramento dos trabalhos internos à GTC e seus setores, assim como, da atuação profissional de AU. Nesse âmbito, desenvolveu-se uma linguagem gráfica e cartográfica, com dados georreferenciados para a análise periódica dos dados.

resultados

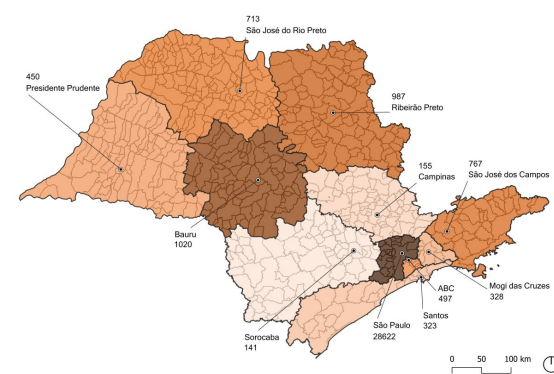
Foi possível estruturar ferramentas de coleta de dados padronizadas internamente à GTC e coordenações, bem como, publicizar essas informações. Para isso, adotou-se a divulgação trimestral dos dados das áreas finalísticas por meio dos painéis, que são fixados no térreo da sede do CAU/SP, com gráficos e mapas, facilitando sua compreensão interna e externamente ao Conselho.

encaminhamentos futuros

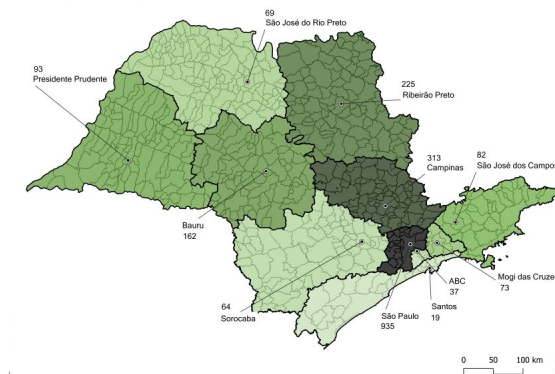
- Disponibilizar os painéis no portal da transparência do CAU/SP;
- Buscar ferramentas automatizadas de apresentação e análises de dados das diferentes áreas, a exemplo do Power BI.



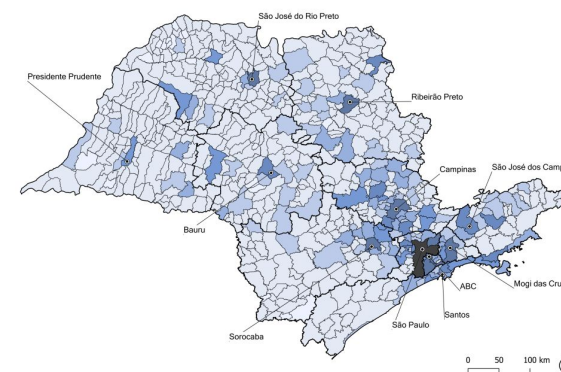
Atendimentos realizados por escritório descentralizado



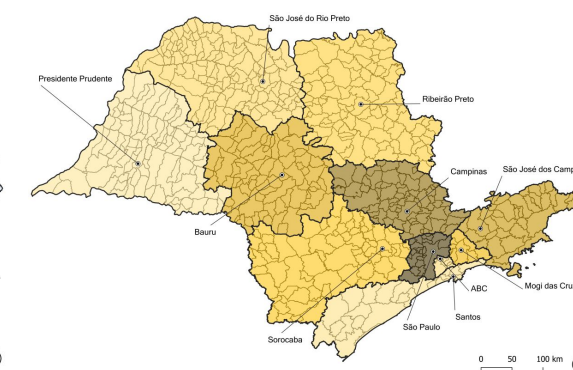
Solicitações de registro profissional por Escritório Descentralizado



RRTs emitidos por município



Demandas reativas cadastradas por regional



gerência técnica

gestão integrada: capacitação em planejamento urbano

Nos últimos anos, os avanços no âmbito das parcerias institucionais e processos fiscalizatórios, trouxeram novos desafios para o CAU/SP e sua área técnica e, junto a isso, a necessidade de um olhar mais detalhado para a gestão urbana e territorial, seus marcos regulatórios e respectivos instrumentos. Assim, tornou-se fundamental ampliar o conhecimento nessas dimensões das equipes que realizam trabalhos com tais interfaces e permitir o diálogo e trocas mais assertivas entre as partes.

objetivos

Capacitar as equipes interessadas do CAU/SP, especialmente das áreas técnicas (GTC e GED), buscando ampliar seus conhecimentos sobre as políticas, conteúdos normativos e instrumentos referentes ao planejamento territorial e urbano. A compreensão desses temas é essencial para uma ação mais efetiva do Conselho no âmbito das parcerias institucionais e processos fiscalizatórios.

ação

A GTC promoveu a contratação do curso de capacitação Planejamento e Cidades: Regulação, Instrumentos e Governança, ministrado pelo ZeroCem, um instituto de pesquisa aplicada com foco em dinâmicas socioespaciais. O curso foi voltado aos funcionários das áreas técnicas e demais áreas do CAU/SP e abordou temas da evolução histórica da regulação urbana, do planejamento urbano e seus instrumentos e as fronteiras e desafios da política urbana.

resultados

O curso foi realizado de forma presencial na sede do CAU/SP durante três dias no mês de agosto de 2023 e contou com a presença de 42 funcionários da sede e regionais, tanto das áreas finalísticas quanto de outros setores. Os participantes se mostraram bastante satisfeitos e envolvidos com as aulas, trazendo reflexões e questionamentos durante o curso.

encaminhamentos futuros

Oferecer capacitações de forma contínua, sempre que necessário, de modo a manter as equipes atualizadas e motivadas acerca dos assuntos caros ao Conselho.



Dia 1: Prof. Alexandre Fontenelle-Weber



Dia 2: Profª. Dra. Mariana Chiesa



Dia 3: Prof. Dr. Fernando Mello Franco

gerência técnica - apoio à presidência_gab_gfin

apoio na ação de atualização cadastral

Muitos registros, tanto de profissionais quanto de empresas, estão inativos, o que se deve à migração de dados do CREA e também da falta de mecanismos que possibilitem ao CAU/SP identificar e alterar os dados cadastrais dos registros.

objetivos

Identificar os cadastros de empresas e profissionais desatualizados, visando atualizações para novas cobranças e contatos institucionais.

ação

Os dados de cadastros e inadimplentes extraídos do relatório FTP foram classificados com base em critérios técnicos, visando identificar aqueles que estariam mais suscetíveis a terem seus dados desatualizados. As categoriais consideraram o período em que o registro foi realizado, situação do registro, emissão de RRTs, eventos que exigem a atualização cadastral e situação de inadimplência.

resultados

Foram criadas planilhas para cada um dos 9 grupos de prioridade definidos, contendo os dados cadastrais das empresas. Das 9.536 empresas identificadas, foi apurado que 6.248 estavam inadimplentes (2022). A ação dá transparência aos dados dos profissionais e empresas de AU e pode trazer um impacto orçamentário para o CAU/SP.

encaminhamentos futuros

- Realizar novo levantamento após o tratamento dos dados do relatório FTP;
- Aprimorar o método de análise, tendo em vista que os filtros estabelecidos, apesar de oferecerem um direcionamento da ação, não são capazes de refletir um resultado preciso, pois são indicadores da atividade profissional e do uso do SICCAU pelos profissionais e empresas, mas não são determinantes;
- Compatibilizar as planilhas com bancos de dados externos, como o CredLocaliza.

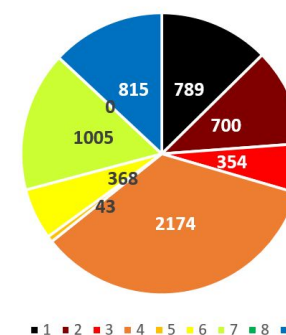
CAU/
/SP

Digital

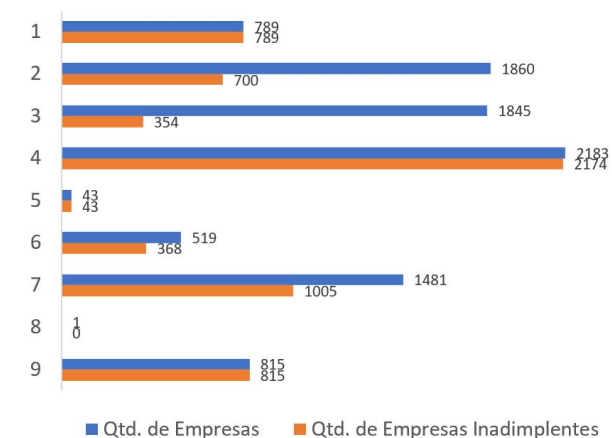


Prioridade	Filtros
1	Cadastro anterior a 2018
	Inadimplente
	Situação de registro Inativa
2	Cadastro anterior a 2018
	Sem emissão de RRT ou com última emissão anterior a 2018
	Sem atualização cadastral
	Situação de registro "Ativa"
3	Cadastro anterior a 2018
	Emissão de RRT a partir de 2018
	Sem atualização cadastral
	Situação de registro "Ativa"
4	Cadastro anterior a 2018
	Com atualização cadastral
	Situação de registro "Ativa"
5	Cadastro entre 2018 e 2020
	Inadimplente
	Situação de registro Inativa
6	Cadastro entre 2018 e 2020
	Sem emissão de RRT
	Situação de registro "Ativa"
	Sem atualização cadastral
7	Cadastro entre 2018 e 2020
	Com emissão de RRT
	Situação de registro "Ativa"
	Sem atualização cadastral
8	Cadastro entre 2018 e 2020
	Com atualização cadastral
	Situação de registro "Ativa"
9	Cadastro posterior a 2020
	Inadimplente

Empresas Inadimplentes de acordo com a Prioridade



Total de Empresas e Empresas Inadimplentes por Faixa de Prioridade



gerência técnica - apoio à presidência

apoio no monitoramento da bitributação do ISS pelas prefeituras

Devido à adoção de entendimentos distintos quanto à aplicabilidade das normas relacionadas à tributação de ISSQN por parte dos municípios, foram identificados casos de bitributação em relação às atividades de projeto de arquitetura e urbanismo, especificamente quando o serviço tem a obra localizada em município distinto do qual o profissional exerce sua atividade.

objetivos

- Contextualizar a ação de cobrança por parte dos municípios do estado de São Paulo, identificando as alíquotas e as políticas praticadas para os serviços de projeto, planos e execução de obras;
- Definir e aprovar o entendimento institucional do CAU/SP em plenária sobre a cobrança do ISSQN.

ação

Inicialmente, os municípios de São Paulo foram classificados em grupos de grande, médio e pequeno portes. Foram levantadas nos portais de transparência dos municípios, de grande e médio portes, as alíquotas cobradas para o ISSQN. Nos municípios de pequeno porte, adotou-se uma amostragem de 10%. Em seguida, foram encaminhados ofícios para todas as Prefeituras Municipais, para que fosse respondido um questionamento sobre a política de cobrança de ISSQN adotada para a atividade de projeto. Assim, foram feitas gestões junto a municípios e secretarias afins para pacificação do problema.

resultados

Verificou-se que dos 104 municípios que responderam aos ofícios, 67 (64,42%) realizam a cobrança de ISSQN para a atividade de projeto arquitetônico no município onde o profissional está inscrito e 23 (22,11%) municípios adotam o entendimento de unicidade entre projeto e execução de obra.

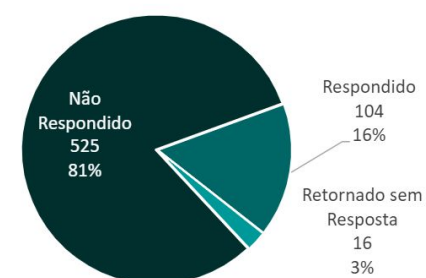
Essa ação resultou na aproximação institucional entre o CAU/SP e a Associação de Secretarias Municipais de Finanças do Estado de São Paulo – ASSEFIN-SP, visando à pacificação do entendimento sobre a aplicabilidade das normas referentes à cobrança de ISSQN por parte dos municípios.



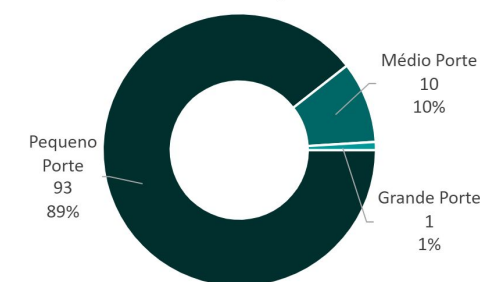
encaminhamentos futuros

- Verificar os resultados do contato com a ASSEFIN-SP;
- Realizar campanha em redes sociais para a conscientização dos profissionais a respeito da cobrança do ISSQN e ações do CAU/SP;
- GED realizar o levantamento da política de cadastro nas secretarias de obras municipais;
- Verificar com a Presidência a continuidade dos processos (GTC, GED e Jurídico).

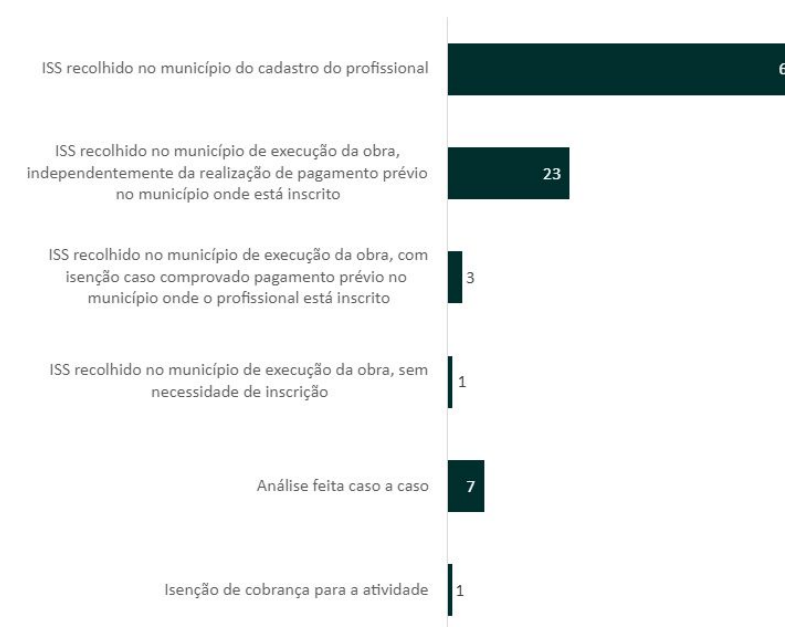
Status de Atendimento ao Questionamento



Quantidade de Respostas por Porte do Município



Política de Cobrança de ISSQN



fiscalização

Nos últimos três anos, o setor de fiscalização foi marcado por significativos avanços. A busca por uma atuação mais eficiente, com a contribuição da constituição da GTC, levou ao estreitamento dos laços com outros setores, resultando em fluxos mais integrados e uma maior sinergia, principalmente, entre as áreas técnicas.

Internamente, os procedimentos foram sendo aperfeiçoados ao longo dos anos, buscando garantir maior agilidade na resposta às demandas e uma comunicação mais clara e objetiva com os profissionais e a sociedade.

Em 2023, a contratação de novos fiscais representou um desafio no que diz respeito à capacitação e integração da equipe, mas foi um passo fundamental para ampliar a capacidade do setor em atender a um maior número de demandas. Outro desafio significativo apresentado durante esse período foi a entrada em vigor da nova Resolução 198 que dispõe sobre a fiscalização do exercício profissional e representou um marco na regulamentação do Conselho, além da consequente implantação de um novo sistema de cadastro das ações fiscalizatórias, o que exigiu do setor uma adaptação dos procedimentos anteriormente estabelecidos.

O novo normativo trouxe ainda uma visão mais abrangente da fiscalização, enfatizando a importância das ações de natureza educativa e preventiva na redução de infrações e irregularidades. Essas ações visam instruir o ensino e formação, a sociedade e os Arquitetos e Urbanistas sobre a legislação do exercício profissional e exercício ético, lícito e regular da profissão, por meio de palestras, comunicados, campanhas, dentre outros.

Outro grande destaque no setor foi o aumento das ações proativas realizadas, com o objetivo de avançar em relação a uma atuação somente reativa e abarcar a fiscalização de mais irregularidades.

Em síntese, ao longo do triênio, o setor passou por relevantes transformações, com avanços nos fluxos de trabalho e nos procedimentos internos, buscando agilidade e eficiência e a promoção de um melhor serviço para a sociedade como um todo.

equipe

coordenação Cecília Carrapatoso da Costa

supervisão Fernanda Naccaratto O. Leite

Karen Martinelli G. Ferraz

assistentes Ernani da Silva Bianchi

Everton Palmeira de Souza

Felipe Capassi Ferreira

Julia Avila Harduin

Luis Henrique G. Goncalves

fiscais Camila Souza Pereira

Carla Novaes Bicalho

Carolina de M. L. Schneider

Claudia Maria N. dos Santos

fiscais Daniel Teixeira Turczyn

Deborah Cristina Bonacci

Eduardo da Silva Pinto

Fabio Augusto Ferreira Silva

Karina Hatsue Shiiki da Silva

Luciana Hildebrand Manão

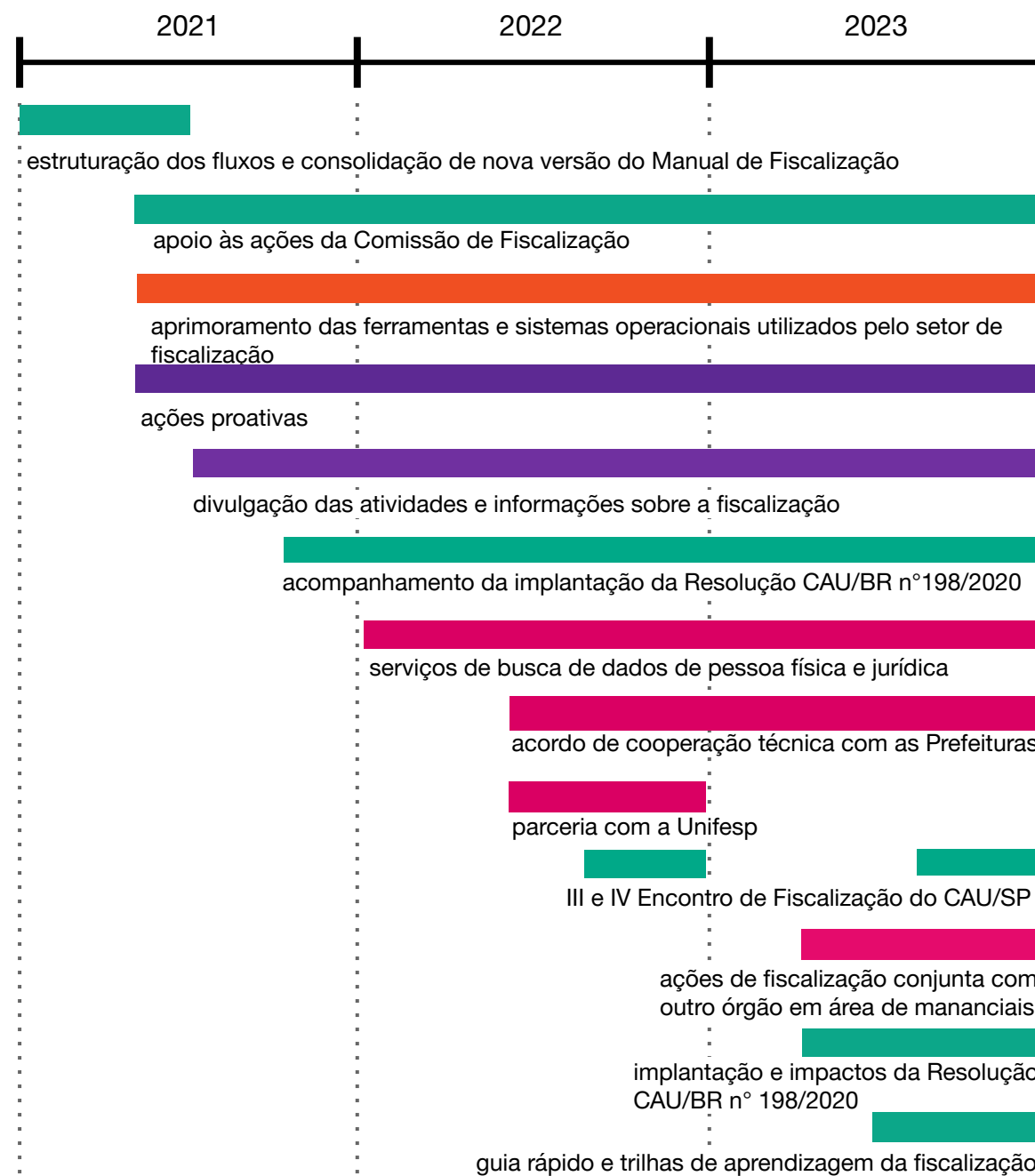
Marcelo Gimenes

Maria Carolina Scavitti

Marina Mello Vasconcellos

Paulo Burigo M. Godoy

Robson Carvalho de Oliveira



eixos

fluxos e procedimentos



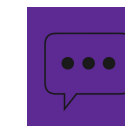
análise e monitoramento de dados



convênios e parcerias



comunicação e divulgação



temporalidade

ação contínua



ação pontual



setor de fiscalização

apoio à comissão de fiscalização

A Comissão de Fiscalização, conforme Regimento Interno do CAU/SP, possui atribuições que estão intrinsecamente ligadas ao setor técnico de Fiscalização como, por exemplo: propor, apreciar, monitorar e deliberar sobre o Plano de Fiscalização do CAU/SP, conforme diretrizes do Plano Nacional de Fiscalização do CAU/BR; indicar representação em eventos relacionados a ações de fiscalização; propor, apreciar e deliberar sobre questionamentos a atos já normatizados pelo CAU/BR referentes à fiscalização; entre outras. Além disso, o CAU/SP é a única unidade federativa que possui Comissão de Fiscalização, a qual fica estritamente voltada às questões de fiscalização do Conselho.

objetivo

Fortalecer a relação entre a Comissão de Fiscalização e o setor técnico de Fiscalização, fornecendo apoio técnico necessário para efetivação de suas atribuições.

ação

- Assessorar tecnicamente a Comissão de Fiscalização referente aos normativos de Fiscalização do Exercício Profissional, às questões relacionadas ao setor e no desenvolvimento de projetos e materiais orientativos correlatos;
- Assessorar administrativamente a Comissão de Fiscalização na organização das reuniões e no desenvolvimento das deliberações;
- Apoiar eventos promovidos pela Comissão de Fiscalização.

resultados

- Assessoria de 36 reuniões ordinárias e 10 extraordinárias;
- Apoio técnico para desenvolvimento do Guia para divulgação profissional e boas práticas em mídias sociais;
- Apoio técnico para desenvolvimento da atualização do Ebook "Condomínio + Consciente";
- Apoio técnico para desenvolvimento do Ebook "Arquitetura de Eventos";
- Apoio técnico para desenvolvimento de materiais orientativos dos projetos Olho Vivo e Profissão Arquiteto;
- Realização de 4 Palestras (Projetos Profissão Arquiteto e Olho Vivo);
- Realização do III e do IV Encontro de Fiscalização do CAU/SP.

encaminhamentos futuros

- Subsidiar a Comissão de Fiscalização com diretrizes para a elaboração do Plano Estadual de Fiscalização do CAU/SP;
- Dar continuidade na assessoria à Comissão, incluindo apoio na elaboração do planejamento de ações educativas e preventivas dos próximos anos, considerando a integração com outros setores e comissões do CAU/SP, destacando-se Comissão e setor de Exercício Profissional, Comissão e setor de Ensino e Formação, Gerência Territorial, Comissão e setor de comunicação;
- Incentivar o alinhamento da Comissão de Fiscalização para o aprimoramento, parcerias, estruturação e inovação no uso de tecnologias, tais como os sistemas gerenciados pelo CAU/BR (SICCAU/IGEO); sistemas de gestão e organização das demandas da fiscalização; Acordos de Cooperação Técnica com outros órgãos;
- Apoiar tecnicamente a Comissão para apresentação de propostas de melhoria e questionamentos a atos normativos do CAU/BR.



Fonte: banco de imagens do CAU/SP



setor de fiscalização

ações proativas

As ações da Fiscalização foram, em anos anteriores, predominantemente reativas, ou seja, originadas a partir das demandas trazidas pela sociedade, principalmente por meio de denúncias. No entanto, reconhecemos a importância de adotar, também, uma atuação proativa, devido à quantidade significativa de serviços de arquitetura e urbanismo em andamento no estado e a necessidade de regularizar e coibir irregularidades e ilegalidades. Além disso, a presença do CAU/SP, especialmente através da atividade fiscalizatória, é demanda frequente dos profissionais que se encontram dispersos por todo o território estadual. Portanto, é importante fortalecer a existência de escritórios descentralizados, com agentes de fiscalização designados, como ponto favorável para viabilizar essa aproximação. A fiscalização de obras materializa a presença efetiva do Conselho nas diferentes regiões territoriais. Assim, torna-se fundamental estabelecer um planejamento mais objetivo de ações proativas a serem executadas pela equipe.

objetivos

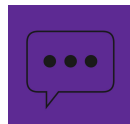
- Aumentar o alcance e visibilidade das ações e a presença territorial da fiscalização;
- Contribuir para melhorar a percepção da sociedade em relação ao papel do Conselho, demonstrando um compromisso ativo na proteção e valorização da arquitetura e urbanismo no estado.
- Contribuir para o alcance da meta estratégica de promover ações finalísticas em 30% dos municípios com arquitetos do estado de São Paulo.

ação

Planejar, executar e monitorar as ações proativas de fiscalização a cada ano.

resultados

- Fiscaliza SP: fiscalização de obras em andamento nas cidades de São Paulo de 162 municípios;
- Fiscalização de Mostras de Arquitetura e Feiras de Negócios, onde são prestados serviços de arquitetura efêmera. Foram fiscalizados 3 eventos em 2021, 5 eventos em 2022 e 6 eventos em 2023, sendo no último ano a Expo Revestir, Feicon, Casa Cor SP, Casa Cor Ribeirão Preto, Mostras Morar Bem de Presidente Prudente e de Assis.

