



**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES NO SITE “RECLAME AQUI”
2022**



INFORMAÇÕES GERAIS

a) REQUERIMENTOS

- 1) Quantidade de atendimentos: 25
- 2) Quantidade de réplicas: 6

b) RESPOSTAS

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

c) DEMANDANTES

- 1) Quantidade de demandantes: 24
- 2) Média de demandas por demandante: 1,04
- 3) Gênero dos demandantes: 48% feminino; 52% masculino

**ATENDIMENTO Nº 01/2022****Protocolo:** Dk0yyV9yjAi5UzRz**Solicitante:** Marcos Barbosa**Data da Solicitação:** 06/01/22**Data da Resposta:** 16/02/22**Recorreu:** Sim**Manifestação:**

O Siccau é o sistema que usamos para exercer nossa atividade nesse país, mas, desde que mudaram o sistema ele sempre dá problemas. O órgão Cau pouco ou nada faz para resolver. Estamos cansados de ouvir desculpas e precisamos do sistema para trabalhar. Hoje é dia 04 de janeiro e o sistema já está com problemas. Muita politicagem e o mais importante não resolvem. Deveriam estar focado nessa nossa causa e não em outras coisas. Muita falação e pouco serviço.. Mais um ano de irritação com tudo isso e pelo jeito continuara como sempre.. E o pessoal reclamava do CREA..

Resposta:

Prezado Marcos, boa tarde!

Primeiramente, lamentamos o transtorno causado pelo sistema. Recebemos as mensagens dos arquitetos nos nossos canais e, assim como tratamos a sua manifestação, as repassamos aos setores responsáveis dentro do CAU,

O Centro de Serviços Compartilhados (CSC) do CAU esclarece que a lentidão e instabilidade apresentadas pelo SICCAU no início deste ano ocorreram devido a inclusão do cálculo de mais uma anuidade e do aumento na quantidade de arquitetos registrados - fatores que a cada ano sobrecarregam o sistema em 10% de sua capacidade. Como são ferramentas da época da fundação do CAU e que já apresentam indícios de obsolescência, há dificuldades em comportar todo o volume de informações dos mais de 200.000 arquitetos e urbanistas que temos hoje registrados.

Como estratégia, do dia 13 ao dia 19 de janeiro, adotamos a alternância de horários de acesso às ferramentas do SICCAU: preenchimento de RRTs das 08h até às 17h e negociações da anuidade a partir das 17h o que permitiu a continuidade de acesso a todas as ferramentas do sistema com melhor desempenho, enquanto nossas equipes atuavam na identificação e solução das causas de lentidão. Com isso, nos dias 19 e 20 de janeiro, identificamos a necessidade de retirar do ar o módulo de Carteiras Profissionais, para realização de ajustes de desempenho. Assim, a partir do dia 20 de janeiro o sistema foi estabilizado, retomando a emissão de RRTs e de boletos de anuidade em tempo integral, e retomando a solicitação de carteiras profissionais a partir do dia 21 de janeiro.



A identificação da causa do problema só foi possível por meio da nova ferramenta de monitoramento em tempo real do desempenho do sistema. Este foi o primeiro passo na execução do projeto de modernização do SICCAU elaborado em 2021, que consiste na contratação de uma série de novos serviços para sanar definitivamente problemas de desempenho causados por tecnologias obsoletas. Em continuidade, também já foi realizada, em 28 de janeiro, a transferência dos arquivos do sistema para uma nova plataforma em nuvem mais moderna, mais segura e com mais possibilidades de crescimento. Ainda estão previstas modernização do preenchimento de RRT a partir de métodos Design Thinking e User Experience (UX) e reformulação do módulo de anuidades.

Como prezamos pela transparência, todas essas informações foram sendo publicadas por meio de nossos sites, clipping de e-mail e redes sociais. Seguem links:

<https://caubr.org.br/boletim-siccau-prioridade-para-emissao-de-rrt-e-certidoes-2/>

<https://www.caubr.gov.br/boletim-siccau-melhor-desempenho-para-emissao-de-rrt-e-retorno-do-modulo-de-anuidade/>

<https://caubr.gov.br/aviso-siccau-fara-manutencao-programada-neste-fim-de-semana-confira-horarios/>

No caso de necessitar de auxílio direto, sugerimos que 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

Réplica:

Meses de erros. Meses de espera que o sistema volte a funcionar 100%. Todo ano o sistema ira crescer. Explica como o sistema do CREA nunca deu problema? Um sistema velheo e eles também tem acrescimo de profissionais todos os anos. Mensagens informando os erros em nada ajudam. Passo com frequência, problemas para entrega de documentações. Os orgaos não querem saber se o meu sistema tem problema. Tenho prazos para atender, e caso não atenda posso perder um processo e receber uma multa... Eu espero que 2022 seja o ultimo ano que passe por isso... A anuidade e rrts aumentaram, mas, o sistema continua dando erro.. E sobre a rrt virou mina de ouro pra vocês.. Enquanto no crea pagavamos apenas 1 rrt com varios itens, no CAU vocês obrigaram a gente a pagar por atividade.. Duplicando, triplicando ou mais o valor.... E mesmo com todo esse dinheiro entrando vcs não são capazes de comprar um sistema que preste. Parece que o investimento esta indo pra outros lugares. Entendam.. A rrt é a coisa mais importante para os arquitetos do mundo real. Politicagem interna e outros



assuntos não fazem diferença nenhuma.. Vou esperar 2023 e ver se a desculpa continuara ou serão capazes de resolver o problema...

**ATENDIMENTO Nº 02/2022****Protocolo:** leMT_XqXoSnokadb**Solicitante:** Bernadette Mendonça**Data da Solicitação:** 11/01/22**Data da Resposta:** 16/02/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Conforme anexo e conforme outras reclamações aqui, há dias, não consigo acessar o sistema SICAU: se entra por alguns segundos, logo desaparece e não consigo pagar a anuidade. No aguardo.

Resposta:

Prezada Bernadette, boa tarde!

Primeiramente, lamentamos o transtorno causado pelo sistema. Recebemos as mensagens dos arquitetos nos nossos canais e, assim como tratamos a sua manifestação, as repassamos aos setores responsáveis dentro do CAU,

O Centro de Serviços Compartilhados (CSC) do CAU esclarece que a lentidão e instabilidade apresentadas pelo SICCAU no início deste ano ocorreram devido a inclusão do cálculo de mais uma anuidade e do aumento na quantidade de arquitetos registrados - fatores que a cada ano sobrecarregam o sistema em 10% de sua capacidade. Como são ferramentas da época da fundação do CAU e que já apresentam indícios de obsolescência, há dificuldades em comportar todo o volume de informações dos mais de 200.000 arquitetos e urbanistas que temos hoje registrados.

Como estratégia, do dia 13 ao dia 19 de janeiro, adotamos a alternância de horários de acesso às ferramentas do SICCAU: preenchimento de RRTs das 08h até às 17h e negociações da anuidade a partir das 17h o que permitiu a continuidade de acesso a todas as ferramentas do sistema com melhor desempenho, enquanto nossas equipes atuavam na identificação e solução das causas de lentidão. Com isso, nos dias 19 e 20 de janeiro, identificamos a necessidade de retirar do ar o módulo de Carteiras Profissionais, para realização de ajustes de desempenho. Assim, a partir do dia 20 de janeiro o sistema foi estabilizado, retomando a emissão de RRTs e de boletos de anuidade em tempo integral, e retomando a solicitação de carteiras profissionais a partir do dia 21 de janeiro.

A identificação da causa do problema só foi possível por meio da nova ferramenta de monitoramento em tempo real do desempenho do sistema. Este foi o primeiro passo na execução do projeto de modernização do SICCAU elaborado em 2021, que consiste na contratação de uma série de novos serviços para sanar definitivamente problemas de desempenho causados por tecnologias obsoletas. Em continuidade, também já foi realizada,



em 28 de janeiro, a transferência dos arquivos do sistema para uma nova plataforma em nuvem mais moderna, mais segura e com mais possibilidades de crescimento. Ainda estão previstas modernização do preenchimento de RRT a partir de métodos Design Thinking e User Experience (UX) e reformulação do módulo de anuidades.

Como prezamos pela transparência, todas essas informações foram sendo publicadas por meio de nossos sites, clipping de e-mail e redes sociais. Seguem links:

<https://caubr.org.br/boletim-siccau-prioridade-para-emissao-de-rrt-e-certidoes-2/>

<https://www.caubr.gov.br/boletim-siccau-melhor-desempenho-para-emissao-de-rrt-e-retorno-do-modulo-de-anuidade/>

<https://caubr.gov.br/aviso-siccau-fara-manutencao-programada-neste-fim-de-semana-confira-horarios/>

No caso de necessitar de auxílio direto, sugerimos que 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-la. Esperamos poder contar com seu voto de confiança no próximo atendimento.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**ATENDIMENTO Nº 03/2022****Protocolo:** w4ukE0GHxyL3sL1v**Solicitante:** Carlos Alberto Ferolla**Data da Solicitação:** 11/01/22**Data da Resposta:** 16/02/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

O site do CAU (Conselho de Arquitetura e Urbanismo) não funciona bem há pelo menos 20 dias.

Todo projeto para ser protocolado na prefeitura precisa de um RRT (registro de responsabilidade técnica) mas fazer o login no site está praticamente impossível e depois de mais de 15 dias tentando fazer o RRT, ontem (10/01/22), quando finalmente consegui, gerei o boleto de pagamento e já paguei na mesma hora. Hoje, ainda consta no sistema que o boleto não foi pago e por isso não consigo gerar o RRT que já está até pago e conseqüentemente não posso protocolar o projeto na prefeitura ainda. Já estou tendo prejuízos e problemas com o cliente por conta disso. Já enviei várias mensagens na OUVIDORIA do CAU mas as reclamações também não geram números de protocolo e não há resposta.

Resposta:

Prezado Carlos, boa tarde!

Primeiramente, lamentamos o transtorno causado pelo sistema. Esperamos que o Sr. tenha conseguido acessar o RRT e protocolar seu projeto. Caso algum problema persista, pode nos acionar nos contatos informados logo mais abaixo.

Recebemos as mensagens dos arquitetos nos nossos canais e, assim como tratamos a sua manifestação, as repassamos aos setores responsáveis dentro do CAU.

O Centro de Serviços Compartilhados (CSC) do CAU esclarece que a lentidão e instabilidade apresentadas pelo SICCAU no início deste ano ocorreram devido a inclusão do cálculo de mais uma anuidade e do aumento na quantidade de arquitetos registrados - fatores que a cada ano sobrecarregam o sistema em 10% de sua capacidade. Como são ferramentas da época da fundação do CAU e que já apresentam indícios de obsolescência, há dificuldades em comportar todo o volume de informações dos mais de 200.000 arquitetos e urbanistas que temos hoje registrados.

