

Relatório de Gestão

**OUVIDORIA
CAUSP**

2023

EQUIPE

Ricardo Siloto da Silva

Ouvidor

Bruno Alvares Siqueira

Igor Casal da Conceição

Assistentes Administrativos

SUMÁRIO

Apresentação	4
Referência Normativa.....	4
Histórico, Estrutura e Objetivos.....	5
Perfil das Demandas	6
Instâncias de Atendimento	7
Motivos	7
Assuntos (Ocorrências).....	8
Canais de Atendimento	14
Setores Colaboradores	15
Prazo de Resposta.....	17
Perfil dos Demandantes.....	19
Pessoa Física ou Jurídica	20
Formação	20
Localização Geográfica.....	21
e-SIC.....	24
Demais Ações	24
Considerações Finais.....	27
Anexo: Motivos e Assuntos Mês a Mês	29

Apresentação

Este Relatório de Gestão informa sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Conselho de Arquitetura e Urbanismo (CAU/SP) no ano de 2023, apresentando-as por: quantidade total recebida; atendimentos em primeira e em segunda instâncias; quantidade por regional e a proporção de atendimentos por associado em cada regional; tipos de demandantes; tipos de canais utilizados; assuntos e motivos mês a mês; setores colaboradores e prazos de respostas. Faz ainda uma análise sobre as demandas havidas, em especial as mais recorrentes, e os encaminhamentos feitos para aprimoramento e melhorias da gestão da autarquia. Por fim, trata das Demais Ações realizadas no período e traz um tópico sobre Considerações Finais abordando a gestão da Ouvidoria como um todo durante 2023.

Referência Normativa

A Ouvidoria do CAU/SP é a instância de participação direta e de defesa dos direitos dos usuários dos serviços deste Conselho. Caracteriza-se, portanto, como um instrumento voltado para a convergência entre o interesse de todos que utilizam o CAU e a política e a prática adotadas pelo Conselho. Ela busca proporcionar a participação e o controle social dos serviços prestados por essa autarquia pública, ao entender esse usuário como um sujeito de direito.

A Ouvidoria assume um papel relevante ao atendimento do disposto no parágrafo 3º do artigo 37 da Constituição Federal, que estabelece:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

...

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

A Constituição, portanto, instituiu uma interlocução entre o Estado e as pessoas, através dos princípios da democracia representativa e participativa, priorizando a impessoalidade e a publicidade dos atos da administração pública. As Ouvidorias dos órgãos e autarquias federais respondem também ao disposto no capítulo IV da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) que trata da “Participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da administração pública” e ao Decreto Federal nº 9.492/2018 que a regulamentou (alterado pelo Decreto Federal 10.228/2020). Entre outras, segue as leis federais nº 13.709/2018, que trata da proteção dos dados pessoais, e a de nº 12.527/2011, que legisla sobre o acesso às informações dos entes públicos. No CAU/SP, a Ouvidoria está subordinada diretamente à Deliberação Plenária do CAU/BR nº 0125-12/2022, à Portaria Normativa do CAU/SP nº 208/2023 e à Deliberação Plenária do CAU/SP nº 32/2015.

Histórico, Estrutura e Objetivos

A Ouvidoria do CAU/SP foi instituída e regulamentada pela DP CAU/SP nº 32/2015. No dia 09 de fevereiro de 2015 (Portaria de Contratação CAU/SP nº 69/2015) foi designado o profissional Affonso Risi Júnior para o cargo de Ouvidor do CAU/SP, função essa que exerceu até 22 de outubro de 2021 (Portaria Presidencial CAU/SP nº 356/2021).

Após o processo seletivo de Chamamento Público nº 001/2021, em 14 de março de 2022 foi designado o arquiteto e urbanista Ricardo Siloto da Silva para exercer, até 15 de março de 2025, o mandato de Ouvidor do CAU/SP (conforme Portaria Presidencial nº 390/2022).

Além do Ouvidor, atualmente a unidade possui em seu quadro dois assistentes administrativos, Bruno Alvares de Siqueira e Igor Casal da Conceição, e conta com o apoio técnico de todos os órgãos que compõem a estrutura administrativa do CAU.

A Ouvidoria, canal de mediação entre arquitetos, sociedade e o CAU/SP, tem a missão de promover a democracia e os direitos humanos. Caracteriza-se por atuar, prioritariamente, em segunda instância, acolhendo demandas não contempladas pelos demais canais. A Ouvidoria recebe e busca compreender as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, reconhecidos

como sujeitos de direitos, sem qualquer tipo de distinção, destacando-se o papel primordial de atuação como porta-voz da sociedade junto ao Conselho. Procura, ainda, colaborar com o processo de aprimoramento das ações do CAU/SP, a partir do encaminhamento de sugestões decorrentes de análises das questões trazidas à Ouvidoria.

Perfil das Demandas

Em 2023, a Ouvidoria do CAU/SP recebeu 435 (quatrocentas e trinta e cinco) manifestações, sendo que para cada uma delas buscou-se a melhor solução. Todas as demandas recebidas no ano (de 01 de janeiro a 31 de dezembro) foram atendidas e respondidas.

Neste ano, manteve-se a clara tendência observada em períodos anteriores de uma progressiva diminuição na quantidade de demandas recebidas a cada mês, até outubro, quando da primeira chamada para as eleições do CAU, que apresentou problemas técnicos que inviabilizaram a realização das votações no dia 10/10/2023. As reclamações decorrentes desses eventos acarretaram no aumento significativo no número de atendimentos em 2023.

A quantidade de demandas recebidas por mês pela Ouvidoria é apresentada na *Figura 1*.

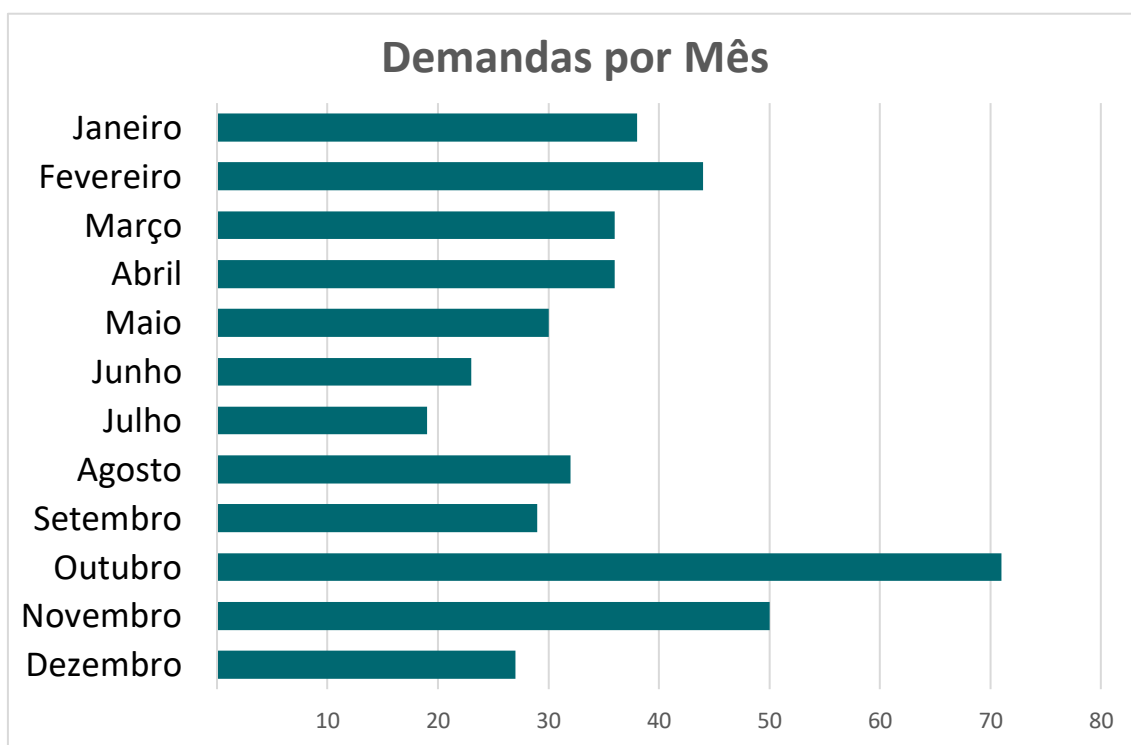


Figura 1 - Demandas por mês em 2023

Instâncias de Atendimento

Por definição, uma Ouvidoria se destina, prioritariamente, ao atendimento de casos em 2ª instância, onde o demandante já tenha entrado em contato com a entidade e não ficado satisfeito com o serviço prestado ou com o resultado deseja recorrer da decisão que lhe foi apresentada. Porém, o demandante pode também contatar a Ouvidoria do CAU/SP sem antes, ou concomitantemente, passar por outra instância de atendimento primário.

A *Figura 2*, a seguir, apresenta, mês a mês, as demandas classificadas segundo as instâncias, primeira ou segunda.

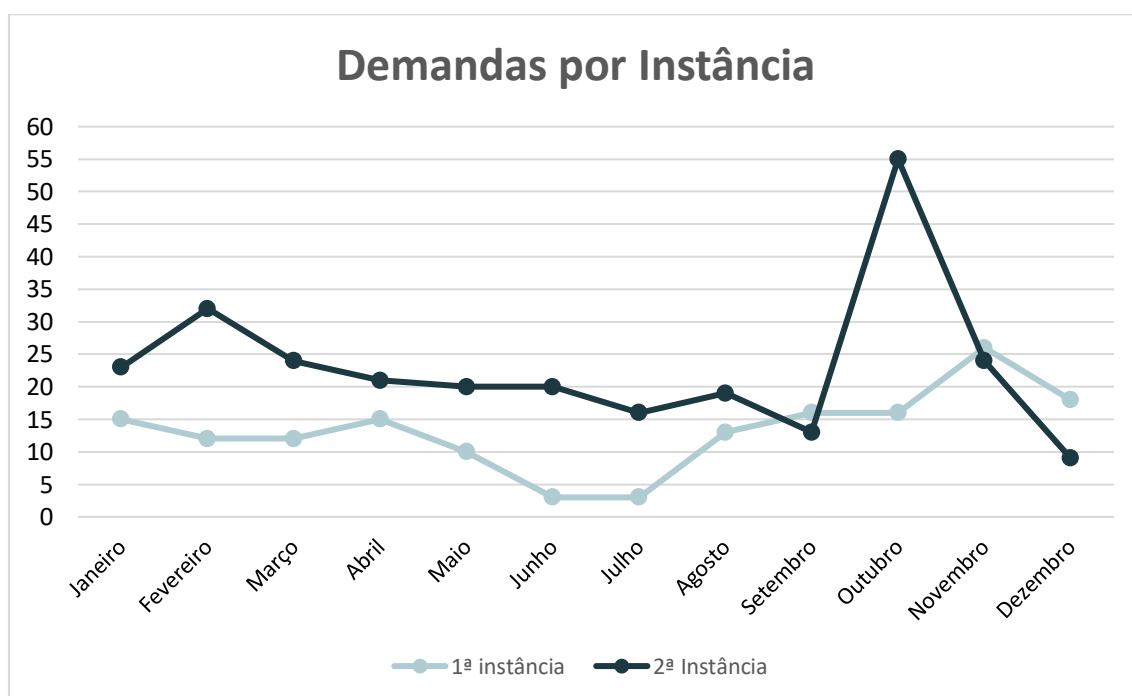


Figura 2 - Demandas por Instância, mês a mês, de 2023

Motivos

Os Motivos são categorizados enquanto Solicitação, Reclamação, Informação, Sugestão, Denúncia e Elogio. Em 2023 houve 142 Reclamações, aproximadamente 32,6% do total, 141 Solicitações, correspondente a 32,4%, e 79 Informações, equivalendo a 18,1% (ver *Figura 3*). Foi

observado um número elevado de reclamações nos últimos meses de 2023, em grande parte devido aos problemas ocasionados pelas falhas do sistema de votação para eleição dos(as) conselheiros(as) do CAU, gestão 2024-2026.

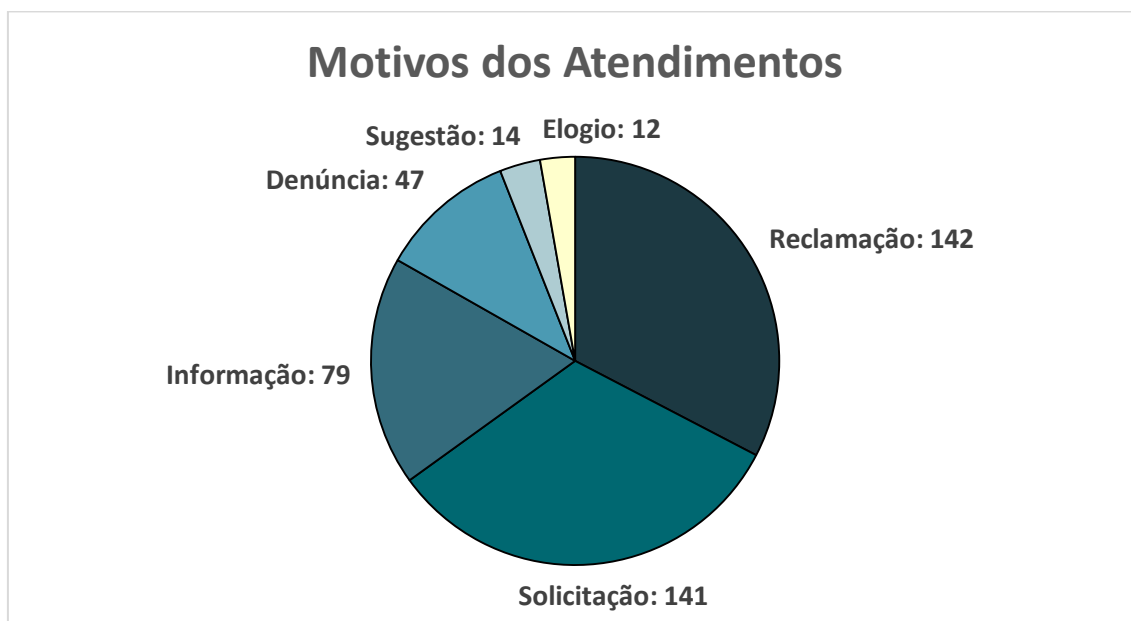


Figura 3 - Total de Demandas, por Motivo, em 2023

Assuntos (Ocorrências)

Comparado aos anos de 2020, 2021 e 2022, verificamos que as melhorias apresentadas no SICCAU contribuíram para a manutenção do processo de diminuição do número de reclamações no primeiro semestre de 2023.

