ASSUNTO	Dever de manter o contratante informado.

COMISSÃO DE ÉTICA E DISCIPLINA – CED-CAU/RS

Devo manter meu contratante constantemente informado sobre algo, o que?

Resposta objetiva:

Sim, sobre: valorizações enganosas referentes aos meios ou aos recursos humanos, materiais e financeiros destinados à concepção e à execução de serviços profissionais; natureza e extensão das propostas quanto aos serviços profissionais; veracidade das informações e respeito à reputação da Arquitetura e Urbanismo; progresso da prestação dos serviços profissionais executados em seu benefício; questões ou decisões que possam afetar a qualidade, os prazos e custos de seus serviços profissionais; fatos ou conflitos de interesses que possam alterar, perturbar ou impedir a prestação de seus serviços profissionais; e sigilo quanto aos negócios confidenciais de seus contratantes, relativos à prestação de serviços profissionais contratados. Nesse sentido, o profissional pode ser enquadrado pelo descumprimento das regras nº 3.2.3, nº 3.2.4, nº 3.2.8, nº 3.2.11, nº 3.2.12, nº 3.2.13, nº 3.2.14 e nº 3.2.15, do Código de Ética e Disciplina, aprovado pela Resolução CAU/BR nº 052/2013.

Fundamentação da resposta:

Para melhor explicar a questão, faz-se importante entender que o Código de Ética e Disciplina, aprovado pela Resolução CAU/BR nº 052/2013, estabeleceu princípios, regras e recomendações que se amoldam à necessidade de se manter o contratante informado sobre quaisquer questões referentes ao serviço em desenvolvimento, conforme segue:

> *3.2.3. O arquiteto e urbanista deve orientar seus contratantes quanto a valorizações enganosas referentes aos meios ou recursos humanos, materiais e financeiros destinados à concepção e execução de serviços profissionais;*
>
> *3.2.4. O arquiteto e urbanista deve discriminar, nas propostas para contratação de seus serviços profissionais, as informações e especificações necessárias sobre sua natureza e extensão, de maneira a informar corretamente os contratantes sobre o objeto do serviço, resguardando-os contra estimativas de honorários inadequadas;*
>
> *3.2.8. O arquiteto e urbanista deve, ao comunicar, publicar, divulgar ou promover seu trabalho, considerar a veracidade das informações e o respeito à reputação da Arquitetura e Urbanismo;*
>
> *3.2.11. O arquiteto e urbanista deve manter seus contratantes informados sobre o progresso da prestação dos serviços profissionais executados em seu benefício, periodicamente ou quando solicitado;*
>
> *3.2.12. O arquiteto e urbanista deve manter seus contratantes informados sobre quaisquer questões ou decisões que possam afetar a qualidade, os prazos e custos de seus serviços profissionais;*
>
> *3.2.13. O arquiteto e urbanista deve manter seus contratantes informados sobre quaisquer fatos ou conflitos de interesses que possam alterar, perturbar ou impedir a prestação de seus serviços profissionais;*
>
> *3.2.14. O arquiteto e urbanista deve assumir a responsabilidade pela orientação transmitida a seus contratantes;*

> *3.2.15. O arquiteto e urbanista deve manter sigilo sobre os negócios confidenciais de seus contratantes, relativos à prestação de serviços profissionais contratados, a menos que tenha consentimento prévio formal do contratante ou mandado de autoridade judicial.*

Ultrapassadas essas necessárias considerações, faz-se importante referir que a relação contratual (cliente-profissional) é uma relação baseada na confiança, que está atrelada ao fato de um leigo (vulnerável) buscar um especialista, que é detentor de conhecimentos técnicos, para apresentar determinadas soluções à situação que lhe é apresentada. Nesse sentido, é imprescindível que essa relação transcorra de modo fluído e transparente, atendendo-se aos parâmetros impostos pela boa-fé subjetiva e objetiva.

Com base nisso, pode-se afirmar que ao profissional cabe, após analisar as circunstâncias que envolvem o caso concreto, especificar os recursos necessários ao desenvolvimento dos serviços, determinando os meios adequados e os resultados possíveis, transcritos em propostas, orçamentos e contratos claros e precisos, para o fim de evitar problemas supervenientes que podem prejudicar a realização dos serviços contratados.

Aos profissionais, também, cabe a discriminação dos procedimentos e das especificações necessários à natureza e à extensão dos serviços que compõem o objeto das propostas técnica e financeira, de modo justo e proporcional, evitando-se estimativas de honorários inadequadas. Firmada a relação contratual, periodicamente ou quando solicitado, o profissional arquiteto e urbanista deve manter o seu contratante informado acerca do progresso dos serviços sob sua responsabilidade, preferencialmente por meio de relatório circunstanciado, fazendo-se referência aos procedimentos e às especificações adotadas, incluindo custos, problemas e soluções aplicadas.

Do mesmo modo, é dever do profissional manter o contratante informado sobre quaisquer questões, ainda que inesperadas, que possam afetar, afligir ou abalar a qualidade, os prazos e os custos previstos para o desempenho dos serviços profissionais, mencionando, sempre, as medidas que podem ser tomadas para solução das circunstâncias surgidas. Além disso, compete ao profissional manter seu contratante informado sobre quaisquer fatos ou conflitos que possam, de algum modo, alterar, perturbar ou impedir o desenvolvimento dos serviços profissionais, indicado, igualmente, as providências que podem ser tomadas para solução dos problemas observados.

Em outro enfoque, o profissional deve se responsabilizar por toda e qualquer orientação que tenha proferido, cabendo-lhe, quando for o caso, aconselhar, orientar e assegurar, de modo claro e inequívoco, que o cliente não se aventure em propósitos possivelmente prejudiciais a seus legítimos interesses, demonstrando os riscos e as consequências potenciais. Nesse sentido, para que fique claro o posicionamento do profissional, é imprescindível, inclusive, que esse, em último caso, rescinda a relação contratual, não prosseguindo nos serviços, quando o cliente estiver convicto a tomar rumos especificamente desaconselhados.

Assim como detém o dever de manter o contratante informado acerca das questões acima mencionadas, em razão do princípio da confiança, o profissional está obrigado a manter sigilo sobre os negócios confidenciais de seus contratantes.

Por fim, em relação ao dever de informação, faz-se relevante mencionar que, ao publicar, ao comunicar, ao divulgar e ao promover o seu trabalho, o profissional deve se ater à veracidade dos fatos e das informações veiculadas, comprometendo-se a valorização da profissão como um todo.

O desatendimento das referidas regras, por fim, configura-se como conduta proibida aos arquitetos e urbanistas, sujeitando o profissional, dependendo das circunstâncias de cada caso concreto, às sanções de advertência (reservada ou pública), suspensão por períodos de 30 (trinta)

a 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias ou cancelamento, as quais podem ser cumuladas com multa, correspondente ao valor de 01 (uma) a 10 (dez) anuidades.