



CAU/SP
Conselho de Arquitetura
e Urbanismo de São Paulo

OUVIDORIA

Instância de participação direta e de defesa dos direitos dos usuários

Relatório de Gestão 2022

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

Ouvidoria

Ricardo Siloto da Silva

Ouvidor

Bruno Alvares Siqueira

Igor Casal da Conceição

Assistentes Administrativos

SUMÁRIO

Apresentação	3
Referência Normativa	3
Histórico, Estrutura e Objetivos	4
Perfil das Demandas	5
Instâncias de Atendimento	5
Motivos	6
Assuntos	7
Canais de Atendimento	14
Setores Colaboradores	15
Prazo de Resposta	16
Perfil dos Demandantes	20
Física ou Jurídica	19
Formação	20
Localização Geográfica	21
e-SIC	24
Demais Ações	25
Considerações Finais	26
Anexo: Motivos e Assuntos Mês a Mês	28

Apresentação

Este Relatório de Gestão informa sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Conselho de Arquitetura e Urbanismo (CAU/SP) no ano de 2022, 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 do atendimento do e-Sic, relaciona Demais Ações realizadas no período e traz um tópico sobre Considerações Finais abordando a gestão da Ouvidoria como um todo durante 2022.

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 todos que utilizam o CAU 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.

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). No caso do CAU/SP, a Ouvidoria está subordinada diretamente à Deliberação Plenária do CAU/BR nº 0125-12/2022, à Deliberação Plenária do CAU/SP nº 32/2015 e à Portaria Presidencial do CAU/SP nº 390/2022.

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 14 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. No ano de 2022 também participaram, em momentos distintos, os assistentes administrativos André Ferreira de Magalhães e Maria Maizete Vieira de Oliveira.

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 diretos, 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

A Ouvidoria do CAU/SP, recebeu e atendeu 397 (trezentas e noventa e sete) manifestações, sendo que para cada uma das quais buscou-se a melhor solução. Todas as demandas recebidas em 2022 (de 01 de janeiro a 31 de dezembro), próprias da UF de São Paulo, foram atendidas e respondidas.

Neste ano manteve-se a clara tendência observada em anos anteriores de uma progressiva diminuição na quantidade de demandas recebidas a cada mês. Com a exceção do ano 2020, onde houve um pico de demandas, principalmente reclamações, no mês de setembro por conta de uma falha generalizada na plataforma SICCAU. A quantidade de atendimentos, por mês, recebidos pela Ouvidoria CAU/SP é apresentada na *Figura 1*.

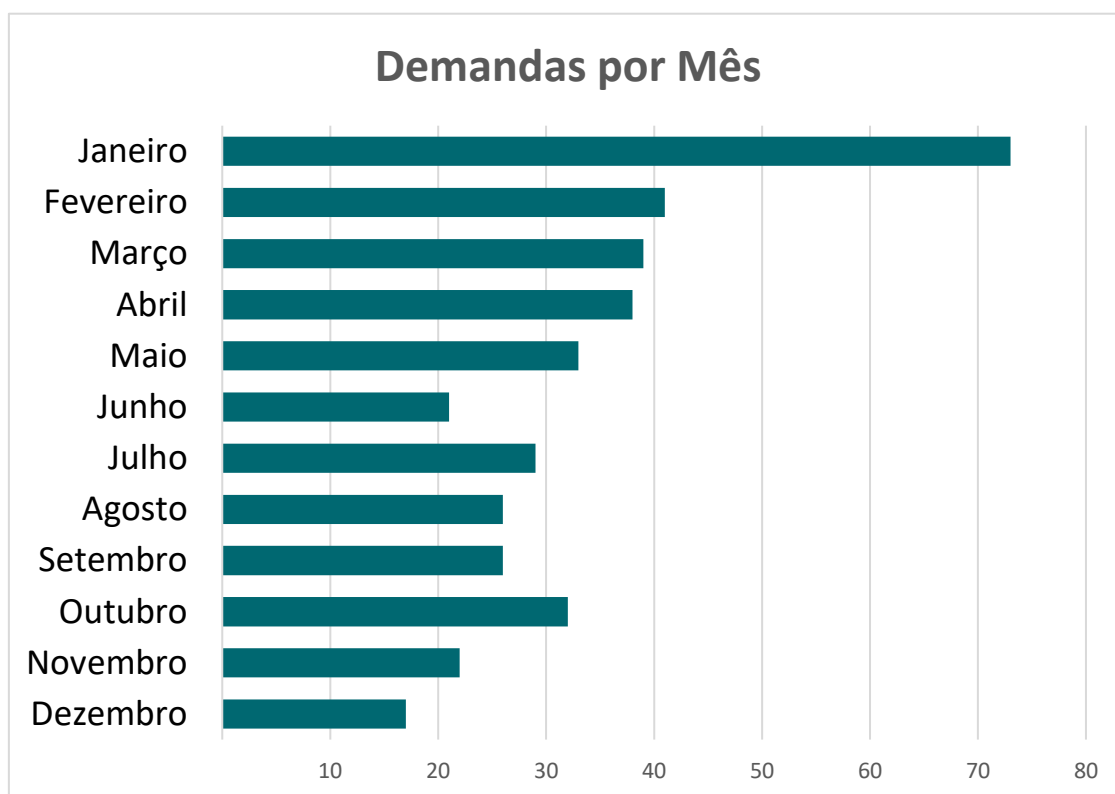


Figura 1 - Demandas por mês em 2022

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, vale ressaltar que o demandante pode também contatar a Ouvidoria do CAU/SP sem antes, ou concomitantemente, passar por outra instância de atendimento primário.

De forma que foram classificadas, conforme *Figura 2*, todas as demandas recebidas no ano como de 1ª ou de 2ª instância. A maioria foi de 2ª instância, tendo havido, ao longo do ano, uma diminuição proporcional das demandas encaminhadas como de 1ª instância.

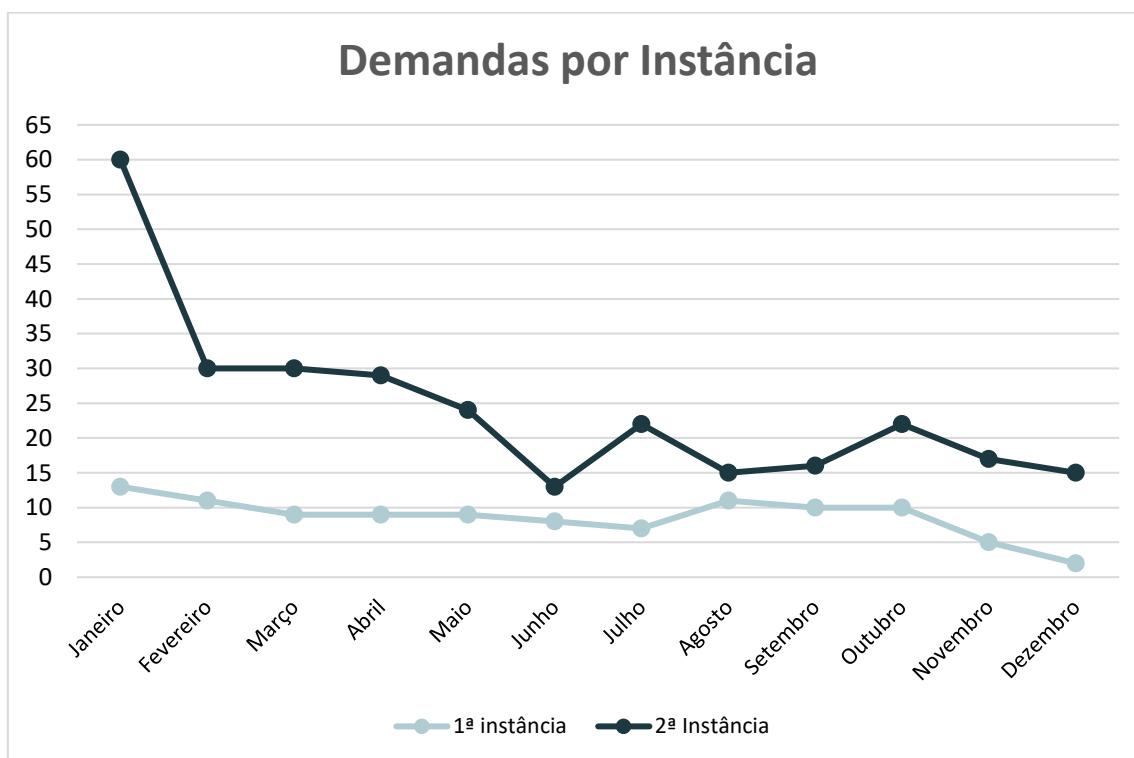


Figura 2 - Demandas por Instância, mês a mês, de 2022

Motivos

Os Motivos são categorizados enquanto Solicitação, Reclamação, Informação, Sugestão, Denúncia e Elogio. Em 2022, teve-se 165 Solicitações, aproximadamente 41,5% do total, 129 Reclamações, correspondente a 32,4% do total, e 51 Informações, equivalendo a 12,8% do total (ver *Figura 3*). Foi observado um número elevado de reclamações nos primeiros meses de 2022,

em grande parte por problemas no SICCAU. Ao longo do ano, tanto o número quanto a proporção de Reclamações diminuíram e as Solicitações, sempre mais constantes e frequentes, tornaram-se o motivo mais apresentado.

Comparado aos anos de 2020 e 2021, esses dois principais motivos se inverteram de posição. O número de reclamações diminuiu significativamente, provavelmente devido a implantação de melhorias, principalmente na plataforma SICCAU, o que ocasionou menos erros de sistemas do que no passado. Também é possível considerar que a diminuição dos efeitos negativos causados pela pandemia de COVID-19, com a reativação maior das atividades econômicas, tenha se refletido na relação dos profissionais com o Conselho.

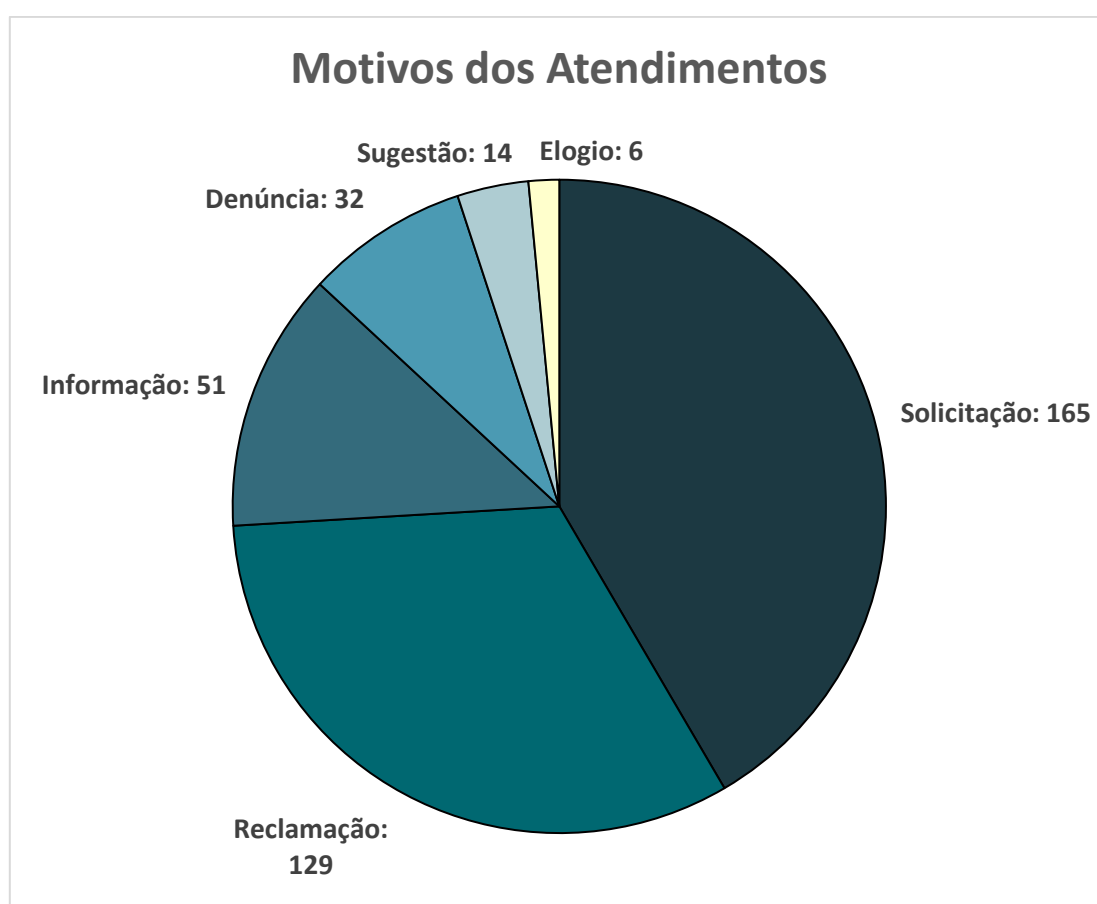


Figura 3 - Total de Demandas, por Motivo, em 2022

Assuntos (Ocorrências)

De forma geral, em 2022 houve uma almejada diminuição das manifestações com reclamações puras, por vezes genéricas e enérgicas, contra o Conselho. Tais demandas, salvo quando há um assunto específico e pontual abordado, costumeiramente são classificadas como "Reclamações

Gerais”, e no ano de 2022 teve-se 13 atendimentos desse gênero, conforme mostra *Figura 4*. Tanto o número representa uma diminuição em relação a anos anteriores (onde foram 20 ocorrências em 2020 e 18 em 2021), quanto é notável uma atenuação no teor das críticas expostas em tais manifestações.

É de percepção da Ouvidoria que três fatores colaboram, concomitantemente, para a concretização desse cenário:

- I. diminuição das ocorrências e gravidades de erros do SICCAU;
- II. melhoria na comunicação do Conselho junto à classe na divulgação de informações, tanto pontuais (como manutenções periódicas no site) quanto institucionais (alteração ou implementação de novas regulamentações) e
- III. melhor eficiência e publicidade no processo de cobrança de anuidades pendentes, principalmente com a implementação, no âmbito do CAU/SP de procedimento de aviso amigável do atraso no pagamento das anuidades e maior celeridade na instauração de processos administrativos de cobrança, evitando, assim, o acúmulo de diversas anuidades a serem cobradas de uma única vez.