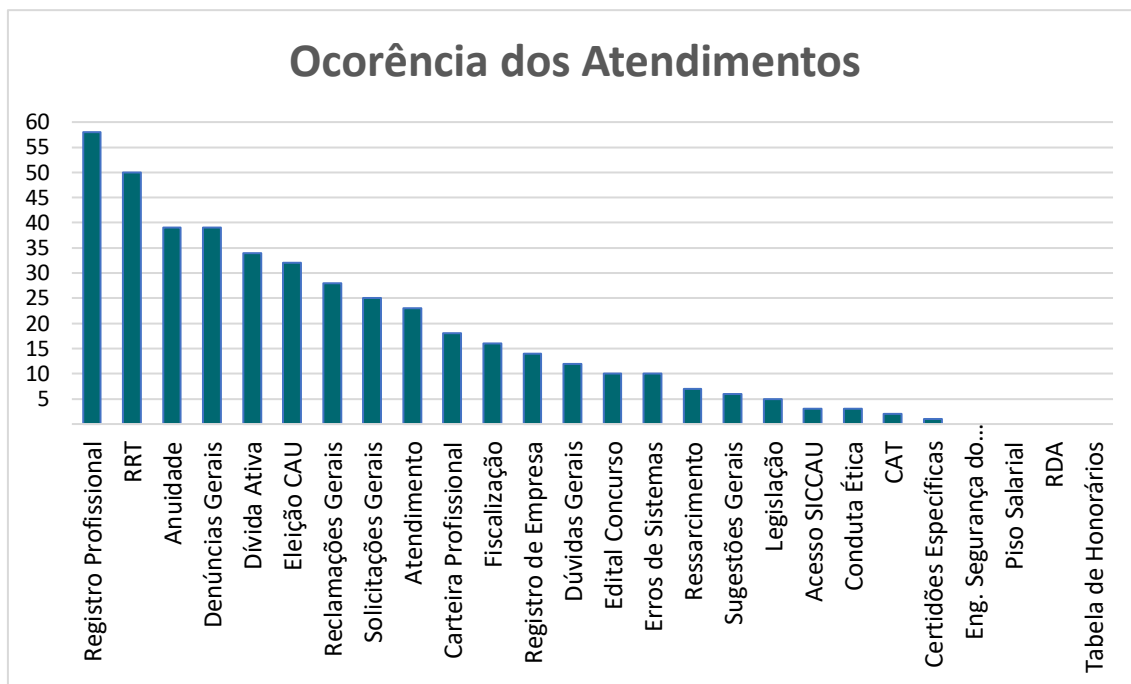


Figura 4 - Total de Demandas, por Ocorrência, em 2023

As 5 ocorrências com maior volume foram: Registro Profissional, RRT, Anuidade, Dívida Ativa e Eleição do CAU.

Das demandas atendidas nesses 12 meses, Registro Profissional (13,3%) foi o assunto mais frequente. Além do usual aumento das demandas no início do ano, houve também determinados picos de atendimentos sobre o tema no segundo semestre, ocasionados, sobretudo, pelas tratativas de solicitação de registro para Arquitetos e Urbanistas formados na modalidade de Ensino à Distância (EAD) ou semipresencial, conforme registra-se no gráfico da Figura 5:



Figura 5 - Demandas sobre registro profissional, classificadas por causas

Também as demandas de RRT (11,4%) apareceram na lista das de maior incidência, com destaque para questões de RRT Extemporâneo em geral, retificação de dados nos documentos e compensação de pagamentos.

Verifica-se que em alguns momentos as instabilidades ocorridas no SICCAU geraram questionamentos e pedidos de auxílio junto à Ouvidoria, as quais foram analisadas e sanadas com auxílio dos setores competentes.

As causas das demandas sobre RRTs são apresentadas na *Figura 6*:

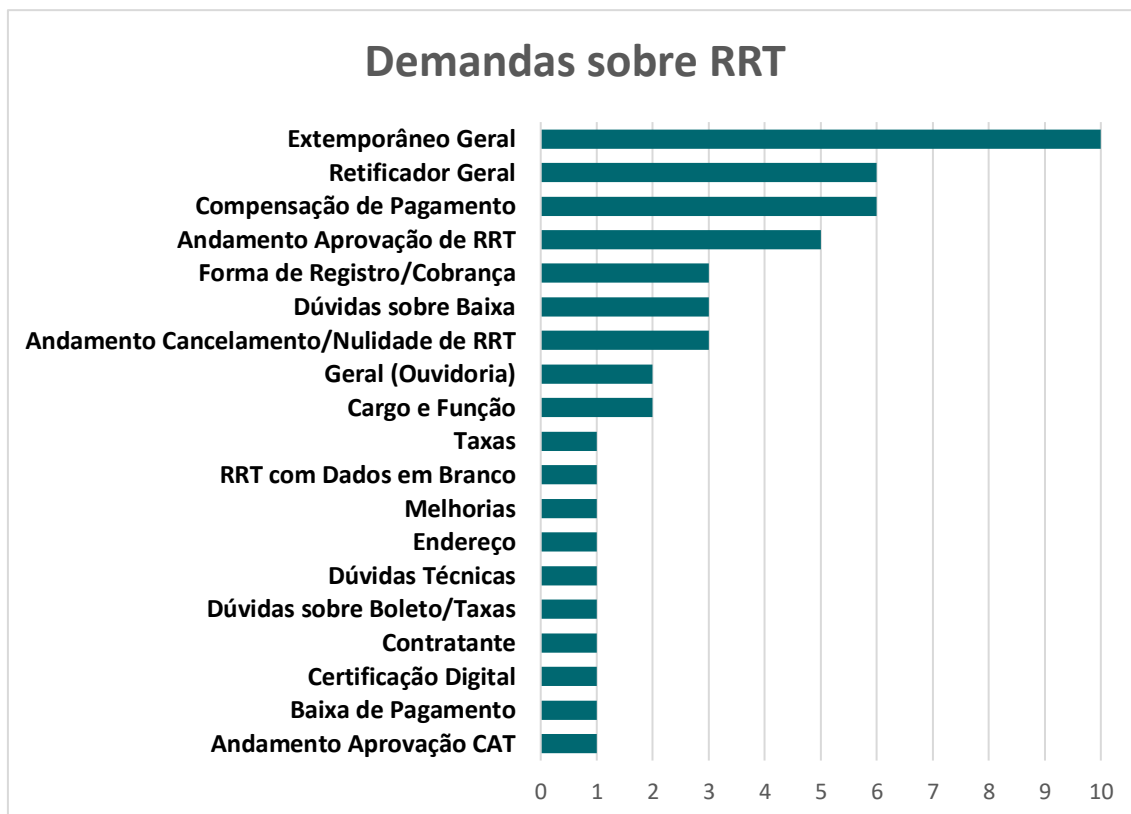


Figura 6 - Demandas sobre RRT, classificadas por causas

Totalizando 8,9% da demanda total, para auxílio com os casos sobre Anuidade, além de esclarecimentos e orientações sobre o funcionamento do processo de emissão via SICCAU e demais informações conforme legislação vigente, em 2023 verificou-se um aumento das demandas relativo aos pedidos de descontos, ocasionadas devido alterações da Resolução nº 193/2020.

As alterações que previam descontos maiores, prazos de parcelamento mais abrangentes e ampliação das políticas afirmativas de educação e sociais, como descontos para licença maternidade e paternidade, acabaram gerando aumento das dúvidas por parte dos profissionais, conforme demonstra a *Figura 7*.

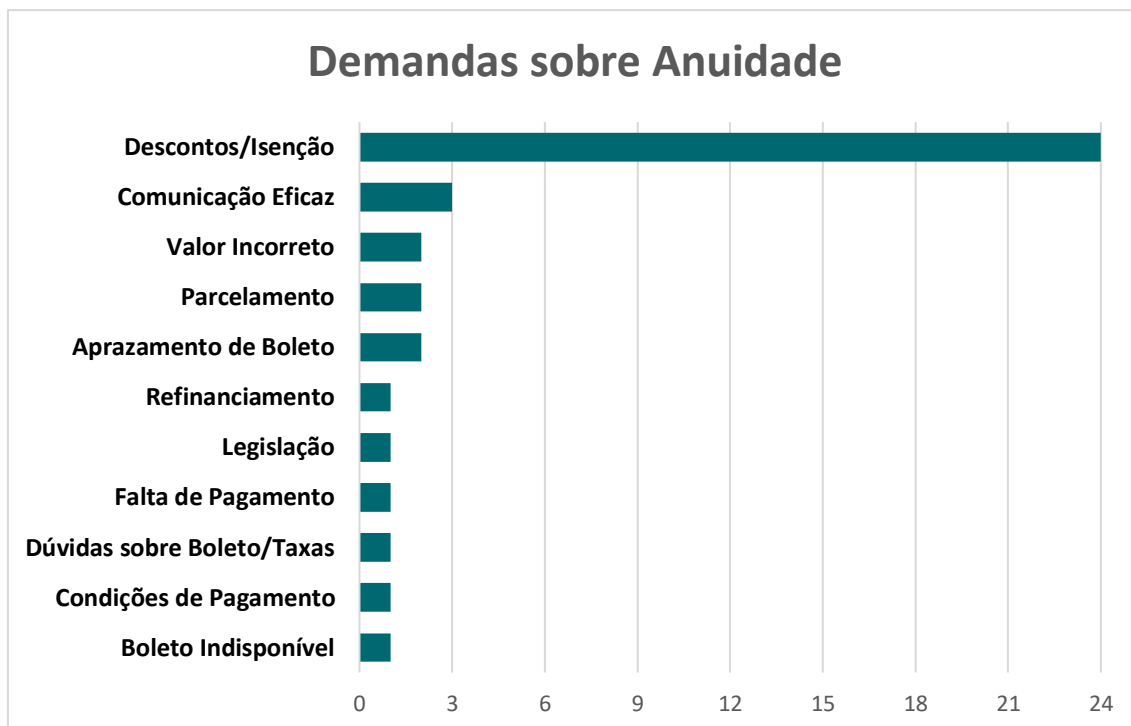


Figura 7 - Demandas sobre Anuidade, classificadas por causas

Sobre o assunto de Dívida Ativa (7,8%), a continuidade do processo de cobrança das anuidades em atraso, tanto para usuários Pessoa Física quanto Pessoa Jurídica, contribuiu para aumento do número de demandas atendidas em 2023, especialmente sobre as condições de pagamento para os demandantes com intenção de realizar a quitação dos débitos. Também houve questionamentos sobre os valores cobrados, conforme apontado na *Figura 8*.



Figura 8 - Demandas sobre Dívida Ativa, classificadas por causas

O assunto sobre as Eleições do CAU merece destaque. Problemas ocorridos com o sistema de votação durante o pleito em 10/10/2023, ocasionados devido falhas no processo realizado virtualmente, geraram um aumento significativo na quantidade de atendimentos realizados durante o período. O Quantitativo de demandas é apresentado no gráfico da Figura 9.

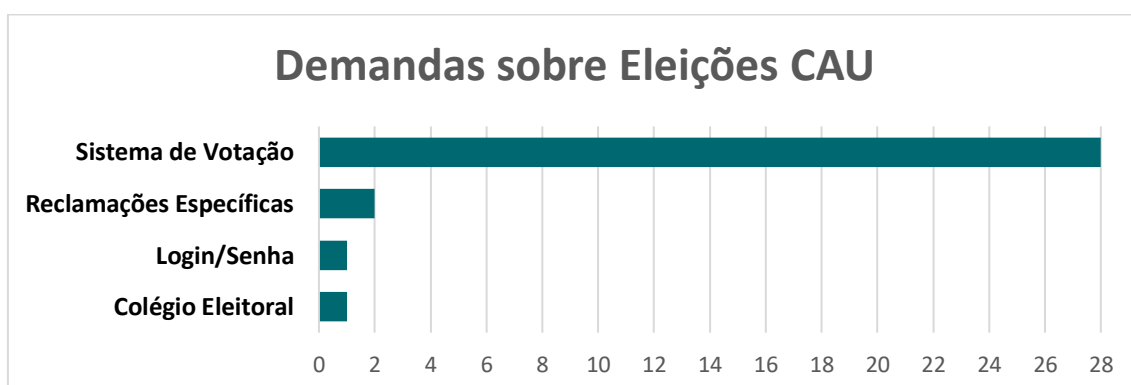


Figura 9 - Demandas sobre Eleições CAU, classificadas por causas

Totalizando 7,3% da demanda total, além dos esclarecimentos e das orientações feitas, a Ouvidoria do CAU/SP atuou no sentido de compilar e apresentar as manifestações de reprovação

dos profissionais às instâncias competentes para ciência e encaminhamentos cabíveis. Em 2023, destaque para o dia 10 de outubro, conforme demonstra Figura 10.



Figura 10 - Demandas sobre Eleições CAU por dia entre 01/09/2023 e 31/10/2023

Canais de Atendimento

Os acessos à Ouvidoria se deram, majoritariamente, por meio de E-mail (45,5%) e Portal da Ouvidoria (37,7%).

Com a adesão ao sistema Fala.BR, grande parte das demandas migrou para esse canal de atendimento, totalizando 16,5% dos atendimentos da Ouvidoria CAU/SP. (Figura 11).

Além dos canais próprios de contato, e das demandas de uma 2ª instância de atendimento, a Ouvidoria CAU/SP também respondeu, conjuntamente com a Gerência Administrativa, pelas demandas abertas via e-SIC, canal de consulta do Portal da Transparência do CAU/SP, a pedidos de informação com base na Lei 12.547 (LAI). Em novembro de 2023, foi publicada a Portaria Normativa 209/2023, do CAU/SP, que atribuiu à Coordenação Técnica de Atendimento a gestão do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e do e-SIC e à Ouvidoria a gestão do Portal de Transparência.

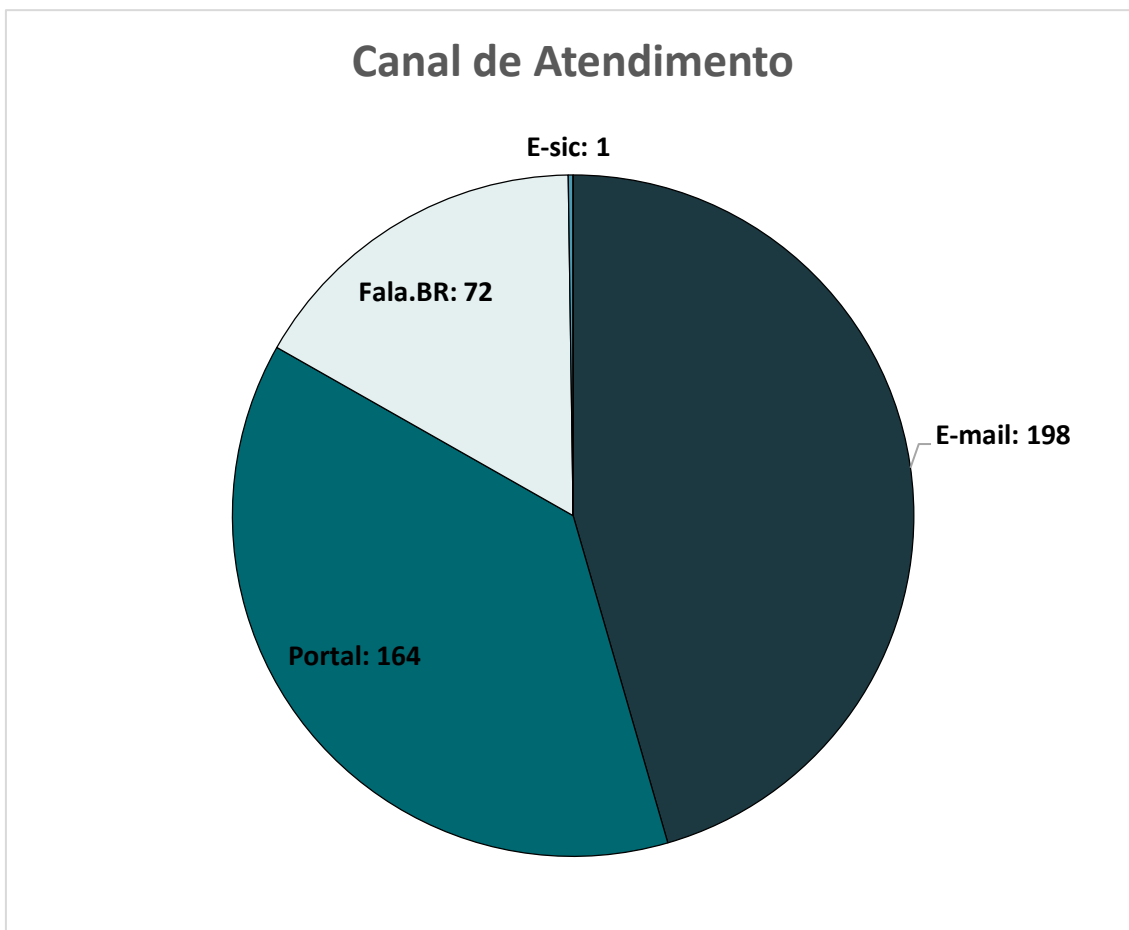


Figura 11 - Proporção de demandas recebidas por canais de atendimento

Setores Colaboradores

O compromisso da Ouvidoria do CAU/SP, sempre, é atuar como porta-voz dos profissionais de arquitetura e urbanismo e demais cidadãos que procuram a unidade, buscando o esclarecimento, a intermediação e a colaboração no aprimoramento dos serviços prestados pelo Conselho de Arquitetura e Urbanismo. Todas as manifestações recebidas são analisadas e respondidas pela equipe, sendo que para alguns casos é necessária consulta às áreas competentes diretamente relacionadas com os temas em questão, eventualmente chegando a provocar medidas que alteram posturas, decisões técnicas ou procedimentos. Assim, a Ouvidoria do CAU/SP procura ser um instrumento que contribui na busca da excelência, no que tange ao atendimento e à relação direta com a sociedade.