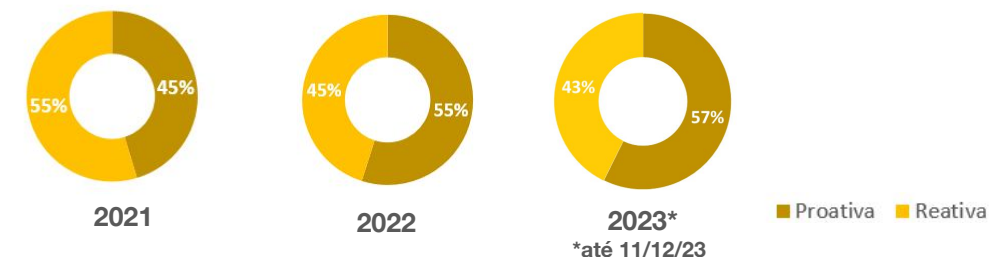


- Fiscalização de empresas que exercem ou oferecem atividade de AU, configurando exploração econômica, sem possuir registro em Conselho Profissional. Foram fiscalizadas em torno de 100 empresas em cada ano entre 2021 e 2023
- Fiscalização de profissionais graduados que exercem ou oferecem atividade de AU, configurando exploração econômica, sem possuir registro no Conselho. Foram fiscalizados em torno de 50 profissionais a cada ano entre 2021 e 2023;
- Fiscalização de editais de concurso público e licitações relacionados a área de AU para verificação de possíveis irregularidades.

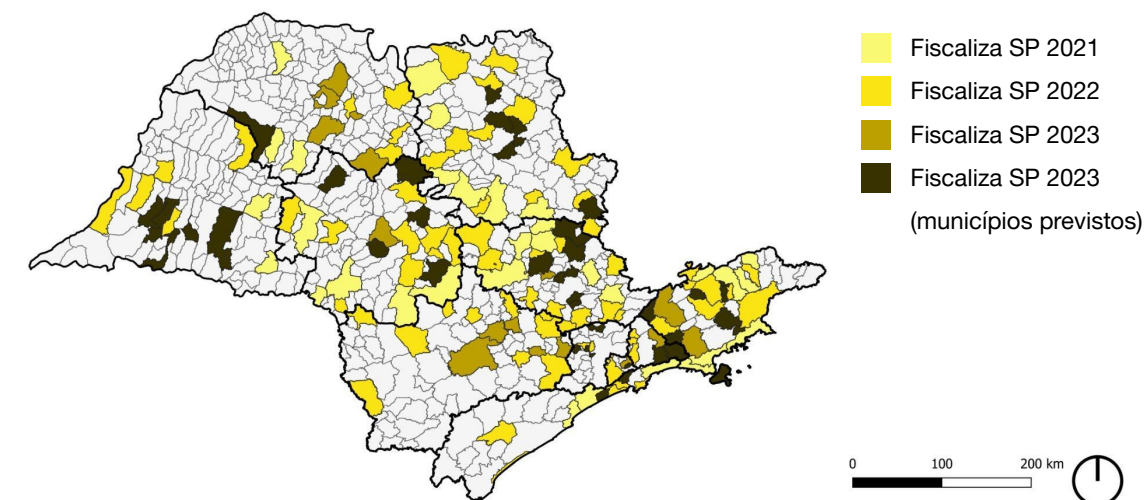
encaminhamentos futuros

- Monitorar a execução das ações e os resultados obtidos;
- Elaborar e aperfeiçoar continuamente, os planejamentos futuros anuais de ações proativas da fiscalização.

Ações Reativas x Ações Proativas



Presença da Fiscalização nos municípios de São Paulo - Fiscaliza SP



setor de fiscalização

atendimento de denúncias

A instauração da ação de fiscalização pode se dar de ofício ou mediante representação, sendo que essa última se dá em razão do conhecimento do fato por meio de denúncia. Portanto, a apuração de denúncias relacionadas às infrações do exercício profissional é função do setor de fiscalização. A participação da sociedade auxilia a área de fiscalização do CAU/SP a identificar o exercício ilegal e irregular da profissão, permitindo um ganho em economia de tempo e recursos.

objetivos

- Garantir o atendimento de denúncias de maneira eficiente e eficaz;
- Aproximar o CAU à sociedade e estimular a gestão participativa;
- Dar transparência sobre as atividades e serviços prestados pelo CAU;
- Contribuir para o alcance da meta estratégica de reduzir o prazo médio de um serviço finalístico oferecido aos profissionais, para cada grupo da Carta de Serviços do Conselho.

ação

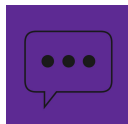
- Recebimento, triagem e distribuição de denúncias para equipe de fiscalização;
- Apuração de denúncias relacionadas ao exercício profissional;
- Providências iniciais e encaminhamento de denúncias relacionadas à conduta ético-disciplinar à Comissão de Ética e Disciplina.

resultados

- Aperfeiçoamento dos fluxos internos;
- Melhorias nas planilhas de controles de distribuição de denúncias e gestão das demandas do setor;
- Realização de trilhas de aprendizagem de atendimento de denúncias;
- Aumento da taxa de apuração de denúncias.

encaminhamentos futuros

- Dar continuidade ao monitoramento dos prazos de atendimento de denúncias;
- Dar continuidade ao aperfeiçoamento dos fluxos e procedimentos internos com o objetivo de reduzir o prazo médio de atendimento de denúncias.



Prazo médio de atendimento de denúncias



*até 11/12/2023

setor de fiscalização

divulgação das atividades e informações sobre a fiscalização

As redes sociais do CAU/SP desempenham um papel fundamental na comunicação entre o Conselho e os profissionais e sociedade. No entanto, notava-se uma escassez de publicações sobre as atividades de Fiscalização.

Além disso, o site do CAU/SP também é uma fonte importante de informações sobre o Conselho. Contudo, o menu referente à Fiscalização apresentava uma estrutura pouco clara, o que dificultava o esclarecimento de dúvidas tanto para os profissionais quanto para a sociedade. Aspectos como o funcionamento da Fiscalização, o cadastro de denúncias e os procedimentos de regularização careciam de uma apresentação mais assertiva.

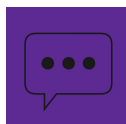
objetivos

Fornecer informações sobre a fiscalização por meio de um canal mais acessível e direcionado ao público, visando:

- Aumentar significativamente a transparência em relação às ações de fiscalização do CAU/SP;
- Facilitar a compreensão da atuação da Fiscalização do CAU/SP tanto para os profissionais como para a sociedade;
- Promover uma contribuição mais efetiva da sociedade através de denúncias;
- Aprimorar a instrução acerca dos procedimentos de regularização dos processos fiscalizatórios.

ação

- Fornecer conteúdo para divulgação no Instagram do CAU/SP sobre as ações proativas de fiscalização de obras nas cidades do interior do estado, conhecida como "Fiscaliza SP";
- Subsidiar o setor de comunicação na produção de conteúdos para o Instagram do CAU/SP, abordando outras frentes de ação proativa da fiscalização, bem como ações educativas e preventivas da Comissão de Fiscalização;
- Realizar levantamento de dados relevantes sobre o atendimento de denúncias e os resultados das frentes de trabalho proativas, com o objetivo de divulgá-los no site do CAU/SP;
- Produzir conteúdo para a revista Móbile para publicação de matérias referentes à Fiscalização.



resultados

Realização de diversas postagens nas redes sociais, com o objetivo de divulgar as ações empreendidas pela Fiscalização:

- Ações proativas de fiscalização de obras em diferentes cidades do estado (Fiscaliza SP);
- Fiscalização de editais e ações orientativas da Comissão de Fiscalização; resultando em 72 postagens (09 em 2021 / 29 em 2022 / 34 em 2023);
- Realização de 2 matérias na móbile (2022 e 2023), sendo uma sobre a atuação da Fiscalização e as ações orientativas e outra sobre o futuro da Fiscalização;
- Atualização e aperfeiçoamento do menu de fiscalização do site do CAU/SP, com relação às orientações para cadastro de denúncias, informações sobre a fiscalização e perguntas frequentes.

encaminhamentos futuros

- Continuar fornecendo informações para a comunicação, garantindo a continuidade das divulgações relacionadas ao setor de fiscalização;
- Contribuir para elaboração de páginas no site do CAU/SP com conteúdo explicativo sobre frentes específicas do trabalho de fiscalização, como: fiscalização de denúncias, fiscalização de obras, fiscalização de empresas, entre outras.
- Incentivar a integração entre a Comissão de Fiscalização, Comissão de Comunicação e demais envolvidos para aprimorar o planejamento de campanhas de ações educativas e preventivas;



Fonte: Imagens do Instagram @causp_oficial e acervo da Fiscalização

setor de fiscalização

acompanhamento da implantação da Resolução CAU/BR nº198/2020

Em dezembro de 2020, foi publicada a Resolução CAU/BR nº 198, que dispõe sobre a fiscalização do exercício profissional e revoga a resolução anterior, datada de 2012. Embora a publicação tenha ocorrido em 2020, sua efetiva entrada em vigor se deu apenas em março de 2023, devido à necessidade de implementação de mudanças e melhorias no SICCAU para sua adequada aplicação. A nova resolução também implicou em alterações nos procedimentos vigentes até então.

objetivos

- Permitir que o SICCAU atenda aos normativos vigentes da fiscalização do exercício profissional e esteja mais próximo da realidade dos seus usuários do setor;
- Garantir a atualização dos procedimentos de fiscalização.

ação

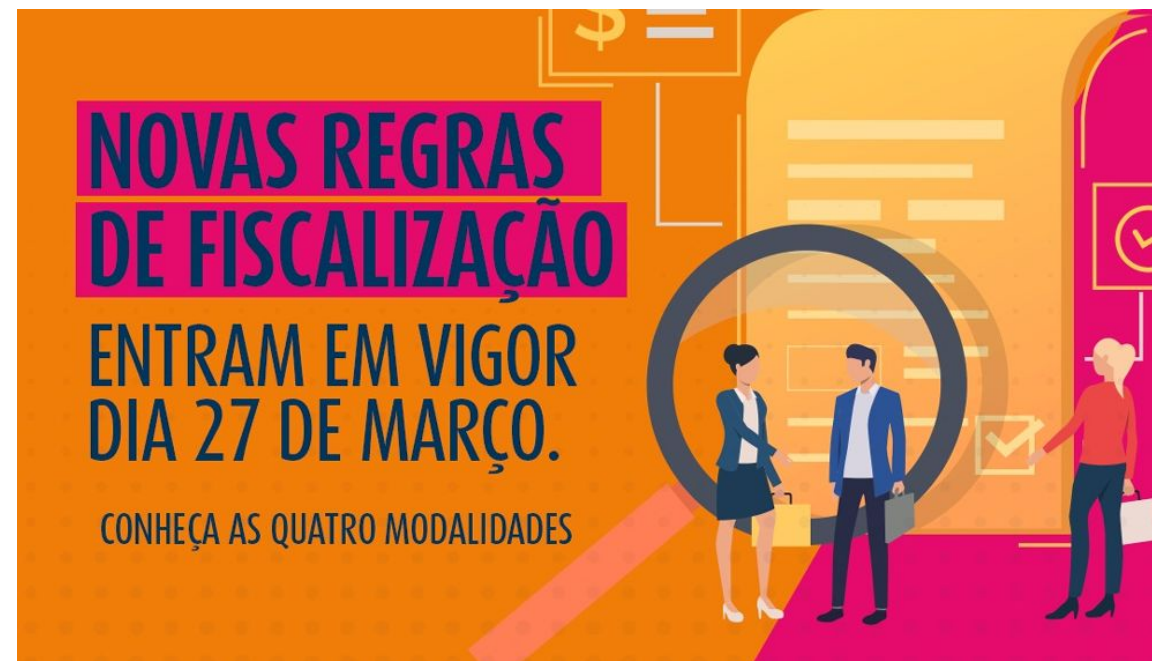
- Contribuir com a elaboração do escopo e acompanhar a implementação da Resolução CAU/BR nº198/2020 no SICCAU;
- Elaborar fluxos de procedimentos e orientar as equipes quanto ao novo normativo.

resultados

- Participação em GT instituído pela portaria do CAU/BR nº375 de nov. de 2021 para estudo sobre o impactos e implementação da resolução no SICCAU;
- Participação em GT instituído pela portaria do CAU/BR nº442 de mar. de 2023 para acompanhar a implantação do Sistema de Fiscalização, módulo do SICCAU;
- Vigência da nova resolução e implantação do novo módulo de fiscalização do SICCAU em março de 2023;
- Atualização e treinamento da equipe com relação aos novos procedimentos de fiscalização conforme nova resolução e novo módulo do sistema.

encaminhamentos futuros

- Dar continuidade ao acompanhamento da implantação do sistema e das necessidades de evolução;
- Aperfeiçoamento dos procedimentos conforme novo normativo.



Destaques da nova Resolução

Natureza das ações de Fiscalização

Objetivo de reforçar o caráter informativo da atuação da fiscalização do exercício profissional visando coibir infrações.
Ações educativas, preventivas, corretivas e punitivas.

Autoconstrução em moradia de família de baixa renda

Novo procedimento para reforçar a Lei 11.888/2008, que prevê Assistência Técnica para Habitação de Interesse Social (ATHIS) conforme § 1º do artigo 39.

Infrações

- exercício ilegal da profissão (por leigos, graduados em Arquitetura e Urbanismo ou pessoas jurídicas);
- exercício irregular da profissão (por arquitetos (as) e urbanistas ou pessoas jurídicas com registro não ativo no Conselho);
- ausência de RRT;
- ausência de responsável técnico para a atividade;
- ausência de responsável técnico registrado (pessoa jurídica);
- RRT registrado em desacordo;
- obstrução de atos da fiscalização;
- sonegação de informação;
- ausência ou utilização irregular de placa;
- utilização irregular dos termos “Arquitetura” ou “Urbanismo”;
- publicidade em desacordo com o registro da atividade;
- omissão de responsável técnico em publicação.

Fonte: <https://caubr.gov.br/o-que-muda-com-a-nova-resolucao-da-fiscalizacao-a-partir-de-27-de-marco/>

setor de fiscalização

serviço de busca de dados de pessoa física e jurídica

Algumas ações fiscalizatórias não são passíveis de continuidade devido à falta de dados, como nome completo, endereço e CPF de pessoas que figuram como interessadas nos processos de fiscalização, sendo esses dados imprescindíveis para a continuidade dos atos administrativos.

Existe ainda a necessidade de acesso ao banco de dados atualizado das empresas que possuam objeto ou razão social relacionados aos campos da Arquitetura e Urbanismo, a fim de obter um diagnóstico da situação da regularidade do exercício profissional destas empresas, bem como, estruturar e sistematizar a frente de trabalho proativa de fiscalização de empresas sem registro.

objetivos

- Garantir a legitimidade das partes envolvidas no processo de fiscalização;
- Garantir a continuidade dos trâmites processuais de fiscalização;
- Compreender a regularidade do exercício profissional de empresas de Arquitetura e Urbanismo;
- Melhorar o direcionamento e eficiência das ações de fiscalização de empresas que atuam nos campos da Arquitetura e Urbanismo.

ação

- Contratar serviço de busca de dados pessoais;
- Contratar serviço de busca de dados de pessoas jurídicas.

resultados

- Contratação de serviço de busca de dados pessoais, com a empresa CredLocaliza utilizado em 2022 e 2023;



- Realização de reunião com a secretaria da fazenda, em 2022, em busca de acordo de cooperação para obtenção de dados de possíveis interessados dos processos de fiscalização;
- Realização de reuniões com a JUCESP e tentativas de consolidação de convênio para o fornecimento de dados de empresas registradas junto ao órgão;
- Elaboração de Documento de Oficialização de Demandas e Termo de Referência para contratação de empresa especializada no fornecimento de dados de pessoa jurídica.

encaminhamentos futuros

- Acompanhar a contratação e renovações futuras dos serviços de busca de dados de pessoa física e jurídica;
- Planejar ações e campanhas relacionadas ao registro de empresas de Arquitetura e Urbanismo.

setor de fiscalização

acordos de cooperação técnica com as prefeituras

A fiscalização dispõe somente da base de dados do SICCAU e não tem acesso a bancos de dados externos que poderiam enriquecer o diagnóstico territorial e facilitar o planejamento das ações da equipe de fiscalização, tanto presenciais quanto remotas.

objetivos

- Aprimorar a comunicação e colaboração entre os órgãos para estabelecer uma cultura de cooperação entre as entidades públicas municipais e o CAU/SP;
- Subsidiar o planejamento de ações de fiscalização, seja de forma isolada ou conjunta, buscando otimizar recursos e maximizar resultados através do compartilhamento de dados;
- Contribuir para o alcance da meta estratégica de promover ações de aproximação junto aos poderes municipais.

ação

Formalizar protocolos de intenção e acordos de cooperação técnica com prefeituras e consórcios de municípios para promover o compartilhamento de dados e mapear o território, identificando atividades dos campos da arquitetura e urbanismo, principalmente para fins de fiscalização.

resultados

Foram estabelecidos os acordos de cooperação técnica e protocolos de intenção listados a seguir, com destaque para o pioneiro ACT - CAU/SP e Prefeitura de Suzano que traz a criação de um mapa integrado na plataforma IGEO-CAU/BR, incorporando dados compartilhados entre os órgãos de maneira automatizada e em tempo real.

- Acordo de Cooperação Técnica firmado com a Prefeitura de Suzano;
- Acordo de Cooperação Técnica firmado com o CONDEMAT (Consórcio de Municípios do Alto Tiê);
- Protocolo de Intenção firmado com o Consórcio Intermunicipal do Grande ABC;
- Protocolo Intenção firmado com a Prefeitura de Araraquara;
- Protocolo de Intenção firmado com a Prefeitura de Bauru;

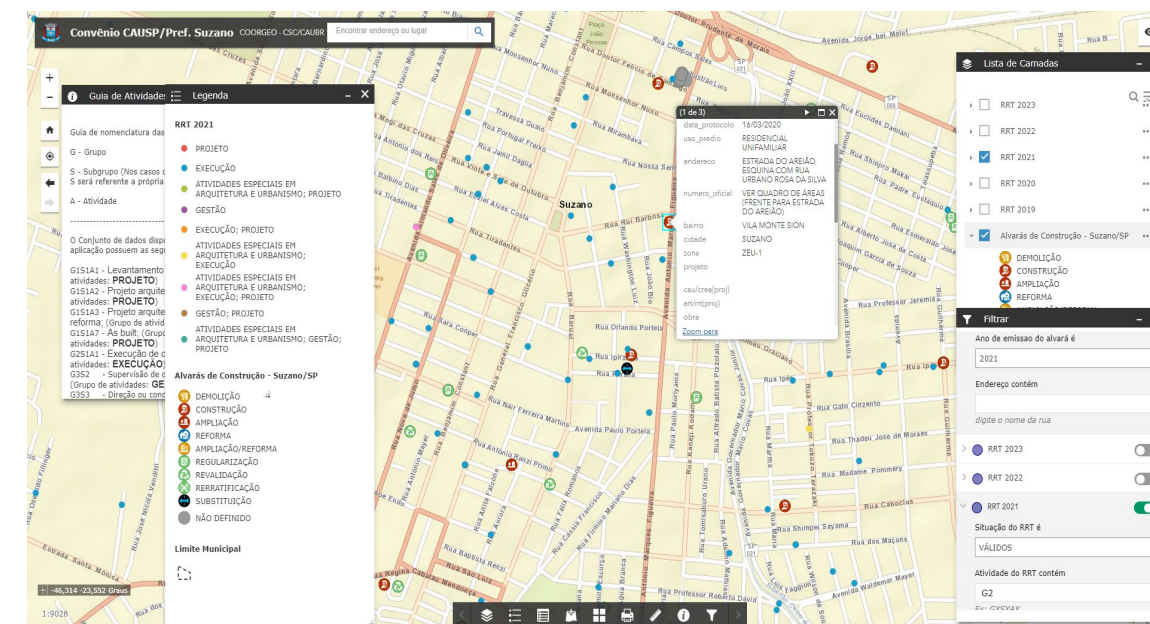


O ACT - CAU/SP e Prefeitura Municipal de Suzano apresenta 03 eixos de atuação:

1. Ações orientativas: foram realizadas 02 palestras, sendo uma delas para os servidores da Prefeitura e outra aos profissionais arquitetos e urbanistas da região, trazendo conteúdos direcionados ao público a respeito da legislação e normativas do CAU;
2. Fluxo de denúncias: foram definidos os processos de trabalho entre os órgãos, o que resultou no encaminhamento de 04 denúncias de caráter ético pela Prefeitura ao CAU/SP até 30/11/23;
3. Compartilhamento de dados: foram disponibilizados dados georreferenciados para fins de fiscalização na plataforma IGEO-CAU/BR.

encaminhamentos futuros

- Prosseguir com as tratativas para celebrar os ACTs, ainda em construção, com as Prefeituras de: São Caetano do Sul, Araraquara e São Paulo (SMUL);
- Desenvolver plano de trabalho para os órgãos com Protocolos de Intenção já firmados com o CAU/SP;
- Renovar os ACTs quando ao término de suas vigências, buscando dar continuidade aos trabalhos;
- No que se refere ao ACT com a Prefeitura de Suzano, finalizar as configurações técnicas para a entrada automatizada de dados, integrando a plataforma de licenciamento automático da Prefeitura de Suzano (ACTO) com o IGEO.



Mapa integrado: Convênio CAUSP/Pref. Suzano. Fonte: Imagens do IGEO

setor de fiscalização

ações de fiscalização conjunta com outros órgãos em áreas de mananciais

Um dos principais desafios da sociedade e do Poder Público é a contenção de ocupações irregulares que vem avançando sobre as áreas de mananciais, ameaçando a qualidade da água e a biodiversidade.

A fiscalização nas Áreas de Proteção e Recuperação aos Mananciais (APRM) é realizada de forma integrada pela Coordenadoria de Fiscalização e Biodiversidade (CFB), pelas unidades de policiamento ambiental (PAMB), da Polícia Militar do Estado de São Paulo, pela CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo e pelas prefeituras locais. Os Conselhos profissionais como CRECI, CREA e recentemente CAU//SP, são membros convidados do Grupo de Fiscalização Integrada do Alto Tietê Cabeceiras (GFI- ATC) para atuação nessa frente.

objetivos

- Impedir a ocupação irregular das áreas de Proteção e Recuperação aos Mananciais (APRM) localizadas dentro da bacia hidrográfica do Alto Tietê;
- Otimizar os esforços na contenção das degradações ambientais, invasões e ocupações irregulares e na restauração ambiental.

ação

- Formalizar a participação do CAU/SP como membro convidado para atuar junto ao GFI-ATC (Grupo de Fiscalização Integrada – Alto Tietê Cabeceiras) ;
- Participar das ações de fiscalização conjuntas com os demais órgãos em áreas de mananciais, localizadas dentro da bacia hidrográfica do Alto Tietê Cabeceiras;
- Participar das reuniões virtuais organizadas pela CFB para definições de diretrizes, acompanhamento dos trabalhos e planejamento das ações de fiscalização.

resultados

A fiscalização do CAU/SP em conjunto com a Coordenação do ED de Mogi das Cruzes apresenta os seguintes resultados:

- Participação da construção da matriz de responsabilidades do GFI-ATC promovida pela SEMIL (Secretaria de Meio Ambiente Infraestrutura e Logística);
- Participação de 03 ações de fiscalização integrada em áreas de mananciais localizadas nos municípios de: Santa Isabel, Suzano e Mogi das Cruzes.



encaminhamentos futuros

- Atuação continuada e permanente da fiscalização do CAU/SP no GFI-ATC;
- Expandir a atuação do CAU/SP nos GFIs das demais bacias hidrográficas.



Fonte: Imagens do acervo GFI-ATC

setor de fiscalização

parceria com a unifesp

Embora a fiscalização possua ferramentas de georreferenciamento, a ausência de um desenho direcionado ao usuário final acarreta na subutilização desses sistemas. Sempre em busca de inovação, o CAU/SP identificou a possibilidade de participar, como um *case* acadêmico, do Projeto de Extensão da disciplina Design Centrado no Usuário, promovido pela Universidade Federal de São Paulo (Unifesp).

objetivo

Identificar as ferramentas e sistemas existentes e mapear as dificuldades encontradas pelos usuários no desenvolvimento de atividades de rotina. O objetivo é trazer, através de trabalho acadêmico, soluções para o aperfeiçoamento das atividades de fiscalização, promovendo celeridade desde as etapas iniciais de planejamento até a execução final.

ação

Formalizar parceria com a Unifesp e apresentar as rotinas de trabalho da Fiscalização do CAU/SP, além das ferramentas e sistemas utilizados: SICCAU, IGEO, Field Maps e Workforce.

