



CAU/MG

Conselho de Arquitetura
e Urbanismo de Minas Gerais

OUVIDORIA

INSTÂNCIA DE PARTICIPAÇÃO
DIRETA E DEFESA DOS DIREITOS
DOS USUÁRIOS

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

FLÁVIO JOSÉ RODRIGUES DE CASTRO
OUVIDOR

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
CONTEXTUALIZAÇÃO	3
REFERÊNCIAS NORMATIVAS	4
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES	7
Canais de Atendimento	7
Número de Manifestações	8
Classificação	9
Motivação	10
Setores Colaboradores	12
Tempo de Resposta	12
PERFIL DOS DEMANDANTES	13
E-SIC	14
O QUE AS MANIFESTAÇÕES REVELAM?	14
INTEGRAÇÃO RENOUV-CAU	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

APRESENTAÇÃO

Este RELATÓRIO DE GESTÃO apresenta um conjunto de análises quantitativas e qualitativas com base nas manifestações recebidas pelos CANAIS DE OUVIDORIA do Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais – CAU/MG, ao longo do ano de 2023. Adicionalmente, ele faz dois destaques. No primeiro, de forma menos estatística e mais simbólica; menos individualizada e mais global, ele procura depreender o que essas manifestações dizem ao Conselho; no segundo, em grandes pinceladas, mostra a importância da integração das Ouvidorias estaduais – incluído a Ouvidoria do CAU/MG – e da Ouvidoria-Geral do CAU/BR na conformação da Rede Nacional de Ouvidoria do CAU e na sua integração à Rede Nacional de Ouvidorias públicas, na busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria e na ampliação da participação social e da garantia de direitos de usuários de serviços públicos. Por último, nas CONSIDERAÇÕES FINAIS elenca alguns desafios que se colocam para a Ouvidoria do CAU/MG, no ano de 2024.

CONTEXTUALIZAÇÃO

Para correta leitura deste Relatório é importante ter em mente que O ANO DE 2023 FOI O ANO DE IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA DO CAU/MG, depois de sete anos de inatividade, em que essa função foi suportada, à distância, pela Ouvidoria-Geral do CAU/BR.

Este contexto, no que diz respeito ao recebimento e tratamento de manifestações, determinou a ocorrência de três fases: uma fase em que a atuação foi exclusiva do CAU/BR, de 01/01/2023 a 07/02/2023; uma fase de transição em que se teve uma atuação compartilhada, de 08/02/2023, com a posse do novo ouvidor, até 01/07/2023, quando todos os Canais de Ouvidoria foram habilitados para o CAU/MG; e, a partir de então, uma terceira de atuação autônoma da Ouvidoria do CAU/MG.

Especialmente sobre a fase de transição, valem os seguintes esclarecimentos: (i) as manifestações encaminhadas por meio do endereço eletrônico ouvidoria@caumg.gov.br passaram a ser recepcionadas pela Ouvidoria/MG, desde a posse do ouvidor; (ii) as manifestações enviadas por meio do CRM de Ouvidoria gerido pelo CAU/BR continuaram a ser recepcionadas pela Ouvidoria-Geral/BR até o treinamento da Ouvidoria/MG, nas datas disponibilizadas pelo CAU/BR, em 08 e 09/03, em Brasília, e 16 e 17/03/2023, em Belo

Horizonte; (iii) essas manifestações via CRM passaram a ser recepcionadas pela Ouvidoria/BR, mas já respondidas pela Ouvidoria/MG, desde 20/03/2023, até a criação do perfil próprio da Ouvidoria do CAU/MG, pela empresa responsável, apenas no final de junho de 2023¹.

Encerrada a fase de transição, a Ouvidoria do CAU/MG utilizou autonomamente o CRM-CAU/BR, de 01/07/2023 até a migração de sistema para a plataforma nacional do FALA.BR, a partir de 27/10/2023.

Com relação ao tratamento dos pedidos de acesso a informação com base na Lei de Acesso a Informação – LAI, ele passou para a competência da Ouvidoria do CAU/MG, após a edição da Portaria Normativa nº 04, de 13/06/2023, que produziu a seguinte alteração no art. 3º da Portaria Normativa nº 01, de 14/03/2023: “Art. 3º O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), no âmbito do CAU/MG, estará subordinado à Ouvidoria do CAU (...).”