Os dados referentes aos setores que auxiliaram nas demandas da Ouvidoria, e em qual proporção, estão disponíveis em *Figura 12 e Tabela 1* a seguir. Pode-se destacar que 53,5% das demandas foram respondidas internamente na Ouvidoria CAU/SP, sem auxílio de setores externos – e se

considerar as manifestações que foram tratadas em conjunto com a Ouvidoria Geral do Conselho, esse número sobe para 57%.

Dentre as Gerências do CAU/SP, a que mais colaborou com a Ouvidoria foi a Gerência Financeira, com cerca de 11% das demandas. A Gerência de Exercício Profissional vem logo em seguida, com 6,2 dos auxílios de atendimento, sendo que o restante das demandas contou com o apoio dos setores de Ensino e Formação, Atendimento, Assessoria Jurídica, Presidência, Ética e Disciplina, Fiscalização, Carteira Profissional, Regionais, Administrativo, Comissões diversas e Convênios e Parcerias, todos no âmbito do CAU/SP.

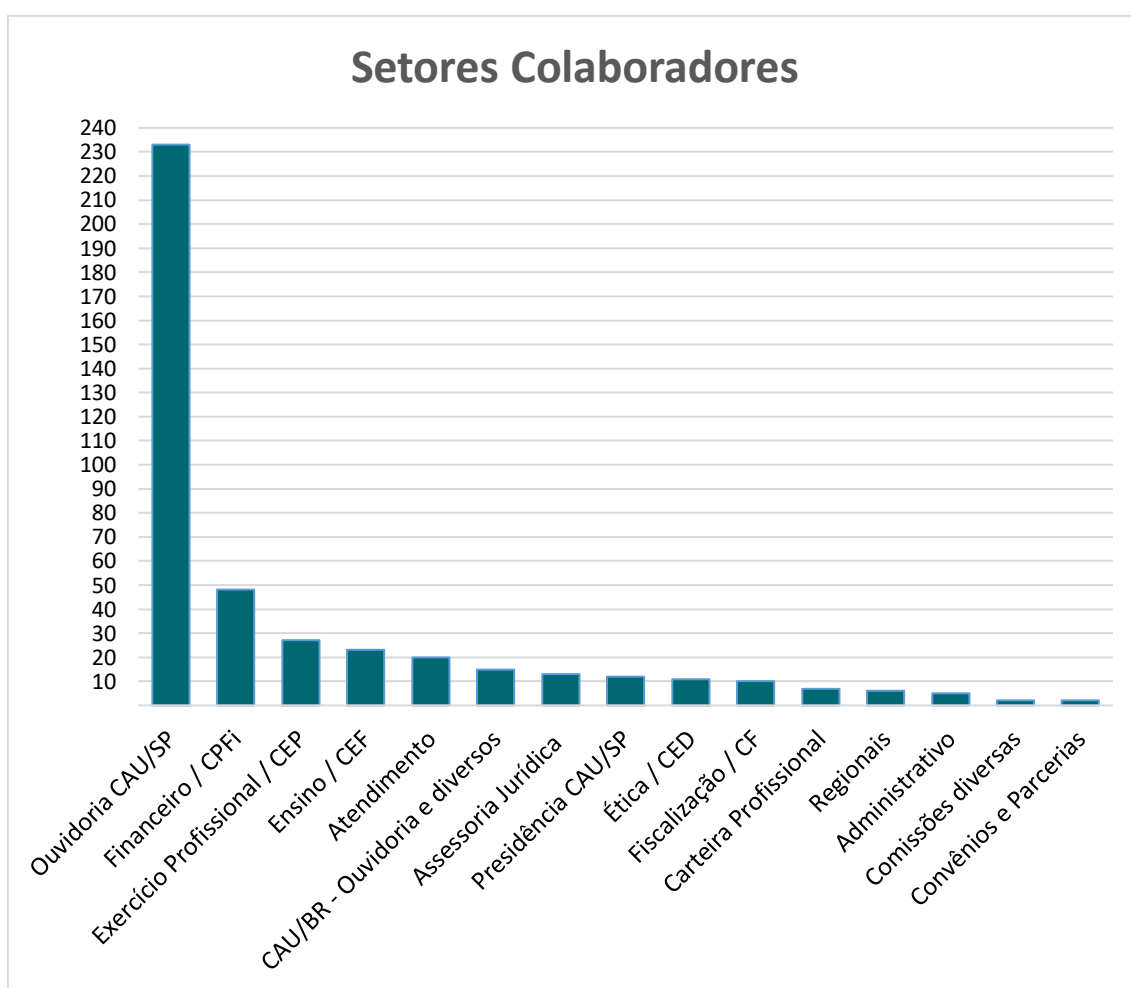


Figura 12 - Demandas respondidas por setores colaboradores

Setor Colaborador	Demandas	Setor Colaborador	Demandas
Ouvidoria CAU/SP	233	Ética / CED	11
Financeiro / CPF	48	Fiscalização / CF	10
Exercício Profissional / CEP	27	Carteira Profissional	7
Ensino / CEF	23	Regionais	6
Atendimento	20	Administrativo	5
CAU/BR - Ouvidoria e diversos	15	Comissões diversas	2
Assessoria Jurídica	13	Convênios e Parcerias	2
Presidência CAU/SP	12	SEGOB	1

Tabela 1 - Demandas respondidas por setores colaboradores

Prazo de Resposta

Para análise do tempo de resposta efetivamente ocorrido para os atendimentos faz-se necessário, primeiramente, mencionar que, neste Relatório, o termo 'resposta' é entendido como: i) uma solicitação que foi atendida, total ou parcialmente, ou no caso de sua impossibilidade, informada ao demandante essa inexecutabilidade; ii) retorno de uma reclamação, cabendo ou não alguma providência a ser executada, e nesta última hipótese, o atendimento somente será considerado respondido após a conclusão da referida providência; iii) uma resposta com informação a uma dúvida; iv) retorno de uma sugestão somente após o conteúdo dessa ser encaminhado ao setor competente para analisá-la, cabendo sua implementação ou não e v) retorno ao demandante de um elogio, após seu conteúdo ser apresentado à pessoa ou à unidade elogiada.

A Ouvidoria CAU/SP estabelece, como meta, o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para que uma manifestação seja respondida. A métrica adotada é de 0 (zero) dia para resposta encaminhada no mesmo dia do recebimento da demanda, 1 (um) dia a que foi respondida no dia útil seguinte, e assim sucessivamente. Em 2023, conforme apresentado na *Figura 13*, 94% dos atendimentos recebidos foram concluídos dentro do prazo de 10 dias úteis, 91,3% tiveram retorno em até 1 semana e mais da metade dos atendimentos (58,6%) foram respondidos até 1 dia após o recebimento das manifestações.

Da análise dos números referentes ao prazo de resposta das demandas enviadas à Ouvidoria CAU/SP, obteve-se que uma média de 2,97 dias úteis para retorno de todos os atendimentos, sem qualquer tipo de inspeção ou alteração adicional.

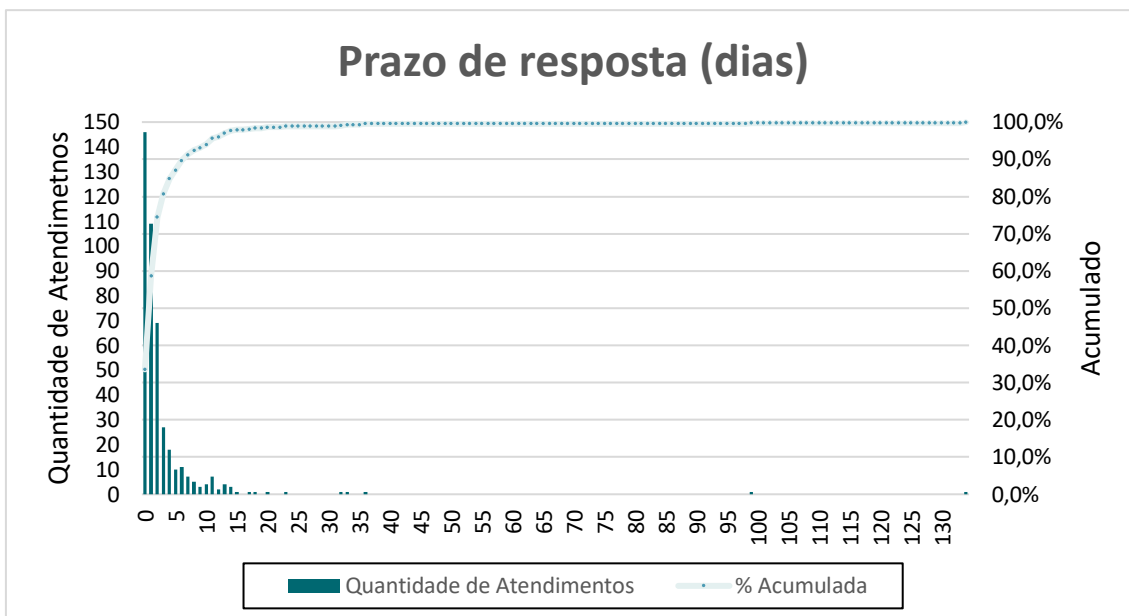


Figura 13 - Prazo de resposta das demandas, por dias úteis, em 2023

Caso sejam consideradas apenas as demandas que foram tratadas ou respondidas internamente dentro do setor, sem auxílio das demais áreas externas (233 atendimentos), tem-se que 99,6% dessas foram respondidas dentro de 10 dias úteis. Também se nota que 84,5% foram respondidas até 1 dias após o seu envio, e 99,1% tiveram retorno em até 1 semana. A média de dias para resposta das demandas que foram tratadas internamente na Ouvidoria CAU/SP, sem auxílio de áreas externas, foi de 0,82 dias.

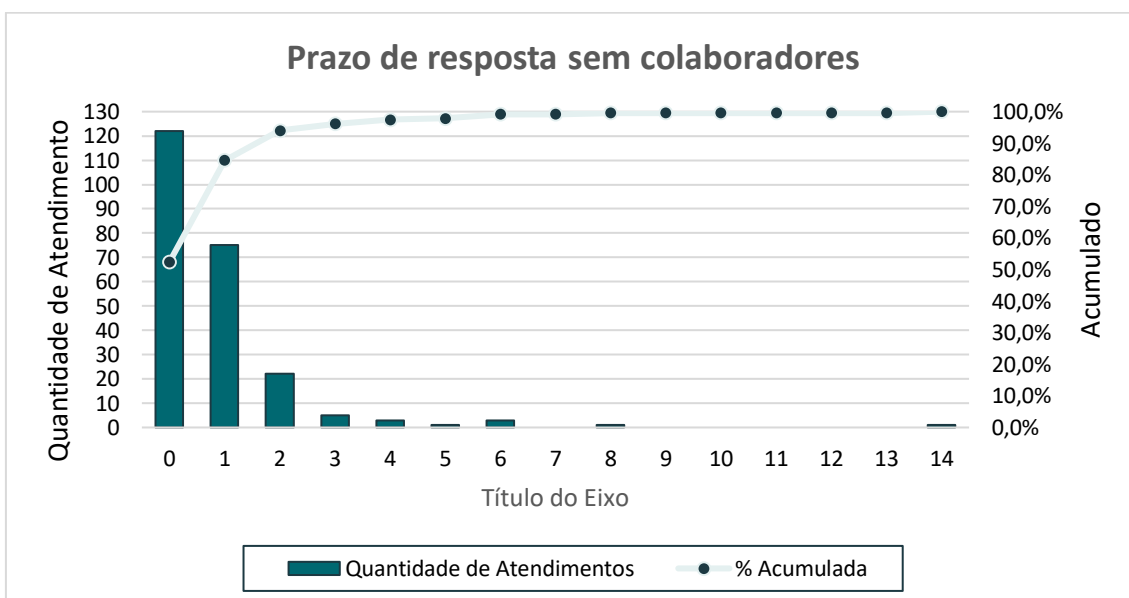


Figura 14 - Prazo de resposta das demandas tratadas internamente na Ouvidoria CAU/SP, por dias úteis, em 2023

Se for aplicado o teste *Z-score*, utilizado pela Estatística, identificar-se-á, em relação ao total de atendimentos, 5 consideráveis como valores atípicos: os que levaram 32, 33, 36, 99 e 134 dias para serem respondidos. Eliminado os valores atípicos, para cálculo da média, ter-se-á como prazo médio de resposta o valor de 2,23 dias úteis. Em relação às demandas tratadas internamente na Ouvidoria identificam-se 5 atípicos: os que demoraram 6, 6, 6, 8 e 14 até obterem a resposta. Nessa situação, desconsiderando os atípicos, o tempo médio de resposta fica em 0,66 dias úteis. (ver Tabela 2).

Prazo médio de resposta	Dias
Total	2,97
Total menos 5 <i>outliers</i> (dias 134, 99, 36, 33 e 32)	2,23
Demandas tratadas apenas na Ouvidoria CAU/SP	0,82
Demandas tratadas apenas na Ouvidoria menos 5 <i>outliers</i> (dias 14, 8, 6, 6 e 6)	0,66

Tabela 2 - Prazos médios de resposta em 2023, para diferentes segmentações

Identificar os valores atípicos também tem o objetivo de se analisar com mais profundidade, caso a caso, as causas e condições que fizeram com que isso ocorresse e procurar medidas e procedimentos que possam ser aplicados para que não se repita tal tempo de demora. No geral, pode-se afirmar que foram demandas que necessitaram de verificações mais complexas, de análises e pareceres juntos às demais áreas do Conselho ou que tiveram negociações mais demoradas entre as partes.