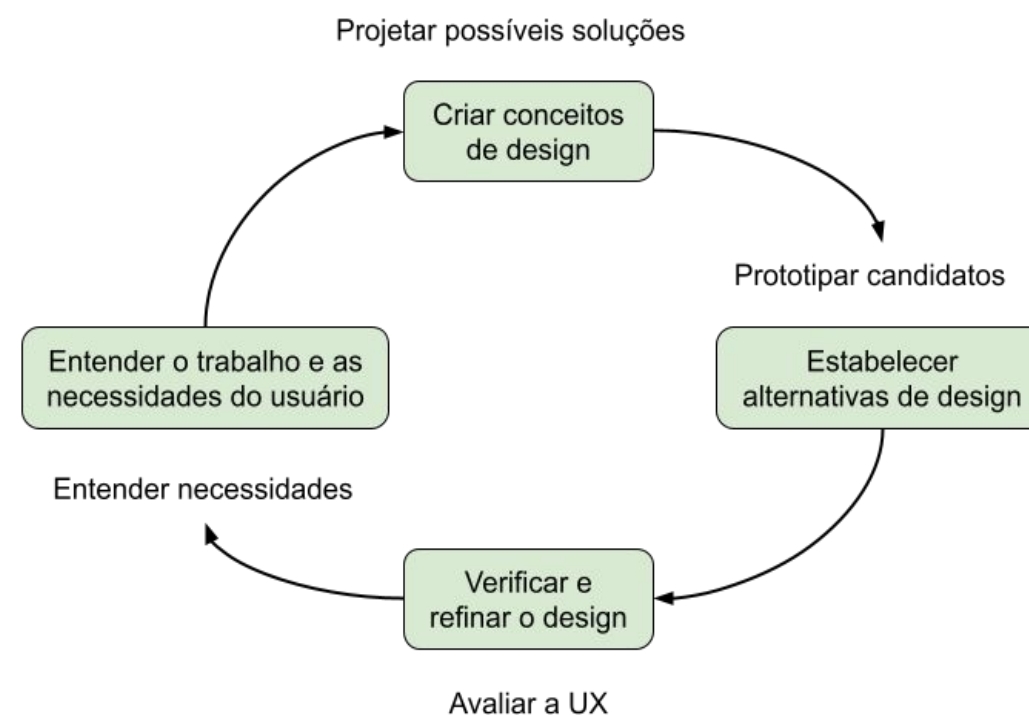
resultados

Foi estabelecida uma parceria entre o Conselho, por meio da Gerência Técnica e o Setor de Fiscalização, com o apoio da Comissão de Fiscalização do CAU/SP e o Instituto de Ciência e Tecnologia (ICT) da Unifesp. Essa colaboração se deu através da disciplina de User-Centered Design (UCD) do programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação.

A colaboração dos estudantes, sob a orientação do professor, revelou a necessidade de aprimorar determinados processos nas atividades da fiscalização do CAU/SP, especialmente no que diz respeito aos aplicativos e sistemas utilizados nas atividades de campo.

encaminhamentos futuros

Criar um Grupo de Trabalho constituído por representantes técnicos do CAU/BR e dos CAU/UFs para propor o uso de novas tecnologias nas atividades de fiscalização. Esse grupo teria o propósito de subsidiar o aprimoramento das ferramentas existentes (IGEO, Field Maps e Workforce), assim como a aquisição de imagens de satélite de alta definição e serviços de geoprocessamento para fins de fiscalização.



setor de fiscalização

III e IV Encontro de Fiscalização do CAU/SP

Faz parte do plano de ação da Comissão de Fiscalização a realização de encontros de fiscalização no CAU/SP. A intenção é o debate e aprofundamento das questões técnicas relacionadas à fiscalização do exercício profissional de Arquitetura e Urbanismo, sendo extremamente necessária a participação da equipe técnica na construção do evento.

objetivos

- Garantir a qualidade técnica e processos participativos sobre o conteúdo abordado no evento;
 - Disseminar conteúdo relacionado à fiscalização junto aos CAU/UFs;
- Garantir a padronização e regulamentação dos procedimentos de fiscalização.

ação

Dar apoio para a construção do evento, fornecendo insumos materiais e pessoais e, principalmente, conteúdo técnico.

resultados

Apoio à Comissão de Fiscalização na realização do III Encontro de Fiscalização, em novembro de 2022, com a participação de representantes da fiscalização de outros CAU/UFs, gestores e conselheiros do CAU/BR e CAU/UFs, tendo como pauta:

- Atualizações e comunicação sobre o desenvolvimento do trabalho feito pelos representantes dos CAU/UFs pertencentes ao Grupo de Trabalho, instituído pela Portaria Presidencial do CAU/BR nº 375, relativo ao novo módulo de fiscalização e denúncia do SICCAU;
- Boas Práticas: planos de fiscalização; ações orientativas; sistemas, convênios e contratos.

Apoiar à Comissão de Fiscalização na realização do IV Encontro de Fiscalização, em novembro de 2023, com a participação dos agentes de fiscalização do CAU/SP, conselheiros da CF e da CEP e coordenadora e assessor jurídico da CEP do CAU/BR, tendo como pauta:

- Realização de oficina de trabalho para listar situações infracionais e respectivas formas de regularização, com o objetivo de normatizar questões não regulamentadas na Resolução CAU/BR nº198/2020.



encaminhamentos futuros

- Apoiar a Comissão de Fiscalização na realização dos próximos Encontros de Fiscalização, buscando tornar esse processo mais ágil e estruturado internamente ao CAU/SP;
- Encaminhar o relatório produzido no IV Encontro de Fiscalização para a Comissão de Exercício Profissional para ciência, apreciação e deliberação, com o objetivo de regulamentação dos pontos de consenso e de divergência discutidos durante o Encontro;
- Solicitar à CEP do CAU/SP encaminhamento do relatório para apreciação e providências da CEP do CAU/BR, com o objetivo de produzir entendimento nacional unificado acerca do assunto.



Fonte: banco de imagens do CAU/SP

setor de fiscalização

guia rápido e trilhas de aprendizagem da fiscalização

Considerando a contratação de novos agentes de fiscalização por meio de concurso público realizado em 2022, fez-se necessária a ambientação desses novos membros em uma equipe grande e complexa em seus procedimentos, como é o caso da Fiscalização do CAU/SP. Assim, foi preciso estruturar um programa de capacitação e integração sólido e eficaz.

objetivos

- Ampliar o conhecimento da cultura institucional e a motivação de trabalho, tornando os novos ingressantes melhor preparados para o desempenho de suas atividades;
- Melhorar a integração entre os novos contratados e os integrantes mais antigos da equipe;
- Acelerar a curva de aprendizagem e reduzir o tempo de performance dos novos ingressantes;
- Reciclar e padronizar os conteúdos e a comunicação dos membros mais antigos da equipe.

ação

- Contratar consultoria especializada para desenvolver o programa de capacitação e integração dos novos funcionários;
- Formular os documentos próprios da contratação, como Documento de Oficialização de Demanda, Termo de referência e etc.;
- Subsidiar a empresa contratada com informações sobre os procedimentos e normativos da Fiscalização.

resultados

- Contratação do IBEGESP para elaboração do “Guia Rápido da Fiscalização” e desenvolvimento de trilhas de aprendizagem de frentes de trabalho específicas da fiscalização como empresas, obras e denúncias;
- Realização de reuniões de capacitação com os novos ingressantes e membros mais antigos da equipe;
- Realização de ações de treinamento in loco para fiscalização de obras.



encaminhamentos futuros

- Aplicar o conteúdo passado pelo IBEGESP nas oficinas para a criação de novas trilhas de aprendizagem;
- Incentivar as ações continuadas de capacitação para toda a equipe de fiscalização.



setor de fiscalização

aprimoramento das ferramentas e sistemas operacionais utilizados pelo setor de fiscalização

A equipe de fiscalização realiza suas atividades por meio de diversas ferramentas e sistemas operacionais. De acordo com a Resolução CAU/BR nº198/2020, as ações de fiscalização devem ser registradas no SICCAU. Atualmente, durante as ações in loco, os agentes de fiscalização utilizam o aplicativo Field Maps, que se integra ao IGEO. Esses sistemas operacionais são administrados pelo Centro de Serviços Compartilhados do CAU/BR. No entanto, devido à ausência de funcionalidades de gestão e gerenciamento de demandas nesses sistemas, e considerando suas intermitências frequentes, torna-se imperativo utilizar outras ferramentas. Essas ferramentas são essenciais não apenas para organizar as tarefas, mas também para coletar informações que auxiliem em diagnósticos e na produção de relatórios gerenciais.

objetivos

- Aprimorar a administração das demandas no setor de fiscalização;
- Garantir transparência das ações de fiscalização realizadas no âmbito do CAU/SP;
- Simplificar o registro das informações provenientes das ações fiscalizatórias e a pesquisa de dados para a identificação de irregularidades.

ação

- Buscar aprimorar os sistemas operacionais existentes por meio de um diálogo colaborativo com o CAU/BR;
- Estimular a inovação mediante a pesquisa e implementação de novas ferramentas que simplifiquem a gestão de dados relacionados à fiscalização.

resultados

- Realização de reuniões com a assessoria de projetos especiais e a PRODESP para apresentação de alguns fluxos e necessidades do setor de fiscalização;

- Elaboração e encaminhamento de relatório destinado ao CAU/BR sobre a percepção e apontamentos relacionados aos sistemas operacionais, principalmente no que diz respeito a implantação do novo módulo de Fiscalização do SICCAU.

encaminhamentos futuros

- Estimular a formação de Grupos de Trabalho, com a participação ativa da equipe técnica dos CAU/UFs, a fim de atuar como intermediários junto ao CAU/BR;
- Prosseguir com as tratativas junto à PRODESP para desenvolver uma ferramenta que simplifique a gestão das demandas e dos dados relacionados à fiscalização.



exercício profissional

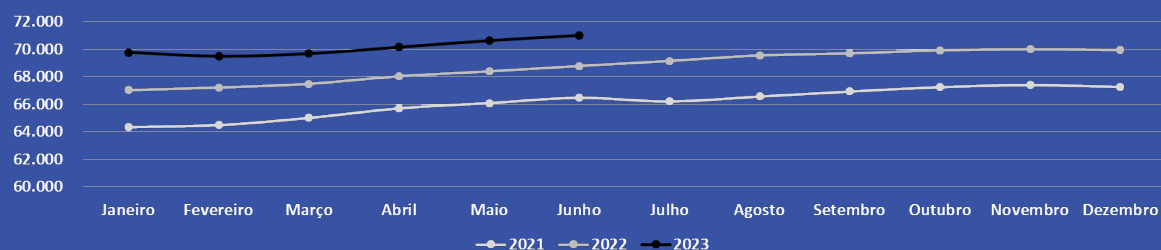
O setor de exercício profissional analisa e atende às solicitações de profissionais e empresas para a emissão de documentos e registros, que garantem o exercício profissional em conformidade com as disposições legais.

O setor é parte da Gerência Técnica do CAU/SP e atua em ações integradas com outras coordenações do CAU/SP. Também é responsável pelo banco de dados de profissionais e empresas, realizando o monitoramento de dados referentes à atuação dos profissionais e empresas de AU e às emissões de RRTs. Tais informações são compiladas nos relatórios trimestrais, semestrais e anuais da Gerência.

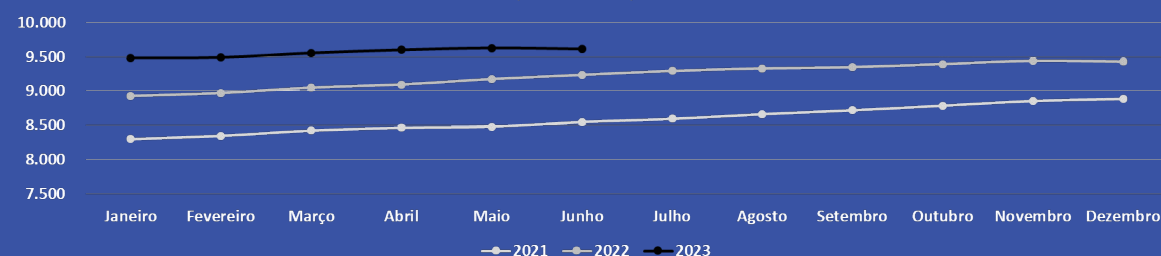
A Coordenação Técnica de Exercício Profissional assessora diretamente a Comissão de Exercício Profissional na realização das reuniões e produção dos conteúdos técnicos, assim como nas ações educativas e orientativas que integram os projetos desta comissão, como: Arquiteto Legal, Servidor Arquiteto, CEP Comunica, Tabela de Honorários e editais de fomento para capacitação de profissionais de AU.

O setor é composto pela coordenação e duas supervisões - Supervisão de Pessoa Física e Supervisão de Pessoa Jurídica - que atuam operacionalmente para cumprir com os objetivos do setor, além de apoiar a Gerência Técnica e o CAU/SP com dados, informações e conteúdos técnicos relevantes para elaboração de projetos e ações voltadas à valorização profissional.

Profissionais Ativos por Mês



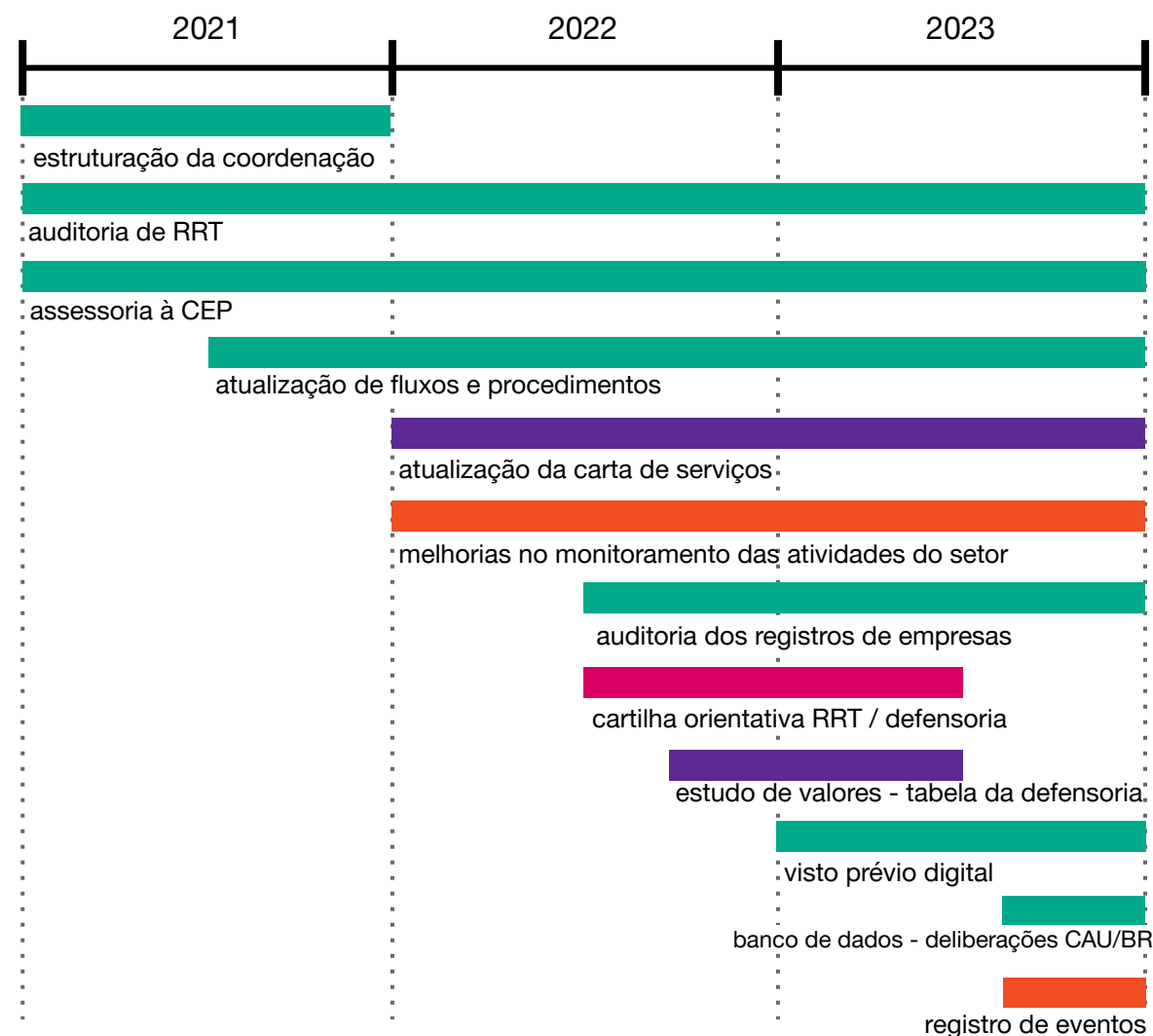
Empresas Ativas por Mês



equipe

coordenação Karla Costa
supervisão Amanda P. Figueira (PF)
 Rodrigo D. Carvalho (PJ)
analistas Andréa Pillar P. Pizzaia
 Andreia Tiemi Tagomori
 Nick Jonathan C. da Silva

assistentes Cléber Obara
 Hiroaki Okawa
 Júlia Alves Ribeiro
 Monica T. de Jesus



eixos

fluxos e procedimentos



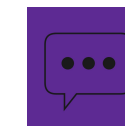
análise e monitoramento de dados



convênios e parcerias



comunicação e divulgação



temporalidade

ação contínua



ação pontual



setor de exercício profissional

estruturação da coordenação do setor

Até o início de 2021, a atual Coordenação de Exercício Profissional (GTC-EP) estava desmembrada em duas coordenações distintas, uma de Pessoa Física (PF) e outra de Pessoa Jurídica (PJ). A coordenação em sua nova configuração foi criada no organograma do CAU/SP em 2019, porém, apenas foi implantada em fevereiro de 2021.

objetivo

Adequar o setor à nova estrutura do organograma do CAU/SP, buscando atender às solicitações dos profissionais e empresas de AU de forma mais eficiente, integrada e em conformidade com as resoluções e normativos do CAU/SP.

ação

Estruturar a nova coordenação e implantar as duas supervisões que a compõem - PF e PJ -, integrando as atribuições propostas com a realidade das demandas e do quadro de funcionários do setor, de forma a atender aos profissionais e empresas de AU e à comissão finalística da área (CEP).

resultados

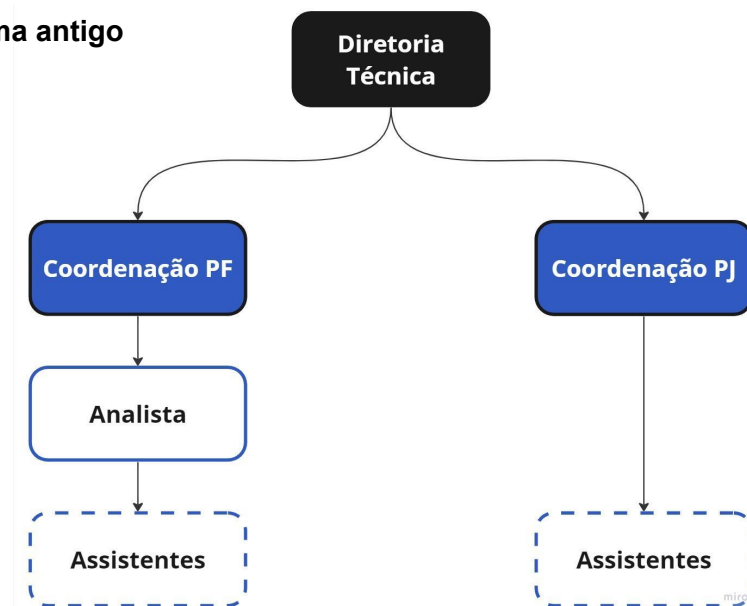
- Setor estruturado e em funcionamento de forma integrada às demais coordenações que compõem a Gerência Técnica e aos outros setores do CAU/SP, em demandas que tenham interface com as atividades da coordenação;
- Criação do conjunto de atribuições do setor e seus respectivos cargos, bem como das entregas da área.

encaminhamentos futuros

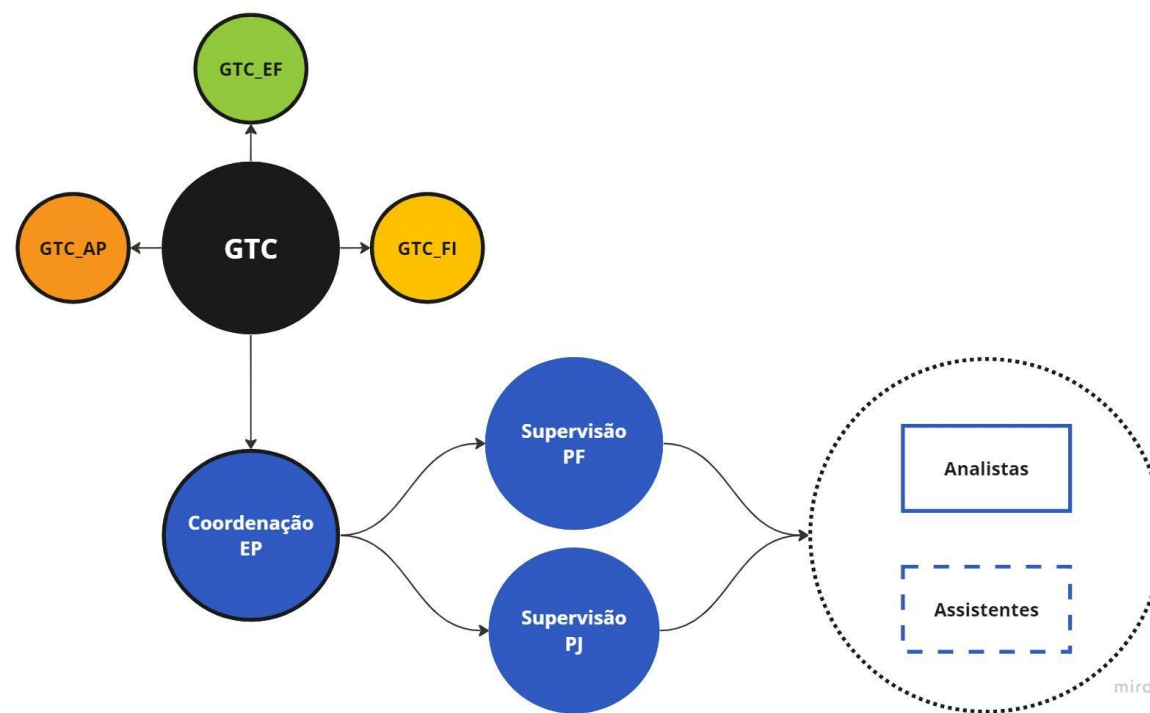
- Definir diretrizes e indicadores para as entregas da área, subsidiando a avaliação de desempenho dos funcionários do setor;
- Recepção e treinamento dos novos funcionários que vierem a ingressar no setor.



