



**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES NO SITE “RECLAME AQUI”
2020**



INFORMAÇÕES GERAIS

a) REQUERIMENTOS

- 1) Quantidade de requerimentos de informação: 11
- 2) Quantidade de recursos: 3

b) RESPOSTAS

- 1) Requerimentos respondidos: 11
- 2) Requerimentos negados ou não respondidos: 0
- 3) Recursos respondidos: 3
- 4) Recursos negados ou não respondidos: 0
- 5) Percentual de demandas com recurso: 21%

c) DEMANDANTES

- 1) Quantidade de demandantes: 11
- 2) Média de demandas por demandante: 1
- 3) Gênero dos demandantes: 73% masculino; 27% feminino

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 01/2020****Protocolo:** zztO0ngs2VTUI0FX**Solicitante:** Rafael Audizio Câmara**Data da Solicitação:** 06/04/20**Data da Resposta:** 14/04/20**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Estou desde o ano passado tentando a interrupção do registro pois não trabalho mais na área. fiz todas as orientações para concluir e nas ultimas vezes nem o cau conseguiu me orientar. enquanto isso gera mais uma anuidade 2020 para o palhaço aqui pagar. desta vez vou procurar o ministério publico e procon ão vou pagar por a interrupção que nem eles sabem como fazer.

Resposta:

Prezado Rafael, em atenção e retorno a sua mensagem, verificamos junto ao SICCAU que o senhor solicitou interromper o registro 2 vezes, porém nas duas vezes houve o arquivamento por não cumprimento de exigência.

Seguem dados retirados de seu ambiente profissional no SICCAU:

Numero/Ano:798401/2019

Data de emissão:08/01/2019

Descricao: PEÇO O DESLIGAMENTO TOTAL DO CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO.

Observacao: Situação:ARQUIVADO

Data de Arquivamento:10/05/2019 17:02:43

Motivo do Arquivamento:ARQUIVADO POR NÃO CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIA

25/01/2019

****IMPORTANTE**** - 1 - Caso tenha emitido RRTs, verificar se todos foram baixados. Se algum estiver em aberto, para realizar a BAIXA é necessário realizar login em sua página no SICCAU, em seguida clicar na aba superior: RRT > ALTERAR STATUS DE RRT. Favor verificar também o RRT cadastrado n 5688950. Este RRT não teve boleto emitido. Pode ser excluído. 2 Solicitamos ainda a emissão de NOVA declaração de ausência de processos éticos, que deverá ser gerada em sua página do SICCAU, após realizar login com CPF e



senha, clicando na aba superior: DECLARAÇÃO > EMITIR DECLARAÇÃO > DECLARAÇÃO NEGATIVA DE ANTECEDENTES ÉTICO-DISCIPLINARES. 3 Informamos que no exercício em que a interrupção for requerida, a anuidade será calculada em valor proporcional aos duodécimos correspondentes aos meses decorridos no exercício, contados de 1 de janeiro até o mês do requerimento, de acordo com o disposto na resolução n 121 do CAU/BR, art. 2, inciso III.

28/01/2019

****IMPORTANTE**** - 1 - Caso tenha emitido RRTs, verificar se todos foram baixados. Se algum estiver em aberto, para realizar a BAIXA é necessário realizar login em sua página no SICCAU, em seguida clicar na aba superior: RRT > ALTERAR STATUS DE RRT. Favor verificar também o RRT cadastrado n 5688950. Este RRT não teve boleto emitido. Pode ser excluído.

12/02/2019

Prezado arquiteto, seu pedido de interrupção de registro foi indeferido, por não cumprir as exigências necessárias para tal (19 RRTs sem baixa e 1 RRT para ser regularizado ou excluído). Conforme a resolução 167 do CAU/BR, o prazo para recorrer do indeferimento é de 10 dias corridos.

10/05/2019

Considerando o não cumprimento das exigências; Considerando que não houve manifestação do profissional para recorrer ao indeferimento feito no dia 12/02/2019, no prazo de 10 dias corridos. Informamos que este protocolo será arquivado nesta data. Caso ainda tenha interesse na interrupção do registro, deverá cadastrar novo protocolo de Interrupção de Registro Profissional em seu ambiente profissional do SICCAU. Em caso de dúvidas entre em contato com o Atendimento do CAU/RJ Tel.: (21) 3916-3925 / e-mail: atendimento@caurj.gov.br. Atenciosamente, GERTEC CAU-RJ.

Numero/Ano:1033525/2020

Assunto INTERRUPÇÃO DO REGISTRO PROFISSIONAL

Data de emissão:07/01/2020

Descricao: INTERRUPÇÃO POIS NAO EXERCEREI NO MOMENTO A PROFISSÃO

Observacao: Situação:ARQUIVADO

Data de Arquivamento:07/01/2020 15:44:28

Motivo do Arquivamento:Indeferido por constar RRTs não baixados (pendentes de exclusão)

07/01/2020

Comunicamos o INDEFERIMENTO de sua solicitação de interrupção de registro profissional por não atendimento das condições dispostas nos Art. 14 e 15 da Resolução do CAU/BR n18.

4



No pedido, você declarou não existir RRTs de serviços sem a devida baixa de Responsabilidade Técnica, porém, verificamos no SICCAU que constam dois (2) RRTs que ainda não foram baixados. Caso tenha alguma dificuldade em dar baixa nos RRTs, contate o setor de RRT pelo WhatsApp RRTs e CAT (51) 992.583.377. *****ATENÇÃO***** Orientamos que você acesse sua página profissional, proceda com as baixas e só então faça um novo requerimento. Estamos à disposição para maiores esclarecimentos pelo telefone (51) 3094 9800, pelo WhatsApp (51) 992.599.555 ou pelo e-mail pessoa.fisica@caurs.gov.br.

Orientamos que A Interrupção de Registro é facultada ao profissional que, sem se desligar do CAU, não pretende exercer a profissão por tempo indeterminado, estará sujeita à análise e será deferida caso sejam cumpridas as condições, conforme disposto na resolução n 167 do CAU/BR.

Sendo o que se apresenta para o momento, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos eventualmente necessários, apresentando nossas cordiais saudações.

Atenciosamente,

Ouvidoria.

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 02/2020****Protocolo:** ZWxljDMTZAaesg3M**Solicitante:** Denise Machida**Data da Solicitação:** 27/05/20**Data da Resposta:** 29/05/20**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

No dia 23/11/2016 eu fiz a matrícula para o curso de pós graduação de engenharia de segurança do Trabalho na universidade cruzeiro do sul voltada para graduados em engenharia e arquitetura.

Finalizei o curso em no primeiro semestre de 2018 com certificado reconhecido pelo MEC

Em 06/11/2019 eu dei entrada no CAU com a documentação para atuar como engenheira de segurança.

Em 07/11/2019 o CAU informou que na presente data, o Ofício CTEF 0101/2019 foi enviado à Instituição de Ensino Superior de conclusão da sua pós-graduação, para fins de confirmação de veracidade do Certificado/Diploma apresentado ao CAU/SP.

Em 08/11/2019 O CAU recebeu a confirmação de veracidade dos documentos acadêmicos apresentados para fins de anotação de Engenharia de Segurança do Trabalho, quem têm como emissora a UNICSUL ANÁLIA FRANCO - Universidade Cruzeiro Do Sul, em resposta ao Ofício CTEF 0101/2019.

Informamos que na presente data, o Ofício PG/EST 094/2019 foi enviado à Instituição de Ensino Superior de conclusão da sua pós-graduação via correio, para fins de complementação dos dados constantes em documentos acadêmicos apresentados ao CAU/SP.

Em 12/12/2019 O CAU enviou um ofício a universidade Cruzeiro do Sul , solicitando atender aos normativos que tratam da matéria - Resolução CAU/BR n 162/2018 e Deliberação CEF CAU/BR n 094/2018. Com o retorno da IES, a análise do seu pedido pelo Setor de Ensino e Formação terá continuidade.

Ate a presente data não obtive retorno da faculdade

No dia 05/03/2020 fui questiona-los sobre a documentação em resposta ao atendimento ao CAU que eles e eles me responderam que eles não conseguem atender as exigências do CAU que agora não estão mais matriculando os profissionais de arquitetura.

Nesse mérito , conclui-se que é uma falta de respeito com a minha pessoal, onde conclui o curso em 2018 e quer ser engenheira de segurança do trabalho e que a universidade deveria resolver as pendências junto ao CAU . No dia 23/11/2016 eu fiz a matrícula para o curso de



pos graduação de engenharia de segurança do Trabalho na universidade cruzeiro do sul voltada para graduados em engenharia e arquitetura.

Finalizei o curso em no primeiro semestre de 2018 com certificado reconhecido pelo MEC

Em 06/11/2019 eu dei entrada no CAU com a documentação para atuar como engenheira de segurança.

Em 07/11/2019 o CAU informou que na presente data, o Ofício CTEF 0101/2019 foi enviado à Instituição de Ensino Superior de conclusão da sua pós-graduação, para fins de confirmação de veracidade do Certificado/Diploma apresentado ao CAU/SP.

Em 08/11/2019 O CAU recebeu a confirmação de veracidade dos documentos acadêmicos apresentados para fins de anotação de Engenharia de Segurança do Trabalho, quem têm como emissora a UNICSUL ANÁLIA FRANCO - Universidade Cruzeiro Do Sul, em resposta ao Ofício CTEF 0101/2019.

Informamos que na presente data, o Ofício PG/EST 094/2019 foi enviado à Instituição de Ensino Superior de conclusão da sua pós-graduação via correio, para fins de complementação dos dados constantes em documentos acadêmicos apresentados ao CAU/SP.

Em 12/12/2019 O CAU enviou um ofício a universidade Cruzeiro do Sul , solicitando atender aos normativos que tratam da matéria - Resolução CAU/BR n 162/2018 e Deliberação CEF CAU/BR n 094/2018. Com o retorno da IES, a análise do seu pedido pelo Setor de Ensino e Formação terá continuidade.

Ate a presente data não obtive retorno da faculdade

No dia 05/03/2020 fui questiona-los sobre a documentação em resposta ao atendimento ao CAU que eles e eles me responderam que eles não conseguem atender as exigências do CAU que agora não estão mais matriculando os profissionais de arquitetura.

A Cruzeiro do sul esta em acordo com as exigencias do MEC, e Demonstrada ausência de qualquer ato ilegal, abusivo ou em desconformidade com a legislação pertinente praticado pela IES, dispensam-se demais esclarecimentos, devendo eu procurar satisfazer suas pretensões junto ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo de São Paulo, visto ser ele quem pratica ato ilegal passível de regularização.

necessito a resposta junto ao CAU para que eu consiga meu registro de eng. de segurança do trabalho

Resposta:

Prezada Denise, o Conselho de Arquitetura e Urbanismo agradece seu contato. Informamos que recebemos a senha do Reclame Aqui em 2018 e passamos a ter acesso aos atendimentos nesta data.

Em atenção e retorno a sua demanda, informamos que sua carteira produzida em 2012/2013 foi validada pelo CAU de seu Estado em março de 2013 e enviada em Julho com o código de rastreamento JL515473907BR. A respeito da Carteira que tentou solicitar em 2016, informamos que o CAU de seu estado apenas autorizou a Carteira em março de 2017 com



caráter de urgência, devido a sua mudança de endereço; com isso, a carteira foi enviada excepcionalmente via sedex, sem nenhum custo, com o rastreamento SF690376289BR. Informamos que o prazo de impressão e entrega de uma carteira é de 90 dias, a partir da autorização e validação por parte do CAU de seu Estado.

Lamentamos o ocorrido e nos colocamos à sua disposição para novos questionamentos, orientamos entrar em contato com nossa central de atendimento caso tenha necessidade.
Central de Atendimento

(De segunda a sexta-feira, das 09h às 19h):

0800-883-0113 (ligações realizadas a partir de telefones fixos) ou
4007-2613

E-mail: atendimento@caubr.gov.br

Sendo o que se apresenta para o momento, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos eventualmente necessários, apresentando nossas cordiais saudações.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 03/2020****Protocolo:** j42K9C4G6U_8XGOk**Solicitante:** Leticia oliveira**Data da Solicitação:** 31/08/20**Data da Resposta:** 17/09/20**Recorreu:** SIM**Solicitação:**

CAU mandou oficial de justiça até minha casa. Ameaça de penhorar apto ou meu carro. Constrangimento diante de vizinhos. Viajei até BH presencialmente no outro dia para resolver, cancelando compromissos e deixando filho pequeno aos cuidados de minha mãe. Negocieei a dívida. Presencialmente, diante da atendente ANA e o responsável jurídico Luís, geraram 25 boletos Impressos para pagar. Pedi que fosse dividida TODA A DÍVIDA em 25 parcelas. Cancelei meu registro. Pedi dinheiro emprestado para começar a pagar. Paguei 14 parcelas. Na 15 parcela deu erro o boleto impresso. Resolvi ligar lá. Fui então INFORMADA que meus boletos mudaram todos de data para pagamento (sem ser avisada!) e que eu ainda tinha dívida aberta gerando juros. Agora que não consigo pagar o boleto que dá erro, argumentam ter mudado por conta própria as datas dos boletos sem avisar e ainda relatam mais dívidas. Isso é abuso, roubo ou algo parecido mas desonesto é constrangedor. Chega a desestruturar qualquer pessoa normal! Absurdo!

Resposta:

Prezada Letícia, lamentamos o ocorrido! Em atenção e retorno a sua mensagem, informamos que em 31/08/2020 o CAU/MG registrou o seguinte atendimento em seu ambiente profissional:

Profissional relatou não estar conseguindo pagar boletos de anuidades do REFIS, como foram prorrogadas as datas de vencimento foi instruída a acessar o SICCAU e reimprimir os boletos. Foi informada de que havia ainda em aberto a anuidade 2019, profissional alegou que não fora informada dessa anuidade, solicitou contato do jurídico, foi instruída a entrar em contato com a Gestora do Atendimento.

informamos que o arquiteto e urbanista só será passível de inscrição em dívida ativa após cobrança amigável frustrada e processo administrativo de cobrança, no qual ficará assegurado ao arquiteto e urbanista ou à pessoa jurídica o contraditório e a ampla defesa. O tema é regulamentado pela Resolução n 121, de 19 de agosto de 2016, que dispõe sobre as anuidades e sobre a negociação de valores devidos aos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal (CAU/UF) e dá outras providências: Art. 6 Não obstante a obrigação legal do arquiteto e urbanista e da pessoa jurídica de pagarem em dia suas obrigações pecuniárias junto ao CAU, sendo isso condição de regularidade do exercício profissional, nos casos de atraso o SICCAU emitirá, suplementarmente, mensagem eletrônica informando sobre a existência do débito, e de prazo de 30 (trinta) dias para negociá-lo. 1 Findo o prazo de 30 (trinta) dias previsto no caput deste artigo, não estando a situação do arquiteto



e urbanista ou da pessoa jurídica regularizada, o arquiteto e urbanista ou a pessoa jurídica será novamente notificado da possibilidade de regularização e, caso contrário, da suspensão de seu registro, conforme previsão do art. 52 da Lei n 12.378, de 2010. 2 Realizada a notificação de que trata o 1 anterior, será instaurado o processo administrativo de cobrança, no qual ficará assegurado ao arquiteto e urbanista ou à pessoa jurídica o contraditório e a ampla defesa nos termos das respectivas notificações, facultando ao arquiteto e urbanista o acesso pleno ao SICCAU até o trânsito em julgado do respectivo processo. 3 A suspensão do registro de arquiteto e urbanista ou da pessoa jurídica ocorrerá, se for o caso, após o trânsito em julgado do processo administrativo. 4 O arquiteto e urbanista ou a pessoa jurídica será formalmente informado, por meio eletrônico e correspondência, do teor da decisão do processo administrativo, a partir da qual será suspenso o registro, se for o caso. 5 Uma vez suspenso o registro, este somente poderá ser reativado após o pagamento integral da dívida que lhe deu causa. Art. 13. Finalizado o processo administrativo respectivo e determinada a suspensão, por inadimplência, do registro do arquiteto e urbanista ou da pessoa jurídica, os débitos existentes e que gozem de presunção de certeza e liquidez serão inscritos em dívida ativa. Parágrafo único. A inscrição em dívida ativa será precedida de cobrança administrativa amigável. Frustrada a cobrança amigável, serão os débitos inscritos em dívida ativa e cobrados administrativa ou judicialmente, nos termos da legislação e normas aplicáveis em vigor.

Sendo o que se apresenta para o momento, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos eventualmente necessários, apresentando nossas cordiais saudações. Atenciosamente,

Ouvidoria.

Réplica:

Eu não fui avisada NENHUMA VEZ antes de ser colocada em dívida ativa!! NENHUMA!! E quando fui, no susto negociar, pedi que fosse dividida TODA A MINHA DÍVIDA em parcelas. E agora estou sendo informada que ainda tem uma quantia que não entrou no parcelamento e está gerando juros?? Não pago mais nenhum centavo pois o combinado amigavelmente foi que TODA dívida fosse parcela! Depois encerrei meu registro. Não pago mais nada que veio após a data que fui presencialmente negociar as parcelas. E eu não consegui falar no setor responsável pois não atende.