Perfil dos Demandantes

Além das classificações quanto à demanda, a Ouvidoria continuou em 2023 com o processo de categorizar o perfil dos requerentes iniciado em 2022, visando um melhor entendimento da representação de quem entrava em contato com o setor, bem como propiciar dados mais acurados à Gestão do Conselho. As classificações adotadas, que serão abordadas nesta seção do Relatório, dizem respeito

- i) ao tipo de Pessoa (se física, jurídica ou demanda enviada de forma anônima);
- ii) pela formação na área de Arquitetura e Urbanismo ou empresa dessa área (ou se não foi possível tal identificação) e

- iii) iii) pela região da origem da demanda, dividida por Escritórios Descentralizados, conforme estrutura aprovada em 3ª Reunião Plenária Extraordinária do CAU/SP em 2013.

Pessoa Física ou Jurídica

As demandas são classificadas de acordo com seu objeto em Pessoa Física, Pessoa Jurídica ou Anônimo. Pela análise de *Figura 15* fica nítida uma ampla prevalência do contato junto à Ouvidoria ser de pessoas físicas. Destaca-se que pessoas jurídicas apresentaram uma quantidade de demandas menor do que agentes Anônimos.

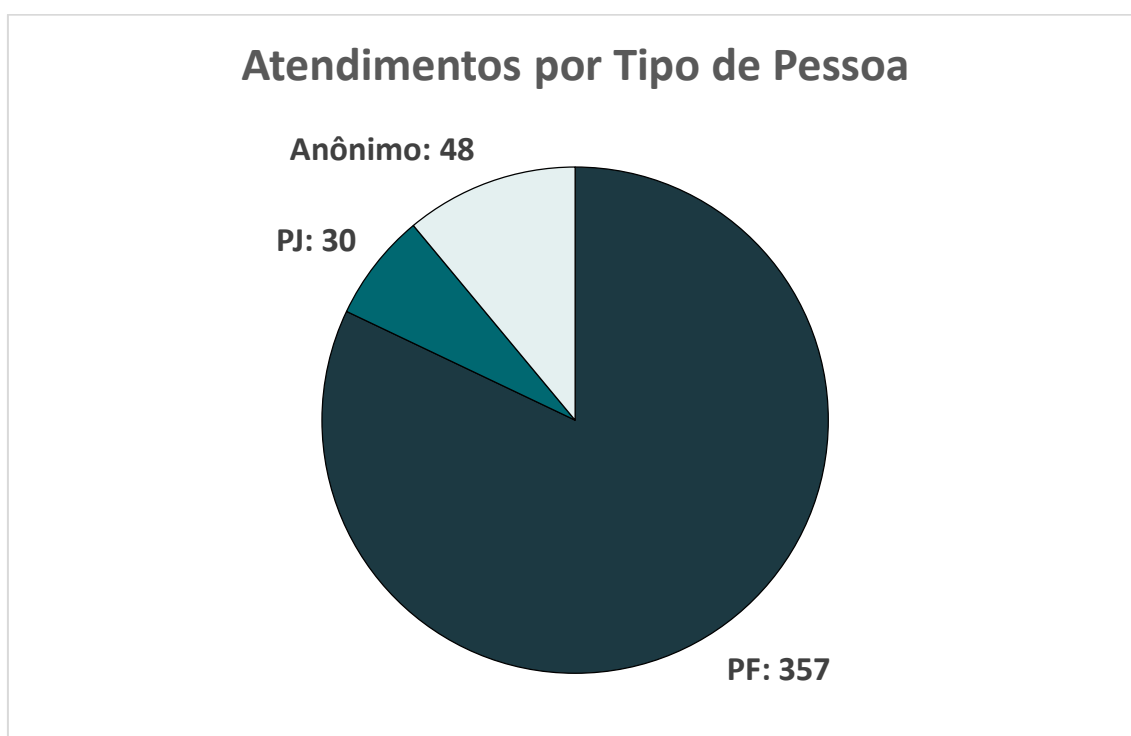


Figura 15 - Demandas por tipo de Pessoa em 2023

Formação

A classificação pela formação visa identificar o demandante enquanto profissional de arquitetura e urbanismo (aqui podendo ser tanto pessoa física quanto jurídica), leigo ou indefinido, no caso em que não foi possível obter essa informação do demandante. O gráfico com a proporção de atendimentos com essa classificação segue em *Figura 16*. Entre outros fatores, essa divisão permite a adaptação das respostas de acordo com o perfil e o provável grau de conhecimento

técnico, se profissional arquiteto urbanista ou leigo. Em qualquer caso, buscando ter assertividade, agilidade e objetividade nas respostas. Pode-se observar um predomínio de contato por parte de profissionais em arquitetura e urbanismo em relação aos de leigos. Cerca de 2,7% das demandas fica sem uma determinação quanto à formação/atuação do requerente.



Figura 16 - Demandas classificadas entre profissionais da área de Arquitetura e leigos, em 2023

Localização Geográfica

Também instituída em 2022 e continuada em 2023, a identificação das demandas por localização utilizou a divisão feita na 3ª Reunião Plenária Extraordinária do CAU/SP em 2013 que dividiu o estado de São Paulo por regionais, os Escritórios Descentralizados. Cabe lembrar que esse tipo de divisão foi previsto em Art. 34 da Lei Federal nº 12.378 de 2010:

“Art. 34. Compete aos CAUs:

...

III - criar representações e escritórios descentralizados no território de sua jurisdição, na forma do Regimento Geral do CAU/BR;”

O Regimento Geral do CAU já estipula diretamente em seu Preâmbulo que “a autonomia dos entes do Conjunto Autárquico ficará garantida pelo exercício das suas competências privativas e pela caracterização da **descentralização**, conforme competências legais e meios de controle, visando à prestação de serviços de modo amplo e uniforme e ao atendimento do interesse público”. Neste aspecto, em parágrafos 2º e 3º do artigo 9º do próprio Regimento já consta:

“§ 2º Por Escritórios Descentralizados compreendem-se os espaços físicos instalados fora da sede dos CAU/UF, incumbidos de exercer, de forma descentralizada, as atividades previstas no art. 24 da Lei n° 12.378, de 31 de dezembro de 2010, respeitados os atos normativos baixados pelo CAU/BR.

§ 3º Poderão ser instituídas em cada autarquia atividades de representação, as quais serão exercidas pelos agentes autorizados e lotados no local de instalação dos Escritórios Descentralizados, respeitados os atos normativos baixados pelo CAU/BR.”

A divisão das demandas acolhidas pela Ouvidoria feita por Escritórios Descentralizados busca um melhor entendimento da atuação do CAU/SP dentro do território do Estado de São Paulo, de forma a mapear as demandas e ocorrências e municiar a gestão do Conselho com a maior quantidade possível de informações que possam auxiliar na tomada de decisões e alocação de recursos.

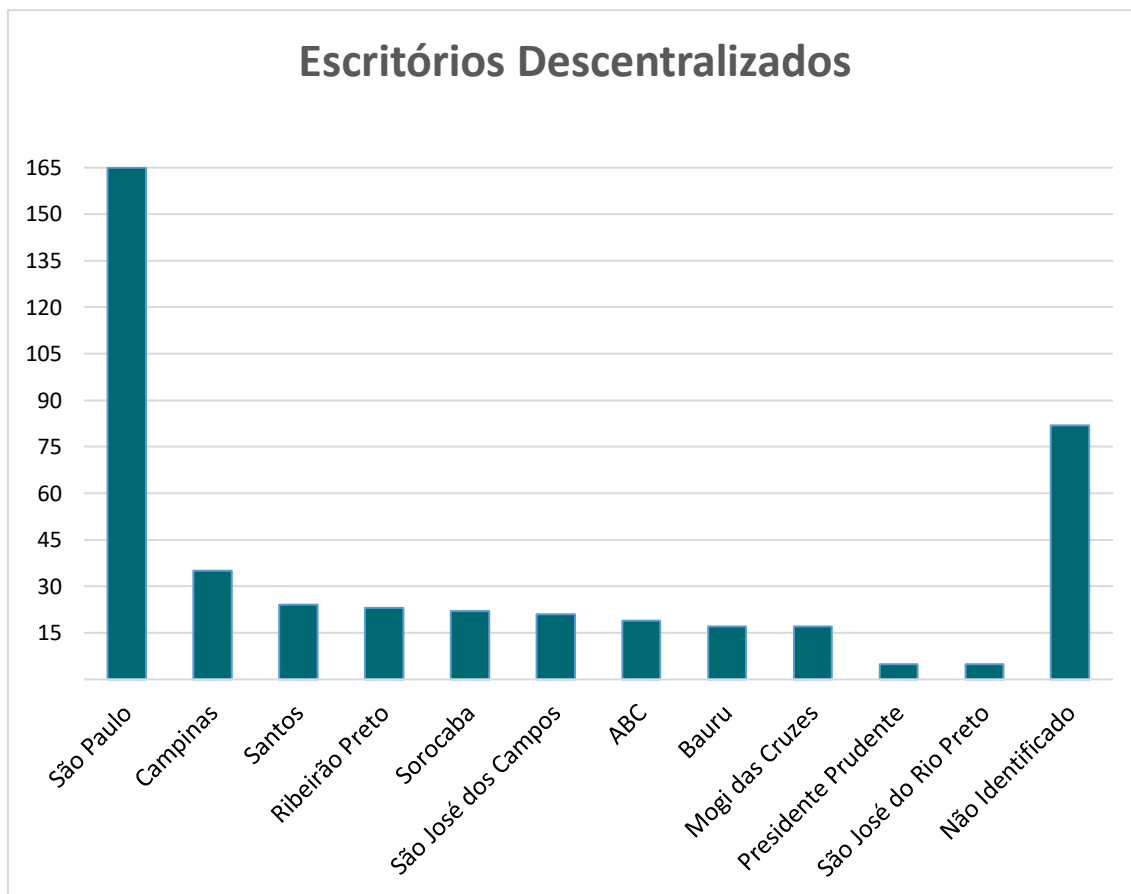


Figura 17 - Demandas classificadas por origem na Sede e Escritórios Descentralizados, em 2023

Além do gráfico contido na *Figura 17*, também pode-se salientar informações descritas em *Tabela 3* a seguir, onde há uma evidente e previsível correlação da quantidade de demandas recebidas por Escritório Descentralizado com a quantidade de arquitetos registrados em cada um. Há um grande destaque para a Sede em São Paulo, que além da capital do Estado também engloba outras cidades de região metropolitana, área com a maior concentração de profissionais e empresas de arquitetura e urbanismo em todo o país. Também é possível notar uma pequena distinção para os escritórios de Presidente Prudente e São José do Rio Preto, os quais a Ouvidoria CAU/SP recebeu uma quantidade relativamente menor de demandas, em relação ao número de arquitetos registrados.

Escritório Descentralizado	Demandas (a)	Arquitetos Registrados ¹ (b)	Proporção (a/b)*100
São Paulo	165	34.746	0,47%
Campinas	35	8.433	0,42%
Santos	24	2.530	0,95%
Ribeirão Preto	23	4.803	0,48%
Sorocaba	22	2.894	0,76%

São José dos Campos	21	3.837	0,55%
ABC	19	3.749	0,51%
Mogi das Cruzes	17	1.950	0,87%
Bauru	17	2.604	0,65%
Presidente Prudente	5	1.421	0,35%
São José do Rio Preto	5	2.650	0,19%
Não Identificado	82	-	-
TOTAL	435	69.617	0,62%

Tabela 3 - Proporção de demandas realizadas por profissionais registrados, por Regional, em 2023

¹ Número levantado em 04/01/2023 – iGEO:

<https://gisserver.caubr.gov.br/arcgis/apps/dashboards/4eacac628aee4a94a3a9413adb5d22bc>

e-SIC

Até março de 2023 a Ouvidoria também respondeu pelas demandas vindas por meio do e-SIC, principal acesso do Serviço de Informações ao Cidadão, atendendo ao disposto nas Leis Federais 12.527/11 (Lei de Acesso a Informação – LAI) e 13.709/18, no Decreto Federal 7.724/12. No período foi atendida 1 demanda referente ao pedido de acesso à informação.

Demais Ações

Foram instituídos como metas para 2023 o processo de regulamentação interna da Ouvidoria do CAU/SP e o fortalecimento das ações institucionais internamente e externamente, atuando em conjunto com as demais Ouvidorias do Conselho de Arquitetura e Urbanismo.

A primeira meta foi cumprida com a aprovação da Deliberação Plenária nº 0637-03, de 31 de agosto de 2023, que deu origem à Portaria Normativa CAU/SP nº 208, de 04 de outubro de 2023, que regulamentou e estabeleceu as diretrizes para o exercício da Ouvidoria e deu outras providências.

Para a segunda meta, foram realizadas uma sequência de reuniões de trabalho, online e presenciais, para alinhamento e padronização dos principais conceitos convergentes utilizados pelas Ouvidorias do CAU, em conjunto com os membros da Ouvidoria Geral do CAU/BR, Ouvidoria do CAU/MG e Ouvidoria do CAU/PR.

Para além das reuniões não presenciais, em 17 e 18 de abril, o ouvidor do CAU/SP, Ricardo Siloto, e o assistente Bruno Siqueira participaram, em conjunto com os demais Ouvidores, da segunda reunião Rede Nacional de Ouvidoria do CAU (RENOUV-CAU), ocorrida em Brasília. Foram debatidos temas como a atualização e uniformização do Portal da Ouvidoria, com a definição sobre a adesão ao RENOUV Federal. Também foi discutida a possível parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Trabalho e a campanha contra assédio moral e enquadramentos de desvios de conduta nos normativos e nas estruturas internas do CAU.

Os Ouvidores também participaram de reunião com a Ouvidora-Geral da União Sra. Ariana Frances e o Diretor de Articulação, Monitoramento e Supervisão dos Sistemas das Ouvidorias Sr. Marcos Lindenmayer, na qual se iniciaram as tratativas para adoção do sistema Fala.BR pelos CAU/UFs e também a vinculação das Ouvidorias dos CAU à Rede Nacional de Ouvidorias da União.

Na mesma data, os Ouvidores do CAU ainda foram atendidos pela Diretora de Articulação, Supervisão e Monitoramento de Acesso à Informação da Controladoria Geral da União (CGU), Sra. Cibelle Brasil e pela Chefe da Divisão de Sistemas para Acesso à Informação da CGU Sra. Barthira Aranha, para avaliação da possibilidade de adesão do Conselho ao módulo de acesso à informação da CGU - Controladoria Geral da União.

O encontro culminou com a adesão do CAU/SP à Rede Nacional de Ouvidorias e ao Módulo de Acesso à Informação do Fala.BR, conforme estabelecido pela Deliberação Plenária DPOSP nº 0608-04/2023, com o alinhamento do recebimento, atendimento e encaminhamento de demandas em conjunto ao sistema em comum com as demais Ouvidorias do país, em suas diversas áreas e esferas de atuação.

Em julho de 2023, nos dias 11 e 12, o Ouvidor do CAU/SP participou da segunda edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria de 2023, ocorrida em Belo Horizonte, no Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais. Nesse encontro, foram tratados temas como ouvidoria Inteligente, criativa e participativa, a questão da integridade pública; a aplicação da LAI e da LGPD, denúncias sobre violência no trabalho, e os assédios moral e sexual. As oficinas ocorridas no evento abordaram a comunicação não violenta, o conselho de usuários e a questão da mulher no trabalho.