Como estratégia, do dia 13 ao dia 19 de janeiro, adotamos a alternância de horários de acesso às ferramentas do SICCAU: preenchimento de RRTs das 08h até às 17h e negociações da anuidade a partir das 17h o que permitiu a continuidade de acesso a todas as ferramentas do



sistema com melhor desempenho, enquanto nossas equipes atuavam na identificação e solução das causas de lentidão. Com isso, nos dias 19 e 20 de janeiro, identificamos a necessidade de retirar do ar o módulo de Carteiras Profissionais, para realização de ajustes de desempenho. Assim, a partir do dia 20 de janeiro o sistema foi estabilizado, retomando a emissão de RRTs e de boletos de anuidade em tempo integral, e retomando a solicitação de carteiras profissionais a partir do dia 21 de janeiro.

A identificação da causa do problema só foi possível por meio da nova ferramenta de monitoramento em tempo real do desempenho do sistema. Este foi o primeiro passo na execução do projeto de modernização do SICCAU elaborado em 2021, que consiste na contratação de uma série de novos serviços para sanar definitivamente problemas de desempenho causados por tecnologias obsoletas. Em continuidade, também já foi realizada, em 28 de janeiro, a transferência dos arquivos do sistema para uma nova plataforma em nuvem mais moderna, mais segura e com mais possibilidades de crescimento. Ainda estão previstas modernização do preenchimento de RRT a partir de métodos Design Thinking e User Experience (UX) e reformulação do módulo de anuidades.

Como prezamos pela transparência, todas essas informações foram sendo publicadas por meio de nossos sites, clipping de e-mail e redes sociais. Seguem links:

<https://caubr.org.br/boletim-siccau-prioridade-para-emissao-de-rrt-e-certidoes-2/>

<https://www.caubr.gov.br/boletim-siccau-melhor-desempenho-para-emissao-de-rrt-e-retorno-do-modulo-de-anuidade/>

<https://caubr.gov.br/aviso-siccau-fara-manutencao-programada-neste-fim-de-semana-confira-horarios/>

No caso de necessitar de auxílio direto, sugerimos que 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

**ATENDIMENTO Nº 04/2022****Protocolo:** 7jaZ0ee_vplYqaoS**Solicitante:** Karla Gentil**Data da Solicitação:** 11/01/22**Data da Resposta:** 16/02/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Há mais de 15 dias estou tentando elaborar uma RRT no site do CAU - SICCAU, e simplesmente não funciona.

Já entrei em contato no WhatsApp, Chat, Ouvidoria e TODOS os DIAS eles falam a mesma coisa: "estamos com uma inconsistência momentânea" .

Não existe inconsistência MOMENTÂNEA, fato que o problema está 24hs POR DIAS, pois até de madrugada eu já tentei entrar no SICCAU.

Lamentável, revoltante, pois para protocolar um Projeto na Prefeitura eu sou obrigada a ter um numero de RRT.

Como é que a gente explica isso para os clientes? Para as empresas que estão dependendo disso para os negócios acontecerem?

Um absurdo!

Resposta:

Prezada Karla, boa tarde!

Primeiramente, lamentamos o transtorno causado pelo sistema. Esperamos que a Sra. tenha conseguido emitir o RRT e protocolar seu projeto. Caso algum problema persista, pode nos acionar nos contatos informados logo mais abaixo.

Recebemos as mensagens dos arquitetos nos nossos canais e, assim como tratamos a sua manifestação, as repassamos aos setores responsáveis dentro do CAU.

O Centro de Serviços Compartilhados (CSC) do CAU esclarece que a lentidão e instabilidade apresentadas pelo SICCAU no início deste ano ocorreram devido a inclusão do cálculo de mais uma anuidade e do aumento na quantidade de arquitetos registrados - fatores que a cada ano sobrecarregam o sistema em 10% de sua capacidade. Como são ferramentas da época da fundação do CAU e que já apresentam indícios de obsolescência, há dificuldades em comportar todo o volume de informações dos mais de 200.000 arquitetos e urbanistas que temos hoje registrados.



Como estratégia, do dia 13 ao dia 19 de janeiro, adotamos a alternância de horários de acesso às ferramentas do SICCAU: preenchimento de RRTs das 08h até às 17h e negociações da anuidade a partir das 17h o que permitiu a continuidade de acesso a todas as ferramentas do sistema com melhor desempenho, enquanto nossas equipes atuavam na identificação e solução das causas de lentidão. Com isso, nos dias 19 e 20 de janeiro, identificamos a necessidade de retirar do ar o módulo de Carteiras Profissionais, para realização de ajustes de desempenho. Assim, a partir do dia 20 de janeiro o sistema foi estabilizado, retomando a emissão de RRTs e de boletos de anuidade em tempo integral, e retomando a solicitação de carteiras profissionais a partir do dia 21 de janeiro.

A identificação da causa do problema só foi possível por meio da nova ferramenta de monitoramento em tempo real do desempenho do sistema. Este foi o primeiro passo na execução do projeto de modernização do SICCAU elaborado em 2021, que consiste na contratação de uma série de novos serviços para sanar definitivamente problemas de desempenho causados por tecnologias obsoletas. Em continuidade, também já foi realizada, em 28 de janeiro, a transferência dos arquivos do sistema para uma nova plataforma em nuvem mais moderna, mais segura e com mais possibilidades de crescimento. Ainda estão previstas modernização do preenchimento de RRT a partir de métodos Design Thinking e User Experience (UX) e reformulação do módulo de anuidades.

Como prezamos pela transparência, todas essas informações foram sendo publicadas por meio de nossos sites, clipping de e-mail e redes sociais. Seguem links:

<https://caubr.org.br/boletim-siccau-prioridade-para-emissao-de-rrt-e-certidoes-2/>

<https://www.caubr.gov.br/boletim-siccau-melhor-desempenho-para-emissao-de-rrt-e-retorno-do-modulo-de-anuidade/>

<https://caubr.gov.br/aviso-siccau-fara-manutencao-programada-neste-fim-de-semana-confira-horarios/>

No caso de necessitar de auxílio direto, sugerimos que 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-la. Esperamos poder contar com seu voto de confiança no próximo atendimento.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**ATENDIMENTO Nº 05/2022****Protocolo:** FJs0kCcANq9HUYOf**Solicitante:** Patricia Toledo**Data da Solicitação:** 11/01/22**Data da Resposta:** 16/02/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Há meses o site do CAU está extremamente lento e vem se tornando impossível o acesso. Na página de abertura colocaram uma mensagem dizendo que o sistema está apresentando lentidão e que estão trabalhando para sanar os problemas, mas esta mensagem é de março de 2021. Quando reclamo no chat ou por whatsapp eles afirmam que só é possível resolver minha solicitação no site mesmo. Os profissionais de arquitetura e urbanismo necessitam acessar o site para recolher a RRT ou seja, se não temos acesso NÃO PODEMOS TRABALHAR. O site só funciona bem na hora de emitir o boleto da anuidade. Todos os profissionais que eu conheço reportam o mesmo problema, lentidão e ineficiência, assim fica difícil!!!

Resposta:

Prezada Patrícia, boa tarde!

Primeiramente, lamentamos o transtorno causado pelo sistema. Esperamos que a Sra. tenha conseguido acessar seus RRTs. Caso algum problema persista, pode nos acionar nos contatos informados logo mais abaixo.

Recebemos as mensagens dos arquitetos nos nossos canais e, assim como tratamos a sua manifestação, as repassamos aos setores responsáveis dentro do CAU.

O Centro de Serviços Compartilhados (CSC) do CAU esclarece que a lentidão e instabilidade apresentadas pelo SICCAU no início deste ano ocorreram devido a inclusão do cálculo de mais uma anuidade e do aumento na quantidade de arquitetos registrados - fatores que a cada ano sobrecarregam o sistema em 10% de sua capacidade. Como são ferramentas da época da fundação do CAU e que já apresentam indícios de obsolescência, há dificuldades em comportar todo o volume de informações dos mais de 200.000 arquitetos e urbanistas que temos hoje registrados.

Como estratégia, do dia 13 ao dia 19 de janeiro, adotamos a alternância de horários de acesso às ferramentas do SICCAU: preenchimento de RRTs das 08h até às 17h e negociações da anuidade a partir das 17h o que permitiu a continuidade de acesso a todas as ferramentas do sistema com melhor desempenho, enquanto nossas equipes atuavam na identificação e solução das causas de lentidão. Com isso, nos dias 19 e 20 de janeiro, identificamos a necessidade de retirar do ar o módulo de Carteiras Profissionais, para realização de ajustes



de desempenho. Assim, a partir do dia 20 de janeiro o sistema foi estabilizado, retomando a emissão de RRTs e de boletos de anuidade em tempo integral, e retomando a solicitação de carteiras profissionais a partir do dia 21 de janeiro.

A identificação da causa do problema só foi possível por meio da nova ferramenta de monitoramento em tempo real do desempenho do sistema. Este foi o primeiro passo na execução do projeto de modernização do SICCAU elaborado em 2021, que consiste na contratação de uma série de novos serviços para sanar definitivamente problemas de desempenho causados por tecnologias obsoletas. Em continuidade, também já foi realizada, em 28 de janeiro, a transferência dos arquivos do sistema para uma nova plataforma em nuvem mais moderna, mais segura e com mais possibilidades de crescimento. Ainda estão previstas modernização do preenchimento de RRT a partir de métodos Design Thinking e User Experience (UX) e reformulação do módulo de anuidades.

Como prezamos pela transparência, todas essas informações foram sendo publicadas por meio de nossos sites, clipping de e-mail e redes sociais. Seguem links:

<https://caubr.org.br/boletim-siccau-prioridade-para-emissao-de-rrt-e-certidoes-2/>

<https://www.caubr.gov.br/boletim-siccau-melhor-desempenho-para-emissao-de-rrt-e-retorno-do-modulo-de-anuidade/>

<https://caubr.gov.br/aviso-siccau-fara-manutencao-programada-neste-fim-de-semana-confira-horarios/>

No caso de necessitar de auxílio direto, sugerimos que 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-la. Esperamos poder contar com seu voto de confiança no próximo atendimento.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**ATENDIMENTO Nº 06/2022****Protocolo:** IUVBqzQ2UV0BqfDN**Solicitante:** FABIO DE ALMEIDA LACERDA**Data da Solicitação:** 12/01/22**Data da Resposta:** 16/02/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Sou Arquiteto Fabio Lacerda de Cuiabá ,MT , e estou revoltado com CAU BR. Esse sistema que eles contrataram para os arquitetos do Brasil é lento, em 2022 esta impossível seu acesso e ainda colocam uma mensagem que o sistema esta instável e que e para agente tentar entrar outra hora

Ja tem mais de 15 dias. O mais grave da situação e que no Brasil existem duzentos mil arquitetos e ninguém conseguiu ainda tomar providencias para resolver. Sera que nos arquitetos somos tao incompetentes ,que não temos coragem de cobrar nossos direitos.