Organograma antigo



Organograma atual



setor de exercício profissional

atualização de fluxos e procedimentos

Após a estruturação da nova coordenação, tornava-se necessário analisar os procedimentos do setor, a fim de buscar melhorias, identificar procedimentos a serem ajustados e simplificados, reduzir prazos e solucionar possíveis problemas de sistema.

objetivo

- Melhoria da gestão interna do setor;
- Adequar e uniformizar os procedimentos para otimizar os fluxos, reduzir prazos e retrabalhos dos funcionários, identificando possíveis problemas a serem corrigidos.

ação

- Analisar os fluxos e as resoluções do CAU/BR, visando manter os procedimentos operacionais internos alinhados;
- Identificar procedimentos a serem ajustados e propor melhorias ou simplificações;
- Construir os fluxos de procedimentos que têm interface internamente com o setor e com outras coordenações do CAU/SP.

resultados

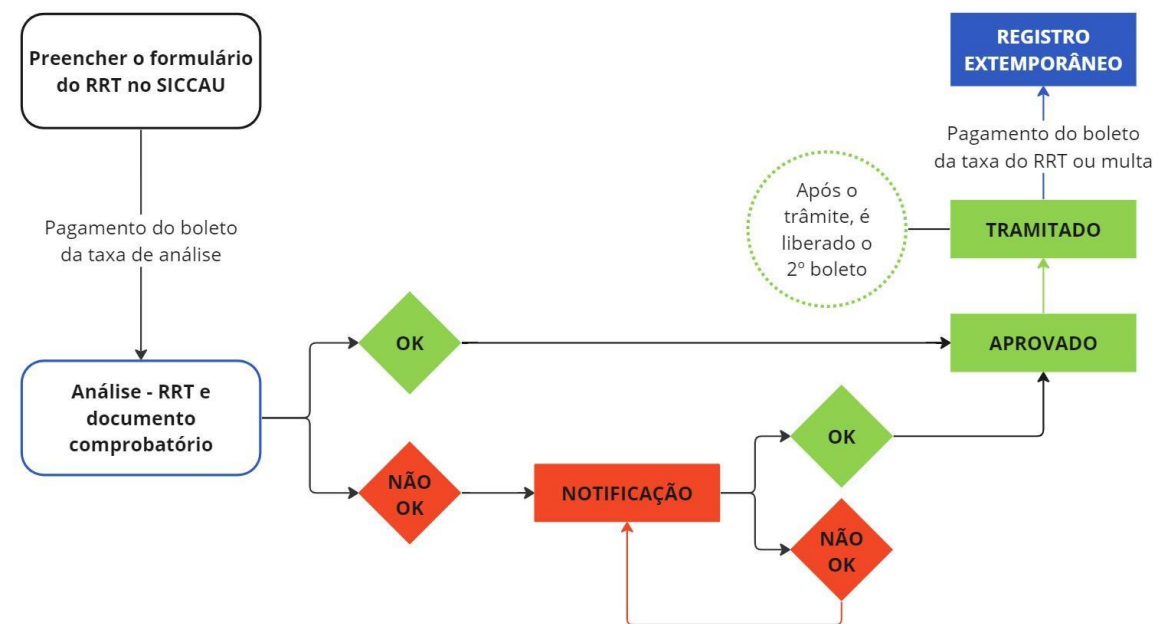
- Redução no prazo de atendimento das demandas;
- Retirada da declaração de direitos e obrigações do processo de solicitação do RRT extemporâneo;
- Simplificação dos documentos comprobatórios do RRT extemporâneo;
- Ajustes nos procedimentos de análise de interrupção de registro;
- Encaminhamento de propostas de melhoria ao CAU/BR.

encaminhamentos futuros

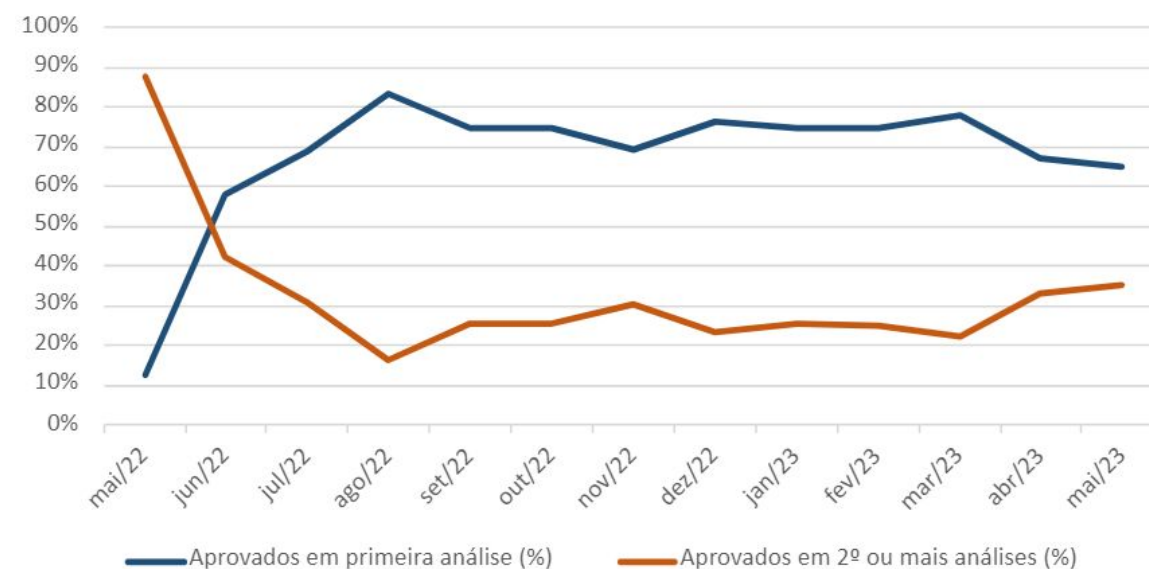
Acompanhar continuamente as alterações em resoluções que tenham impacto nos fluxos de processos e análises para possíveis ajustes.



Fluxo atual - RRT Extemporâneo



Aprovação de RRT Extemporâneo



Análises RRTs Extemporâneo	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23
Aprovados Total	114	302	280	273	282	243	262	195	319	227	307	239	211
Aprovados em 1ª análise	14	175	193	228	210	181	182	149	238	169	239	160	137
Aprovados em 2ª ou mais análises	100	127	87	45	72	62	80	46	81	57	68	79	74
Análises realizadas	663	762	723	739	703	631	676	510	783	692	766	615	632
Aprovados em primeira análise (%)	12%	58%	69%	84%	74%	74%	69%	76%	75%	74%	78%	67%	65%
Aprovados em 2ª ou mais análises (%)	88%	42%	31%	16%	26%	26%	31%	24%	25%	25%	22%	33%	35%

setor de exercício profissional

melhorias no monitoramento das atividades do setor

Ao analisar as planilhas de controle do setor, tanto internamente quanto durante oficinas técnicas promovidas pela GTC com os demais setores, foi possível identificar melhorias no que diz respeito à automatização das planilhas de controle e de monitoramento de dados das atividades desempenhadas pela área.

objetivo

- Monitorar as análises de dados quantitativos e qualitativos do setor, visando subsidiar a coordenação e a gerência em ações de gestão interna, bem como, aquelas com interfaces externas.
- Buscar melhorias nos procedimentos de análise para torná-los mais eficientes.

ação

- Utilizar as ferramentas avançadas do excel para fazer a gestão de dados do setor, automatizar procedimentos e sistematizar a coleta de dados quantitativos e qualitativos;
- Automatizar os despachos encaminhados aos profissionais, unificando a linguagem de comunicação e as informações transmitidas. Para tanto, foi desenvolvido um “site” interno para gerar despachos automáticos para cada caso de análise.

resultados

- Ferramenta unificada para toda a supervisão de PJ e PF com despachos automáticos e padronizados. Com isso, será possível também melhorar a informação passada aos profissionais, buscando mais assertividade e objetividade para que as reanálises ocorram cada vez menos;
- Automatização da extração de dados das atividades desenvolvidas para os relatórios trimestrais, com informações quantitativas e qualitativas que possibilitem também o monitoramento das atividades em tempo real e, logo, uma melhor gestão.

encaminhamentos futuros

- Aprimoramento contínuo das planilhas e relatórios do setor.
- Utilizar o sistema digital da PRODESP, quando implantado, para a elaboração de *dashboards* e análises com ferramentas BI.



Automatização de despachos por meio de tecnologia HTML, CSS e JavaScript



Automatização dos relatórios trimestrais: acompanhamento em tempo real

Quantidade de Análises Necessárias para Conclusão de Protocolo ou Solicitação (AGOSTO)							
Análises Realizadas	REGISTRO DE EMPRESA	BAIXA DE EMPRESA	INTERRUPÇÃO DE EMPRESA	ALTERAÇÃO CADASTRAL	INCLUSÃO DE RT	BAIXA DE RT	Total
1 Análise	8	8	10	23	4	2	55
2 Análises	12	6	3	3	4	4	32
3 Análises	6	1		1	1	1	10
4 Análises	4						4
5 Análises	4	1		1			6
6 Análises	2			2			4
7 Análises	1						1
8 Análises							
9 Análises							
10 Análises	1						1
TOTAL	38	16	13	30	9	7	113

setor de exercício profissional

atualização da carta de serviços

A carta de serviços disponibilizada no site do CAU/SP estava desatualizada e, considerando algumas mudanças em resoluções, era necessário revisar e atualizar os conteúdos, bem como analisar os prazos de atendimento.

objetivo

- Orientar corretamente os profissionais e a sociedade quanto aos serviços prestados pelo CAU/SP;
- Incentivar melhorias nos procedimentos do setor e redução dos prazos de atendimento.

ação

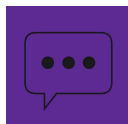
- Revisão de todos os conteúdos relativos às demandas do setor;
- Atualização das informações e dos conteúdos constantes na carta de serviços do site, incluindo links com modelos de documentos e orientações complementares;
- Redução dos prazos previstos na carta de serviços.

resultados

- Redução no prazo de atendimento das demandas;
- Atualização constante no site, mantendo o conteúdo assertivo e disponível aos profissionais.

encaminhamentos futuros

Acompanhar continuamente as alterações em resoluções com rebatimento na prestação de serviços e atualizar a carta de serviços sempre que necessário. Esse procedimento de atualização deverá ser continuado anualmente, em função de novas mudanças.

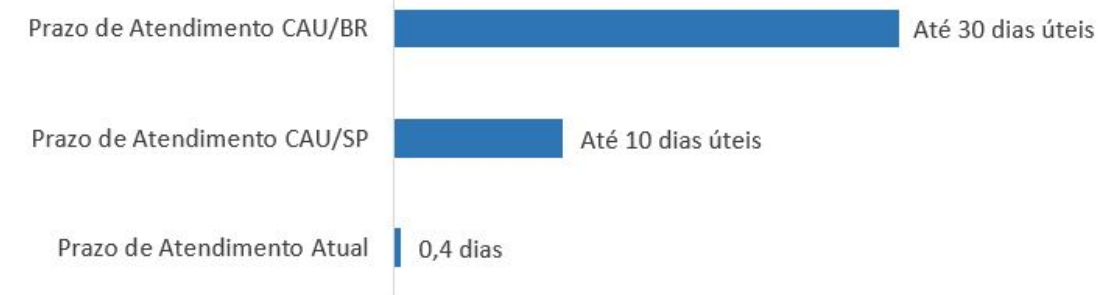


Prazo de Atendimento das Demandas:

RRT Extemporâneo



CAT-A



Registro de Empresa



setor de exercício profissional

auditoria dos registros de empresas

Em 2022, um número significativo de empresas estavam com processo administrativo de cobrança de anuidade e que, ao serem notificadas, retornam com aviso de recebimento negativo, necessitando a verificação do status do CNPJ na Receita Federal e no SICCAU, para que haja convergência das informações e atualização de seus cadastros.

objetivo

- Atualizar o banco de dados de empresas, baixando os registros daquelas que estão com o CNPJ encerrado;
- Subsidiar a Gerência Financeira com as informações necessárias para os processos administrativos de cobrança de anuidade e execução fiscal, atualizando as anuidades em débito.

ação

- Consulta na Receita Federal do status das 1.924 empresas que estão com processo administrativo de cobrança de anuidade para identificar os CNPJs que já foram encerrados;
- Verificação no SICCAU do status das empresas e relacionar com a situação cadastral dos CNPJs consultados na Receita, baixando aquelas que estejam com registro ativo no CAU/SP, mas encerradas na RFB.

resultados

Foram auditadas e baixadas por ofício 327 empresas, o que corresponde a 3% do total de empresas registradas em dezembro de 2022.

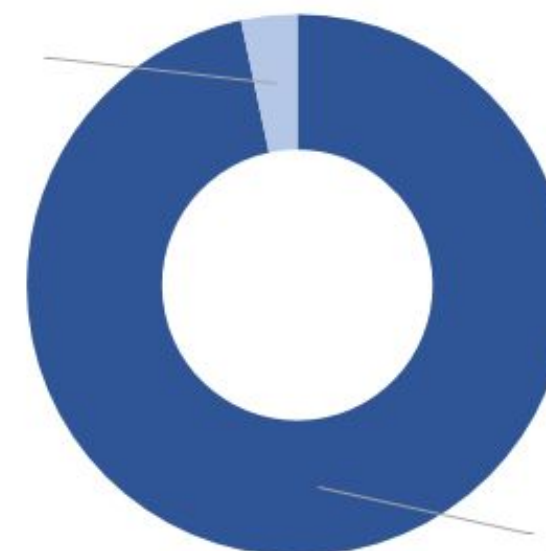
encaminhamentos futuros

- Definir prazos, critérios e a lista de empresas que necessitam ser auditadas;
- Construir os fluxos e procedimentos com os setores envolvidos.



Empresas Ativas X Empresas Auditadas e Baixadas

Auditadas e
baixadas: 327
(3% do Total)



Total 9.429 Empresas
Ativas (Dezembro 2022)

setor de exercício profissional

estudo de valores para a tabela da defensoria

A tabela de valores do convênio do CAU/SP com a Defensoria Pública do Estado de São Paulo estava sem atualização há muitos anos e necessitava ser revista para garantir aos profissionais interessados uma remuneração mais próxima à realidade do mercado e à natureza das atividades prestadas pelos Arquitetos e Urbanistas por meio deste convênio.

objetivo

Calcular os valores de honorários considerando a tabela do CAU/BR, demonstrando os custos envolvidos na realização das atividades técnicas e comparando com os valores praticados na tabela da DPESP, de modo a aproximar esta tabela da realidade dos profissionais e da complexidade das atividades prestadas.

ação

- Estudar os valores da tabela da DPESP e construir parâmetros de cálculo para utilizar a tabela de honorários do CAU/BR;
- Definir a modalidade de cálculo mais adequada para a composição dos custos na tabela de honorários;
- Utilizar os parâmetros, modalidades e demais definições para calcular os valores na calculadora de honorários do CAU/BR.

resultados

Atualização da tabela de honorários do convênio entre a Defensoria e o CAU/SP.

encaminhamentos futuros

Realizar continuamente a atualização dos valores da tabela de honorários deste convênio.



AVALIAÇÃO IMÓVEL ATÉ 500m²

Cálculo pelo custo do serviço							VOLTAR
EQUIPE TÉCNICA PERMANENTE							
Nome	UN	QTD	PU	PC	PV		
Nenhum item cadastrado nesse tipo de serviço							
Sub-Total						R\$ 0,00	
CONSULTORES EXTERNOS							
Nome	UN	QTD	PU	PC	PV		
1	Arquiteto - Salário Mínimo H Profissional	10,00	R\$ 60,60	R\$ 606,00	R\$ 803,75		
Sub-Total						R\$ 803,75	
SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO							
Nome	UN	QTD	PU	PC	PV		
Nenhum item cadastrado nesse tipo de serviço							
Sub-Total						R\$ 0,00	
DESPESAS DIRETAS							
Nome	UN	QTD	PU	PC	PV		
1	DESLOCAMENTO	2,00	R\$ 35,20	R\$ 70,40	R\$ 77,81		
2	MATERIAIS DIVERSOS	1,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 110,53		
3	CUSTO DE RRT	1,00	R\$ 19,19	R\$ 19,19	R\$ 21,21		
4	CUSTO DE ANUIDADE PROFISSIONAL	1,00	R\$ 55,99	R\$ 55,99	R\$ 61,88		
5	IMPRESSÕES	1,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 110,53		
Sub-Total						R\$ 381,96	
TOTAL						R\$ 1.185,70	

ITEM	CATEGORIA	VALOR DO HONORÁRIO DEFENSORIA (R\$)	PROPOSTA CAU (R\$)
1	MEMORIAL USUCAPIÃO (Planta para instruir o processo)	527,60	2.532,44 – 3.098,06
2	USUCAPIÃO	452,23	1.828,70 – 2.310,94
3	VISTORIA EM GERAL (Apurar os danos devidos a construir)	697,17	3.817,46
4	DESAPROPRIAÇÃO	358,01	1.418,52 – 3.441,66
5	INDENIZATÓRIAS	358,01	1.418,52 – 3.441,66
6	POSSESSÓRIAS, REIVINDICATÓRIAS	791,35	2.809,03 – 3.651,67
7	INSTITUIÇÃO DE SERVIDÃO	527,60	1.418,52 – 3.441,66
8	AÇÕES ORDINÁRIAS E PROCEDIMENTO SUMÁRIO, INDENIZAÇÃO.	885,58	1.418,52 – 3.441,66
9	AVALIAÇÃO E IMÓVEIS	345,44	1.418,52 – 3.441,66
10	DEMARCATÓRIA	885,58	2.532,44 – 3.098,06
11	RETIFICAÇÃO DE ÁREA	527,60	2.532,44 – 3.098,06
12	NUNCIAÇÃO DE OBRA NOVA	527,60	3.817,46
13	DEMOLITÓRIA	527,60	3.817,46
14	REVISIONAL DE ALUGUEL	358,01	1.418,52 – 3.441,66
15	AÇÕES DE DESPEJO (AVALIAÇÃO DE BENFEITORIAS)	358,01	1.418,52 – 3.441,66

setor de exercício profissional

cartilha orientativa: “Como preencher o RRT para o convênio com a Defensoria?”

O convênio entre o CAU/SP com a Defensoria Pública do Estado de São Paulo tem como objeto o recrutamento de profissionais de Arquitetura e Urbanismo para a prestação de serviços, no âmbito de suas atribuições profissionais. Tais serviços envolvem responsabilidade técnica, cuja declaração é feita por meio do RRT.

objetivo

Orientar os profissionais quanto às particularidades da emissão do RRT para os serviços prestados por meio deste convênio, tanto na escolha do modelo de RRT adequado para a natureza da atividade quanto o passo a passo para o preenchimento e emissão do documento.

ação

- Elaborar cartilha orientativa, que tem como foco a informação sobre os modelos de RRT que atendem aos serviços prestados no convênio. Construir o passo a passo da emissão do documento, detalhar as particularidades de cada campo de preenchimento, especialmente, contratante e endereço, em função dos RRTs que permitem múltiplos endereços;
- Encaminhar a cartilha para aprovação na Comissão de Exercício Profissional (CEP).

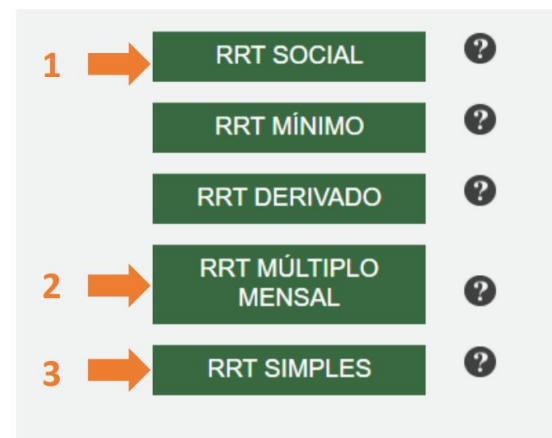
resultados

Aprovação da cartilha na CEP e em Plenária, e encaminhamento à Coordenação de Convênios e Parcerias do CAU/SP para ser enviado à DPESP e aos profissionais cadastrados no convênio.

encaminhamentos futuros

Atualizar a cartilha sempre que houver alguma alteração em resolução.

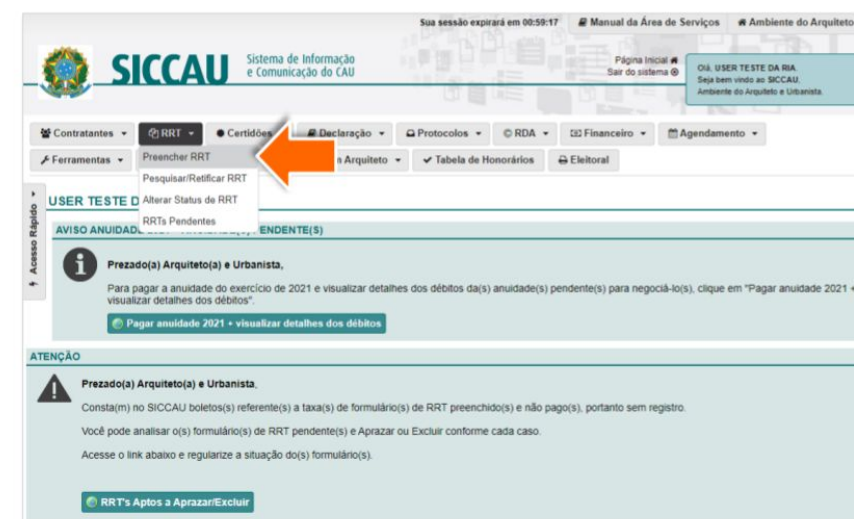
1) Quais os modelos de RRT mais adequados para registrar as atividades?



Por registrarem mais de um endereço no mesmo RRT (permitindo até 100) o **SOCIAL** e o **MÚLTIPLO MENSAL** são os modelos mais adequados, porém o RRT simples também atende.

COMO PREENCHER

- 1 Faça o login no SICCAU com CPF e senha, clique no menu **RRT** e em **Preencher RRT**.



setor de exercício profissional

visto prévio de contrato digital

O visto prévio é a análise prévia realizada pelo Conselho em um contrato antes de ser analisado pelo cartório ou junta comercial. É utilizado nas situações de registro, alteração contratual ou extinção de uma empresa.

Atualmente, o visto prévio é feito no documento físico, por meio de um carimbo e visto do funcionário responsável pelo setor de PJ. Contudo, alguns cartórios do estado já estão solicitando que este procedimento se dê de forma digital.

objetivo

Garantir maior agilidade nos processos ao tornar digital o procedimento de visto prévio, a ser realizado por meio do SEI.

ação

- Elaborado o fluxo do novo procedimento e articular, em conjunto com a Gerência de Projetos Especiais e a Gerência Administrativa, a liberação do SEI para o procedimento do visto prévio;
- Realizar o treinamento dos funcionários do setor;
- Elaborar um guia orientativo aos usuários.

resultados

Liberação do SEI para o procedimento do visto prévio.

encaminhamentos futuros

- Acompanhar a implementação do procedimento digital;
- Implementar ações externas para a realização de 100% dos vistos prévios digitais.



Visto Prévio Físico atual



- ARQUITETURA E INTERIORES LTDA.

3ª ALTERAÇÃO DE CONTRATO SOCIAL

CNPJ

brasileiro, casado, empresário, portador da Cédula de Identidade
RG nº _____ e inscrito no CPF/MF sob nº _____, residente e domiciliado
na Rua General José Scarcela Portela nº320 - Cidade Jardim – CEP: 05674-030 nesta Capital do
Estado de São Paulo.

brasileira, casada, arquiteta regularmente inscrita

Visto Prévio Digital Proposto



Visto

Alteração contratual da empresa _____ - ARQUITETURA E INTERIORES LTDA averbada pelo Conselho de
Arquitetura e Urbanismo em 16/08/2023 0003826



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO DELFINO CARVALHO**, Assistente Administrativo(a), em 16/08/2023, às 10:44, conforme Decreto Nº 10.543, de 13/11/2020, que regulamenta o art. 5º da Lei Nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no portal do SEI CAU, endereço caubr.gov.br/seicau, utilizando o código CRC 2E57D5E3 e informando o identificador 0003826.

Rua Quinze de Novembro, 194 7º andar | CEP 01013-000 - São Paulo/SP
www.causp.gov.br

00179.000239/2023-42-SEMVALOR

0003826v2

setor de exercício profissional

registro de eventos relevantes para o setor

Durante a análise das séries históricas das atividades do setor, foram identificados eventos relevantes que impactaram nos gráficos analisados. Esses eventos não estavam registrados e somente foram identificados pois alguns colaboradores lembravam desses fatos. Considerando a importância do registro permanente e acesso desses eventos para as análises dos relatórios dos setores, foi pensado na planilha de registro eventos.

objetivo

Manter registrado em uma base de dados os eventos e ocorrências que interferem nas dinâmicas de solicitações e análises do setor, de forma a manter um histórico acessível por toda a equipe e facilitar a resolução de problemas semelhantes futuros.

ação

Foi criada uma planilha conjunta da equipe, onde são registrados os eventos e ocorrências que impactam de alguma forma nas análises do setor. Na planilha, é registrada a ocorrência, o período, a descrição e seus impactos.

Exemplo de eventos registrados: atualização de resoluções e deliberações, alteração no quadro de colaboradores do setor, novas funcionalidades do sistema de informação SICCAU, novos fluxos de trabalho, identificação de erros ou instabilidade nos sistemas utilizados, e alterações nos documentos necessários para análises das demandas dos profissionais e das empresas

resultados

- Registro permanente de fluxos de trabalho;
- Facilidade de acesso às informações sobre eventos novos e antigos do setor;
- Histórico de dados para interpretação do desempenho do setor, proporcionando tomada de decisões mais assertivas.



encaminhamentos futuros

Divulgação interna e padronização da ferramenta, de modo a criar na equipe uma rotina permanente de registro dos eventos relevantes no momento de sua identificação.

Orientação para o preenchimento da planilha.	
Objetivo: registrar os eventos que impactam nas atividades dos setores; criar um histórico de eventos; reunir informações que auxiliem na interpretação dos relatórios trimestrais e indicadores do CAU.	
Coluna: Evento/ Ocorrência	Palavras-chave para identificar um evento que pode ser relevante (Exemplos: SICCAU notificou todos os profissionais e empresas sobre inandimplência. Criação da CAT-O. Nova funcionalidade do SICCAU, entrada ou saída de funcionário no setor).
Coluna: Período	Qualquer período que possa identificar um evento: dia, mês, ano, semana. (Ex: A partir do dia 15/05/2015)
Coluna: Descrição	Relatar o evento. (Exemplos: SICCAU notificou todos os profissionais e empresas sobre inandimplência de forma automática e com isso os profissionais passaram a ligar no atendimento o que gerou maior demanda para os setores)
Coluna: Impactos (Previstos/ Ocorridos)	Relatar os impactos previstos/ocorridos decorrentes de um determinado evento (Exemplos: aumentou a demanda de Extemporâneo, pode aumentar a demanda de CAT-A)

Nº	Evento/ Ocorrência	Período	Descrição	Impactos (Previstos/ Ocorridos)	Ano
1	Notificação de Lançamento Tributário da Anuidade de Pessoa Física 2023	Março e Abril de 2023	INAD encaminhou e-mail a todos os profissionais do CAU/SP com registro ativo a respeito do lançamento.	Aumento de solicitações de interrupções de registro.	2023
2	Erro no filtro de RRTs do SICCAU	Julho de 2023 a agosto de 2023	Filtro de RRT do SICCAU não está trazendo os RRTs registrados no período.	Por conta do erro, poucas auditorias foram possíveis de ser realizadas, reduzindo o número de análises.	2023
3	Visto prévio digital	A partir de agosto 2023	o CAU/SP passou a disponibilizar o visto prévio digital para as empresas interessadas.	Diminuição de atendimento presencial Flexibilidade para o usuário com mais opções para realizar a atividade Processo de digitalização CAU/SP	2023
4	Erro na inserção do CEP no SICCAU	A partir de Setembro 2023	Após a ação dos Correios de alteração de sua base de dados de pública para privada, o sistema passou a apresentar erro na inserção do CEP, impossibilitando o preenchimento automático dos dados pelo CEP e bloqueando os campos UF e Logradouro. Diante disso, a solução foi retirar a mensagem de erro na tela e direcionar a busca de CEP na base do SICCAU, enquanto não foi viabilizada uma solução permanente, como um possível convênio entre CAU e Correios	Maior possibilidade de erros no preenchimento dos documentos, já que passou a ser realizada manualmente e não baseada na base de dados.	2023

setor de exercício profissional

banco de dados digital sobre deliberações pertinentes ao exercício profissional

Ao longo dos quase 12 anos do CAU/SP, muitas dúvidas e questionamentos foram encaminhados ao CAU/BR pelos CAU/UFs, relativos às questões dispostas nas resoluções.

