



RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES NO SITE “RECLAME AQUI”

2021



INFORMAÇÕES GERAIS

a) REQUERIMENTOS

- 1) Quantidade de requerimentos de informação: 16
- 2) Quantidade de recursos: 6

b) RESPOSTAS

- 1) Requerimentos respondidos: 16
- 2) Requerimentos negados ou não respondidos: 0
- 3) Recursos respondidos: 6
- 4) Recursos negados ou não respondidos: 0
- 5) Percentual de demandas com recurso: 25%

c) DEMANDANTES

- 1) Quantidade de demandantes: 15
- 2) Média de demandas por demandante: 1,46
- 3) Gênero dos demandantes: 73,33 % feminino; 26,66 % masculino

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 01/2021****Protocolo:** AZRiW21rQoEmAo09**Solicitante:** Jaíne Lacerda Carvalho**Data da Solicitação:** 02/03/21**Data da Resposta:** 16/03/21**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Estou há quase 2 meses esperando algum retorno sobre a solicitação do meu Registro Profissional.

Resposta:

Prezada Jaíne, boa tarde!

Em atenção e retorno à sua mensagem entramos em contato com o CAU/MG, que nos retornou com a informação de que o registro da profissional foi ativado dia 03/03/2021.

Acrescentaram, ainda, que o prazo de análise e ativação do registro é de até 45 dias. No seu caso, extrapolou 2 dias devido à grande demanda de solicitações recebidas no primeiro trimestre e em virtude do recesso do carnaval. Todavia, pedimos desculpas pelo atraso.

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 02/2021****Protocolo:** ZWxIjDMTZAaesg3M**Solicitante:** Cássio Luiz Gonçalves Talim**Data da Solicitação:** 10/03/21**Data da Resposta:** 22/03/21**Recorreu:** SIM**Solicitação:**

Venho pedir para parar de enviar notificações de cobrança (em anexo) e exijo o cancelamento/suspensão imediata do cadastro da minha esposa neste Conselho - CAU MG.

Mudamos para outro Estado e ela não exerce há muitos anos a função de arquiteta. Essa cobrança é totalmente improcedente.

Aguardo retorno.

Obrigado

Resposta:

Prezado Cássio, boa tarde!

Em atenção e retorno à sua mensagem contatamos o CAU/MG, que nos informou ter entrado em contato com o Sr. em seu e-mail no dia 10/03/2021, informando sobre a situação da interrupção do registro de sua esposa no CAU.

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

Réplica:

O que eu quero é a baixa total dessa dívida, ok?

Uma vez que minha esposa não exerceu a profissão nesse período e sequer morava em MG.

Isso é ilegal e antiético, essa cobrança anual de forma silenciosa sem ninguém perguntar se ela queria realmente renovar e sem enviar um boleto por e-mail ou pelo correio.



Olha o absurdo: renovaram em 2017 e 2018 sem ela sequer ter pago em 2016, pra mim isso é agir de má fé.

Eu, por exemplo, renovo o meu CRA ES aqui de forma voluntária, no dia que eu não pagar eles suspendem meu registro e pronto, sem nenhum tipo de nova cobrança, simples assim.

Aguardo uma postura mais ética e humanizada dos senhores e senhoras pra eu não ter que acionar outros meios de maior repercussão.

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 03/2021****Protocolo:** NV7PnIWozXsRYDwc**Solicitante:** RECONCAVO ENGENHARIA E ARQUITETURA LTDA**Data da Solicitação:** 22/03/21**Data da Resposta:** 27/03/21**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Prezados,

Estamos desde o mês de novembro tentando uma solução do CAU, quanto a emissão de uma CAT.

Até o momento, não houve qualquer movimentação.

Já entramos em contato com o CAU/BA, que sempre nos pede paciência, que irão analisar e nada fazem, com a ouvidoria do CAU/BR, seja por telefone, chat, whatsapp.

Já fomos ainda, prejudicados em licitações, que prontamente esta CAT em questão atenderia, perdemos uma licitação que inclusive ganhamos pelo preço, mas fomos inabilitadas, por justamente esta CAT não estar pronta!!!!

Já até fizemos uma nova solicitação de emissão de CAT, para quem sabe assim, atendessem uma solicitação mais recente, e para nossa surpresa, mais 30 dias de puro descaso.

Por quanto mais tempo seremos prejudicados? Será necessária alguma providência quanto ao Conselho? Pedimos urgência na aprovação da CAT em questão, com sua devida emissão do boleto.

Alguns dos protocolos gerados:

Denúncias CAU/BR: 31494 ; 038989

Protocolos já gerados:

12424422021ATENDIMENTO TELEFONESetor de Registro de Empresas - BA26/01/2021Ver Item

12456822021ATENDIMENTO WHATSAPPSetor de Registro de Empresas - BA29/01/2021Ver Item

12630102021CERTIDÃO DE ACERVO TÉCNICO COM ATESTADOGerência Técnica - BA23/02/2021Ver Item

Resposta:

Prezados, boa tarde!



