



OUVIDORIA

2014

relatório anual



PROCOLOS



MULHERES

750



ANÔNIMO

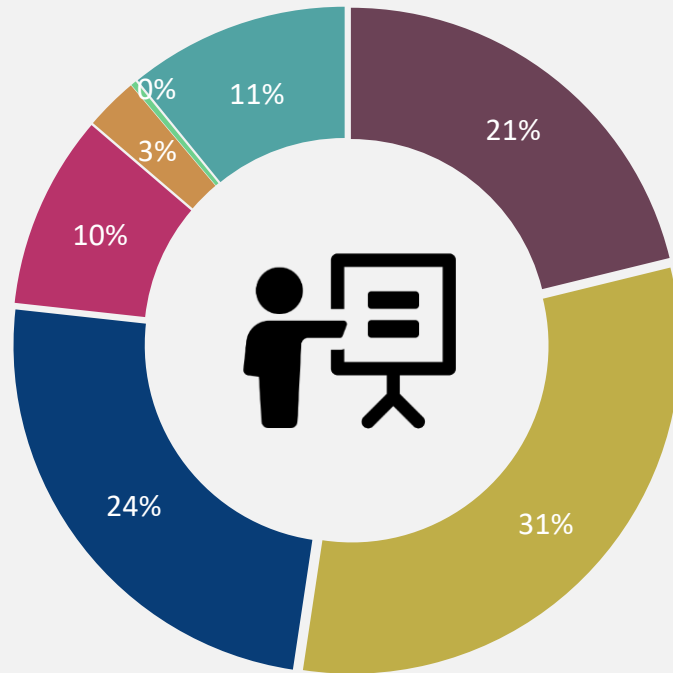
1.767



HOMENS

400

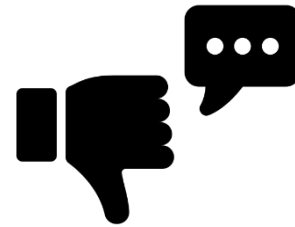
PERCENTUAL TOTAL 2014



60,5%
anônimos



2014



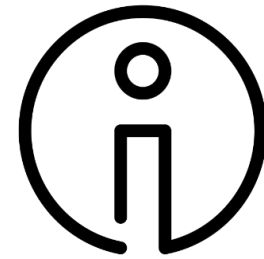
21,2%

Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

620 reclamações a
nível nacional

2014



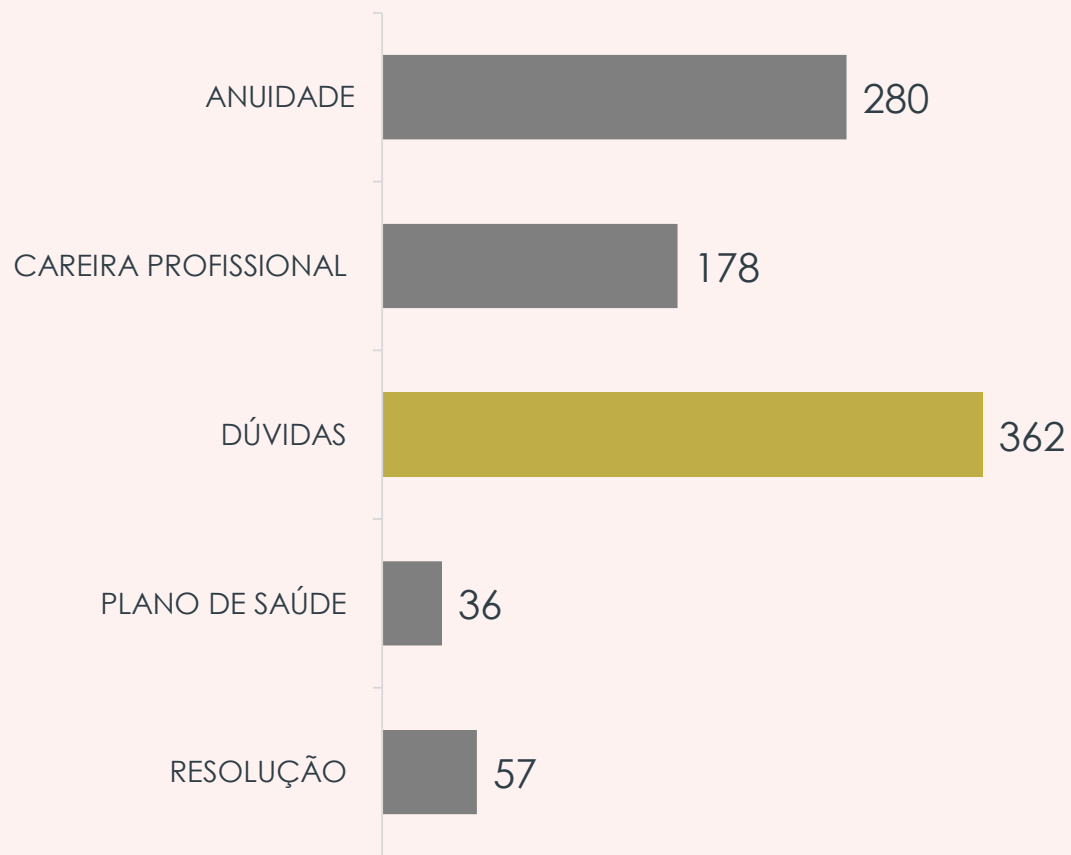
INFORMAÇÃO

913 pedidos de
informação

31,2%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

2014



65,7%
anônimos



39,6%

foram dúvidas sobre a profissão

+ frequente

- Prazo de análise de RRT e de CAT;
- Eleições, solicitações de justificativa de voto;
- Plano de saúde;
- Desconto “direito adquirido” da minha anuidade no outro conselho;
- Processo de carteiras e rastreamento; e,
- Valor da anuidade e prazos.