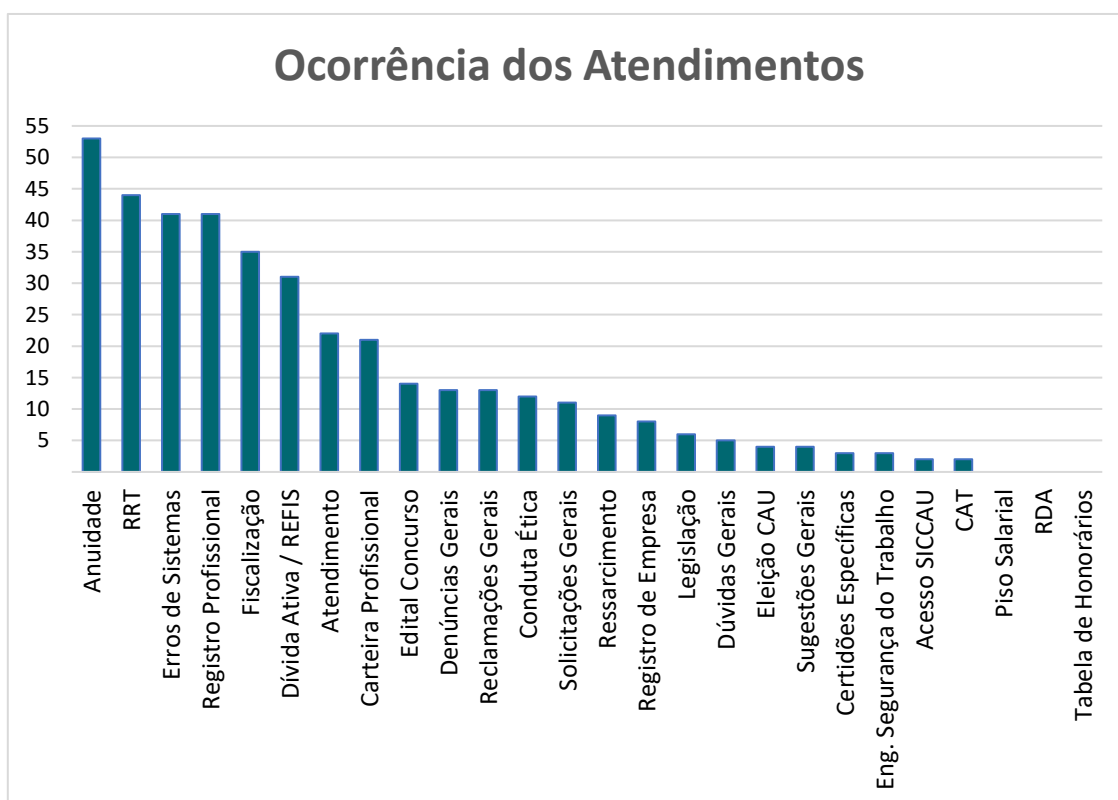


Figura 4 - Total de Demandas, por Ocorrência, em 2022

A seguir, serão abordadas as 5 ocorrências com maior volume: Anuidade, RRT, Erros de Sistemas, Registro Profissional, e Fiscalização.

Das demandas atendidas nesses 12 meses, o assunto mais frequente no período foi sobre Anuidade (13,4%). Além do usual aumento das demandas no início do ano, houve também determinados picos de atendimentos sobre o tema durante o ano, ocasionados, sobretudo, por erros da plataforma SICCAU para emissão dos boletos e cálculos incorretos de valores disponíveis nas páginas dos profissionais Arquitetos e Urbanistas. Conforme ocorrido também no ano de 2021, as alterações ocasionadas pela Resolução CAU/BR N° 193 nos prazos, valores e descontos trouxeram dúvidas para os usuários em geral devido regras de cálculo por faixa de período de registro, que geraram valores incorretos para profissionais recém registrados, e impulsionadas pelos erros sistêmicos, alavancaram os números de atendimentos, conforme registra-se no gráfico da *Figura 5*:

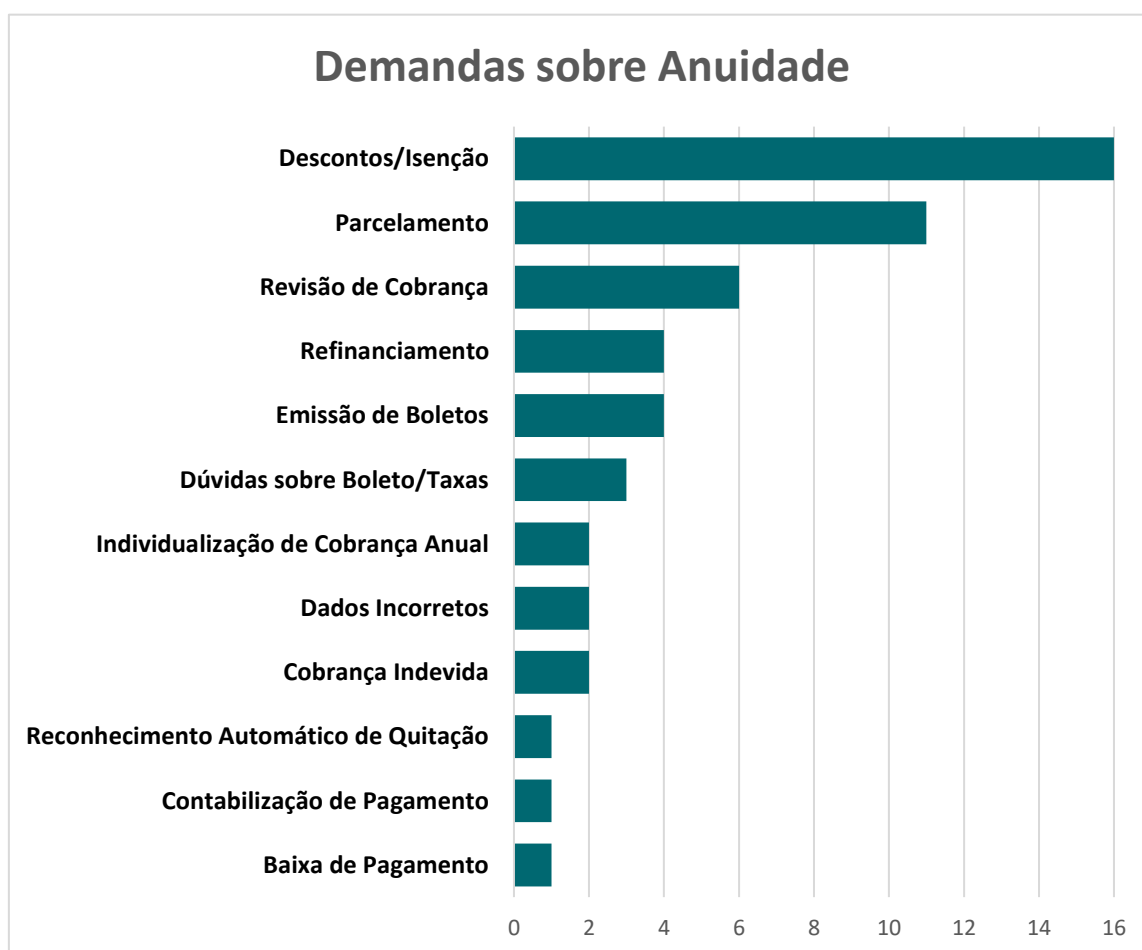


Figura 5 - Demandas sobre anuidade, classificadas por causas

Também as demandas de RRT (11,1%) apareceram na lista das de maior incidência, com destaque para questões de retificação de dados nos documentos e RRT Extemporâneo em geral, como pedidos de celeridade para aprovação ou questionamentos sobre indeferimento de pedido para registro de RRTs. A plataforma SICCAU apresentou problemas relacionados aos processos de emissão dos documentos em fevereiro e abril, com atuação da Ouvidoria de forma a se desculpar pelos problemas e orientar os profissionais quanto a possíveis soluções paliativas, repassar os casos aos setores técnicos pertinentes do CAU/SP para providenciar as devidas correções e às instâncias superiores para ciência da situação. As causas das demandas sobre RRTs, que se manteve estável durante todo o ano de 2022, são apresentadas na *Figura 6*:

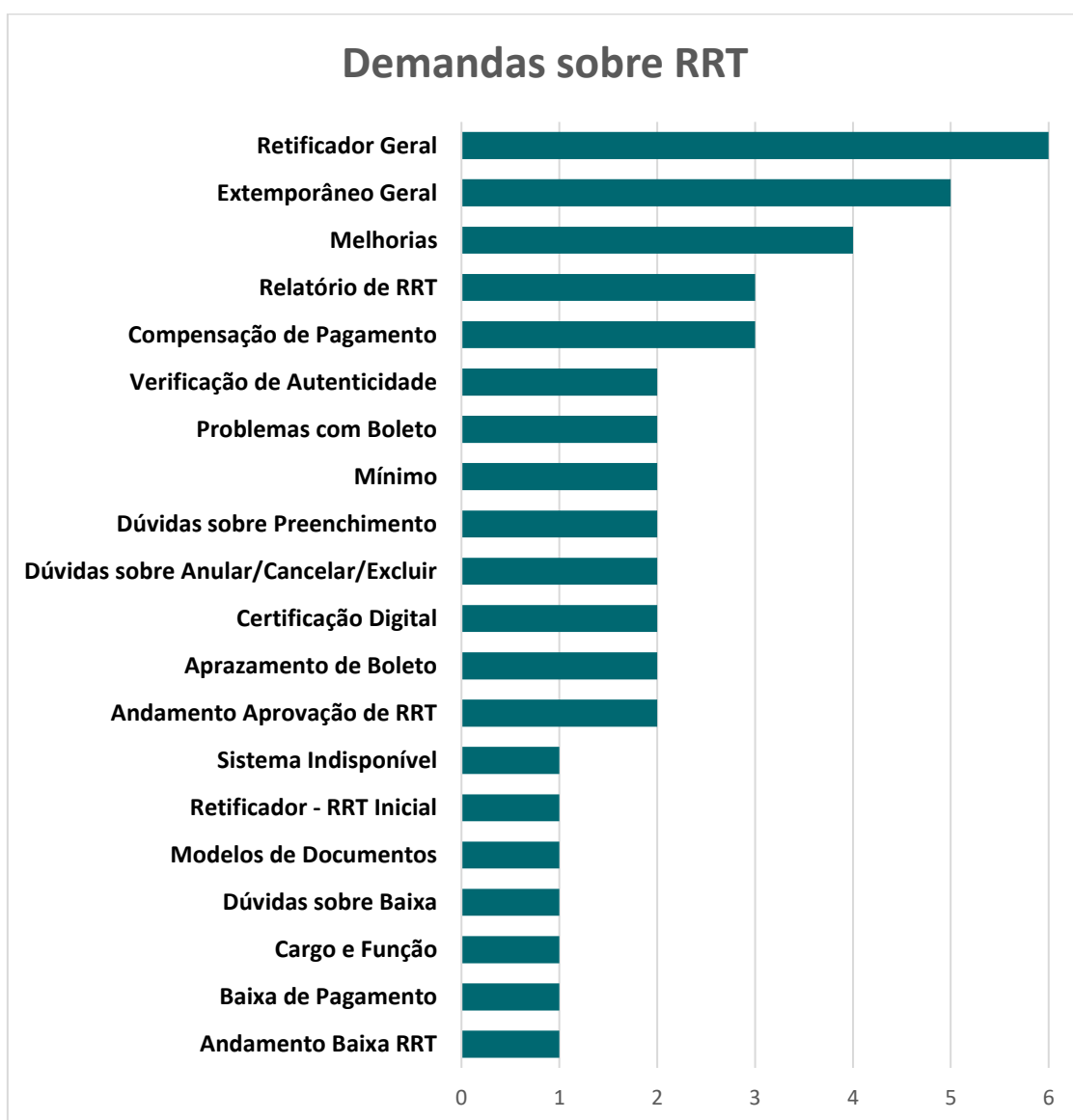


Figura 6 - Demandas sobre RRT, classificadas por causas

Houve uma incidência concentrada entre janeiro e abril de Erros Sistêmicos na plataforma SICCAU e de dúvidas sobre os valores de anuidade exibidos nas páginas dos profissionais, especialmente na primeira metade de janeiro. Na metade de fevereiro os problemas de acesso se concentraram no processo de emissão via plataforma de RRTs, corrigida prontamente, porém com impacto suficiente para geração de demandas, assim como na primeira metade de abril, em que o SICCAU apresentou problemas para geração de boletos de taxa de RRTs Extemporâneos e alguns casos de erros para anexo de arquivos em solicitações de registro profissional de egressos de universidades. Depois, apenas na segunda metade de outubro o SICCAU voltou a apresentar problemas mais frequentes de acesso à plataforma e lentidão, chegando a ficar fora do ar, o que gerou a demanda maior apontada no gráfico da *Figura 7*.

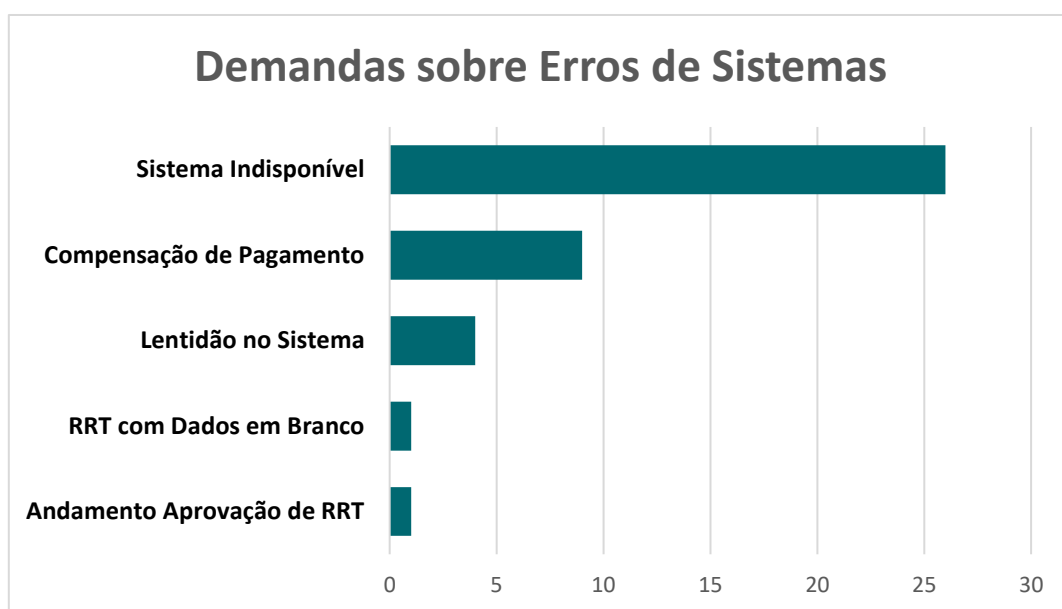


Figura 7 - Demandas sobre Erros de Sistemas, classificadas por causas

Totalizando 10,3% da demanda total, para auxílio com os casos de Erros de Sistemas, além de esclarecimentos e orientações, a Ouvidoria do CAU/SP atuou no sentido de compilar e apresentar as manifestações de reprovação dos profissionais às instâncias competentes para ciência e avaliação. Em 2022, em apenas 16 dias (4,3%) houve reclamações sobre erros sistêmicos, conforme demonstra *Figura 8*.



Figura 8 - Demandas sobre Erros de Sistemas por dia em 2022

Os atendimentos relacionados a Registro Profissional (10,3%) de recém-formados egressos de instituições de ensino tiveram sua maior concentração em pedidos de verificação de andamento e celeridade de deferimento do processo, conforme demonstra a *Figura 9*. A demanda permaneceu estável durante o ano, com alguns picos nos primeiros meses e em julho, provavelmente meses em que ocorrem a conclusão de curso. Também houve problemas de anexo de arquivos em solicitações de registro ocorrido em abril, porém solucionado logo em seguida. De maneira geral, as demandas de registro de profissionais foram diversas, indo desde reclamação ou pedido de informação referente ao mencionado processo de inscrição de alunos egressos a casos de profissionais que desejavam anotar especializações em seu registro e dúvidas sobre inscrição de alunos formados na modalidade de Ensino à Distância -EAD.