Em 23 e 24 de agosto foi realizado a terceira reunião no ano, e 6ª reunião ordinária da Rede Nacional de Ouvidoria do CAU (RENOUV-CAU), ocorrida na sede do CAU/SP, com a participação

de todos os Ouvidores do Conselho e Assessora da Presidência do CAU/SP, Francine Derschner. No encontro foi primeiramente abordado questões de ordem prática para os trabalhos das Ouvidorias, tais como, por exemplo, apresentação dos trâmites de andamento da adesão ao sistema Fala.BR e migração entre plataformas de atendimento, por cada Estado. Em seguida, e com maior grau de importância, iniciou-se uma imersão para o planejamento estratégico da Rede de Ouvidoria do CAU. Foram apresentados e discutidos desde conceitos básicos de planejamento e Planejamento Estratégico, com a realização de oficinas de planejamento, passando pela criação da identidade do RENOUV-CAU, a designação de sua Missão e Valores, até a definição de Prioridades e temas centrais da Ouvidoria. Os trabalhos se encerraram com a decisão de se adotar a metodologia de gestão *OKR's* para a definição de 4 grandes objetivos da Rede de Ouvidorias do Conselho: (1) Consolidar a Rede de Ouvidorias do CAU, (2) Estruturar política para a valorização da atuação profissional, (3) Induzir uma política de integridade no CAU e (4) Conceber o papel da ouvidoria no controle social.

Entre os dias 30 de outubro e 1º de novembro, a Ouvidoria do CAU/SP participou da terceira edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria de 2023, com realização do evento na Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho – FUNDACENTRO, em São Paulo-SP, em que foram realizadas uma série de debates, apresentações e dinâmicas com intuito de fortalecer o laço institucional entre as Ouvidorias do Brasil.

A equipe da Ouvidoria também compareceu presencialmente às Reuniões Plenárias Ordinárias do CAU/SP, onde o Ouvidor tem direito à palavra, entre os meses de janeiro a dezembro.

O Ouvidor também participou, parte remotamente parte presencialmente, em reuniões técnicas diversas, seja com outros setores ou gerências do Conselho, ou a convite de Comissões Ordinárias.

Todos os membros da Ouvidoria foram estimulados a investir em capacitação, que vem ocorrendo com a participação nos cursos promovidos pela ENAP – Escola de Administração Pública, no seu módulo Ouvidoria.

Considerações Finais

Dentre outros, dois eixos de ação se destacam no fazer da Ouvidoria. Estabelecida como instância consultiva, tanto pela DP CAU/SP 032/2015 como pela DP CAU/BR 0125-12/2022: a função de intermediação entre as demandas da sociedade, dos profissionais e do Conselho e o de ser um dos principais instrumentos de participação direta da sociedade no âmbito da autarquia. Traz, portanto, para dentro do Conselho a voz do cidadão nas questões relacionadas ao exercício profissional das(os) arquitetas(os) e urbanistas. Procura, também, contribuir com a qualidade dos serviços prestados pelo Conselho, considerando o usuário dos seus serviços como um sujeito de direito, que pode se manifestar opinando sobre os mesmos.

O setor atende, assim, ao disposto na Constituição Federal, em especial no parágrafo 3º do artigo 37, que estabelece que:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII,

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

A DP-CAU/SP 032/2015 destaca, ainda, o papel da Ouvidoria como *locus* de controle social do Conselho, podendo propor medidas e ações visando melhorias nas atividades desenvolvidas na autarquia.

Assim, a independência funcional do setor é requerida para possibilitar a efetiva participação na gestão e defesa dos direitos dos usuários, sejam esses profissionais de arquitetura e urbanismo ou membros da sociedade em geral.

Esses eixos, anteriormente citados, têm sido os principais norteadores da ação da atual gestão da Ouvidoria. A busca pela eficiência, o atendimento priorizando o demandante e o respeito a

princípios como os da legalidade, da impessoalidade, do sigilo, da moralidade, entre outros, compõe o cotidiano da unidade, que procura contribuir com a solução das demandas e dos eventuais conflitos.

Anexo: Motivos e Assuntos Mês a Mês

Apresenta-se, a seguir, uma relação de gráficos, de cada mês, referente às classificações em Motivo e Ocorrência das demandas recebidas pela Ouvidoria CAU/SP em 2023.