Resposta:

Prezada Letícia, em atenção e retorno a sua mensagem, encaminhamos sua réplica ao CAU/MG para esclarecimentos. Obtivemos o seguinte retorno:

"Verificamos que compareceu na sede do CAU/MG em junho de 2019. Na oportunidade, foi realizado o REFINANCIAMENTO das anuidades (procedimento que inclui anuidades de anos anteriores ao vigente, no seu caso, de 2013 a 2018).

Sua solicitação foi deferida, conforme protocolo 897740/2019.

Como a solicitação de interrupção passa por análise, não seria possível negociar a anuidade 2019 no momento do atendimento presencial, sendo necessário aguardar o deferimento da solicitação para então gerar o boleto referente a anuidade 2019 (proporcional).



A solicitação foi deferida, e, conforme despacho enviado, foi informada sobre a necessidade de emitir o boleto proporcional em sua página (em anexo).

Verificamos no sistema que o pagamento do REFIS está em dia. Foram quitadas 15 de 25 parcelas.

De fato, em março, por conta da pandemia e para auxiliar os profissionais que tiveram dificuldades de realizar os pagamentos dentro das datas negociadas, os boletos todos os profissionais (referentes a anuidades) tiveram as datas de vencimentos prorrogadas pelo CAU/BR, procedimento este que não impedia a continuação normal do pagamento.

O valor proporcional referente a anuidade 2019 deve ser negociado em sua página profissional do SICCAU, podendo ser parcelado em até 5x."

Por gentileza, orientamos entrar em contato com o CAU/MG para maiores informações.

Sendo o que se apresenta para o momento, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos eventualmente necessários, apresentando nossas cordiais saudações.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 04/2020****Protocolo:** D16MH-Id9Ycj9EPk**Solicitante:** Frederico Borges**Data da Solicitação:** 11/09/20**Data da Resposta:** 14/09/20**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

O Conselho de Arquitetura e Urbanismo não atende e nem sequer responde a questionamento dos profissionais. Os sistemas ficam fora do ar diariamente e demoram as vezes até semanas para normalizarem. A única respostas que os atendentes dão é que o sistema é terceirizado, como se o CAU não tivesse responsabilidade nenhuma na contratação e qualidade dos serviços dos mesmos. O sistema SICCAU dificulta e onera a atuação do arquiteto perante a engenheiros (CREA) no que limita a emissão de RRT para cada tipo de atividade, ou seja, se estou realizando projeto arquitetônico, execução de obra e qualquer outra atividade tenho que emitir 3 RRTs o que gera benefício apenas para o CAU que arrecada mais. Conselho não promove cursos profissionalizantes de profissionais em diversas áreas, todas as áreas voltadas para execução, materiais, normas e etc tenho que realizar cursos no CREA, IBAPE ou outro órgão do tipo. A atendente (CAU/MG) se disponibilizou em abrir um chamado e ao confirmar que gostaria de abrir o chamado para resolução de um dos problemas que venho enfrentando devido a falta de funcionamento do sistema a ligação ficou muda e nunca mais foi atendida por parte deles.

Resposta:

Prezado Frederico, boa tarde!

A intenção do CAU é proporcionar o melhor atendimento possível para os profissionais e para isso, estamos trabalhando para satisfazê-los da melhor forma possível. Lamentamos pelo ocorrido, nossa equipe não está medindo esforços para solucionar a lentidão do sistema, orientamos que para casos urgentes, o(a) senhor(a) entre em contato com a nossa Central de Atendimento:

Chat: <https://www.caubr.gov.br/atendimento>

Telefones (das 9 às 19h): 0800-883-0113 (ligações realizadas a partir de telefones fixos) e 4007-2613.

Nossa equipe estará à disposição para auxiliá-lo. Esperamos poder contar com seu voto de confiança no próximo atendimento.

Sendo o que se apresenta para o momento, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos eventualmente necessários, apresentando nossas cordiais saudações.

Atenciosamente, Conselho de Arquitetura e Urbanismo.

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 05/2020****Protocolo:** rVy_Sj3hmvfAtmCM**Solicitante:** Hélio Gonçalves Carneiro Junior**Data da Solicitação:** 14/09/20**Data da Resposta:** 14/09/20**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

É preciso e urgente que os arquitetos se unam, pois a entidade de classe que os representa presta um serviço sucateado e inexpressivo! É angustiante por exemplo você precisar emitir um documento como uma simples RRT e não conseguir por dias seguidos, documento este de extrema importância pois sem ele você perde licitação, prazo de atendimento à comunicações. Enfim algo precisa ser feito urgentemente. A Classe "NÃO " está representada com o mínimo de dignidade frente ao que pagamos por isso.

Resposta:

Prezado Hélio, bom dia!

A intenção do Conselho de Arquitetura e urbanismo é proporcionar o melhor atendimento possível para os profissionais e para isso, estamos trabalhando para satisfazê-los da melhor forma possível. Lamentamos pelo ocorrido, nossa equipe não está medindo esforços para solucionar a lentidão do sistema, orientamos que para casos urgentes, o(a) senhor(a) entre em contato com a nossa Central de Atendimento:

Chat: <https://www.caubr.gov.br/atendimento>

Telefones (das 9 às 19h): 0800-883-0113 (ligações realizadas a partir de telefones fixos) e 4007-2613.

Nossa equipe estará à disposição para auxiliá-lo. Esperamos poder contar com seu voto de confiança no próximo atendimento.

Sendo o que se apresenta para o momento, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos eventualmente necessários, apresentando nossas cordiais saudações.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo

do Brasil CAU/BR

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 06/2020****Protocolo:** rOsKCeeLkgA7qawX**Solicitante:** Guilherme Lopes**Data da Solicitação:** 03/10/20**Data da Resposta:** 09/10/20**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

O CAU é péssimo em todos os sentidos. O site é péssimo e lento. Eles alteram campos de preenchimento das RRT com informações desnecessária e que não são pertinentes a um conselho. O pior de tudo é sobre RRT extemporâneo, que fica sob análise, com multa e requerimento de documentos adicionais. Esta porcaria deve ter gestão de burocratas que não trabalham e parasitam os verdadeiros profissionais da área. É um completo absurdo e estávamos muito melhor no CREA! Não auxiliam em nada e só atrapalham nossas vidas profissionais!

Resposta:

Prezado Guilherme,

Estamos em contato com as áreas técnicas do CAU, a equipe foi reforçada com colaboradores de outras áreas para que possamos resolver esse problema o mais breve possível.

Lamentamos todo o ocorrido. O Conselho de Arquitetura e Urbanismo surgiu para melhorar a vida dos profissionais, e não piorar. Estamos evoluindo a cada dia e infelizmente fomos surpreendidos por esse problema no sistema, mas não estamos medindo esforços para solucionar.

A mudança no formato de preenchimento do RRT foi implantada para facilitar a rotina dos profissionais. Infelizmente o modelo quando foi inserido no sistema comprometeu a velocidade de acesso e algumas funcionalidades, mas estamos providenciando em breve a solução.

Foram emitidos comunicados aos profissionais por e-mail e também no nosso site com informações de toda a situação enfrentada, seguem abaixo os links dos comunicados:

<https://caubr.gov.br/siccau-urgente-comunicado-do-cau-br-aos-arquitetos-e-urbanistas/>

<https://caubr.gov.br/siccau-urgente-comunicado-do-cau-br-aos-arquitetos-e-urbanistas-no-2/>

<https://caubr.gov.br/siccau-urgente-comunicado-aos-arquitetos-e-urbanistas-no-3/>

Infelizmente, alguns profissionais continuam enfrentando barreiras no sistema e nossa equipe está recebendo e encaminhando os casos à área técnica para que possamos auxiliar da melhor maneira possível cada caso.



Orientamos que para casos urgentes, o(a) senhor(a) entre em contato com a nossa Central de Atendimento:

Chat: <https://www.caubr.gov.br/atendimento>

Telefones (das 9 às 19h): 0800-883-0113 (ligações realizadas a partir de telefones fixos) e 4007-2613.

Nossa equipe estará à disposição para auxiliá-lo. Esperamos poder contar com seu voto de confiança no próximo atendimento.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 07/2020****Protocolo:** pE9GYSsS8mKNvgot**Solicitante:** Tales Beier Ferreira**Data da Solicitação:** 15/10/20**Data da Resposta:** 15/10/20**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Sou arquiteto cadastrado no Conselho de Arquitetura e Urbanismo RS , estou tentando acessar a plataforma do SICCAU para ter acesso as minhas RTTs - Registro de Responsabilidade Técnica , para pegar uma copia e nao estou conseguindo novamente ter acesso a esses documentos que sao pagos e sendo assim de direito do profissional o livre acesso a documentacao , mais uma vez estamos mendigando para trabalhar , paga-se anuidade e tbm esses documentos e nao se consegue pegar no site.

Resposta:

Prezado Tales, boa tarde!

Lamentamos todo o ocorrido. O Conselho de Arquitetura e Urbanismo surgiu para melhorar a vida dos profissionais, e não piorar. Estamos evoluindo a cada dia e não estamos medindo esforços para solucionar as instabilidades do sistema.

Orientamos que em seu caso entre em contato com a nossa Central de Atendimento:

Chat: <https://www.caubr.gov.br/atendimento>

Telefones (das 9 às 19h): 0800-883-0113 (ligações realizadas a partir de telefones fixos) e 4007-2613.

Nossa equipe estará à disposição para auxiliá-lo. Esperamos poder contar com seu voto de confiança no próximo atendimento.

Atenciosamente,

Ouvidoria

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 08/2020****Protocolo:** vnNMnnzj5Hv_XP7m**Solicitante:** Ludmila Borges Rodrigues**Data da Solicitação:** 02/11/20**Data da Resposta:** 04/11/20**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Meu nome é Ludmila Borges, sou arquiteta e urbanista. A vários dias tento retificar uma RRT e até hoje não consegui nem abrir, e para piorar a situação, tenho um prazo do fiscal para apresentar uma RRT de uma outra obra, o prazo vencerá em breve e por 03 dias eu tento registrar a RRT e simplesmente o site não funciona!!! Já tentei em três computadores diferentes inclusive o celular, além de muitos arquitetos estarem com o mesmo problema, então o erro não está no que estou fazendo. Para cadastrar o cliente levei um dia inteiro, e eu estou começando a me desesperar porque isso me trará transtornos e prejuízos enormes!!! Meus colegas de trabalho estão na mesma situação e eu tenho somente 03 dias para resolver o problema mas dependo totalmente de um site que não funciona! Preciso de uma solução urgente!!

Resposta:

Prezada Ludmila, boa tarde!

Lamentamos o transtorno.

Em resposta à sua mensagem, orientamos que entre em contato com a nossa Central de Atendimento, por onde poderá ser auxiliada mais precisa e rapidamente:

Telefones (das 9 às 19h): 0800-883-0113 (ligações realizadas a partir de telefones fixos) e 4007-2613

Chat: <https://www.caubr.gov.br/atendimento>

Além disso, caso queira, poderá também nos acionar enviando os prints por meio do Canal da Ouvidoria pelo seguinte link:

<https://www.caubr.gov.br/ouvidoria/>

Esperamos tê-la ajudado!

Atenciosamente,

CAU/BR - Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 09/2020****Protocolo:** ttlcKJ1DbwVTj8Jg**Solicitante:** Raphael Popovic**Data da Solicitação:** 02/11/20**Data da Resposta:** 04/11/20**Recorreu:** SIM**Solicitação:**

Estou 30 dias sem poder emitir um RRT por conta do sistema do CAU.

Já entrei em contato com todos os setores, partindo do CAU SP, via e-mail, whatsapp, telefone e etc. A única resposta que obtengo é "estamos verificando com o setor responsável", isso há um mês.

Enquanto isso, não consigo trabalhar, estou tendo prejuízos enormes e gostaria de saber quem vai fazer este ressarcimento, já que minha anuidade está paga.

Em plena pandemia, com tanta dificuldade de trabalho, o CAU é quem mais tem me prejudicado.

Resposta:

Prezado Rafael, boa tarde!

Recebemos sua manifestação e lamentamos o ocorrido.

Em atenção e retorno à sua mensagem informamos que o profissional pode ter auxílio mais direto por meio dos seguintes contatos da nossa central de atendimento nacional:

Chat: <https://www.caubr.gov.br/atendimento>

Telefones (das 9 às 19h): 0800-883-0113 (ligações realizadas a partir de telefones fixos) e 4007-2613.

Caso seja necessário e deseje nos enviar prints anexos para podermos ajudá-lo, pedimos por gentileza que entre em contato conosco por meio do link <https://www.caubr.gov.br/ouvidoria/>

Nossa equipe estará à disposição para auxiliá-lo. Esperamos poder contar com seu voto de confiança no próximo atendimento.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil.

Réplica:

boa tarde, desculpa, mas é claro que já fiz todos esses contatos, senão não estaria fazendo uma reclamação aqui.



responder que nossa equipe estará a disposição me desculpe mas não é verdade.

continuo na mesma situação! SEM PODER TRABALHAR.

Resposta:

Prezado Rafael,

Para que possamos auxiliá-lo é necessário que tenhamos os dados completos, se possível com prints, o que não pode ser feito por aqui.

O Sr. pode entrar em contato por meio deste link: <https://www.caubr.gov.br/ouvidoria/> ?
Através dele podemos compartilhar todas as informações e receber anexos.

Continuamos à disposição.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil.

Tréplica:

já encaminhei todos os documentos possíveis! todos! já entrei em contato com todos os números e ouvidoria, portanto pedir para que eu entre em contato não resolve nada. poderiam fazer o inverso e me ligarem já que tenho ligado insistentemente e nada tem resolvido.

Resposta:

Prezado Rafael,

Considerando que conforme a Lei 12.378 de 31 de dezembro de 2010, o CAU/BR e o CAU/SP são entidades diferentes, o CAU/SP possui autonomia administrativa e responde os casos regionais, tendo acesso aos documentos enviados a eles. Dessa maneira, sugerimos que entre em contato pelo Reclame Aqui do CAU/SP.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil.

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 10/2020****Protocolo:** OLJUBtesdlxuQyOE**Solicitante:** Marlus Simoes Brasileiro**Data da Solicitação:** 13/12/20**Data da Resposta:** 14/12/20**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Não consigo emitir RRT desde 11/12/2020.

Serviços on line fora do ar!!! A 3 dias.

Não é a primeira vez no ano.

Mais uma vez passando por problemas contratuais devido a esse erro do CAU BR.

Resposta:

Prezado Marlus, boa tarde!

Recebemos sua manifestação. O CAU/BR tem trabalhado na solução destes problemas, mas lamentamos o ocorrido.

Ainda em atenção e retorno à sua mensagem informamos que para o auxílio direto ao profissional nossos seguintes contatos da central de atendimento nacional estão disponíveis:

Chat: <https://www.caubr.gov.br/atendimento>

Telefones (das 9 às 19h): 0800-883-0113 (ligações realizadas a partir de telefones fixos) e 4007-2613.

Caso deseje nos enviar prints de documentos em anexo, sugerimos que entre em contato conosco por meio do link <https://www.caubr.gov.br/ouvidoria/>

Nossa equipe estará à disposição para auxiliá-lo. Esperamos poder contar com seu voto de confiança no próximo atendimento.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 11/2020****Protocolo: OO-NI8aeVbH-4h84****Solicitante: JONEMARK LOPES DE SOUZA****Data da Solicitação: 14/12/20****Data da Resposta: 14/12/20****Recorreu: NÃO****Solicitação:**

O sistema de suporte aos Arquitetos e Urbanistas permanecem a mais de 3 meses instável.

Não conseguimos gerar RRT's, atrasando obras, descumprindo contratos, recebendo multas, e diversos problemas que se agravam.

Ao buscar soluções do Conselho, a resposta é sempre a mesma:

- Estamos com instabilidade e buscando solucionar.
- Já existem uma OS sobre este assunto, aguarde.

Entre outros jargões comuns.

Sabemos que a equipe de TI deve ser atualizada sobre os problemas que surgiram principalmente após a migração para o novo Sistema - completamente ineficiente, apesar de parecer mais agradável.

Respostas como estas não solucionam problemas que são resolvidos com nossa arrecadação de anuidades de 106 mil arquitetos e suas taxas de RRT's que são pagas assiduamente.

Resposta:

Prezado Jonemark, boa tarde!

Recebemos sua manifestação e lamentamos essa instabilidade. Sua mensagem será encaminhada às áreas responsáveis; o feedback dos profissionais é importante para o CAU/BR.

Ainda em atenção e retorno à sua mensagem informamos que para o auxílio direto ao profissional nossos seguintes contatos da central de atendimento nacional estão disponíveis:

Chat: <https://www.caubr.gov.br/atendimento>

Telefones (das 9 às 19h): 0800-883-0113 (ligações realizadas a partir de telefones fixos) e 4007-2613.

Caso deseje nos enviar prints de documentos em anexo, sugerimos que entre em contato conosco por meio do link <https://www.caubr.gov.br/ouvidoria>



Nossa equipe estará à disposição para auxiliá-lo. Esperamos poder contar com seu voto de confiança no próximo atendimento.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil