

# OUVIDORIA

## 2015

relatório anual



# PROCOLOS



**MULHERES**

1108



**ANÔNIMO**

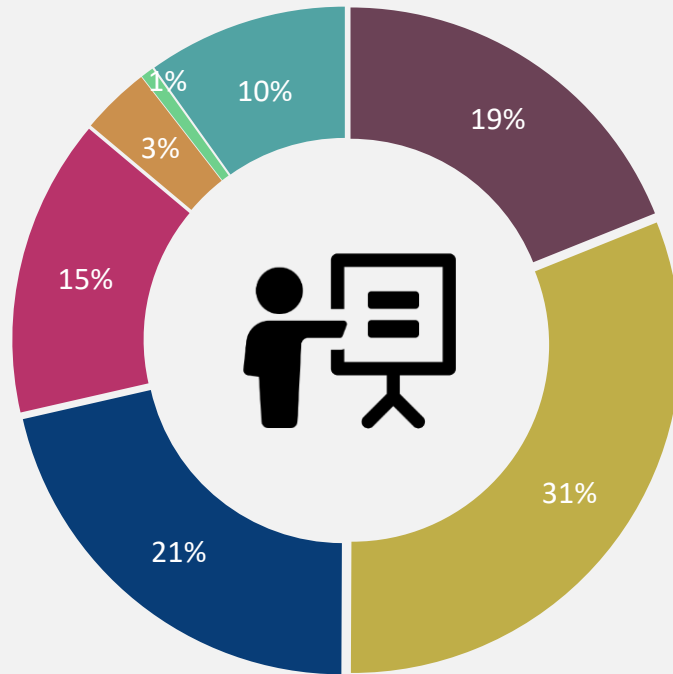
2153



**HOMENS**

502

# PERCENTUAL TOTAL 2015

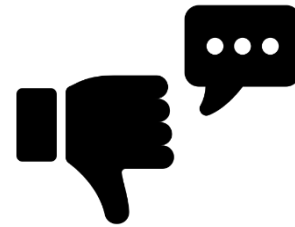


57,2%  
anônimos



2015

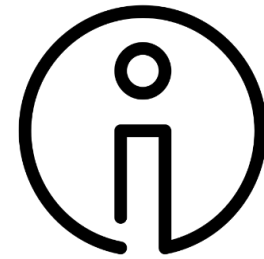
**18,9%**  
Do total de  
demandas



# RECLAMAÇÃO

**712** reclamações a  
nível nacional

2015



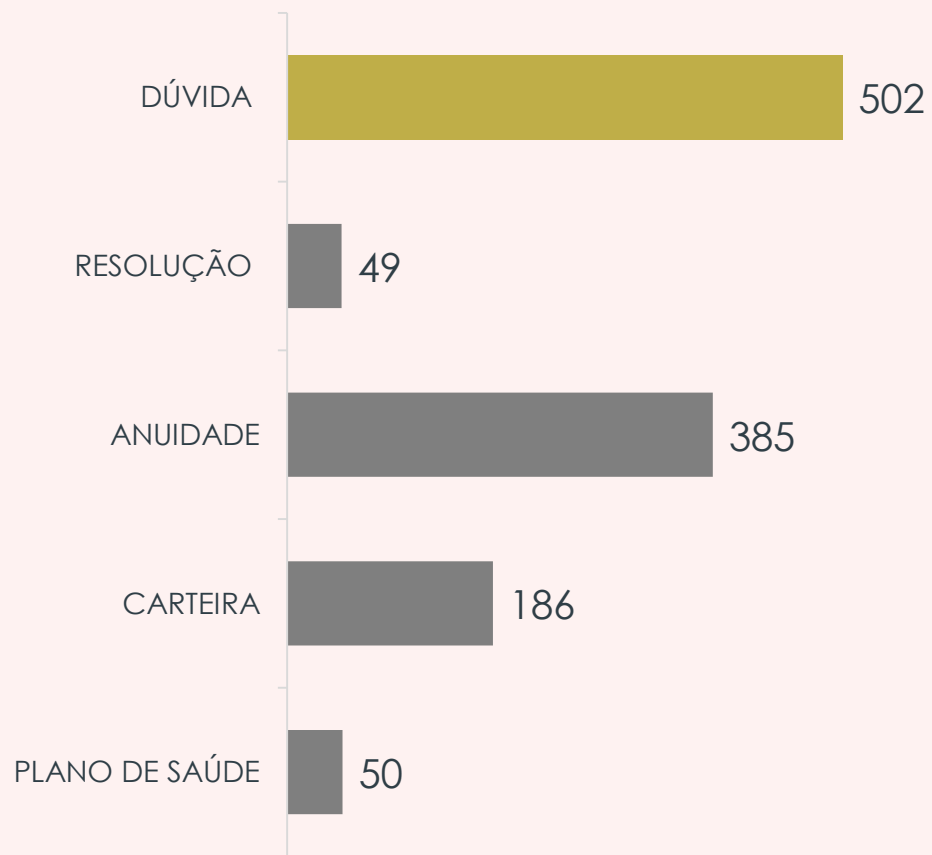
# INFORMAÇÃO

**1.172** pedidos de  
informação

**31,1%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

2015