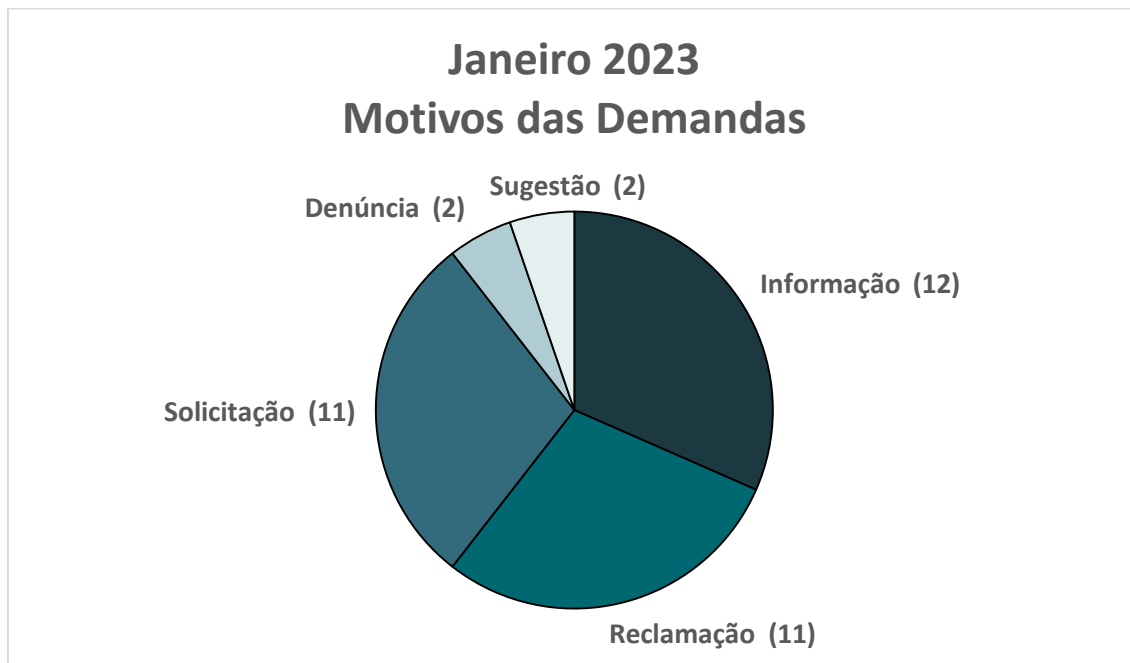


Figura 18 - Demandas, por Motivo, em janeiro/2023

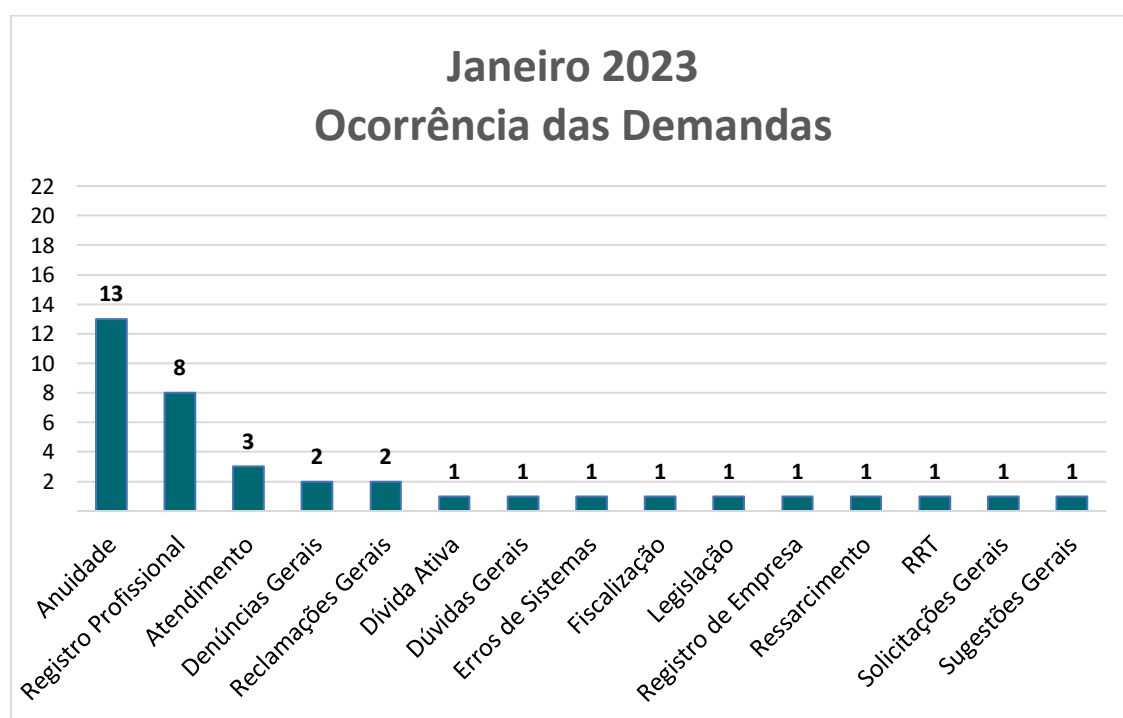


Figura 19 - Demandas, por Ocorrência, em janeiro/2023

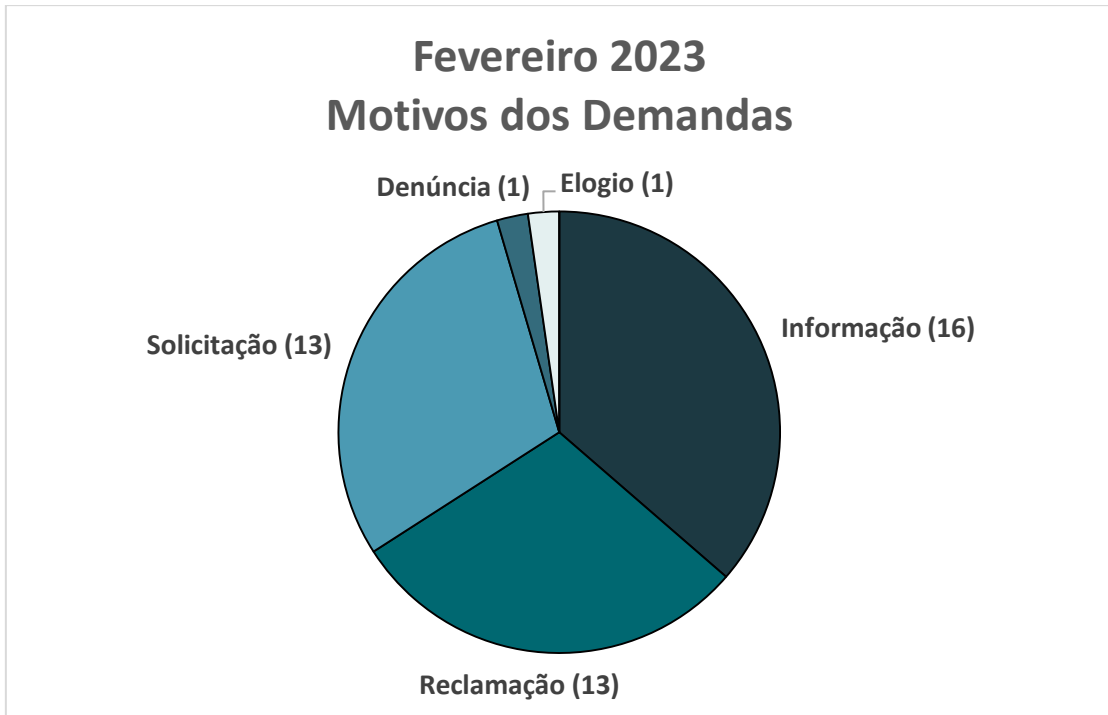


Figura 20 - Demandas, por Motivo, em fevereiro/2023

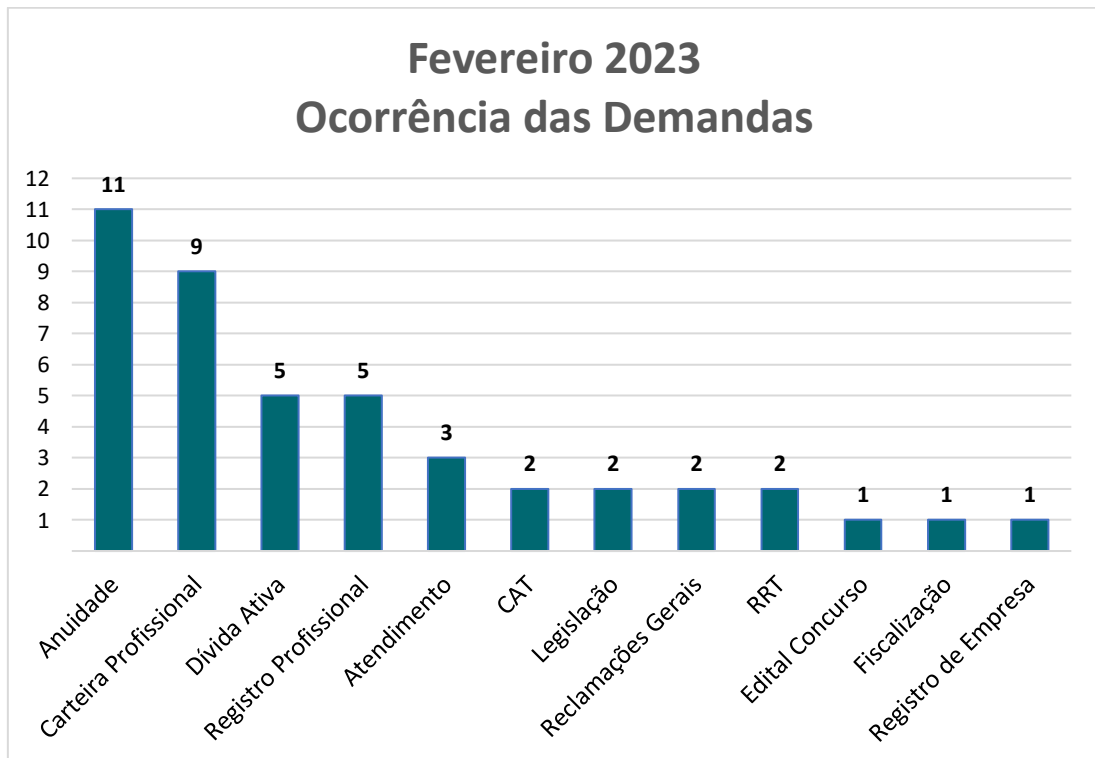


Figura 21 - Demandas, por Ocorrência, em fevereiro/2023

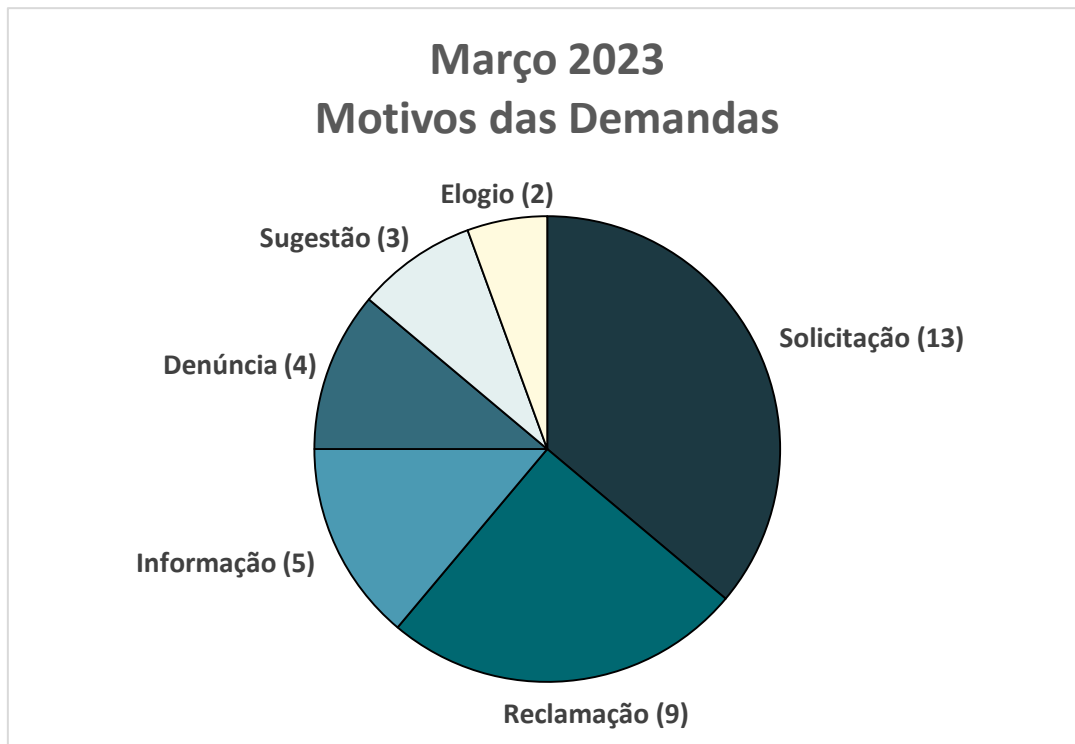


Figura 22 - Demandas, por Motivo, em março/2023

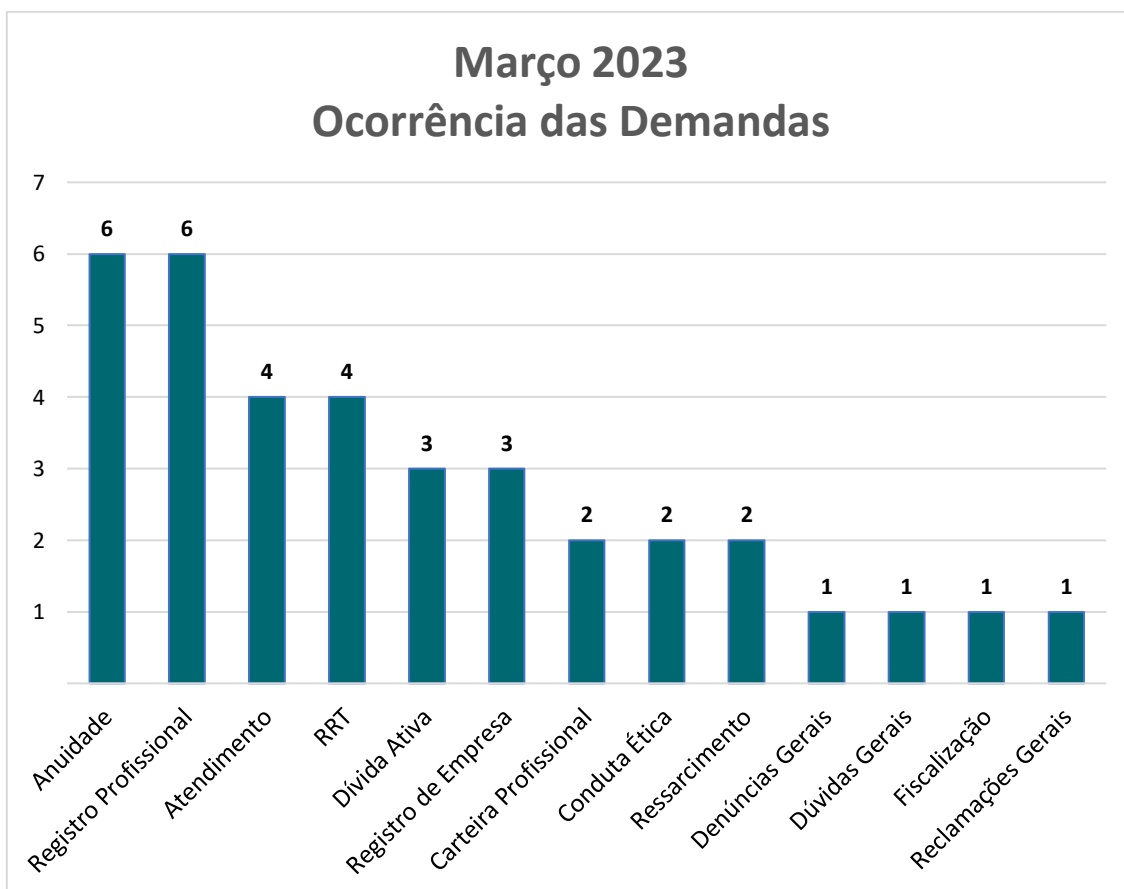


Figura 23 - Demandas, por Ocorrência, em março/2023

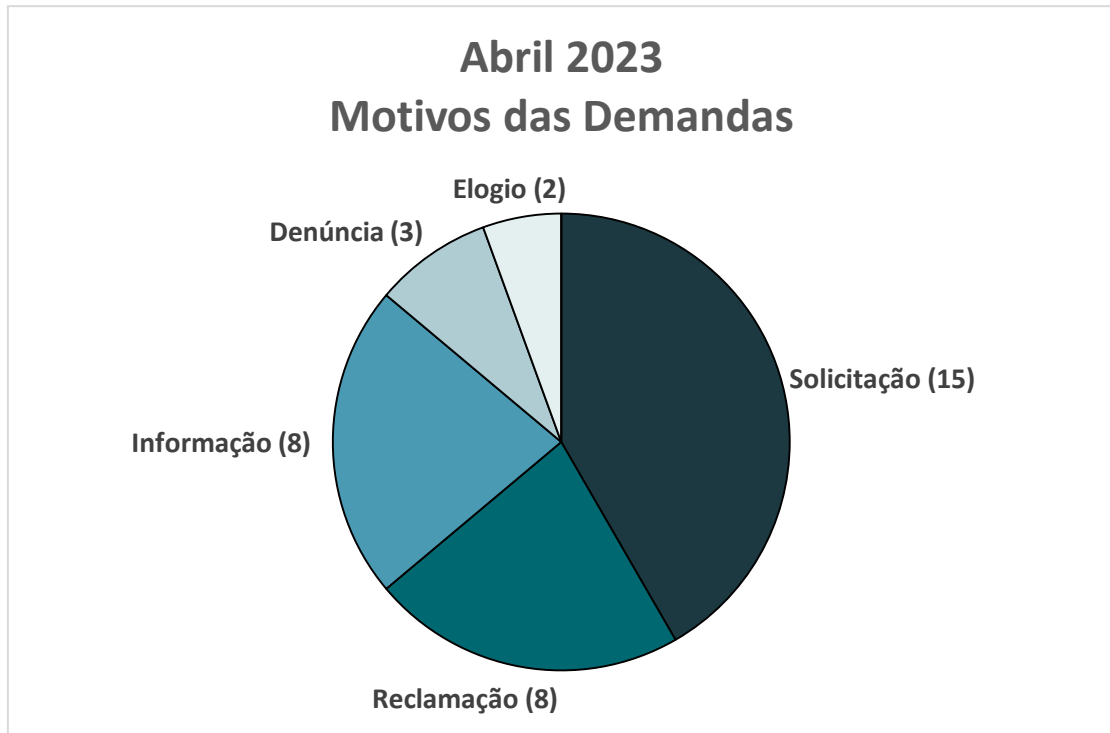


Figura 24 - Demandas, por Motivo, em abril/2023

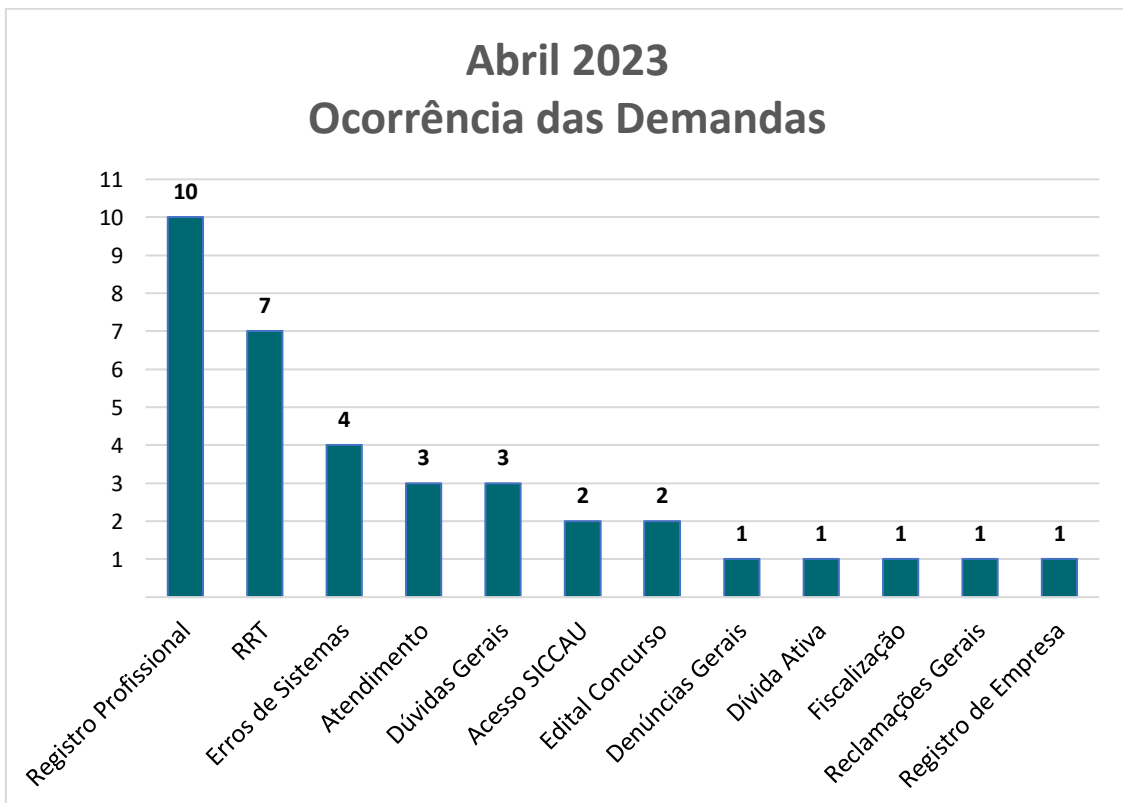


Figura 25 - Demandas, por Ocorrência, em abril/2023