Figura 9 - Demandas sobre Registro Profissional, classificadas por causas

Por fim, dos atendimentos de maior destaque nesses 12 meses, a Fiscalização (8,8%). apresentou uma carga constante de contatos, com ligeira queda nos meses de junho, julho e agosto, destacados os atendimentos referentes ao andamento de denúncias e processos em geral, conforme demonstrado nos dados disponíveis na *Figura 10*. De forma a viabilizar a melhor condução possível às demandas, a Ouvidoria do CAU/SP procurou verificar as orientações passíveis juntos aos departamentos pertinentes, sabendo da necessidade de celeridade que concerne ao assunto.



Figura 10 - Demandas sobre Fiscalização, classificadas por causas

Canais de Atendimento

O contato junto à Ouvidoria do CAU/SP presencial ou por telefonema estão suspensos desde o início da pandemia de COVID-19. Os acessos se dão, majoritariamente, por meio do Portal da Ouvidoria (58,4%) e e-mail (37,5%). (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).

Após a sua implementação em outubro/2018, desde 2019 o Portal da Ouvidoria se consolidou como o canal preferencial de contato, recebendo, até outubro de 2022 de 65% a 70% das demandas. Porém na 2ª quinzena de novembro o Portal (que é baseado em um sistema CRM - *Customer Relationship Management* - denominado 4U e provido pela empresa DefyIT) apresentou problemas de acesso, de modo que nos últimos 37 dias do ano não foram registradas demandas via Portal. Tal gargalo pode ser observado em Figura 1, com o menor número de demandas mensais ter ocorrido no mês de dezembro.

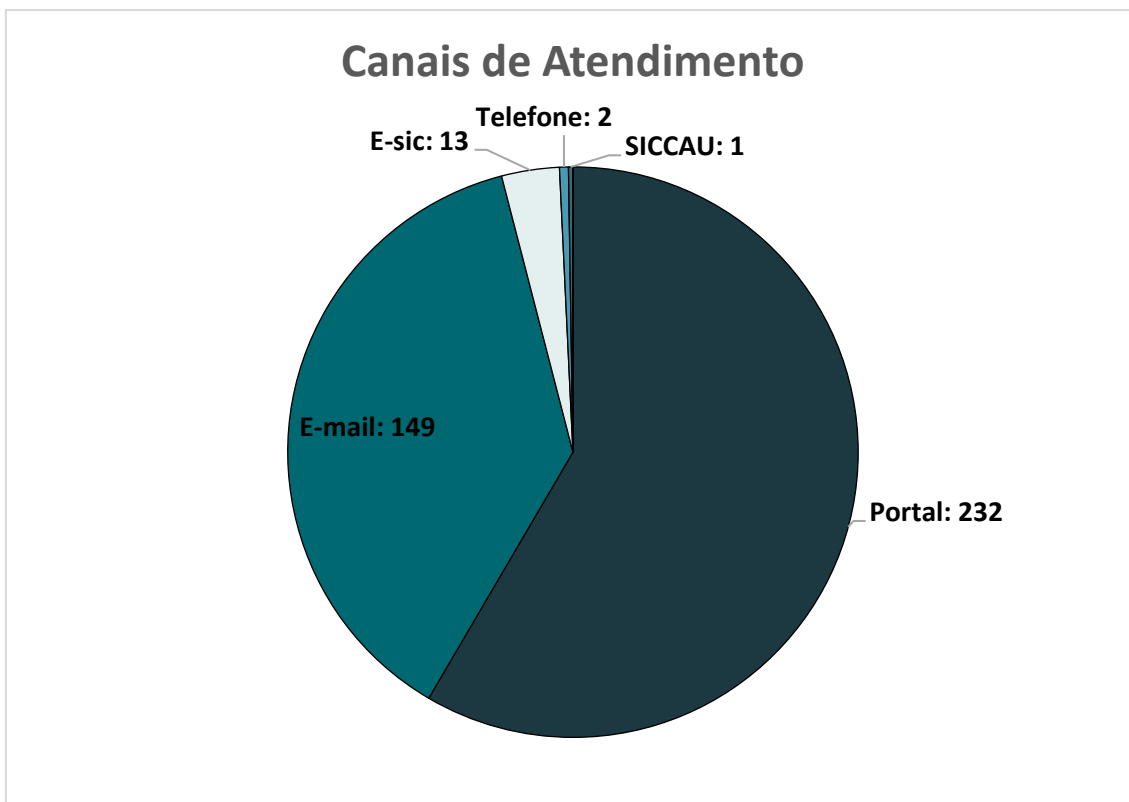


Figura 11 - Proporção de demandas recebidas por canais de atendimento

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 contribua na busca da excelência, objetivo primário do Conselho, 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 em torno de 52% 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 55%. Dentre as Gerências do CAU/SP, a que mais colaborou

com a Ouvidoria foi a Gerência Técnica, cujas Coordenações (Atendimento, Ensino, Exercício Profissional, denominado como Coordenadoria Técnica no gráfico e tabela que seguem, Fiscalização e Carteira Profissional) participaram, em certo grau, de 30% das demandas. A Gerência Financeira atuou em aproximadamente 6% dos casos e, o restante das demandas contou com o apoio de Gerência Administrativo, Ética e Disciplina, Presidência do CAU/SP e demais CAUs/UF.

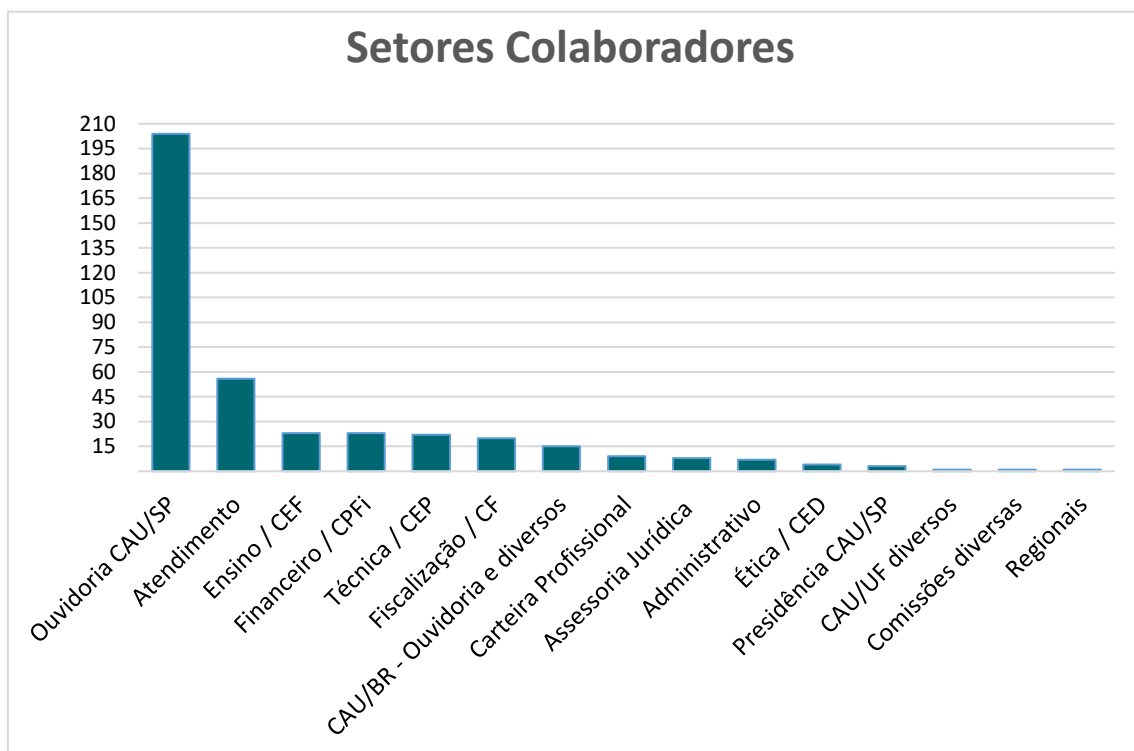


Figura 12 - Demandas respondidas por setores colaboradores

Setor Colaborador	Demandas	Setor Colaborador	Demandas
Ouvidoria CAU/SP	204	Assessoria Jurídica	8
Atendimento	56	Administrativo	7
Ensino / CEF	23	Ética / CED	4
Financeiro / CPFi	23	Presidência CAU/SP	3
Técnica / CEP	22	CAU/UF diversos	1
Fiscalização / CF	20	Comissões diversas	1
CAU/BR - Ouvidoria e diversos	15	Regionais	1
Carteira Profissional	9	TOTAL	397

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 2022, conforme apresentado na *Figura 13*, 92,7% dos atendimentos recebidos foram concluídos dentro do prazo de 10 dias úteis, 82,1% tiveram retorno em até 1 semana e mais da metade dos atendimentos (59,7%) 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 **3,06** dias úteis para retorno de todos os atendimentos, sem qualquer tipo de inspeção ou alteração adicional.

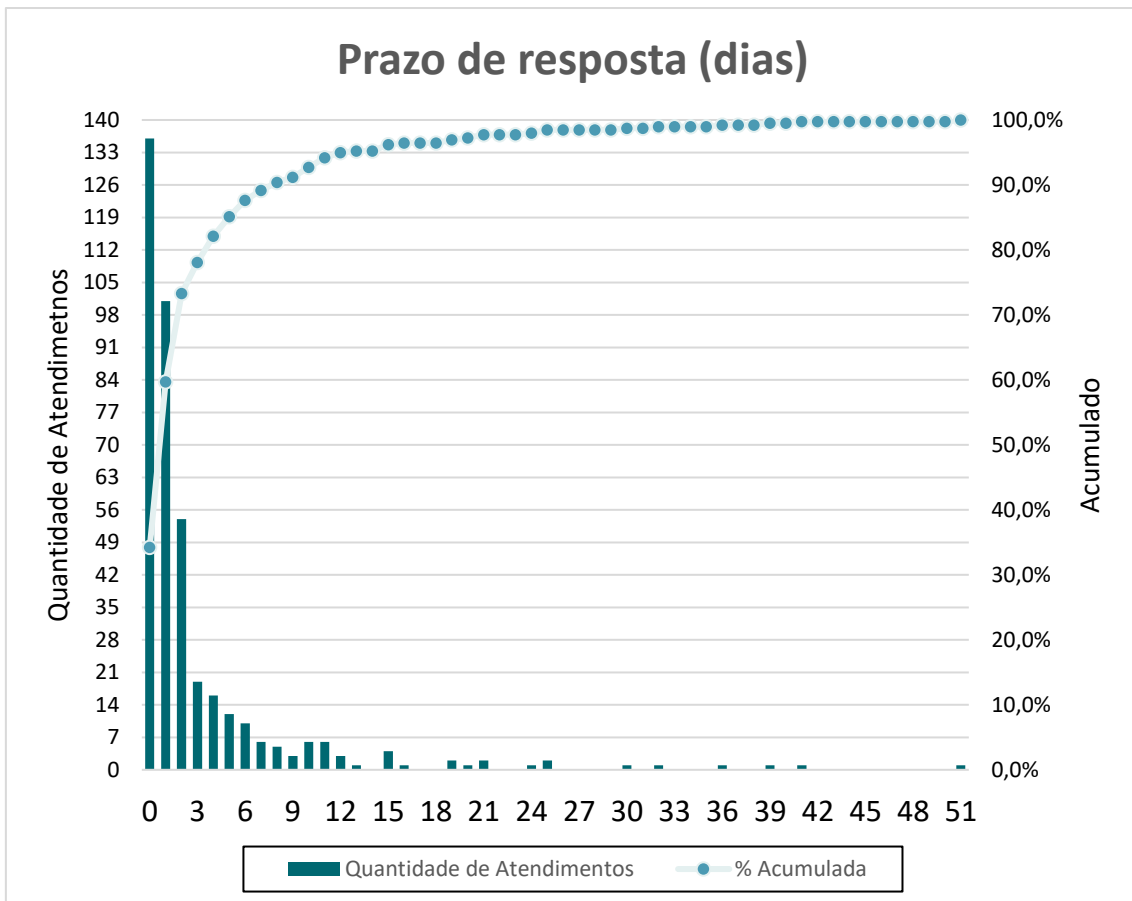


Figura 13 - Prazo de resposta das demandas, por dias úteis, em 2022

Caso sejam consideradas apenas as demandas que foram tratadas ou respondidas internamente dentro do setor, sem auxílio de áreas externas (204 atendimentos), tem-se que 96,6% foram respondidas dentro de 10 dias úteis, quase 2/3 (65,7%) foram respondidos até 1 dias após o seu envio, e 91,7% tiveram retorno em até 1 semana. A média de dias para resposta, para os atendimentos que foram tratados internamente no setor, sem auxílio de áreas externas, foi de **2,00** dias.

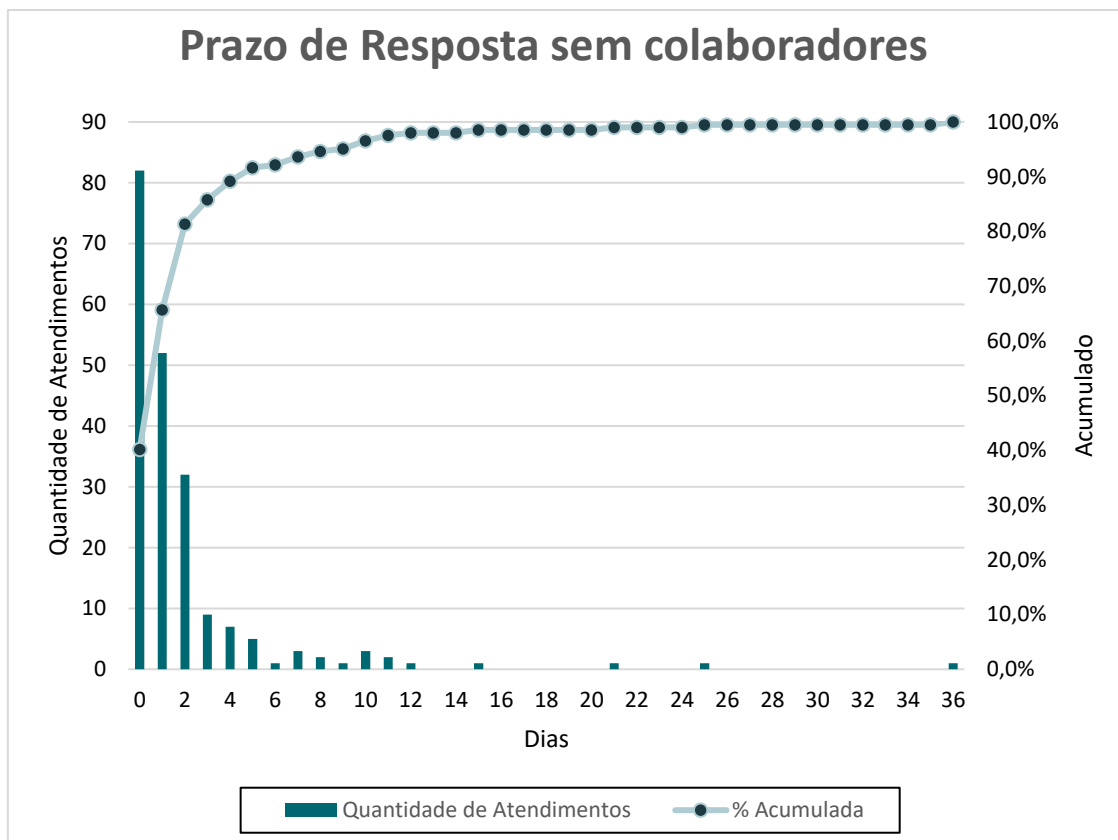


Figura 14 - Prazo de resposta das demandas tratadas internamente na Ouvidoria CAU/SP, por dias úteis, em 2022

Se for aplicado o teste Z-score, utilizado pela Estatística, identificar-se-á, em relação ao total de atendimentos, 6 consideráveis como valores atípicos: os que levaram 52, 42, 40, 37 e 31 dias para serem respondidos. Eliminado os valores atípicos, para cálculo da média, ter-se-á como prazo médio de resposta o valor de **2,52** dias úteis. Em relação às demandas tratadas internamente na Ouvidoria identificam-se 3 atípicos: os que demoraram 37, 26 e 22 até obterem a resposta. Nessa situação, desconsiderando os atípicos, o tempo médio de resposta fica em **1,63** dias úteis. (ver Tabela 2).