Estamos cansados de ouvir desculpas e precisamos do sistema para trabalhar, e gostaria que nossos colegas se manifestem e digam o que estão achando do sistema. Vamos deixar a covardia de lado e exigir nossos direitos !!! Aqui em MT esta todo mundo passando Raiva. Pelo Amor de DEUS gente, vamos fazer alguma coisa.

Resposta:

Prezado Fabio, boa tarde!

Primeiramente, lamentamos o transtorno causado pelo sistema. Recebemos as mensagens dos arquitetos nos nossos canais e, assim como tratamos a sua manifestação, as repassamos aos setores responsáveis dentro do CAU.

O Centro de Serviços Compartilhados (CSC) do CAU esclarece que a lentidão e instabilidade apresentadas pelo SICCAU no início deste ano ocorreram devido a inclusão do cálculo de mais uma anuidade e do aumento na quantidade de arquitetos registrados - fatores que a cada ano sobrecarregam o sistema em 10% de sua capacidade. Como são ferramentas da época da fundação do CAU e que já apresentam indícios de obsolescência, há dificuldades em comportar todo o volume de informações dos mais de 200.000 arquitetos e urbanistas que temos hoje registrados.

Como estratégia, do dia 13 ao dia 19 de janeiro, adotamos a alternância de horários de acesso às ferramentas do SICCAU: preenchimento de RRTs das 08h até às 17h e negociações da anuidade a partir das 17h o que permitiu a continuidade de acesso a todas as ferramentas do sistema com melhor desempenho, enquanto nossas equipes atuavam na identificação e solução das causas de lentidão. Com isso, nos dias 19 e 20 de janeiro, identificamos a



necessidade de retirar do ar o módulo de Carteiras Profissionais, para realização de ajustes de desempenho. Assim, a partir do dia 20 de janeiro o sistema foi estabilizado, retomando a emissão de RRTs e de boletos de anuidade em tempo integral, e retomando a solicitação de carteiras profissionais a partir do dia 21 de janeiro.

A identificação da causa do problema só foi possível por meio da nova ferramenta de monitoramento em tempo real do desempenho do sistema. Este foi o primeiro passo na execução do projeto de modernização do SICCAU elaborado em 2021, que consiste na contratação de uma série de novos serviços para sanar definitivamente problemas de desempenho causados por tecnologias obsoletas. Em continuidade, também já foi realizada, em 28 de janeiro, a transferência dos arquivos do sistema para uma nova plataforma em nuvem mais moderna, mais segura e com mais possibilidades de crescimento. Ainda estão previstas modernização do preenchimento de RRT a partir de métodos Design Thinking e User Experience (UX) e reformulação do módulo de anuidades.

Como prezamos pela transparência, todas essas informações foram sendo publicadas por meio de nossos sites, clipping de e-mail e redes sociais. Seguem links:

<https://caubr.org.br/boletim-siccau-prioridade-para-emissao-de-rrt-e-certidoes-2/>

<https://www.caubr.gov.br/boletim-siccau-melhor-desempenho-para-emissao-de-rrt-e-retorno-do-modulo-de-anuidade/>

<https://caubr.gov.br/aviso-siccau-fara-manutencao-programada-neste-fim-de-semana-confira-horarios/>

No caso de necessitar de auxílio direto, sugerimos que 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

**ATENDIMENTO Nº 07/2022****Protocolo:** xkW0HsRAMhSl8YBe**Solicitante:** Marcelo Cardoso**Data da Solicitação:** 18/01/22**Data da Resposta:** 16/02/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Sou arquiteto, necessito emitir RRT (registro de responsabilidade técnica) dos meus serviços, acontece que o sistema está com problemas à mais de 15 dias.

Ligo para o atendimento e o mesmo informa que tem que aguardar.

Pergunta, estou sofrendo prejuízos financeiros por não apresentar a RRT, será que o conselho irá dar desconto da nossa anuidade do conselho?

Se eu perder mais um cliente terei que entrar com um processo de prejuízo e danos morais...

Ficar assim nessa situação de não ter acesso não é normal, ainda mais quando ultrapassa mais de 10 dias..

Não tem como tem como ter uma segunda opção?

Como ficaremos com essa situação?

Resposta:

Prezado Marcelo, boa tarde!

Primeiramente, lamentamos o transtorno causado pelo sistema. Recebemos as mensagens dos arquitetos nos nossos canais e, assim como tratamos a sua manifestação, as repassamos aos setores responsáveis dentro do CAU,

O Centro de Serviços Compartilhados (CSC) do CAU esclarece que a lentidão e instabilidade apresentadas pelo SICCAU no início deste ano ocorreram devido a inclusão do cálculo de mais uma anuidade e do aumento na quantidade de arquitetos registrados - fatores que a cada ano sobrecarregam o sistema em 10% de sua capacidade. Como são ferramentas da época da fundação do CAU e que já apresentam indícios de obsolescência, há dificuldades em comportar todo o volume de informações dos mais de 200.000 arquitetos e urbanistas que temos hoje registrados.

Como estratégia, do dia 13 ao dia 19 de janeiro, adotamos a alternância de horários de acesso às ferramentas do SICCAU: preenchimento de RRTs das 08h até às 17h e negociações da anuidade a partir das 17h o que permitiu a continuidade de acesso a todas as ferramentas do sistema com melhor desempenho, enquanto nossas equipes atuavam na identificação e



solução das causas de lentidão. Com isso, nos dias 19 e 20 de janeiro, identificamos a necessidade de retirar do ar o módulo de Carteiras Profissionais, para realização de ajustes de desempenho. Assim, a partir do dia 20 de janeiro o sistema foi estabilizado, retomando a emissão de RRTs e de boletos de anuidade em tempo integral, e retomando a solicitação de carteiras profissionais a partir do dia 21 de janeiro.

A identificação da causa do problema só foi possível por meio da nova ferramenta de monitoramento em tempo real do desempenho do sistema. Este foi o primeiro passo na execução do projeto de modernização do SICCAU elaborado em 2021, que consiste na contratação de uma série de novos serviços para sanar definitivamente problemas de desempenho causados por tecnologias obsoletas. Em continuidade, também já foi realizada, em 28 de janeiro, a transferência dos arquivos do sistema para uma nova plataforma em nuvem mais moderna, mais segura e com mais possibilidades de crescimento. Ainda estão previstas modernização do preenchimento de RRT a partir de métodos Design Thinking e User Experience (UX) e reformulação do módulo de anuidades.

Como prezamos pela transparência, todas essas informações foram sendo publicadas por meio de nossos sites, clipping de e-mail e redes sociais. Seguem links:

<https://caubr.org.br/boletim-siccau-prioridade-para-emissao-de-rrt-e-certidoes-2/>

<https://www.caubr.gov.br/boletim-siccau-melhor-desempenho-para-emissao-de-rrt-e-retorno-do-modulo-de-anuidade/>

<https://caubr.gov.br/aviso-siccau-fara-manutencao-programada-neste-fim-de-semana-confira-horarios/>

No caso de necessitar de auxílio direto, sugerimos que 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.

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

**ATENDIMENTO Nº 08/2022****Protocolo:** lwqZ_mBWL0dyd2fB**Solicitante:** Júlia Kosciuk Guimarães**Data da Solicitação:** 31/01/22**Data da Resposta:** 16/02/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Sistema SICCAU com muita instabilidade. Em 2022 esta impossível seu acesso. Já tentei várias vezes em janeiro pagar a anuidade com desconto. Aparecia sempre uma mensagem dizendo que o sistema está indisponível. Hoje, no último dia para o desconto, o sistema não está gerando o boleto..aparece uma mensagem dizendo que está gerando e depois volta para a mesma tela inicial (sem gerar). O mesmo aconteceu com outro colega. O mínimo que o CAU poderia fazer para os arquitetos não se sentirem lesados seria prorrogar esse prazo para obter o desconto, uma vez que no mês de janeiro houveram vários momentos em que o sistema esteve fora do ar.

Resposta:

Prezada Júlia, boa tarde!

Primeiramente, lamentamos o transtorno causado pelo sistema. Esperamos que a Sra. tenha conseguido gerar o boleto como desejava. Caso algum problema persista, pode nos acionar nos contatos informados logo mais abaixo.

Recebemos as mensagens dos arquitetos nos nossos canais e, assim como tratamos a sua manifestação, as repassamos aos setores responsáveis dentro do CAU.

O Centro de Serviços Compartilhados (CSC) do CAU esclarece que a lentidão e instabilidade apresentadas pelo SICCAU no início deste ano ocorreram devido a inclusão do cálculo de mais uma anuidade e do aumento na quantidade de arquitetos registrados - fatores que a cada ano sobrecarregam o sistema em 10% de sua capacidade. Como são ferramentas da época da fundação do CAU e que já apresentam indícios de obsolescência, há dificuldades em comportar todo o volume de informações dos mais de 200.000 arquitetos e urbanistas que temos hoje registrados.

Como estratégia, do dia 13 ao dia 19 de janeiro, adotamos a alternância de horários de acesso às ferramentas do SICCAU: preenchimento de RRTs das 08h até às 17h e negociações da anuidade a partir das 17h o que permitiu a continuidade de acesso a todas as ferramentas do sistema com melhor desempenho, enquanto nossas equipes atuavam na identificação e solução das causas de lentidão. Com isso, nos dias 19 e 20 de janeiro, identificamos a necessidade de retirar do ar o módulo de Carteiras Profissionais, para realização de ajustes de desempenho. Assim, a partir do dia 20 de janeiro o sistema foi estabilizado, retomando a



emissão de RRTs e de boletos de anuidade em tempo integral, e retomando a solicitação de carteiras profissionais a partir do dia 21 de janeiro.

A identificação da causa do problema só foi possível por meio da nova ferramenta de monitoramento em tempo real do desempenho do sistema. Este foi o primeiro passo na execução do projeto de modernização do SICCAU elaborado em 2021, que consiste na contratação de uma série de novos serviços para sanar definitivamente problemas de desempenho causados por tecnologias obsoletas. Em continuidade, também já foi realizada, em 28 de janeiro, a transferência dos arquivos do sistema para uma nova plataforma em nuvem mais moderna, mais segura e com mais possibilidades de crescimento. Ainda estão previstas modernização do preenchimento de RRT a partir de métodos Design Thinking e User Experience (UX) e reformulação do módulo de anuidades.