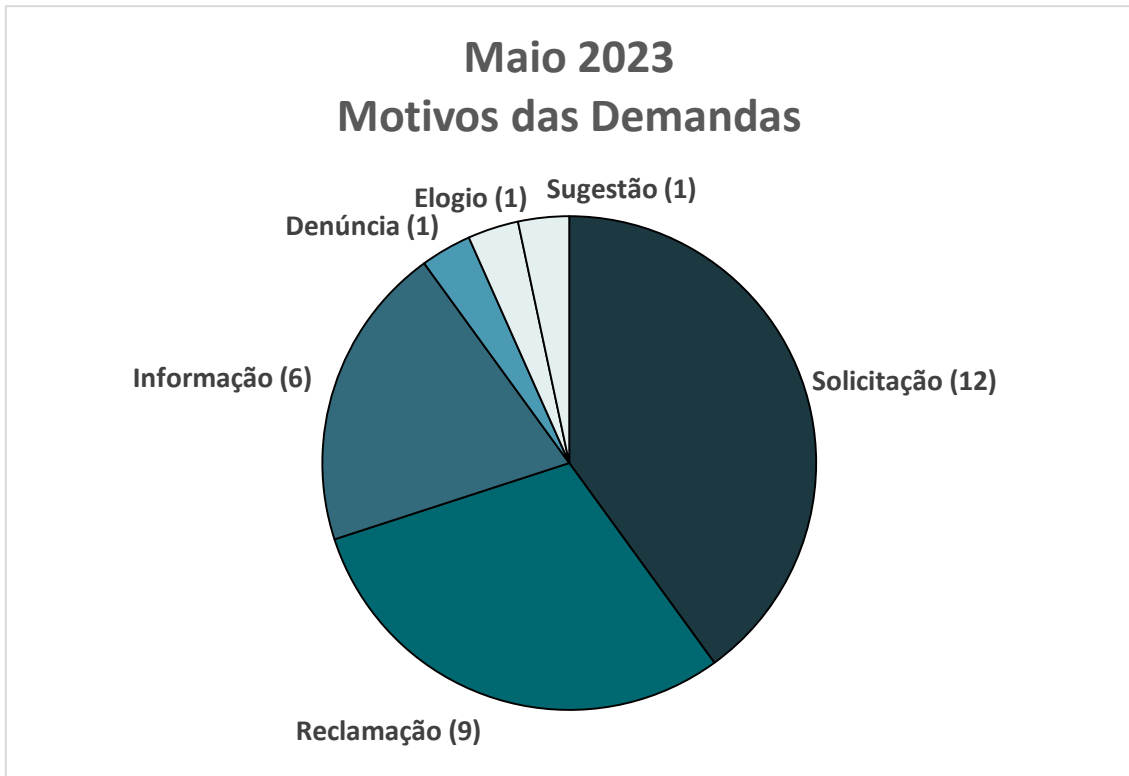


Figura 26 - Demandas, por Motivo, em maio/2023

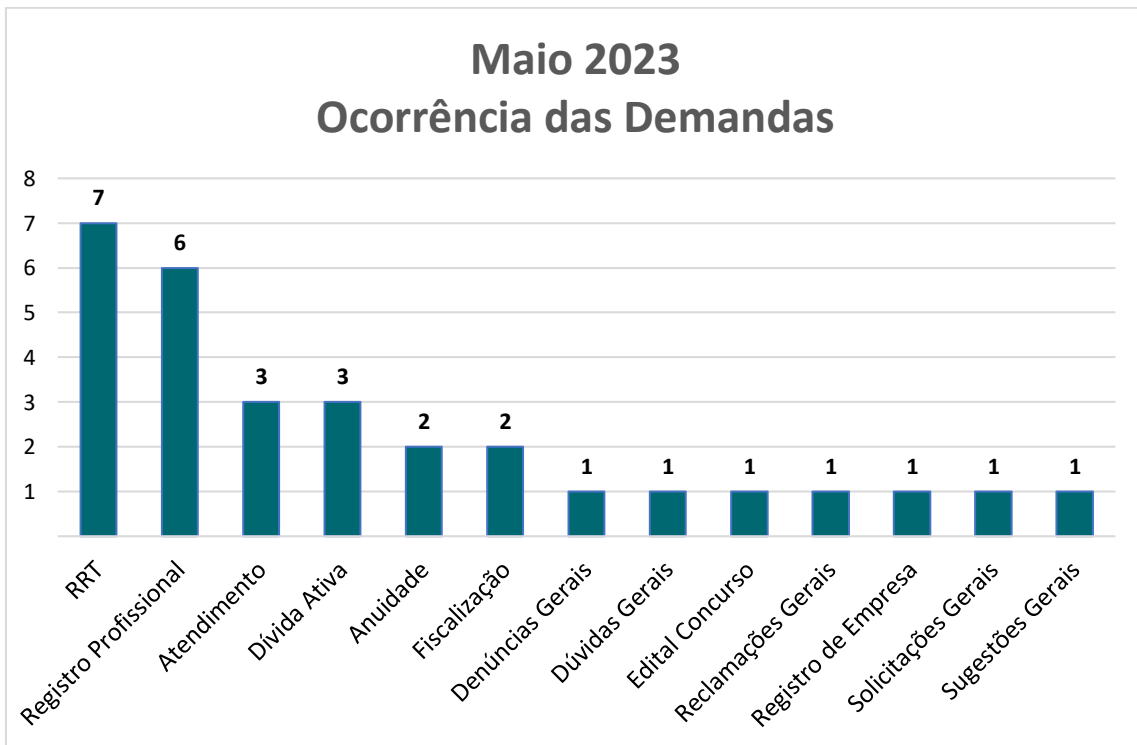


Figura 27- Demandas, por Ocorrência, em maio/2023



Figura 28 - Demandas, por Motivo, em junho/2023

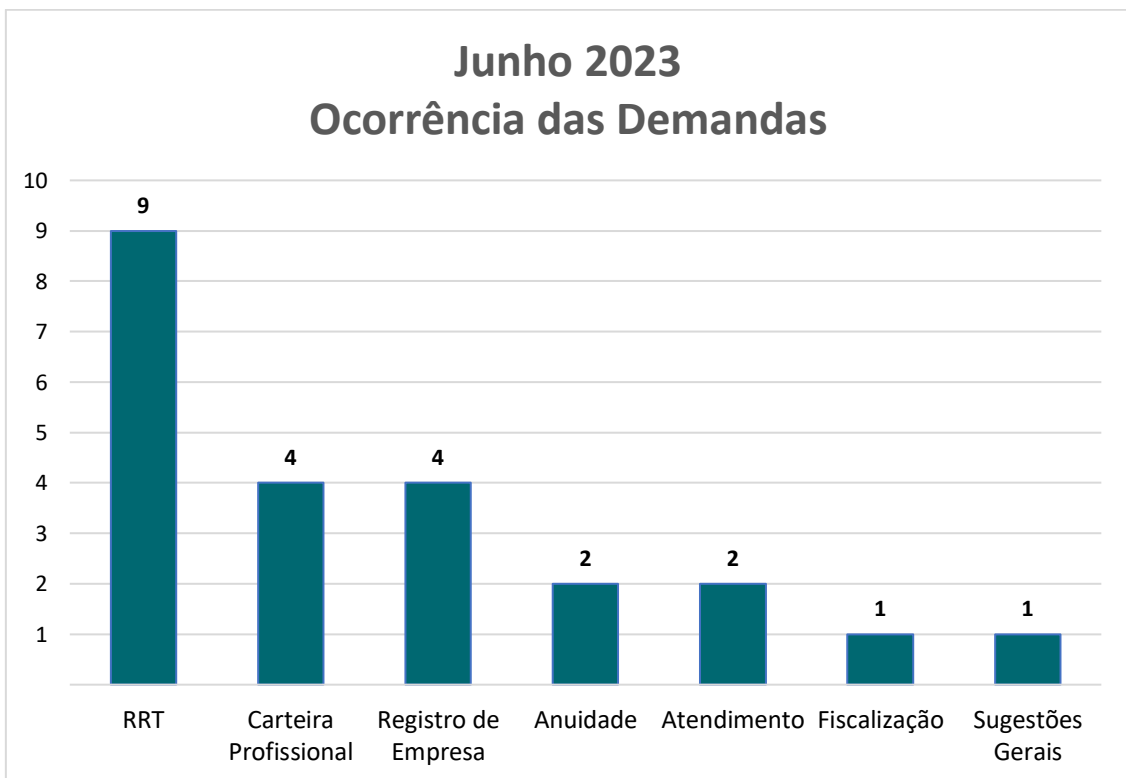


Figura 29 - Demandas, por Ocorrência, em junho/2023

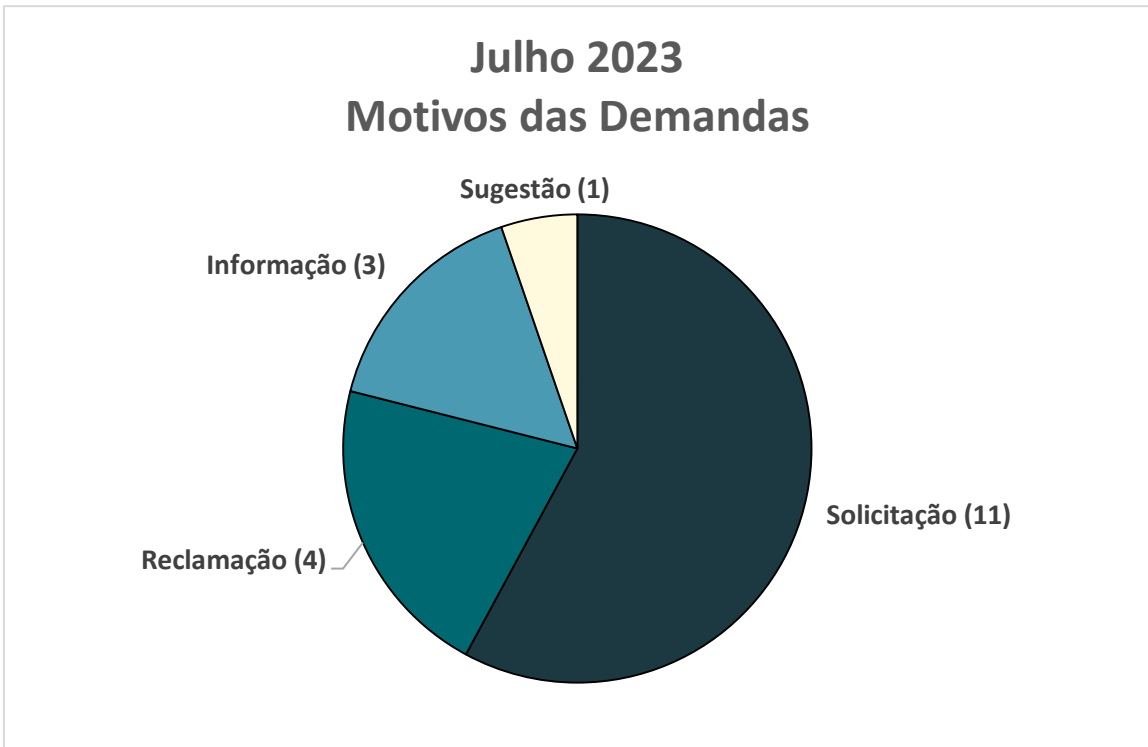


Figura 30 - Demandas, por Motivo, em julho/2023



Figura 31 - Demandas, por Ocorrência, em julho/2023

Agosto 2023 Motivos das Demandas

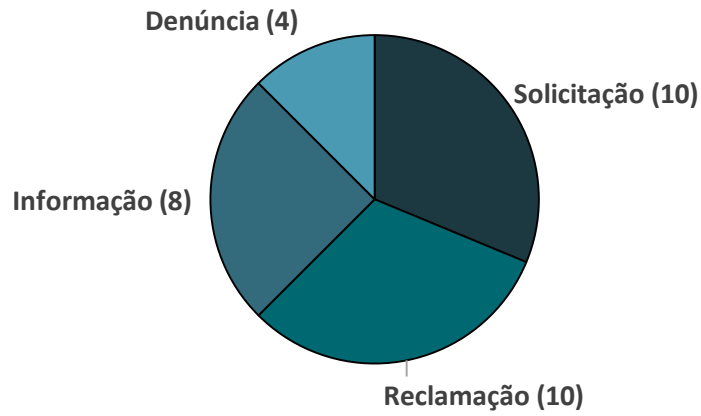


Figura 32 - Demandas, por Motivo, em agosto/2023

Agosto 2023 Ocorrência das Demandas

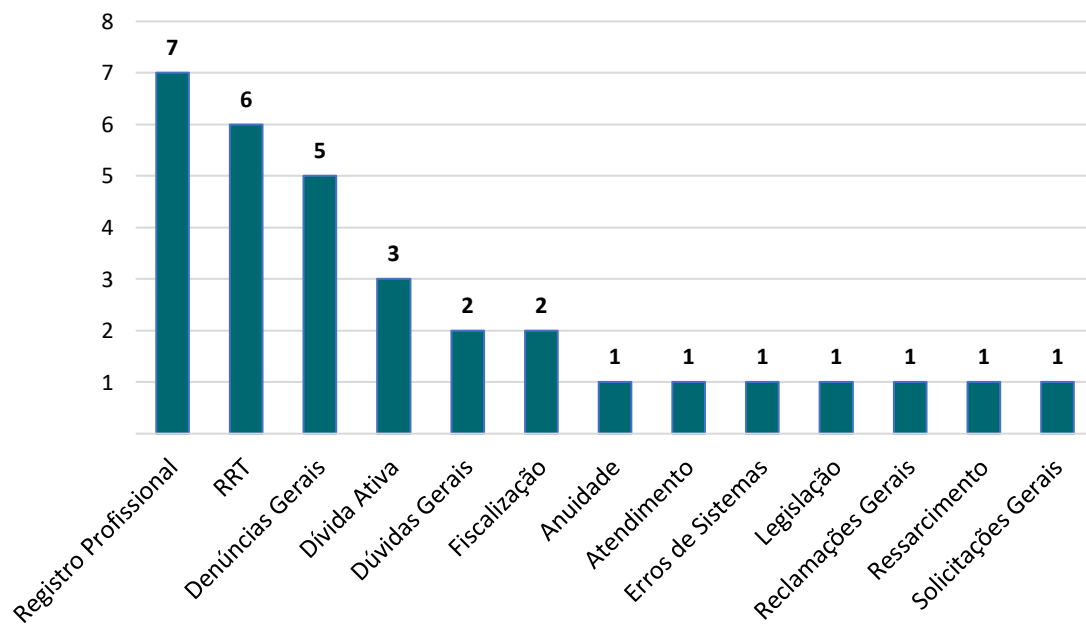


Figura 33 - Demandas, por Ocorrência, em agosto/2023

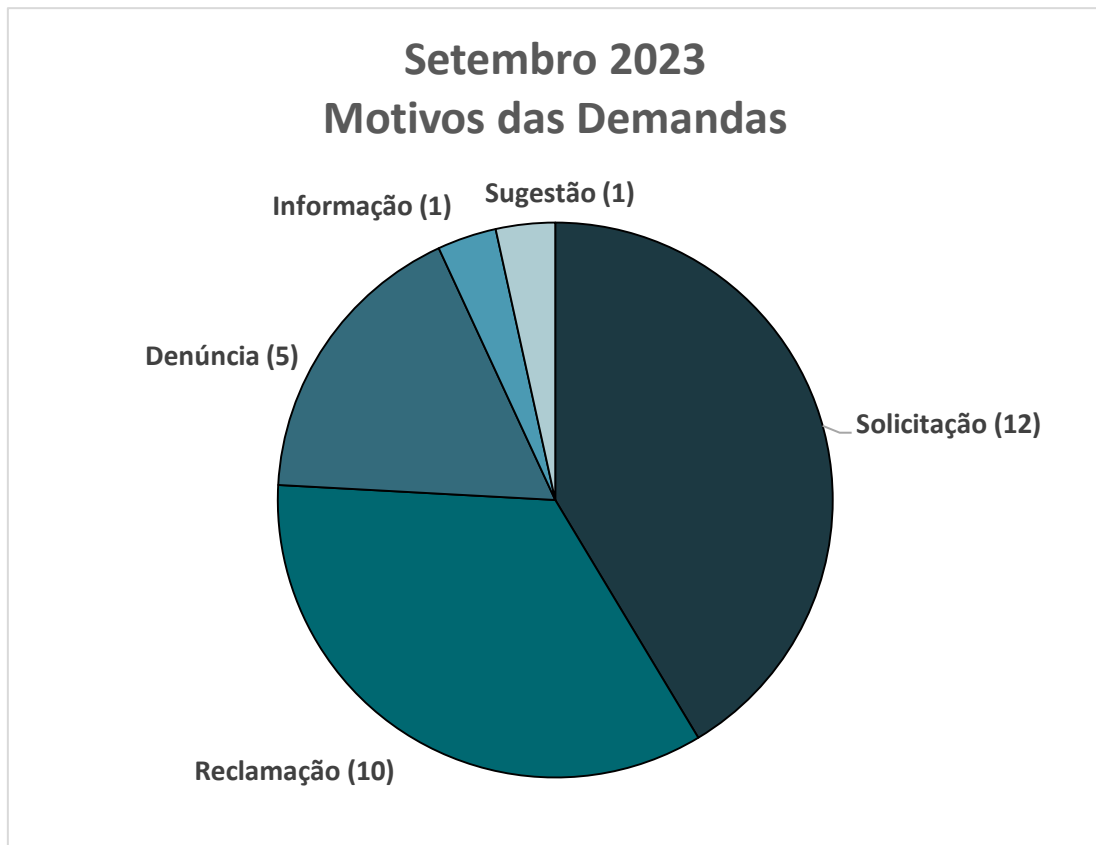