Prazo médio de resposta	Dias
Total	3,06
Total menos 6 outliers (dias 52, 42, 40, 37, 33 e 31)	2,52
Demandas tratadas apenas na Ouvidoria CAU/SP	2,00
Demandas tratadas apenas na Ouvidoria CAU/SP menos 3 outliers (dias 37, 26 e 22)	1,63

Tabela 2 - Prazos médios de resposta em 2022, 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. O fato de que a Ouvidoria atuou nos dois meses e meio do início do ano somente com um assistente administrativo, sem o Ouvidor, também corroborou para essa situação.

Perfil dos Demandantes

Além das classificações quanto à demanda, a Ouvidoria também iniciou, em 2022, o processo de categorizar o perfil dos requerentes, 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) pela região da origem da demanda, dividida por Escritórios Descentralizados, conforme estrutura aprovada em 3ª Reunião Plenária Extraordinária do CAU/SP em 2013.

Física ou Jurídica

A primeira classificação diz respeito ao demandante ser Pessoa Física, Pessoa Jurídica ou ter se apresentado como Anônimo, sendo possível entender e localizar a manifestação com maior eficiência, visto a divisão de registros dentro do Conselho. O critério para classificação segue o objeto de motivo da demanda, independente se o demandante corresponder a outra classificação. Como exemplo, pode-se receber o contato de uma empresa de Arquitetura e Urbanismo a respeito de situação envolvendo o registro de algum profissional de seu quadro em que a classificação será feita para Pessoa Física, apesar da demanda partir de uma Pessoa Jurídica. Pela análise de *Figura 15* fica nítida uma ampla prevalência do contato junto à Ouvidoria ser de pessoas físicas. Vale destacar que as pessoas jurídicas apresentaram uma quantidade de demandas ainda menor do que agentes Anônimos.

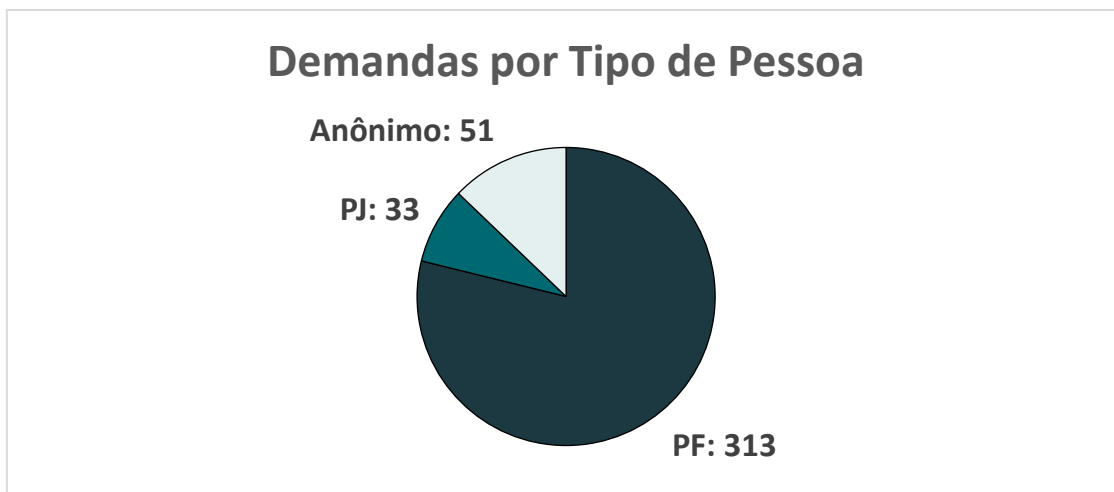


Figura 15 - Demandas por tipo de Pessoa em 2022

Formação

A classificação pela formação identifica 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 identificação do demandante (Figura 16). Entre outros fatores, essa classificação 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 6% 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 2022

Localização Geográfica

Também instituída em 2022, 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 nº 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.

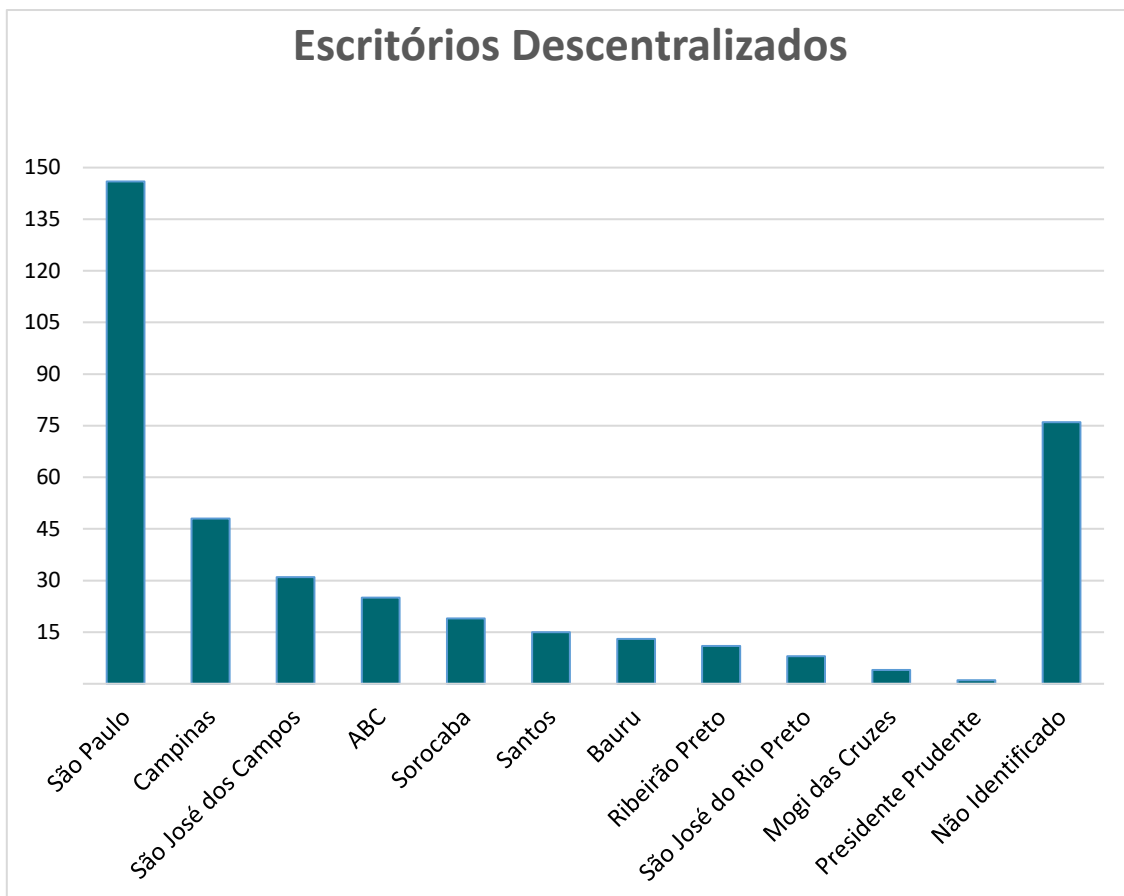


Figura 17 - Demandas classificadas por origem na Sede e Escritórios Descentralizados, em 2022

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 Ribeirão Preto 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 Registrados¹ (b)	Proporção (a/b)*100
São Paulo	146	33483	0,44%
Campinas	48	7953	0,60%
São José dos Campos	31	3696	0,84%
ABC	25	3628	0,69%
Sorocaba	19	2690	0,71%
Santos	15	2426	0,62%
Bauru	13	2457	0,53%
Ribeirão Preto	11	4613	0,24%
São José do Rio Preto	8	2580	0,31%
Mogi das Cruzes	4	1865	0,21%
Presidente Prudente	1	1370	0,07%
Não Identificado	76	-	-
TOTAL	397	66761	0,59%

Tabela 3 - Proporção de demandas realizadas por profissionais registrados, por Regional, em 2022

¹ Número levantado em 09/01/2023 – iGEO:

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

e-SIC

Em 2022, a Ouvidoria também respondeu todas as 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, bem como nas regulamentações vigentes no CAU/BR e no CAU/SP sobre a LAI. No período foram atendidas um total de 13 demandas abertas referente ao pedido de acesso à informação. Houve também uma solicitação recursal, respondida pela Gerência Administrativa.

Por uma necessidade de adequação tanto ao novo Regulamento da Ouvidoria Geral do Conselho, à Resolução CAU/BR No. 228 de 25 de novembro de 2022 e também à Portaria Normativa CAU/SP nº 89/2016, iniciou-se no final do ano um trabalho conjunto com diversas instâncias do CAU/SP a fim de regulamentar e estabelecer um fluxo claro de responsabilidades para o atendimento das demandas originais via SIC.

Demais Ações

Inicialmente, a atual gestão da Ouvidoria concentrou-se em zerar as pendências, o que foi obtido no final de março, e em reorganizar e ampliar o arquivamento de documentos em hospedagem na nuvem (OneDrive), repositório de dados, apresentações, regimentos principais, gráficos, planilhas e também foi estabelecida a nova rotina de trabalho da equipe.

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.

Foram também realizada uma sequência de reuniões de trabalho para alinhamento e padronização dos principais conceitos convergentes utilizados tanto pelo Atendimento e como pela Ouvidoria. Essas atividades contaram com a participação da equipe da Ouvidoria, da Gerente Técnica Marta Lagreca e do Coordenador do Atendimento Gustavo Massimino.

Também a equipe se dedicou à elaboração de material para apoiar a Comissão de Organização e Administração (COA-CAU/SP) na elaboração do regimento da Ouvidoria do CAU/SP. Essa era uma demanda existente desde 2015 quando a DP-CAU/SP nº 32, de 05/02/2015, ao instituir a Ouvidoria, estabeleceu no seu artigo 10 que:

“Art. 10. O Presidente do CAU/SP regulamentará, no prazo de 60 (sessenta) dias, o funcionamento da Ouvidoria, sob os aspectos da organização e estruturação, submetendo referida regulamentação a análise e deliberação do Plenário do CAU/SP”.

O material foi encaminhado à Secretaria dos Órgãos Colegiados em 23/06/22. Em 28/12/2022 esse material foi completado para atender às disposições da DP-CAU/BR 0125-12/2022. Essa Deliberação revogou as DPOBRs nº 0054-07/2016 e nº 0077-19/2018, instituiu novo regulamento para a Ouvidoria-Geral do CAU/BR e estabeleceu diretrizes para o funcionamento das ouvidorias dos CAUs/UF. Esse foi um processo muito importante para a equipe, visto que também serviu para alinhar entre seus membros os conceitos, as atribuições e demais procedimentos da Ouvidoria do CAU/SP.

Para elaboração desse material foi realizado o cotejamento das normas superiores vigentes, em especial a Lei Federal 13.460/17, o Decreto Federal 9.492/18, DP-CAU/BR 77-19/18, DP-CAU/BR 0125-12/22 e DP-CAU/SP 32/15, com o sugerido no Manual da Ouvidoria Pública da Controladoria

Gera da União e com a experiência adquirida na prática da Ouvidoria CAU/SP, desde sua instituição.

A Ouvidoria CAU/SP esteve presente no único Encontro com as demais Ouvidorias do Conselho, ocorrido em 29 de setembro, após a homologação da Arquiteta e Urbanista Ana Laterza como Ouvidora-Geral do CAU em 21 de julho. Nele, foi instituída a Rede de Ouvidorias do CAU, que se tornou um canal permanente, e bastante eficaz, de comunicação entre os partícipes.

A equipe da Ouvidoria também compareceu presencialmente às Reuniões Plenárias Ordinárias, onde o Ouvidor tem direito à palavra, entre os meses de março 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.

No primeiro trimestre do ano (até o dia 14/03) a Ouvidoria CAU/SP atuou sem a figura do Ouvidor em seu quadro, estando presente apenas o assistente administrativo Bruno Alvares de Siqueira. Para suprimir esta lacuna foi, excepcionalmente, requisitado auxílio ao setor de Atendimento em algumas demandas do período, tendo esse respondido 7 demandas em janeiro, 33 em fevereiro (período de férias do assistente Bruno Siqueira) e 3 em março.

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, ela tem a função de intermediação entre as demandas da sociedade, dos profissionais e do Conselho. Um segundo eixo, a este interrelacionado, é 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

A seguir apresenta-se uma relação de gráficos, de cada mês, referente às classificações em Motivo e Ocorrência das demandas recebidas pela Ouvidoria CAU/SP em 2022.

