

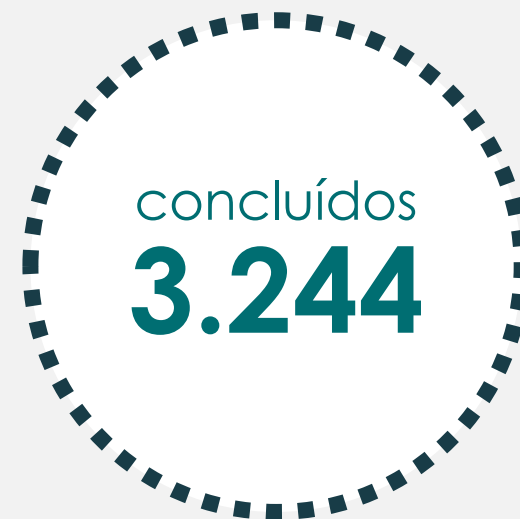
# OUVIDORIA

## 2016

relatório anual



# PROCOLOS



**MULHERES**

1020



**ANÔNIMO**

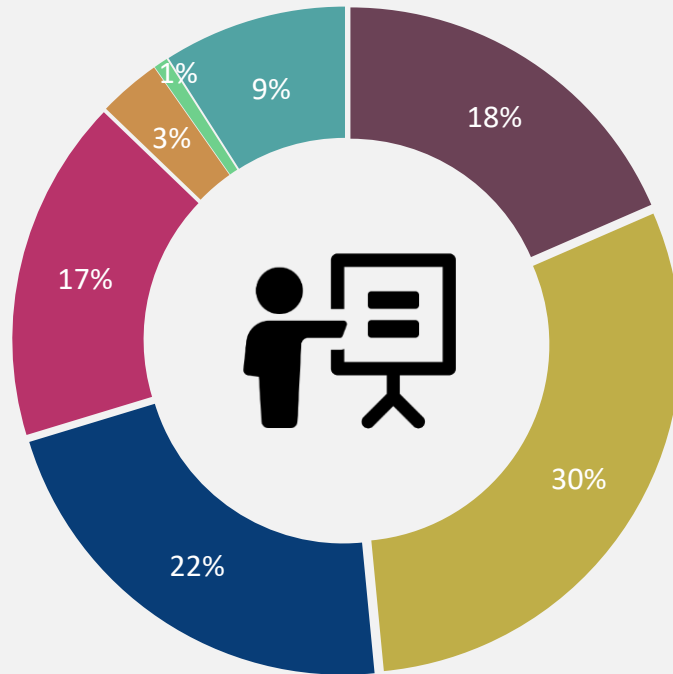
2050



**HOMENS**

503

# PERCENTUAL TOTAL 2016

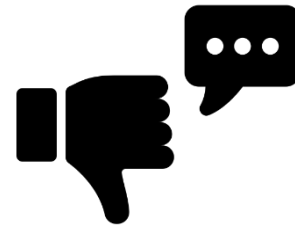


57,3%  
anônimos



2016

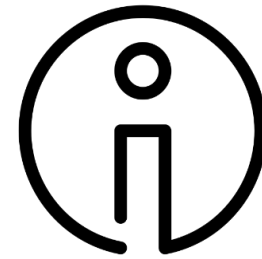
**18,4%**  
Do total de  
demandas



# RECLAMAÇÃO

**660** reclamações a  
nível nacional

2016



# INFORMAÇÃO

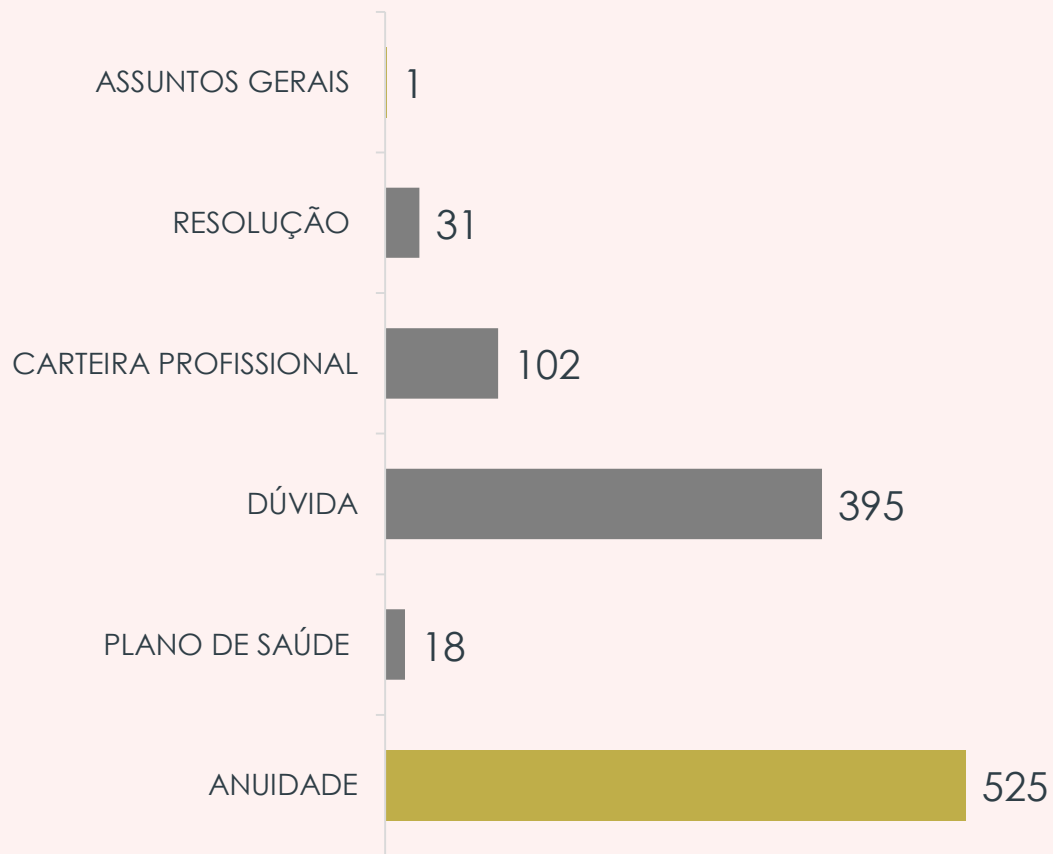
**1072** pedidos de  
informação

**30%**

do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

2016



**13,6%**  
anônimos



## 48,9%

foram informações relacionadas a anuidade

### + frequentes

- Valor da anuidade
- Isenção e descontos não previstos
- Porque pagar duas anuidades PF e PJ
- Situação de registro profissional
- Boleto de anuidade com valor incorreto
- Reserva técnica

2016



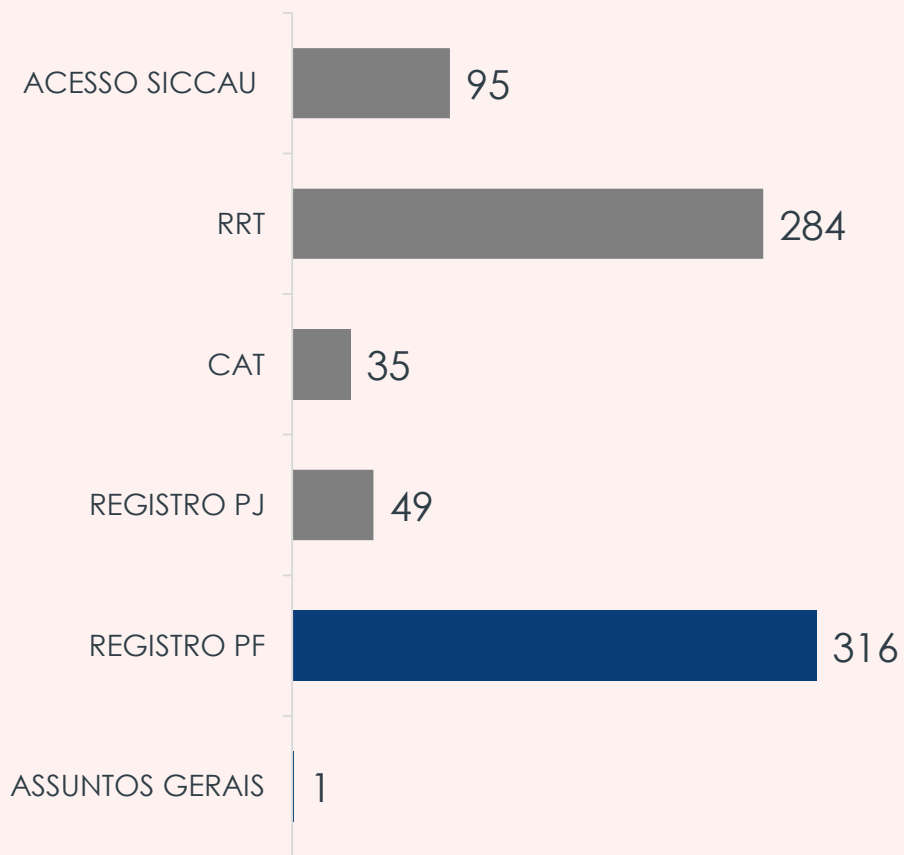
**21,8%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**780** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

2016



61,2%  
anônimos



## 40,5%

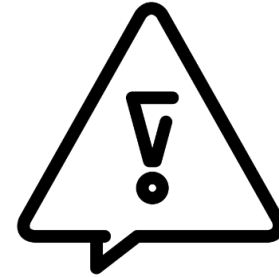
foram solicitações de assuntos referentes a registro de pessoa jurídica

### + frequentes

- Orientações para nova senha do SICCAU
- Andamento da solicitação do registro e prazos
- SICCAU fora do ar
- Descontos para RRT de projeto e execução
- Baixa de pagamento de RRT



2016



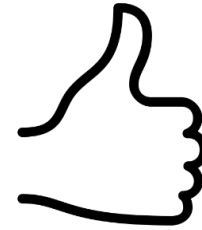
# DENÚNCIA

**603** protocolos  
cadastrados

**16,8%**

do total de  
demandas

2016

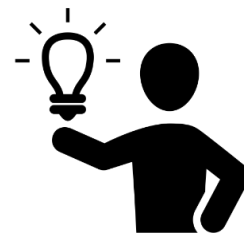


**0,6%**  
do total de  
demandas

## ELOGIOS

**25** elogio enviado  
através do Canal

2016

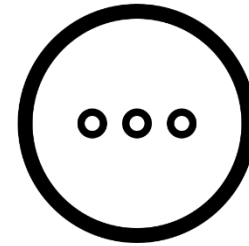


**3,0%**  
do total de  
demandas

## SUGESTÃO

**110** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

2016

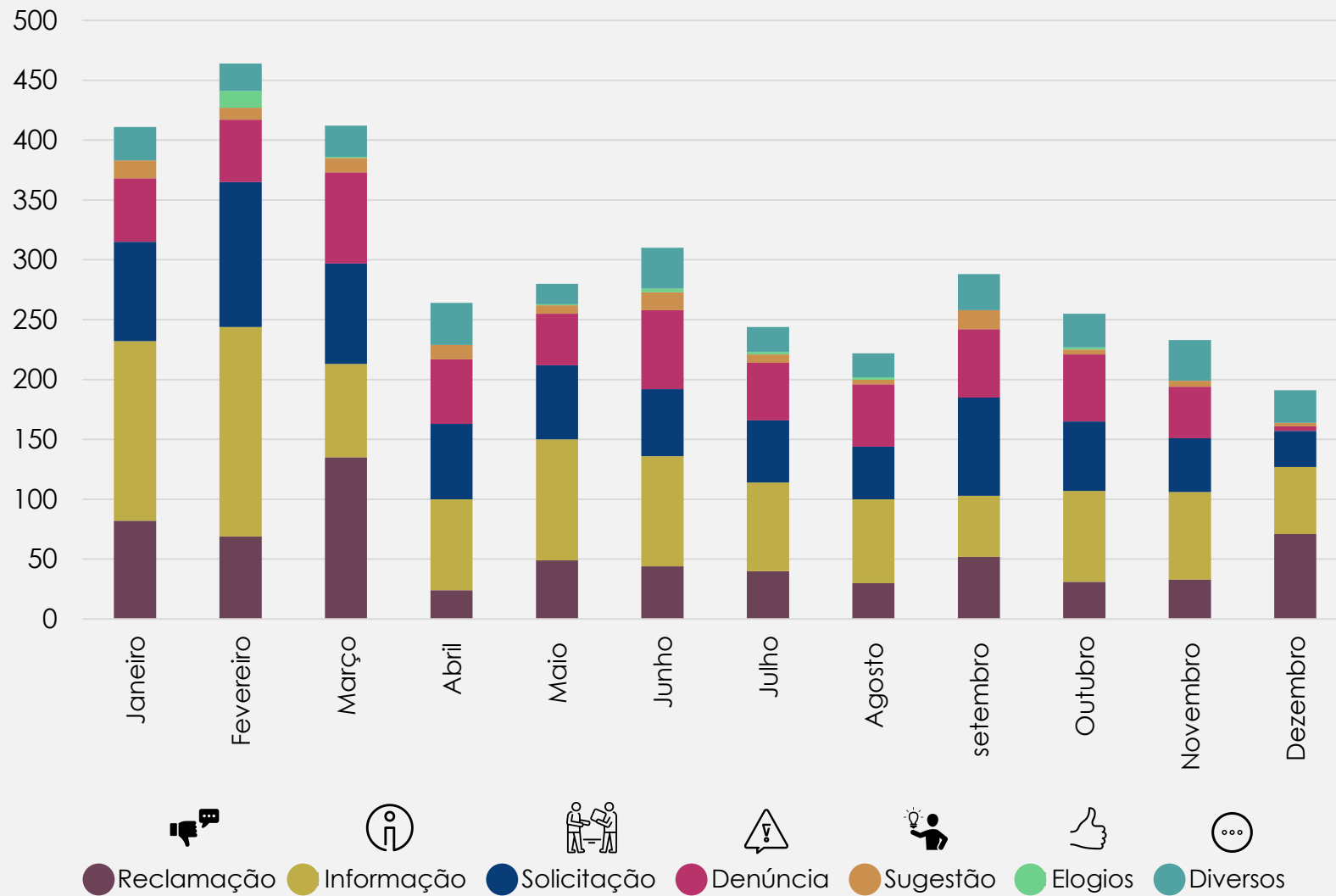


## DIVERSOS

**323** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

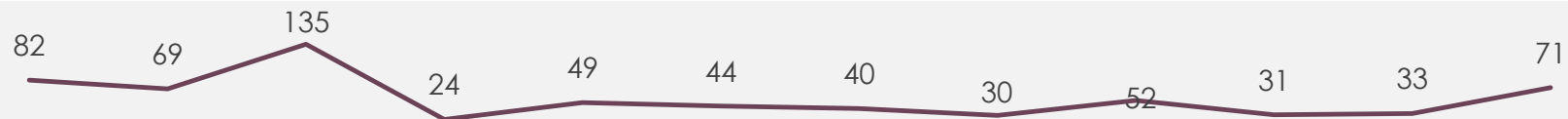
**9%**  
do total de  
demandas

# PERCENTUAL TOTAL 2016

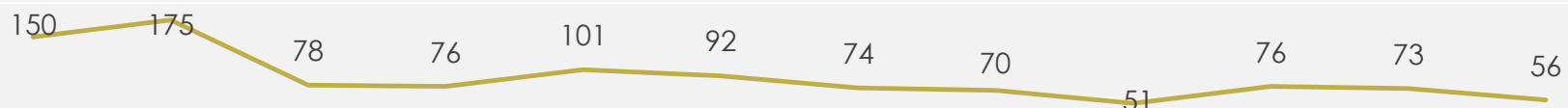


# VARIAÇÃO DAS DEMANDAS NOS MESES DE 2016

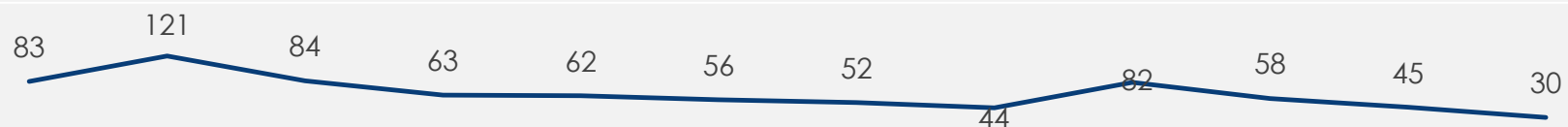
 RECLAMAÇÕES



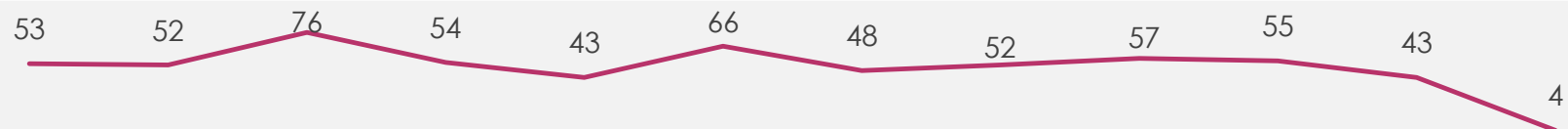
 INFORMAÇÕES



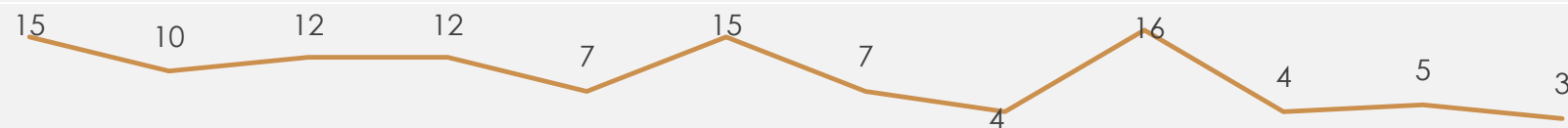
 SOLICITAÇÕES



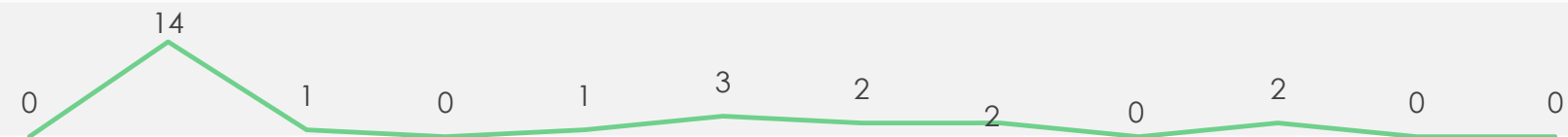
 DENÚNCIA



 SUGESTÃO



 ELOGIOS



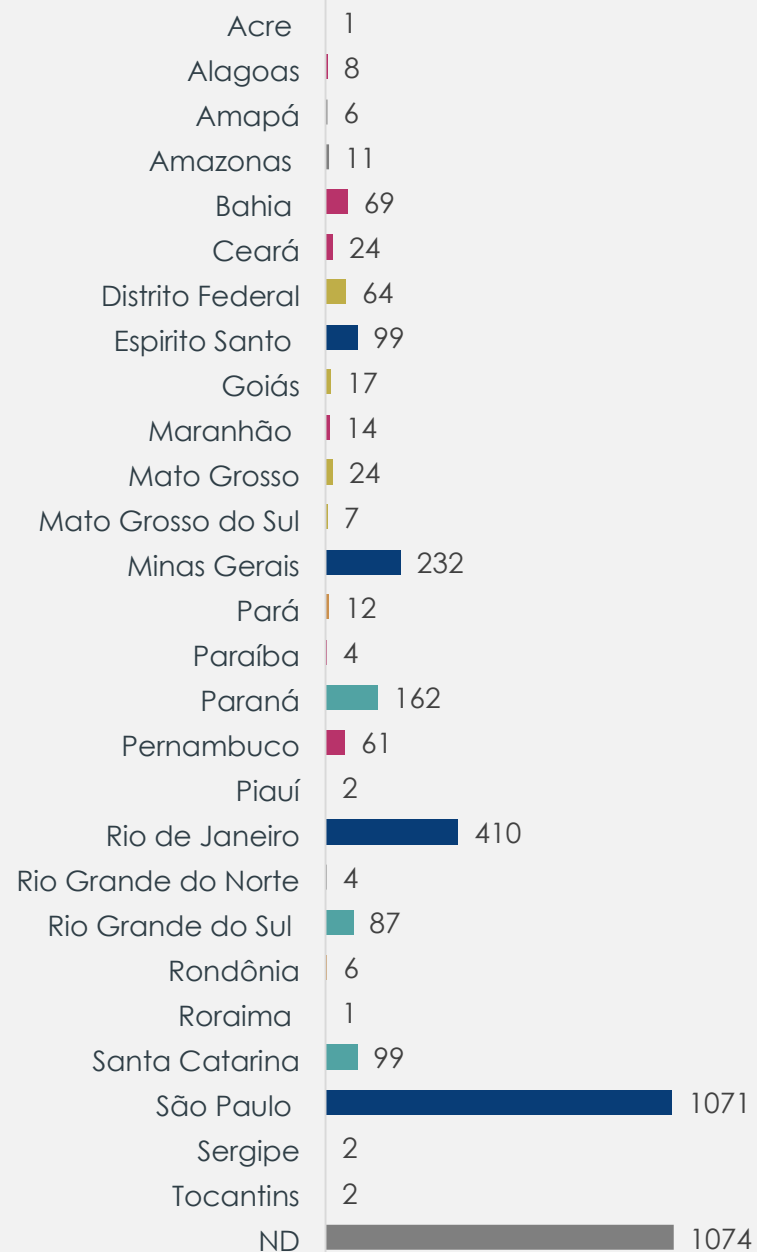
 DIVERSOS



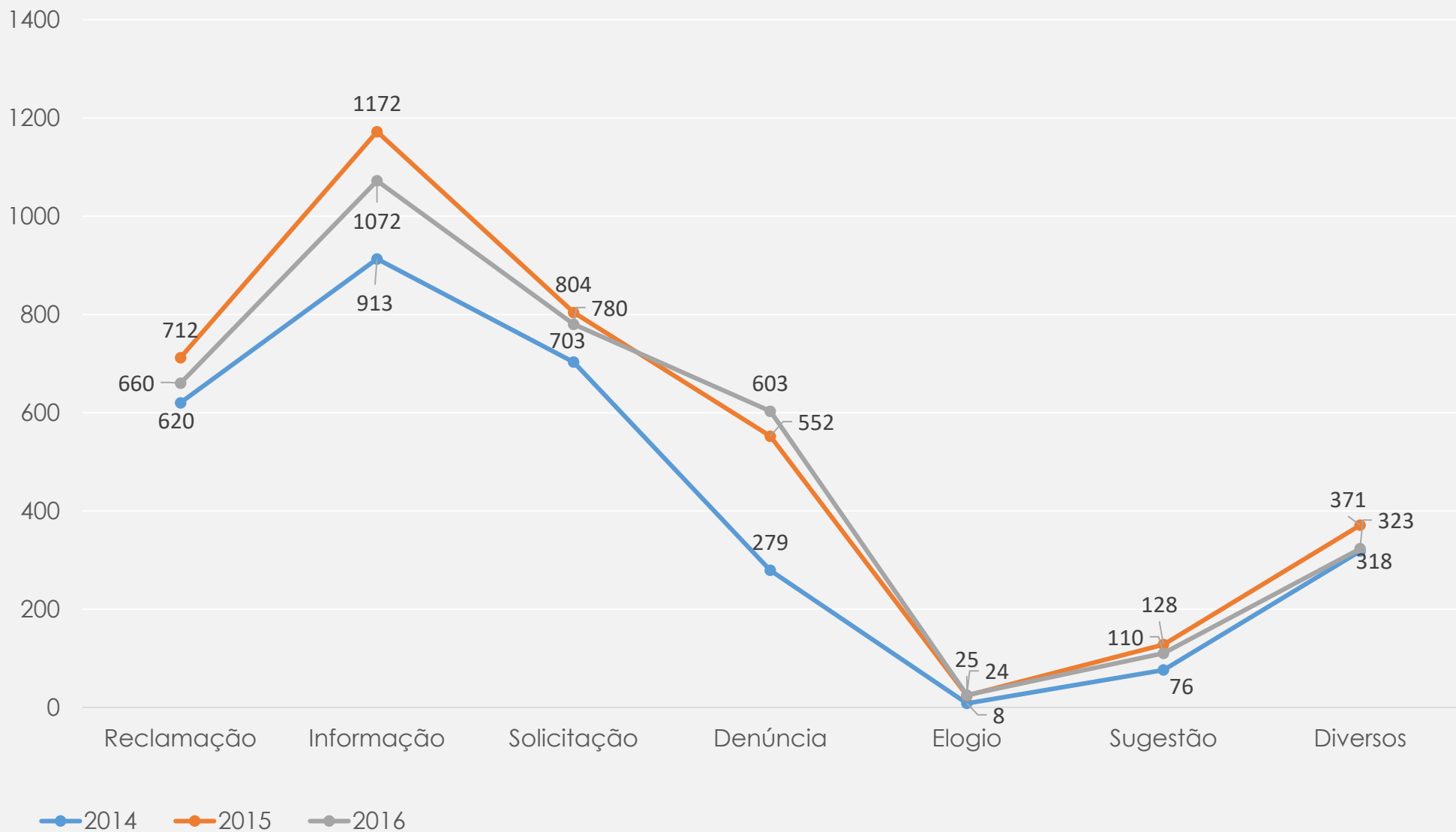
JAN    FEV    MAR    ABR    MAI    JUN    JUL    AGO    SET    OUT    NOV    DEZ

# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

2016



# VARIAÇÃO ANUAL DE DEMANDAS 2016





# PERFIL DA OUVIDORIA

no ano de 2016

Equipe CAU/BR  
**VANESSA OLIVEIRA**  
**LARISSA DURÃES**  
**MARTHA JONATA**

ouvidor geral  
**ROBERTO SIMON**

## Canal da Ouvidoria

Migração dos atendimentos para a plataforma CRM. Sistema unificado  
Ouvidoria/ RIA/ TAQ.

equipe CAU/SP  
**EWERTON LACERDA**

ouvidor CAU/SP  
**AFFONSO RISI**

**2050 ATENDIMENTOS**  
**ANÔNIMOS**

**CAU/SP**  
**1071 ATENDIMENTOS**

## PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA DO CAU 2016

- 1. RIA – Rede Integrada de Atendimento:** Efetivação da equipe RIA, implantação do sistema integrado de atendimento. O Setor foi incorporado ao CSC.
- 2. Expansão do sistema de atendimento:** desenvolvimento do canal da Ouvidoria na plataforma CRM, unificação dos sistemas TAQ/RIA/Ouvidoria.
- 3. Encontro Nacional de Ouvidores:** Evento realizado na sede do CAU/BR nos dias 24 e 25 de abril.
- 4. Novo integrante:** Identificada a necessidade de ampliar a equipe, contratamos um estagiário para o setor.
- 5. Links da Ouvidoria nos Sites dos CAU/UF:** Foi realizado um levantamento para identificar quais os sites estaduais divulgavam o link da Ouvidoria. Os estados foram informados e incluímos o link nos 28 Sites (CAU/Ufs e CAU/BR).



## QUESTIONADOS:

- Falta de atendimento dos estados RJ e BA;
- Ações sobre o cumprimento do salário mínimo profissional;
- Os órgãos públicos não aceitam os documentos emitidos pelo CAU;
- Processo de ressarcimento não concluído;
- Falta de informação sobre a existência do CAU;
- Dúvidas sobre a função do Conselho;
- RRT de projeto e execução;
- Dupla anuidade para PF e PJ.