Figura 34 - Demandas, por Motivo, em setembro/2023

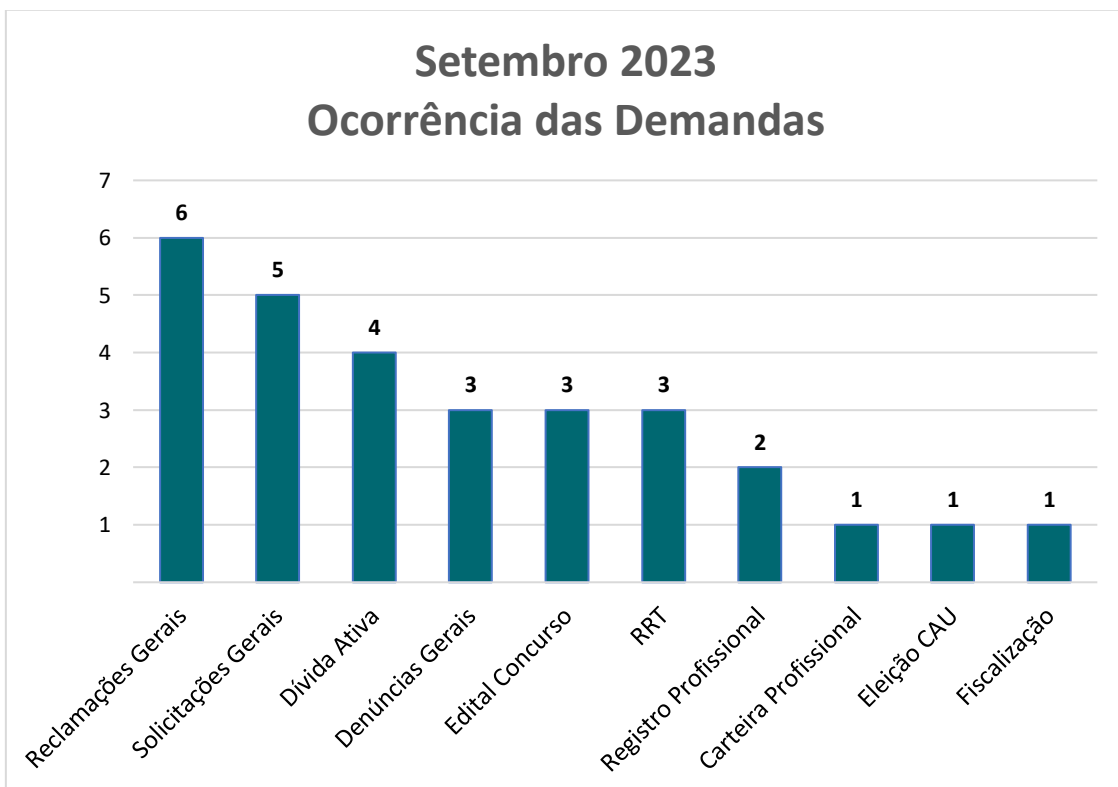


Figura 35 - Demandas, por Ocorrência, em setembro/2023

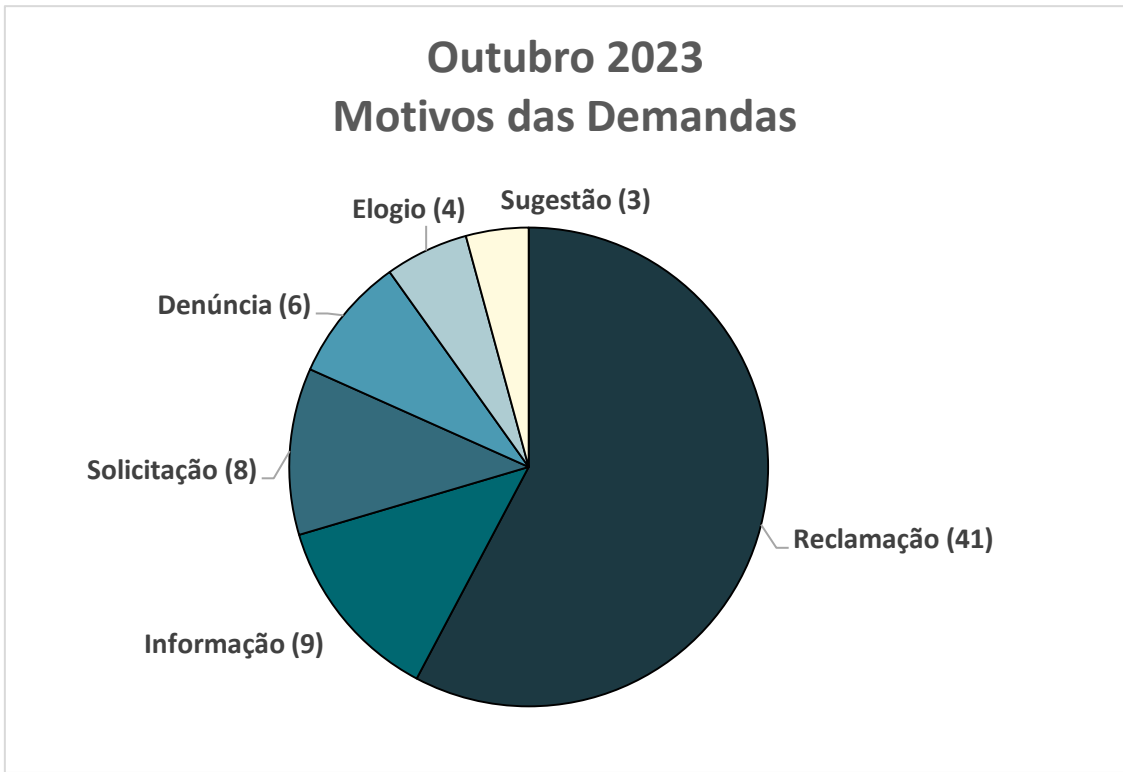


Figura 36 - Demandas, por Motivo, em outubro/2023

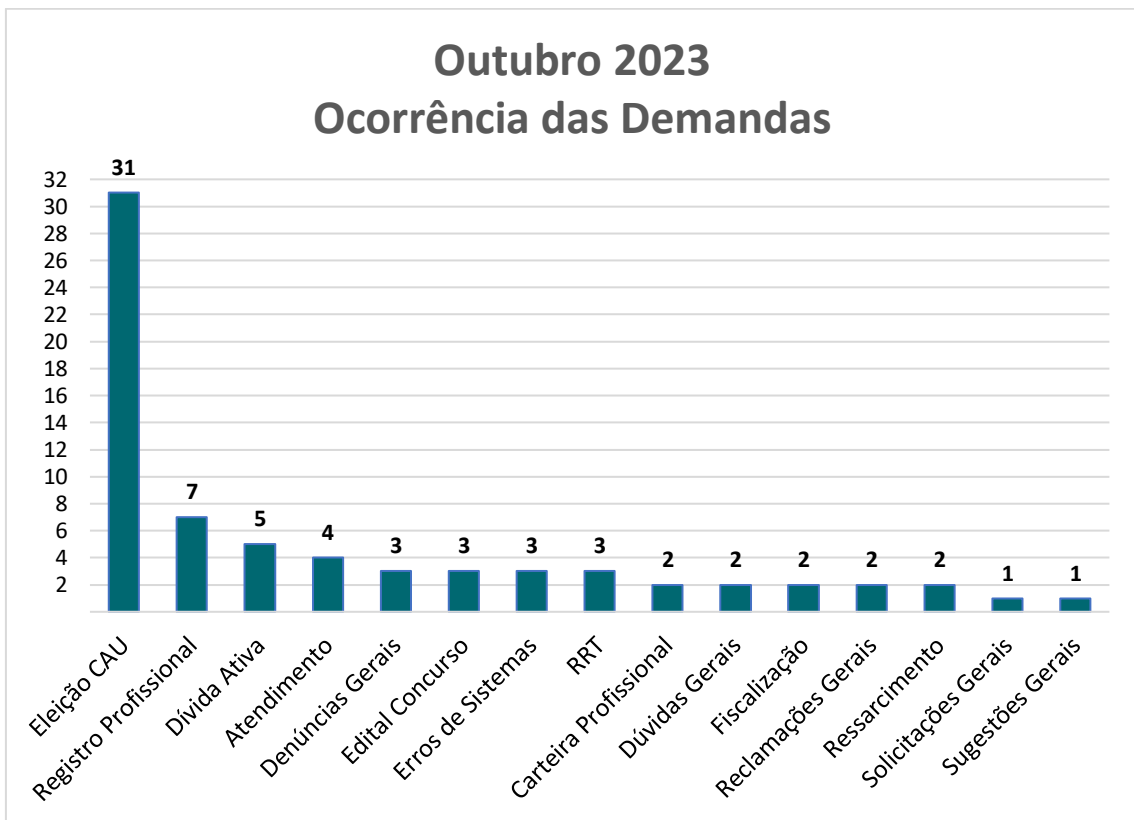


Figura 37 - Demandas, por Ocorrência, em outubro/2023

Novembro 2023 Motivos das Demandas

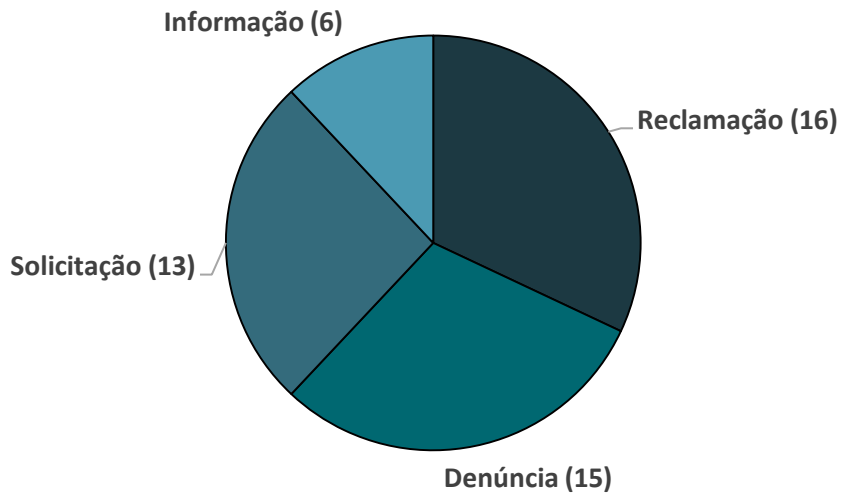


Figura 38 - Demandas, por Motivo, em novembro/2023

Novembro 2023 Ocorrência das Demandas

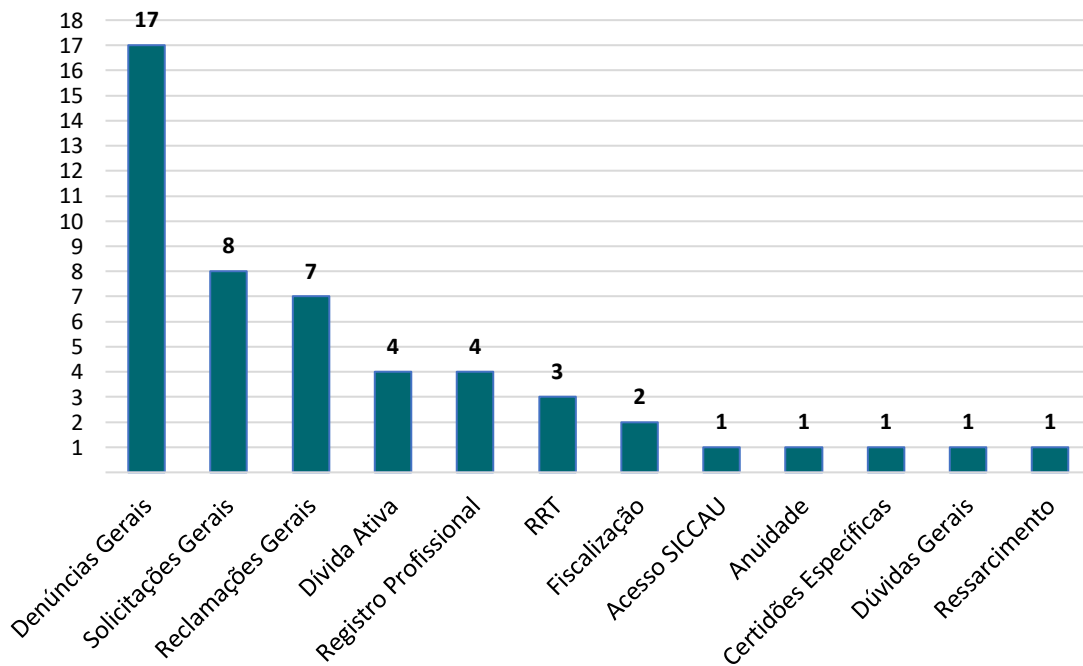


Figura 39 - Demandas, por Ocorrência, em novembro/2023

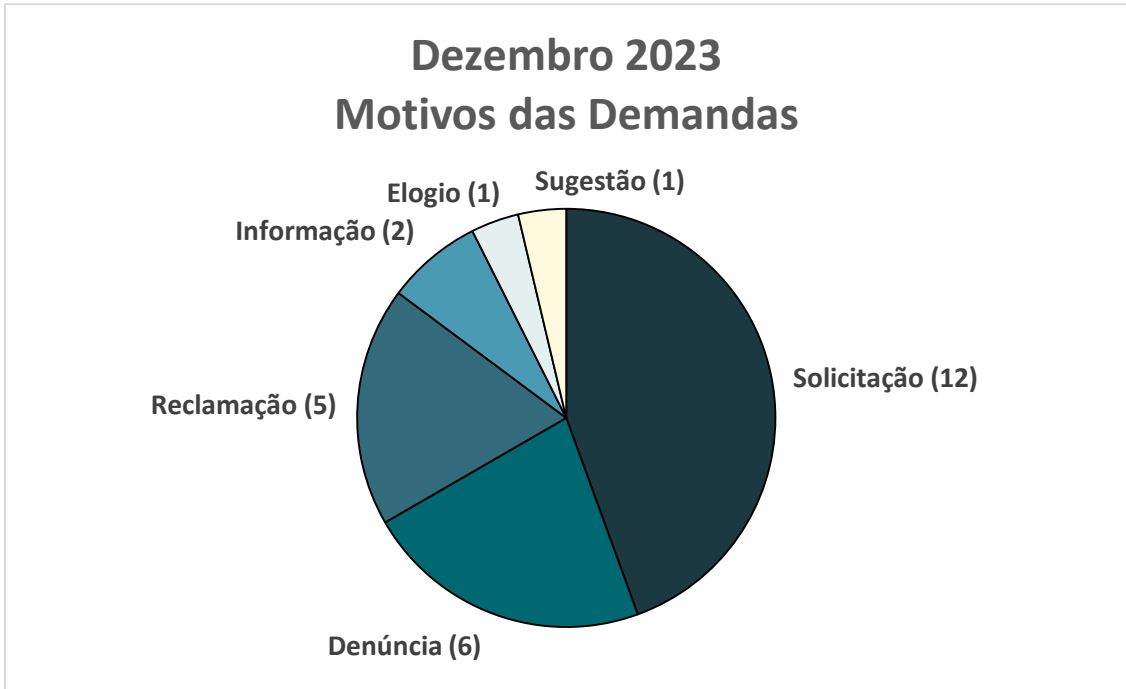


Figura 40 - Demandas, por Motivo, em dezembro/2023

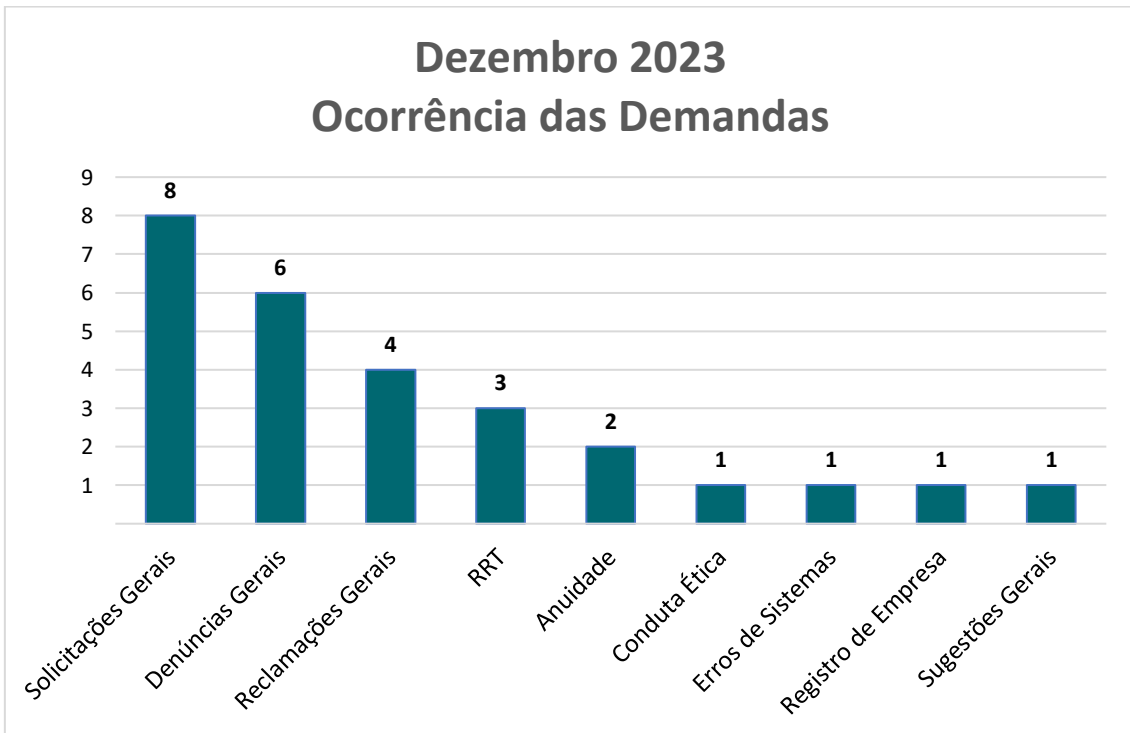


Figura 41 - Demandas, por Ocorrência, em dezembro/2023