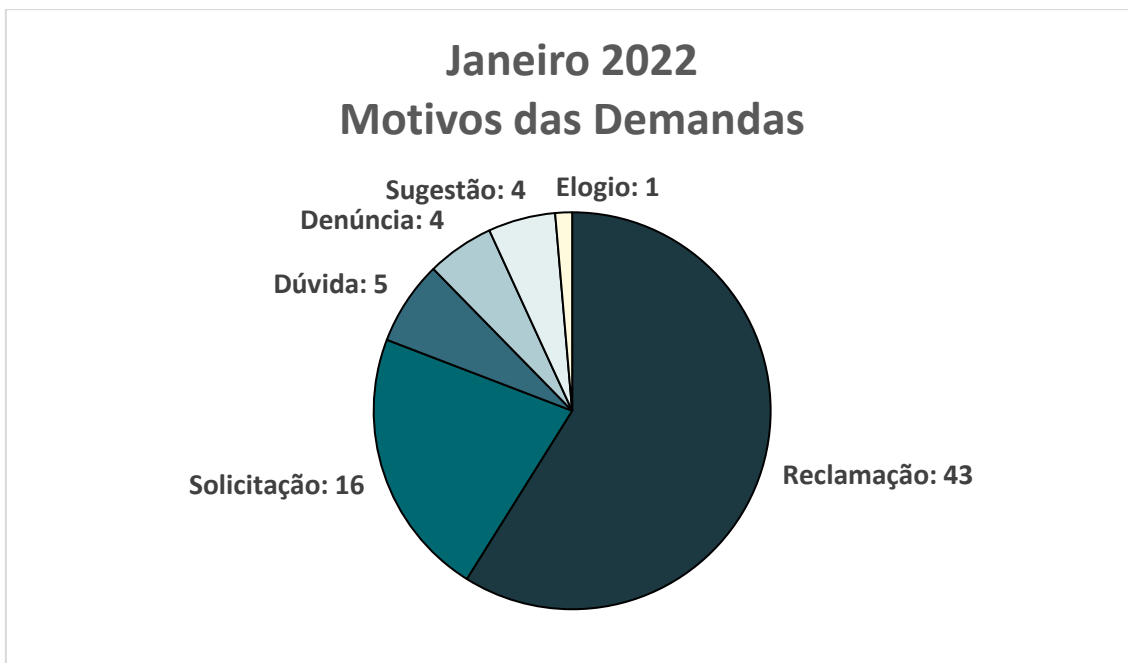


Figura 18 - Demandas, por Motivo, em janeiro/2022

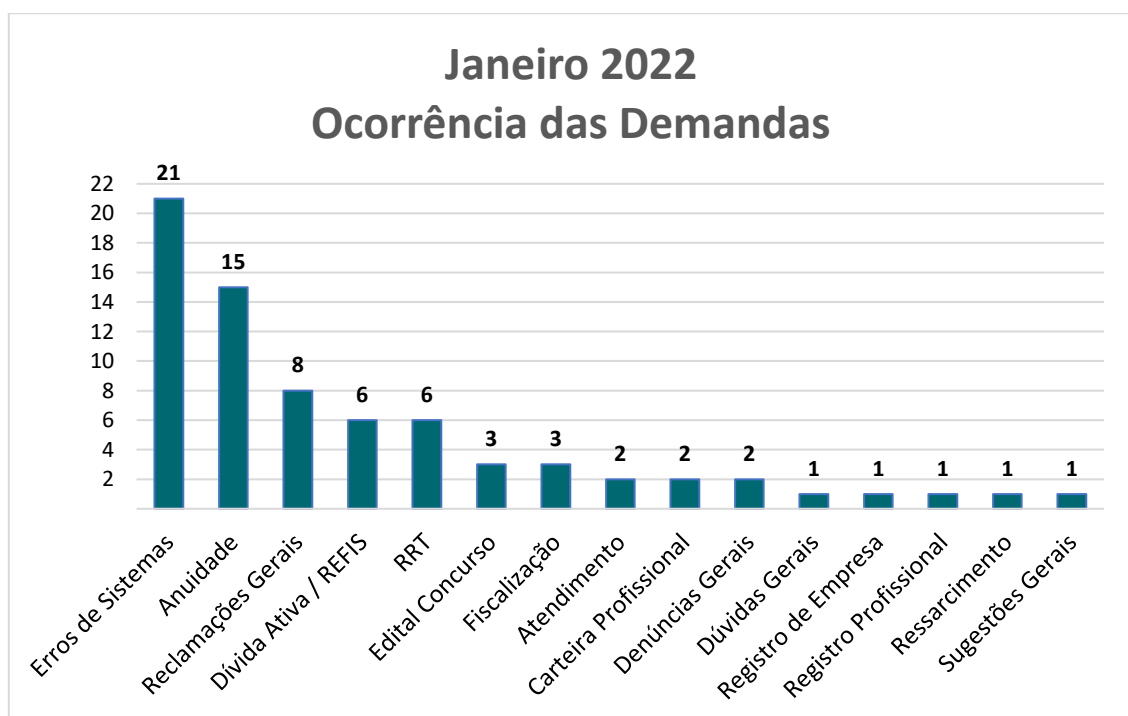


Figura 19 - Demandas, por Ocorrência, em janeiro/2022

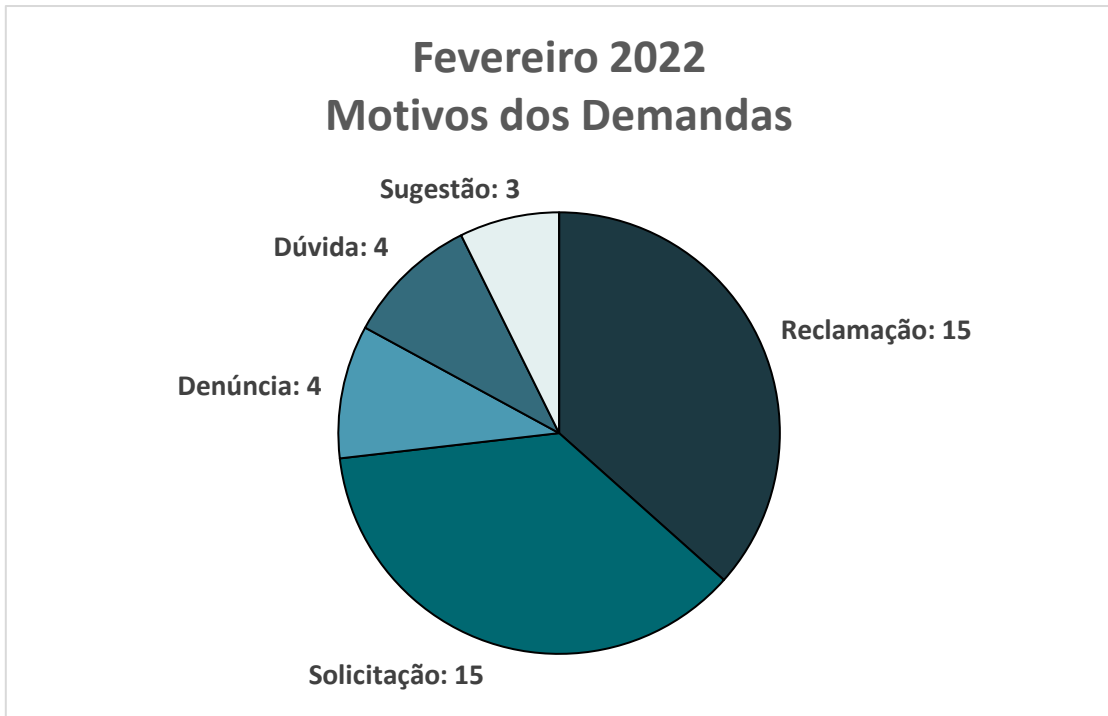


Figura 20 - Demandas, por Motivo, em fevereiro/2022

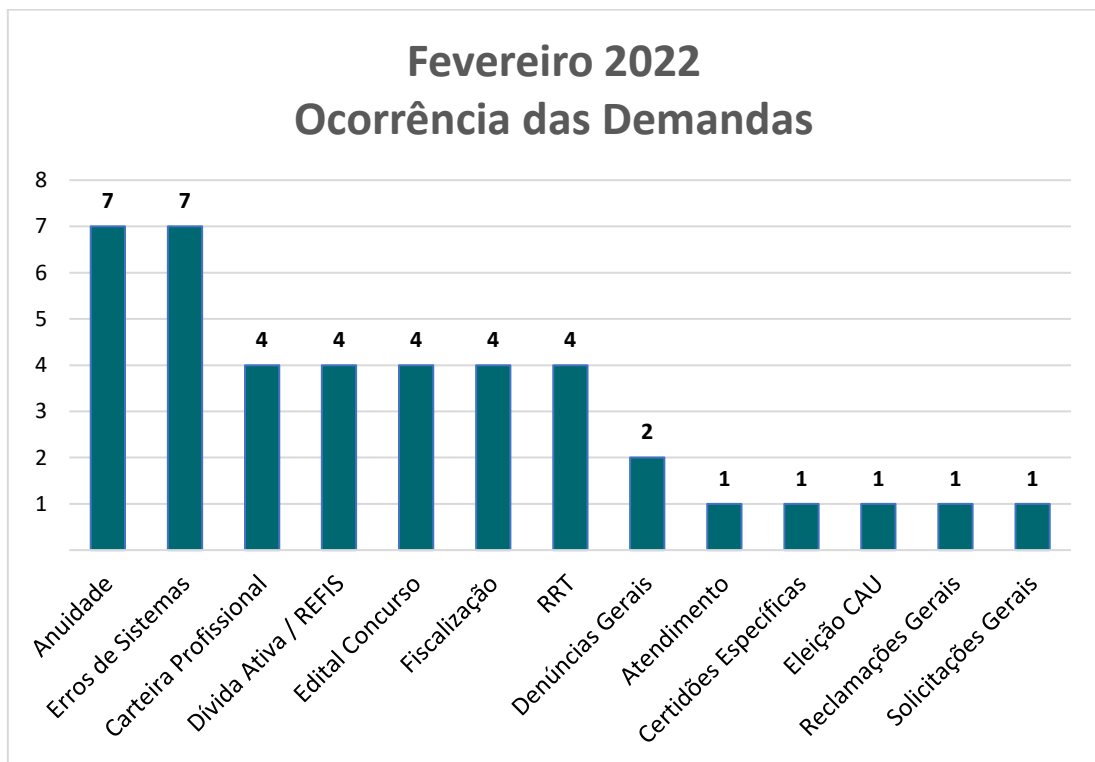


Figura 21 - Demandas, por Ocorrência, em fevereiro/2022

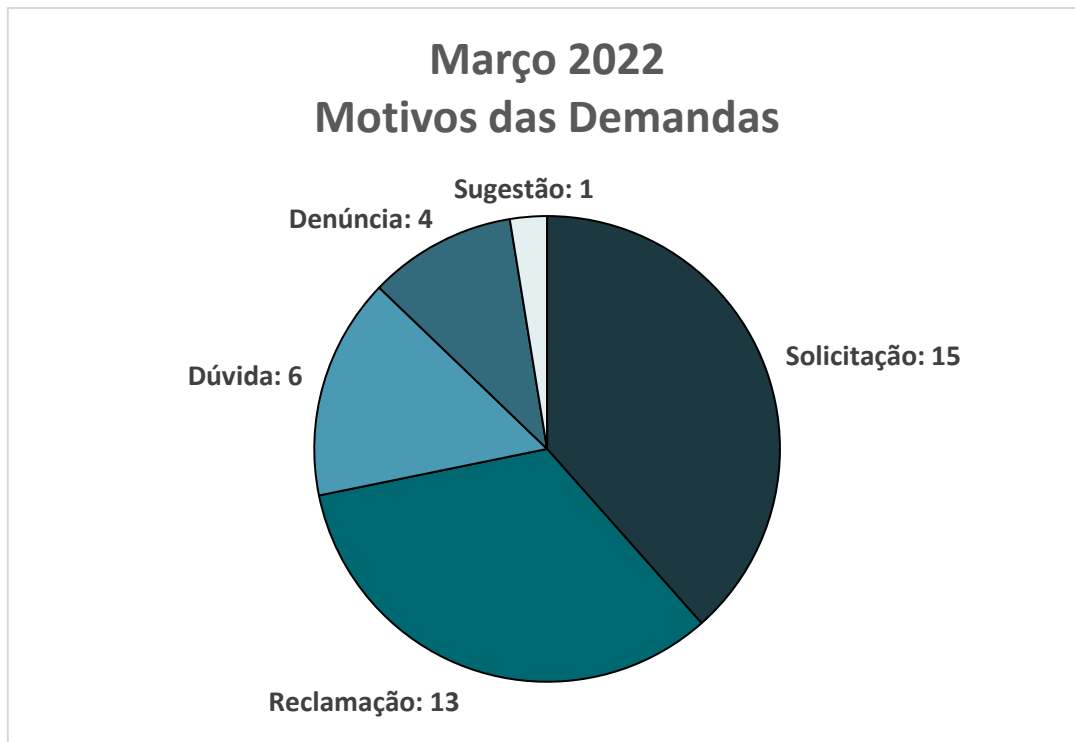


Figura 22 - Demandas, por Motivo, em março/2022

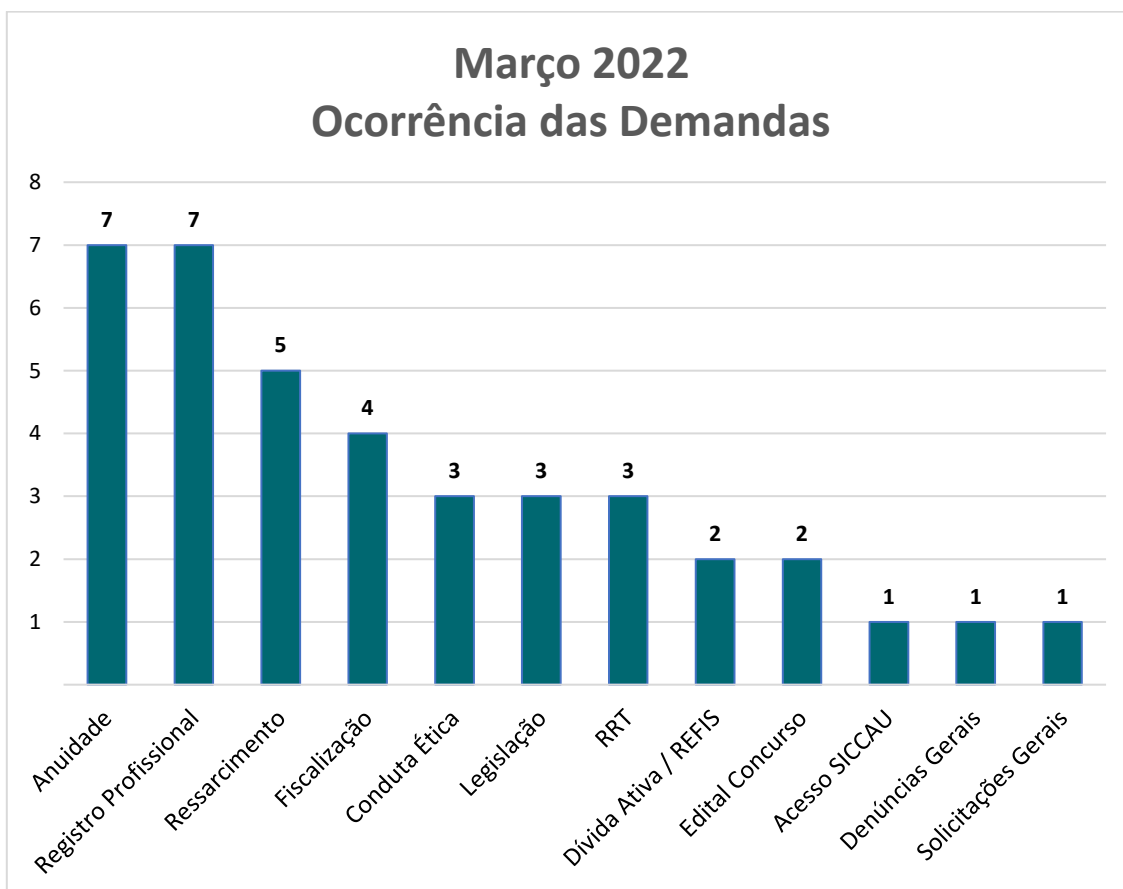


Figura 23 - Demandas, por Ocorrência, em março/2022

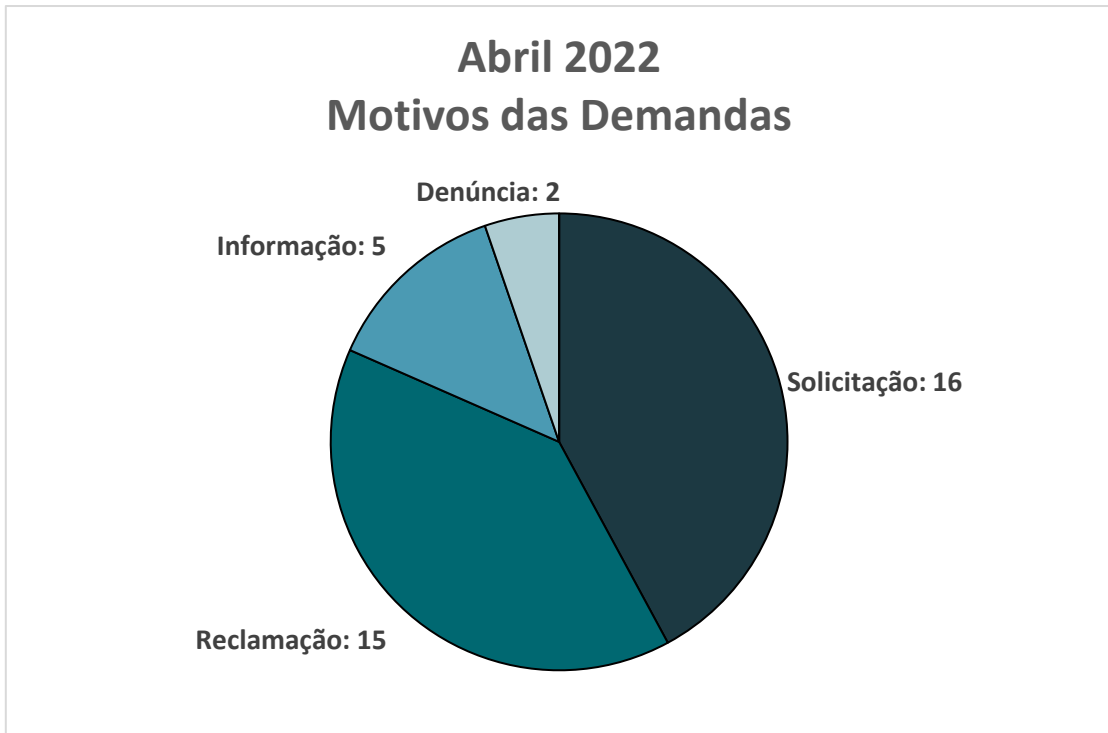


Figura 24 - Demandas, por Motivo, em abril/2022

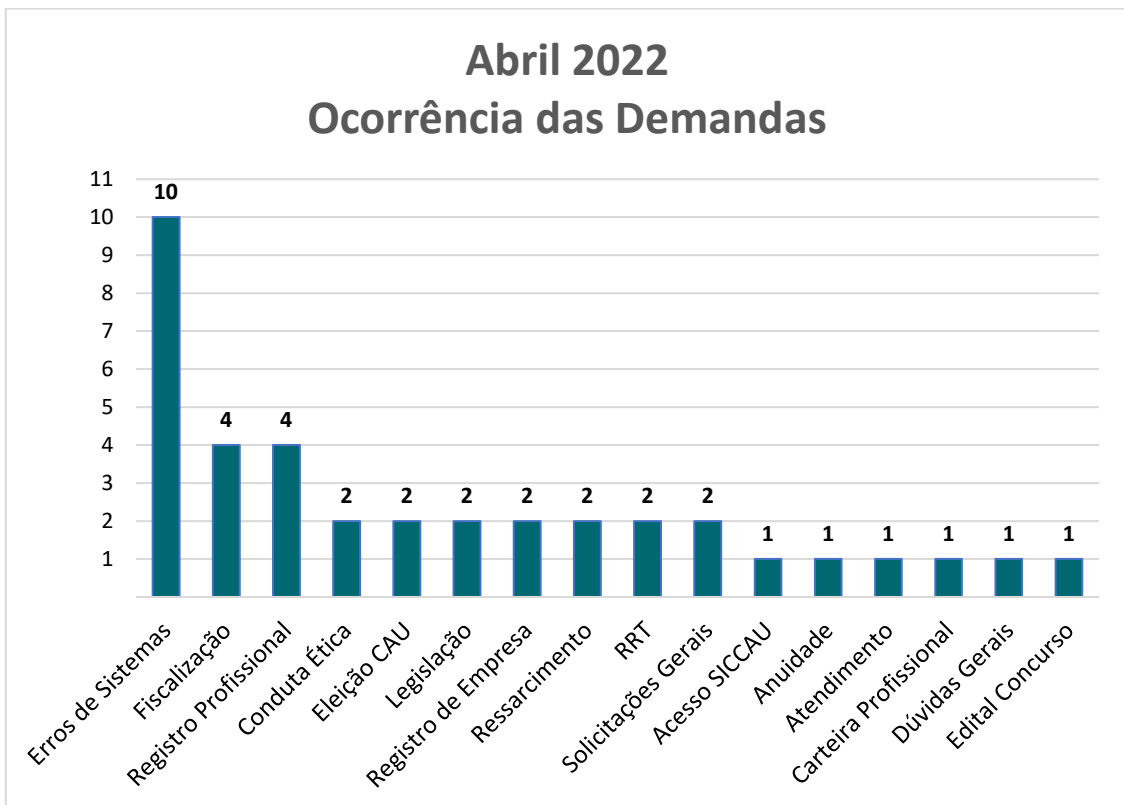


Figura 25 - Demandas, por Ocorrência, em abril/2022

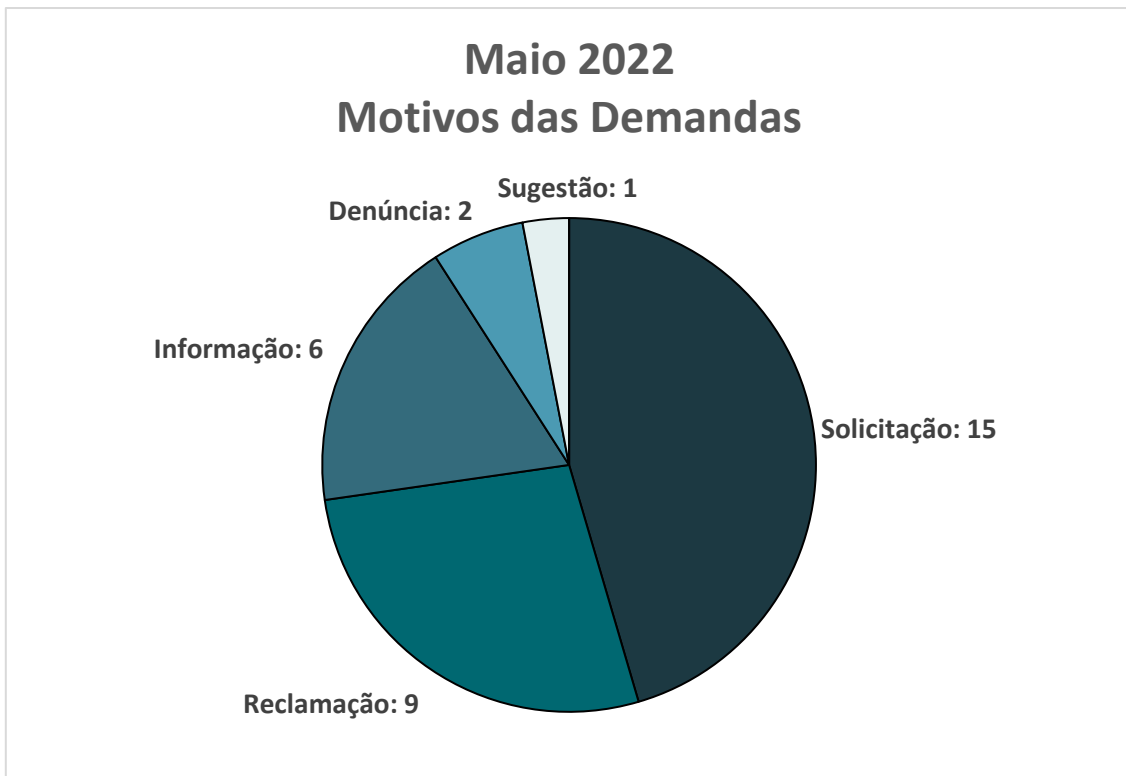


Figura 26 - Demandas, por Motivo, em maio/2022

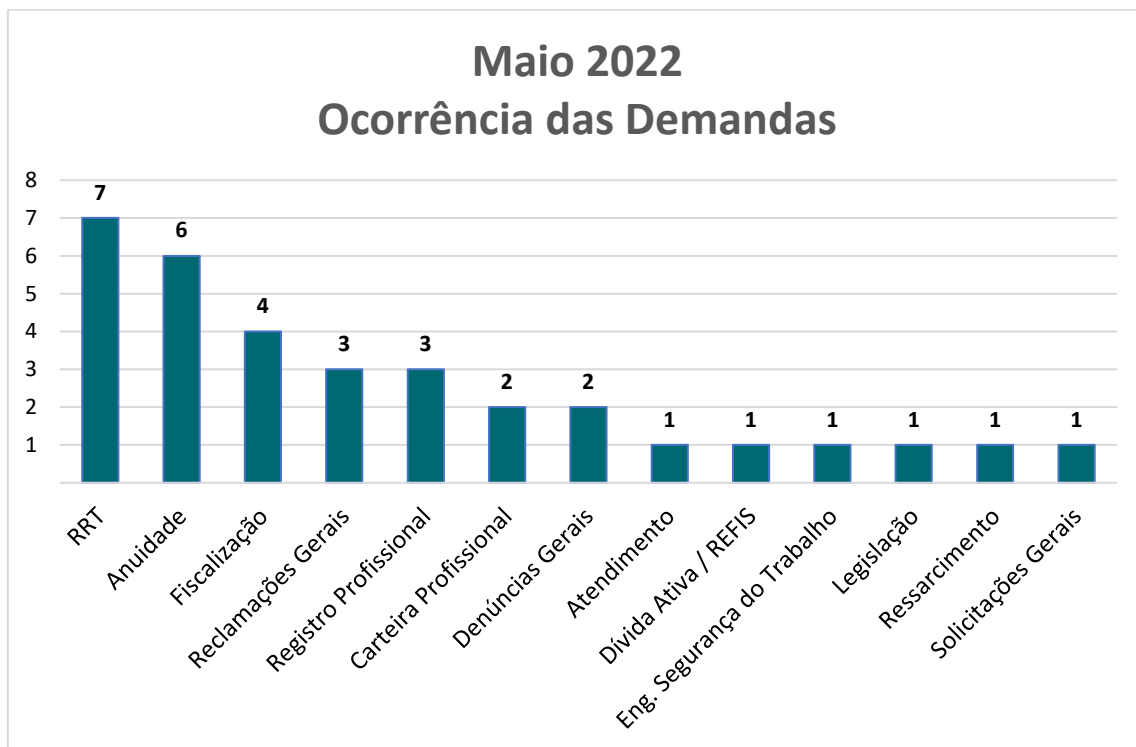


Figura 27- Demandas, por Ocorrência, em maio/2022

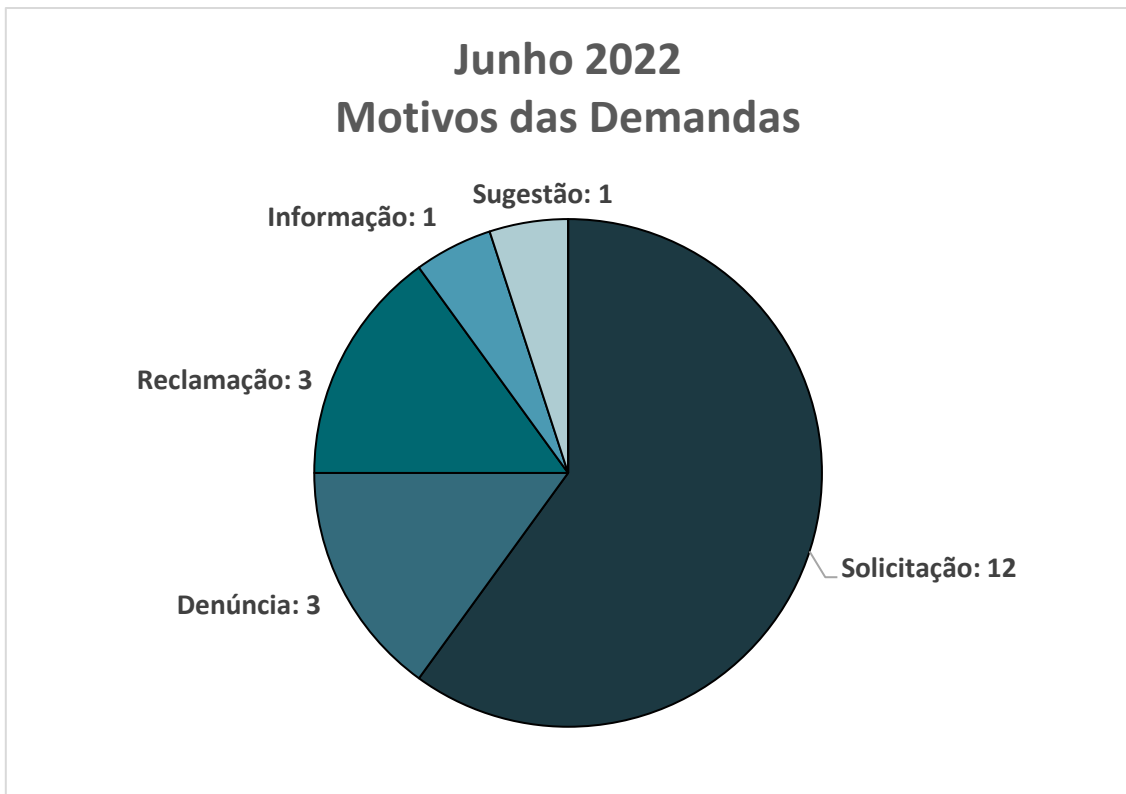


Figura 28 - Demandas, por Motivo, em junho/2022

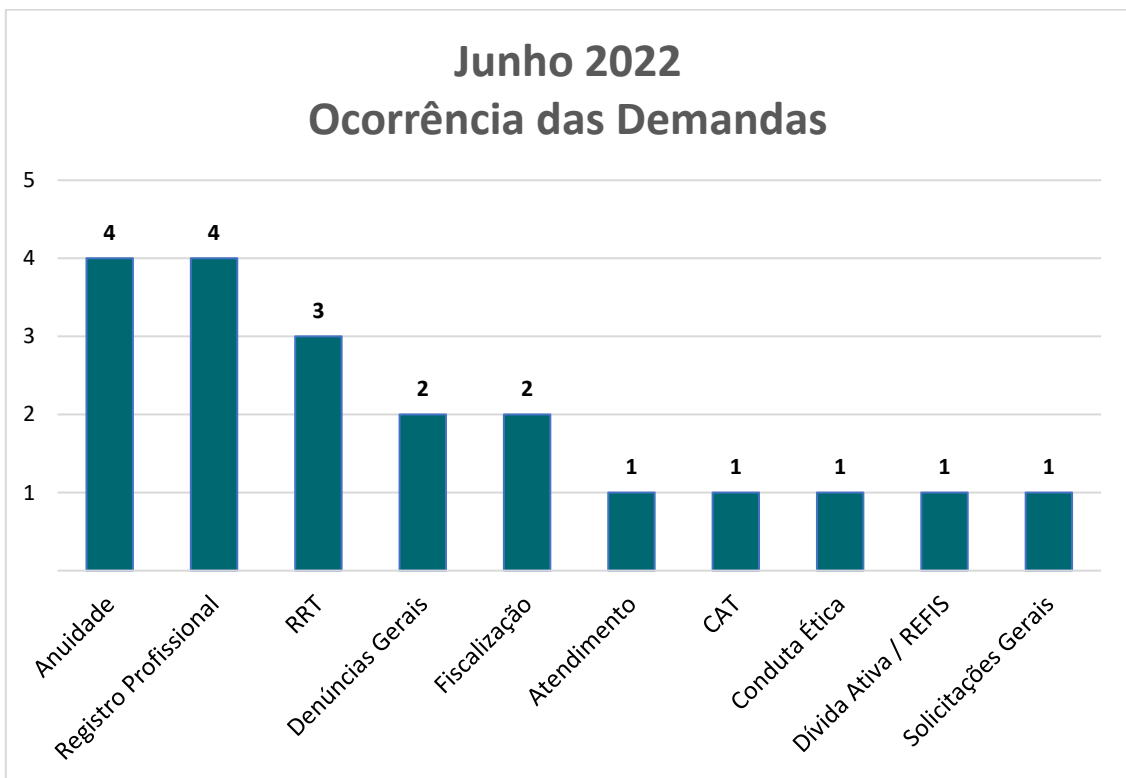


Figura 29 - Demandas, por Ocorrência, em junho/2022

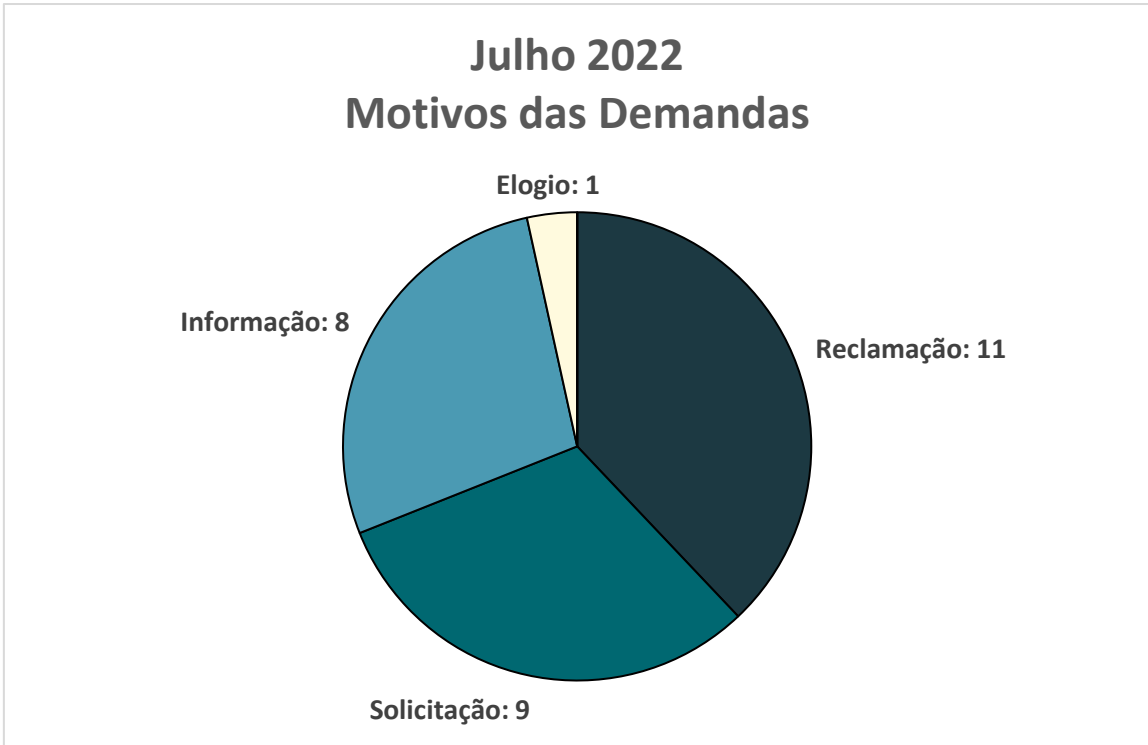


Figura 30 - Demandas, por Motivo, em julho/2022



Figura 31 - Demandas, por Ocorrência, em julho/2022

Agosto 2022 Motivos das Demandas

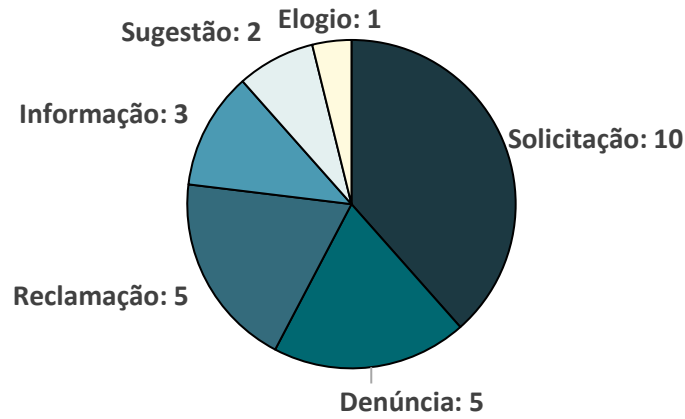


Figura 32 - Demandas, por Motivo, em agosto/2022

Agosto 2022 Ocorrência das Demandas

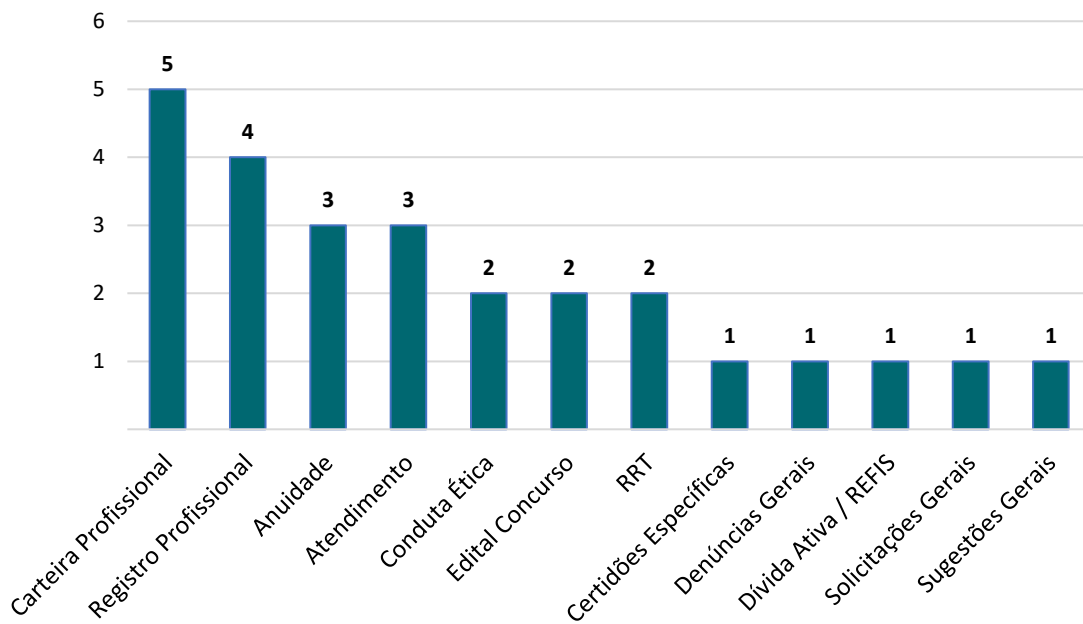


Figura 33 - Demandas, por Ocorrência, em agosto/2022

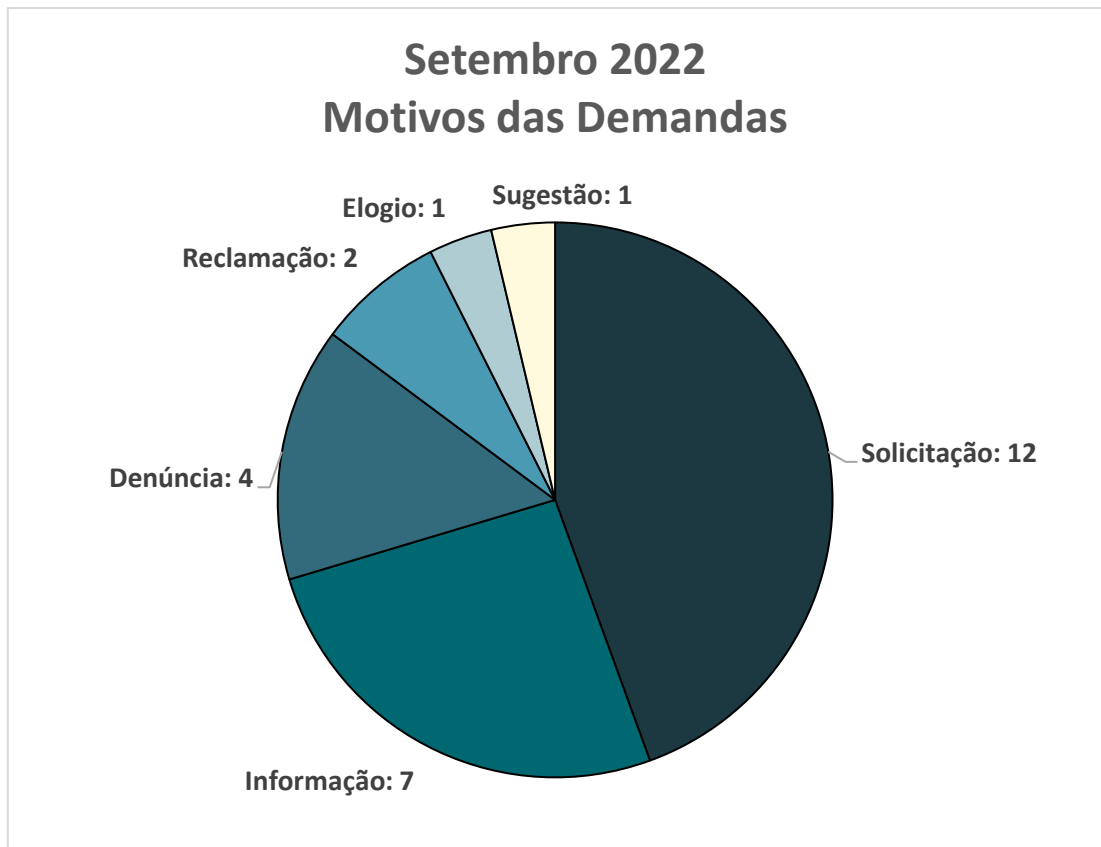


Figura 34 - Demandas, por Motivo, em setembro/2022

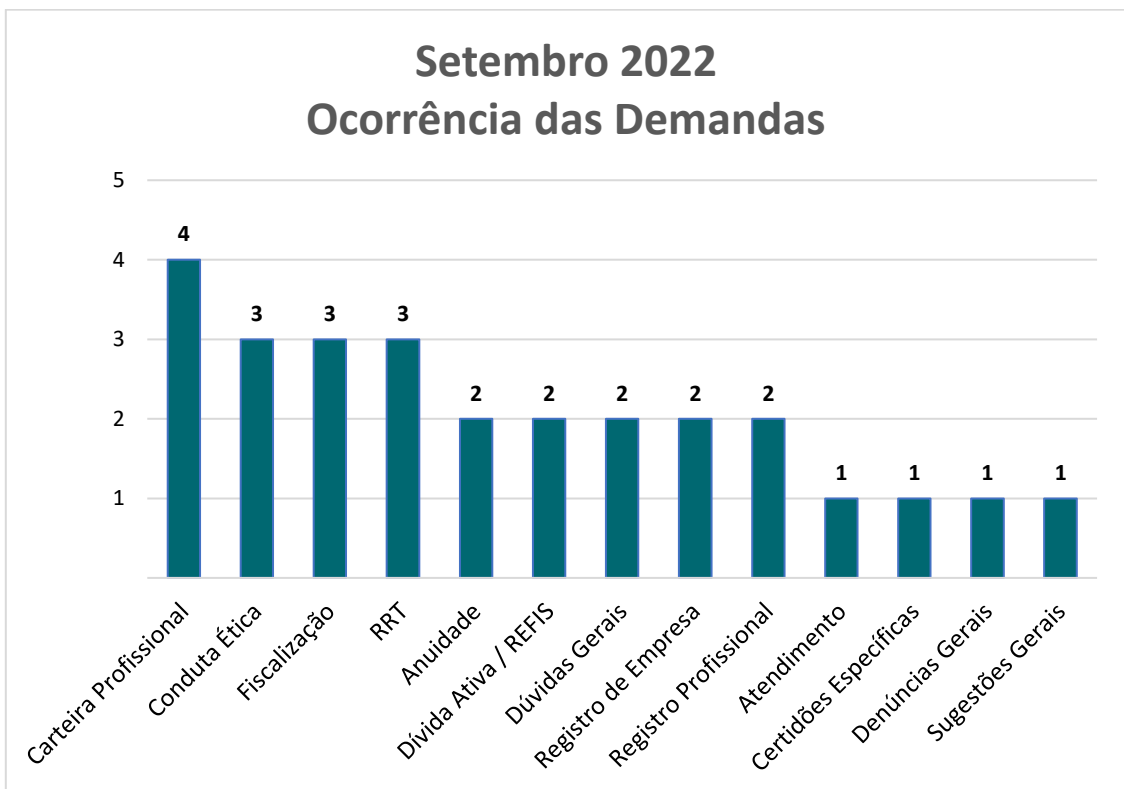


Figura 35 - Demandas, por Ocorrência, em setembro/2022

