



**CAU/SP**

Conselho de Arquitetura  
e Urbanismo de São Paulo



# Ouvidoria

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 possibilitar a convergência entre o interesse do usuário e a prática do Conselho, possibilitando a participação e o controle social dos serviços prestados por essa autarquia pública, ao entender esse usuário como um sujeito de direito.

Esse setor assume um papel relevante ao atendimento no 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*

Atividades complementares em uma governança democrática, a participação direta soma-se à gestão representativa, e pode contribuir na garantia e melhoria da qualidade dos serviços públicos prestado por esta instituição.

A Ouvidoria do CAU/SP responde, mais diretamente, ao estabelecido pela Lei Federal nº 13.460/17, pelo Decreto Federal nº 9.492/18 (alterado pelo Dec. 10.228/20), pela Deliberação Plenária do CAU/BR nº 0125-12/22, pela Deliberação Plenária do CAU/SP nº 32/15 e pela Portaria Presidencial do CAU/SP nº 390/22.

É, assim, um canal de mediação entre arquitetos, sociedade e o CAU/SP. Caracteriza-se por ser de segunda instância, acolhendo demandas gerais, em especial as não contempladas pelos demais canais.

A Ouvidoria do CAU/SP foi instituída e regulamentada pela [DP nº 32/15](#). No dia 09 de fevereiro de 2015 (Portaria de Contratação CAU/SP nº 69) 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). 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 o mandato de 3 anos de Ouvidor do CAU/SP (conforme Portaria Presidencial nº 390).