**59,4%**  
anônimos



# 42,8%

foram dúvidas sobre a profissão

## + Frequentes

- Carteiras Profissionais não recebidas;
- Desconto “direito adquirido” da minha anuidade no outro conselho;
- Falta de informação para estudantes e formandos;
- Dúvidas quanto às eleições, solicitações de justificativa de voto; e,
- Reserva técnica.

2015



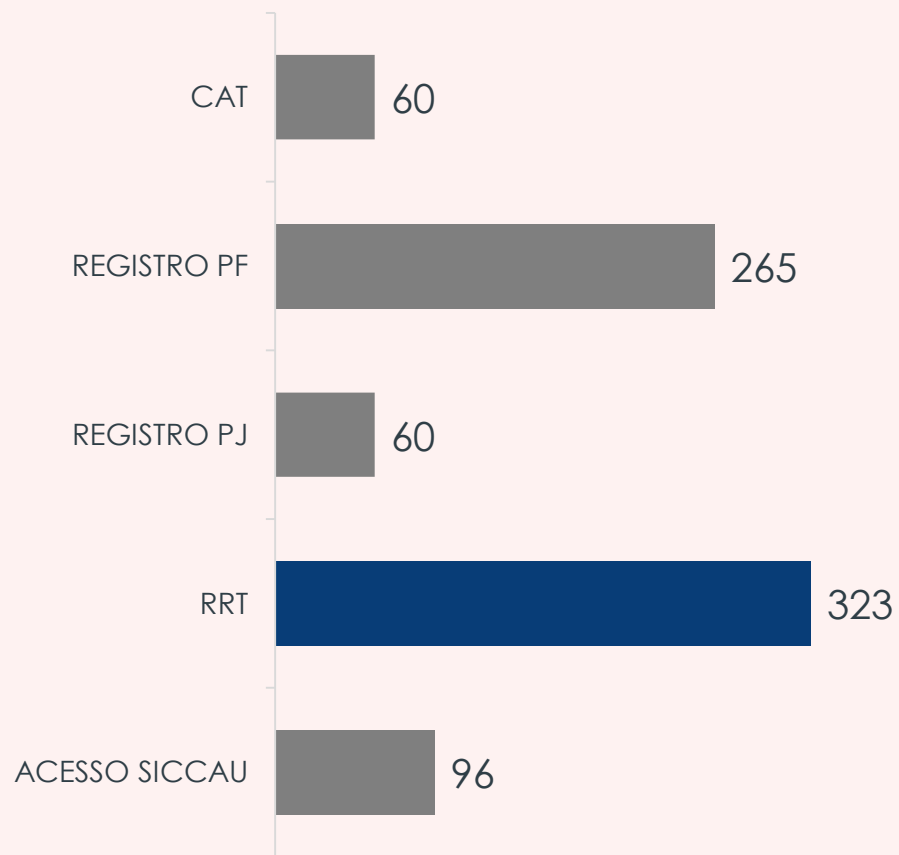
**21,3%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**804** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

2015



60,8%  
anônimos



# 40,1%

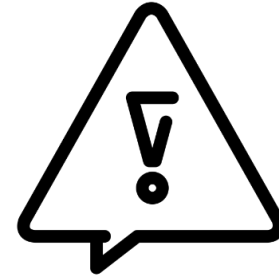
foram solicitações  
relacionadas a RRT

## +frequentes

- solicitação diversas em relação ao registro profissional
- Meu processo de ressarcimento não foi concluído;
- Problemas de atendimento pelos CAU/UF;
- Preenchimento do RRT;
- RRT derivado;



2015



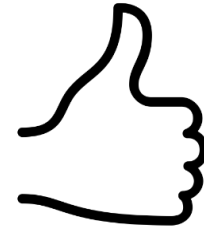
# DENÚNCIA

**552** protocolos  
cadastrados

**14,6%**

do total de  
demandas

2015

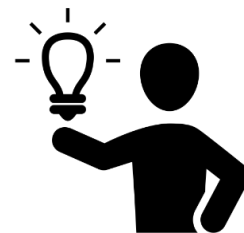


**0,6%**  
do total de  
demandas

## ELOGIOS

**24** elogio enviado  
através do Canal

2015

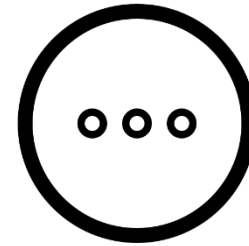


**3,4%**  
do total de  
demandas

## SUGESTÃO

**128** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

2015



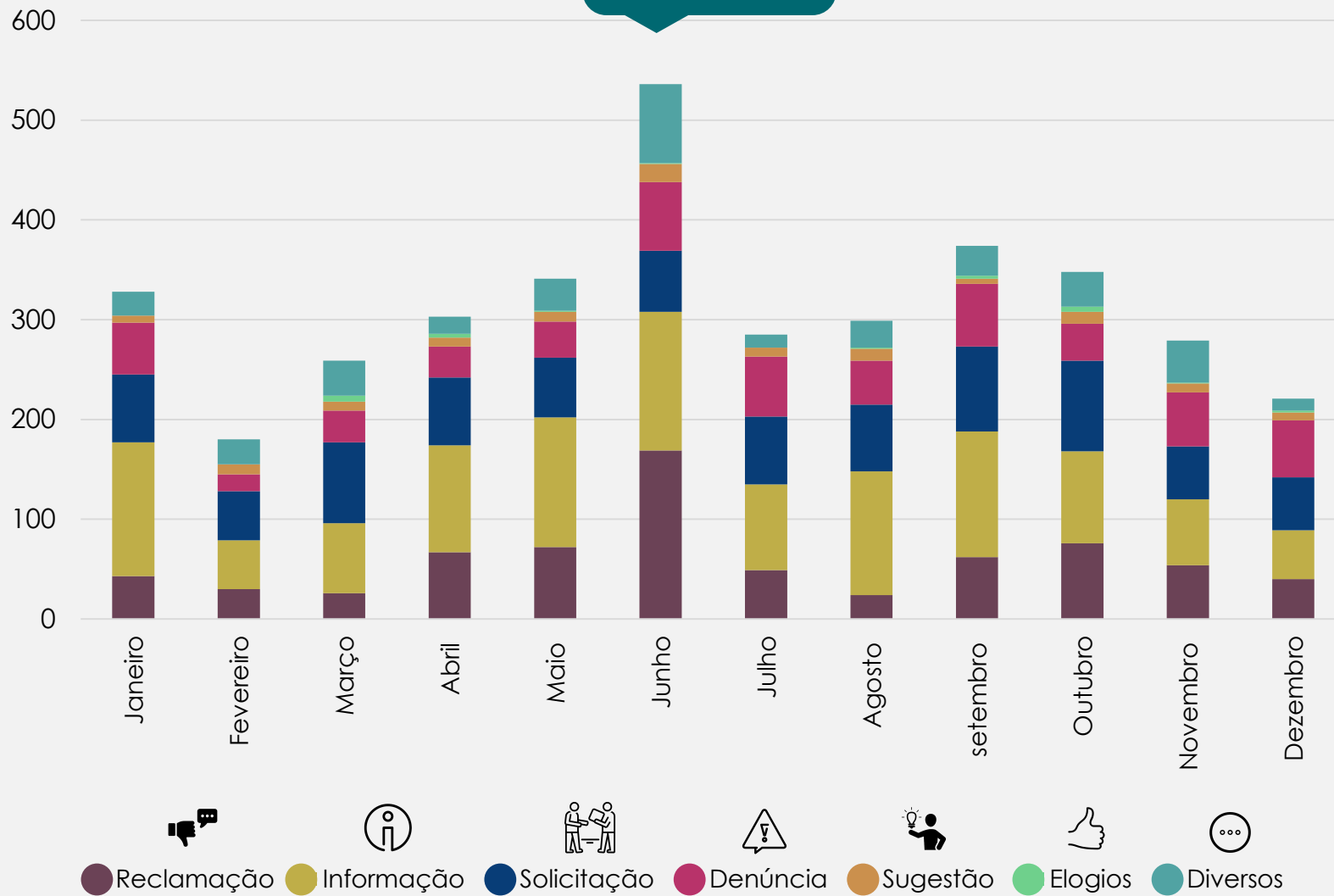
**9,8%**  
do total de  
demandas

## DIVERSOS

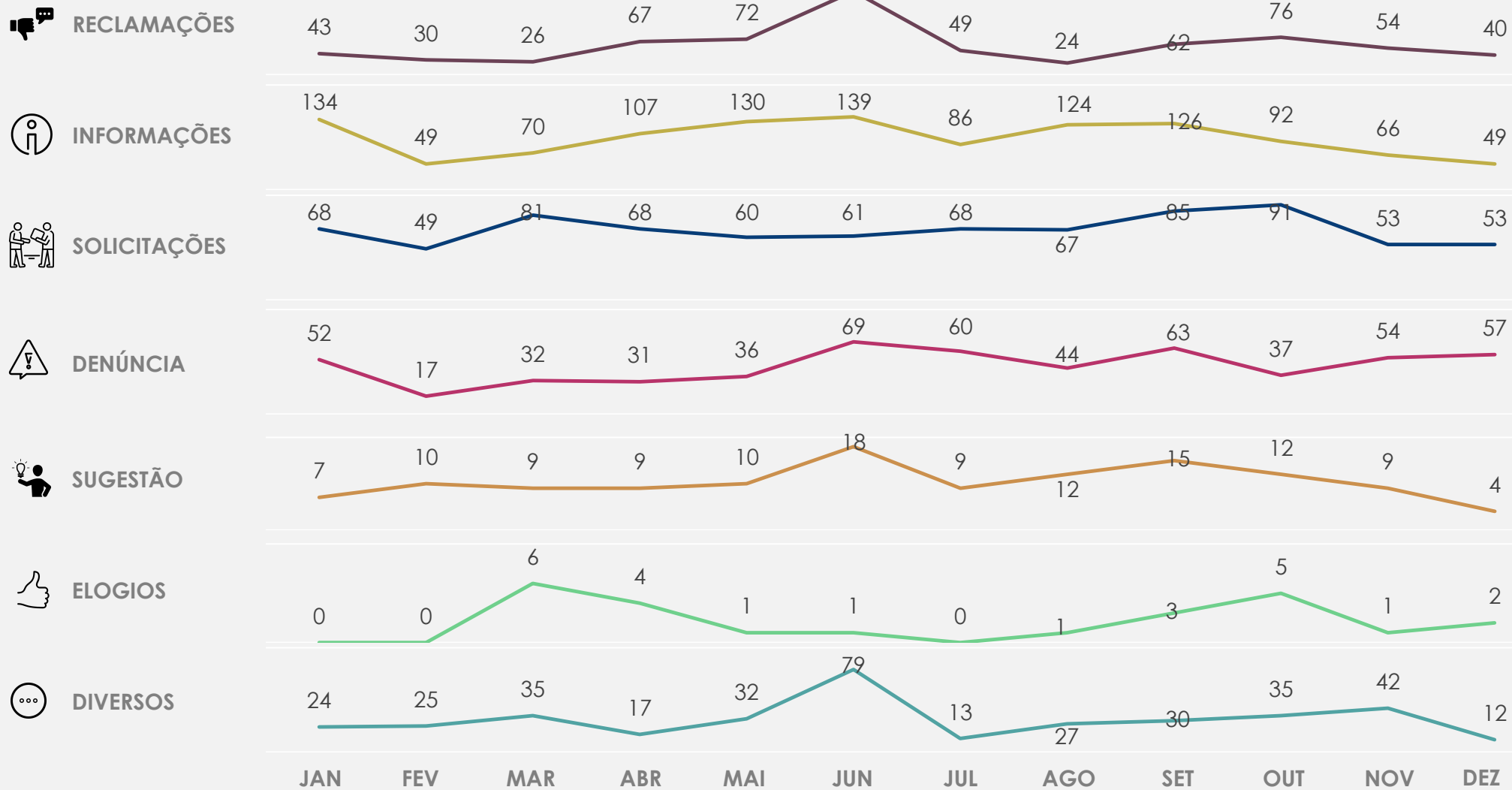
**371** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL 2015

Prazo de  
pagamento  
da Anuidade

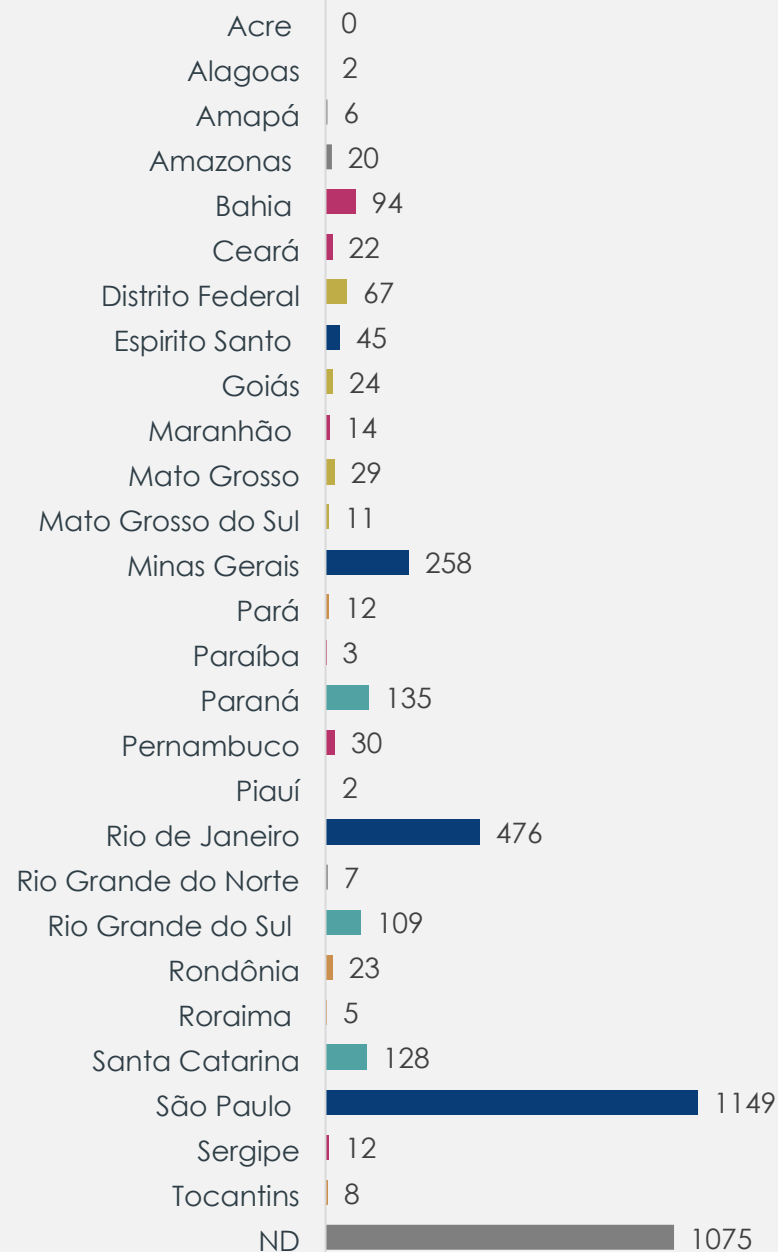


# VARIAÇÃO DAS DEMANDAS NOS MESES DE 2015

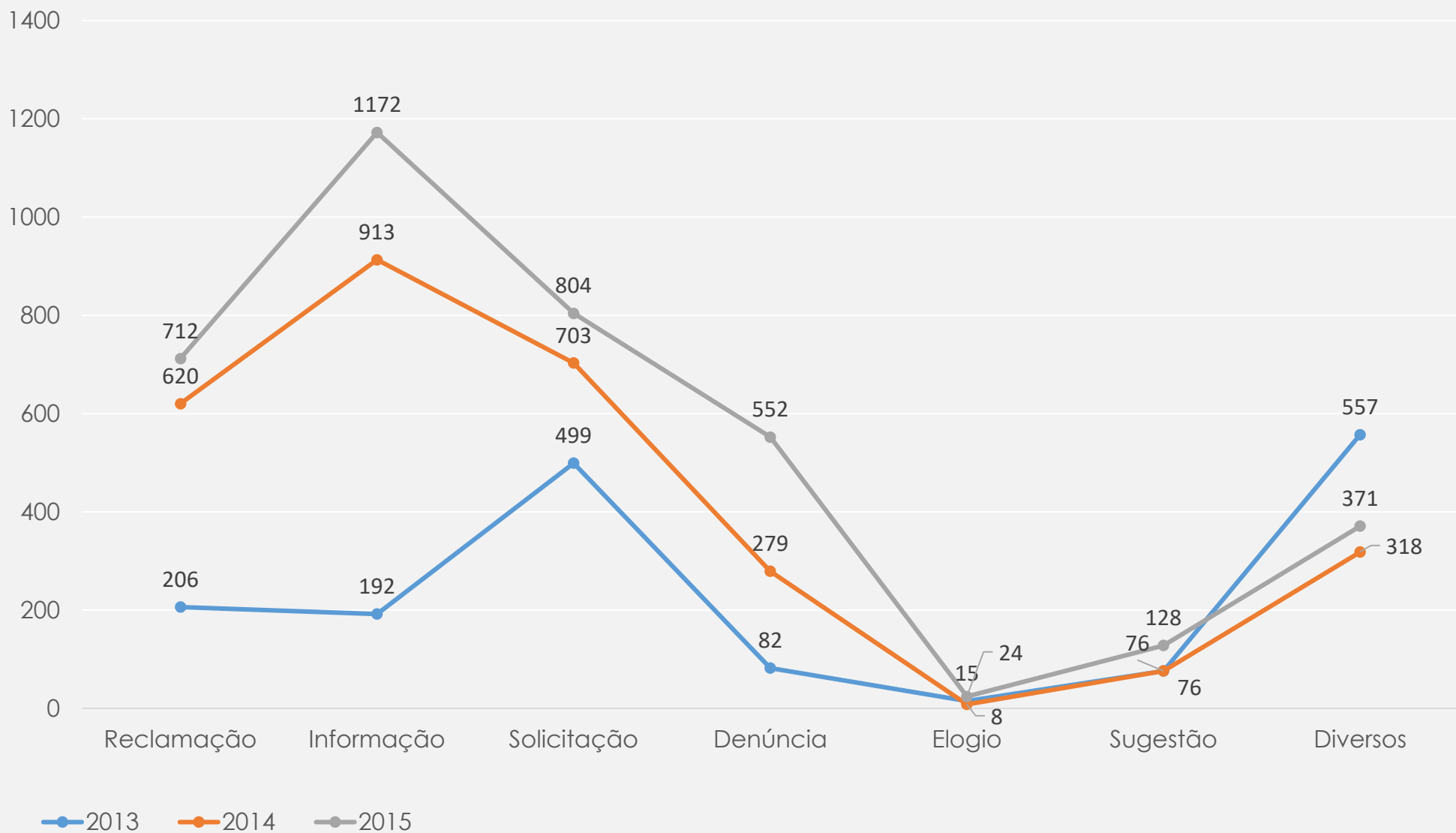


# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

2015



# VARIAÇÃO ANUAL DE DEMANDAS 2015





# PERFIL DA OUVIDORIA

no ano de 2015

ouvidor geral  
**JOSÉ TIBIRIÇÁ /  
ROBERTO SIMON**

equipe CAU/BR  
**VANESSA OLIVEIRA  
GUSTAVO BEZERRA  
LARISSA DURÃES**

equipe CAU/SP  
**EWERTON COSTA**

ouvidor CAU/SP  
**AFFONSO RISI**

**CAU/SP**  
1149 ATENDIMENTOS

**CAU/MG**  
Fernanda Lopes

**CAU/Mg**  
258 ATENDIMENTOS

**CAU/PR**  
Antônio Carlos

**CAU/PR**  
135 ATENDIMENTOS

## PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA DO CAU 2015

**1. Abertura da Ouvidoria do CAU/SP:** Treinamento presencial com a equipe de São Paulo para implantação da Ouvidoria estadual. Padronização nos fluxos, sistema integrado, contato constante para alinhamento de respostas.

**2. Manual de procedimentos internos:** Construção do documento da Ouvidoria, contendo instrumentos normativos, orientações gerais da ouvidoria, canais de entrada, sistemas em utilização, entre outras informações pertinentes.

**3. Ouvidoria e CSC desenvolvem ações conjuntas para implementação da RIA:** Foi realizado junto ao CSC um primeiro levantamento de estrutura nos CAU/UFs acerca do atendimento ao arquiteto. Diagnosticamos as divergências de tratamento de demandas e esse documento deu início aos estudos de implantação da RIA, projeto idealizado também pelo Ouvidor José Tibiriçá.

**4. Final do mandato do José Tibiriçá / Início do Mandato do Roberto Simon:** O novo Ouvidor Geral Roberto Simon inicia suas atividades em julho de 2015

**5. Foruns dos canais de informação RIA e Ouvidoria:** Evento realizado em agosto de 2015, com a participação do Presidente Haroldo, conselheiros estaduais e gerentes técnicos de alguns estados.

**6. Início das atividades da RIA – Rede Integrada de Atendimento:** Início das atividades do setor.



## QUESTIONADOS:

- Ações sobre o cumprimento do salário mínimo profissional;
- Os órgãos públicos não aceitam os documentos emitidos pelo CAU;
- Carteiras profissionais não recebidas;
- Dúvidas quanto as eleições, solicitações de justificativa de voto;
- Plano de saúde;
- Processo de ressarcimento não concluído;
- Falta de informação sobre a existência do CAU.