Em atenção e retorno à sua mensagem, informamos que o CAU/BA foi acionado para o tratamento da sua demanda. Segue retorno:

A CAT foi analisada dia 23/03/2021 Após cumprimento de diligências, foi aprovada dia 24/03/2021. Porém, algo aconteceu no sistema e ficou como invalidada. Para não perder mais tempo abrindo GAD e aguardando retorno, orientei que a profissional abrisse um novo protocolo com o RRT já retificado e com o mesmo atestado, o que já foi feito e a CAT-A foi aprovada ontem mesmo. Já foi paga e está liberada para a profissional.

A CAT de substituição é 646358.

Esperamos ter esclarecido e auxiliado.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 04/2021****Protocolo:** u4pbp2O4aPZoPigo**Solicitante:** Edson Martins Da Silva**Data da Solicitação:** 22/04/21**Data da Resposta:** 13/05/21**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Prezados,

Desde do dia 18/03/2021 fiz uma solicitação via sistema no site do CAU/AP, protocolo 1278030. Mas não tive retorno algum pelo conselho, entrei em contato via Whatsapp, Instagram, ligação, e-mail e etc, sem sucesso na devolução da solicitação. Peço ajuda e celeridade no processo, estou sendo prejudicado profissionalmente, a empresa a qual trabalho esta me cobrando prazo e solução. Por favor, peço ajuda!

Resposta:

Prezado Edson, boa tarde!

Em atenção e retorno à sua mensagem entramos em contato acionando o CAU/AP, que nos retornou informando que sua demanda foi atendida no dia 26/04/2021.

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 05/2021****Protocolo:** J55uiTntosphAdG4**Solicitante:** André Luiz**Data da Solicitação:** 10/05/21**Data da Resposta:** 13/05/21**Recorreu:** SIM**Solicitação:**

Estou desde o começo do ano esperando ansiosamente a minha carteira do CAU RN que já está paga, ligando todas as semanas, mas a resposta sempre é a mesma: "não temos previsão para retorno, não temos previsão para retorno." Com mais um ano de pandemia não deu tempo para elaborar nenhum protocolo sanitário para o atendimento? Se não conseguem atender o público não ofereçam o serviço, se não precisa de carteira de arquiteto e urbanista para exercer é só banir definitivamente esse documento que "não tem importância" (segundo os telefones do CAU RN que me atenderam), melhor que ficar iludindo quem pagou por esse documento tão aguardado após o diploma, mas hoje é algo bastante frustrante e humilhante para um recém formado se apresentar para um possível cliente com uma folha de ofício, que pode ser digitada no Word, e dizer que é um profissional sem carteira, imagine a vergonha ter vários colegas de profissão com carteira e vc se humilhando para receber a sua com mais de 3 meses que foi paga, triste fim.

Resposta:

Prezado André, boa tarde!

Em atenção e retorno à sua mensagem entramos em contato com o CAU/RN, que nos retornou com a seguinte mensagem:

O arquiteto entrou em contato conosco e foi explicado que ele não precisa da carteirinha para exercer sua profissão, a carteira é facultativa. Por conta da pandemia, e por não ser algo necessário para os profissionais exercerem suas atividades, a coleta biométrica está suspensa por enquanto, para preservar a saúde dos próprios profissionais assim como dos colaboradores do CAU. Se ele está se sentindo lesado por ter pago a taxa da carteira pode solicitar ressarcimento que procederemos com a devolução do valor.

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

Atenciosamente,
Ouvidoria

**Réplica:**

Quem paga o CAU não tem essa comodidade do fique em casa, temos que estar na rua procurando trabalho, eu já paguei pela carteira, eu não quero o dinheiro, quero a minha carteira!

Resposta:

Prezado André, boa tarde!

Considerando que o Sr. optou pelo recebimento do documento e considerando que as atividades presenciais estão suspensas, orientamos que aguarde a retomada do trabalho presencial no estado.

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

Atenciosamente,
Ouvidoria

Tréplica:

Continua sem previsão, ou seja, nada de nada. Se essa pandemia durar 100 anos o CAU vai passar 100 anos fechado.

Resposta:

Prezado André,

Lamentamos pelo transtorno causado, entretanto, pela atual circunstância, tendo em vista o grande número de infectados e de mortes no país devido à Covid-19, não podemos colocar em risco a saúde dos próprios profissionais assim como dos colaboradores do CAU.

Esperamos poder contar com seu voto de confiança no próximo atendimento.

Atenciosamente,
Conselho de Arquitetura e Urbanismo

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 06/2021****Protocolo:** VGJuB_qixfYmrUCg**Solicitante:** Ana Cláudia de Souza Ferreira**Data da Solicitação:** 07/06/21**Data da Resposta:** 17/06/21**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Boa noite, solicitei o ressarcimento do valor pago a mais depois do cancelamento do aumento no CAU/PE. Foi deferido 12 de maio de 2021 com email avisando que seria pago R\$ 26,75 em 31/05/2021 ,mas o valor não entrou até hoje .Paguei em janeiro com 10% de desconto R\$541,01 ,mas era para ter pago 514,27 (o valor do ano passado) , esse valor não vai ser corrigido ? Ficaram com esse dinheiro de janeiro até agora. Protocolo da ouvidoria 076296

Resposta:

Prezada Ana Claudia, boa tarde!

Em atenção e retorno à sua mensagem, informamos que sua mensagem foi encaminhada ao setor responsável no CAU/PE, que nos retornou com o seguinte texto:

O ressarcimento da profissional não pôde ser realizado pois os dados da conta informado são de outra titularidade. Já entramos em contato via telefone com a profissional solicitando os dados de uma nova conta em sua titularidade e estamos aguardando estas informações para prosseguir com o ressarcimento.

Fico à disposição para o que for necessário.

Esperamos ter esclarecido e auxiliado.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 07/2021****Protocolo: sPqLa1Qc-KzFobNG****Solicitante:** Isabella**Data da Solicitação:** 11/06/21**Data da Resposta:** 17/06/21**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Gostaria de expressar minha insatisfação com o CAU BR.

Quando éramos CREA, recebia a anuidade por correio e pagava sem problemas.

Hoje, sinto que não tenho assistência alguma do órgão, a não ser quando recebo aviso de cobranças atrasadas ou multas por falta de voto em algo que sequer recebi por correio ou email.

Somos nós que temos que ficar correndo atrás da instituição que

a) não manda a anuidade, mas se atrasar, manda aviso de esquecimento da anuidade com multa (não seria mais fácil enviar a anuidade em tempo para os membros)?

b) multa por falta de votos? a multa é obrigatória? o voto é obrigatório? isso me parece absolutamente absurdo dado o momento de pandemia que estamos vivendo.

Sinto que eu trabalho para o CAU e não o contrário, mesmo com a anuidade sendo alta. Seria pedir demais um canal de comunicação melhor e uma anuidade enviada por correio / email?

Se mandam quando passa o prazo, poderiam mandar antes. o Mailing é o mesmo.

Aguardo retorno.

Resposta:

Prezada Isabella, boa tarde!

Recebemos sua solicitação, semelhante a esta, através do Canal da Ouvidoria, segue resposta encaminhada:

Em atenção e retorno a sua mensagem, informamos que O CAU não envia boletos de anuidade por e-mail ou pelos correios. Os profissionais devem acessar seu ambiente profissional no SICCAU (<https://servicos.caubr.gov.br/>) e gerar o boleto correspondente à anuidade.

Acerca dos informativos, informamos que além da divulgação no SICCAU e no site do CAU/BR, a Assessoria de Comunicação Integrada do CAU/BR envia periodicamente clippings (informativos do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil) aos e-mails cadastrados no



SICCAU. Somente em casos em que o profissional solicita expressamente o não envio de e-mails informativos é que essa atividade é cessada. Por gentileza, verifique em sua caixa de spam ou ainda verifique se seu e-mail está cadastrado corretamente em seu ambiente profissional no SICCAU.

Acerca das eleições, o voto nas eleições dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (CAU), foi obrigatório para os arquitetos e urbanistas com idade até 69 anos e facultativo para os com idade igual ou superior a 70 anos. Caso o eleitor não quisesse votar em nenhuma das chapas registradas, havia um campo para votar NULO e outro para votar em BRANCO. A opção Justificar voto esteve disponível até dezembro de 2020.

Não houve penalidade ao profissional eleitor que não votou, mas este deveria justificar a falta à votação até dia 31 de dezembro de 2020 via SICCAU. Caso não justificasse, estava sujeito a multa prevista pelo art. 42 da Lei n 12.378/2010.

Caso tenha dúvidas, por favor entre em contato com nossa Central de Atendimento: Tele atendimento: 0800-883-0113 (ligação gratuita) ou 4007-2613 (para celulares) Atendimento Online: <http://www.caubr.gov.br/atendimento>.

Esperamos ter esclarecido.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 08/2021****Protocolo:** Xeen_2c3DYJKEdma**Solicitante:** Bernadette Mendonça**Data da Solicitação:** 13/08/21**Data da Resposta:** 13/08/21**Recorreu:** SIM**Solicitação:**

Paguei em dia as parcelas da última anuidade, como sempre e, além de frequentes problemas no site (instabilidade, mudanças e incoerências), as parcelas que paguei constam até hoje como não pagas em uma parte do sistema e como pagas em outra. Além disso, algo gravíssimo que notei hoje ao utilizar o documento é que meu tipo sanguíneo está correto no sistema, mas foi impresso outro tipo sanguíneo diferente na carteira profissional. Gente, vejam o nível de desrespeito e risco. Fico no aguardo de solução das duas questões em tempo razoável, pois o telefone sequer é atendido.

Resposta:

Prezada Bernadette, bom dia!

Em atenção e retorno à sua mensagem, por gentileza solicitamos que nos envie prints dos problemas que nos relata por meio do Canal da Ouvidoria, uma vez que não podemos receber por aqui.

Segue o link: <https://www.caubr.gov.br/ouvidoria/>

Em caso de dúvidas ou de necessitar de algum tipo de auxílio direto sugerimos que 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-la. Esperamos poder contar com seu voto de confiança no próximo atendimento.

Atenciosamente,

Ouvidoria

**Réplica:**

As informações constam do sistema q vossas senhorias gerenciam. Já abri protocolo no SICAUI e não respondem,. Tive dúvidas na hora de imprimir o boleto e o CAU não quis me ajudar na ocasião.

Resposta:

Prezada Bernadette, bom dia!

Estamos empenhados em auxiliá-la na solução do seu problema.

Por gentileza, nos encaminhe a foto de sua carteira profissional para que possamos verificar junto à nossa área técnica.

Lamentamos pelo transtorno e aguardamos o retorno.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

Tréplica:

Por favor, me indiquem um e-mail para eu poder enviar a foto da carteira.

Resposta:

Prezada,

Para isso, por gentileza, entre no link a seguir como pessoa física e encaminhe os anexos:

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

Para nos mandar mais de um documento anexo sugerimos o site [ilovepdf.com](https://www.ilovepdf.com) que junta as imagens e informações que desejar enviar em um só arquivo.

Ficamos no aguardo.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 09/2021****Protocolo:** 2h9rX4I-exO2appY**Solicitante:** Leticia Oliveira**Data da Solicitação:** 27/08/21**Data da Resposta:** 29/09/21**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

A dívida de anuidades foi paga mas o nome continua na justiça, causando danos morais e financeiros.

Resposta:

Prezada Letícia, boa tarde!

Em atenção e retorno à sua mensagem entramos em contato com o CAU/MG, que nos retornou por e-mail com a seguinte mensagem:

Conforme atendimento oferecido à profissional através dos e-mails anexos, é necessário aguardar a decisão do juiz competente uma vez que o pedido de extinção da ação foi protocolado pelo Setor Jurídico do CAU/MG na data de 05/07/2021 (Vide Anexo). A decisão pela extinção compete exclusivamente ao juiz responsável pela ação, não cabendo ao CAU/MG nova manifestação no processo.

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 10/2021****Protocolo: G7hdjuURz2uQeV7I****Solicitante:** Carolina Almeida**Data da Solicitação:** 21/09/21**Data da Resposta:** 29/09/21**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Não sei por que existe esse órgão. Não faz nada para melhoria, o atendimento é péssimo, as pessoas que estão de atendentes não entendem nem o próprio sistema, cada uma fala uma coisa lá dentro, não tem vistoria nenhuma, nunca teve, qualquer tipo de denuncia ainda tem que ser feito pelo outro órgão. A única coisa que já fizeram foram a emissão de boletos para pagamento de uma mensalidade absurdamente cara, e além de pagarmos eles fazem cobranças indevidas. Os telefones que ligamos não atendem, os ramais que escolhemos específicos não funcionam. Sinceramente eu e todos nós arquitetos queríamos saber para que serve esse órgão, pq já faz 11anos que sou arquiteta e nunca vi utilidade nenhuma e quando precisa não nos ajudam e nem nos atendem. Lastimável.

Resposta:

Prezada Carolina, boa tarde!

Primeiramente, lamentamos que não tenha sido atendida. Por gentileza, pode nos informar em quais números tentou contato? Foi em um CAU/UF?

Em caso de dúvidas ou de necessitar de algum tipo de auxílio direto entre em contato com a 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.

Informamos também que pode entrar em contato com o CAU/BR por meio do seguinte link:

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

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

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 11/2021****Protocolo:** MQeN0tag_Lq9DohY**Solicitante:** Dominique Graziella Gomes Soares**Data da Solicitação:** 21/09/21**Data da Resposta:** 08/10/21**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Sou formada em arquitetura, mas após alguns anos decidi não exercer mais a profissão. Por esse motivo, quero interromper meu registro profissional junto a CAU-SE.

Ao tentar interromper o registro pelo sistema SISCAU é solicitado que sejam baixadas algumas RTs, porém o sistema não permite a baixa dessas RTs. Este problema inviabiliza o processo de interrupção.

Há mais de 2 meses entro em contato pelos meios disponibilizados no site SISCAU (<https://www.cause.gov.br/>, <https://www.caubr.gov.br/ouvidoria/>, <https://www.caubr.gov.br/>), números de celular (79-81080709, 79-99789197, 0800 883 0113) e e-mails (juridico@cause.gov.br, atendimento@cause.gov.br, gerenciaoperacional@cause.gov.br). Até mesmo já contatei a ouvidoria do conselho sem obter nenhum retorno. Apesar dos contatos frequentes com o CAU-SE, o problema segue sem solução.

Espero ansiosamente que esse problema seja resolvido o mais breve possível.

Obrigada!

Resposta:

Prezada Dominique, bom dia!

Em atenção e retorno à sua mensagem entramos em contato com o CAU/SE, estivemos acompanhando sua demanda, e eles nos retornaram com a informação de que sua solicitação foi concluída, conforme o Protocolo 1398478/2021.

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 12/2021****Protocolo:** LwltsR8YPloqt8cK**Solicitante:** Karin G. Nisiide**Data da Solicitação:** 14/10/21**Data da Resposta:** 23/10/21**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Já não atuo na área de arquitetura há muitos anos, e solicitei a baixa através do SICCAU há muitos anos, lembro de ter feito o pagamento de alguns boletos para dar baixa no conselho, mas os protocolos acabei perdendo por extravio de computador. Entrei algumas vezes no sistema e vi que não estavam sendo gerados boletos, não tinham boletos vencidos nem nada então me tranquilizei, achei que estava tudo certo. Nunca recebi nenhuma cobrança em uns 7 anos que não atuo. Essa semana recebi uma intimação judicial dizendo que possuo débitos com o conselho, que eu nem sabia que existiam. Nunca fui contactada para informação desses débitos.

Quando tento entrar em contato, não existe um número que possa me ajudar, o telefone do CauPR é inútil, fico ligando, ligando em todos os ramais e ninguém nunca atende.

Depois de enviar um e-mail solicitando mais informações, recebi uma resposta falando sobre acordo e parcelamento, mas bem genérico, sem falar da minha situação em específico. Não consigo contato para tentar entender e resolver a situação.

Além do transtorno causado, é inadmissível não conseguir contato nenhum para resolver a questão.

Resposta:

Prezada Karin, bom dia!

Recebemos sua manifestação e lamentamos o ocorrido.

Informamos que em caso de dúvidas ou de necessitar de algum tipo de auxílio pode entrar em contato com a 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.

Os contatos do CAU/PR são:

WhatsApp e Telefone: (41) 3218-0200

(ambos de segunda a sexta-feira, das 09h às 16h)



A Sra. tentou contato nesses números e horários acima? Caso sim, se quiser pode nos confirmar para verificarmos esse aspecto junto ao CAU/PR.

Quanto à sua situação, entraremos em contato com eles para tentarmos entender e propor a solução possível.

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

Atenciosamente,

Ouvidoria

Resposta acrescida:

Prezada Karin, boa noite!

Em continuação ao seu atendimento, conforme informado na mensagem anterior, sua demanda foi direcionada ao CAU/PR, que nos retornou com as seguintes informações:

Em atenção ao presente questionamento, temos a informar que no dia 14/10/2021 a profissional foi devidamente orientada para cadastrar dois protocolos (um para resolver a Interrupção do Registro e o outro para tratativas de negociação de Anuidades pendentes);

A profissional por sua vez, cadastrou os protocolos, sendo que a Interrupção do registro foi efetivada no SICCAU sob PROTOCOLO n 1403573/2021 dia 15/10/2021.

Em relação à pendência financeira, considerando que o presente débito já se encontra judicializado, questionamos sobre o interesse na elaboração de um acordo a ser protocolado e homologado pelo juízo competente, com o pagamento do valor de anuidade devido, custas judiciais, despesas postais (se houver) e honorários advocatícios.

Foi esclarecido também que o pagamento do valor deveria seguir os moldes abaixo:

RESOLUÇÃO N 193/2020 CAU/BR

DO PARCELAMENTO DOS DÉBITOS EM ATRASO

...

Art. 25. Os valores de anuidades e multas apurados em processos administrativos transitados em julgado, quando vencidas, devidamente acrescidos dos encargos legais, inclusive, quando for o caso, daqueles previstos no art. 10, poderão ser parcelados em até 12 (doze) vezes, respeitadas as seguintes condições:

I - pagamento inicial mínimo de 10% (dez por cento), calculado sobre o valor total da dívida atualizada na forma do caput deste artigo; e

II - as parcelas não poderão ter valor inferior ao equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da anuidade do exercício corrente.

1 O arquiteto e urbanista ou o responsável legal da pessoa jurídica deverá, no momento da negociação dos débitos em atraso, assinar eletronicamente o Termo de Reconhecimento e de Confissão de Dívida.



2 O parcelamento de dívidas que ainda não estejam sendo cobradas judicialmente abrangerá todos os débitos em atraso até a data do requerimento e integrará o processo administrativo de cobrança.

Art. 26. O parcelamento será automaticamente cancelado e a dívida considerada antecipadamente vencida no caso de se vencerem, sem os respectivos pagamentos, 3 (três) parcelas consecutivas.

Protocolo aberto para regularização da pendência financeira 1406247/2021

Seguimos à disposição.

Dessa maneira, o CAU/BR orienta que continue em contato com o CAU/PR para retorno desta demanda.

Nossa equipe estará à disposição para auxiliá-la.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 13/2021****Protocolo:** Kt5LHEbskfbS98UR**Solicitante:** Victor Hugo Pereira Camerano**Data da Solicitação:** 15/10/21**Data da Resposta:** 23/10/21**Recorreu:** SIM**Solicitação:**

Há meses e meses venho tentando descadastrar meu email para parar de receber o lixo eletrônico desta repartição. Foram mais de 30 pedidos para o email clipping@caubr.gov.br. sem ser atendido. Além de inútil e inoperante, tal repartição nos obriga a receber quase que diariamente as vergonhas produzidas por esta autarquia, que não tem nenhuma utilidade, prestando um desserviço aos arquitetos.. Com meus direitos desrespeitados por este fundo de quintal, onde só o departamento de cobrança funciona.. Sumindo da minha caixa postal de forma definitiva e perpétua.

Resposta:

Prezado Victor Hugo, bom dia!

Lamentamos o ocorrido, pedimos desculpas pelo incômodo e informamos que solicitaremos o descadastramento de seu e-mail à área responsável.

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

Atenciosamente,

Ouvidoria

**Réplica:**

Fico impressionado como esta autarquia pífia não consegue sequer controlar o envio de emails. Passei apenas 45 dias sem receber. O SPAM do CAU-BR voltou a atacar. Insisto com o CAU BR que o conteúdo é absolutamente inútil e não preenche as necessidades da categoria. Exijo a remoção do meu email de forma que não tenha que voltar aqui mensalmente.

Resposta:

Prezado Victor, boa tarde!

Reencaminhamos seu pedido ao setor responsável no CAU/BR. Todavia, informamos que foi colocado um link que possibilita o descadastramento nos próprios e-mails de clipping com a mensagem Caso não queira mais receber nossos e-mails, clique aqui. Em último caso, há a opção oferecida pelos próprios gerenciadores de e-mails, de marcar qualquer conteúdo como spam, e ele não mais aparecerá em sua caixa de entrada.

Continuamos à disposição.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 14/2021****Protocolo:** P1b-yA2xvTANjfDd**Solicitante:** Hellen da Costa Pereira**Data da Solicitação:** 29/11/21**Data da Resposta:** 03/12/21**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Gostaria de expressar minha insatisfação com este órgão, que tem uma assiduidade admirável na cobrança da anuidade, mas que simplesmente não oferece nenhum recurso aos arquitetos. Tem reajuste todo ano dessa anuidade que é um verdadeiro roubo! Não entendo cobrarem de arquitetos esse valor sabendo que a profissão é amplamente desvalorizada! E tudo porque simplesmente o órgão não cumpre o seu papel em fiscalizar e impedir projetos de profissionais que não são da área. Muitos arquitetos precisam vender seus projetos da forma mais triste e batata possível, para poder bater de frente com esses "profissionais". Muitos também perdem oportunidades de emprego para pessoas que se dizem entendedores de arquitetura. Precisamos de um órgão mais ativo no sentido de defender os arquitetos! Para fazer jus a esse valor alto, que lutamos em pagar para poder exercermos a profissão! Como irão nos valorizar se o próprio órgão da profissão não nos valoriza?

Resposta:

Prezada Hellen, boa noite!

Lamentamos que essa tenha sido sua experiência com o Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil. O CAU surgiu para melhorar a vida dos profissionais, e não piorar. De todo modo, agradecemos sua manifestação e orientamos que, para mais informações a respeito das ações do Conselho, visite nossa página: <https://caubr.gov.br/>

Quanto aos pontos questionados:

Informamos que no ano de 2021 a anuidade não foi reajustada, em virtude das dificuldades decorrentes da pandemia mundial.

Se necessitar realizar uma denúncia, para que haja fiscalização por parte do CAU, orientamos que é imprescindível o registro da mesma através da plataforma do SICCAU, acessando nosso site para clicar na aba: SERVIÇOS ONLINE e Cadastrar Denúncia. Ela passa por um processo de formalização, recebendo um número de Protocolo que permitirá o seu devido acompanhamento.

Caso queira enviar sugestões, reclamações, solicitações, informamos que pode entrar em contato com a Ouvidoria por meio do seguinte link:

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



E entrando em contato com a nossa Central de Atendimento Nacional, poderá obter auxílio de maneira mais direta:

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.

O CAU de seu estado também pode ser acionado, por meio dos contatos disponíveis no site próprio, caso necessite de algum serviço específico.

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

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 15/2021****Protocolo:** 09UxVBuaAIYfyqKG**Solicitante:** Manuela Perim**Data da Solicitação:** 17/12/21**Data da Resposta:** 19/02/22**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Gostaria de registrar uma reclamação contra o Conselho de Arquitetura e Urbanismo (CAU).

Além da anuidade e o pagamento de todo e qualquer registro de atividades técnicas (projetos, execução, relatórios e outros separadamente) que temos que pagar ao CAU, através das taxações de RRT, quando pedimos a retificação de um dado preenchido errado em um desses documentos (no meu caso foi a data da execução), eles exigem que a gente cancele esta RRT, faça uma nova e quite tudo de novo: para a mesma obra, o mesmo lote, o mesmo cliente e o mesmo endereço.

Nunca há estorno do valor quitado.

Ainda que você pague o mesmo boleto duas vezes (por acidente), como já aconteceu comigo e não consegui reposição.

Enfim, já não basta tudo que pagamos, ainda tem que pagar novamente, por erro de preenchimento.

Ainda que o erro de preenchimento seja meu, creio no princípio da maleabilidade. Está no normativo? Sim. É justo com os usuários que sustentam a estrutura deste conselho? Não.

Os atinentes do Conselho afirmam que na resolução 91 CAU/BR consta isso, entretanto, eu como profissional da área e cidadã, tenho o direito civil de questionar essa prática, que ao meu ver, é uma taxa abusiva.

Muito obrigada, desde já.

Aguardo retorno.

Resposta:

Prezada Manuela, bom dia!

Em atenção e retorno à sua mensagem, informamos que é possível cancelar um RRT gratuitamente antes que o pagamento seja compensado. Além disso, a alteração de dados do RRT já pago é possível através de uma retificação. Esse é o procedimento utilizado para corrigir dados cadastrais ou alterar informações do objeto de contrato de um RRT emitido anteriormente, mantendo a mesma modalidade do RRT inicial (simples, múltiplo mensal,



mínimo, social ou derivado). É possível corrigir o valor do contrato/honorários, os dados do contratante e os dados do endereço de realização da obra ou serviço. É possível alterar também a descrição das atividades, incluir, excluir ou substituir atividades técnicas (respeitadas as condições do art. 8 da Resolução n 91/2014), alterar os quantitativos da atividade técnica limitando-se às características próprias da modalidade do RRT inicial e alterar a previsão de término, contanto que a data não seja anterior à de pagamento do boleto. Não é possível alterar o grupo de atividades inicial (mudar de Projeto para Execução, por exemplo), nem a modalidade de RRT escolhida (Simples, Múltiplo Mensal, Mínimo, Social). Também não é possível alterar a opção quanto a ser extemporâneo, o número do contrato, a data da celebração do contrato, a data de início da atividade e a empresa contratada à qual o profissional é vinculado, caso haja. Importante informar que esse é um serviço gratuito aos profissionais.

Para retificar o RRT, acesse o SICCAU Sistema de Informação e Comunicação do CAU (servicos.caubr.gov.br) com CPF e senha e emita o RRT retificador, clicando em RRT e em Pesquisar/Retificar RRT.

Outros dados, além dos mencionados, não podem ser modificados. Quando é o caso, a orientação é cancelar o RRT anterior e realizar outro, que infelizmente entrará na modalidade extemporânea.

O cancelamento do RRT é gratuito, entretanto, nesses casos, não há devolução da taxa já paga.

Em relação à ressarcimentos de valores pagos em duplicidade, podem ser ressarcidas taxas de anuidade, carteiras, RRT, RDA, CAT-A, multa de auto de infração, entre outras, contanto que o pagamento esteja registrado no SICCAU Sistema de Informação e Comunicação do CAU e que tenha sido feito nos últimos 5 anos. Informamos que o requerente deverá anexar os comprovantes do pagamento realizado.

O ressarcimento seguirá as seguintes etapas:

- 1.Solicitar ressarcimento por meio do SICCAU Sistema de Informação e Comunicação do CAU (servicos.caubr.gov.br).
- 2.O solicitante será informado se o ressarcimento foi ou não aprovado. Em caso de aprovação, o CAU informará a data em que o pagamento será feito por meio do SICCAU Sistema de Informação e Comunicação do CAU (servicos.caubr.gov.br).
- 3.O CAU fará transferência bancária do valor a ser ressarcido para a conta informada no requerimento.

Informamos que o Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil é uma Autarquia Federal - um ente da administração pública indireta do poder Executivo Federal, e por esse motivo só pode agir conforme o previsto na legislação, não cabendo aos agentes públicos realizarem atos ou atividades sem previsão legal.

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 16/2021****Protocolo:** glqll49JpVBbwba**Solicitante:** RECONCAVO ENGENHARIA E ARQUITETURA LTDA**Data da Solicitação:** 20/12/21**Data da Resposta:** 07/02/22**Recorreu:** NÃO**Solicitação:**

Prezados,

Estamos desde a data de 21/09/2021 tentando junto ao CAU/ES resolver uma emissão de CAT.

Cabe ressaltar, antes de relatar as questões, que a CAT é direito do profissional e ela só gera ganhos quanto a profissional de Arquitetura, quanto ao país, uma vez que após o ganho de contratos, serão gerados empregos.

Dito isto, vamos a questão: Solicitamos ao nosso cliente o Atestado de Capacidade Técnica, abrimos a solicitação junto a RRT, anexamos contrato e termos aditivos solicitados, muito embora se faça necessário ajustes quanto a itens selecionados, e quanto a isto ok, podemos ajustar, nos é solicitada uma correção de data que o SISTEMA NÃO PERMITE.

Quanto a isto, temos duas questões: A RRT em questão, já fora anexada no processo licitatório da obra (nossa RRT faz jus a elaboração de projeto), desta forma, não compete a sua substituição. E muito embora, se a mesma fosse feita, não FAZ SENTIDO ALGUM, pagarmos uma taxa de RRT extemporânea, só porque o CAU não libera a correção de uma data da RRT. Isso não existe!!!! Pagamos todas as taxas, cumprimos rigorosamente nossos contratos, anexamos ao sistema todos os documentos solicitamos, e notamos uma quem sabe, falta de análise coerente ao caso.

E cabe frisar aqui, que estamos tendo perdas financeiras, uma vez que precisamos de tal CAT para participar de licitações específicas. O fim do ano se aproxima, e ainda não tivemos resolução.

Já fizemos também reclamação na ouvidoria, e seguimos sem retorno, ressaltando que os 10 dias úteis para análise, já passaram.

Protocolo CAU: 1391011

Resposta:

Prezados, boa tarde.

Em relação à demanda de Ouvidoria n OU211204147522, referente à solicitação de CAT-A n 689533/2021, vinculada ao protocolo n 1391011/2021, seguem os devidos esclarecimentos:



Recebemos este protocolo no dia 21/09/21, no setor SRRT e na primeira análise, efetuada em 28/09/2021, constatou-se que conforme Deliberação Plenária DPO-ES n 211, de 16 de dezembro de 2019, faltava para viabilizar a análise a apresentação do contrato de prestação de serviços firmado entre a RECÔNCAVO ENGENHARIA E ARQUITETURA LTDA e a SECRETARIA DA JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.