QUADRO 1: CANAIS DA OUVIDORIA/MG

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Canal e-mail												
Canal CRM – CAU/BR												
Canal CRM – COMPARTILHADO												
Canal CRM – CAU/MG												
Canal FALA.BR												
Canal e-SIC e-mail												

Fonte: elaboração própria

REFERÊNCIAS NORMATIVAS

O instituto das Ouvidorias públicas vai ao encontro de dispositivo constitucional constante do parágrafo 3º do art. 37 da CF/1988:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

¹ Nessa etapa, diante da dificuldade técnica da empresa fornecedora do CRM de Ouvidoria do CAU/BR em criar o perfil próprio da Ouvidoria de MG, adotou-se uma solução precária, mas funcional: as manifestações eram recebidas pela Ouvidoria/BR, repassadas por e-mail para a Ouvidoria/MG, respondidas por esta e retornadas por e-mail e postadas no CRM pela Ouvidoria/BR. Esse expediente durou de 20/03/2023 até o final de junho de 2023. Os testes de confirmação de criação de perfil no CRM deram-se em 27/06/2023. O uso efetivo do CRM de forma autônoma deu-se a partir de 01/07/2023.

- I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
- III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

No nível infraconstitucional, tem-se um repertório legal que regulamenta esse artigo e impacta as Ouvidorias: a Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso a informação; a Lei nº 12.813/2013, que dispõe sobre conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego público; a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, a Lei nº 13.608/2018, que dispõe sobre serviço telefônico de recebimento de denúncias; a Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais (LGPD) e a Lei nº 14.129/2012, que dispõe sobre o Governo Digital.

Em especial, a Lei nº 13.460/2017 dedica um capítulo próprio às Ouvidorias, quanto às suas atribuições, objetivos, prazos e, com destaque, **à obrigatoriedade de apresentação, conteúdo mínimo, endereçamento e publicidade do relatório anual de gestão:**

CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I – Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II – Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV – Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V – Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI – Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII – Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I – Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II – Elaborar, anualmente, **relatório de gestão**, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O **relatório de gestão** de que trata o inciso II do *caput* do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I – O número de manifestações recebidas no ano anterior;
 - II – Os motivos das manifestações;
 - III – A análise dos pontos recorrentes; e
 - IV – As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.
- Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I – Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II – Disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias. [grifos acrescidos]

No âmbito do sistema autárquico do CAU, as Ouvidorias estão reguladas pela Deliberação Plenária DPOBR nº 0125-12/2022. Essa deliberação revoga as DPOBR nº 0054-07/2016 e 0077-19/2018, institui o Regulamento da Ouvidoria-Geral do CAU/BR e estabelece diretrizes para a instituição de ouvidorias nos CAU/UF.

Vale destacar, dentre várias outras, as atribuições conferidas às ouvidorias, em seu art. 3º, de promover a participação cidadã na gestão e fiscalização dos atos do CAU (inciso I); de receber e tratar as manifestações pertinentes à atividade profissional de Arquitetura e Urbanismo e à atividade interna do Conselho (inciso III); de identificar os processos institucionais que possam ser melhorados ou corrigidos (inciso VI); e o de propor o aprimoramento de processos operacionais padrão, de normativos internos e indicadores institucionais de desempenho pertinentes às ouvidorias (inciso VI).

No âmbito do CAU/MG, especificamente, a Ouvidoria, como instância da hierarquia da Presidência, e o cargo de ouvidor estão previstos no Regimento Interno e no Organograma, por força das Deliberações Plenárias DPOMG nº 0082.6.3-2018 e DPOMG nº 0085.6.5-2018,

QUADRO 2: ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA/MG

Ouvidoria – Livre Provimento	Responder às demandas referentes a críticas, reclamações, sugestões, denúncias e elogios sobre os serviços prestados pelo Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais; colaborar com ações internas e externas da Instituição, objetivando o aprimoramento e a excelência dos serviços prestados; buscar identificar as possíveis melhorias; contribuir com ações na defesa dos direitos individuais e coletivos dos Arquitetos e Urbanistas junto ao Conselho e no aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas ao atendimento público; atuar em conjunto com a Assessoria de Comunicação em relação à divulgação de notícias, eventos e formatação de respostas em redes sociais; identificar as demandas dos Arquitetos e Urbanistas que esperam do CAU/MG orientação e apoio para o seu exercício profissional; buscar maior aproximação com os profissionais e sociedade em geral.
------------------------------	---

Fonte: Organograma do CAU/MG – DPOMG nº 0082.6.3/2018

A implantação da Ouvidoria, em fevereiro de 2023, respondeu à Deliberação Plenária nº 0134.7.9/2023, que achou por bem e por unanimidade, sem abstenções, “aprovar a indicação do arquiteto e urbanista Flávio José Rodrigues de Castro para ocupar o cargo de ouvidor do CAU/MG” e a Portaria Ordinatória nº 10, de 03/02/2023, que resolveu “nomear, a partir de 08 de fevereiro de 2023, para o emprego público de livre nomeação e exoneração de Ouvidor do CAU/MG, o arquiteto e urbanista Flávio José Rodrigues de Castro” (art.1º).

PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

Canais de Atendimento

A PÁGINA DA OUVIDORIA no sítio do CAU/MG, desde a implantação da Ouvidoria, oferece três canais de manifestação aos usuários, sejam eles arquitetos e urbanistas registrados, sejam cidadãos interessados em temas vinculados ao Conselho:

1. O CANAL DA OUVIDORIA

Antes da reinstalação da Ouvidoria, o acesso dos usuários à Ouvidoria se dava por meio de um link no sítio do CAU/MG (em FALE CONOSCO>OUVIDORIA) que remetia diretamente ao CRM do CAU/BR; o tratamento ficava a cargo da Ouvidoria-Geral. Desde fevereiro de 2023, o caminho FALE CONOSCO>OUVIDORIA passou a remeter à página própria da Ouvidoria/MG. Esta página orienta o usuário a como se manifestar e apresenta os canais disponíveis, o primeiro deles, o CANAL DA OUVIDORIA. Até o final de outubro de 2023, o link deste canal continuou a remeter ao CRM do CAU/BR, ficando o tratamento da manifestação, como já mencionado, primeiramente, sob responsabilidade compartilhada entre a Ouvidoria-Geral e a Ouvidoria/MG; depois, exclusivamente a cargo desta. A partir de novembro, um novo link neste Canal passou a endereçar os usuários para o perfil do CAU/MG na plataforma pública do FALA.BR.

2. O E-MAIL INSTITUCIONAL:

O e-mail *ouvidoria@caumg.gov.br* foi criado, sob gestão direta e exclusiva do ouvidor, desde a sua posse, em fevereiro de 2023;

3. O FORMULÁRIO FÍSICO, na sede do CAU/MG

Embora disponível, jamais foi utilizado por qualquer usuário.

Adicionalmente, a Ouvidoria do CAU/MG recebe manifestações – em geral, internas – pelo SICCAU; mantém um perfil para recebimento de manifestações – especificamente de reclamações – na plataforma RECLAME AQUI; recebe manifestações postadas nas REDES SOCIAIS, gerenciadas pela ASCOM; e muito raramente atende a chamadas telefônicas.

FIGURA 1: PÁGINA DA OUVIDORIA/MG



Fonte: Sítio do CAU/MG

Número de manifestações

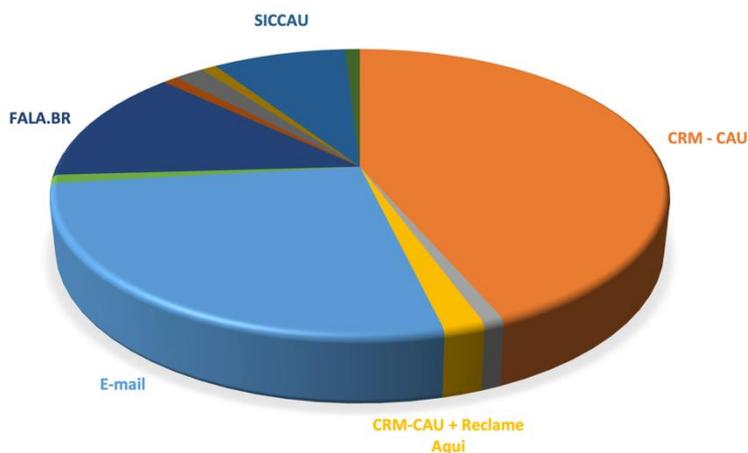
A Ouvidoria do CAU/MG recebeu, ao longo de 2023, por meio de todos os seus canais, 108 MANIFESTAÇÕES. Comparativamente aos anos anteriores, HOUVE UM INCREMENTO DE 60% COM RELAÇÃO A 2022 (68 manifestações), recuperando o patamar de 2021 (115 manifestações)².

Por canal de acesso, esse número distribui-se conforme o GRÁFICO 1. Nota-se que apenas quatro canais foram efetivamente utilizados pelos usuários: o CRM-CAU (com recebeu 47 manifestações exclusivas e outras 3 compartilhadas com outros canais); o E-MAIL da

² Os números de 2023 foram checados e validados; os números de 2021 e 2022 foram considerados de forma bruta, sem checagem e validação, conforme relatórios extraídos do sistema de CRM de Ouvidoria do CAU/BR.

Ouvidoria (respectivamente, com 29 e 3); o FALA.BR (com 29 e 1), que sucedeu ao CRM; e o SICCAU (com 9 manifestações exclusivas). Os outros canais tiveram uso residual: o RECLAME AQUI (com 2 exclusivas e 3 compartilhadas); e as REDES SOCIAIS e o TELEFONE (com apenas 1 cada).

GRÁFICO 1: MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ACESSO



Fonte: elaboração própria

Classificação

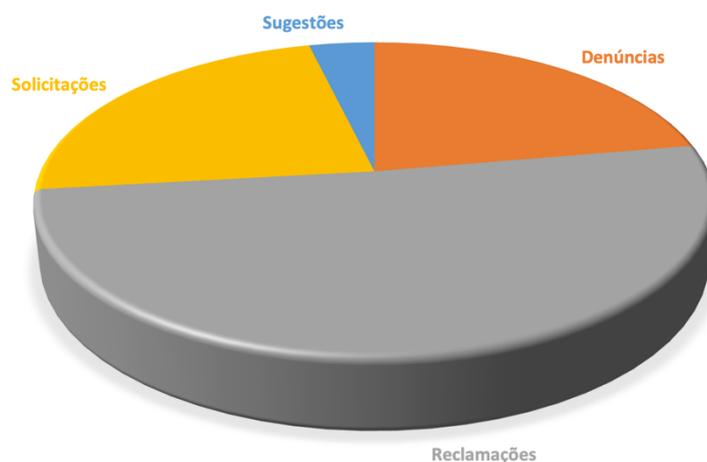
Para classificação das manifestações foi utilizada a tipologia clássica de ouvidorias:

- RECLAMAÇÕES: demonstração de insatisfação relativa ao serviço prestado pelo CAU/MG;
- SOLICITAÇÕES: requerimento para obtenção de informações sobre procedimentos ou para a adoção de providência por parte do CAU/MG;
- DENÚNCIAS: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação do CAU/MG, à exceção das denúncias relacionadas ao rito fiscalizatório e as éticas-disciplinares no exercício profissional, que têm canal próprio;
- ELOGIOS: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- SUGESTÕES: proposições de ideias ou formulação de propostas para aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo CAU/MG.

O GRÁFICO 1 apresenta a distribuição das manifestações por tipo. Vale observar que o que mobiliza, efetivamente, o usuário a recorrer à Ouvidoria é a apresentação de RECLAMAÇÕES

(51% do total de manifestações) por insatisfação com os serviços prestados pelo CAU/MG. As DENÚNCIAS (22%) e as SOLICITAÇÕES (23%), com igual peso, respondem pelo restante das manifestações; as Sugestões são em número residual (4%) e os ELOGIOS (0%) inexistem.

GRÁFICO 2: CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: elaboração própria

Motivação

As motivações das manifestações foram agrupadas da seguinte forma:

- a. ANUIDADE E DÍVIDA ATIVA: pagamento e/ou parcelamento de anuidade; consulta de débito; dívida ativa; desconto aplicável; dívida relacionada;
- b. ATENDIMENTO: forma de atendimento recebida, sem vinculação a uma motivação específica;
- c. ASSUNTOS GERAIS: assuntos institucionais como forma de tramitação de processo; problemas no sítio do CAU/MG; consulta sobre assunto correlacionado;
- d. CEAU: pertinência ou não de manifestação do Colegiado;
- e. EDITAL: esclarecimento ou denúncia sobre edital;
- f. ELEIÇÕES 2023: insatisfação e dúvida sobre como proceder diante do problema verificado na data original das eleições gerais do CAU;
- g. EXERCÍCIO PROFISSIONAL: assunto pertinente a esse tema, incluindo o relacionado a infração ético-disciplinar;
- h. FISCALIZAÇÃO: em geral, sobre falta de cobertura da fiscalização do CAU/MG;
- i. NÃO IDENTIFICADA: informação imotivada;

- j. REGISTRO PROFISSIONAL: problema no registro, prazo e recebimento de carteira profissional;
- k. RRT: dificuldade ou demora no registro de RRT;
- l. SALÁRIO-MÍNIMO PROFISSIONAL: denúncia, esclarecimento e requerimentos sobre o tema;
- m. SEM COMPETÊNCIA: assunto fora da competência do CAU/MG;
- n. SICCAU: problema de usabilidade do sistema;
- o. TRAMITAÇÃO EM COMISSÃO: dificuldade de acompanhamento de processo junto a comissões do CAU/MG
- p. TRATAMENTO HOSTIL: desacato a servidor do atendimento do CAU/MG.

GRÁFICO 3: MOTIVAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: elaboração própria

Numericamente, as motivações mais comuns dizem respeito a superação de problemas procedimentais, insatisfações e solicitações relacionados à ANUIDADE E DÍVIDA ATIVA (15%), ao REGISTRO PROFISSIONAL (11%) e ao SICCAU (8%). Os ASSUNTOS GERAIS (12%), no conjunto, têm representatividade, mas na realidade significam a soma de diversas manifestações pontuais. As manifestações SEM COMPETÊNCIA (14%) advêm de desconhecimento do papel do CAU ou, após a migração para o FALA.BR, a opção do usuário como alternativa à ausência, na plataforma, do órgão público junto a quem deseja efetivamente se manifestar.

Setores Colaboradores

A Ouvidoria tem um compromisso inarredável com a QUALIDADE DA INFORMAÇÃO. Esse compromisso exige que ela delimite com clareza a natureza de cada manifestação e reúna, internamente, todos os elementos necessários de modo a oferecer ao usuário não apenas uma resposta SEGURA, mas que também traduza a SERIEDADE como o CAU/MG se relaciona com os seus registrados. Nesse sentido, nas suas atividades cotidianas, as principais áreas de interação da Ouvidoria tem sido:

- a. ATENDIMENTO: comumente, o acesso à Ouvidoria é um desdobramento do acesso à Central de Atendimento; a Ouvidoria deve considerar essa trajetória interna do usuário no tratamento adequado à sua manifestação;
- b. GERÊNCIA TÉCNICA E DE FISCALIZAÇÃO: especialmente, para respostas a manifestações relacionadas a exercício profissional, ético-disciplinares e de fiscalização;
- c. GERÊNCIA JURÍDICA: mais usualmente, para reunir elementos para respostas a manifestações sobre dívida ativa, aplicação de normas sobre descontos, questões de tramitação interna de processos e relativas a aplicabilidade de salário-mínimo profissional;
- d. ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO: posicionamento nas redes sociais;
- e. SETOR DE DÍVIDA ATIVA DA GAF: mediação e esclarecimentos sobre dívida ativa e seu parcelamento.