Nos assuntos relativos ao exercício profissional, estas questões, em sua maioria, foram respondidas por meio de deliberações da CEP-CAU/BR, o que gerou um número grande de deliberações que dispõe sobre esses assuntos.

objetivo

Compilar o conteúdo dessas deliberações em uma planilha compartilhada, gerando um banco de dados, das áreas do CAU/SP, com as informações necessárias para esclarecer as dúvidas dos profissionais e da sociedade.

ação

- Consultar o portal de transparência do CAU/BR para relacionar as deliberações que dispõe sobre os assuntos relativos ao exercício profissional;
- Criar uma planilha compartilhada com as informações sobre a deliberação como: tipo, assunto, resumo, data, link para a deliberação, setor interessado e se a deliberação está vigente.

resultados

Banco de dados atualizado sobre os assuntos tratados nas deliberações que dispõe sobre o exercício profissional, para responder aos profissionais e a sociedade sobre as questões relacionadas ao exercício profissional.

encaminhamentos futuros

Atualização constante da planilha, para incluir deliberações novas e inserir status de deliberações revogadas..

Modelo de planilha proposta

Origem da deliberação Assunto da deliberação Data da deliberação

RELAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES DO CAUBR E DO CAU/SP									Última atualização: 26/10/2023
ORIGEM	TIPO	NÚMERO DA DELIBERAÇÃO	ASSUNTO	RESUMO	DATA DA DELIBERAÇÃO	LINK	SETOR INTERESSADO	STATUS	
CEPIBR	Deliberação CEPI BR	35/2023	Atribuições	Lista de elementos construtivos e serviços e suas correlações com as Atividades Técnicas previstas na Resolução 21	01/09/2023	https://transparencia.caubr.gov.br/arquivos/Deliberacaocep0352023.pdf	PF	Vigente	
CEPIBR	Deliberação CEPI BR	34/2023	Registro de empresa	Termo inicial da data fim de registro de empresa.	01/09/2023	https://transparencia.caubr.gov.br/arquivos/Deliberacaocep0342023.pdf	PJ	Vigente	
CEPIBR	Deliberação CEPI BR	32/2023	Alteração ou atualização cadastral da empresa	Documentos e declarações exigidos para alteração ou atualização de dados da empresa registrada no CAU.	01/09/2023	https://transparencia.caubr.gov.br/arquivos/Deliberacaocep0322023.pdf	PJ	Vigente	
CEPIBR	Deliberação CEPI BR	27/2023	Cancelamento do registro por falecimento	Documentação comprobatória em caso de falecimento do arquiteto e urbanista para fins de alterações no SICCAU	03/09/2023	https://transparencia.caubr.gov.br/arquivos/Deliberacaocep0272023.pdf	PF	Vigente	
CEPIBR	Deliberação CEPI BR	20/2023	FRT Múltiplo Mensal	Regra de Tempestividade para realizar o FRT Múltiplo Mensal no SICCAU. Cadastro do FRT deve ocorrer antes, no mês de execução ou até 5 dias úteis do mês seguinte para caracterizar extemporaneidade.	02/09/2023	https://transparencia.caubr.gov.br/arquivos/Deliberacaocep0202023.pdf	PF	Vigente	
CEPIBR	Deliberação CEPI BR	13/2023	Vinculo do responsável técnico	Legalidade de uso de contrato de trabalho intermitente para comprovação de vinculo do responsável técnico e a PJ	05/05/2023	https://transparencia.caubr.gov.br/arquivos/Deliberacaocep0132023-1.pdf	PJ	Vigente	
CEPIBR	Deliberação CEPI BR	28/2019	Atividade	Regularização de obra imóvel: atividade registrada deve ser: as built, levantamento arquitetônico, laudo técnico e/ou vistoria. Caso o profissional seja o responsável pelo	12/04/2019	https://transparencia.caubr.gov.br/arquivos/Deliberacaocep0282019.pdf	PF	Vigente	

Número da deliberação Resumo do assunto Link para acessar a deliberação

setor de exercício profissional

assessoria técnica à CEP

A coordenação técnica assessora a Comissão de Exercício Profissional (CEP-CAU/SP), apoiando na realização de ações corriqueiras, como reuniões, pautas, convocação, projetos da comissão e elaboração de conteúdos técnicos.

objetivo

Garantir a realização das reuniões ordinárias e extraordinárias e dos projetos da CEP-CAU/SP, em conformidade com o regimento interno e resoluções do CAU/BR.

ação

Realização das reuniões da comissão: Elaborar pauta, solicitar convocação, elaborar minutas de súmula e deliberação, participar da reunião, assessorar a comissão nos assuntos técnicos e dar os encaminhamentos posteriores à reunião.

Projetos e ações orientativas: Produção de conteúdos técnicos, realização de palestras e capacitações, participação em reuniões para discutir e estruturar as ações e os conteúdos.

Tabela de honorários: Produção de conteúdos sobre honorários profissionais, apoio na realização de ações de divulgação e valorização da tabela de honorários, realização de oficinas para discutir os valores dos serviços de assistência técnica e apoio na construção de uma ferramenta de gestão para os escritórios de arquitetura, com base na tabela de honorários.

Ações de comunicação: Apoio na elaboração dos temas e conteúdos técnicos para divulgação em redes sociais, voltado aos profissionais de arquitetura.

Notas Técnicas: Levar à CEP-CAU/SP os conteúdos para serem tratados em nota técnica e apoiar sua elaboração e construção.

resultados

- Realização de 72 reuniões, sendo 61 ordinárias e 11 extraordinárias;
- Realização de 20 palestras presenciais e 4 virtuais;
- Realização de 3 oficinas com OSCs para discutir a aplicação da tabela de honorários para os serviços de Assistência Técnica e construção dos valores;



- Publicação de 3 notas técnicas: “Análise e recomendações sobre a Lei 14.133/2021 no âmbito da CEP-CAU/SP”, “Orientações para formalização dos procedimentos de licenciamento urbanístico-edilício nos processos de aprovação, anterior e posterior à construção, relacionados aos serviços de Arquitetura e Urbanismo” e “CAT-A de Arquitetos e Urbanistas emitidas pelo CREA e anteriores a 2012”.

- Produção de 7 conteúdos sobre exercício profissional para divulgação nos canais de comunicação do CAU/SP: “Contrato: Seu contrato garante segurança para você e seu cliente?”, “Honorários: Você sabe cobrar pelo seu trabalho?”, “RRT: O RRT protege você”, “Acervo: O acervo técnico é importante para o profissional”, “RRTxCATxRDA: Você sabe a diferença entre RRT, acervo e direito autoral?”, “Aprovação de projetos em prefeitura” e “MEP: Menos imposto para Arquitetos e Urbanistas”.

encaminhamentos futuros

Apoiar a realização das reuniões ordinárias e extraordinárias da CEP até dezembro de 2023, apoiar a realização dos projetos, ações orientativas e produção de conteúdos técnicos da comissão.



ensino e formação

Visando cumprir com o objetivo estratégico de assegurar o atendimento às diretrizes do ensino e aperfeiçoamento da formação em Arquitetura e Urbanismo, o CAU/SP conta com a Coordenação de Ensino e Formação (GTC-EF) e a Comissão de Ensino e Formação (CEF CAU/SP).

No metade de 2021, houve uma alteração na coordenação do setor, o que possibilitou um processo de reestruturação e implementação de ações para redução da quantidade de processos pendentes, revisão de procedimentos e redistribuição de atividades internas.

Durante 2022, uma das metas desenhadas pelo Setor de Ensino e Formação, em conjunto com a GTC, foi a busca de maior eficiência no atendimento às demandas, refletindo diretamente numa redução significativa dos prazos de resposta aos serviços requisitados estabelecidos na Carta de Serviços ao Cidadão. Também foi possível estabelecer uma comunicação mais assertiva e direta com profissionais e IES, bem como, dar maior transparência às informações, gerando uma experiência mais satisfatória aos profissionais.

Em 2023, foi possível consolidar a reestruturação do setor e as melhorias implementadas ao longo dos anos anteriores. A colaboração entre o Setor de Ensino e Formação e a Gerência Técnica se mostrou fundamental para a conquista desses avanços, tornando possível otimizar os procedimentos e alinhar as atividades do setor de forma mais eficiente.

equipe

coordenação 2022/23

Velta Maria Krauklis de Oliveira

coordenação 2021

Erika Martins de Paula

supervisão

Rafael Ganzella Machado Pedrosa

Mariana Fialho Nascimento

analistas III

Juliana Candido Tonidandel

Laura Tereza Aparecida Machado

Maria Flavia Marques

assistentes

Adail José de Paula Barbosa de Oliveira Veloso

André Xavier Juc

Franco Cardoso Andrade

Magnólia Borges dos Santos Cruz

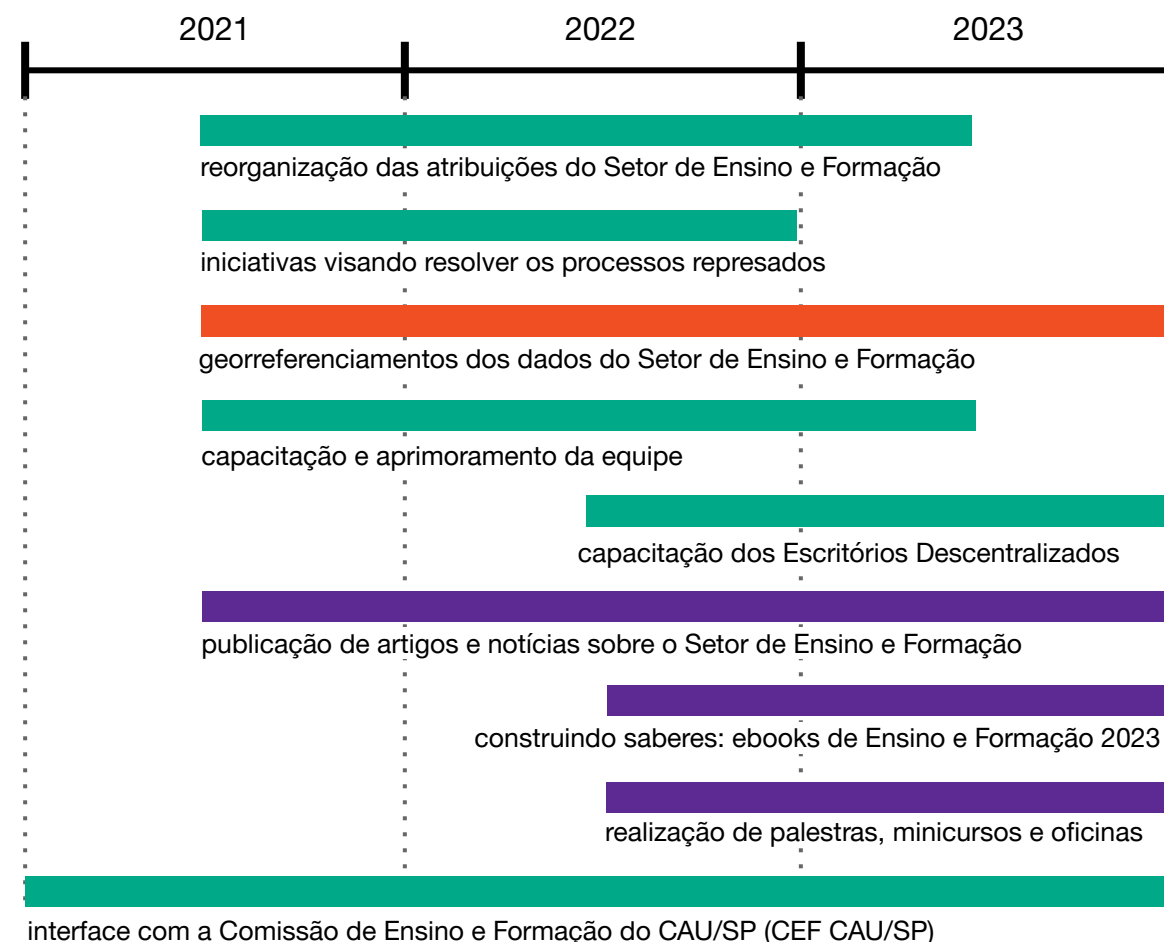
Marcelo Lenk

estagiários

Leticia Macedo da Silva

Jennifer Martins de Oliveira

Tálita Medina de Oliveira



eixos

fluxos e procedimentos



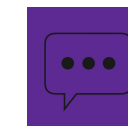
análise e monitoramento de dados



convênios e parcerias



comunicação e divulgação



temporalidade

ação contínua



ação pontual



setor de ensino e formação

solicitações e efetivações de registros profissionais

O registro profissional assegura que os arquitetos e urbanistas estejam devidamente habilitados e autorizados a exercer suas atribuições, em conformidade com os requisitos estabelecidos pela Lei Nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010. Além disso, o registro permite respaldo legal às atividades desempenhadas. Isso é fundamental não apenas para a valorização da profissão, mas também para a segurança da sociedade.

objetivo

Atender as solicitações de registro profissional (individuais e importados pelo coordenador de curso), registros profissionais de diplomados no exterior, alterações de registro provisório para definitivo, prorrogação de registro provisório, suspensão de registro provisório, reativação do registro profissional, análise de documentação acadêmica para concessão de desconto na anuidade e registros não migrados do CREA dentro do prazo da carta de serviços do CAU/SP.

Isso se conecta com a Meta Estratégica da redução do prazo de atendimento, para atingir a aspiração de Gestão Democrática, Participativa e Transparente.

ação

Com o objetivo de assegurar o atendimento às solicitações em conformidade com os prazos estabelecidos na carta de serviços do CAU/SP, a equipe encarregada das operações relacionadas à graduação e ao registro de egressos passou por um processo contínuo de aprimoramento e supervisão gerencial ao longo dos últimos três anos. Durante esse período, investiu-se em capacitações e ajustes nas atividades, visando aprimorar ainda mais os procedimentos do setor. Esse compromisso com o desenvolvimento constante tem sido fundamental para garantir um serviço de qualidade e cumprir as expectativas dos profissionais.

resultados

Mais eficiência: Através das capacitações e ajustes nos fluxos das atividades, o setor conseguiu otimizar os processos internos, resultando em um atendimento mais ágil e eficiente às solicitações dos profissionais;

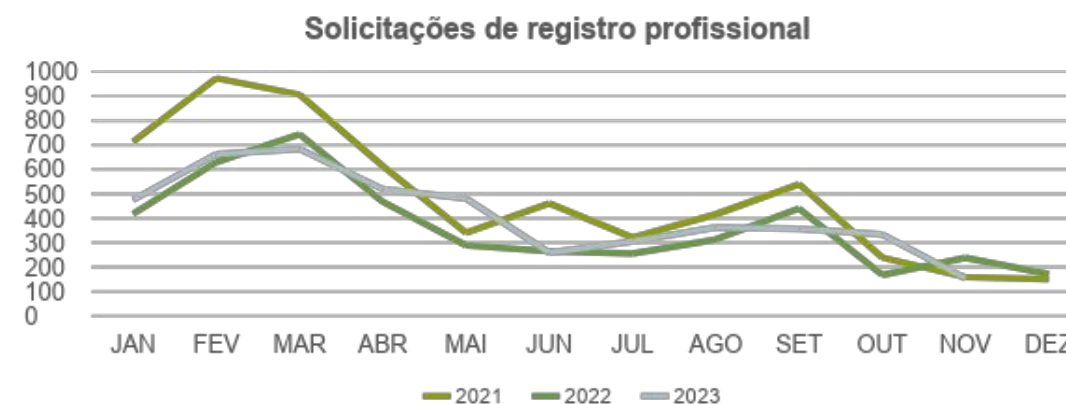


Conformidade com prazos: O foco na conformidade com os prazos estabelecidos na carta de serviços do CAU/SP permitiu que a equipe mantivesse um índice mais elevado de atendimentos dentro do prazo, aumentando a satisfação dos profissionais e parceiros.

encaminhamentos futuros

- Continuar o investimento em treinamento e capacitação, mantendo a equipe atualizada sobre as melhores práticas e regulamentações atualizadas;
- Investir em ferramentas de gestão automatizadas e refinar os canais de comunicação para fornecer informações claras e atualizadas aos profissionais e parceiros, melhorando a experiência geral;
- Medição contínua do impacto das melhorias implementadas e dos ajustes necessários, através das métricas de monitoramento e avaliação já instituídas.

Ano	Tempo médio para Registro Profissional (individual)	Carta de serviços
2021	68 dias úteis	65 dias úteis
2022	39 dias úteis ↓	65 dias úteis
2023	58 dias úteis ↓	65 dias úteis



setor de ensino e formação

anotações de título de engenharia de segurança do trabalho e de cursos de pós-graduação

A profissão de Arquitetura e Urbanismo se revela desafiadora em razão da abrangência e complexidade do campo disciplinar e das atividades profissionais. Além disso, a constante evolução das técnicas, conhecimentos e tecnologias acentua ainda mais esse desafio.

No âmbito do Conselho, são oferecidos suportes aos profissionais que buscam atualização dos seus dados de registro após a realização de cursos de pós-graduação em diversas áreas, assim como programas de especialização.

objetivo

Atender às solicitações de anotação de título de engenharia de segurança do trabalho (EST), anotação de cursos de pós-graduação lato e stricto sensu, certidão para fins de credenciamento junto ao INCRA, certidões NCARB (EUA), RIAI (Irlanda) e outros países e atendimento às solicitações do acordo de reciprocidade entre a OA de Portugal e o CAU, dentro do prazo da carta de serviços do CAU/SP.

Isso se conecta com a Meta Estratégica da redução do prazo de atendimento, para atingir a aspiração de Gestão Democrática, Participativa e Transparente.

ação

Otimizar as análises e agilizar as respostas aos profissionais, promovendo uma força tarefa na reestruturação das abordagens relacionadas aos procedimentos de pós-graduação. Essa iniciativa foi tomada devido a um volume considerável de demandas acumuladas de anos anteriores.

resultados

No período compreendido entre 2021 e 2023, foi observado um aumento de 81% nas análises de solicitações de anotação de Título de Engenharia de Segurança do Trabalho. Foram processadas 206 solicitações, abrangendo um espectro mais amplo de graduados interessados em obter a anotação de título no Conselho. É importante destacar que essa reformulação levou a uma significativa redução no tempo médio de retorno ao profissional, passando de 6 para 3 meses.



encaminhamentos futuros

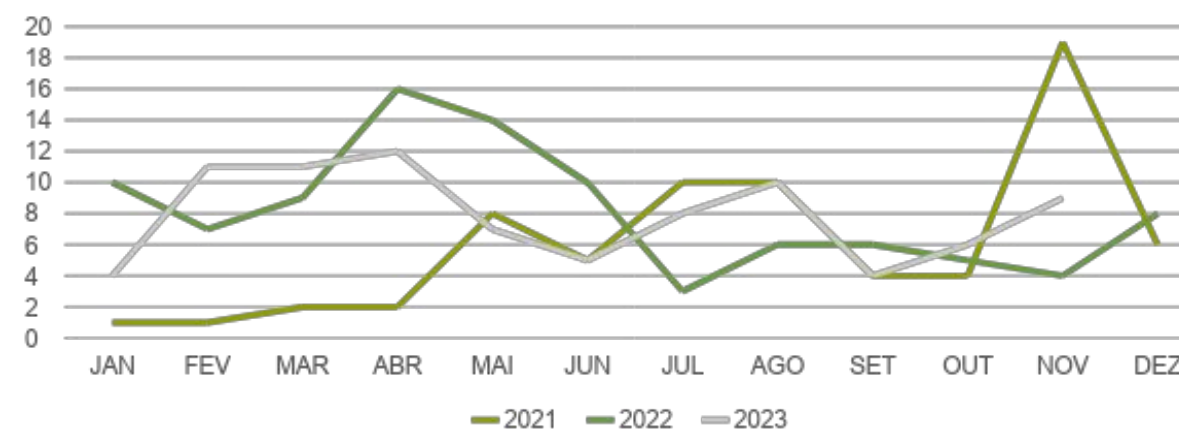
Otimização da eficiência: Projetar e implementar fluxos de trabalho ainda mais eficientes para as análises de solicitações. Isso pode incluir a adoção de ferramentas tecnológicas e a automação de certos processos, visando agilizar as operações e reduzir ainda mais os tempos de resposta;

Capacitação continuada: Investir em treinamento contínuo para a equipe, garantindo que estejam atualizados com as regulamentações mais recentes e possam lidar de maneira eficaz com uma variedade de cenários e situações. Isso também ajudará a manter a consistência na qualidade das análises;

Métricas de monitoramento: Continuar a implementar métricas precisas para monitorar o desempenho das análises, o tempo de resposta e outros indicadores-chave. Isso ajudará a avaliar o impacto de quaisquer melhorias e fazer ajustes conforme necessário.

Ano	Tempo médio para deferimento da anotação de título de EST		Carta de serviços
2021	192 dias		180 dias
2022	84 dias	↓	180 dias
2023	74 dias	↓	180 dias

Deferimentos de anotação de título de Engenharia de Segurança do Trabalho



setor de ensino e formação

capacitação e aprimoramento da equipe

Visando aprimorar a formação e estimular as equipes no desenvolvimento de suas atividades, buscou-se assegurar que seus integrantes estejam em constante aprendizado, o que também fortalece e dá coesão interna ao setor. Assim, foram organizados treinamentos e capacitações para a equipe, atualizando-os sobre os conhecimentos e procedimentos do setor e das demais áreas do CAU/SP, buscando também dar atenção ao momento de carreira de cada indivíduo.

objetivo

Elevar o nível de competência dos funcionários integrantes da equipe de Ensino e Formação com conhecimentos pertinentes aos processos de administração pública, orientação de trajetória profissional e domínio de novas ferramentas de trabalho. O intuito é promover um aumento na produtividade e aprofundar o entendimento da equipe acerca das mais recentes iniciativas do CAU/SP.

Isso se conecta com a Meta Estratégica de fortalecer o Conselho, através da capacitação de funcionários, para atingir a aspiração de Gestão Democrática, Participativa e Transparente.

ação

A equipe do setor, além de receber *feedbacks* individuais, passou por um programa de capacitação que incluiu cursos e oficinas como: SEI; Gestão Documental; Espanhol Latino; Classificação de Documentos Arquivísticos; Regime dos Conselhos Profissionais, Responsabilidades do Agente Público, Ética no Trabalho e Assédio; e Monitoramento e avaliação das parcerias da Lei 13.019/2014: o papel dos gestores das parcerias e da comissão de monitoramento e avaliação. Esses treinamentos contribuíram para aumentar a motivação e capacidade da equipe para desempenhar suas atividades e prestar um atendimento eficaz à sociedade.

resultados

Melhora da produtividade da equipe com o emprego dos conhecimentos adquiridos, acelerando processos internos e permitindo um atendimento mais ágil e eficiente às demandas da sociedade. A interação entre os setores do CAU/SP também foi favorecida, promovendo colaboração e compartilhamento de conhecimento.



encaminhamentos futuros

À luz dos resultados já obtidos e em busca de um contínuo aperfeiçoamento, é crucial manter um processo de constante aprendizado, promovendo treinamentos regulares, a fim de garantir que a equipe esteja sempre atualizada. Além disso, é fundamental estender a cultura de integração entre os demais departamentos do CAU/SP, promovendo o intercâmbio de conhecimentos e práticas exemplares.



setor de ensino e formação

aprimoramento dos processos administrativos e reestruturação do setor

Levando em consideração a Portaria Normativa CAU/SP nº 204/2023, que estabelece o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como o sistema oficial para a gestão eletrônica de documentos e processos administrativos no âmbito do CAU/SP. Realizaram-se sessões de treinamento e capacitação para a equipe, promovendo a atualização de conhecimentos e procedimentos relacionados à inclusão de processos no SEI. Aproveitou-se essa oportunidade para implementar a reestruturação do setor e ajustar as atividades individuais de cada membro.

objetivo

O objetivo dessa ação é adequar a equipe do CAU/SP às diretrizes estabelecidas pela Portaria Normativa CAU/SP nº 204/2023, que institui o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como o sistema oficial para a gestão eletrônica de documentos e processos administrativos. Por meio de sessões de treinamento e capacitação, busca-se atualizar os conhecimentos e procedimentos da equipe em relação à utilização eficaz do SEI. Além disso, a ação visa aproveitar esse momento para realizar a reestruturação do setor, otimizando as atividades individuais de cada membro, a fim de promover uma maior eficiência e conformidade com os padrões estabelecidos pela normativa.