2014



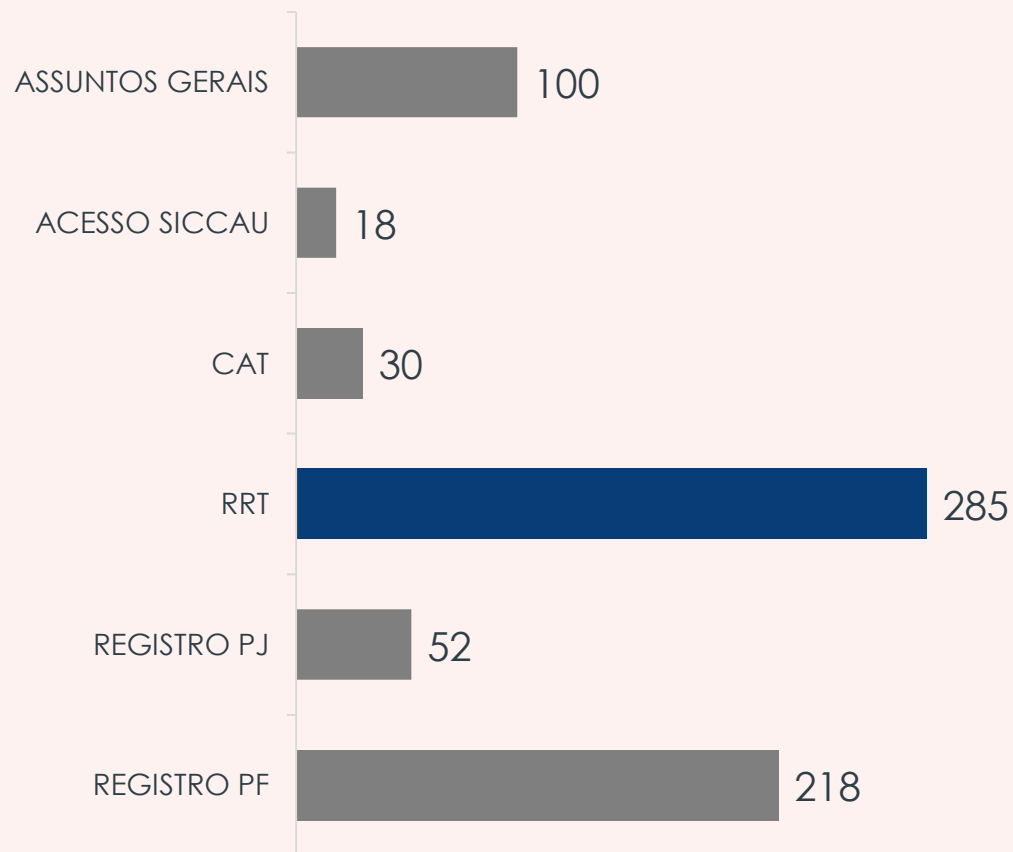
SOLICITAÇÕES

703 solicitações a nível nacional

24,1%
do total de
demandas

SOLICITAÇÃO

2014



63,4%
anônimos



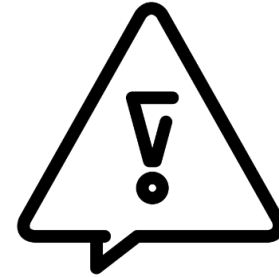
40,5%

foram solicitações de assuntos relativos a RRT

+ frequente

- Novos registros;
- Manter o mesmo número do RRT, após vencido o boleto;
- Não posso escolher o dia do pagamento dos boletos gerados; e,
- Mudança do sacado nos boletos das RRTs.

2014



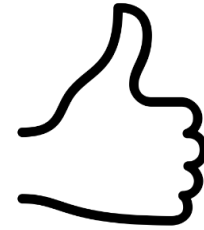
DENÚNCIA

279 protocolos
cadastrados

9,5%

do total de
demandas

2014



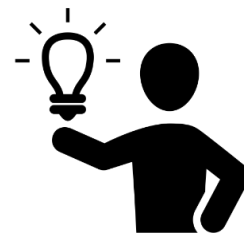
ELOGIOS

8 elogio enviado
através do Canal

0,2%

do total de
demandas

2014

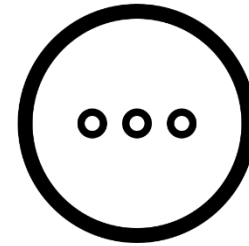


2,6%
do total de
demandas

SUGESTÃO

76 sugestões enviadas
a Ouvidoria

2014

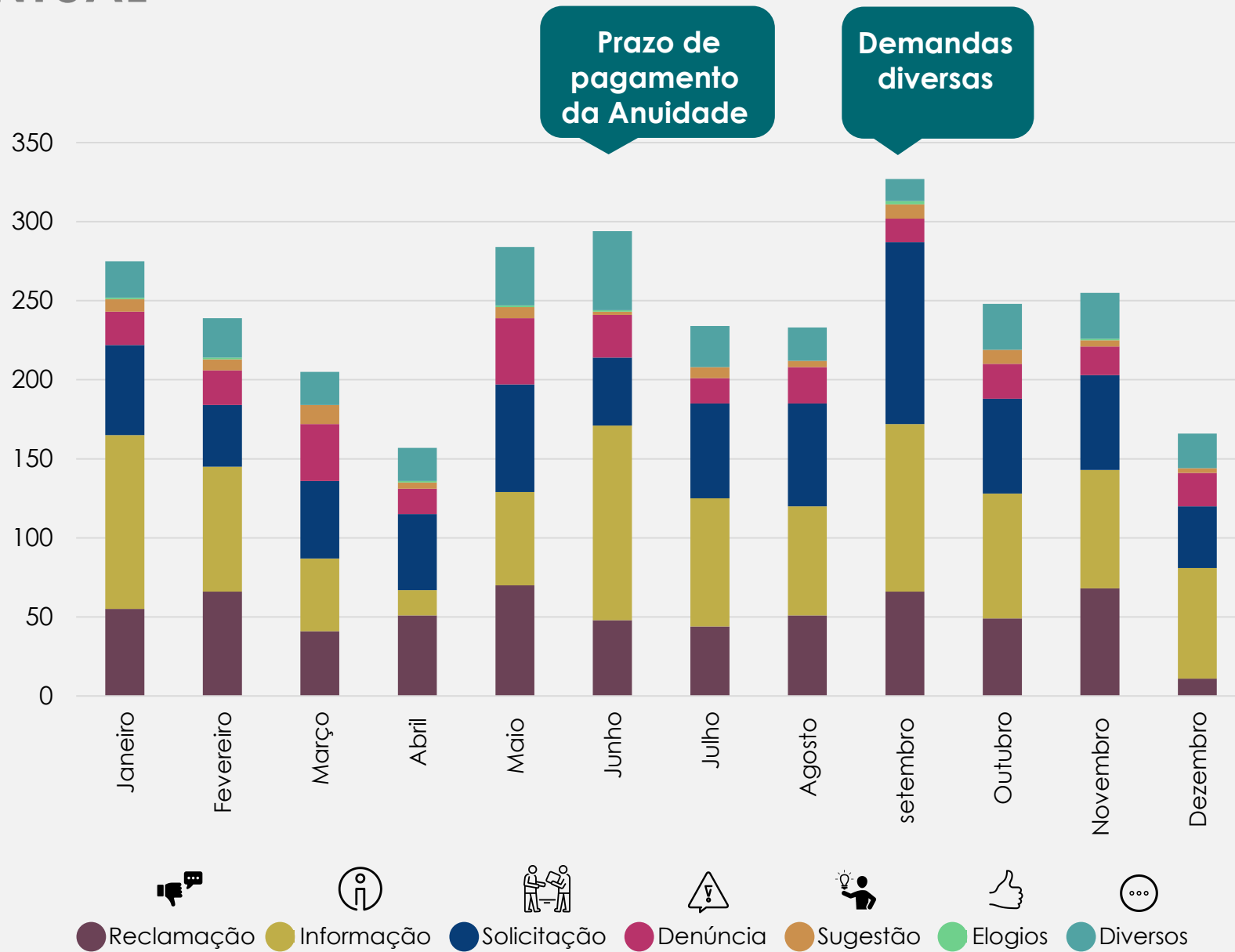


10,9%
do total de
demandas

DIVERSOS

318 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL 2014



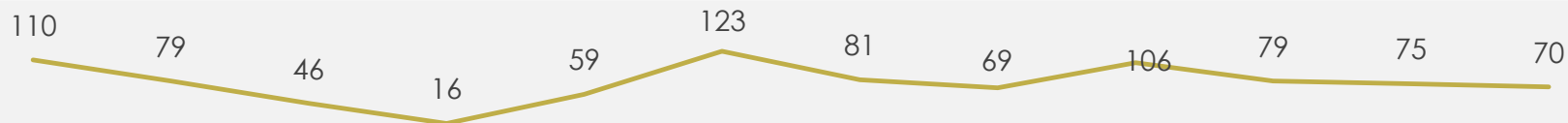
VARIAÇÃO DAS DEMANDAS NOS MESES DE 2014



RECLAMAÇÕES



INFORMAÇÕES



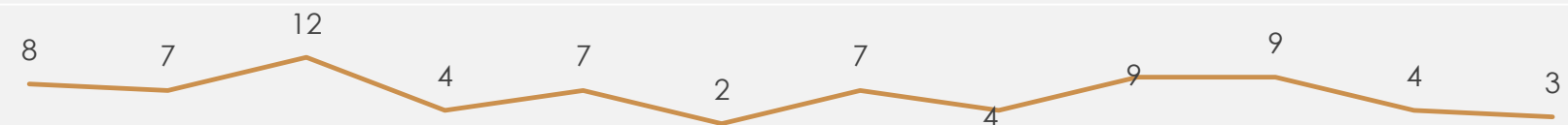
SOLICITAÇÕES



DENÚNCIA



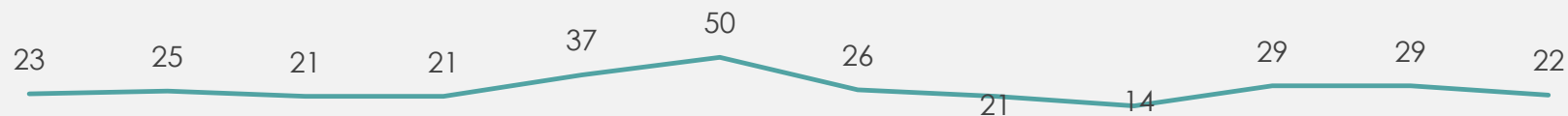
SUGESTÃO



ELOGIOS



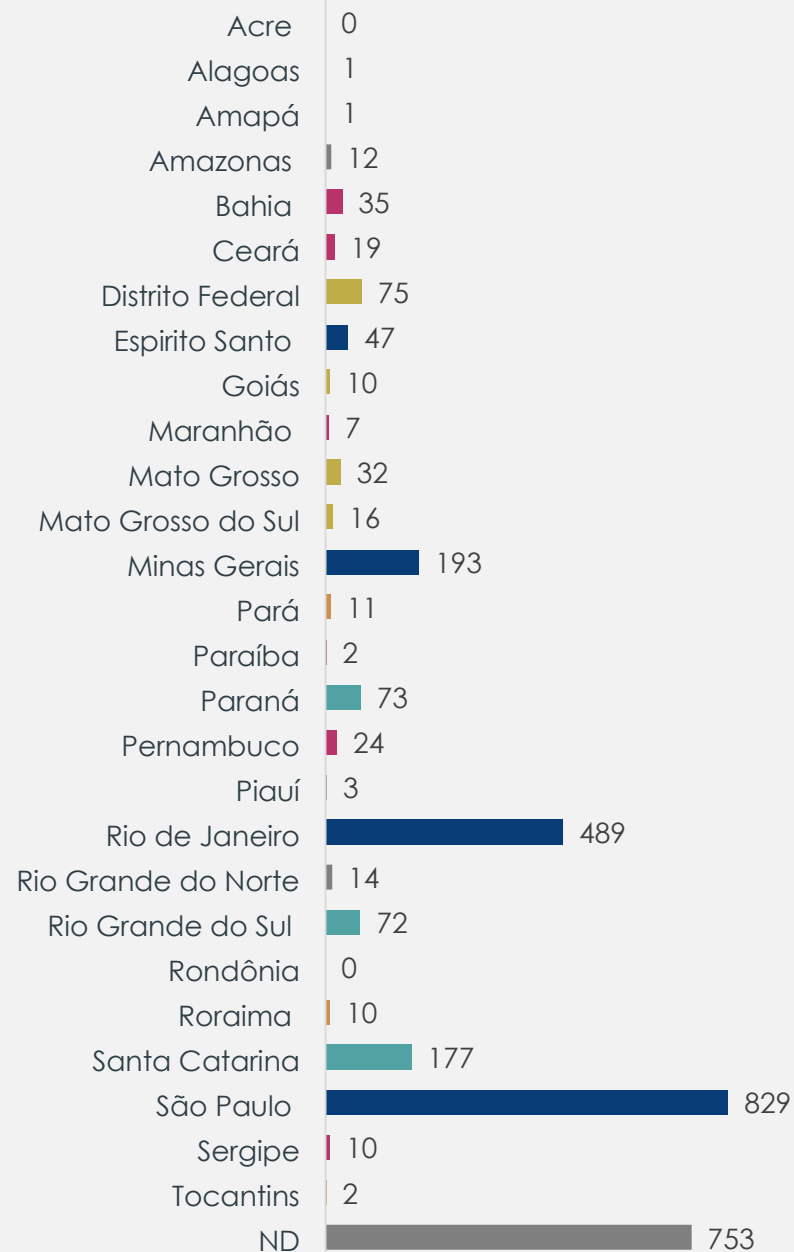
DIVERSOS



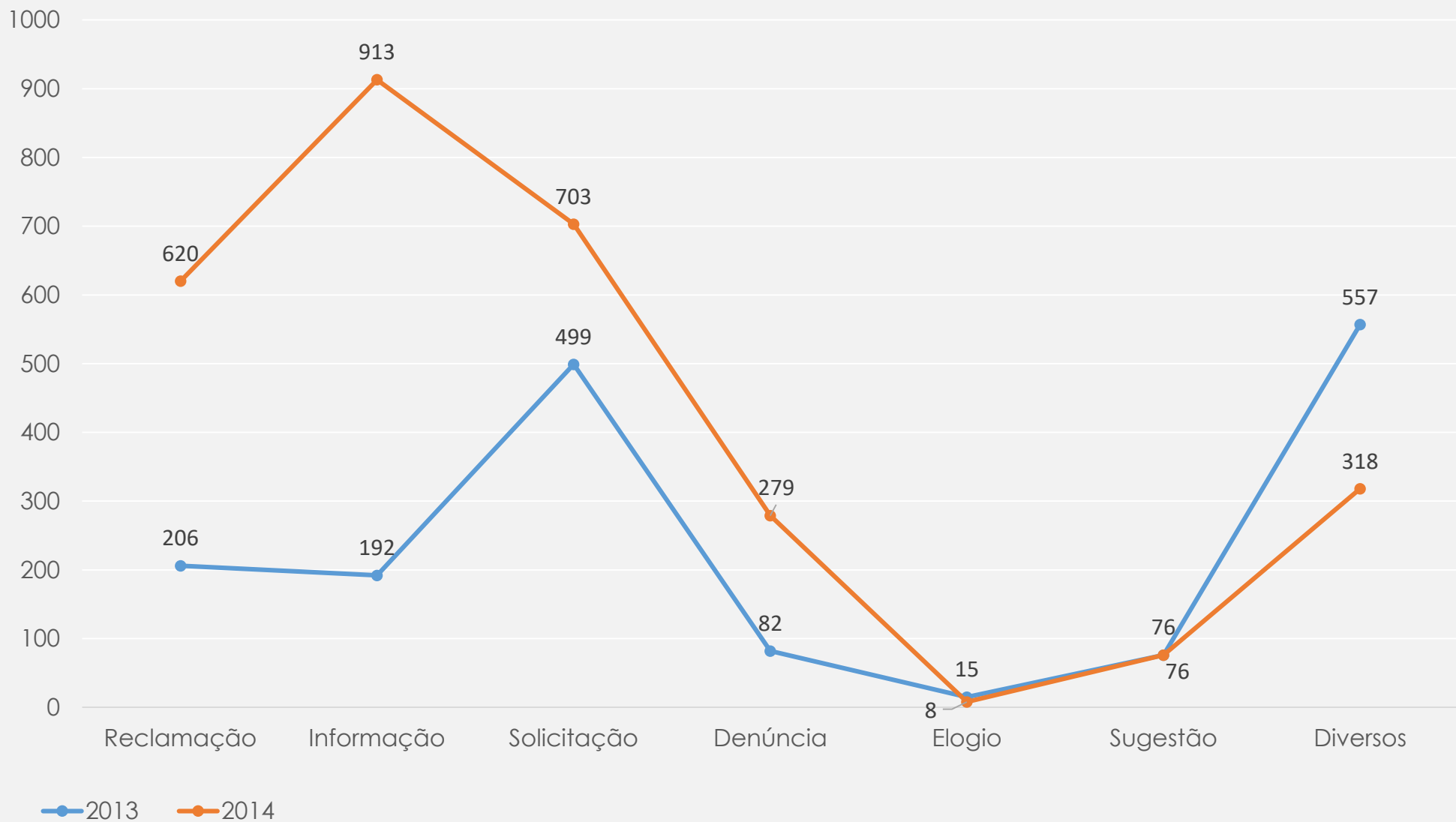
JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

2014



VARIAÇÃO ANUAL DE DEMANDAS 2014



PERFIL DA OUVIDORIA

no ano de 2014

CAU Nacional
60,5% ANÔNIMO

ouvidor geral
JOSÉ TIBIRIÇA

CAU/MG
Rejane Lima

Equipe **CAU/BR**

AVANTUIR
VANESSA OLIVEIRA

CAU/MG
Rita Lopes

TOTAL
2.917 ATENDIMENTOS

CAU/RJ
Andrea Chames

CAU/PR
Antônio Carlos

CAU/SC
Rosana Cervo

PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA DO CAU 2014

1. Grupo de agilização; Reuniões com setores estratégicos do CAU para identificar situações, ocorrências ou procedimentos que podem gerar futuros questionamentos.

2. RIA – Rede Integrada de Atendimento: Aprovação do projeto de atendimento ao profissional uniforme, confiável, de qualidade, centralizado e de abrangência nacional.

3. Canal da Ouvidoria; Aperfeiçoamento do sistema, melhoria nas operações, controle de protocolo.

4. Banco de respostas e de contatos; Mapeamento da árvore de respostas para perguntas semelhantes solucionadas anteriormente, e previsão de questionamentos em potencial. Mapeamento de setor responsáveis por cada etapa de atendimento, de acordo com o assunto.

5. Convênio com a ARCO e PINI

6. Carteiras Profissionais:

- Emissão em caráter de urgência de mais de 4 mil carteiras atrasadas pelo término do contrato com a VALID.
- Solução de troca de carteiras, reuniões com os grupos responsáveis e participação na decisão do novo procedimento a ser adotado

7. Ações efetivas sobre o cumprimento do Salário Mínimo Profissional;

8. Ações efetivas para valorização do profissional de arquitetura no desenvolvimento de Segurança do Trabalho.

9. Encontro Nacional de Ouvidores: Evento ocorrido no CAU/BR em abril.



QUESTIONADOS:

- Os Órgãos Públicos não aceitam os documentos emitidos pelo CAU;
- Carteiras Profissionais não recebidas;
- Registro de Estrangeiros;
- Dúvidas do Concurso dos CAU/UFs e BR;
- Desconto “direito adquirido” da minha anuidade no outro conselho;
- Problemas de atendimento pelos CAU/UF;
- Denúncias gerais.