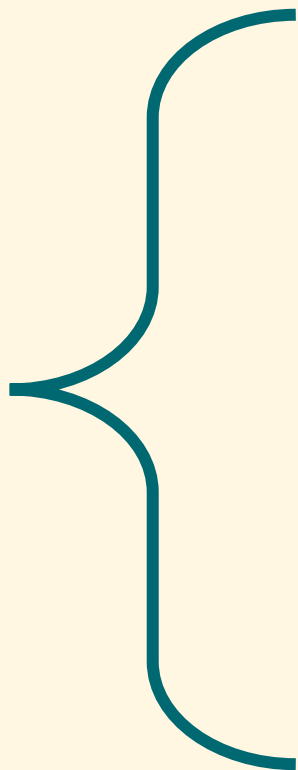
# Ouvidoria

# Relatório de Atividades

## 1º semestre 2022



**243**  
**Recebidos**

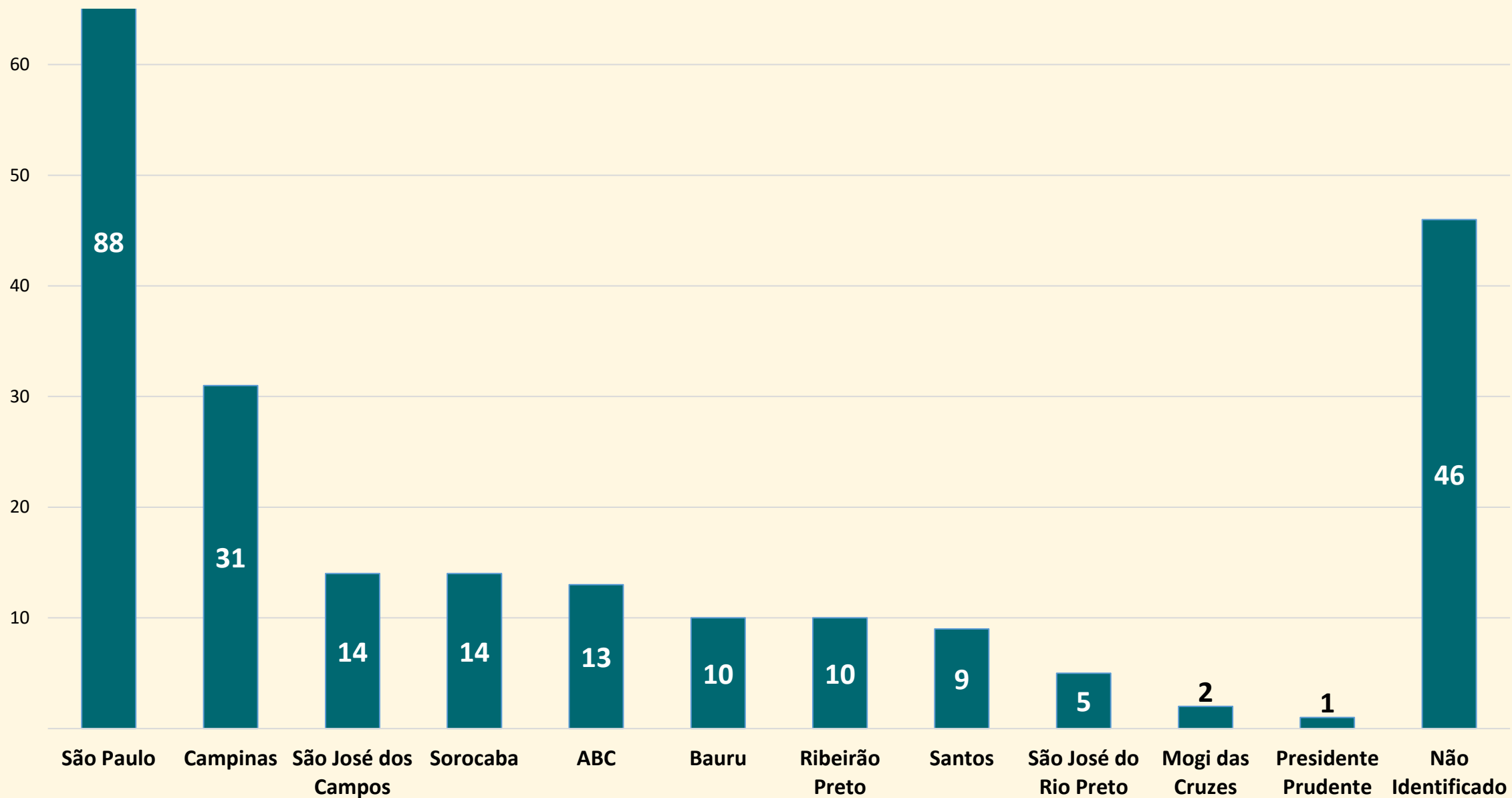


**241**  
**Concluídos**

**2**  
**Pendentes**



# ESCRITÓRIOS DESCENTRALIZADOS



# PROPORÇÃO DE ATENDIMENTOS POR REGIONAL

REGIONAL	ATENDIMENTOS (a)	ARQUITETOS REGISTRADOS (b)	PROPORÇÃO (a/b)*100
São Paulo	88	32.970	0,27%
Campinas	31	7.820	0,40%
São José dos Campos	14	3.646	0,38%
Sorocaba	14	2.614	0,54%
ABC	13	3.602	0,36%
Bauru	10	2.418	0,41%
Ribeirão Preto	10	4.584	0,22%
Santos	9	2.393	0,38%
São José do Rio Preto	5	2.537	0,20%
Mogi das Cruzes	2	1.824	0,11%
Presidente Prudente	1	1.382	0,07%
Não Identificado	46	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>	<b>65.790</b>	<b>0,37%</b>

## PESSOA FÍSICA

**191**



## PESSOA JURÍDICA

**16**



## ANÔNIMO

**36**



## PROFISSIONAL/EMPRESA

**201**



## LEIGO

**22**



## INDEFINIDO

**20**





## Reclamações (40%)

### Erros de Sistemas (38,8%)

- Sistema Indisponível (60,5%)
- Compensação de pagamento (23,7%)
- Lentidão no sistema (10,5%)

### Anuidade (8,2%)

- Refinanciamento (37,5%)
- Cobrança Indevida (25%)
- Dados incorretos (25%)

### RRT (10,2%)

- Compensação de Pagamento (30%)
- Retificador (30%)
- Extemporâneo (20%)

### Registro Profissional (6,1%)

- Andamento de Registro (83,3%)
- Interrupção de Registro (16,3%)