Isso se conecta com a Meta Estratégica de fortalecer o Conselho, através da capacitação de funcionários, para atingir a aspiração de Gestão Democrática, Participativa e Transparente.

ação

Com o intuito de consolidar a implementação bem-sucedida do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no âmbito do CAU/SP, foram propostas ações estratégicas abrangentes. Além dos treinamentos para atualização da equipe sobre o SEI e a reestruturação do setor, sugere-se uma campanha de conscientização interna para promover a compreensão dos benefícios da transição, além da implementação de uma transição estruturada de supervisão, envolvendo a identificação de competências essenciais, a avaliação de habilidades de liderança e a designação de supervisores com base em critérios alinhados aos objetivos da reestruturação.



resultados

Melhora da produtividade da equipe com o emprego dos conhecimentos adquiridos, acelerando processos internos e permitindo um atendimento mais ágil e eficiente às demandas da sociedade.

encaminhamentos futuros

À luz dos resultados já obtidos e em busca de um contínuo aperfeiçoamento, é crucial manter um processo de constante aprendizado, promovendo treinamentos regulares, a fim de garantir que a equipe esteja sempre atualizada, além de utilizar um novo sistema que automatiza os processos do setor.



setor de ensino e formação

capacitações da equipe das regionais

No cotidiano das operações e no atendimento das solicitações relacionadas a registros profissionais e de pós-graduação, identificou-se que os Arquitetos e Urbanistas do território, frequentemente, enfrentavam dificuldades com procedimentos centralizados na sede do CAU/SP. Eles buscavam assistência e soluções nos Escritórios Descentralizados, evidenciando a necessidade de uma distribuição mais equitativa das atividades e um melhor alinhamento entre as unidades do CAU/SP.

objetivo

O programa estabelecido é uma colaboração entre a Gerência dos Escritórios Descentralizados (GED) e a Gerência Técnica (GTC), tendo como propósito a coesão das equipes do CAU/SP que operam em diferentes localidades. Sua principal finalidade é capacitar os funcionários das regionais, que são responsáveis pelo atendimento de solicitações em todo o território paulista, nas principais temáticas e dúvidas relacionadas ao escopo de Ensino e Formação. Esse esforço visa fortalecer as operações do Conselho em todas as regiões, promovendo um atendimento mais uniforme e qualificado aos profissionais e à sociedade.

Isso se conecta com a Meta Estratégica de fortalecer o Conselho, através da capacitação de funcionários, para atingir a aspiração de Gestão Democrática, Participativa e Transparente.

ação

Foi desenhado um projeto piloto de capacitação das equipes, visando, futuramente, uma distribuição das atividades de registro profissional que possam ser atendidas de forma descentralizada, dando autonomia às regionais.

resultados

A equipe dos Escritórios Descentralizados demonstrou maior familiaridade com as temáticas abrangidas pelo Setor de Ensino e Formação, resultando em um melhor atendimento ao público. Além disso, relatos da GED indicam que os funcionários estão satisfeitos com o programa e percebem um aumento na capacitação para resolver questões relacionadas aos assuntos do setor.



encaminhamentos futuros

Manter uma comunicação regular com o gerente da GED, e demais coordenadores, de forma a assegurar a treinamentos contínuos, conforme necessidade. Isso garantirá que a equipe esteja sempre pronta para adquirir novos conhecimentos e competências, contribuindo para um desempenho ainda mais eficaz e coordenado.



O QUE É O PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO?

- Integração entre as equipes de assistentes administrativos dos Escritórios Descentralizados e as equipes das áreas técnica e administrativa do CAU/SP.
 - Unificação dos procedimentos e aproximação dos funcionários por meio de um programa rodízio/mobilidade de 3 dias de trabalho nos postos da sede com acompanhamento dos supervisores e coordenadores.
- | | |
|--|---|
| ➤ Área técnica: Gerente Marta Lagreca | ➤ Área Administrativa: Gerente Alexandre Piero |
| • Atendimento: Coordenador Gustavo Massimino | • Patrimônio: Coordenadora Aline Pereira |
| • Atendimento: Supervisora Gabriela | • Compras e Contratos: Coordenador: Daniel Moraes |
| • Exercício Profissional: Coordenadora Karla Costa | • Compras e Contratos: Sophia Moore |
| • Ensino e Formação: Coordenadora Velta Oliveira | • Recursos Humanos: Coordenador Carlos Costa Garcia |

setor de ensino e formação

publicação de artigos e notícias

Nos últimos anos, observou-se uma lacuna na divulgação das atividades do Setor de Ensino e Formação (incluindo registro profissional, anotação de cursos, diplomados no exterior e etc.) no site do CAU/SP, suas plataformas de redes sociais e canais de comunicação. Esses canais representam uma valiosa ferramenta de disseminação das iniciativas do Conselho para a sociedade e a ausência de publicações sobre essas ações era evidente.

objetivo

Tendo o objetivo de ampliar a compreensão do público externo - composto por egressos, arquitetos e urbanistas, docentes/pesquisadores, coordenadores de cursos e Instituições de Ensino Superior (IES) - acerca das ações executadas pelo CAU/SP no Setor de Ensino e Formação, foi estabelecido como meta produzir conteúdos, textos e artigos direcionados ao site, redes sociais e demais canais de comunicação do CAU/SP.

ação

No primeiro semestre de 2023, uma ação realizada consistiu na publicação do artigo "Me formei, e agora?" na edição nº 25 (março/2023) da Revista Móvil. O mencionado artigo, desenvolvido pela Coordenação de Ensino e Formação, foi elaborado com o propósito de oferecer orientações aos egressos sobre os procedimentos de registro profissional.

resultados

Considerando o encaminhamento da revista para os profissionais, IES e considerando a distribuição nos Escritórios Descentralizados, contabilizou-se 20.000 exemplares distribuídos, de acordo com o Setor de Comunicação do CAU/SP.

encaminhamentos futuros

Transformar essas iniciativas de divulgação em um processo constante no âmbito do Setor de Ensino e Formação. No decorrer do segundo semestre de 2023, o setor planejou executar uma campanha para divulgar informações a respeito dos procedimentos de Anotação de Curso. Após avaliação do impacto dessa campanha, a intenção é desenvolver novas campanhas com foco em temas relacionados ao Ensino e Formação.

Me formei, e agora?

POR COORDENAÇÃO DE ENSINO
E FORMAÇÃO DO CAU/SP

Para exercer a profissão de arquiteto e urbanista no Brasil, o recém-formado deve solicitar o registro no Conselho de Arquitetura e Urbanismo de seu estado; saiba como

¶ APÓS A COLAÇÃO DE GRAU, os bacharéis em Arquitetura e Urbanismo estão aptos a obter o registro para o exercício legal e pleno da profissão no Brasil.

Este registro obrigatório deve ser obtido no CAU/UF de residência, e habilita a atuação em todo o território nacional. Os CAU/UFs, bem como o CAU Brasil, são autarquias criadas pela lei federal nº 12.378/2010, que regulamenta o exercício da Arquitetura e Urbanismo.

HÁ DOIS CAMINHOS PARA SOLICITAR O REGISTRO:

OPÇÃO 1: Por intermédio das coordenações de curso;
OPÇÃO 2: Por meio da solicitação no Sistema de Informação e Comunicação do CAU (SICCAU), uma plataforma online disponível no site do Conselho de Arquitetura e Urbanismo de São Paulo (CAU/SP).

O Conselho trabalha para que as instituições de ensino superior, por meio das coordenações de curso, forneçam os dados de seus egressos para inclusão no SICCAU.

Caso a coordenação de seu curso realize este procedimento — e orientamos que o formado consulte sua instituição de ensino a respeito —, o CAU/BR encaminha um e-mail com login e senha de acesso ao SICCAU, além das instruções para a realização do registro profissional.

SE NÃO FOR ESTE O CASO, A SOLUÇÃO É SIMPLES:

Basta acessar o site do CAU/SP ([^ causp.gov.br](http://causp.gov.br)), entrar no ambiente do SICCAU, clicar em "Solicitar Registro Profissional" no menu à esquerda, preencher a ficha online e anexar os documentos solicitados.

QUANDO MEU REGISTRO SERÁ EFETIVADO?

A competência para conceder o registro profissional é da Comissão de Ensino e Formação do CAU/UF para as solicitações realizadas diretamente pelo egresso.

Concluído o processo de solicitação de registro pelo SICCAU, a solicitação é analisada e encaminhada a CEF-CAU/SP, que apreciará e deliberará a homologação do registro conforme o calendário de reuniões da Comissão.

Uma vez homologado, o egresso estará, legalmente, habilitado para utilizar o título e exercer a profissão em todo o território nacional.

Todas essas informações estão disponíveis na Carta de Serviços ao Cidadão [^ transparencia.caubr.gov.br/cartadeservicos/](http://transparencia.caubr.gov.br/cartadeservicos/)

AS OBRIGAÇÕES DO NOVO
ARQUITETO E URBANISTA

Ao obter o registro profissional, o novo arquiteto e urbanista assume uma série de obrigações para com o CAU/SP, entre elas (saiba mais abaixo), o pagamento de anuidade, necessária para suportar as atividades da autarquia, e sua única fonte de financiamento (junto com as taxas de RRT e outros emolumentos). A emissão do boleto deve ser feita diretamente pelo SICCAU.

A boa notícia é que os recém-formados se enquadram em alguns regimes de desconto, sendo de 50% no valor integral pelos primeiros dois anos, desde que optem pelo pagamento à vista; de 30% para os novos profissionais formados entre 2 a 3 anos; e de 10% para arquitetos e urbanistas que tenham até cinco anos desde o final da graduação.

Também há um desconto de 90% para egressos de universidades públicas ou privadas que ingressaram por meio de políticas afirmativas (raciais ou sociais), receberam bolsas integrais ou participaram de programas públicos de financiamento estudantil.

A EMISSÃO DO RRT É IMPRESCINDÍVEL

Uma vez que o novo arquiteto e urbanista ingressa no mercado de trabalho, e realiza uma atividade técnica, deve emitir o chamado Registro de Responsabilidade Técnica (RRT).

O QUE É O RRT?

É o documento que comprova que projetos, obras e todos os serviços afetos à Arquitetura e Urbanismo possuem responsável técnico legal e devidamente habilitado para a sua realização. A emissão do RRT deverá ser efetuada por meio de formulário específico, disponível no ambiente profissional do SICCAU, condicionada ao pagamento da taxa de emissão [^ servicos.caubr.gov.br](http://servicos.caubr.gov.br)

COMO FAÇO PARA SOLICITAR
MINHA CARTEIRA PROFISSIONAL?

A Carteira Profissional possui fé pública e constitui prova de identidade civil para todos os fins legais. Pode ser solicitada quando o registro profissional possuir o status de definitivo. Basta acessar a plataforma SICCAU, clicar na aba CARTEIRA PROFISSIONAL > SOLICITAR CARTEIRA.

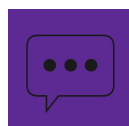
A Carteira Profissional não é obrigatória e pode ser substituída pela Certidão de Registro e Quitação de Pessoa Física (CRQ/PF), emitida sem custo na página do arquiteto e urbanista na aba CERTIDÃO. A CRQ/PF também tem fé pública e possui um código de verificação de autenticidade online. [^ causp.gov.br/?page_id=3397](http://causp.gov.br/?page_id=3397)

O CAU/SP ESTÁ À DISPOSIÇÃO
PARA SANAR QUAISQUER DÚVIDAS.

Entre em contato conosco:
E-mail: atendimento@causp.gov.br
ou ensino@causp.gov.br
Demais canais de contato:
[^ causp.gov.br/?page_id=3397](http://causp.gov.br/?page_id=3397)

FORMULÁRIO — SITE CAU/SP
[^ servicos.caubr.gov.br](http://servicos.caubr.gov.br)

PLAYLIST YOUTUBE —
VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL
[^ bit.ly/429fPW](http://bit.ly/429fPW)



setor de ensino e formação

construindo saberes: Guia Ensino e Formação 2023

Após a condução de uma pesquisa abrangente de melhores práticas entre os CAU/UFs, focada nas iniciativas relacionadas às ações de registro profissional, identificou-se que o CAU/SP não disponibilizava materiais com informações consolidadas abordando as temáticas de Ensino e Formação, como manuais ou guias, que seriam particularmente úteis para oferecer esclarecimentos em relação aos assuntos do setor.

objetivo

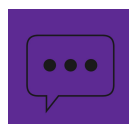
Organizar de forma sistemática as informações primordiais relacionadas ao Ensino e Formação e disponibilizá-las no site do CAU/SP. O objetivo é intensificar a divulgação dos procedimentos e abordar pró-ativamente as indagações da sociedade, fornecendo esclarecimentos abrangentes.

ação

Desenvolvimento de conteúdos compreensíveis, por meio de textos elucidativos e imagens de fácil assimilação, destinados à sociedade em geral, egressos e Arquitetos e Urbanistas. Estes materiais serão empregados na elaboração de um guia em formato de e-book, que estarão acessíveis na seção de publicações, bem como na página intitulada "Me Formei, E Agora?" no site do CAU/SP.

resultados

Espera-se uma melhoria substancial no preenchimento das solicitações relacionadas ao âmbito do Ensino e Formação. O guia também pode ajudar os Arquitetos e Urbanistas que já exercem atividade no mercado, porém carecem de conhecimento sobre o apoio que o CAU pode oferecer durante sua trajetória de formação contínua.



encaminhamentos futuros

A intenção é estabelecer a integração dessas ações de criação e revisão dos guias como um processo constante no Setor de Ensino e Formação, visando garantir que o material permaneça atualizado sempre que novos regulamentos forem publicados pelo CAU/BR. Para o segundo semestre de 2023, está prevista uma revisão abrangente do guia, incluindo sua diagramação e publicação.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA MENU

 **CAU/SP** Conselho de Arquitetura e Urbanismo de São Paulo

SICCAU 

Profissionais/Empresas de Arquitetura 

Novos Profissionais 

- Me formei, e agora?
- Conheça sua Regional
- Tabela de Honorários
- Participe do CAU/SP
- Código de Ética
- Principais Legislações
- Editais
- Programa de Benefícios
- Publicações
- Divulgue seus trabalhos (Ache um Arquiteto)



setor de ensino e formação

realização de minicursos, palestras e oficinas

Continuando a trajetória de divulgação dos procedimentos do Setor de Ensino e Formação, nota-se que o CAU/SP tem a possibilidade de enriquecer suas vias de comunicação através de iniciativas como minicursos, palestras e oficinas. Essa abordagem adicional oferece uma oportunidade para elevar a compreensão do público externo, como egressos, Arquitetos e Urbanistas, docentes, pesquisadores, coordenadores de cursos e IES, a respeito das atividades realizadas pelo CAU/SP no âmbito do Ensino e Formação.

objetivo

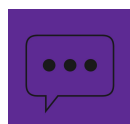
Diversificar as formas de comunicação do CAU/SP com a sociedade, ampliando o diálogo com os diferentes públicos-alvo das ações do Conselho.

ação

O setor promoveu transmissões ao vivo abordando as principais temáticas pertinentes à sua área, as quais agora podem ser acessadas através do canal do YouTube do CAU/SP. Adicionalmente, foi desenvolvido conteúdo destinado a minicursos, palestras e oficinas, todos destinados a esclarecer à sociedade, profissionais e funcionários do CAU/SP os tópicos ligados ao Ensino e Formação.

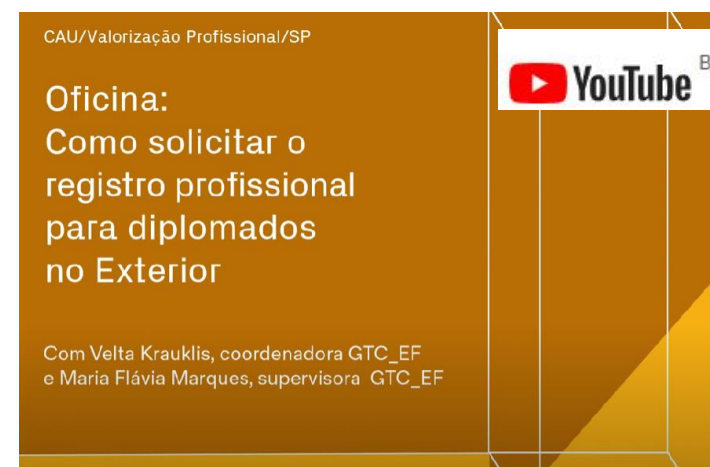
resultados

As transmissões ao vivo promovidas pelo setor, que estão disponíveis no canal do YouTube do CAU/SP desde outubro de 2022, já acumulam mais de 3.500 visualizações. Além disso, a palestra informativa sobre Registro Profissional foi apresentada em 8 Instituições de Ensino Superior (IES) pertencentes a 6 diferentes regionais, expandindo significativamente a divulgação das informações por todo o Território Paulista.



encaminhamentos futuros

Prosseguir com a realização das palestras, visando atender às demandas da sociedade e expandir a disseminação do material previamente preparado. Isso assegurará que os diversos públicos relacionados com o Conselho tenham à sua disposição um conjunto abrangente de informações acerca dos processos envolvidos no Setor de Ensino e Formação



3.500 visualizações

setor de ensino e formação

monitoramento de dados georreferenciados de ensino

O monitoramento de dados georreferenciados é uma atividade que foi estimulada pela Gerência Técnica e se tornou central no setor. O processo engloba a elaboração de mapas que permitem visualizar e acompanhar os dados e informações relacionados ao âmbito do Ensino e Formação no território. Além disso, essa atividade também inclui a otimização dos controles utilizados para coleta desses dados, assegurando a obtenção de informações precisas e confiáveis.

objetivo

Possibilitar uma compreensão abrangente dos dados do setor, pois ao produzir mapas detalhados e acompanhar essas informações através de uma abordagem georreferenciada, é possível identificar padrões, disparidades e oportunidades dentro do território paulista, além de gerar novas informações e revelações a partir dos dados coletados.

ação

A coleta de dados georreferenciados envolve ações de priorização dos dados a serem coletados no setor, além de investir na ampliação do conhecimento em ferramentas de SIG, para otimizar processos e trabalhar de forma mais automatizada.

resultados

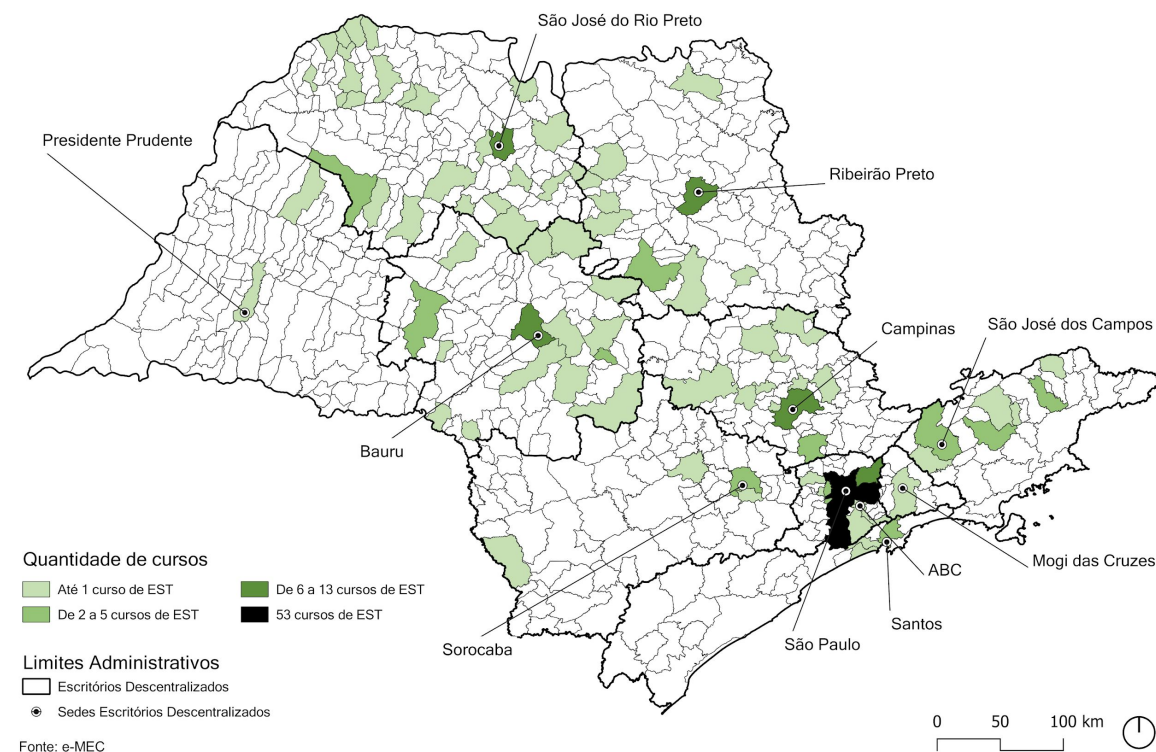
Os dados coletados facilitam a gestão do setor, uma vez que sua estruturação proporciona uma visão detalhada da distribuição de vagas autorizadas, IES, registros profissionais, e etc, permitindo identificar padrões, disparidades e oportunidades no território, sendo parte da construção dos relatórios para a GTC e fornecendo informações para a CEF, Presidência e demais interessados.

encaminhamentos futuros

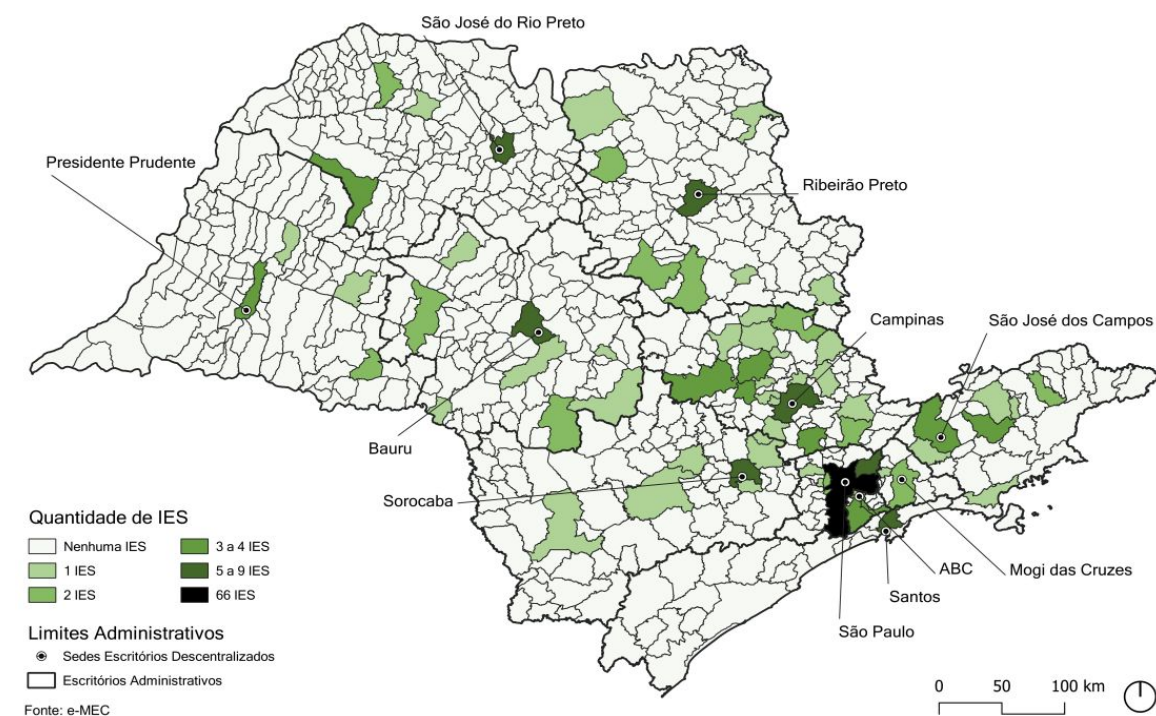
Com base nesses dados, é possível direcionar recursos para áreas subatendidas e aprimorar a qualidade de atendimento, além de subsidiar a gestão na tomada de decisões sobre projetos estratégicos.



Cursos de Engenharia de Segurança do Trabalho por município



Instituições de Ensino Superior por município



setor de ensino e formação

ações de apoio à comissão de ensino e formação

O Setor de Ensino e Formação tem também como finalidade colaborar de maneira contínua com a Comissão de Ensino e Formação do CAU/SP. Nesse sentido, a coordenação desempenha um papel ativo no aconselhamento, organização e facilitação dos procedimentos necessários para concretizar os projetos, ações e deliberações da comissão. Além disso, desempenha um papel crucial ao sugerir melhorias nos regulamentos em vigor relacionados ao registro profissional e anotações de cursos e pós-graduação, promovendo assim uma colaboração integrada entre coordenação e comissão.

objetivo

O objetivo central da interligação entre a Coordenação Técnica e a CEF CAU/SP é garantir uma integração eficaz entre o conhecimento técnico especializado da área finalística e as estratégias educacionais e demais diretrizes da comissão ordinária, visando aprimorar continuamente a qualidade dos programas de ensino e formação, bem como a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos.

ação

Melhoria da comunicação com as IES: Assistência na elaboração e atualização de conteúdo técnico no site de Ensino e Formação do CAU/SP para atender as IES, docentes e estudantes e dar suporte referente às atividades ofertadas para as IES pelas comissões ordinárias e especiais, coordenadas pelas CEF CAU/SP;

Eventos: Apoio nas edições do Fórum de Coordenadores de Cursos das IES do Estado de São Paulo, suporte para a realização do 1º Seminário Nacional realizado pelo CAU/BR, apoio nas realizações do Seminário Estadual de Ensino e Formação em Arquitetura e Urbanismo (SEEFAU), participação em encontros no Território Paulista e participações nas palestras em IES;

Editais de Boas Práticas: Participação na habilitação dos trabalhos inscritos no Edital Projetando o Futuro (TCC) e Edital Construindo o Presente e apoio na mostra dos trabalhos selecionados no Prêmio Projetando o Futuro (TCC);

Assessoria: Participação na elaboração de estudos de procedimentos para fiscalização das IES de São Paulo, participação no encontro dos coordenadores das CEF/UFs no CAU/BR, para aprimoramento de procedimentos no âmbito do Ensino e Formação, e apoio nas reuniões da Comissão para elaboração de súmulas, deliberações e etc.

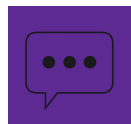
resultados

A colaboração entre o Setor e a Comissão de Ensino e Formação resulta em uma maior eficiência dos processos, garantindo a qualidade e a consistência das iniciativas através da troca de conhecimentos.

Além disso, as sugestões conjuntas de aprimoramentos nos regulamentos vigentes promovem uma inovação e mantêm as políticas alinhadas às necessidades atuais. Essa parceria reflete positivamente nos resultados educacionais, promove transparência, fortalece o alinhamento estratégico e contribui para o crescimento geral do Conselho.

encaminhamentos futuros

Essa colaboração entre o Setor e a Comissão de Ensino e Formação pode evoluir de diversas maneiras. Um caminho promissor é aprofundar a análise conjunta das tendências educacionais, visando adaptar os programas e iniciativas de forma mais ágil e alinhada às necessidades em constante mudança para os cursos de graduação em Arquitetura e Urbanismo. Além disso, a implementação de tecnologias inovadoras para o gerenciamento de processos e a coleta de dados pode otimizar, ainda mais, a eficiência e a tomada de decisões embasadas. Explorar oportunidades de pesquisa conjunta, e participação em conferências com a CEF CAU/BR pode enriquecer o conhecimento compartilhado e ampliar a influência do Conselho no cenário educacional. Em resumo, o futuro da interface entre o setor e a comissão é essencial para a continuidade das ações do Conselho para o público externo - egressos, IES, MEC, Arquitetos e Urbanistas, docentes, etc.



atendimento ao público

Atuando junto aos profissionais de AU e à sociedade, o setor de atendimento ao público realiza atendimentos em 1ª instância, fornecendo orientações quanto ao exercício profissional e filtrando as demandas a serem encaminhadas às demais áreas do Conselho, em 2ª instância.

Anteriormente ligado à Gerência Administrativa em 2021, o Setor de Atendimento ao Público passa a integrar a Gerência Técnica e, após a mudança na coordenação do setor, inicia-se um processo de aperfeiçoamento e melhoria de gestão das atividades e revisão dos procedimentos, a partir de um diagnóstico realizado com a equipe.

Foram propostas ações imediatas, de curto e médio prazo junto à equipe, assim como ações de aproximação e integração com os Escritórios Descentralizados, tanto na uniformização de procedimentos de atendimento quanto na capacitação continuada dos assistentes e coordenadores regionais, considerando os recursos de infraestrutura e pessoal disponíveis no setor.

Conforme gráfico 1, o volume de atendimentos realizados pelo CAU/SP diminuiu de forma orgânica ao longo do último triênio 2021/2023, sendo que, no 3º trimestre de 2023, essa redução nos atendimentos foi de 18,3% em relação ao 2º trimestre deste ano. Podemos interpretar esse movimento do triênio como uma compreensão por parte dos profissionais das dinâmicas e processos do Conselho.

Também destacamos que parte significativa dos atendimentos dos profissionais registrados no Estado de São Paulo é realizado pelo CAU/BR (gráfico 2), representando 52,4% dos atendimentos do CAU/SP no triênio 2021/2023. Segundo relatório de gestão 2018/2020, esse número representava 41,95% da utilização dos serviços do teleatendimento do CAU/BR. Segundo dados do IGEO, São Paulo possui mais de 30% dos profissionais registrados no país.

O planejamento estratégico do CAU/SP 2021/2023 prevê, dentro do programa CAU Digital, o projeto de Gestão Integrada que tem o objetivo de viabilizar a modernização digital do CAU/SP para melhoria da gestão interna, diálogo e prestação de serviços junto aos profissionais e sociedade. Por meio da contratação da PRODESP, companhia de processamento de dados do Estado de São Paulo, foi desenvolvida a *plataforma digital de atendimento e relacionamento do CAU/SP*. Essa é uma ferramenta que irá propiciar aos profissionais e à sociedade um atendimento mais dinâmico e transparente, possibilitando a melhoria do monitoramento e da gestão das demandas recebidas pelo Conselho.

Por fim, destacamos que os encaminhamentos sugeridos podem garantir a manutenção das melhorias alcançadas no setor, como a contínua revisão de procedimentos do setor, utilizando como base os dados gerados pela ferramenta digital de gestão, como a pesquisa de satisfação. Além disso, o constante diálogo e acompanhamento da equipe do setor, assim como a integração com as áreas correlatas, escritórios regionais e demais coordenações técnicas, garantem uma melhoria na qualidade dos serviços prestados e maior engajamento nas propostas de revisão apresentadas.

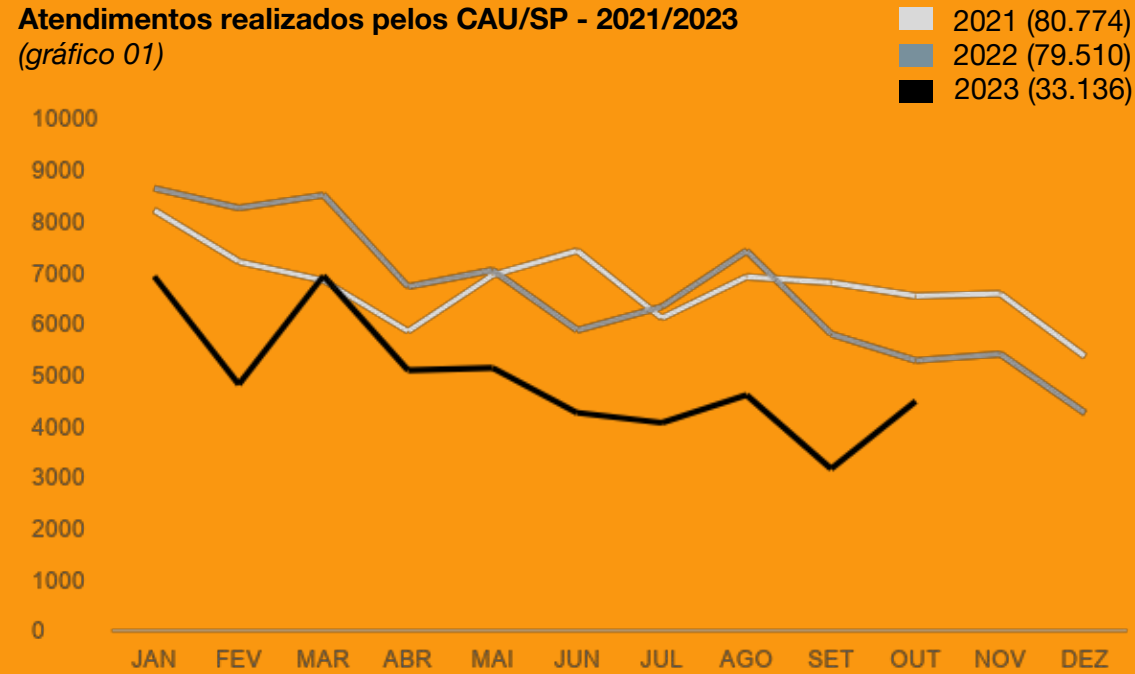
equipe

coordenação 2022/23	Gustavo Massimino
coordenação 2021	Luciana Masuda**
supervisão 2022/23	Gabriela Martins
analista I	Ricardo Rodriguez
assistentes	Aline Oliveira Cristiane Mangabeira Flávia Oliveira** Igor Conceição* Jornes Feitosa** Lívia Oliveira Lucimara Sena Lucas Mota Mariana Marques Priscila Souza Robson Soares** Susana Santos
estagiários	Beatriz Nascimento** Ingrid Vielberth Julia Lyane Lucas Ribeiro Deus** Stefânia Braga** Viktória Souza

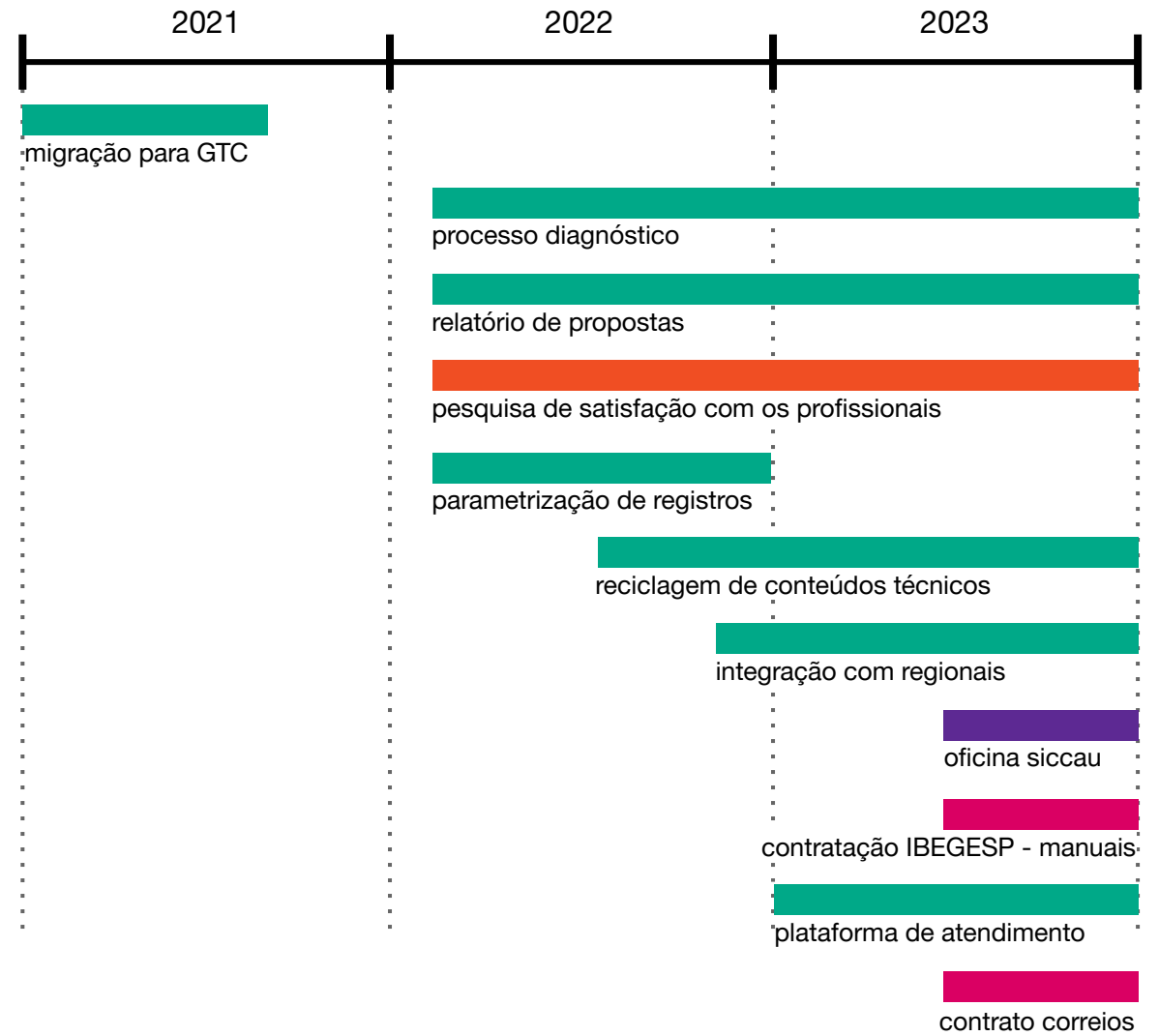
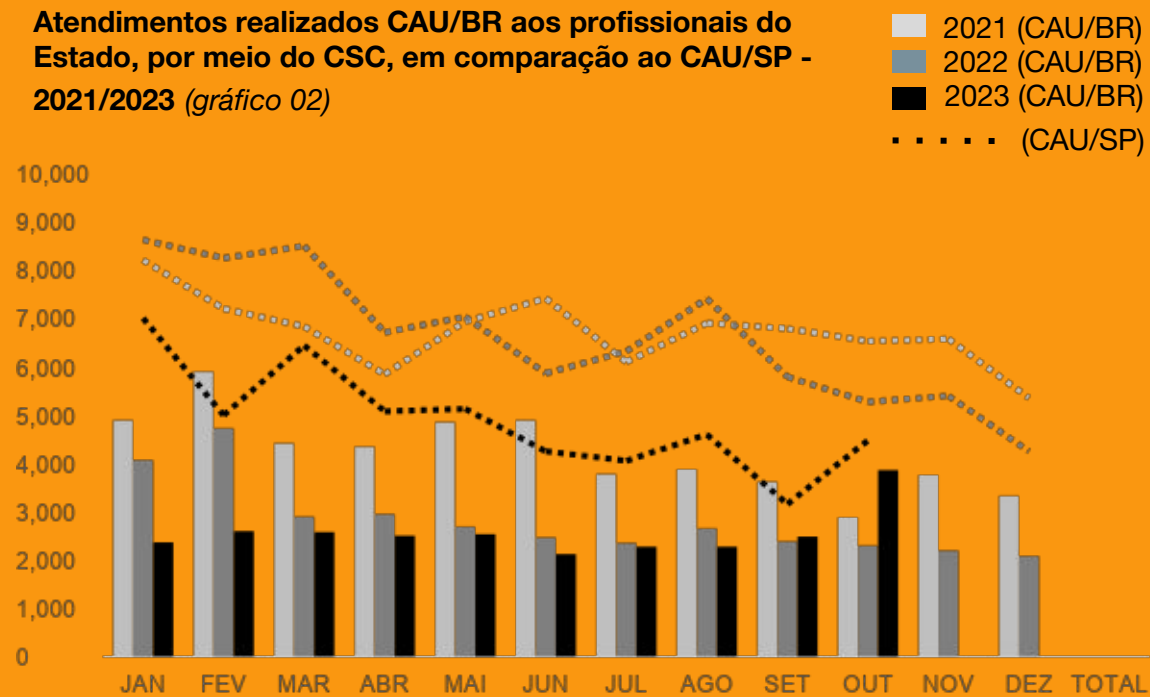
* funcionários transferidos internamente

** funcionários desligados do Conselho

Atendimentos realizados pelos CAU/SP - 2021/2023
(gráfico 01)



Atendimentos realizados CAU/BR aos profissionais do Estado, por meio do CSC, em comparação ao CAU/SP - 2021/2023 (gráfico 02)



eixos

fluxos e procedimentos



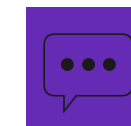
análise e monitoramento de dados



convênios e parcerias



comunicação e divulgação



temporalidade

ação contínua



ação pontual



setor de atendimento ao público

diagnóstico, entrevistas e pesquisa de clima

A partir de março de 2022, foi realizado um diagnóstico sobre o modus operandi do setor de atendimento ao público, incluindo funcionários e infraestrutura.

objetivo

Compreender os processos de trabalho e dinâmicas das equipes envolvidas no setor, visando a sistematização e revisão das formas de gestão da área, reduzindo a pressão sobre os funcionários e melhorando a comunicação com os profissionais e sociedade.

ação

- Produção de relatório com informações detalhadas do setor de atendimento, consolidando, por exemplo, dados da sede e dos Escritórios Descentralizados;
- Entrevistas individuais presenciais com o coordenador e a gerente técnica;
- Aplicação de formulários online com respostas de forma anônima. O primeiro questionário foi aplicado em março de 2022 e o segundo em fevereiro de 2023.

resultados

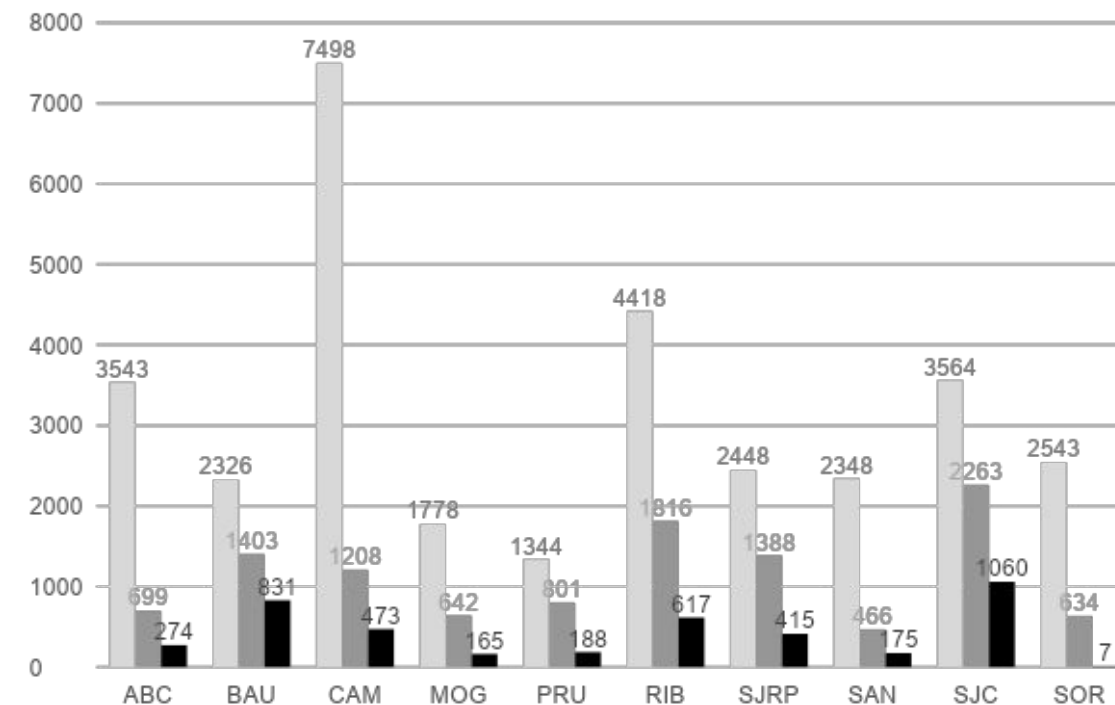
Foi possível identificar a real dimensão do trabalho realizado, tanto na sede quanto nas regionais, bem como, os recursos existentes para operacionalização das atividades desempenhadas. Os principais problemas diagnosticados foram:

- Ausência de um sistema digital que permita a rastreabilidade e transparência do setor, por exemplo, protocolo de atendimento unificando procedimentos de registro, que hoje são separados entre planilhas e sistema 4U;
- Ausência de sistema digital multicanal de interface com os profissionais;
- Ausência de sistema digital de distribuição dos atendimentos, como PABX na nuvem, que permita configurar uma lista de demandas com retorno aos profissionais;
- Sobrecarga de trabalho das equipes, principalmente da sede;
- Processo de conhecimento dos fluxos e procedimentos de trabalho.



Gráfico comparativo do volume de profissionais x volume de atendimentos

■ profissionais registrados
■ atendimentos realizados
■ profissionais atendidos



Embora o número de registros profissionais na sede e nas regionais sejam similares, cerca de 50% para cada, o registro de atendimentos é desproporcional, com maior impacto sobre a sede. Conforme gráfico, em 2021, as regionais de Campinas, Santos e ABC tiveram um número de atendimentos baixo em relação ao número de profissionais registrados na região.

encaminhamentos futuros

- Apoiar a implantação do sistema PRODESP/Microsoft na definição de fluxos de trabalho e procedimentos;
- Revisar continuamente os procedimentos internos do setor, por meio de reuniões periódicas e diálogo com os funcionários;
- Realizar a pesquisa de clima com os funcionários de forma periódica;
- Buscar reduzir a pressão sobre os funcionários.

setor de atendimento ao público

relatório de propostas

Após a consolidação das informações coletadas no diagnóstico, entrevistas e pesquisa de clima, foi possível obter uma visão mais crítica sobre as deficiências, desafios e potencialidades do setor de atendimento ao público do CAU/SP.

objetivo

Consolidar as propostas elaboradas por meio do diagnóstico realizado e estabelecer metas a serem alcançadas no setor, contando com a participação da equipe e o apoio da Gerência Técnica.

ação

Com base no diagnóstico realizado, compreendeu-se que as propostas devem ocorrer no âmbito da gestão digital - pelo aperfeiçoamento da infraestrutura operacional - e da gestão de pessoas - por meio de ações imediatas, de curto e de médio prazo.

Ações imediatas:

- Elaboração de uma escala híbrida de trabalho para o retorno da equipe à sede;
- Promoção da integração da equipe com a nova coordenação, assim como entre funcionários da sede e regionais;
- Rodízio de funções na equipe, de modo a evitar o desgaste gerado pelo alto volume de trabalho e como estímulo à compreensão de todos sobre as atividades prestadas no setor;
- Cancelamento de caixas postais dos números de celulares do atendimento divulgados no site do CAU/SP;
- Gerenciamento dos arquivos de dados do setor de forma online para melhor acesso e controle;
- Implementação de agendamento online para o procedimento de coleta biométrica.

Ações de curto prazo:

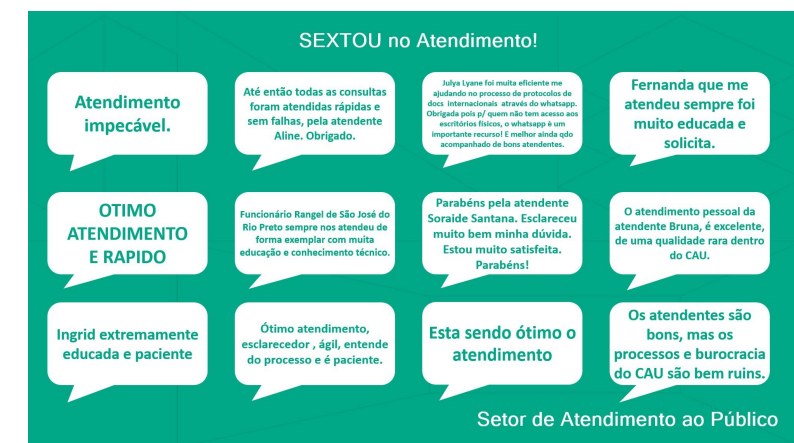
- Implementação de pesquisa de satisfação nos canais de WhatsApp e e-mail, a fim de medir a percepção dos profissionais sobre os atendimentos realizados;
- Organização de rotina com a equipe de forma presencial e online;
- Reformulação dos indicadores do setor para compor as informações do relatório gerencial trimestral;
- Agenda de capacitação contínua dos funcionários, a começar pelo nivelamento sobre temas da Gerência Técnica.

Ações de médio prazo:

- Implementação de sistema de atendimento digital, com treinamento e capacitação de funcionários;
- Revisão dos fluxos de atendimento para o sistema de atendimento eletrônico;
- Desenvolvimento de manual de procedimentos do setor, que orienta sobre abordagens e encaminhamentos;
- Agenda de capacitação contínua dos funcionários, a começar pelo nivelamento sobre temas da Gerência Técnica.

resultados

- Melhoria na qualidade dos serviços oferecidos aos profissionais e à sociedade;
- Redução do desgaste da equipe no desempenho de suas funções;
- Difusão da ideia do processo de melhoria constante, reduzindo as resistências às mudanças por parte da equipe;
- Integração mais efetiva com a equipe dos Escritórios Descentralizados;
- Divulgação dos resultados da pesquisa de satisfação para a equipe, às sextas feiras, como forma de incentivo e valorização do trabalho desenvolvido.



encaminhamentos futuros

Garantir que haja revisão contínua de fluxos e do setor, para melhoria da qualidade dos serviços prestados aos profissionais, utilizando de ferramenta digital de gestão, assim como o acompanhamento do desempenho da equipe.



setor de atendimento ao público

pesquisa de satisfação com os profissionais

Tendo como objetivo estratégico assegurar a *eficácia no atendimento e no relacionamento com os arquitetos e urbanistas e a sociedade*, o CAU/BR estabelece, no relatório de diretrizes do plano de ação e orçamento, a métrica para o índice de satisfação com solução da demanda na prestação de serviços aos profissionais e a sociedade pelos CAU/UF.

Até abril/2022, o CAU/SP adotava a seguinte fórmula definida no relatório de diretrizes: *número de usuários satisfeitos com a solução da demanda / número de usuários que responderam à pesquisa x 100*, tendo como meta o índice de 95% de satisfação.

Até então o CAU/SP não dispunha de ferramenta para realização de pesquisa de satisfação e, portanto, o índice era elaborado com base nos registros de atendimento com motivo reclamação, subtraídos do volume total realizado, dividido pelo número total de atendimentos x 100.

objetivo

Obter a real percepção do ponto de vista dos profissionais e da sociedade quanto aos atendimentos realizados pelo setor, pois entendemos que a métrica adotada reflete a opinião de quem atende e não de quem é atendido.

ação

Em maio/2022, o setor de atendimento ao público implantou uma pesquisa de satisfação junto aos profissionais, pelos canais de e-mail e WhatsApp, com as seguintes questões:

1. Como você avalia o atendimento recebido?
2. Como você avalia o atendente?
3. Você avalia que sua demanda foi atendida, não atendida ou encaminhada?

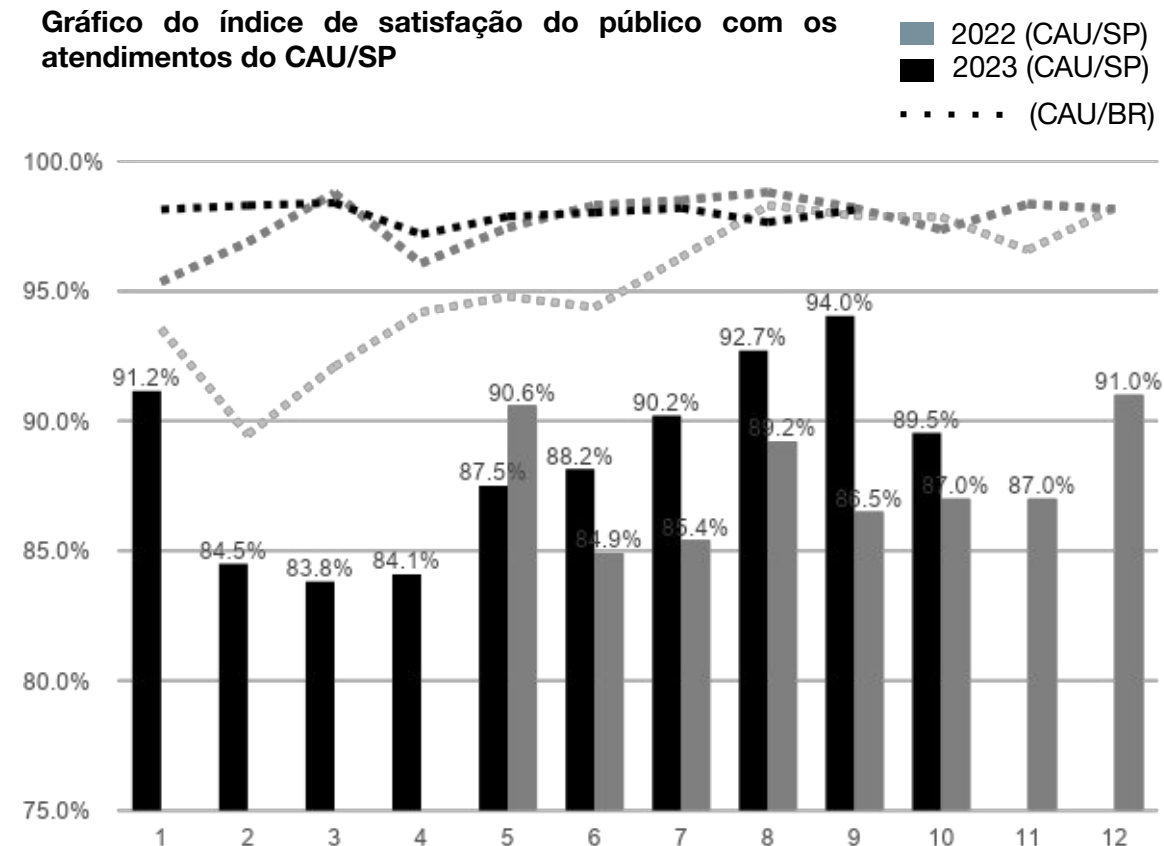
resultados

Mesmo com médias abaixo em relação às obtidas pelo índice do CAU/BR, o resultado por meio da pesquisa de satisfação ficou em 88,1%, com média de respostas de 7,4%, considerando apenas as notas 9 e 10 como resultado, entendendo que esses valores representam um serviço de excelência.



No ano de 2023, a média do índice de satisfação ficou em 88,6%, com média de resposta de 7,9% e pico de 94,0% de satisfação no mês de setembro. Em 2022, 60% dos profissionais entendem que os assistentes são *educados*, em 2023, esse número está em 57%.

Gráfico do índice de satisfação do público com os atendimentos do CAU/SP



encaminhamentos futuros

Buscar a manutenção da ferramenta da pesquisa de satisfação com a demanda para melhoria e o constante aprimoramento de procedimentos do setor de atendimento, assim como na relação com as demais áreas do Conselho.

setor de atendimento ao público

parametrização de registros / ouvidoria

Foi proposta pela Gerência Técnica uma revisão e padronização das terminologias utilizadas nos registros dos atendimentos ao público da GTC e Ouvidoria.

objetivos

- Unificação do entendimento sobre os termos de registro entre as áreas de diferentes instâncias que realizam atendimento aos profissionais;
- Revisão da estrutura de organização sobre os motivos, assuntos e causas dos registros de atendimentos, tomando como base a plataforma do 4U.

ação

Foram realizadas reuniões online entre a Gerência Técnica e a Ouvidoria para discussão sobre os termos de registro, assim como para revisão da árvore de registros da plataforma do 4U.

resultados

- Compreensão única dos assuntos relativos às demandas dos profissionais pelas diferentes áreas que têm interface com o público externo;
- Revisão das terminologias de registros quanto às classificações sobre os motivos dos atendimentos, tornando-as mais assertivas;
- Revisão e redução da estrutura de organização dos motivos, assuntos e causas das solicitações de atendimento, na plataforma do 4U.

Denúncia: Manifestação sobre prática ou conduta considerada inadequada em relação aos normativos e procedimentos estabelecidos.

Diversos: Motivo descontinuado no registro dos atendimentos.

Elogio: Manifestação congratulando a atuação do CAU.

Informação: Orientação, esclarecimento e dúvida sobre normativos e procedimentos.

Reclamação: Manifestação de insatisfação sobre práticas, procedimentos e normas.

Solicitação: Manifestação que requer algum encaminhamento específico por parte do Conselho.

Sugestão: Manifestação propositiva.

Imagem das causas de registro na plataforma 4U



- Os itens em vermelho foram descontinuados no registro;
- Os itens em azul claro foram acrescentados no registro;
- Os itens em verde permanecem no registro.

encaminhamentos futuros

Realizar revisões periódicas e contínuas nestes conteúdos.



setor de atendimento ao público

reciclagem dos conteúdos técnicos tratados pela equipe de atendimento da sede e regionais

Uma das demandas identificadas durante as entrevistas e a pesquisa de clima foi a necessidade de reciclagem dos conteúdos e procedimentos do setor de atendimento, assim como das demais áreas do CAU/SP.

objetivo

Realizar a atualização e o nivelamento de procedimentos e conteúdos técnicos entre as equipes da sede e das regionais.

ação

Entre julho e setembro de 2022, foram organizadas reuniões remotas, que contaram com a participação de membros das equipes de atendimento da sede e dos escritórios descentralizados, além das coordenações da Gerência Técnica e Gerência Financeira, para revisão e nivelamento de conteúdos e procedimentos.

24/06/2022 – Setor de Ensino e Formação

01/07/2022 – Setor de Exercício Profissional – Pessoa Física

08/07/2022 – Setor de Atendimento ao Público

15/07/2022 - Setor de Fiscalização

22/07/2022 – Setor de Contas a Receber / Gerência Financeira

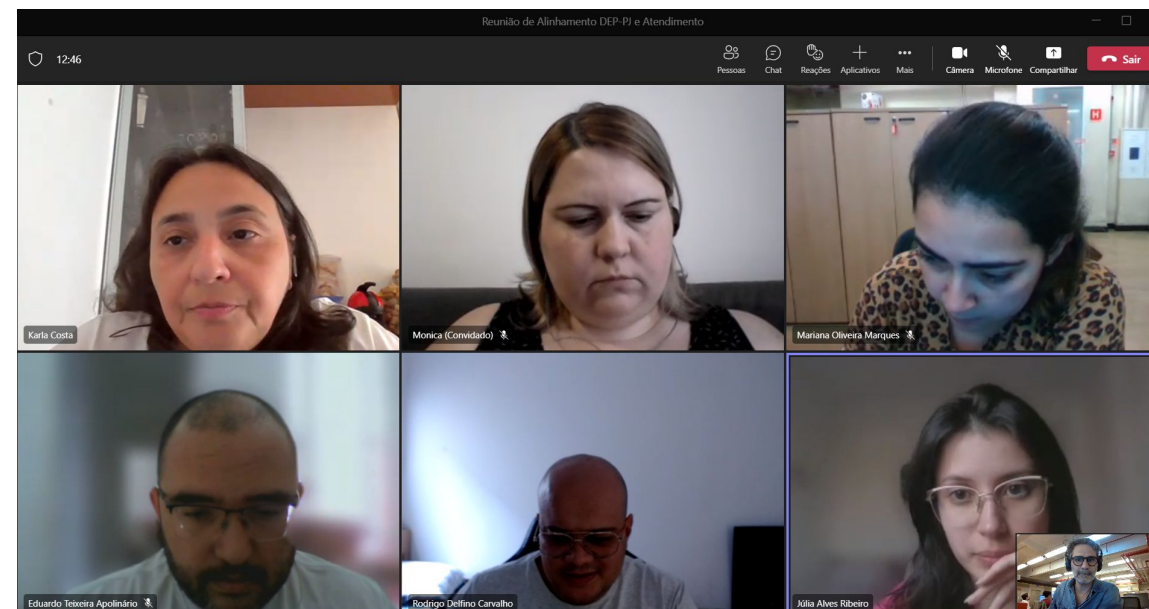
09/09/2022 – Setor de Exercício Profissional – Pessoa Jurídica

resultados

Maior integração entre o setor de atendimento e as demais equipes da Gerência Técnica, impactando na redução do volume de encaminhamentos para 2ª instância, assim como maior assertividade nas respostas e a redução no tempo de atendimento aos profissionais.

encaminhamentos futuros

Estabelecer como meta para a Gerência Técnica e a Gerência dos Escritórios Descentralizados um calendário conjunto para este tipo de ação, como forma de valorizar os membros das equipes e garantir a qualidade dos serviços prestados aos profissionais.



Reciclagem com equipe da supervisão de pessoa jurídica / coordenação de exercício profissional

Pesquisa realizada pela coordenação junto à equipe de atendimento



setor de atendimento ao público

integração com a equipe das regionais

Em 2022, com as mudanças na coordenação de AP, foi possível também a realização de uma integração presencial entre as equipes dos escritórios descentralizados (GED) e o setor de atendimento da sede. A integração teve início com as capacitações online organizadas pelo setor de atendimento.

objetivo

Promover a integração entre as regionais e o setor de atendimento da sede, possibilitando a troca de conhecimento a respeito da rotina de cada equipe.

ação

No final de 2022 e na metade de 2023, foram realizadas integrações presenciais organizadas pela GED. O Setor de Atendimento ao Público da GTC apoiou a ação, supervisionando os membros das regionais na realização das atividades de atendimento ao público, para que tomassem conhecimento do volume e da diversidade de temas abordados no atendimento realizado pela equipe da sede.

resultados

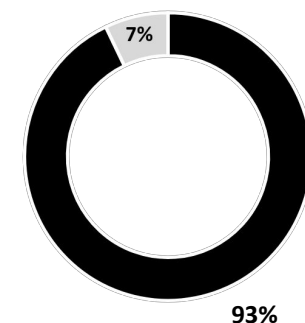
- Troca e atualização de informações quanto à diversidade de temas abordados no atendimento ao público;
- Maior sensibilização dos funcionários quanto aos desafios enfrentados por ambas as equipes no desempenho das atividades de atendimento;
- Reciclagem e aperfeiçoamento dos procedimentos do setor junto aos funcionários da GED.

encaminhamentos futuros

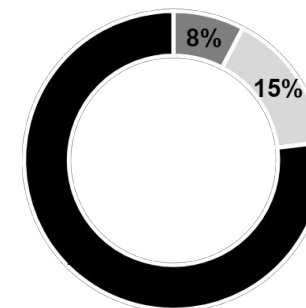
Estabelecer como meta para a Gerência Técnica e a Gerência dos Escritórios Descentralizados um calendário conjunto para este tipo de ação, como forma de valorizar os membros da equipe e garantir a qualidade dos serviços prestados aos profissionais.



Pesquisa realizada pela GED junto à sua equipe



Pesquisa realizada pela coordenação junto à equipe de atendimento



- Positiva
- Negativa
- Ineficaz
- Necessária



Equipe de Coordenadores Regionais / Setor de atendimento ao público

setor de atendimento ao público

oficina RRT

Atualmente, os egressos das Instituições de Ensino não recebem informações a respeito do Conselho após a validação do registro profissional. Segundo dados do setor de atendimento ao público, até o terceiro trimestre de 2023, o motivo *informação* corresponde a 70,0% dos atendimentos realizados.

objetivo

- Promover uma maior aproximação entre os profissionais recém registrados e o CAU/SP;
- Difundir os principais normativos federais que regem o Conselho, atribuições do profissional e procedimentos de operação do SICCAU, como emissão do RRT.

ação

Realização de oficinas de capacitação para emissão do RRT e orientação quanto aos conceitos e informações básicas sobre o Conselho junto aos profissionais recém registrados. O convite aos profissionais é realizado através do envio de um formulário online de acordo com lista fornecida pelo setor de ensino com os registros efetivados no último mês.

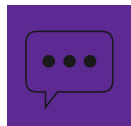
Para compreensão do melhor dia e horário para realização da oficina presencial foi realizada pesquisa junto aos profissionais, que indicaram as sextas-feiras entre 18:30 e 20:30hs.

Além da prática no preenchimento do RRT no SICCAU do profissional, a oficina aborda informações sobre a Lei 12.378/10, Atribuições Profissionais e Campos de Atuação - Resolução 21 do CAU/BR, emissão de certidões e RRTs, tipos de RRT, carteira profissional e o Código de Ética e Disciplina.

Após a realização da atividade, será aplicada uma pesquisa de satisfação por meio do aplicativo mentimeter.

resultados

Foram realizadas quatro oficinas, sendo duas presenciais e duas de forma online.

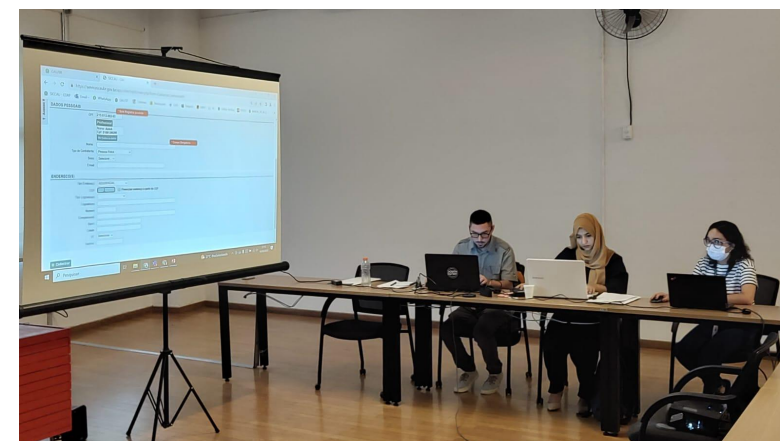


Mesmo com a confirmação de presença, a adesão foi muito baixa nas oficinas presenciais e, portanto, estes dados não estão inclusos nos resultados.

Na primeira oficina online foram enviados 200 convites para os profissionais da Capital, com participação de 8 profissionais. Já no segundo evento online, foram enviados mais de 800 convites para os profissionais de todo o estado, com a participação de 49 profissionais. A média de participação nas oficinas online foi de 29 profissionais.

A taxa de resposta da pesquisa aplicada na oficina foi de 72%, sendo que:

- 97% dos profissionais afirmaram que receberam informações sobre o CAU na graduação;
- 87,5% afirmaram que não sabiam emitir o RRT antes da realização da oficina;
- 75,0% afirmaram conhecer a existência do código de ética;
- 62,0% afirmaram que se informam sobre o CAU/SP pelo site do conselho;
- 100% avaliaram a oficina com nota 10.



encaminhamentos futuros

- Apurar as informações colhidas na pesquisa de satisfação sobre a ação, a fim de aprimorar o processo;
- Garantir regularidade na realização do curso na sede e ampliar para os escritórios descentralizados.

setor de atendimento ao público

contratação IBEGESP - manuais do setor

O Setor de Atendimento ao Público não possuía material consolidado sobre parâmetros, procedimentos e orientações à equipe do setor para desempenho de suas atividades, necessitando também de uma atualização das definições de suas competências.

objetivos

Fornecer parâmetros, subsídios e ferramentas aos funcionários do setor no desempenho de suas atribuições, visando o aprimoramento de suas competências e a excelência na prestação dos serviços à sociedade.

ação

Contratação de consultoria especializada do IBEGESP – Instituto Brasileiro de Educação em Gestão Pública para:

- Diagramação de material sobre os procedimentos que o setor realiza, a partir de conteúdo produzido internamente;
- Produção de e-book sobre condutas de atendimento, visando o adequado tratamento e a recepção das demandas com base nos conceitos de boas práticas de atendimento ao público e considerando os princípios que regem a administração pública;
- Aplicação de treinamento presencial sobre o material produzido.

resultados

O processo de contratação do IBEGESP foi concretizado por meio do processo SEI 00179.005088/2023-19, constando na proposta os seguintes itens:

- 1) Revisão e Diagramação do Conteúdo da Plataforma de Atendimento ao Público;
- 2) Produção de Guia Rápido de Atendimento do CAU/SP;
- 3) Formação da Equipe de Atendimento.

Internamente foi desenvolvido conteúdo sobre boas práticas de atendimento ao público considerando os princípios que regem a administração pública, conceitos estes aplicados a situações rotineiras do setor e que será revisado pela consultoria.

A seguir, trecho produzido internamente sobre orientações quanto à conduta a ser adotada no setor:

A seguir serão expostos conceitos de Conhecimento, Cordialidade, Credibilidade, Empatia, Ética, Objetividade e Proatividade, entendidos como regras das boas práticas de atendimento ao público por meio de situações rotineiras do setor e relacionados aos princípios da administração pública.

Cordialidade e eficiência

A cordialidade no atendimento ao público e no relacionamento entre colaboradores é essencial para a manutenção de um bom ambiente de trabalho e o clima organizacional. A eficiência é a capacidade em responder a questionamentos de maneira definitiva. Esses princípios se relacionam e geralmente são os primeiros apontados para mensurar a qualidade do atendimento e, por consequência, da capacidade da instituição de atuar junto à sociedade.

Ser bem tratado ou ser atendido?

A primeira depende inteiramente de nossa postura em relação aos profissionais e cidadãos. Educação e cordialidade independem do resultado e da solução proposta e não devem ser encaradas como variáveis, mas como ponto de partida.

Resolver o problema trazido pelo público pode envolver ações que fogem da nossa alçada, ou que demandam diversos procedimentos, simples ou complexos, rápidos ou demorados. A complexidade do atendimento ou a dificuldade em resolver determinada situação não inviabiliza o tratamento cordial e o respeito mútuo entre os envolvidos.

Buscamos ser mais eficientes diariamente fazendo o possível para resolvermos os problemas de maneira completa, mas sem jamais deixar de ser cordial com nosso interlocutor.

Todos temos nossa personalidade e a carregamos para o ambiente de trabalho. Se atender pessoas é uma tarefa difícil, ser atendido também pode ser. A eventual padronização de procedimentos e respostas não suprime a individualidade ou a maneira como as pessoas se relacionam, mas reforçam a necessidade pela busca nas diferentes formas de abordar a demanda com cordialidade e eficiência.

encaminhamentos futuros

Garantir continuidade no acompanhamento da equipe na aplicação do conteúdo da cartilha e seu constante aprimoramento e revisão.



setor de atendimento ao público

plataforma de atendimento / prodesp

Os registros dos atendimentos e a produção de relatórios a partir dos dados gerados são registrados pelo sistema do CAU/BR - 4 U - e consolidados em planilhas excel manuais. O setor não conta com uma ferramenta digital que concentre, registre, classifique e permita analisar o recebimento das demandas. Também não conta com um sistema de PABX Digital para distribuir as ligações para a equipe e monitorar as demandas do início ao fim e que possam gerar indicadores de tempo e checagem em relação aos prazos estabelecidos pela Carta de Serviços. Assim, todo o processo de consolidação dos dados é realizado de forma manual, por meio de planilhas.

objetivos

- Propiciar um atendimento mais dinâmico e transparente, possibilitando o monitoramento e gestão das demandas de forma ágil e eficiente;
- Melhoria da transparência na gestão das informações e no diálogo com os profissionais.

ação

Dentro do programa CAU Digital do planejamento estratégico do CAU/SP, foi realizada a contratação da PRODESP para o desenvolvimento da “Plataforma digital de atendimento e relacionamento externo e interno do CAU/SP”, a iniciar pelas áreas técnicas.

Além de todas as coordenações da GTC, também vêm participando do processo de levantamento de fluxos e definição de regras para a operacionalização do sistema os representantes dos escritórios descentralizados, gerência financeira, supervisão de ética, setor jurídico e assessoria de projetos especiais.

O processo tem as seguintes fases, e no caso da GTC encontra-se na fase 5 – processo de homologação.

1. Levantamento dos dados e fluxos;
2. Organização da trilhas de atendimento;
3. Elaboração dos conteúdos;
4. Customização da plataforma Microsoft pela PRODESP;
5. Processo de homologação;
6. Treinamento e capacitação;
7. Implantação e monitoramento.



resultados

- Convergência dos diferentes canais de atendimento;
- Respostas mais rápidas e dinâmicas sobre os conteúdos e fluxos, tanto pela equipe de atendimento quanto pela ‘inteligência artificial’, que direciona as demandas de acordo com as trilhas de atendimento;
- Simplificação dos processos de registro dos dados e de monitoramento das solicitações, além de automatização da produção de relatórios para análise dos indicadores do setor.

Plataforma de Atendimento e Relacionamento - Interface do profissional

encaminhamentos futuros

Garantir o monitoramento da gestão de informações e procedimentos, de acordo com as atualizações realizadas pelo CAU/BR e CAU/SP.

setor de atendimento ao público

revisão do contrato dos correios

A equipe do setor de atendimento é responsável pela postagem das carteiras profissionais emitidas pela VALID, empresa terceirizada pelo CAU/BR e responsável pelos documentos. O envio dos documentos aos profissionais é realizado pelo CAU/SP via Correios, após o setor de atendimento providenciar a etiquetagem das correspondências de forma manual, incluindo o aviso de recebimento AR.

No primeiro semestre de 2023, foram emitidas 1.690 carteiras profissionais, o que gerou uma média quinzenal de 140 carteiras profissionais e picos de até 242, como ocorrido no mês de março, por exemplo.

objetivo

Eliminar o procedimento de etiquetagem manual das postagens das carteiras profissionais pela equipe de atendimento, visando otimizar os processos do setor.

ação

Articulação entre o setor de atendimento ao público e a coordenação do setor de patrimônio do CAU/SP, a fim de motivar a inclusão do procedimento de etiquetagem das carteiras profissionais no contrato firmado entre o CAU/SP e os Correios.

resultados

Eliminação do tempo despendido com o processo de etiquetagem manual, simplificação e agilização da logística do setor.

encaminhamentos futuros

Manutenção do contrato com os Correios com esses termos.



Servidoras do CAU/SP, Supervisora Gabriela Martins (dir.) e Assistente de Atendimento Livia Oliveira (esq.), entregando carteiras profissionais na recepção para postagem.



equipe técnica

gerência técnica: GTC

Marta Lagreca
Ernani Bianchi
Marina Bottini

setor de fiscalização: GTC-FI

Cecília Carrapatoso da Costa
Fernanda Naccaratto O. Leite
Karen Martinelli G. Ferraz
Ernani da Silva Bianchi
Everton Palmeira de Souza
Felipe Capassi Ferreira
Julia Avila Harduin
Luis Henrique G. Goncalves
Camila Souza Pereira
Carla Novaes Bicalho
Carolina de M. L. Schneider
Claudia Maria N. dos Santos
Daniel Teixeira Turczyn
Deborah Cristina Bonacci
Eduardo da Silva Pinto
Fabio Augusto Ferreira Silva
Karina Hatsue Shiiki da Silva
Luciana Hildebrand Manão
Marcelo Gimenes
Maria Carolina Scavitti
Marina Mello Vasconcellos
Paulo Burigo M. Godoy
Robson Carvalho de Oliveira

setor de exercício profissional: GTC-EP

Karla Costa
Amanda P. Figueira
Rodrigo D. Carvalho
Andréa Pillar P. Pizzaia
Andreia Tiemi Tagomori
Nick Jonathan C. da Silva
Cléber Obara
Hiroaki Okawa
Júlia Alves Ribeiro
Monica T. de Jesus

setor de ensino e formação: GTC-EF

Velta Maria Krauklis de Oliveira
Rafael Ganzella Machado Pedrosa
Mariana Fialho Nascimento
Juliana Candido Tonidandel
Laura Tereza Aparecida Machado
Maria Flavia Marques
Adail José de Paula B. de O. Veloso
André Xavier Juc
Franco Cardoso Andrade
Magnólia Borges dos Santos Cruz
Marcelo Lenk
Leticia Macedo da Silva
Jennifer Martins de Oliveira
Tálita Medina de Oliveira

setor de atendimento ao público:

GTC-AP

Gustavo Massimino
Gabriela Martins
Ricardo Rodriguez
Aline Oliveira
Cristiane Mangabeira
Flávia Oliveira
Igor Conceição
Ingrid Vielberth
Jornes Feitosa
Julia Lyane
Lívia Oliveira
Lucimara Sena
Lucas Mota
Mariana Marques
Priscila Souza
Robson Soares
Susana Santos
Beatriz Nascimento
Lucas Ribeiro Deus
Stefânia Braga
Victória Souza



CAU/SP

Conselho de Arquitetura
e Urbanismo de São Paulo