Tempo de Resposta

A Lei nº 13.460/2017, em seu art. 16 prescreve um prazo máximo de apresentação de decisão administrativa final ao usuário de trinta dias, prorrogável por igual período. A Ouvidoria do CAU/MG definiu como INDICADOR DE RESULTADO o prazo de 10 dias para essa apresentação.

Os números apresentados no RELATÓRIO SEMESTRAL 2023, relativos a 22 manifestações recebidas entre 08/02 e 21/06/2023, apontavam para o atingimento dessa meta de 10 dias em 81,8% dos casos e para um tempo médio de resposta de 6,1 dias. Não obstante, há certa precariedade nesses dados porque, no período de transição, eles aferiram o tempo de resposta da Ouvidoria/MG à Ouvidoria/BR e não da apresentação final da resposta ao usuário.

Para maior coerência, os números seguintes referem-se apropriação das manifestações sob gestão efetiva e autônoma da Ouvidoria/MG, portanto, a partir de 08/02/2023, para as

manifestações por e-mail; de 01/07/2023 a 27/10/2023, para as manifestações por meio do CRM-CAU/BR; e após esta data, para as manifestações por meio do FALA.BR, que totalizam 78 manifestações.

O GRÁFICO 4 indica que a meta (MENOR QUE 10) foi alcançada na maioria dos casos (76%); houve uma aproximação da meta (DE 10 A 20) em 8% das respostas; e um distanciamento progressivo nas demais (17%).



Fonte: elaboração própria

PERFIL DOS DEMANDANTES

O perfil típico dos usuários que recorrem à Ouvidoria do CAU/MG, deduzindo-se as mensagens não identificadas (18 mensagens), pode ser definido como sendo em quase sua totalidade de pessoas físicas (96%); entre essas pessoas físicas identificadas, em quase sua totalidade de profissionais arquitetos e urbanistas registrados(as) no Conselho (94%); e em proporções próximas entre pessoas do sexo masculino e feminino (respectivamente, 48 e 42%).

O GRÁFICO 5 aponta a origem geográfica dos(as) manifestantes, segundo a regionalização do CAU/MG, com prevalência da REGIÃO CENTRAL (47%), destaque para a ZONA DA MATA E VERTENTES (13%); e equilíbrio entre as regiões LESTE (10%), NORTE (9%), SUL DE MINAS (10%) e TRIÂNGULO MINEIRO E ALTO DO PARANAÍBA (10%).

GRÁFICO 5: ORIGEM GEOGRÁFICA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: elaboração própria

E-SIC

O Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (E-SIC), ao longo do ano de 2023, foi ofertado ao usuário por meio do e-mail esic@caumg.gov.br. Até junho de 2023, esse serviço esteve sob responsabilidade da GERTEF. A partir da edição da Portaria Normativa nº 04, de 13/06/2023, passou a subordinar-se à Ouvidoria. Por meio desse endereço eletrônico, neste ano, foi recepcionada (em 18/09/2023) e respondida (em 21/09/2023) uma única solicitação de informação com base na Lei de Acesso à Informação – LAI.

O QUE AS MANIFESTAÇÕES REVELAM?

Seguramente, análises de ordem estatística sobre o conjunto das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CAU/MG apontam **PONTOS DE ATENÇÃO** para o Conselho. Entretanto, as motivações numericamente prevalentes – com relação a anuidades, questões do exercício profissional ordinário ou quanto à instabilidade e usabilidade do SICCAU – já integram as agendas gerenciais das áreas técnicas responsáveis e, quase sempre, vinculam-se a aprimoramentos estruturais e progressivos, em andamento.

Por seu turno, análises de ordem qualitativa apontam **PONTOS CRÍTICOS** sobre os quais é recomendável que o Conselho se debruce. CONSELHO entendido aí, simbolicamente, como o SISTEMA CAU e não especificamente esse ou aquele CAU/UF. Esses pontos podem ser resumidos em duas faces de uma mesma moeda: numa delas está o pouco conhecimento que o Conselho demonstra ter da realidade econômica das(os) profissionais registrados; na outra, em contrapartida, está o pouco conhecimento que essas(es) profissionais demonstram ter do Conselho, o que leva a uma visão social frequentemente distorcida.

No primeiro caso, a título de exemplo, tomando-se as manifestações sobre anuidades, para além da objetividade dos encaminhamentos operativos ou dos esclarecimentos legais pertinentes que elas determinam, restam relatos subjetivos que, muitas vezes, envolvem dramas de pessoas que parecem encontrar obstáculos para viver exclusivamente da profissão de ARQUITETA(O) E URBANISTA. Formalmente, não se trata de questionar a obrigatoriedade de profissionais serem adimplentes com o CAU nem do Conselho, como órgão público, cumprir a legislação aplicável; tampouco de questionar que a norma – no caso, dada pela Resolução nº 193/2020 e alterações posteriores – ser sempre de ordem geral e não poder se excepcionalizar para situações individuais. Trata-se apenas de indagar se o processo legislativo que leva à fixação do regramento geral, incluindo a política de descontos e isenções, anualmente revisado pelo sistema autárquico do CAU, baseia-se – ou não – em conhecimento compreensivo do CAU sobre o desempenho econômico do exercício profissional de arquitetas e arquitetos e urbanistas, segundo as várias estratificações possíveis; ou seja, por faixa etária, por tempo de exercício profissional, por natureza jurídica, por sexo, por região do estado/país, por porte de cidade etc. AOS OLHOS DAS(OS) PROFISSIONAIS, O CAU PARECE DESCONHECER ESSA REALIDADE ECONÔMICA.

No segundo caso, também de forma emblemática, reclamações recorrentes parecem projetar uma visão social do CAU como um ÓRGÃO EXCLUSIVAMENTE ARRECADADOR e pouco voltado para a valorização do exercício profissional. Listam-se aí reclamações pelo fato dos valores da anuidade e da taxa de RRT do CAU serem alegadamente superiores aos valores praticados pelo sistema CREA; pela cobrança considerada injusta de multa eleitoral em um processo de votação que o próprio CAU teria desorganizado; pela incidência, também avaliada como imprópria do desconto por licença maternidade/paternidade incidir apenas no exercício seguinte; ou pela mudança recente, considerada inaplicável, na regra de desconto por doença grave apenas para o caso de doença incapacitante para o trabalho. ESSAS RECLAMAÇÕES, PROCEDENTES OU NÃO, PARECEM DENOTAR UM DISTANCIAMENTO DA(O) PROFISSIONAL, O

QUE AS(OS) LEVAM A UMA AVALIAÇÃO DO CONSELHO COM BASE APENAS EM INTERAÇÕES PONTUAIS E PRAGMÁTICAS E AS(OS) IMPEDEM DE CONHECER A MULTIPLICIDADE DE AÇÕES DO CONSELHO E DESENVOLVER UMA VISÃO CRÍTICA MELHOR CONTEXTUALIZADA.

INTEGRAÇÃO RENOUV-CAU

A atuação das Ouvidorias do CAU tem sido pensada para além da sua CAPACIDADE DE RESPOSTA às manifestações que chegam a ela, mas também na EFETIVIDADE do cumprimento de seu papel como instância de participação direta, controle social e defesa dos direitos dos usuários, o que importa na CONSOLIDAÇÃO DESSA ATUAÇÃO EM REDE e na sua CONTRIBUIÇÃO PARA AMPLIAÇÃO DA INTERAÇÃO entre o CAU e as(os) profissionais.

Nesse intuito e numa perspectiva de conjunto, as Ouvidorias dos CAU/UF e a Ouvidoria-Geral do CAU/Brasil assumem papéis complementares: se aquelas têm maior capacidade de aproximação e interação customizada com o usuário; esta tem melhor posicionamento para padronização de processos e coordenação estratégica da Rede.

EM 2023, A INSTITUIÇÃO DA OUVIDORIA DO CAU/MG FAVORECEU UMA ATUAÇÃO SISTÊMICA DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS DO CAU, juntamente com as ouvidorias do CAU/SP e do CAU/PR, sob coordenação da Ouvidoria-Geral/BR.

O fortalecimento da RENOUV-CAU permitiu o enfrentamento de desafios importantes, ao longo de 2023:

- a. Estabelecimento de um ambiente de interação permanente, com reuniões semanais;
- b. Efetivação da adesão das Ouvidorias do CAU à RENOUV-Brasil, ao FALA.BR e FALA.BR-LAI, coordenados pelo Governo Federal, por meio da Controladoria-Geral da União – CGU e da Ouvidoria-Geral da União – OGU;
- c. Avanço em novas parcerias entre a RENOUV-CAU e a RENOUV-Brasil;
- d. Avanço na consolidação do sistema normativo interno do CAU relacionado à Ouvidoria; e
- e. Desenvolvimento do Planejamento Estratégico da Rede Nacional de Ouvidorias do CAU/MG, para o período 2023/2024, com quatro Objetivos e Resultados-Chave (OKR):
(1) Consolidar a Rede de Ouvidorias do CAU; (2) Estruturar a Política da Ouvidoria para

a Valorização da Atuação Profissional; (3) Induzir uma Política de Integridade no CAU; e (4) Conceber o Papel da Ouvidoria no Controle Social.

FIGURA 2: OKR | RENOUV-CAU



Fonte: Oficina de Planejamento do RENOUV-CAU

Por último, do ponto de vista prático, vale comentar que a RENOUV-CAU passou a desenvolver reflexões e proposições baseadas na concentração de manifestações, não em um CAU/UF, mas no conjunto da Rede, que suscita ações de aprimoramento dos serviços. A anistia a multa eleitoral para profissionais votantes no dia 10 de outubro, data original das eleições gerais do CAU, por exemplo, foi uma iniciativa dessa ordem da RENOUV, submetida à Presidência, que repercutiu na Deliberação Planária DPOBR nº 0144-06/2024. Com o mesmo propósito, tem-se a iniciativa da RENOU em tramitação de propor alterações na Resolução nº 193/2020, especificamente para os casos de descontos para profissionais em licença maternidade/paternidade e para profissionais com doenças graves nos termos legais para efeito de isenção tributária.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A instauração da Ouvidoria do CAU/MG levou, de fevereiro a dezembro de 2023, a que a própria organização atuasse colaborativamente na construção do *espaço institucional* da Ouvidoria e de um *modus operandi* novo ajustado à existência desta Ouvidoria. Temas que não tinham um desaguadouro natural, como denúncias de tratamento hostil contra atendentes do CAU/MG ou denúncias formuladas junto à área técnica, mas que não se enquadravam como próprias do rito fiscalizatório, não apenas puderam ser assumidos pela Ouvidoria como definiram um novo modo de relacionamento entre os diversos setores do CAU/MG. Este fato criou oportunidade para que a Ouvidoria se envolvesse em assuntos que lhe são próprios, mas que são eminentemente multisetoriais, como a presidência do GRUPO DE TRABALHO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE, instituído pela Portaria Ordinatória nº 15/2023, que encerrou o ano com um relatório propositivo, abrangente e robusto.

DESAFIOS ENFRENTADOS CONDUZEM A DESAFIOS NOVOS. Os desafios propostos para o primeiro ano da Ouvidoria – fortalecimento da RENOUV-CAU, atualização dos Canais de Ouvidoria, integrando-os aos canais da RENO/OGU/CGU, criação de uma rotina ágil de tratamento e resposta às manifestações etc. –, ao serem cumpridos, abrem espaço para outros novos e definem quatro prioridades para 2024:

- a. Implementação do Planejamento Estratégico da RENOUV-CAU;
- b. Formulação de proposta de organização interna da Ouvidoria, a ser submetida à Presidência do CAU/MG;
- c. Formulação de proposta de regulamentação específica da Ouvidoria/MG, em desdobramento da Deliberação Plenária DPOBR nº 0125-12/2022, a ser submetida à Presidência do CAU/MG;
- d. Conclusão do plano de trabalho original de conhecimento das realidades regionais, por meio de visita aos escritórios do CAU/MG ainda faltantes: Poços de Caldas (Regional Sul de Minas) e Juiz de Fora (Regional Zona da Mata e Vertentes)

BELO HORIZONTE, FEVEREIRO DE 2024.

OUVIDORIA DO CAU/MG