



# **CARTA DO NORDESTE**

## **Resultado do I Encontro Técnico do Nordeste**

Realizado de **24 a 26 de abril de 2024** na sede do CAU/PE

**Manifesto dos CAU/UF da região Nordeste  
em defesa da qualidade da Fiscalização e do Atendimento.**

Realização  
**CAU/PE**

Correalização  
**CAU/AL CAU/BA CAU/CE CAU/MA CAU/PB CAU/PI CAURN CAU/SE**

## CARTA DO NORDESTE

### Carta Aberta ao Sistema Autárquico do CAU, no âmbito das áreas de Fiscalização e Atendimento

O Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Pernambuco - CAU/PE, por intermédio de seu presidente, o arquiteto e urbanista Roberto Salomão do Amaral e Melo, a partir de um movimento das gerências técnicas e/ou de fiscalização dos CAU/UF da região Nordeste, apoiado diretamente pela Gerente Técnica e de Fiscalização do CAU/PE, a arquiteta e urbanista Luzia Breckenfeld Amirati, promoveu, no período de 24 a 26 de abril de 2024, na Sede do CAU/PE, na cidade do Recife, o **1º ENCONTRO TÉCNICO DO NORDESTE**.

Este evento, pioneiro em sua iniciativa, além de demarcar um momento de extrema significância no âmbito da governança, integração e colaboração mútua entre as equipes técnicas dos conselhos da região Nordeste, teve como objetivo principal a criação e a promoção de um espaço de diálogo, de troca de experiências, de conhecimento e de boas práticas com vistas ao desenvolvimento das áreas de Fiscalização e de Atendimento, de modo a contribuir para o aperfeiçoamento dos processos envolvidos e para a formação continuada de seus técnicos.

Com a finalidade de se constituir numa plataforma de comunicação interativa e propositiva permanente entre os CAU/UF da região, na perspectiva de um olhar voltado para o futuro do exercício da profissão e seus reatamentos sobre a atuação do conselho, esse **1º ENCONTRO TÉCNICO DO NORDESTE** buscou fortalecer os processos e o *modus operandi* da fiscalização do CAU na região Nordeste, com vistas a concretização dos objetivos estratégicos estabelecidos pelo CAU/BR, que é o de tornar a fiscalização um vetor de melhoria do exercício da Arquitetura e Urbanismo, bem como impactar significativamente o Planejamento e a Gestão do Território.

Além das questões relacionadas à área de Fiscalização, o evento também debateu a importância do aprimoramento da atuação em rede e da qualidade da prestação do serviço do Atendimento junto aos profissionais e empresas de arquitetura e urbanismo e a sociedade em geral, buscando o fortalecimento da imagem do CAU perante à sociedade e contribuindo para a valorização da profissão por meio da promoção do objetivo estratégico de assegurar a eficácia no atendimento, no relacionamento com os arquitetos e urbanistas e a sociedade.

O Encontro se constituiu numa oportunidade singular e imprescindível para a definição e o aprofundamento de estratégias conjuntas na esfera regional, visando um melhor enfrentamento dos desafios da área técnica, enquanto habilidade essencial para lidar com as adversidades e os obstáculos que têm surgido nos últimos anos em relação aos diversos campos de atuação da profissão.

*“É uma contribuição dos CAU/UF do Nordeste para avanços tanto no Atendimento, quanto no plano nacional de Fiscalização, em sintonia com a nova Resolução CAU/BR 198, que já vem sendo implementada em Pernambuco por meio da nova estratégia de fiscalização integrada”, explicou o presidente do CAU/PE, Roberto Salomão.*

A seguir encontram-se relacionados, por área de abrangência, os principais pontos e encaminhamentos resultantes dos debates promovidos e validados por todos os presentes, durante esse **1º ENCONTRO TÉCNICO DO NORDESTE**:



## ÁREA DE FISCALIZAÇÃO

### » QUESTÕES RELACIONADAS À RESOLUÇÃO CAU/BR Nº 198/2020

1. Necessidade de padronizar os procedimentos da fiscalização em áreas de interesse social, a exemplo das ZEIS – Zonas de Interesse Social, com a indicação clara e objetiva do papel de cada ator envolvido no processo, a exemplo da definição e limites da atuação da fiscalização nessas áreas, para onde enviar os relatórios e documentação.
2. Desenvolver um manual de orientação e/ou firmar parcerias com as Instituições de Ensino Superior (IES) para tratar das questões relacionadas aos casos de “exercício ilegal”, no que couber, promovidas por atividades de extensão, como os chamados “escritórios modelos”, considerando os riscos inerentes dessa ação sem a devida orientação multidisciplinar.
3. Criar um espaço para divulgação e troca de experiências das ações de natureza Educativa e Preventiva no site do CAU/BR promovidas pelos CAU/UF em todo o país, de modo a criar um “banco de boas práticas” que venha a servir de modelo/referências para os demais CAU/UF. Além de contribuir para uma maior divulgação dessas ações de fiscalização do Sistema CAU e melhoria da imagem da fiscalização do conselho junto aos profissionais e a sociedade geral, essa divulgação assinala que a fiscalização do conselho não apresenta apenas o caráter punitivo, mas é desenvolvida no sentido da melhoria do exercício da Arquitetura e Urbanismo em todo o país.
4. Instituir um canal direto com os CAU/UF (pelo menos um técnico do CAU/BR) para atender as demandas, dúvidas, contribuições e críticas das equipes dos CAU/UF. Tal encaminhamento deve-se ao fato de que quando surge uma dúvida de procedimento e/ou processo no CAU/UF, não se encontra suficientemente claro o melhor caminho de acesso e/ou procedimento para obtenção da respectiva resposta, sobretudo considerando o teor técnico na resolutividade do problema e que tem exigido, quase sempre, um grau de experiência na área.
5. Indicar de maneira clara e assertiva, em documento, os procedimentos a serem adotados em relação às quatro naturezas da fiscalização (educativa, preventiva, corretiva e punitiva) constantes da Resolução CAU/BR n. 198/2020, demonstrando como devem ser feitos o planejamento, a execução e o preenchimento no SICCAU.



6. Promover o alinhamento das ações educativas e preventivas de forma conjunta, uma vez que inexistente ainda um padrão na nomenclatura das ações desenvolvidas, embora sejam, em sua maioria, semelhantes e/ou idênticas nos seus conteúdos.
7. Incrementar o número de encontros / treinamentos / assessoramentos, de forma conjunta ou individual, mesmo que na modalidade remota, com vistas a um melhor entendimento e apropriação do Planejamento Estratégico da Fiscalização por parte dos CAU/UF, bem como em relação a elaboração do Planejamento Tático e Operacional. Em caso da impossibilidade desse incremento, designar quais os técnicos do CAU/BR poderiam dirimir as dúvidas das equipes dos CAU/UF nesse sentido.
8. Promover a elaboração de um documento colaborativo entre CAU/BR e todos os CAU/UF sobre os procedimentos operacionais padrão (POP) que a Fiscalização deve seguir. Tal encaminhamento parte do princípio de que quando um arquiteto é fiscalizado por um determinado CAU/UF, o padrão de fiscalização deveria ser o mesmo em todo o território nacional (Protocolo Base).
9. Necessidade de uniformizar para todos os CAU/UF os ritos processuais da infração de exercício ilegal (PF e PJ) junto à Polícia Federal.

#### »» BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO

- 
1. Elaborar um plano nacional que possa contribuir para a melhoria da qualificação e formação continuada dos agentes fiscais do Sistema Autárquico do CAU, como cursos, rodadas de conversa, mentorias etc.
  2. Elaborar um diagnóstico/prognóstico das áreas de fiscalização e atendimento dos CAU/UF, no sentido de apoiar a melhoria sistemática dessas áreas em todo o sistema. Tal encaminhamento deve-se ao fato de que, por estrita necessidade gerencial e operacional e por apresentar uma equipe técnica reduzida, alguns UF tem atribuído aos agentes fiscais outras funções/atribuições, o que tem comprometido o desempenho dessas áreas, a exemplo da assessoria de Comissões. Faz-se necessário que tal situação seja levada em consideração como “indicador” quando da avaliação do desempenho da área em relação ao seu rendimento.
  3. Criar de um banco de dados contendo todos os manuais, cartilhas, guias, etc., todos os materiais produzidos pelos CAU/UF e CAU/BR para acesso de todos.
  4. Criar um banco de dados dos CAU/UF contendo entendimentos, pareceres, decisões judiciais, jurisprudências, etc., para acesso de todos os outros CAU/UF.
  5. Promover o apoio institucional aos CAU/UF na consecução de convênios de interesse comum a todos os CAU/UF com outros órgãos públicos (sobretudo na disponibilização de dados de interesse da fiscalização). Nesse sentido faz-se necessário um mapeamento de quais CAU/UF possuem esse tipo de convênio, com quais órgãos, se atende às demandas dos agentes fiscais, etc., de modo a criar uma sinergia de cooperação entre os entes de todo o Sistema Autárquico do CAU.

#### »» BOAS PRÁTICAS DE OPERAÇÃO

- 
1. Avaliar a inclusão da modalidade de RRT de contrato, em formato que permita a inclusão de vários endereços, com suas atividades e metragens. Exemplo: quando o arquiteto faz um projeto que será replicado em vários lotes, pelo investidor, poderia ser emitido o RRT de contrato, que serviria para todos os lotes.
  2. Formar entendimento em relação sobre a obrigatoriedade ou não de uma pessoa jurídica ter registro em mais de um Conselho Profissional (Exemplo: CREA e CAU), nos casos em que houver responsável técnico engenheiro e arquiteto. Tal encaminhamento refere-se ao fato de que se há o CNAE específico de “Serviços de Arquitetura”, o que necessitaria de registro perante o CAU, nos termos da Resolução CAU/BR nº 198.

3. Pacificar o entendimento sobre a exigência ou não de fiscalizar os projetos complementares. Geralmente tem-se os responsáveis pelo projeto e pela execução da obra, mas não fica clara a responsabilidade pelos projetos complementares nas diligências da fiscalização. Há dúvida sobre se é o caso de “notificar” o proprietário para que seja apresentado o responsável técnico por esses projetos complementares.
4. Faz-se necessário elucidar quanto ao procedimento a ser adotado em relação a seguinte situação: quando o arquiteto confecciona a placa, mas o proprietário por alguma razão alheia ao profissional não autoriza a sua fixação, em desobediência às normas, qual procedimento deve ser adotado pelo agente fiscal? Por exemplo: fiscalização de obras em Shoppings.
5. Difundir melhor a divulgação do Guia Ético em Mídias Sociais, principalmente nas questões relacionadas aos estudantes de arquitetura e urbanismo, incluindo a orientação aos professores.
6. Firmar convicção quanto ao procedimento sobre a seguinte situação: deverá ser notificada por omissão de responsável técnico em publicidade a empresa que não tem registro no CAU e nem CNAE específico de arquitetura? Qual o encaminhamento que deverá ser adotado nesses casos?
7. Promover campanha e orientar as construtoras e os municípios sobre a Lei de Direito Autoral, e a obrigatoriedade, no que couber, de apresentar/divulgar os projetos mencionando a autoria.
8. Promover a padronização dos coletes, selos de fiscalização, EPIs (mínimos), a exemplo de outros órgãos de controle e fiscalização, com vistas a possibilitar uma leitura única da identidade dos agentes do CAU em todo o território nacional.
9. Disponibilizar por meio do Sistema De Inteligência Geográfica (NOVO IGEO) e/ou outras formas de contratação de captação e tratamento de imagens via satélite para auxiliar na fiscalização.
10. Promover a revisão dos indicadores utilizados pelo CAU/BR para aferição e acompanhamento dos resultados da Fiscalização por parte dos CAU/UF. Importante implementar a revisão e a implantação desses novos indicadores ainda no ano de 2024, considerando a elaboração dos planos táticos e operacionais de fiscalização, incluindo a identificação desses indicadores, o detalhamento das fórmulas e fontes de origem dos dados, bem como os modelos (*templates*) dos relatórios de gestão a serem emitidos por cada CAU/UF. Necessário ainda observar que existem indicadores genéricos, que precisam ser melhor estratificados no âmbito desses relatórios. A título de exemplificação: dividir por natureza da fiscalização, número de cidades visitadas.

## »» PROPOSTAS E SUGESTÕES

1. Promover campanha nacional de atualização cadastral das empresas com documentação comprobatória atualizada, inclusive endereço/telefone.
2. Operacionalização do SICCAU:
  - a) Ampliar a possibilidade de fazer filtro em Protocolos por trâmites e por setor;
  - b) Melhorar a visualização dos conselheiros relatores de processos de fiscalização, porque tem muito documento que fica anexo apenas na página do relatório e essa página não fica disponível para o conselheiro;
  - c) Rever o filtro de pesquisa em processos de fiscalização e denúncia, porque no módulo antigo era muito fácil e sem a necessidade de ser no período máximo de um ano;
  - d) Incluir aba de protocolos vinculados na página dos processos derivados;



- e) Incluir a opção de vincular RRT dentro da página do processo derivado, pois quando há a emissão desse documento após o arquivamento do relatório por continuidade nos derivados, não é mais possível vincular RRT;
  - f) Pacificar entendimento sobre o significado da aba “Despacho” na página do processo de fiscalização derivado. Exemplo: despacho em protocolo é comunicação com a parte interessada, mas em processo de fiscalização não?
  - g) Pacificar entendimento sobre a comunicação com a parte denunciante no módulo de denúncia do SICCAU através da aba “Despacho”, informando se ela recebe todas as informações colocadas nessa aba.
3. Após instituídas a(s) pessoa(s) no CAU/BR responsável(eis) pela Fiscalização, criar e divulgar o canal de comunicação: e-mail, GAD, canal no Teams.
  4. Propor meio de criação e divulgação da Resolução CAU/BR n. 198/2020 comentada.
  5. Elaborar uma cartilha/manual direcionado às Prefeituras e aos Cartórios sobre RRT, documentos que devem ser cobrados de um arquiteto para análise de projeto. No caso das Prefeituras, explicar de forma objetiva a Resolução CAU/BR n. 150/2017.
  6. Promover ações integradas em conjunto com os CAU/UF sobre o tema da Saúde Mental no Trabalho não só para os agentes fiscais, mas para todos os colaboradores do CAU (independente se concursados, comissionados ou terceirizados).
  7. Promover campanhas de divulgação interna em relação ao assédio moral no âmbito de todo Sistema CAU.



## ATENDIMENTO

### »» BOAS PRÁTICAS - USO DA TECNOLOGIA

1. Reavaliar o serviço do 0800, porque os CAU/UF percebem que, além da demora de retorno aos profissionais, tem sido repassadas respostas divergentes e incorretas aos usuários.
2. Melhorar as formas de divulgação dos números de atendimentos realizados por cada CAU/UF, viabilizando uma plataforma integrada para que se faça um acompanhamento mensal.
3. Promover programa integrado de treinamento e formação continuada das equipes dos CAU/UF em relação aos seguintes temas/assuntos:
  - a) Pacote Office: Teams, Planner, etc. – utilizar as ferramentas que já se tem disponíveis como forma de comunicação, planejamento e quantificação do atendimento;
  - b) IGEO – Utilizar melhor todas as possibilidades que essa ferramenta traz.
4. Revisar os indicadores utilizados como medição do Atendimento. Seria interessante que até o final do ano de 2024 fossem divulgados os indicadores, com suas devidas fórmulas e de onde tirar cada dado para que fossem implementados o quanto no relatório de gestão pelos CAU/UF.



### »» PROPOSTAS E SUGESTÕES

1. Operacionalização do SICCAU:
  - a) Melhorar a ferramenta de pesquisa do RRT, porque no módulo antigo era muito fácil e sem a necessidade de ser no período máximo de um ano.
  - b) Aprimorar o módulo de Agenda, pois é comum dar erro da agenda. Ex.: não aparecer nos perfis dos profissionais, bloqueio de datas, etc.



- c) Permitir a solicitação de cancelamento/interrupção de registro só se todos os RRTs estiverem baixados de fato e sem pendências de fiscalização/ética.
  - d) Reavaliar como está a solicitação de quem já tem o registro cancelado. O SICCAU informa que o CPF/CNPJ não está disponível e a pessoa não consegue seguir.
  - e) Melhorar a visualização da pós no perfil profissional, porque na aba, quando adicionado um item, aparece a frase “Não há curso vinculado”. Outra opção seria a retirada dessa coluna.
  - f) Oferecer a opção de salvamento para filtros de pesquisa, pois são campos que devem ser sempre preenchidos.
  - g) Viabilizar a opção de baixa automática do RRT (de acordo com a data de previsão de término) ou opção de baixa de RRT em bloco (ao invés de ser 1 documento por vez) ou RRT com mensagem automática da proximidade da data de término.
  - h) Permitir a retificação automática do RRT indeferido na análise de CAT-A. Dessa forma, diminui a demanda no corporativo e o processo fica mais rápido para o profissional, que geralmente solicita a certidão em cima do prazo de algum edital.
  - i) Permitir alteração dos dados de PF e PJ pelo requerente no momento da solicitação de 1º registro no SICCAU e após alguma diligência.
  - j) Aumentar o tempo das mensagens de erro no SICCAU, porque elas desaparecem muito rápido e não dá tempo de dar fazer *print*, por exemplo.
2. Pensar em uma forma de no corporativo a equipe técnica conseguir visualizar o que o profissional está vendo na tela dele.
  3. Propor meio de criação e divulgação das Resoluções CAU/BR comentadas, relacionadas ao setor de Atendimento, tanto para o corporativo, quanto para profissionais e empresas.
  4. Revisar as Resoluções CAU/BR n. 18, 21, 26, 28, 35, 75, 91, 93 e 193, com definição da periodicidade das futuras alterações.
  5. Promover a elaboração de um documento colaborativo entre CAU/BR e todos os CAU/UF sobre os procedimentos operacionais padrão (POP) que o Atendimento deve seguir. Tal encaminhamento parte do princípio de que quando um arquiteto é atendido por um determinado CAU/UF, o padrão de atendimento deveria ser o mesmo em todo o território nacional (Protocolo Base).

### PARTICIPAÇÕES ESPECIAIS – MESA DE ABERTURA

CAU/SC	Patrícia Sarquis Herden	Presidente (BR)
CAU/GO	Maria Eliana Jubé Ribeiro	Coordenadora da CEP (BR)
CAU/TO	Matozalém Sousa Santana	Presidente (TO) Coordenador do Fórum de Presidentes (BR) Ex-coordenador da Comissão Temporária de Fiscalização do CAU/BR

### PARTICIPANTES

CAU/PE	Roberto Salomão do Amaral e Melo	Presidente
	Alexandre Buffa Beltrame	Conselheiro membro da CEFEP
	Luzia Breckenfeld Amirati	Gerente Técnica e de Fiscalização
	Getulio Porto Valença dos Santos	Coordenador de Fiscalização
	Fábio Belfort Kaneko	Agente Fiscal
	Sandra Maria Rocha	Coordenadora de Atendimento
	Lanuta Celina Nunes Bezerra da Silva	Supervisora de Atendimento
CAU/AL	Fabilson Marcio Ferreira Coelho	Supervisor de Atendimento
	Ricardo Victor Rodrigues Barbosa	Conselheiro
	Pedro Victor de Oliveira Lima	Gerente Técnico
	Pedro Diogo Peixoto Dantas	Agente Fiscal
CAU/BA	Manoel Buarque Filho	Atendimento
	Milena Santiago Chaves	Gerente de Fiscalização
CAU/CE	Juliana Costa Gurgel do Amaral	Gerente Técnica e de Fiscalização
	Sarah Bastos de Macedo Carneiro	Coordenadora de Fiscalização
	Manuela Gonçalves Barroso Albuquerque	Coordenadora de Atendimento ao Público
CAU/MA	Raimundo Nonato Nunes Ramos	Coordenador de Fiscalização
	Lucivanda Santos Freitas	Agente Fiscal
CAU/PB	Mariane Lourenço Dâmaso	Agente Fiscal
CAU/PI	Caroline Costa Mesquita	Analista de Fiscalização
	Nubia Regina Ramos e Silva	Analista de Fiscalização
CAU/RN	Patrícia Silva Luz	Presidente
	Natália Mabel Santos de Oliveira	Conselheira
	Lílian Brito de Macedo	Gerente Técnica e de Fiscalização
	Edmilza Borges da Silva	Agente Fiscal
	Aline Lopes de Andrade	Agente Fiscal
	Jéssica Graciele Teixeira de Carvalho	Assistente técnica
	Juliana Cristina Brilhante Laranjeira	Assistente técnica
Hector Bezerra Siqueira	Advogado	
CAU/SE	Hanna Oliveira Moreira	Gerente Técnica
	David Felipe Pinheiro Gonçalves	Gerente de Fiscalização
	Susiene Almeida de Oliveira	Agente Fiscal
	Thayane Rodrigues Almeida	Auxiliar de Fiscalização

A **CARTA DO NE**, enquanto resultado direto dos debates e encaminhamentos do 1º ENCONTRO TÉCNICO DO NORDESTE, foi elaborada conjuntamente e validada por todos os participantes, com vistas a contribuir para o desenvolvimento e melhoria das áreas de Fiscalização e de Atendimento, bem como para o aperfeiçoamento dos processos envolvidos e para a formação continuada do corpo técnico envolvido, tendo por base o entendimento da ação de fiscalização como um vetor de melhoria do exercício da Arquitetura e Urbanismo.

Propõe-se dar ciência desta Carta, uma vez validada pelos presidentes dos CAU/UF do Nordeste, tanto ao Fórum de Presidentes do CAU/UF como ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, por meio da Comissão de Exercício Profissional - CEP-CAU/BR, no intuito de proceder a análise e acolher, no que couber, as sugestões e encaminhamentos feitos, de modo a melhorar, cada vez mais, os serviços prestados e os fluxos de do Atendimento e da Fiscalização do Sistema Autárquico do CAU.

*Eu, Luzia Breckenfeld Amirati, gerente técnica e de fiscalização do CAU/PE, enquanto responsável pela organização do **1º Encontro Técnico do Nordeste**, atesto a veracidade e a autenticidade das informações contidas neste documento, elaborado sob a minha responsabilidade profissional, para todos os fins de direito, em consonância com o art 219 do Código Civil*

O CAU/RN coloca-se a disposição para ser o anfitrião do **2º Encontro Técnico do Nordeste**, para o ano de 2025.

Entendemos que a importância do Evento está exatamente nos temas a serem abordados e nos debates propostos que, imbuídos de regionalidade, certamente vão contribuir para personificar o trabalho da fiscalização, como também do atendimento.

É notório que as trocas de experiências proporcionam soluções que dão maior unidade às rotinas e garantem maior credibilidade e destaque às ações dos CAU/NE.

*Eu, Lílian Brito de Macedo, gerente técnica e de fiscalização do CAU/RN, enquanto responsável pela organização do **2º Encontro Técnico do Nordeste**, atesto a veracidade e a autenticidade das informações prestadas neste documento, por representar a veracidade dos fatos e proposições apresentadas no 1º Encontro Técnico do Nordeste.*