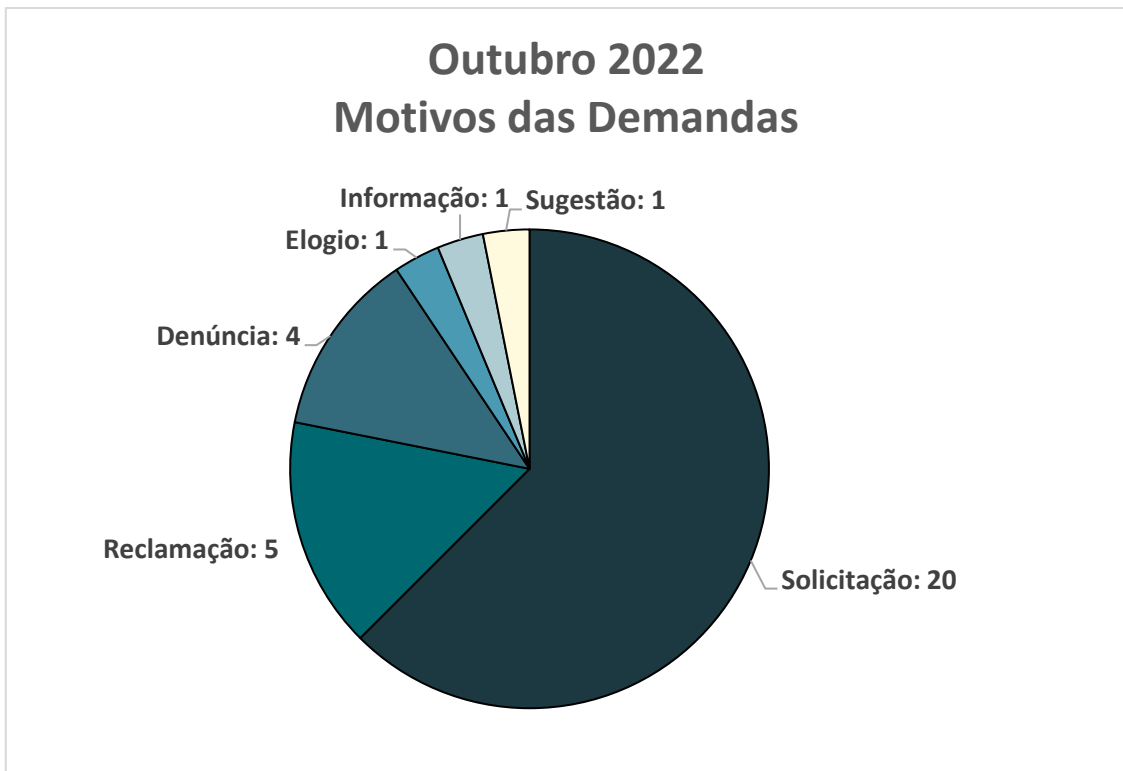


Figura 36 - Demandas, por Motivo, em outubro/2022

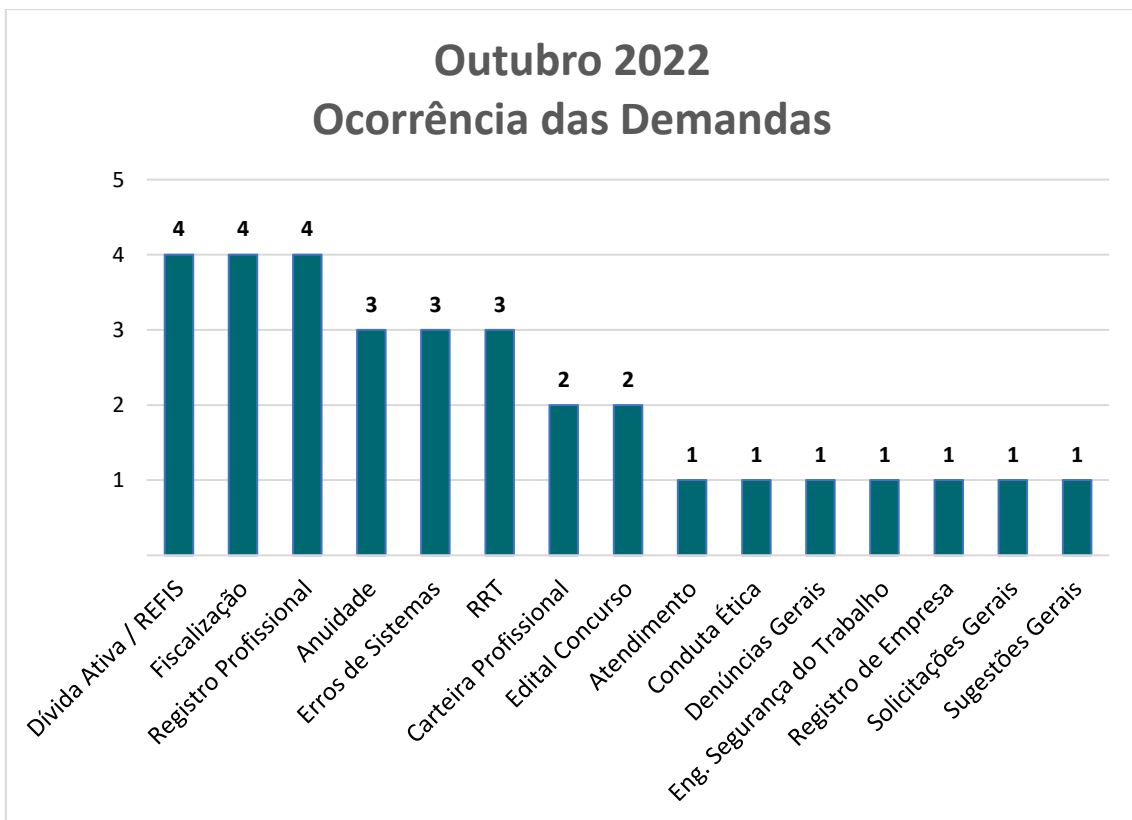


Figura 37 - Demandas, por Ocorrência, em outubro/2022

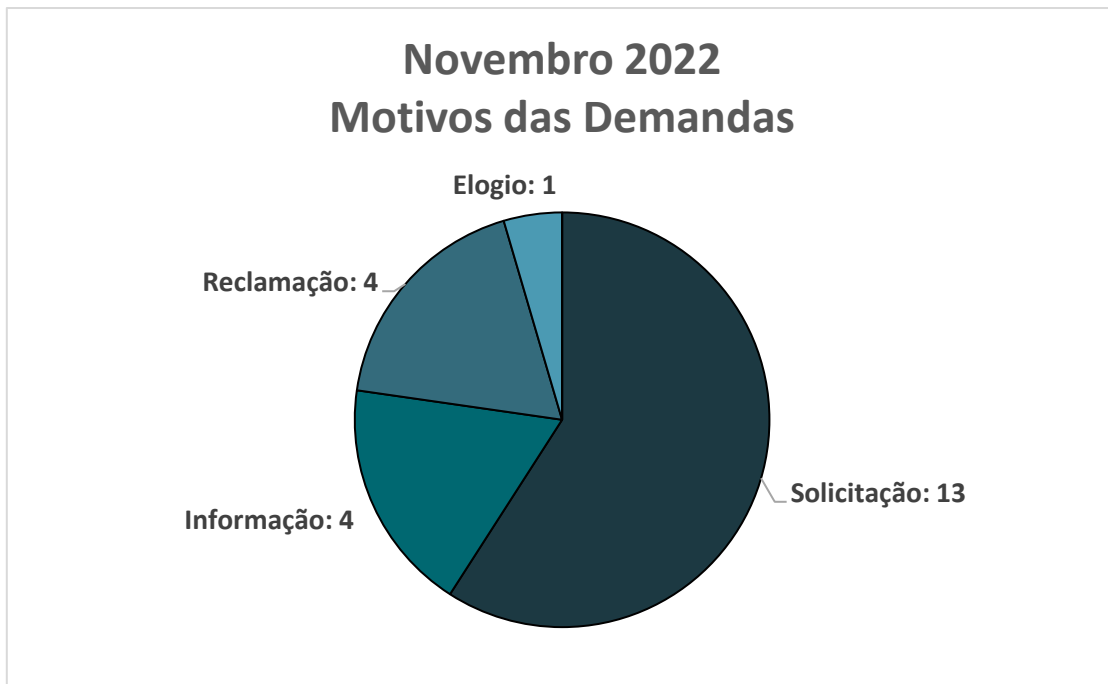


Figura 38 - Demandas, por Motivo, em novembro/2022

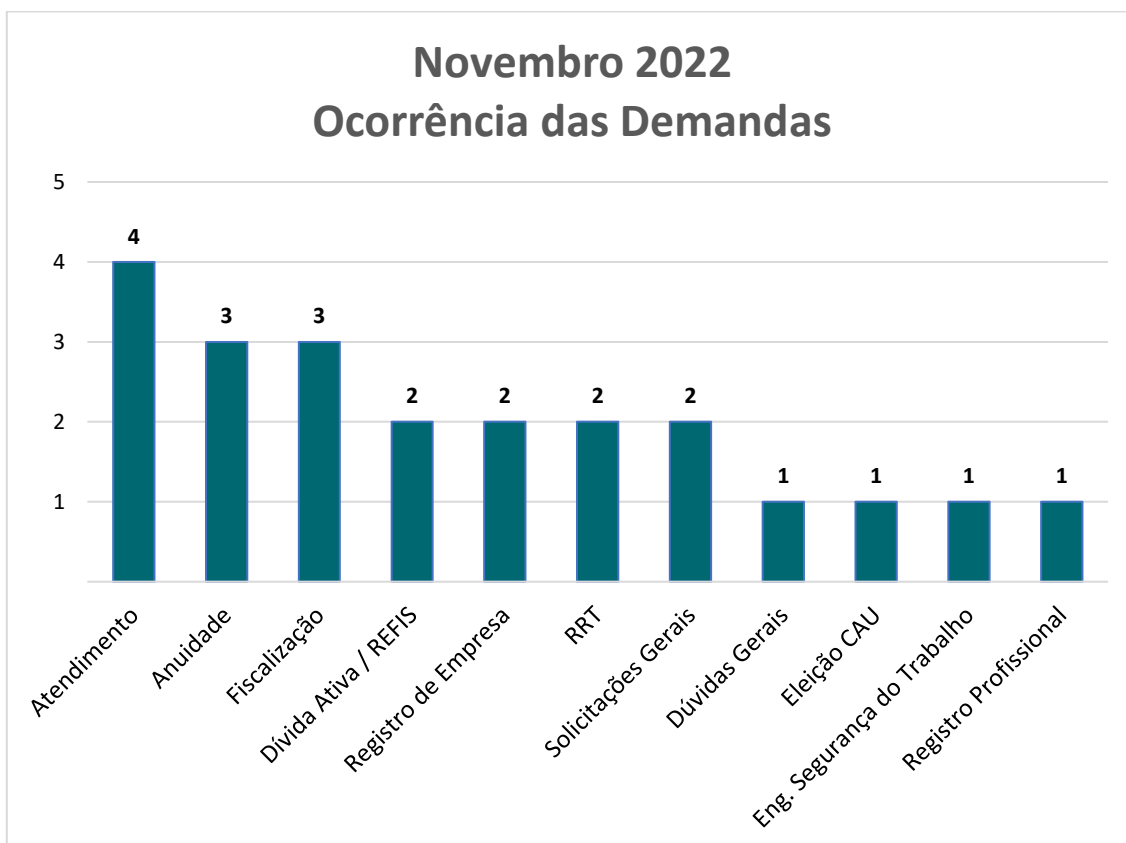


Figura 39 - Demandas, por Ocorrência, em novembro/2022

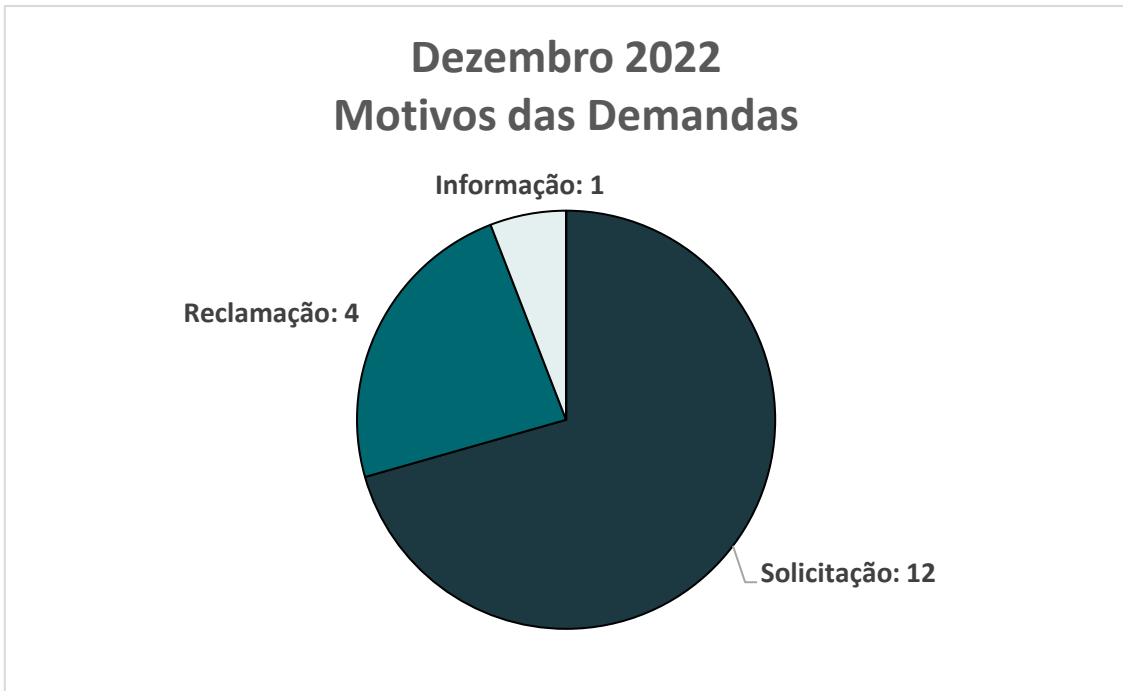


Figura 40 - Demandas, por Motivo, em dezembro/2022

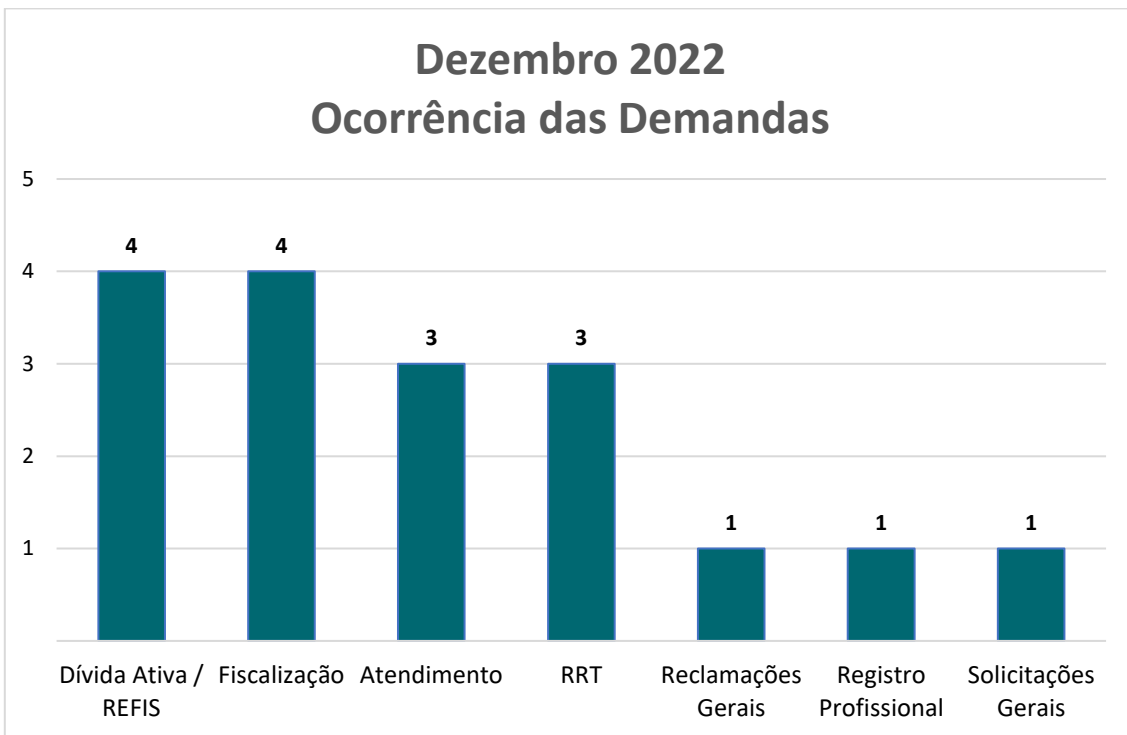


Figura 41 - Demandas, por Ocorrência, em dezembro/2022