

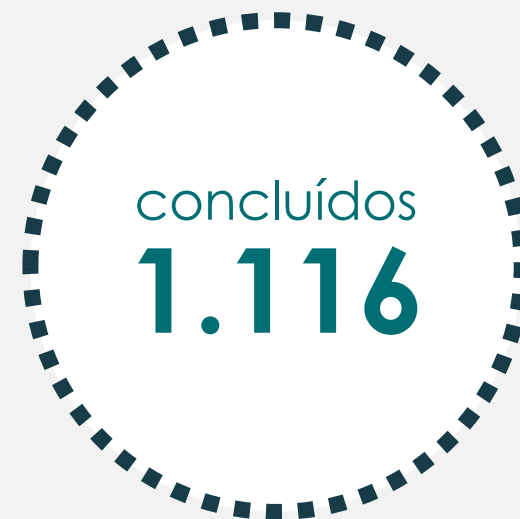
OUVIDORIA

2013

relatório anual



PROCOLOS



MULHERES

353



ANÔNIMO

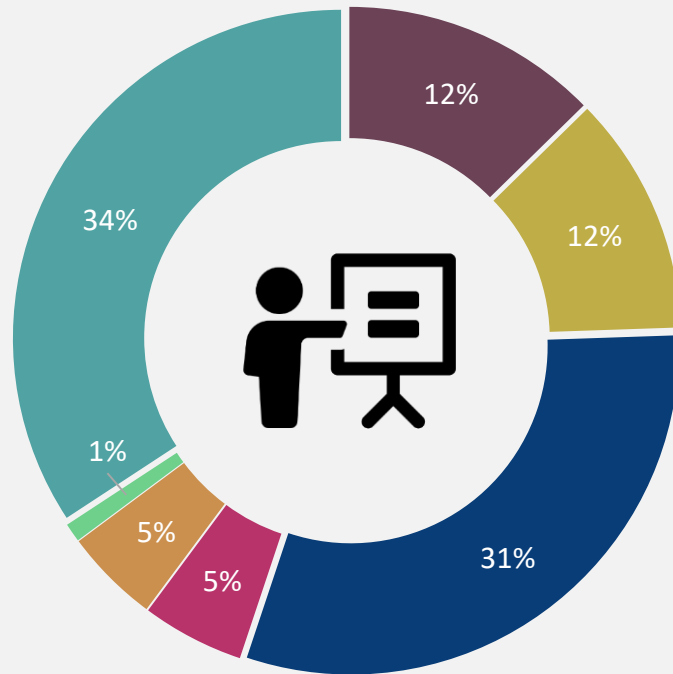
999



HOMENS

275

PERCENTUAL TOTAL 2013



61,4%
anônimos



2013

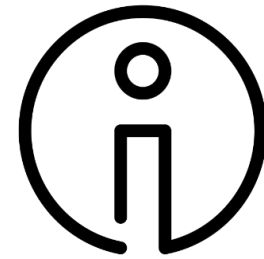
12,6%
Do total de
demandas



RECLAMAÇÃO

206 reclamações a
nível nacional

2013



INFORMAÇÃO

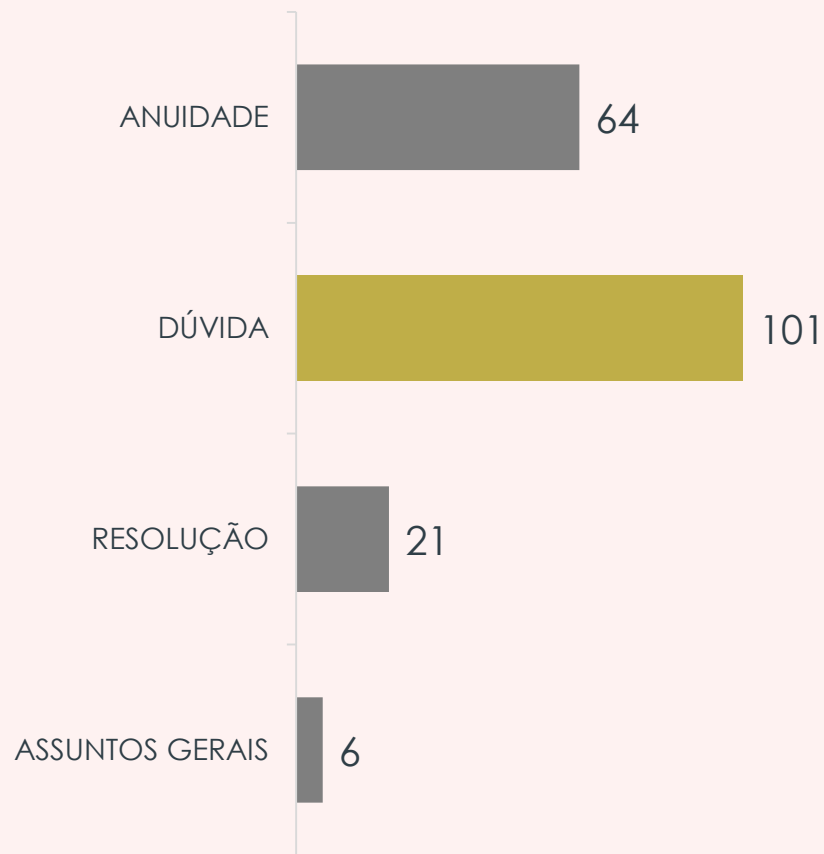
192 pedidos de
informação

11,8%

do total de
demandas

INFORMAÇÃO

2013



57,2%
anônimos



52,6%

foram dúvidas sobre a profissão

+ frequente

- Prazo de análise de RRT e de CAT;
- Carteira profissional ; e,
- Registros PF e PJ.

2013



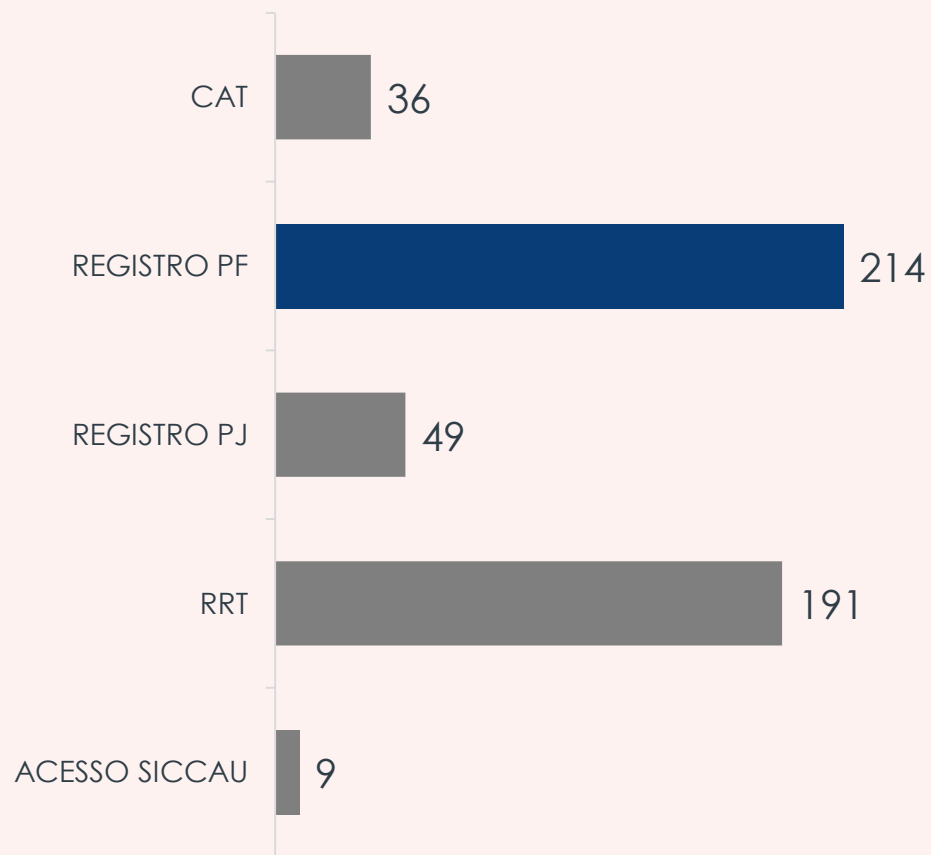
30,6%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

499 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

2013



65,7%
anônimos



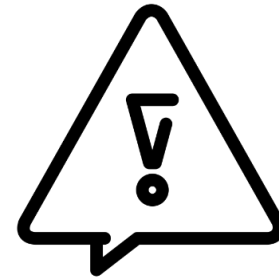
42,8%

foram solicitações de registro profissional

+ frequente

- Registro de estrangeiro
- Migração
- Novos registros
- Acervo técnico
- Manter o mesmo número do RRT, após vencido o boleto;

2013



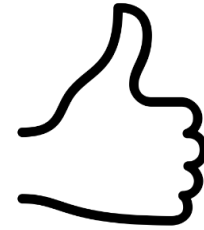
DENÚNCIA

82 protocolos
cadastrados

5%

do total de
demandas

2013

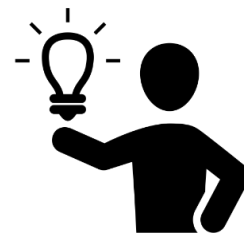


0,9%
do total de
demandas

ELOGIOS

15 elogio enviado
através do Canal

2013

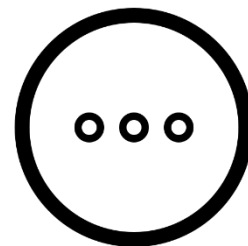


4,6%
do total de
demandas

SUGESTÃO

76 sugestões enviadas
a Ouvidoria

2013

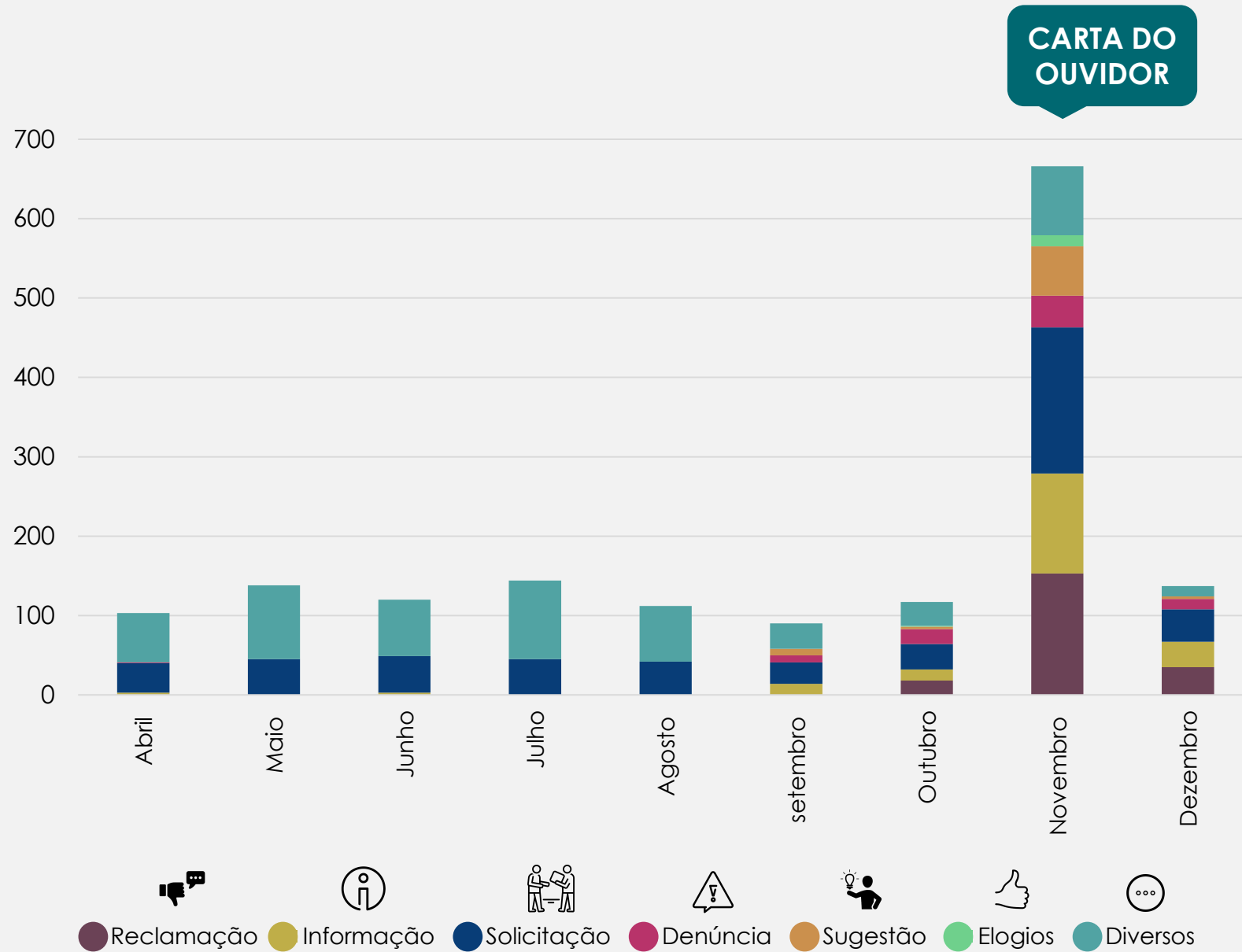


34,2%
do total de
demandas

DIVERSOS

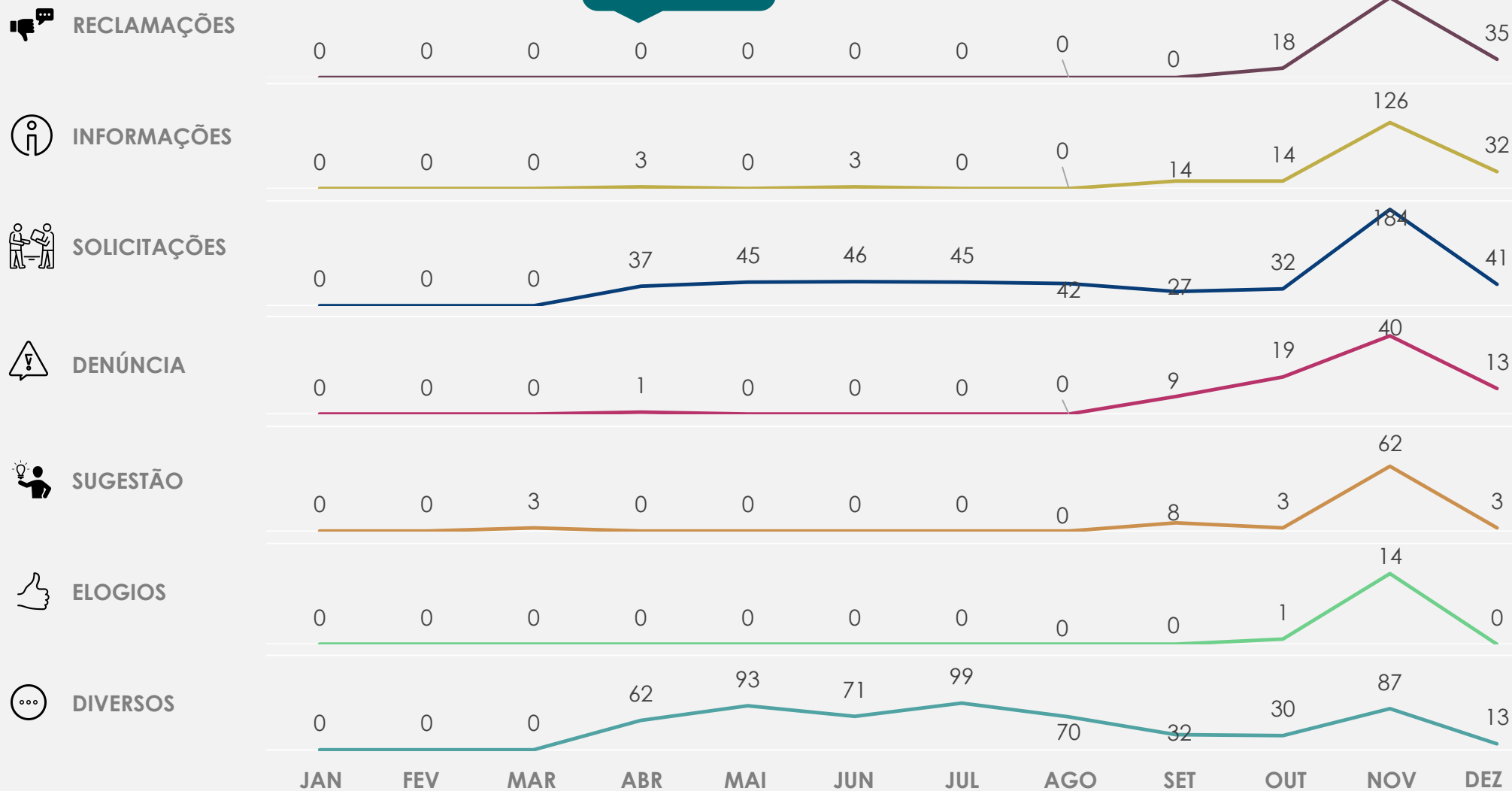
557 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL 2013



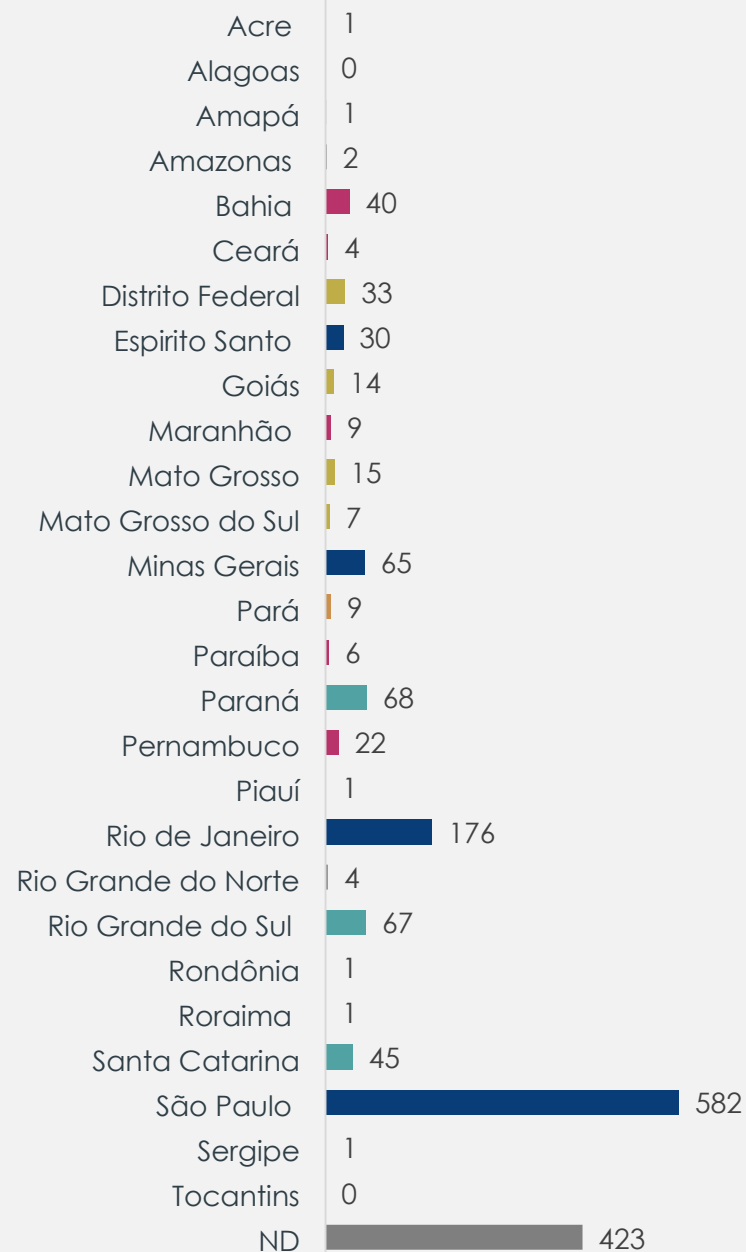
VARIAÇÃO DAS DEMANDAS NOS MESES DE 2013

INÍCIO DAS ATIVIDADES



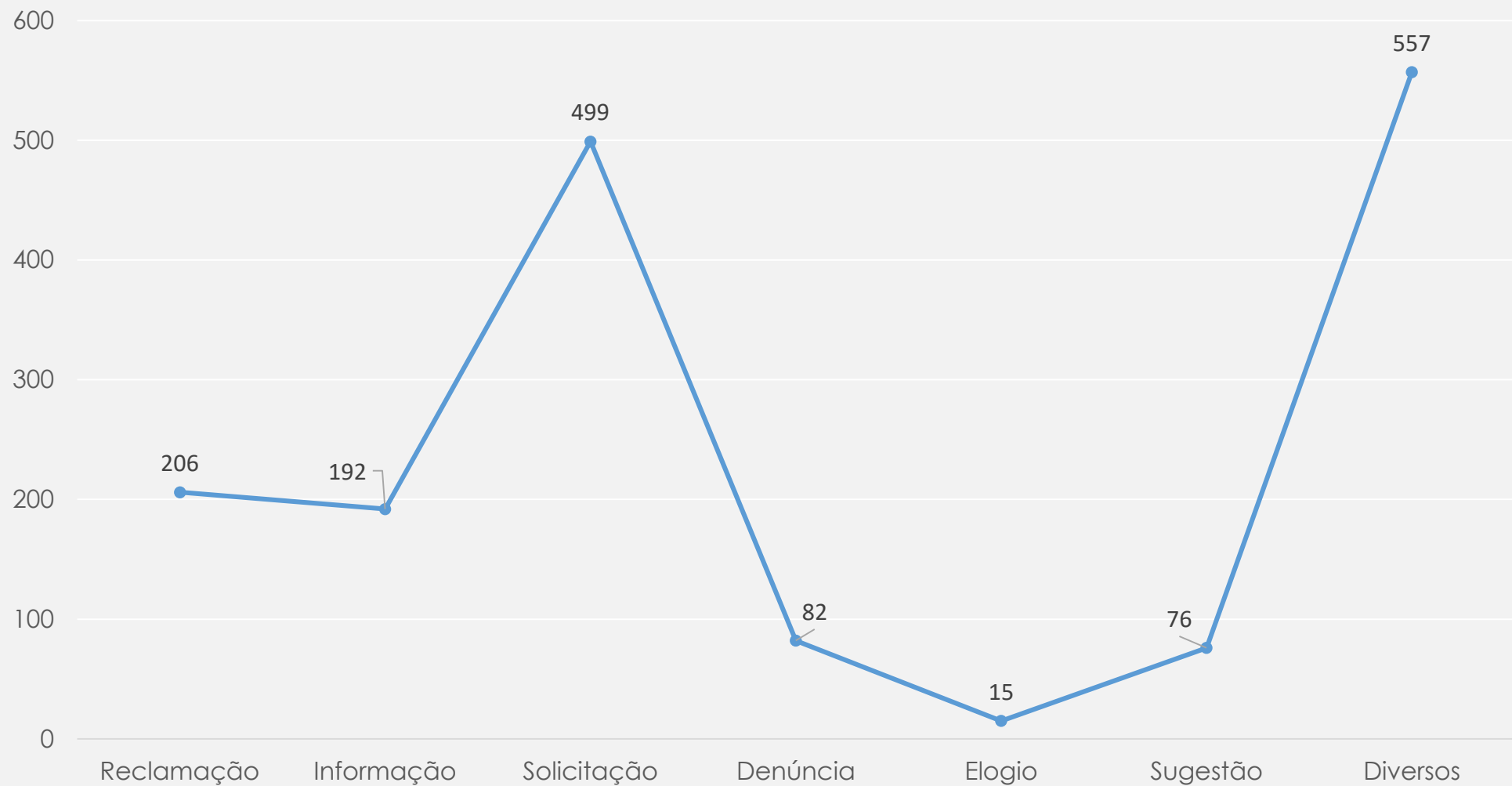
NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

2013



VARIAÇÃO ANUAL DE DEMANDAS

2013



—●— 2013

PERFIL DA OUVIDORIA

no ano de 2013

CAU NACIONAL
61,4% ANÔNIMOS

Carta do Ouvidor – enviado em nov/2013
<http://www.caubr.gov.br/cauinforma/ouvidoria/01/>

ouvidor geral
JOSÉ TIBIRIÇA

Equipe **CAU/BR**
AVANTUIR

CAU/RJ
Andrea Chames

CAU/MG
Rita Lopes

CAU/MS
Eduardo Costa

CAU/PR
Antonio Carlos

CAU/SC
João Bohn

PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA DO CAU 2012 e 2013

1. Colaboração na Montagem Senso dos Arquitetos de 2012

2. Projeto Piloto da Ouvidoria do CAU;

- Modelo De Ouvidoria Replicável;
- Cartilhas CAU – Pra Que? Como? Por Quê?;
- Debates Com CAU/SP;

3. Coleta de dados biométricos: Trabalhos De Correspondência Amigável; Identificação De Problemas Na Emissão; Participação do Ouvidor Geral nos trabalhos iniciais acerca dos procedimentos de coleta

4. Carteiras Profissionais: Proposta de fluxo de correção e controle;

5. Canal da Ouvidoria: Desenvolvimento da plataforma da Ouvidoria, Avaliação, Teste, Implantação do Sistema, Operação; Sistema em operação para recebimento de demandas e controle.

6. Estudos iniciais para o Manual de Procedimentos Internos: Edição Piloto, Fluxograma Preliminar, Avaliação de Tempos, Atividades.

7. Estruturação das demandas: Classificação, Fluxo de Atendimento, Utilização no Canal.



QUESTIONADOS:

- Primeiros passos para o registro
- Migração para o sistema CAU
- RRT Derivado
- Ações efetivas sobre o cumprimento do Salario Mínimo Profissional;
- Os Órgãos Públicos não aceitam os documentos emitidos pelo CAU;
- Carteira profissional não chegou;
- Desconto “direito adquirido” da anuidade no CREA;
- Não posso escolher o dia do pagamento dos boletos gerados;
- Processo de ressarcimento não foi concluído.