Como prezamos pela transparência, todas essas informações foram sendo publicadas por meio de nossos sites, clipping de e-mail e redes sociais. Seguem links:

<https://caubr.org.br/boletim-siccau-prioridade-para-emissao-de-rrt-e-certidoes-2/>

<https://www.caubr.gov.br/boletim-siccau-melhor-desempenho-para-emissao-de-rrt-e-retorno-do-modulo-de-anuidade/>

<https://caubr.gov.br/aviso-siccau-fara-manutencao-programada-neste-fim-de-semana-confira-horarios/>

No caso de necessitar de auxílio direto, sugerimos que 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-la. Esperamos poder contar com seu voto de confiança no próximo atendimento.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**ATENDIMENTO Nº 09/2022****Protocolo:** 7VAqM9jq48JJh4XX**Solicitante:** Igor Henrique Lomar**Data da Solicitação:** 04/02/22**Data da Resposta:** 24/02/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Fiz uma negociação, dividi de 12x e os boletos vecem dia 02 e dia 30 do mesmo mês..Como assim? Gente, pelo amor de deus, tudo nesse conselho e dificil ou mal feito. A anuidade e carissima, so me falem uma vantagem, uma unica vantagem oferecida para os profissionais..Ser arquiteto nesse país e motivo de vergonha.

Resposta:

Prezado Igor, boa tarde!

O vencimento do boleto de anuidade é sempre no último dia útil do mês. Não sendo este dia útil o boleto é gerado para o primeiro dia útil do mês seguinte. Negociações feitas em fevereiro terão o vencimento para 03/03/2022 devido ao recesso de carnaval. Apesar do boleto ter vencimento em 03/03 pode ser pago/agendado em fevereiro.

Por exemplo:

Em março, 31/03 é dia útil.

Em abril, 30/04 é sábado então o pagamento ficará para 02/05/22.

Em maio, 31/05 é dia útil.

Caso este não seja seu caso, por favor nos retorne o atendimento, para que possamos analisar junto com a área técnica. O Sr. pode contatar a Ouvidoria pelo link:

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

Informamos também que caso de necessite de auxílio direto, 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.

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



Atenciosamente,

Ouvidoria

**ATENDIMENTO Nº 10/2022****Protocolo:** xjV6e7Dw3Mu2IUnY**Solicitante:** Leonardo Silva**Data da Solicitação:** 10/02/22**Data da Resposta:** 24/02/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

SISTEMA DE GERAÇÃO DE BOLETOS DO CAU É FALSO. ESTOU TENTANDO PAGAR ANUIDADE PARCELANDO EM 5X (PERMITIDO PELO SISTEMA), QUE GEROU BOLETOS PARA PAGAMENTO 2X NO MESMO MÊS, POR EXEM.: PARC.1 03/03/2022, PARC.2 31/03/2022, PARC.3 03/04/2022, PARC.5 31/04/2022 E PARC.6 03/05/2022, OU SEJA SÃO APENAS 3 PARCELAS, OU O SISTEMA NÃO FUNCIONA OU CAU ESTÁ TENTANDO ILUDIR OS PROFISSIONAIS, OU TENTANDO GANHAR JUROS NESSES ERROS.

PARA QUE COLOCAR OPÇÃO DE 5 PARCELAS SE O SISTEMA SO PERMITE PAGAR EM 3X???

MELHOR NÃO PAGAR E ESPERAR O REFIZ..

ATENDIMENTO DO CAU É LIMITADO MUITOOO LIMITADO..

Resposta:

Prezado Leonardo, boa tarde!

O vencimento do boleto de anuidade é sempre no último dia útil do mês. Não sendo este dia útil o boleto é gerado para o primeiro dia útil do mês seguinte. Negociações feitas em fevereiro terão o vencimento para 03/03/2022 devido ao recesso de carnaval. Apesar do boleto ter vencimento em 03/03 pode ser pago/agendado em fevereiro.

Para esclarecer e exemplificar:

Em março, 31/03 é dia útil.

Em abril, 30/04 é sábado então o pagamento ficará para 02/05/22.

Em maio, 31/05 é dia útil.

Em junho, que é quando ocorre sua última parcela, o vencimento é para 30/06/22, dia útil.

Caso necessite, por favor nos retorne o atendimento, para que possamos analisar junto com a área técnica. O Sr. pode contatar a Ouvidoria pelo link:

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



Informamos também que caso de necessite de auxílio direto, 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.

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

Atenciosamente,

Ouvidoria

**ATENDIMENTO Nº 11/2022****Protocolo:** C6bQAaePOLHLFPiK**Solicitante:** José Florisvaldo Pedro Junior**Data da Solicitação:** 21/02/22**Data da Resposta:** 01/04/22**Recorreu:** Sim**Manifestação:**

Sou arquiteto e urbanista e venho por meio desta queixa registrar minha insatisfação com o conselho e a forma em que trata seus profissionais.

Todo ano temos que pagar anuidade para poder exercer a nossa profissão. O valor cheio da anuidade em 2022 está quase beirando os R\$ 600,00. Fora isso, temos que emitir RRT a todo projeto que executamos, o que custa no mínimo R\$ 200,00 por projeto. O que já acho um cúmulo. Deveríamos pagar anuidade ou apenas as RRT. Isso faz do CAU um dos conselhos mais ricos do nosso país.

Como se isso não bastasse, o conselho concede desconto por tempo de formação ou por antecipação. Eu coleí grau em fevereiro de 2022. Esse ano, de acordo com a norma do conselho eu deveria ter 30% de desconto por tempo de formação + 5% se o pagamento fosse à vista (o que foi).

O CAU em momento algum me informou que eu só teria direito a esses descontos se eu gerasse o boleto no mês de fevereiro (mês em que coleí grau). Eu, na tentativa de ganhar desconto (pois a profissão já é desvalorizada pelo próprio conselho, imagina pelos clientes) gerei o boleto no mês de janeiro e fiz o pagamento à vista. O valor pago foi de R\$ 523,08. Ainda me cobram juro pois gerei o boleto dia 31/01/2022 e paguei no dia 01/02/2022. É brincadeira? Não!

A profissão já remunera pouco e nessa falta de informação de gerar os boletos eu acabei perdendo R\$ 136,58. Eu tentei ressarcimento do boleto e o financeiro me retornando explicando a logística e não me deu um parecer da minha solicitação. No site consta que está em análise.

Eu quero o reembolso do valor pago antes do final do mês de fevereiro, para que eu possa gerar um boleto novo com o valor correto e justo que eu deveria pagar, ou seja, com os 35% de desconto. Eu paguei o mesmo valor que um profissional que está a anos no mercado e recebe, muito provavelmente, muito mais que eu.

Espero um posicionamento do conselho e espero também o reembolso do meu dinheiro. Os atendentes apenas enrolam nos e-mails enviados e fantasiam as informações com diversas formalidades. Gostaria de um posicionamento concreto!

**Resposta:**

Prezado José, boa tarde!

Lamentamos o transtorno e o tempo decorrido desde sua manifestação. Em atenção e retorno à sua mensagem a encaminhamos para o CAU de seu estado e recebemos as seguintes informações:

Informamos que o profissional Sr. JOSÉ FLORISVALDO PEDRO JUNIOR entrou em contato conosco via e-mail do Atendimento CAU/SP em 12/02, solicitando orientações sobre os valores devidos em sua página profissional e as condições de pagamento.

Informamos sobre os valores integrais de anuidade e a cobrança de encargos/multa, e após questionamento sobre o desconto adicional de 30% para faixa de 2 a 3 anos de formado para o exercício 2022, explicamos sobre a disponibilidade após completude do período de dois anos, e pelo fato da anuidade já constar paga não seria mais possível a inserção do desconto.

Verificamos também que em sua página consta o protocolo SICCAU 1481056/2022, cadastrado e orientado pelo Departamento Financeiro do CAU/SP, com as mesmas orientações sobre os valores e prazos.

Abaixo encaminhamos o despacho enviado em 21/02:

Prezado profissional

Recebemos sua solicitação referente ao questionamento da cobrança da anuidade de 2022, conforme resolução 193 o valor cobrado é devido, segue descrição:

O desconto foi automático, mas nas condições abaixo.

O profissional completou 2 anos de formação em 18/02/2022, portanto:

a. O sistema considera para desconto de 50% o mês cheio, portanto, somente o mês de janeiro ($1/12 = 52,83$)

b. O valor base de cálculo da anuidade é 581,21

c. O boleto foi gerado em janeiro, portanto foi acrescido o desconto de 10% para o pagamento a vista: $581,21 - 58,12 = 523,08$ (valor pago pelo profissional)

d. Caso o profissional optasse pelo pagamento em fevereiro teria:

I. O valor base $581,21 - 30\% = 406,84$

II. 5% adicionais pelo pagamento à vista: $406,84 - 5\% = 386,50$

e. Caso optasse pelo pagamento em março até junho/2022 teria apenas 30% de desconto para pagamento à vista ou 406,84

O profissional gerou o boleto em janeiro (com desconto de 10%) mas reaprazou e efetuou o pagamento em 01/02/2022 (cujo desconto seria de 30% + 5%).

Atenciosamente, Financeiro CAU/SP



Dessa forma, reiteramos que o desconto de 30% não é aplicável nos duodécimos da anuidade, é um desconto para a condição de pagamento para quem está na faixa entre 2 e 3 anos de formado e deseja pagar à vista. Entendemos sua insatisfação, porém, não é possível alterar o valor da anuidade que foi negociada em janeiro, infelizmente.

Essa configuração de pagamento demanda discussões que estão acontecendo internamente no CAU/BR, no sentido de realizar um ajuste no modelo atual. No entanto, não há mudança prevista para ser aplicada no ano vigente. Caso sejam aprovadas novas regras elas recairão sobre as anuidades posteriores.

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:

Falaram, falaram e não disseram nada. Um cúmulo ter que ter esse desgaste, sendo recém formado em uma profissão desvalorizada pelo próprio conselho. Pagar anuidade, pagar RRT e ainda assim ser explorado pelo próprio conselho. Uma lástima! Gostaria de dizer que não faria mais negócio com o CAU mas infelizmente dependo disso para sobreviver. Fica de aprendizado pela dor e atentar-se as próximas eleições.

Resposta à réplica:

Prezado José, boa tarde!

De fato, entendemos como essas situações impactam o profissional e lamentamos por esse desgaste. Estamos aqui para ouvi-los, somos solidários à sua manifestação e a outras semelhantes que recebemos. Ao mesmo tempo, concordamos que as insatisfações devem ser levadas, tanto por nós quanto pelos profissionais, aos representantes dos arquitetos e urbanistas, os conselheiros do CAUBR, que têm a responsabilidade de regulamentar o funcionamento do Conselho como um todo, não só em períodos de eleição, mas também durante os mandatos.

Informamos que em caso de dúvidas ou de necessitar de algum tipo de auxílio direto é possível 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.

Esperamos que esses problemas não voltem a ocorrer e colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos eventualmente necessários, apresentando nossas cordiais saudações.