Uma vez que a documentação foi enviada, detectou-se, durante análise realizada em 15/10/2021, divergência entre a data de início, vigência do contrato e atividades desempenhadas, conforme abaixo:

‘Cara profissional,

Durante a análise da documentação verificaram-se as seguintes divergências:

1. O atestado emitido pela SEJUS deve ser retificado fazendo constar a data de celebração do contrato (29/12/2021);

2. O período de efetiva execução informado no atestado (31/12/2020 a 28/06/2021) não corresponde às datas informadas no RRT (26/03/2021 a 28/06/2021- data de término informada no momento da baixa). Cabe salientar que uma coisa é o prazo de vigência do contrato e outra coisa é o prazo de efetiva execução das atividades contratadas. A contratante poderia retificar a data de execução dos serviços, informando a data de início em 26/03/2021.

Cabe dizer que as datas de celebração, início e término de um RRT NÃO SÃO PASSÍVEIS de alteração após o seu registro/pagamento. Nesse sentido, existem três opções: Retificar o período de execução em negrito do atestado, iniciando-se em 26/03/2021 OU apresentar ordem de serviço emitida pelo contratante com início nessa data OU emitir RRT extemporâneo contendo as datas conforme atestado apresentado.

3. Segundo o atestado emitido pela SEJUS, as atividades que couberam à profissional foram: Elaboração de projeto, Elaboração de Planilha Orçamentária e Cronograma Físico Financeiro. Assim sendo, o atestado deverá ser retificado fazendo constar as atividades: 3.1 - COORDENAÇÃO E COMPATIBILIZAÇÃO DE PROJETOS; 1.7.2 - Caderno de especificações ou de encargos; 1.7.1 - Memorial descritivo e 1.5.10 - Projeto de comunicação visual para edificações OU tais atividades deverão ser RETIRADAS do RRT. 4. TODOS os aditivos devidamente assinados/publicados referentes a este contrato deverão ser anexados à esta solicitação de CAT-A. Caso exista a necessidade de retificação do RRT, o sistema desvinculará o RRT da solicitação de CAT-A existente, sendo necessário cadastrar nova solicitação acompanhada de documentação compatível.

Na diligência acima é possível constatar que apesar das divergências encontradas, foram prestadas orientações no intuito de resolvê-las. Cabe reiterar que as análises do setor técnico são feitas seguindo-se a legislação vigente, de maneira que não há exigência abusiva, que não aquelas previstas por exemplo no art. 14, parágrafo 1 da Resolução n 93 do CAU/BR que informa:

1 O registro do atestado será deferido se, após a análise da documentação apresentada, verificar-se que há compatibilidade entre os seus dados e aqueles constantes dos RRT correspondentes efetuados em nome do arquiteto e urbanista responsável pelo projeto, obra ou serviço técnico.



Em consonância com o que informa a reclamante, foi apresentado novo atestado técnico em 26/11/2021, no entanto, parte das solicitações não foi atendida.

O que foi novamente informado em diligência encaminhada em 02/12/2021.

Conforme mencionado na reclamação, é opção da profissional não faz sentido algum incomodar um cliente .

Mediante o impasse que se apresenta, não apenas referente às questões licitatórias, mas também às opções exigidas pela reclamante, fogem à nossa alçada as opções por ela apresentadas:

- Liberar o ajuste da data de início, preenchida de maneira equivocada pela profissional no início da atividade, para que esteja de acordo com o atestado emitido pelo contratante ao término da atividade, não é uma possibilidade para o CAU/UF, está restrita a situações de RRT Extemporâneo em análise e depõe contra a obrigatoriedade dos profissionais de emitirem corretamente o RRT.
- Aprovar a solicitação da CAT-A com as divergências que se apresentam, considerando-se a recusa por parte da profissional em resolvê-las, foge à obrigatoriedade de aprovação pelo setor técnico, em razão da constatação clara de dados divergentes que podem acarretar problemas de toda ordem após a sua aprovação equivocada.

Podemos constatar que claramente não se tratam de respostas prontas, uma vez que as análises são personalizadas em razão de cada documentação apresentada e atividades executadas. Ocorre que a pessoa não apresenta a documentação correta, e as datas de celebração e início da atividade de um RRT não são passíveis de retificação. Em razão do impasse apresentado, esse protocolo foi inclusive encaminhado para a Gerência, visto que mediante a reiteração da análise por mais duas vezes o solicitante não concorda com os trâmites. Sendo assim, sem que os dados sejam corrigidos não há como expedir uma CAT-A, pois este não atende ao disposto nas deliberações e resoluções do CAU. Se o solicitante conseguir o atestado que corrobore com as informações prestadas no RRT, este será aprovado. Caso contrário, não há como deferir a solicitação.

Cabe informar, ainda, que em 06/01/2022 a profissional cadastrou através do protocolo n 1446263 a solicitação de RRT extemporâneo referente à mesma situação, estando esta em vias de aprovação.

Seguimos à disposição para demais esclarecimentos, caso se façam necessários.

Esperamos ter auxiliado e esclarecido.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil