



<b>PROCESSO</b>	
<b>INTERESSADO</b>	CEP
<b>ASSUNTO</b>	Aprovação do Procedimento Operacional Padronizado (POP) 01 referente a Classificação e distribuição de denúncias;

**DELIBERAÇÃO Nº 87/2019 – CEP-CAU/SC**

A COMISSÃO DE EXERCÍCIO PROFISSIONAL – CEP-CAU/SC, reunida ordinariamente na Sede do CAU/SC, situada na Avenida Prefeito Osmar Cunha, 260, 6º andar, Centro, Florianópolis/SC, no dia 29 do mês de julho de dois mil e dezenove, **no uso das competências** que lhe conferem os artigos 91 e 95 do Regimento Interno do CAU/SC, após análise do assunto em epígrafe, e

Considerando o diagnóstico realizado com base nas informações advindas do canal de denúncias de 2012 a abril de 2019, que originou a constatação da necessidade de padronizar e apurar denúncias para proceder no menor intervalo de tempo possível, de modo a realizar o atendimento de forma ágil e assertiva, resguardando-se as competências deste Conselho Profissional;

Considerando a Res. Nº 143, de 23 de junho de 2017, aplicável por analogia, que dispõe sobre as normas para condução do processo ético-disciplinar e normatiza em seu artigo 11 os requisitos para a correta admissibilidade do conteúdo denunciado;

Considerando a Res. Nº 22, de 4 de maio de 2012 que dispõe sobre a fiscalização do exercício profissional da Arquitetura e Urbanismo e está em atual revisão conduzida pela Comissão Temporária de Fiscalização do CAU/BR.

Considerando as orientações jurídicas apresentadas a esta fiscalização sobre instrução de processos e admissibilidade de denúncias, com vistas a diminuição de possíveis vícios processuais;

Considerando o Regimento interno do CAU/SC, Art. 95, Inciso VIII, alínea d), que define que compete a Comissão de Exercício Profissional – CEP propor, apreciar e deliberar sobre questionamentos a atos já normatizados pelo CAU/BR referentes a requerimentos de Registro de Responsabilidade Técnica (RRT);

Considerando que todas as deliberações de comissão devem ser encaminhadas à Presidência do CAU/SC, para verificação e encaminhamentos, conforme Regimento Interno do CAU/SC;

**DELIBERA:**

1. Aprovar o Procedimento Operacional Padronizado -POP 01 referente a Classificação e distribuição de denúncias;
2. Encaminhar esta deliberação à Presidência do CAU/SC para providências cabíveis.

Com **03 votos favoráveis** dos conselheiros Fabio Vieira da Silva; Everson Martins e Maurício André Giusti.



**CAU/SC**

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Santa Catarina


Florianópolis, 29 de julho de 2019.

**Fabio Vieira da Silva**  
Coordenador

**Everson Martins**  
Coordenador Adjunto

**Maurício André Giusti**  
Membro Suplente



 <b>CAU/SC</b> Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Santa Catarina	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>  <b>POP FIS 01</b> Classificação e distribuição de denúncias	<b>Setor:</b> Fiscalização
		<b>Estabelecido em:</b> 29 /07 /2019
		<b>Revisado em:</b> --
		<b>Nº da Revisão:</b> 00

**TAREFA:**

Classificação e distribuição de denúncias

**EXECUTANTES:**

Equipe de Fiscalização designada

**OBJETIVO DA TAREFA:**

Classificar e distribuir as demandas recebidas através do canal de denúncias do CAU/SC no menor intervalo de tempo possível, de modo a realizar o atendimento de forma ágil e assertiva.

**MATERIAIS NECESSÁRIOS:**

Computador com acesso à internet e à rede interna do CAU/SC.

**PROCESSO:**

1 – Receber denúncias cadastradas no SICCAU e acessá-las por meio do caminho **FISCALIZAÇÃO > DENÚNCIAS > ACESSAR E DISTRIBUIR DENÚNCIAS > TODAS.**

2 – Verificar o conteúdo da denúncia, de modo a verificar:

- a) Se compete ao âmbito de atuação deste conselho profissional;
- b) Se compete a outro CAU/UF a averiguação do conteúdo denunciado;
- c) Se possui erro de preenchimento que dificulte ou inviabilize a apuração ou que possa resultar em vício processual;
- d) Se compete à fiscalização do CAU/SC, enquadrando-se o conteúdo em uma das possíveis situações de infrações previstas em resolução de fiscalização vigente referente ao exercício profissional ou em ação de monitoramento e impugnações administrativas de editais de licitação e/ ou concurso público;
- e) Se a denúncia se refere a ética profissional;
- f) Se não compete à fiscalização do exercício profissional ou a ética, mas os fatos caracterizam temática no âmbito das competências de outro setor/ comissão, conforme regimento interno do conselho.

Obs: A classificação preliminar do conteúdo deverá ser feita com o auxílio/orientação do gerente de fiscalização, coordenador ou arquiteto e urbanista designado.

*[Handwritten signatures]*



**3** – Catalogar os dados das denúncias na planilha de controle de denúncias “Relatório de Distribuição de Denúncia” disponível na rede interna do CAU/SC (pasta 14 - DFI - Divisão de Fiscalização > 2 – Denúncias). Criar pasta digital nomeada com o respectivo número da denúncia e nome do denunciado, inserir todos os arquivos presentes na denúncia, inclusive a própria denúncia impressa em PDF (pasta 14 - DFI - Divisão de Fiscalização > 2 – Denúncias > DENÚNCIAS 20\_\_ (ano), organizar de acordo com o mês).

**4** – Caso a averiguação da denúncia não seja de competência do CAU (seja ele o CAU/SC, qualquer outro CAU/UF, ou mesmo ao CAU/BR), adicionar um despacho à denúncia com esta informação e desativá-la.

*Nota: Sugestão de despacho:*

*Prezado(a) denunciante,*

*Informamos que este Conselho é a autarquia responsável por orientar, disciplinar e fiscalizar o exercício da Arquitetura e do Urbanismo. Nossa responsabilidade é verificar se o exercício da Arquitetura e do Urbanismo está sendo realizado por profissional habilitado com a devida formação acadêmica e qualificação técnica, e de acordo com a ética profissional, nos moldes da Lei 12.378 e das Resoluções 22 e 143 do CAU/BR, que podem ser consultadas em <https://transparencia.caubr.gov.br/resolucoes/>. Desta forma, considerando que não compete ao CAU a verificação da situação denunciada, esta denúncia será desativada.*

*Ademais, informamos que poderão ser consultadas competências de outros órgãos e outras informações em <https://www.causc.gov.br/servicos/fiscalizacao/cadastrar-denuncia/>.*

*Permanecemos à disposição no que couber.*

*Att,*

*Nome do funcionário*

*Equipe de Fiscalização do CAU/SC*

**5** – Caso a averiguação da denúncia seja de competência de outro CAU/UF, cadastrar um protocolo com o assunto DENÚNCIA PROTOCOLADA, vinculá-lo à referida denúncia e tramitar o protocolo à Gerência de Fiscalização (ou equivalente) do CAU/UF responsável. Após o trâmite, incluir a informação do trâmite como um despacho na denúncia e proceder também com a tramitação da mesma ao setor de destino.

*Nota: Sugestão de despacho:*

*Prezado denunciante,*

*Sua denúncia foi realizada tendo como endereço um município de Santa Catarina e, portanto, foi automaticamente distribuída pelo Sistema de Informação e Comunicação do CAU para o CAU/SC. Entretanto, ao verificarmos o conteúdo, notamos que a situação denunciada se refere a outro Estado. Desta forma, sua denúncia foi encaminhada ao CAU/XX em XX/XX/XXXX por meio do protocolo n° xxxxx/xxxx, podendo ser acompanhada sua situação diretamente com o CAU/XX, sendo necessário para isso indicar o número do protocolo e/ou da denúncia.*

*Permanecemos à disposição no que couber.*

*Att,*

*Nome do funcionário*

*Equipe de Fiscalização do CAU/SC*

**6** – Caso a averiguação da denúncia possa caracterizar competência do CAU/SC, porém exista algum erro ou falta de dados no preenchimento da denúncia que inviabilize ou dificulte a apuração, podendo resultar em vício processual, adicionar um despacho à denúncia com a indicação do preenchimento correto e desativá-la.

Exemplos: denúncia “vazia”/ denúncia sem denunciado/ denúncia com dados iguais nos campos denunciante e denunciado, etc...



Nota: Sugestão de despacho:

Prezado(a) denunciante,

Informamos que este Conselho é a autarquia responsável por orientar, disciplinar e fiscalizar o exercício da Arquitetura e do Urbanismo. Em análise ao conteúdo submetido através do canal de denúncias deste conselho, verificou-se inexatidão ao constar ou não constar xxxxxxxxxxxxxxxx (descrever, por ex: ao constar os mesmos dados nos campos "denunciante" e "denunciado"). Desta forma, para o devido prosseguimento de análise do conteúdo, bem como para a identificação precisa das partes, é necessário que repita o processo sanando eventuais equívocos.

Aproveitamos a oportunidade para informar que as denúncias deverão ser instruídas e apresentar clareza quanto ao nome completo do denunciado, endereço completo do local da suposta infração, narração dos fatos e apresentação de indícios ou provas que corroborem a descrição dos mesmos.

Desta forma, esta denúncia será desativada, sendo que lhe pedimos a gentileza de, se for de seu interesse, protocolar nova denúncia com a correção das inconsistências identificadas.

Aproveitamos para informar o link tutorial passo a passo de como realizar uma denúncia: <https://www.causc.gov.br/servicos/fiscalizacao/como-cadastrar-denuncias/> caso restem dúvidas.

Permanecemos à disposição no que couber.

Att,

Nome do funcionário

Equipe de Fiscalização do CAU/SC

**7** – Quando se tratar de denúncias referentes ao exercício profissional, a ética e disciplina ou a editais de licitação ou de concurso público na jurisdição do CAU/SC, deverá ser consultado sobre o desejo de anonimato, quando houver o nome do denunciante e/ ou dados protocolados junto a denúncia:

Senhor(a) XXX,

Entro em contato para informar que a denúncia de nº XXXX, registrada no Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Santa Catarina – CAU/SC, foi recebida e será encaminhada para exame de admissibilidade desta fiscalização.

Caso queira manter o anonimato nesta denúncia, **favor manifestar-se no prazo de 05 dias** respondendo a este e-mail. Salientamos que, uma vez requerido o anonimato, o(a) Sr(a). não será informado(a) sobre o andamento do processo.

Observamos também que, mesmo que requerido o anonimato, o denunciado terá acesso à denúncia e às provas encaminhadas, em respeito ao **Princípio de Ampla Defesa**, mas o nome e o contato do(a) Sr(a). não estarão visíveis. No entanto, não nos responsabilizaremos pela sua possível identificação através da denúncia e das provas encaminhadas. Caso queira alterar a denúncia para evitar sua possível identificação, favor solicitar arquivamento desta denúncia e cadastrar uma nova, com diferente campo de descrição.

Aproveitamos a oportunidade para reiterar que as denúncias deverão ser instruídas e apresentar clareza quanto ao nome completo do denunciado, endereço completo do local da suposta infração, narração dos fatos e apresentação de indícios ou provas que corroborem a descrição dos mesmos.

Sendo o que se apresenta no momento, agradecemos a contribuição para o aperfeiçoamento do exercício da Arquitetura e Urbanismo.

Continuamos à disposição para eventuais dúvidas.



Obs: O conteúdo acima deverá ser enviado via e-mail, quando houver, e inserido em formato de despacho na denúncia, mantendo a mesma atualizada.

- Aguardar prazo de cinco dias para resposta
- Após receber resposta do denunciante, se for o caso, imprimir em PDF o e-mail e anexá-lo à denúncia.
- Ao final do prazo estipulado de cinco dias, realizar despacho na denúncia informando se houve manifestação requerendo anonimato ou não.
- Realizar novo despacho na denúncia informando “*Encaminha-se para exame de admissibilidade desta fiscalização*”.
- Proceder com a tramitação para o fiscal responsável.

**Quando não houver dados do denunciante ou a necessidade de questionar anonimato, deverá ser utilizado o seguinte modelo/ sugestão de despacho e/ou e-mail:**

Senhor(a) **XXX**,

*Entro em contato para informar que a denúncia de nº **XXXX**, registrada no Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Santa Catarina – CAU/SC, foi recebida e está sendo encaminhada para exame de admissibilidade desta fiscalização.*

*Aproveitamos a oportunidade para reiterar que as denúncias deverão ser instruídas e apresentar clareza quanto ao nome completo do denunciado, endereço completo do local da suposta infração, narração dos fatos e apresentação de indícios ou provas que corroborem a descrição dos mesmos.*

*Sendo o que se apresenta no momento, agradecemos a contribuição para o aperfeiçoamento do exercício da Arquitetura e Urbanismo.*

*Continuamos à disposição para eventuais dúvidas.*

Obs: O conteúdo acima deverá ser enviado via e-mail, quando houver e inserido em formato de despacho na denúncia, mantendo a mesma atualizada.

- Proceder com a tramitação para o fiscal responsável.

**8** – Quando tratar-se de denúncia no âmbito do exercício profissional, o fiscal responsável deverá observar os requisitos para admissibilidade, sendo eles:

- A identificação do denunciado, arquiteto e urbanista, leigo ou pessoa jurídica, com nome completo e, se possível, respectivo CPF/CNPJ, quando não for referente a um endereço específico indicando obra irregular/ ilegal.
- O endereço completo do local da suposta infração ou as respectivas coordenadas geográficas e imagem referente ao indício, quando o conteúdo for relacionado a possível obra irregular/ ilegal ou quando houver endereço a ser verificado.
- A narração dos fatos que a motivam, de forma que permita verificar a existência, em tese, de infração ao exercício profissional, bem como a apresentação dos indícios ou provas que o corroborem.



- Ainda, quando não caracterizar denúncia anônima, deverá conter a identificação do denunciante, com nome, endereço e correio eletrônico.

Em caso de não atendimento ao disposto acima e não sendo possível a complementação dos dados pelo arquiteto fiscal em pesquisa ao conteúdo denunciado ou ainda não sendo possível realizar a constatações dos fatos, realizar despacho correspondente e desativar denúncia:

*Nota: Sugestão de despacho:*

*Em análise à denúncia realizada, não houve suficiência de dados e informações para caracterização e admissibilidade de uma denúncia. É necessário que repita o processo com anexo de informações e comprovações mais precisas (nome completo/ endereço completo, fotos, documentos entre outros), permitindo que esta fiscalização seja eficiente e assertiva. Denúncia Finalizada.*

*Reiteramos que as denúncias deverão ser instruídas e apresentar clareza quanto ao nome completo do denunciado, endereço completo do local da suposta infração, narração dos fatos e apresentação de indícios ou provas que corroborem a descrição dos mesmos.*

*Permanecemos à disposição no que couber.*

Att,

Arquiteto e Urbanista **Xxxxx**

Equipe de Fiscalização do CAU/SC

Em caso de insuficiência para caracterização de denúncia, após o arquivamento da mesma, quando houver condições mínimas para a busca de informações e verificação dos supostos fatos, o conteúdo ou possível indício poderá ser verificado em fiscalização de rotina, mediante disponibilidade e programação da fiscalização.

Em caso de admissibilidade, informar providências cabíveis ao denunciante, conforme o caso, e dar prosseguimento a denúncia;

**9** – Quando a denúncia caracterizar indício de falta ética disciplinar, deverá ser tramitada ao fiscal que realizará despacho informando encaminhamento a CED, bem como encaminhará os fatos via protocolo.

*Nota: Sugestão de despacho:*

*Informamos que o conteúdo está sendo encaminhado para apreciação e exame de admissibilidade da Comissão de Ética de Disciplina do CAU/SC, nos moldes da Resolução 143 do CAU/BR, podendo ser acompanhada sua situação diretamente com a assessoria da referida comissão (através do e-mail [xxxxxxxxxxxxx@causc.gov.br](mailto:xxxxxxxxxxxxx@causc.gov.br) ou do telefone (48) 32259599).*

*Reiteramos que as denúncias deverão ser instruídas e apresentar clareza quanto ao nome completo do denunciado, endereço completo do local da suposta infração, narração dos fatos e apresentação de indícios ou provas que corroborem a descrição dos mesmos.*

*Sendo o que se apresenta no momento, agradecemos a contribuição para o aperfeiçoamento do exercício da Arquitetura e Urbanismo.*

*Permanecemos à disposição no que couber.*

Att,

Arquiteto e Urbanista **Xxxxx**

Equipe de Fiscalização do CAU/SC

Obs: Quando o conteúdo for referente a indícios de falta ética e a fiscalização constatar indícios de irregularidades no âmbito do exercício profissional, deverá proceder com a abertura de fiscalização de ofício, procedendo com a apuração dos fatos no âmbito de suas competências, devendo ser informado no respectivo termo de abertura o número da denúncia que originou o mesmo.



**10** – Não competindo os fatos ao âmbito da fiscalização do exercício profissional ou a ética mas, sendo objeto de apreciação de outro setor/comissão com competência para tratar do assunto (ex: CEF, CPUA), bem como para definir possíveis encaminhamentos via ação institucional: Cadastrar um protocolo com o assunto DENÚNCIA PROTOCOLADA, vinculá-lo à referida denúncia e tramitar o protocolo ao setor responsável, informando qual despacho foi dado na denúncia e indicando que a mesma foi desativada no âmbito da fiscalização por não enquadrar-se em conteúdo referente ao exercício profissional nos moldes da resolução específica/meios das quais esta fiscalização dispõe para notificar e autuar.

*Nota: Sugestão de despacho:*

*Prezado(a) denunciante,*

*Não compete à fiscalização do CAU/SC a averiguação da situação relatada, nos moldes da Resolução 22 do CAU/BR. No entanto, o conteúdo de sua denúncia se relaciona às competências atribuídas pelo Regimento Interno do CAU/SC à Comissão XXX, de forma que sua denúncia foi encaminhada à análise desta Comissão em XX/XX/XXXX por meio do protocolo n° xxxxx/xxxx e será desativada no âmbito do exercício profissional, podendo ser acompanhada sua situação diretamente com o XXXXX (se possível, indicar e-mail ou telefone para contato), sendo necessário para isso indicar o número do protocolo.*

*Permanecemos à disposição no que couber.*

*Att,*

*Nome do funcionário*

*Equipe de Fiscalização do CAU/SC*

Após o trâmite, incluir a informação como um despacho na denúncia e desativá-la no âmbito da fiscalização do exercício profissional.

**11** – Em caso de recebimento de conteúdo que possa caracterizar denúncia por outros meios diversos ao canal oficial deste conselho, deverá ser informado que o registro de denúncias deve ser realizado através do site do CAU, de forma a permitir o acompanhamento da denúncia pelo denunciante, inclusive em caso de desejo de anonimato, devendo ser utilizado o seguinte despacho/ email:

*Prezado(a),*

*A sua contribuição é muito importante para a promoção do cumprimento regular e ético do exercício profissional da Arquitetura e do Urbanismo.*

*Informamos que, visando possibilitar o acompanhamento do conteúdo das denúncias e oferecer ao cidadão fidedignidade na redação e cadastro dos fatos, o registro deverá ser realizado online, através da nossa página oficial direcionada aos profissionais e a sociedade:*

*Aproveitamos a oportunidade para reiterar que as denúncias deverão ser instruídas e apresentar clareza quanto ao nome completo do denunciado, endereço completo do local da suposta infração, narração dos fatos e apresentação de indícios ou provas que corroborem a descrição dos mesmos.*

• Para Cadastrar Denúncia acesse:  
<https://www.causc.gov.br/servicos/fiscalizacao/cadastrar-denuncia/>

*Caso o conteúdo não caracterize denúncia e seja referente a alguma dúvida, ficamos à disposição para esclarecimentos através de nossos canais de atendimento:*

*Fone: (48) 3225-9599 | Whatsapp: (48) 3225-9599 | E-mail: atendimento@causc.gov.br*





Ainda, caso tenha dúvidas sobre o procedimento de registro da denúncia, acesse: <https://www.causc.gov.br/servicos/fiscalizacao/como-cadastrar-denuncias/> e acompanhe o tutorial passo a passo.

Agradecemos o zelo com a profissão e ficamos à disposição para maiores informações.

**12** – Os casos omissos deverão ser encaminhados para análise e deliberação da CEP-CAU/SC.

**CUIDADOS ESPECIAIS:**

1. Todas as tramitações referentes a denúncia deverão sempre ser informadas via despacho, mantendo a denúncia atualizada.
2. Quando solicitado “anonimato” deverá ser tarjado os dados do denunciante da denúncia e de eventuais documentos que compoñham os autos.
3. Todos os e-mails trocados com os interessados deverão ser salvos em arquivo .pdf na pasta da respectiva denúncia e anexados junto ao respectivo Relatório de Fiscalização do SICCAU.

**AÇÃO EM CASO DE NÃO CONFORMIDADE:**

Em caso de distribuição errônea de denúncia ao fiscal, solicitar a ele que movimente ao fiscal responsável ou, caso seja necessário encaminhar a outro estado ou a outro setor, solicitar a devolução.

**ANEXOS E REGISTROS:**

N/a

**ELABORADO/REVISADO POR:**

Mayara Regina de Souza  
Isabela Souza de Borba  
Isabel Leal Marcon Leonetti

**APROVADO POR:**

CEP CAU/SC  
7ª Reunião Ordinária 29/07/2019.

**HISTÓRICO DE REVISÕES**

29/07/2019	R00	Emissão inicial