## Solicitações (36%)

### Anuidade (26,1%)

- Desconto/Isenção (26,1%)
- Parcelamento (26,1%)
- Revisão de Cobrança (26,1%)

### Fiscalização (13,6%)

- Andamento de Denúncia (58,3%)
- Vista a Processos (33,3%)

### Dívida Ativa (13,6%)

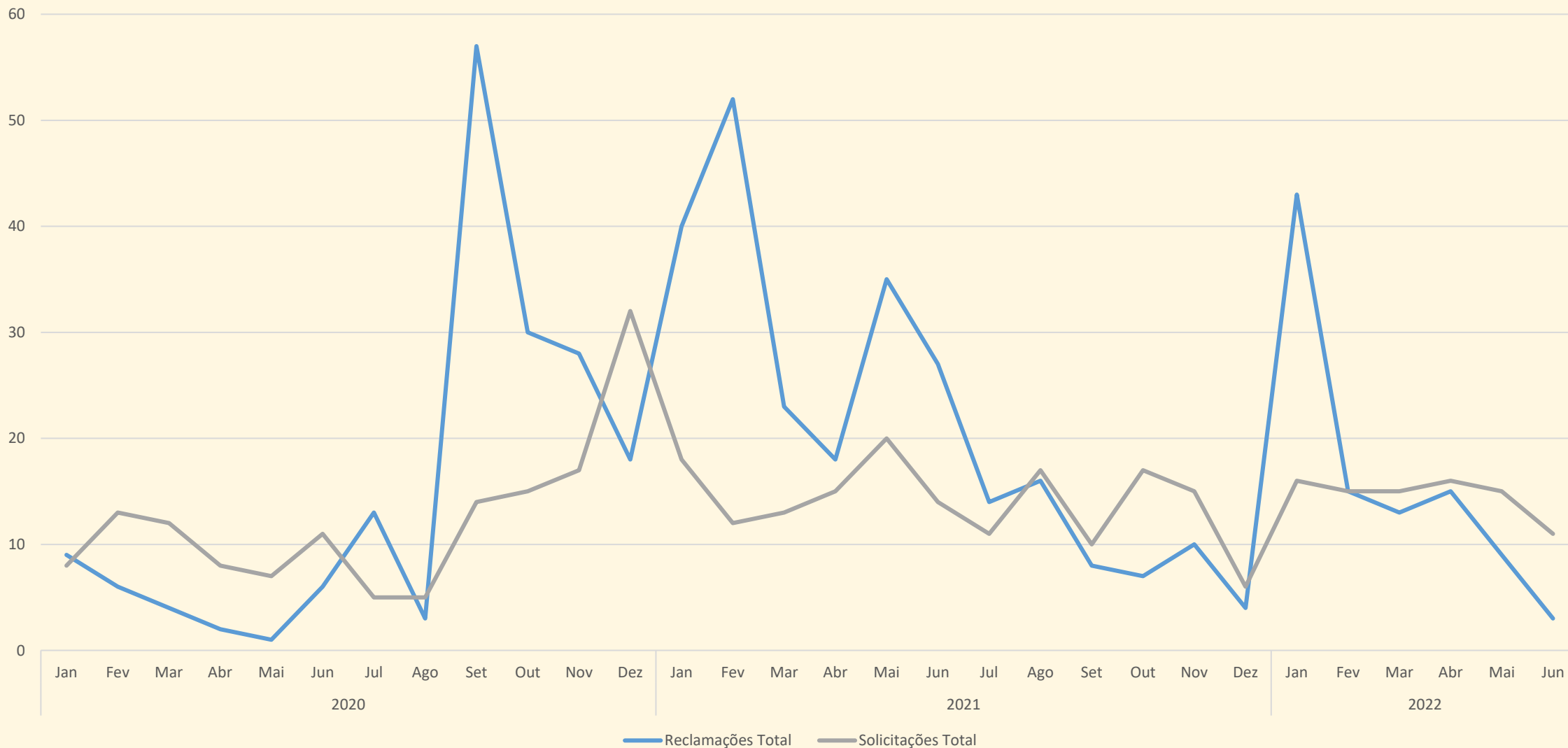
- Emissão de Boletos (50%)
- Andamento de Impugnação (33,3%)
- Fiscalização (13,6%)

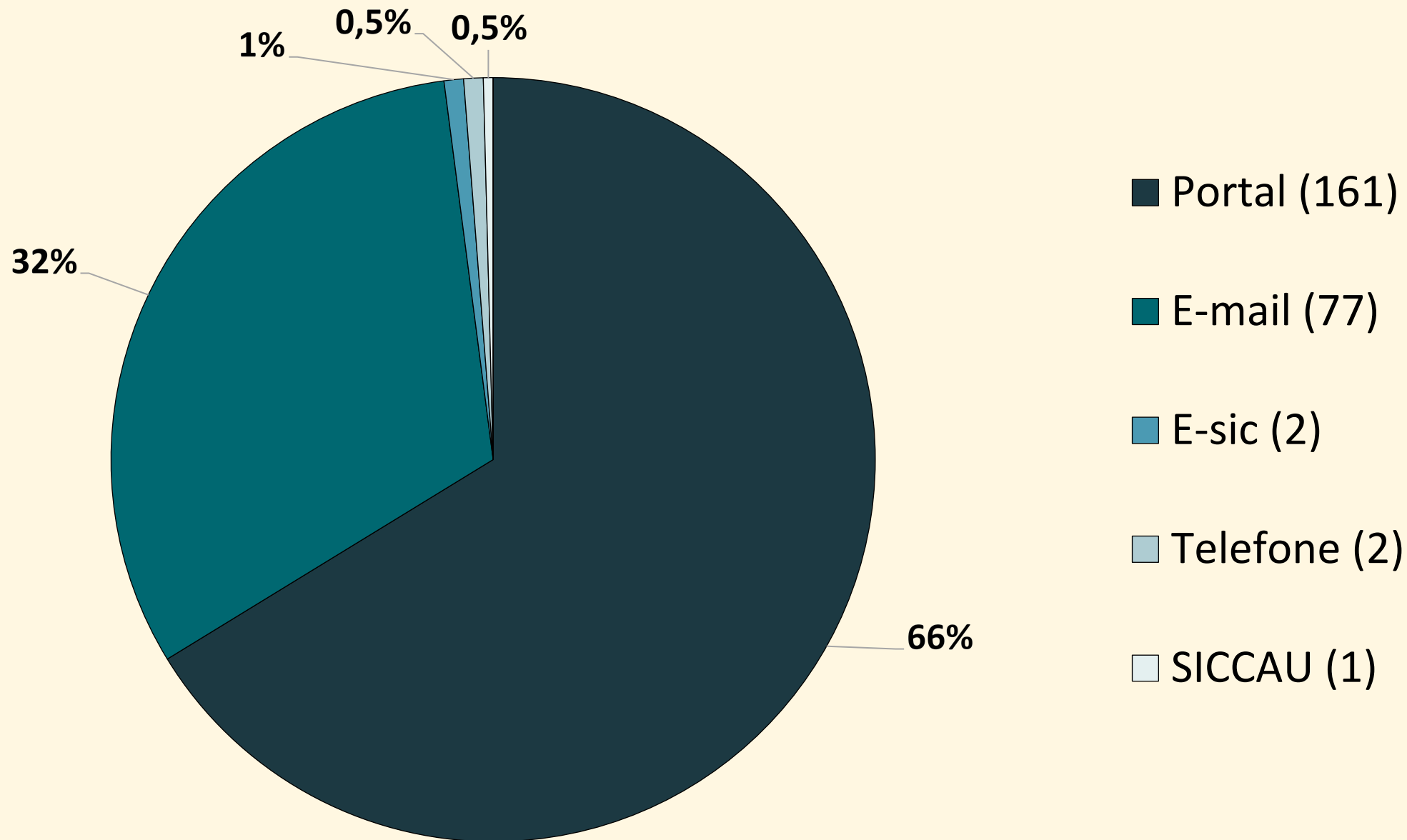
### Registro Profissional (12,5%)

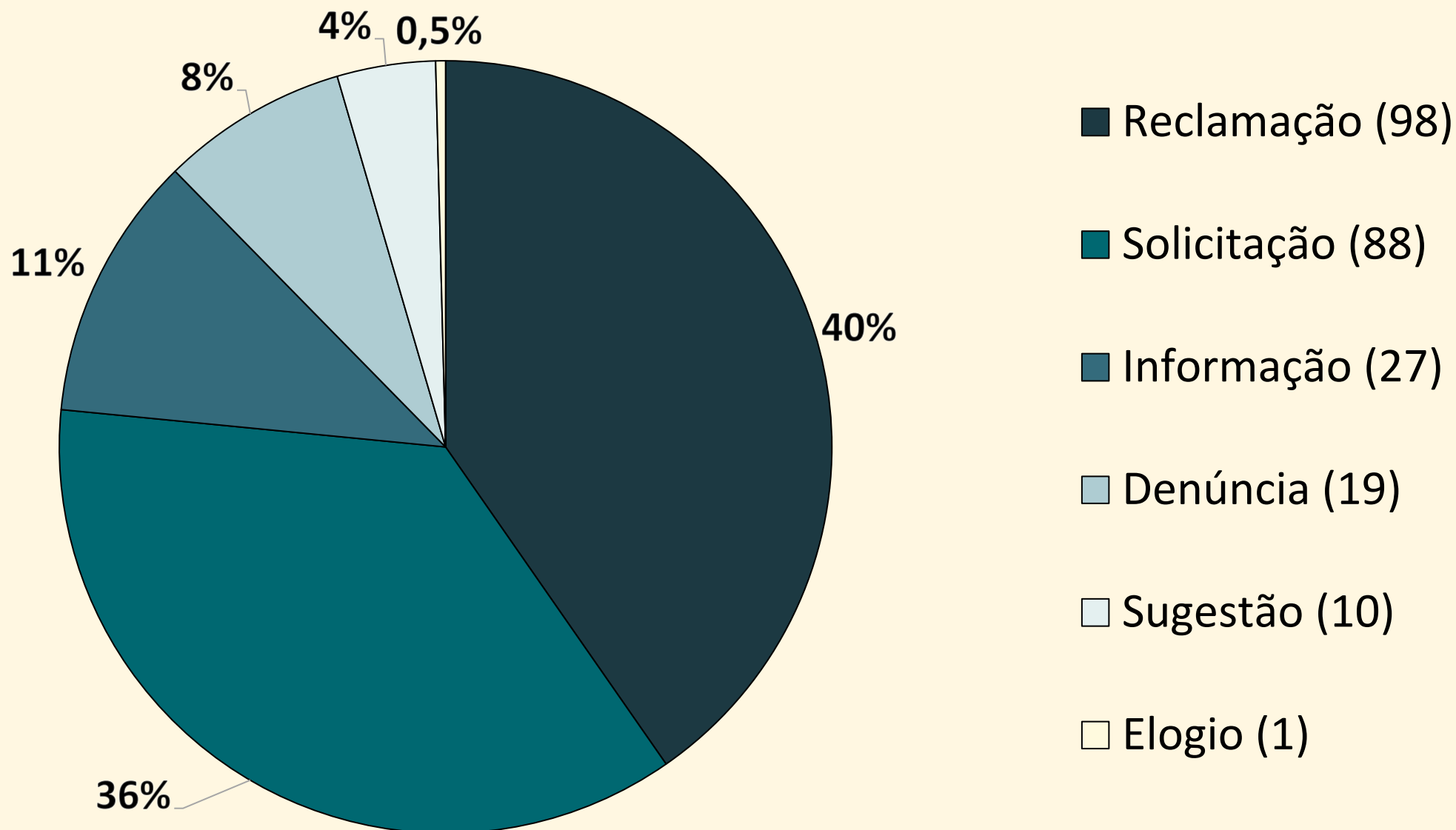
- Andamento de Registro (90,9%)
- Anotação de Curso (9,1%)

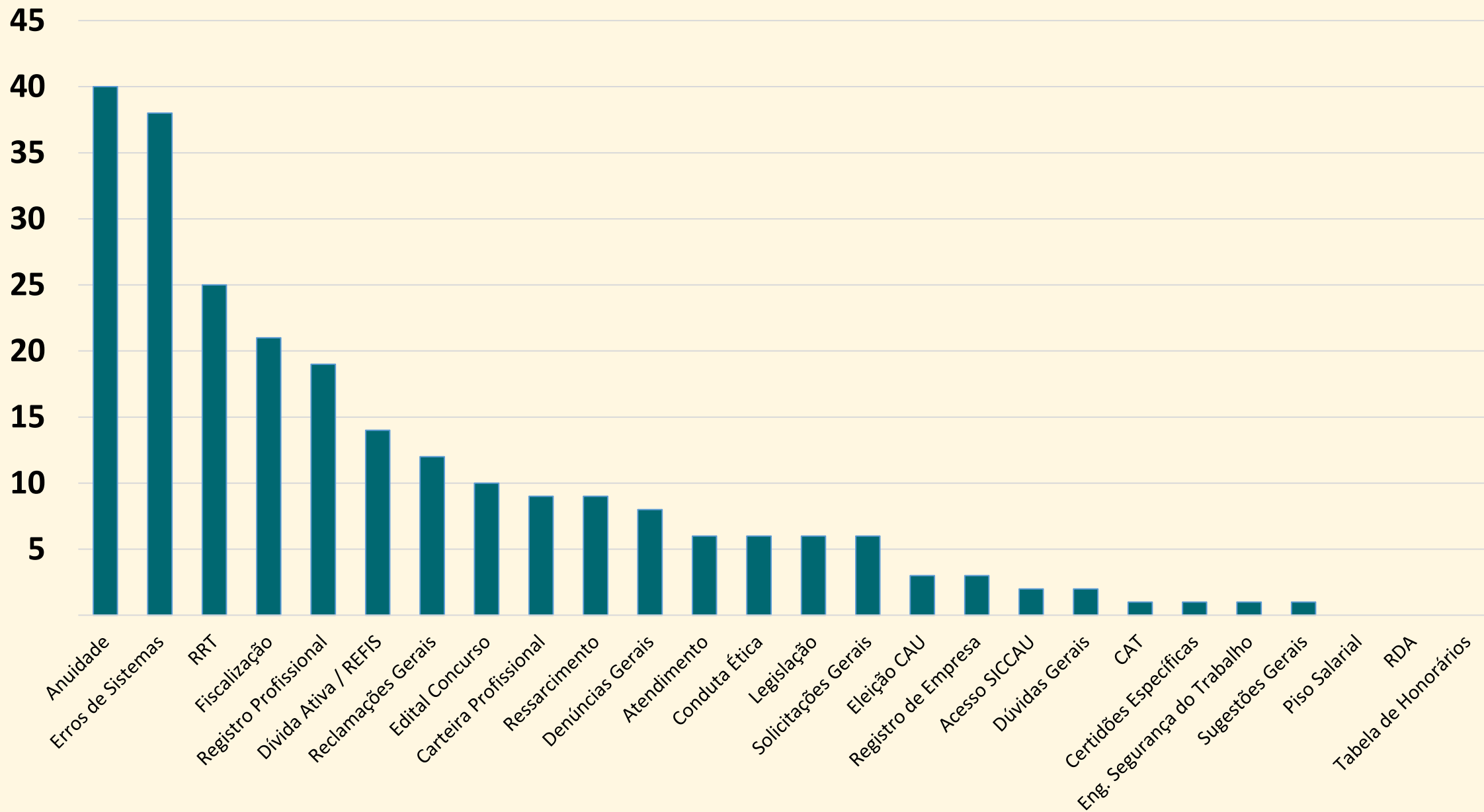


# RELAÇÃO SOLICITAÇÕES (36%) X RECLAMAÇÕES (40%)









Ouvidor: ..... arquiteto Ricardo Siloto da Silva

Assistente administrativo: ..... Bruno Alvares de Siqueira

Assistente administrativo: ..... André Ferreira Magalhães