Atenciosamente,



CAU/BR

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**ATENDIMENTO Nº 12/2022****Protocolo:** Qu9vRAoUseVOanZSf**Solicitante:** Priscilla de Oliveira Mendes**Data da Solicitação:** 21/02/22**Data da Resposta:** 04/03/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Há 4 ANOS atrás entrei em contato com o CAU para suspender meu registro já que só trabalhei em 2017/18. Fui orientada a não apresentar meu diploma já que dei entrada na época com o certificado de conclusão de curso e após o recebimento do diploma oficial, poderia regularizar junto ao órgão. Como eu não atuei mais após 2018, não fiz a regularização. Dia 17/02/2022 recebi uma carta intimidativa do conselho solicitado a atualização do registro e se não fizesse poderia receber uma infração. Liguei para o CAU e fui informada a solicitar a interrupção de registro anexando declarações exigidas para tal, mas segundo a atendente, na minha página possui um RRT que não está baixado para finalizar a ação. Desde o dia 17/02 foi enviado vários emails para o setor de RRT solicitando a baixa mas não obtenho respostas.

No fim da notificação escreveram a seguinte frase: "Lembramos que após o deferimento da solicitação será necessário efetuar o pagamento da anuidade deste ano (proporcionalmente)." - Eu não vou pagar por um absurdo desses, sendo que eu já tinha solicitado a suspensão do meu registro desde 2018.

Espero que resolvam meu problema, pois estou saindo da área por desrespeito do conselho com qual paguei corretamente.

Resposta:

Prezada Priscilla, boa tarde!

Em atenção e retorno à sua mensagem, entramos em contato com o CAU/MG que nos retornou com as seguintes informações:

O que ocorreu é que a fiscalização notificou a profissional porque foi identificado que a mesma está exercendo a profissão com seu registro suspenso.

Ela nem precisaria solicitar a interrupção, de toda forma, a solicitação foi deferida.

O que a profissional precisa fazer é regularizar a situação do exercício da profissão. Se não esta exercendo a profissão, precisa retirar de sites, rede social ou qualquer outro lugar na internet a informação de que é arquiteta e urbanista, porque isso foi identificado pela fiscalização n 1000108093/2020.



Sobre pagamento de anuidade, não há pendência de pagamento, pode ter tido essa impressão por conta do despacho padrão do setor de interrupção que diz que após o deferimento, o profissional deverá pagar a anuidade proporcional.

Enfim, a solução para essa questão é a profissional regularizar a situação do exercício da profissão que é por meio da ativação do registro definitivo ou retirando qualquer informação da rede mundial de computadores de que ela é arquiteta e urbanista.

Para informações sobre a notificação preventiva que recebeu, deve encaminhar e-mail para fiscalizacao@caumg.gov.br.

Em caso de dúvidas, estamos à disposição.

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

**ATENDIMENTO Nº 13/2022****Protocolo:** 5T7gNfxqBswkdeqm**Solicitante:** Hamilton Andrade**Data da Solicitação:** 03/03/22**Data da Resposta:** 01/04/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Boa tarde!

Venho através deste meio de reclamação informar minha total indignação com os serviços prestados pelo CAU/BA, em especial a comissão avaliadora da CAT-A

Pela segunda vez, estou tendo problemas com o conselho, por causa da demora da análise das CAT-A. O conselho já dá um prazo absurdo, que é de 45 dias e toda vez que faço um registro passam do prazo, isso é um absurdo, 45 dias para analisar uma simples documentação e ainda passam do prazo. Melhorem!!! Pagamos um absurdo de anuidade e temos esse descaso com os profissionais!!!!

Resposta:

Prezado Hamilton, boa tarde!

Verificamos que a mesma demanda foi aberta na Ouvidoria (<https://www.caubr.gov.br/ouvidoria/>) e informamos que será devidamente tratada através do Canal da Ouvidoria.

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

**ATENDIMENTO Nº 14/2022****Protocolo:** NJ3cgvqzjpxuAIFK**Solicitante:** Felipe Moraes**Data da Solicitação:** 17/03/22**Data da Resposta:** 01/04/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Não consigo fazer o pedido da minha carteira profissional do CAU!

Meu CPF consta como " Erro: CPF não apto a emitir carteira. Verifique o histórico de registro do profissional.", e não há opção alguma para poder proceder com os documentos ou para realizar o pagamento da taxa.

Segue anexo as imagens provando o ocorrido.

Desde já agradeço a atenção e aguardo a resposta ansiosamente.

Resposta:

Prezado Felipe, boa tarde!

Verificamos que a mesma demanda foi aberta na Ouvidoria (<https://www.caubr.gov.br/ouvidoria/>) e informamos que será devidamente tratada através do Canal da Ouvidoria.

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

**ATENDIMENTO Nº 15/2022****Protocolo:** WdWvrAsBODFPgceT**Solicitante:** Beatriz Lamassa**Data da Solicitação:** 03/04/22**Data da Resposta:** 05/04/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

O sistema Slccau não funciona, e nem o finaceiro. Voce paga em dia eles dizem que voce esta devendo e não libera o boleto do dia seguinte. UMA bagunça.

Resposta:

Prezada Beatriz, bom dia!

Seu problema já foi resolvido? Por favor nos informe caso ainda necessite de auxílio. Lembrando que estamos disponíveis para receber mensagens, dados e prints pelo link <https://www.caubr.gov.br/ouvidoria/>.

No caso de necessitar de auxílio direto, sugerimos que 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-la.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**ATENDIMENTO Nº 16/2022****Protocolo:** uW2bJFfZ9sHp-wUn**Solicitante:** Thiago Noah Cerri Peleias**Data da Solicitação:** 05/06/22**Data da Resposta:** 06/07/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Tenho tramitado meus processos em prefeitura e já deixo registrado as rrts aguardando a análise do órgão para um caso de que tenha que alterar a área e nao ficar retificando, acontece que ao registrar o documento (apenas registrar), sem gerar o boleto, o sistema fica aparecendo a tarja falando que existem pendências!

Deixo aqui minha crítica. isso é muito chato! Acho que o sistema jamais poderá constar que existem pendências apenas por registro de documentação, em algum momento o boleto será gerado e pago (e olha que é laudo e vistoria), se fosse projeto que você já faz no ato ou rrt de execução..! Eu até vou parar de registrar, a gente faz para poder adiantar o nosso lado porque esse sistema de vocês que é um lixo vive dando problema, e ai é só entrar, gerar o boleto, pagar, e imprimir a documentação, então já fica pré-pronto, mas assim fica até difícil, fica parecendo que estamos em débito de algo, ou então podia haver uma forma de apenas deixar rascunhos (não sei se há..). Apesar que acho que ele só salva rascunho o ultimo que você tentou fazer.

O sistema de RRTs do CAU é uma carroça andando numa pista asfaltada.

Contatos apenas por e-mail, ou por aqui, favor não me liguem.

Grato.

Resposta:

Prezado Thiago, boa tarde!

Primeiramente, lamentamos o prazo decorrido desde sua manifestação. Informamos que buscamos internamente meios para atender seu pedido, no entanto, e como se sabe, em conformidade com o que dispõe o Art. 48 da Lei n 12.378 de 2010, para a efetivação do RRT será exigido previamente o recolhimento da taxa correspondente.

Desse modo, o profissional pode preencher o RRT e não emitir o boleto, contudo não é um RRT, é apenas um formulário de preenchimento.

Como o RRT só tem validade, isto é, só tem registro após o pagamento da taxa correspondente, sem o pagamento da taxa o documento que não tem registro no Conselho



possui uma tarja de rascunho no centro da página, não possui numeração e o sistema demonstra a informação de RRT não registrado.

O RRT é um documento válido apenas após o pagamento do boleto e não pode ser usado antes disso.

Estamos à disposição.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo

**ATENDIMENTO Nº 17/2022****Protocolo:** 0EqAydUcKokxJrZA**Solicitante:** Amanda de Pina Jaime Moreira**Data da Solicitação:** 28/06/22**Data da Resposta:** 06/07/22**Recorreu:** Sim**Manifestação:**

Me formei na PUC GO em 2019 e assim que me formei fiz um cadastro inocente no CAU para caso surgisse algum projeto eu já tivesse com todos trâmites finalizados na plataforma e pudesse me responsabilizar pelo projeto. Muito leiga, eu achei que o simples fato de não pedir a carteirinha, a minha anuidade não seria cobrada, e assim segui a vida. Anos se passaram, meu endereço, telefone e-mail é o mesmo desde que me formei, e eu nunca recebi nenhuma notificação referente a nada do CAU, e eu também nunca usufrui de nenhum serviço oferecido por eles, ou seja, nunca atuei, nunca tirei uma RRT ou ART sequer, nem a carteirinha eu emiti, como disse anteriormente. Dia 21/06/2022 eu recebi meu PRIMEIRO email onde me enviaram uma anuidade a ser paga no valor de 643,00, fui atrás e descobri que o simples fato de estar cadastrada eu tenho que pagar a anuidade, e que eu já além de multas por não participar de eleições, tinha 1.500 reais em dívidas com encargos por não ter pago a anuidade desse ano e as anteriores e que se eu não pagasse o CAU poderia me processar, ou seja, se eu não tivesse recebido esse boleto, eu nunca iria atrás disso e daqui alguns anos eu teria que pagar uma fortuna para o CAU sem ter recebido nenhum aviso. Assim que soube de tudo, emiti o protocolo para interrupção do registro (que se eu tivesse sido notificada anteriormente, teria interrompido antes), eu já comecei a pagar a anuidade desse ano e negociei e comecei a pagar as anteriores com dinheiro que não tinha (pois estou desempregada) pois os boletos venceriam agora dia 30/06 e eu não sei quanto tempo vai levar para ter o retorno desses protocolos e nem se vou conseguir interromper o registro. Fui ao CAU presencialmente e tentei resolver, ir atrás dos meus direitos, e descobri que havia como abrir um protocolo para revisão da anuidade.. e abri, me justifiquei, entrei em contato via whatsapp, e as respostas são aquelas prontas e que eu já sei: O sistema segue as Resoluções n 193/2020 e n152/2017 do Conselho de Arquitetura do Brasil(CAU/BR). Dentro destas Resoluções esta cobrança é pertinente.

CAU, não precisa me responder sobre essa lei porque eu já sei que o simples fato de estar cadastrada eu sou cobrada pelo serviço (o que já é um absurdo, mas ok), agora vocês não me enviarem uma notificação sequer sobre multas e encargos, isso é surreal, eu estou com dívida acumulada sem saber de nada, anos sem atuar e pagando por um serviço que não usufrui..achei que o protocolo que abri para revisão seria uma luz no fim do túnel, mas parece que nada será feito..peço que vocês revisem meu caso no sistema de vocês pois vocês verão que está tudo limpo, nunca atuei, nunca emiti nenhuma RRT OU ART e sequer tenho a carteirinha, uma injustiça eu pagar isso estando desempregada e sem ser notificada de nada.



Sou uma cidadã honesta, tenho N provas de que pago tudo em dia, nome limpo, não atua em nenhuma profissa de forma irregular, peço que me ajudem no meu caso!

Resposta:

Prezada Amanda, boa noite!

Em atenção à sua mensagem, informamos que infelizmente não é possível atender à sua solicitação pois não existe nos normativos que regem a atuação do CAU (Lei 12.378/2010 e Resoluções, em especial a N 121/2016) nenhuma previsão legal para seja concedido qualquer tipo de anistia de anuidades.

É importante esclarecer que para que o Conselho reconheça um período no qual o profissional não exerceu a profissão, é preciso que o profissional comunique previamente ao Conselho que não pretende atuar, formalizando uma solicitação de interrupção de registro, conforme artigo 15 da Resolução N 18/2012. Ou seja, não é possível que ao final de um ano o profissional opte por não pagar a anuidade em virtude de não ter celebrado nenhum contrato. Inclusive, nesse tocante, a Lei 12.378/2010 determina em seu artigo 52 que o atraso no pagamento de anuidade sujeita o profissional à suspensão do exercício.

Importante salientar que a emissão da carteira profissional é opcional ao arquiteto e urbanista registrado.

Esclarecemos também que o CAU como uma Autarquia Federal não pode renunciar receitas, nos termos da Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar n 101/2000). É relevante informar que as interrupções não extinguem as dívidas anteriores do arquiteto e urbanista e nem da pessoa jurídica, as quais serão cobradas administrativa ou judicialmente. Esta Ouvidoria está sensível a esta situação, e entendemos as dificuldades de inúmeros profissionais, entretanto, não temos poder de atuação neste caso, pois uma interferência iria contra a Lei vigente. Informamos também que é facultado ao profissional requerer, a qualquer tempo, a reativação de seu registro, que será concedida por prazo indeterminado e até que o senhor solicite sua reativação.

Informamos também que a solicitação de interrupção, caso seja de seu interesse, somente poderá ser iniciada com a abertura de Protocolo de INTERRUPÇÃO DE REGISTRO.

Para gerar o Protocolo, acesse seu SICCAU, e siga os seguintes passos: 1- PROTOCOLO 2- CADASTRAR 3- ASSUNTO: CADASTRO 4- GRUPO DE ASSUNTO: INTERRUPÇÃO DE REGISTRO 5- FINALIZE E AGUARDE, QUANDO SERÁ GERADA UMA NUMERAÇÃO DO PROTOCOLO Prazo para cumprimento do protocolo é de 15 dias, em média.

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:**

Ok, mas é certo o fato de vocês estarem cobrando anuidades e multas sem avisar o prejudicado? As anuidades e as multas estavam se acumulando sem ninguém me comunicar nada? Eu estava todos esses anos sem pagar porque além de não atuar eu não recebi nenhuma notificação do CAU, e se eu não tivesse recebido o boleto desse ano, ia ser mais anos e anos com encargos se acumulando, se eu tivesse recebido uma notificação antes eu teria interrompido meu cadastro antes, que inclusive foi o que eu fiz imediatamente!

O fator gerador da contribuição paga aos conselhos de fiscalização profissional é o efetivo exercício da atividade, e não a inscrição propriamente dita, vocês estão me cobrando por uma atividade que eu nunca exerci e nunca recebi um comunicado se quer que eu estava em débitos...Se eu tivesse recebido um boleto sequer no meu primeiro ano de formada eu teria interrompido isso antes! Isso que vocês fazem é roubo, roubo de pessoas honestas e inocentes, leigas. Se a pessoa não vai atrás disso, se passam 10 anos e a dívida se torna impagável, Deus me livre de vocês e do sistema de vocês!

Resposta à réplica:

Prezada Amanda, boa tarde!

Esse atendimento foi respondido no protocolo Reclame Aqui código H0xLOUKkHXPGM2hP.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**ATENDIMENTO Nº 18/2022****Protocolo:** sBkPTaw82VAWuVhX**Solicitante:** Luiza S Cavalcante**Data da Solicitação:** 29/06/22**Data da Resposta:** 11/07/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Já tenho 2 anos de formação e o CAU simplesmente não aceita meus dados para envio da minha carteirinha. Já solicitei centenas de vezes e ele dá um erro dizendo que minha naturalidade está incorreta "SAO JOAO NEPOMUCENO". Eu faço a atualização para "SÃO JOÃO NEPOMUCENO" (Com os acentos) e ele salva e novamente dá o mesmo erro.

Já liguei e a atendente simplesmente disse que eu só solicitei agora a alteração e tenho que aguardar. Sendo que já tem mais de um ano que eu solicito isso. Não consigo trabalhar dessa forma! Um absurdo e estou de mãos atadas porque a atendente acha que sabe mais que eu quando eu digo que já solicitei e eles nunca resolvem. Eles não dão prazo, não dão data, não dão informação nem solução nenhuma. Cobrar valores absurdos eles sabem!

Resposta:

Prezada Luiza, boa tarde!

Em atenção e retorno à sua mensagem, informamos que entramos em contato com o CAU/MG e eles nos informaram que a atualização cadastral foi validada no sistema e um e-mail enviado com orientações para cadastrar a solicitação da carteira profissional.

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

Atenciosamente,

Ouvidoria

**ATENDIMENTO Nº 19/2022****Protocolo:** H0xLOUKkHXPGM2hP**Solicitante:** Amanda de Pina Jaime Moreira**Data da Solicitação:** 11/07/22**Data da Resposta:** 12/08/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Venho novamente reclamar do mesmo problema. Me formei em 2019, fiz uma inscrição inocente e leiga no CAU, desde então eu NUNCA atuei, e o CAU pode investigar, revirar meu CPF de cabeça pra baixo que não vao encontrar NADA. Desde então o CAU vem acumulando anuidades, encargos e multas no meu nome sem me avisar NADA, nenhuma notificação via e-mail, telefone, endereço, eu não estava sabendo de nenhuma cobrança, não sabia nem que o simples fato de uma pessoa estar cadastrada na plataforma, mesmo sem atuar, ela teria que pagar anuidade alguma. Por acaso esse ano eles decidiram me notificar (esse ano eles lembraram que eu tenho email) a anuidade desse ano e assim que eu vi a l@tada que eu me meti, interrompi meu registro na hora, porque é o que as pessoas honestas e desavisadas fazem: ao receberem uma notificação de algo que não faz sentido para elas, a pessoa age, se eu tivesse recebido uma notificação qualquer eu teria interrompido antes, mas todos esses anos venho levado a vida normalmente sem saber de nada. Se o meu erro é não ter lido direito qualquer lei interna do CAU sobre essa cobrança, o erro do CAU é não notificar os profissionais inscritos que estão em débito..é isso que vocês fazem, vocês esperam as pessoas acumularem mais e mais débitos de forma a pessoa ficar enrrascada, e aí vocês decidem avisar né? Quando a pessoa já não teria de onde tirar pra pagar esse débito. Vocês são uma decepção, o reflexo do quanto essa sociedade está doente e faz de tudo para arrancar dinheiro das mãos das pessoas inocentes, um absurdo já é vocês me cobrarem por algo que eu nunca atuei, mas até aí ok, lei interna de vocês, cada um com seus parâmetros de honestidade, agora vocês não me notificarem nada? Uma pessoa está em débito com vcs todos esses anos e vocês não avisam nada? Deixam lá os números se acumularem? Vocês são uma F R @ U D E, vou entrar com um processo contra vocês.

Vocês só querem ganhar e ganhar, não importa como, já enviei dois protocolos de revisão da anuidade e nada, vocês sequer me respondem direito no whats, querem esse dinheiro fácil a qualquer custo, porque isso é um dinheiro fácil, estão arrancando isso a força de uma pessoa inocente. E não me venham responder de leis internas, de que a culpa foi minha por ter me inscrito, porque disso eu já sei, MAS VOCÊS TEM QUE NOTIFICAR A PESSOA, O MUNDO É ASSIM, AS PESSOAS SÃO NOTIFICADAS SEMPRE DE QUALQUER MULTA, DÉBITO, QUALQUER COISA.

Resposta:

Prezada Amanda, boa tarde!



Pedimos desculpas pelo tempo decorrido desde sua manifestação.

Em atenção à sua mensagem, a encaminhamos ao CAU/GO, que nos respondeu com a seguinte informação:

Ao efetivar o registro a profissional foi informada sobre todos os passos para acesso e uso do SICCAU, assim como a respeito das informações de anuidade, conforme despacho do dia 05/11/2019 através do Protocolo 1003364/2019 em seu sistema.

Em junho/22 o CAU disparou um lembrete de fim de prazo de anuidade para todos os profissionais.

Ressaltamos que o registro no conselho não é um cadastro numa plataforma como colocado por ela. Mas, uma obrigatoriedade para o exercício da profissão. E que todos os profissionais têm por obrigação conhecer as normas do CAU, seus direitos e deveres.

Estamos à disposição para maiores esclarecimentos.

Assim, entendemos que, infelizmente, situações como essa acontecem. Porém, como é de seu conhecimento, caso o profissional não tenha a intenção de atuar, deve-se proceder à interrupção do registro, então não é possível ser isento da anuidade por não ter atuado. Quanto às notificações, informamos que o CAU costuma enviar e-mails aos profissionais, e fica sob a responsabilidade desses o gerenciamento de suas caixas de e-mail, assim como o acesso e acompanhamento de seu registro pelo sistema.

Lamentamos não podermos enviar à Sra. a resposta que gostaria. Informamos que trataremos internamente demandas como essas como possíveis pontos de melhoria

Colocamo-nos à disposição.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**ATENDIMENTO Nº 20/2022****Protocolo:** Dt4xP2Au1tLKN-cN**Solicitante:** ANDERSON SÁ DA SILVA**Data da Solicitação:** 18/08/22**Data da Resposta:** 19/08/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Prezados, em 14/06/2022, paguei um boleto referente a RRT em duplicidade. Em 23/06/2022 registrei no siccau a solicitação de restituição (N 74716), onde me pediram 30 dias restituição via pix.

Já se caminha para 60 dias e não conseguem resolver meu problema, alegam volume de serviço e o processo está na fila, alegam que estão aguardando retorno do banco, enfim..

Um boleto leva 3 dias para dar baixa, porque estão a 60 dias analisando?

Se fosse o contrario, e eu estivesse devendo o conselho, estariam cobrando com multa e juros, não é mesmo?

O conselho deveria ser mais resolutivo com os profissionais que sustentam essa entidade.

Mais quanto tempo devo aguardar para ter meu problema resolvido?

Resposta:

Prezado Anderson, boa tarde!

Em atenção à sua mensagem, a encaminhamos ao CAU de seu estado e recebemos o seguinte retorno:

O profissional foi respondido ontem. Segue texto que foi encaminhado para ele pelo financeiro após análise:

Prezado Anderson,

Desde a implantação dos boletos registrados pela FEBRABAN Federação Brasileira de Bancos (em 2019) os pagamentos em duplicidade são retidos pelo banco pagador (o 2 pagamento fica retido por reconhecerem a duplicidade). Em conferência ao extrato bancário do CAU/MG e demais relatórios contábeis e financeiros identificamos apenas 1 (um) pagamento, portanto, não cabe ao CAU/MG efetuar o ressarcimento.

Pedimos que entre em contato com o banco pagador e solicite a devolução do recurso (na maioria dos casos o valor não retorna automaticamente para a conta corrente). A Comissão



de Planejamento e Finanças do CAU/MG deliberou sobre o caso, logo que fomos notificados dos primeiros casos em 2019, conforme a Deliberação em anexo.

Em caso de negativa do banco pagador pedimos que nos informe.

Estamos à sua disposição.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**ATENDIMENTO Nº 21/2022****Protocolo:** QLNu_8_EkLHmHHhI**Solicitante:** Aline Feitoza Câmara de Medeiros**Data da Solicitação:** 15/09/22**Data da Resposta:** 19/09/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Fiz um parcelamento inicial que estava pagando mensalmente. Esqueci o parcelamento e ele não fica disponível para o pagamento e nem é possível ver no sistema. Assim vc é obrigado fazer um novo parcelamento. Em um número de parcelas menor e com vencimento no mesmo dia.

E quando tentei cancelar eles dizem que se eu cancelar esse acordo terei que pagar 10% do valor total.

Resposta:

Prezada Aline, bom dia!

Em atenção à sua mensagem entramos em contato com o CAU Ceará, que nos retornou as seguintes informações:

A profissional entrou em contato através do Whatsapp e está sendo orientada por lá. Pegamos o contato dela para que seja orientada por telefone também. Ontem tentamos entrar em contato, mas o telefone estava em caixa postal. Pedimos outro contato à profissional e tentaremos contato telefônico através do novo enviado.

Dessa maneira, o CAU/CE esclareceu diretamente com a Sra. o ocorrido e o que é possível fazer e o acompanhamento da situação deve ser realizado junto ao CAU estadual.

Esperamos ter auxiliado.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**ATENDIMENTO Nº 22/2022****Protocolo:** I6Uy8g_DyF0PKOGJ**Solicitante:** Hugo Costa**Data da Solicitação:** 19/10/22**Data da Resposta:** 21/10/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Não consigo acreditar que isso está acontecendo já estou a uma semana tentando resolver meu problema e vocês não podem fazer nada e ainda dizem que não vai devolver meu dinheiro?! Pra onde vai esse dinheiro que é pago? Para lutar pelos nossos direitos? Estou trabalhando na prefeitura de Cabo Frio recebendo R\$1500 reais um absurdo de salário não nos dá condições dignas para sobreviver e vocês não ajudam a gente a ter um salário digno para um arquiteto e agora não estão querendo nem nos dar o direito recuperar um dinheiro pago indevidamente não estou pedindo nada de vocês apenas meu dinheiro não estou com condições pra jogar fora, quero ser respeitado como arquiteto pois lutei para ter meu diploma.

Reclamação feita no cau Rj - dia 05/10/2020 cadastrei uma rrt de número (SI12450559I00) com a medida errada e logo depois cadastrei outra de número (SI12447789I00) fui lá e paguei só de continuou errada pois marquei a opção de rrt extemporaneo e quando fui ver mesmo depois de pago continuava como (NAO REGISTRADA) logo entrei em contato com o cau pelo telefone de atendimento que consta no site <https://www.caurj.gov.br/> (21) 3916-3925 . o atendente me disse que teria que pagar uma taxa de rrt extemporaneo que constava na aba de (FINANCEIRO) dentro da area registra logo apos fazer o login de usuario.

Fui lá e paguei a taxa de acordo com o que o atendente me falou, depois de ter pago continuou como (NAO REGISTRADO) ai fui averiguar pra ver o que acontecia e dei conta que tinha pagado uma rrt que tinha preenchido errado a de numero (SI12450559I00). Já faz mais de uma semana que ligo e entro em contato pelo Numero de Whatsapp que consta no site , e por email e não consigo resolver meu problema.

È um Absurdo pois nos arquitetos pagamos anuidade e não temos nenhum tipo de assistencia nesse caso. Gostaria de ter meu dinheiro de volta para que eu possa pagar a rrt registrada corretamente Número (SI12474352I00) já paguei mais de R\$ 220,00 e não consigo meu dinheiro de volta, alegam que tem um prazo de 30 dias, isso é um absurdo tem que ser resolvido na hora no prazo de no maximo 1 dia util.

Resposta:

Prezado Hugo Costa, boa tarde!



Em atenção e retorno à sua mensagem, primeiramente, lamentamos por todo o transtorno passado pelo senhor.

Iremos esclarecer alguns pontos para que possamos auxiliá-lo da melhor forma. Primeiramente, um RRT preenchido pode ser cancelado, no caso de já ter ocorrido o pagamento da taxa, ou excluído, no caso de a taxa ainda não ter sido paga. Infelizmente, para o primeiro caso, não há devolução do valor.

Entretanto, existe um instrumento de edição de RRT que pode ser realizada pelos profissionais, sem custo, através do RRT Retificador, deixamos os links abaixo para o senhor acessar e entender como é realizado.

Deixamos também um link para o senhor entender as taxas cobradas para a modalidade de RRT Extemporâneo, que é um modelo específico para trabalhos registrados fora do prazo, e contém a cobrança de taxa de expediente, pois passa por uma análise específica para aprovação, e é avaliado no prazo de 30 dias, diferente das demais modalidades.

Esclarecimentos sobre cancelamento de RRT:
<https://transparencia.caubr.gov.br/cartadeservicos6-11/>

Esclarecimentos sobre RRT Retificador: <https://transparencia.caubr.gov.br/cartadeservicos6-10/>

Esclarecimentos sobre RRT Extemporâneo:
<https://transparencia.caubr.gov.br/cartadeservicos6-7/>

Orientamos que, quando houver dúvida de preenchimento, entre em contato conosco pela Central de Atendimento para que possamos ajudá-lo.

Seguem os dados da nossa Central de atendimento:

Segunda a Sexta das 9h às 19h

0800 883 0113 (ligação gratuita)

ou 4007 2613 (ligações a partir de celulares)

Infelizmente não podemos atendê-lo em relação à ressarcimento para estes casos, não temos autonomia, como funcionários do Conselho, para retirar os valores por erro de preenchimento pelo profissional, lamentamos.

Esperamos ter esclarecido.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**ATENDIMENTO Nº 23/2022****Protocolo:** DKLYzc6zi2YHwn0f**Solicitante:** Claudineia Cristiane de Oliveira Mariano**Data da Solicitação:** 06/11/22**Data da Resposta:** 23/11/22**Recorreu:** Sim**Manifestação:**

Realizei um denúncia no site do CAU/BR e a mesma foi encaminhada para o CAU/PR, já fazem 5 meses, e até hoje nada, número do protocolo é 1547337/2022, onde o arquiteto tratou o serviço da subdivisão, fez o contrato, durante a realização do serviço recebeu todo o dinheiro porém agiu de má fé, me enganando e mentindo o tempo todo. E eu não consegui perceber o que ele fez, pois sou leiga, mas comecei a estranhar os documentos que ele me trazia para assinar, ai fui consultar uma advogada e outra arquiteta.

O contratei-o por ter bons antecedentes e estar registrado neste conselho, por este motivo confiei nele e no seu trabalho.

Enquanto este assunto não se resolvia no CAU/PR a mesma arquiteta ia pegar o trabalho para deixar tudo certo, porém não conseguiu, porque a trapaça que o arquiteto fez foi tão grande que só ele pode resolver.

Mas o CAU/PR não me passou até hoje nenhuma posição de quando vou ser atendida, muito menos de quando vão chamar esse arquiteto. A única informação que passaram foi que estou em uma lista de espera que no dia 20/07/2022 era de 220 denúncias ativas.

O CAU/PR não me atende, muito menos me responde na ouvidoria.

Resposta:

Prezada Claudineia, boa tarde!

Consultamos o CAU/PR e recebemos as seguintes informações:

Trata-se de demanda já respondida pelo canal Ouvidoria, como segue:

“Prezada requerente,

Em atenção ao seu relato, temos a comunicar o seguinte: o protocolo n 1547337/2022 ainda não foi distribuído para análise por conta do volume de denúncias ativas na comissão.

Segundo a Assistente da Comissão de Ética e Disciplina do CAU/PR, foi encaminhado um e-mail ao Coordenador da CED CAU/PR no dia 21/10, perguntando sobre a possibilidade de priorizar o caso, no entanto, até o momento não foi sinalizada tal possibilidade.



Nesse sentido, para maiores informações acerca do andamento desta demanda, inclusive sobre os prazos, sugerimos o contato direto com a Comissão Competente via e-mail: ced@caupr.gov.br”

Esperamos ter esclarecido.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

Réplica:

A reclamação que fiz na Ouvidoria foi dia 21 /09, a mesma só foi respondida dia 17/11, ou seja depois que formalizei uma reclamação no Reclame Aqui.

O arquiteto para receber meu dinheiro foi bem mais rápido que isso. Fui lesada e enganada e para ser somente ouvida já registrei reclamação do site CAU/BR, enviei diversos e-mails, entrei em contato por Whatsapp, registrei reclamação na Ouvidoria e mesmo assim, já fazem 170 dias que abri a reclamação e não me foi passado nenhuma data de atendimento.

E não consigo nem contratar outra/o arquiteto para regularizar a minha situação, porque somente ele pode regularizá-la, se vai regularizar ou não, eu também não sei.

Eu fiz e estou fazendo a minha parte como consumidora buscando meus direitos, mas vejo que o profissional que faz parte deste conselho aqui não está nem ai.

Paguei tudo que foi cobrado, assinei tudo o que foi pedido, fui enganada, lesada mas não estou vendo meus direitos respeitados.

E o que eu estou vendo é muita demora para o meu caso ser analisado, já fazem 170 dias, agora o porquê disso eu não sei.

Eu agi de acordo com a lei e estou passando por tudo isso. Já pensou se todos que queiram que sua situação seja regularizada tiver que passar por todo esse tempo, mesmo fazendo tudo corretamente e contratando profissionais cadastrados neste conselho.

Resposta à réplica:

Prezada Claudineia, bom dia!

Vamos responder sua demanda em tópicos para que possamos esclarecer ponto a ponto.

Tomamos conhecimento do seu caso quando recebemos sua demanda no dia 06/11/2022, por meio do Reclame Aqui. Como o CAU/PR possui ouvidoria própria, a sua solicitação foi encaminhada ao Ouvidor do estado e recebeu como retorno a resposta encaminhada à Sra, em primeira instância. Conforme informado pelo CAU/PR, sua demanda está sob responsabilidade da Comissão de Ética e Disciplina do CAU/PR, que é quem pode deliberar sobre o assunto. Reforçamos que a comissão tem outras denúncias para tratar e seguem uma fila de análise. É importante salientar que a fiscalização do CAU somente poderá surtir efeitos em relação ao registro (cadastro) do profissional e seu poder de atuação, por meio de sanções



e penalidades. Porém, não terá força jurídica para obrigar o cumprimento do contrato assinado por vocês.

Então, para melhor auxiliá-la e considerando a limitação da atuação do CAU, orientamos que procure o Juizado Especial Cível para abrir uma ação contra o profissional para que faça cumprir as cláusulas contratuais.

Orientamos também que entre em contato, na prefeitura de seu município, com o setor responsável pela aprovação de projetos e verifique as possíveis soluções para o seu caso em específico.

Dessa forma, a Sra. poderá, paralelamente, buscar seus direitos junto à Justiça enquanto o devido processo ético é tratado no CAU.

Esperamos ter esclarecido e nos colocamos à disposição.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR

Réplica:

Boa Noite!

Fico feliz em saber que no dia 06/11/2022 o CAU/BR tomou conhecimento da minha demanda pelo site Reclame Aqui, só espero não ter que esperar mais 170 dias para poder ser ouvida, já que vocês agora tem conhecimento do caso.

Pois a reclamação foi feita, no site oficial do CAU/BR no dia 07/06/2022. E desde então envio e-mails para todas as filiais e matriz do CAU/PR para saber da minha demanda. E cheguei a enviar e-mail para o CAU/BR também. Realizei ligações e também contato via whatsapp e até agora em 170 dias nada, e também nenhum prazo para me atender.

Como consumidora tenho direito de ser ouvida. Pois precisei de um serviço de subdivisão e na prefeitura de Curitiba me falaram que somente um arquiteto poderia realizar esse serviço. Então fui atrás de um que possuía boas qualificações e que era cadastrado no CAU.

A prefeitura de Curitiba também me passou que para fazer esse serviço eu teria de assinar papéis para ele e com firma reconhecida. Então procurei contratar um bom profissional, e segui todas as orientações dele, pois sou leiga, minha profissão é outra, não desconfiei de nada, nada mesmo, e assim, o então profissional cadastrado no CAU e com boas qualificações agiu de má fé comigo.

Ao final, vi que ele fez, ele fez o que quis, como se fosse dono do terreno, e eu não conseguia entender o que tinha acontecido, pois sou leiga.

Contratei uma advogada especializada em direito imobiliário, e ela analisou tudo e me falou claramente que o erro foi dele, pois até então eu achava que o erro era de todo mundo menos dele. Eu confiei nele e assinei papéis importantes para ele, e ele me enganou.



Já entrei em contato com a Prefeitura de Curitiba e finalmente pude acessar meu processo de subdivisão, pois nós consumidores não temos acesso, somente o arquiteto, pois ele é o profissional responsável, por isso o papel dele é de extrema importância, pois damos um cheque em branco a ele com a nossa assinatura, e ele com a minha assinatura fez o que bem quiz.

Também consultei o 9 Tabelionato de Notas de Curitiba onde o arquiteto deixou uma parte da documentação, e o 9 Tabelionato disse que eu só poderia finalizar a conclusão da minha subdivisão se eu aceitasse os termos de documentação que ele havia deixado como certo no 9 Tabelionato de Notas de Curitiba.

Mas eu paguei um serviço para ele, e ele fez outro, fez conforme os interesses dele.

E eu acho importante o CAU analisar todo esse processo, e tomar uma posição, pois precisamos proteger outros consumidores desse arquiteto, e de cair em golpes como eu caí. Ficarei no aguardo do CAU, pois ele quem fiscaliza o trabalho dos arquitetos, para depois tomar outras providências. Pois enquanto este processo está parado este arquiteto está trabalhando.

Só espero não ter que esperar mais 170 dias para isto.

Att.

Resposta à réplica:

Prezada Sr Claudineia, boa tarde.

Informamos que no dia 16/12 o Presidente do CAU/PR, Milton Carlos Zanelatto entrou pessoalmente em contato com a Sr esclarecendo a situação do referido processo e as possibilidades de encaminhamento. Esperamos que a Sr se sinta esclarecida, mas permanecemos à disposição caso necessite de mais informações.

Atenciosamente,

CAU Brasil

Réplica:

Boa Noite

Entrou em contato sim, porém não consegui ver nada de concreto até agora, nada escrito, nenhum documento, nenhuma data para conclusão, e dia 16/03/2023 já vão fazer 90 dias que aconteceu esse contato.

Envio e-mails e tudo que dizem é que estão resolvendo, ninguém passa prazo, para finalizar esse processo, nada, só dizem que estão resolvendo.

Então gostaria de perguntar pelo site RECLAME AQUI, quando é que finalmente vão resolver?



Espero um posicionamento do CAU/PR, um parecer sobre essa denúncia, quando vão definir, se posicionar, concluir, já realizaram duas reuniões, a de janeiro e a de fevereiro e nada até agora.

Gostaria que passassem um prazo, algo escrito sobre os posicionamentos, e a data da conclusão. Esse processo completou no dia 06/03 deste ano, 270 dias em tramitação desde a realização da denúncia no site oficial do CAU/BR.

Resposta à réplica:

Prezada Claudinéia, bom dia!

Em atenção e retorno à sua mensagem, informamos que o seu relato foi encaminhado ao CAU/PR.

Fomos informados da alta demanda que o Estado tem enfrentado, lamentamos muito pela morosidade nos andamentos, entretanto, o acúmulo dos protocolos está sendo apurado pelo estado e já foi instituído uma Comissão especial para uma força tarefa, afim de zerar os processos éticos e de disciplina.

Segue deliberação <https://www.caupr.gov.br/wp-content/uploads/2023/04/DPOPR-153-06.2023-Aprova-membros-Convidados-CED.pdf>

Esperamos ter esclarecido.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo

**ATENDIMENTO Nº 24/2022****Protocolo:** UcPPbuO2ithY-fa6**Solicitante:** Rebeka Nóbrega da Penha**Data da Solicitação:** 28/11/22**Data da Resposta:** 06/12/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Há mais de ano não trabalho como arquiteta e portanto decide solicitar a interrupção de meu registro, fiz a solicitação e aguardei o prazo de 15 dias úteis, porém o conselho não se posicionou ou respondeu minha solicitação, aparentemente não querem fazer a interrupção de meu registro para que possam cobrar uma nova anuidade já que estamos com o ano quase acabando, o que não é de forma alguma justa, sendo que não estou atuando na área e não deveria ter que arcar com essas despesas.

Resposta:

Prezada Rebeka, boa tarde!

Em atenção à sua mensagem, consultamos o CAU/GO e recebemos as seguintes informações:

O protocolo dessa profissional está em trâmite, aguardando análise da CED e AFISC.

O CAU não tem interesse em manter registros ativos para simples cobrança de anuidade. Porém, as solicitações passam por trâmites internos e verificações para serem atendidas. Em breve a profissional receberá o retorno em seu e-mail.

Ressalto, ainda, que a profissional enviou e-mail hoje às 10h00 da manhã e foi devidamente posicionada às 11h50

Caso tenha interesse, poderá entrar em contato diretamente com o setor de Interrupções:

- Das 9h às 13h:

(62) 9 9211 - 3533

Via mensagem de WhatsApp, áudio ou ligação.

Esperamos ter auxiliado.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

**ATENDIMENTO Nº 25/2022****Protocolo:** 9bcSGMAkA2R201WI**Solicitante:** Fabrício Gaspar**Data da Solicitação:** 09/12/22**Data da Resposta:** 21/12/22**Recorreu:** Não**Manifestação:**

Não consigo fazer o pedido da minha carteira profissional do CAU!

Meu CPF consta como " Erro: CPF não apto a emitir carteira. Verifique o histórico de registro do profissional.", e não há opção alguma para poder proceder com os documentos ou para realizar o pagamento da taxa.

Segue anexo as imagens provando o ocorrido.

Desde já agradeço a atenção e aguardo a resposta ansiosamente.

Resposta:

Prezado Fabrício, boa tarde!

Em atenção à sua mensagem, entramos em contato com o CAU/RJ e eles nos retornaram com as seguintes informações:

Verificamos em nosso sistema que o profissional não está registrado. Identificamos que os dados do arquiteto foram importados para o SICCAU pelo coordenador do curso da Instituição de Ensino onde cursou a graduação. Neste caso, a orientação é que o registro seja solicitado via sistema, anexando os documentos por meio do protocolo solicitação de primeiro registro profissional - instituição de ensino regulamentada. Localizamos o protocolo n 1652804/2022, cadastrado em 09/12/2022, onde consta a seguinte exigência:

Prezado requerente, a fim de dar prosseguimento ao processo de registro em tramitação no CAU/RJ, solicito que o senhor anexe neste protocolo a seguinte documentação pendente:

1. Diploma de graduação (verso NÍTIDO e LEGÍVEL) do curso de Arquitetura e Urbanismo. Favor digitalizar novamente o documento de maneira com que esteja NÍTIDO e LEGÍVEL para análise dos dados.
2. Histórico Escolar OFICIAL do curso de graduação em Arquitetura e urbanismo (emitido em papel timbrado e assinado pela Instituição de Ensino). Solicite para sua Instituição o documento Histórico Escolar em sua versão OFICIAL FINAL com registro da data de colação de grau conforme Portaria MEC n 1.095/2018. Pois, o histórico apresentado trata-se do não oficial, conforme descrito na lateral.



..... IMPORTANTE Os documentos devem ser DIGITALIZADOS e não fotografados. Estes devem estar nítidos e legíveis. Favor enviar e-mail informando seu nome e o número do protocolo de atendimento desta solicitação para o endereço: registropf@caurj.gov.br. Informamos que o processo ficará suspenso até que a solicitação seja atendida e reanalisada. O não cumprimento desta exigência no prazo de até 30 dias implicará no ARQUIVAMENTO deste protocolo.

Desta forma, somente após o cumprimento da exigência e deferimento da solicitação é que o profissional poderá solicitar o documento.

Para demais esclarecimentos, colocamo-nos ao dispor

Atenciosamente,

Setor Atendimento CAU/RJ

Tel.: 0800.883.0113 / (21) 3916-3925

Esperamos ter esclarecido.

Atenciosamente,

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil