

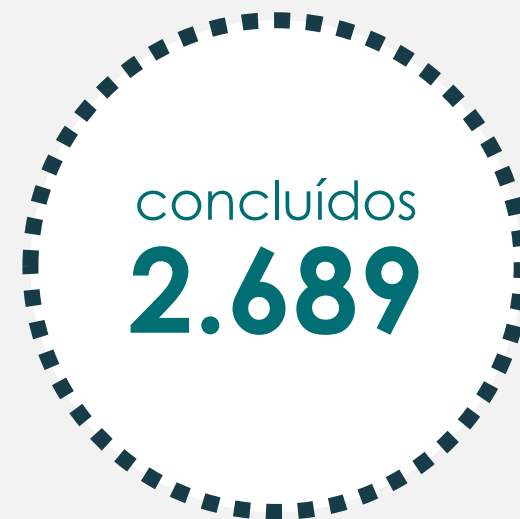
OUVIDORIA

2017

relatório anual



PROTOCOLOS



MULHERES

914



ANÔNIMO

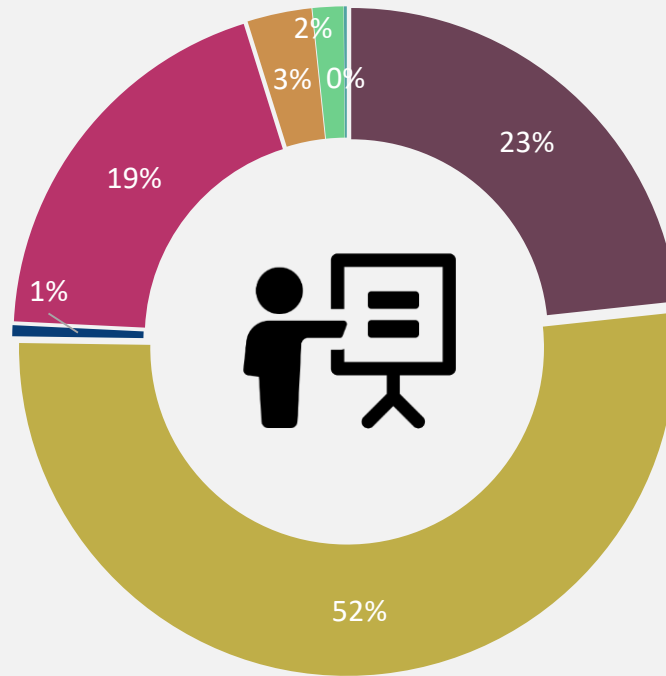
1677



HOMENS

186

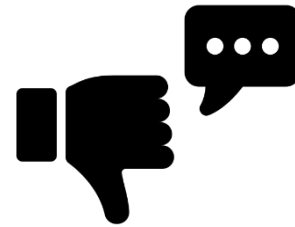
PERCENTUAL TOTAL 2017



60,3%
anônimos



2017



23,2%

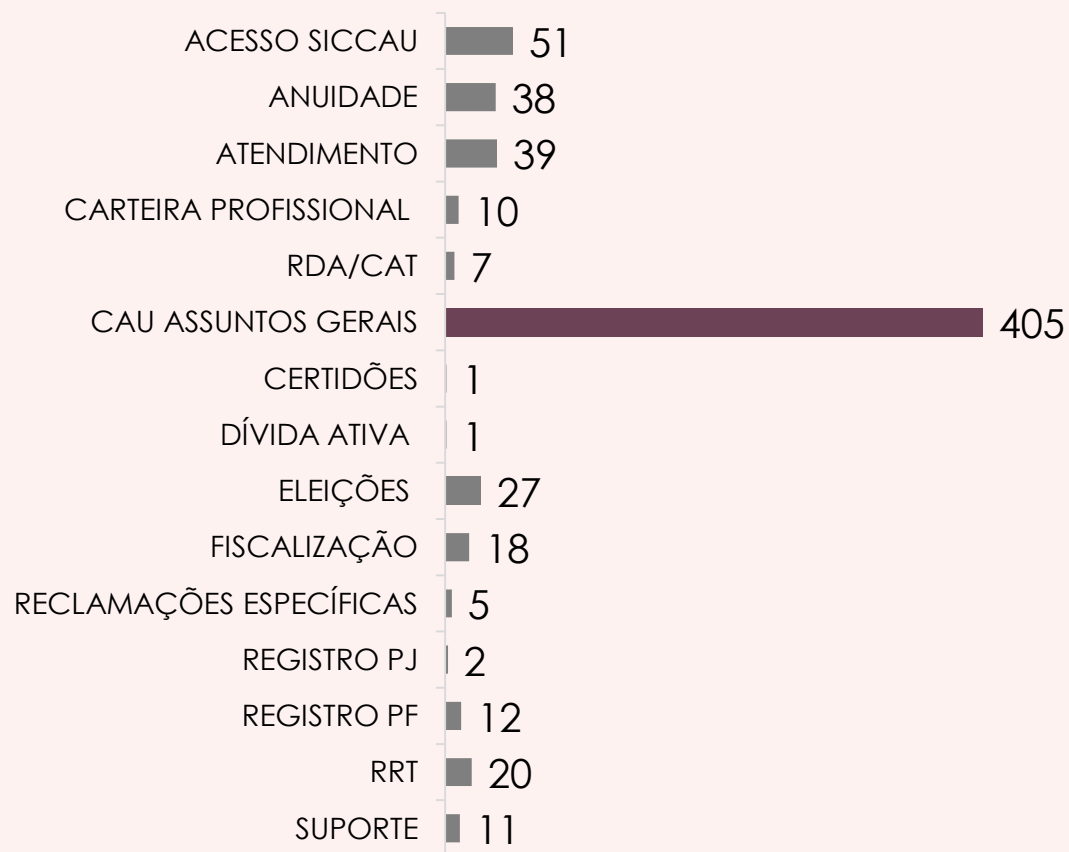
Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

647 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

2017



62,9%
anônimos



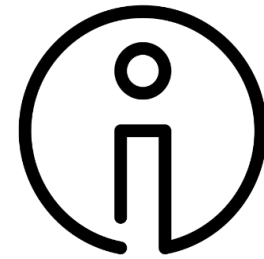
62,5%

foram assuntos gerais
do CAU

+ frequente

- Concursos que não contemplam arquitetos
- Boletos com valores remanescentes
- Processo de ressarcimento não concluído
- Desconhecimento do CAU
- Carteiras com inconsistências

2017



INFORMAÇÃO

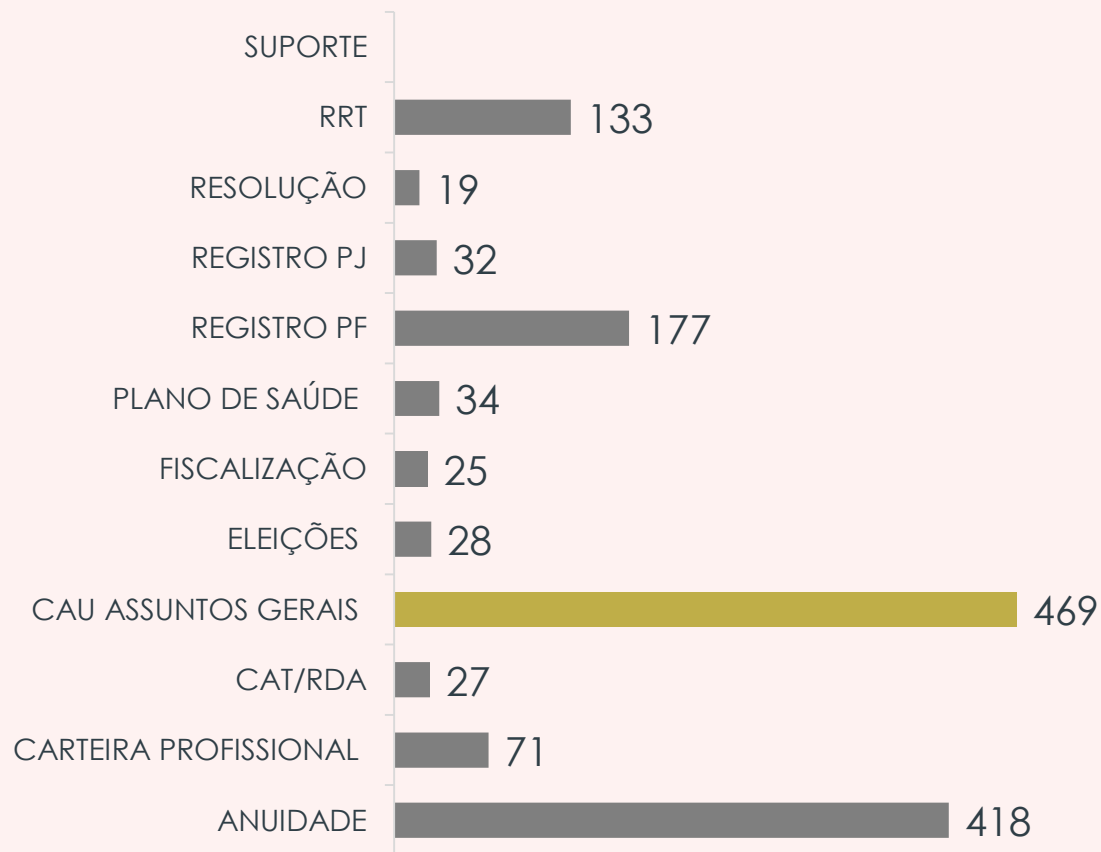
1442 pedidos de
informação

51,9%

do total de
demandas

INFORMAÇÃO

2017



69,7%
anônimos



32,5%

foram informações relacionadas a assuntos gerais do CAU

+ frequente

- Registro de Estrangeiro
- interrupção de registro
- Status de carteira profissional
- Dúvidas sobre RRT
- Dúvidas sobre atribuições
- Dúvidas sobre boleto de anuidade

2017



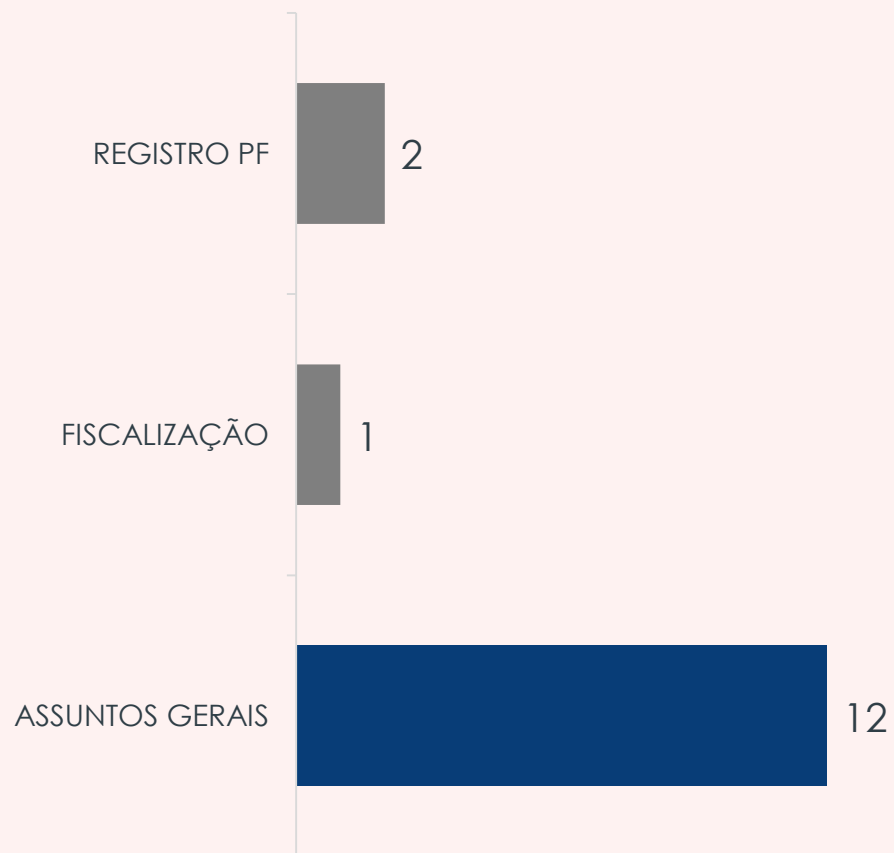
0,5%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

15 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

2017



73%
anônimos



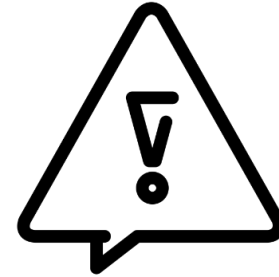
54,5%

foram solicitações de assuntos gerais do CAU

+ frequentes

- Pedidos de revisão de boletos da Anuidade

2017



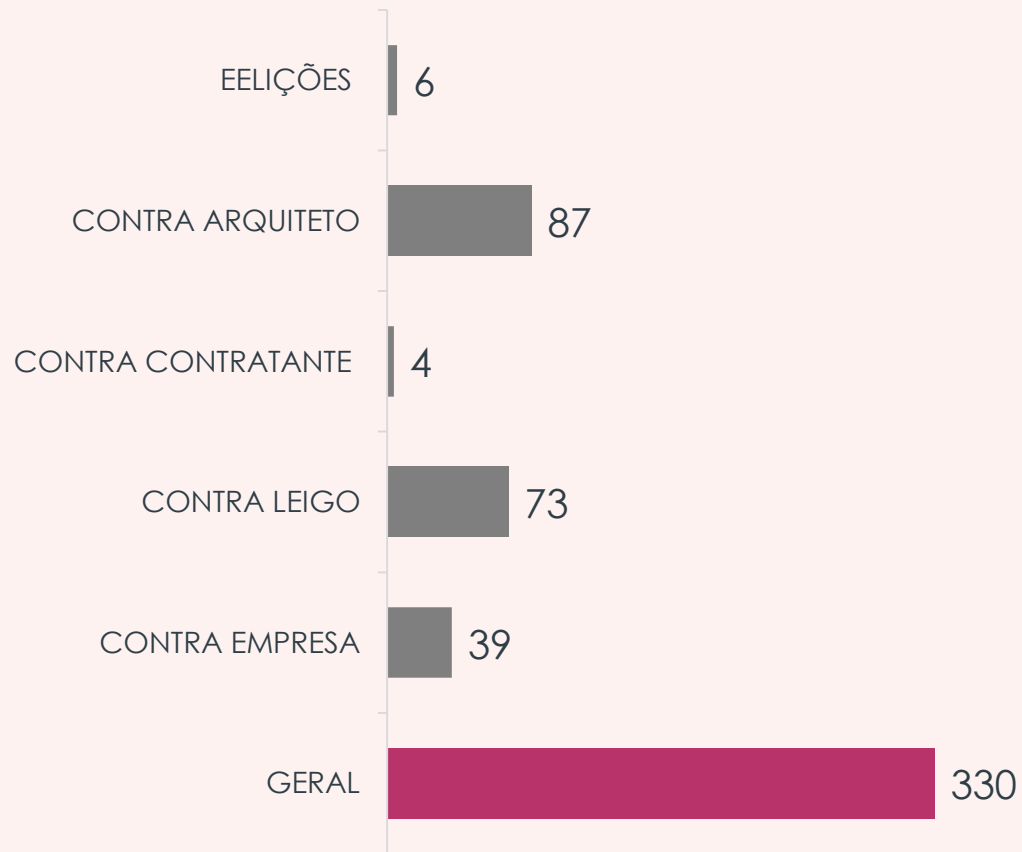
DENÚNCIA

539 protocolos
cadastrados

19,4%
do total de
demandas

DENÚNCIA

2017



31,9%
anônimos



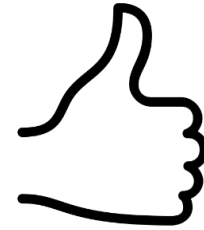
61,2%

foram denúncias
gerais

+ frequente

- Exercício ilegal da profissão

2017



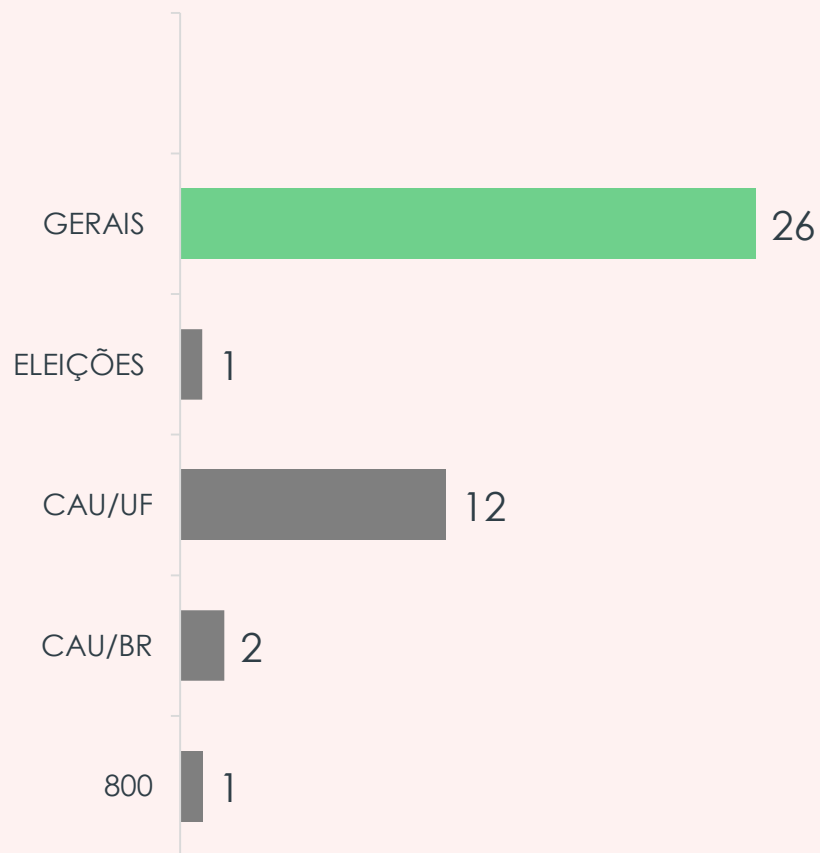
1,5%
do total de
demandas

ELOGIOS

42 elogio enviado
através do Canal

ELOGIOS

2017



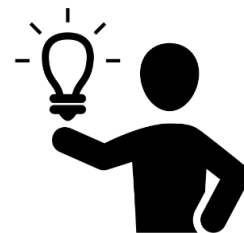
66,6%
anônimos



61,9%

foram elogios gerais
a instituição

2017



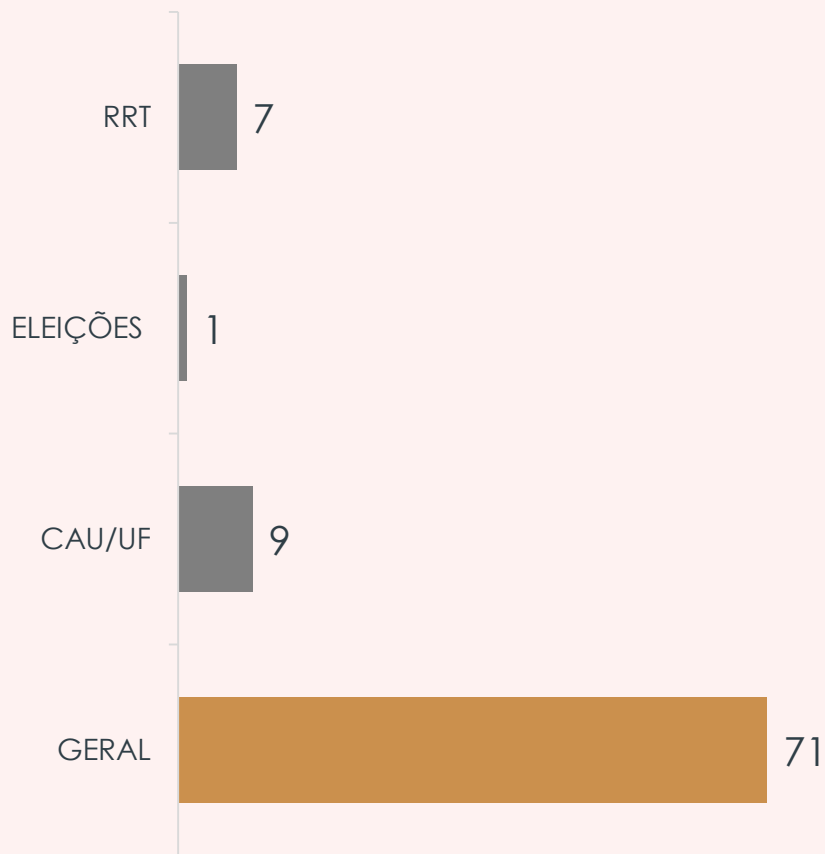
3,1%
do total de
demandas

SUGESTÃO

88 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÃO

2017



60%
anônimos



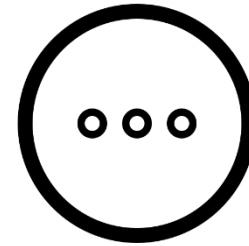
65,9%

foram relacionadas a assuntos gerais

+ frequente

- modificação da legislação
- Ações de valorização profissional

2017

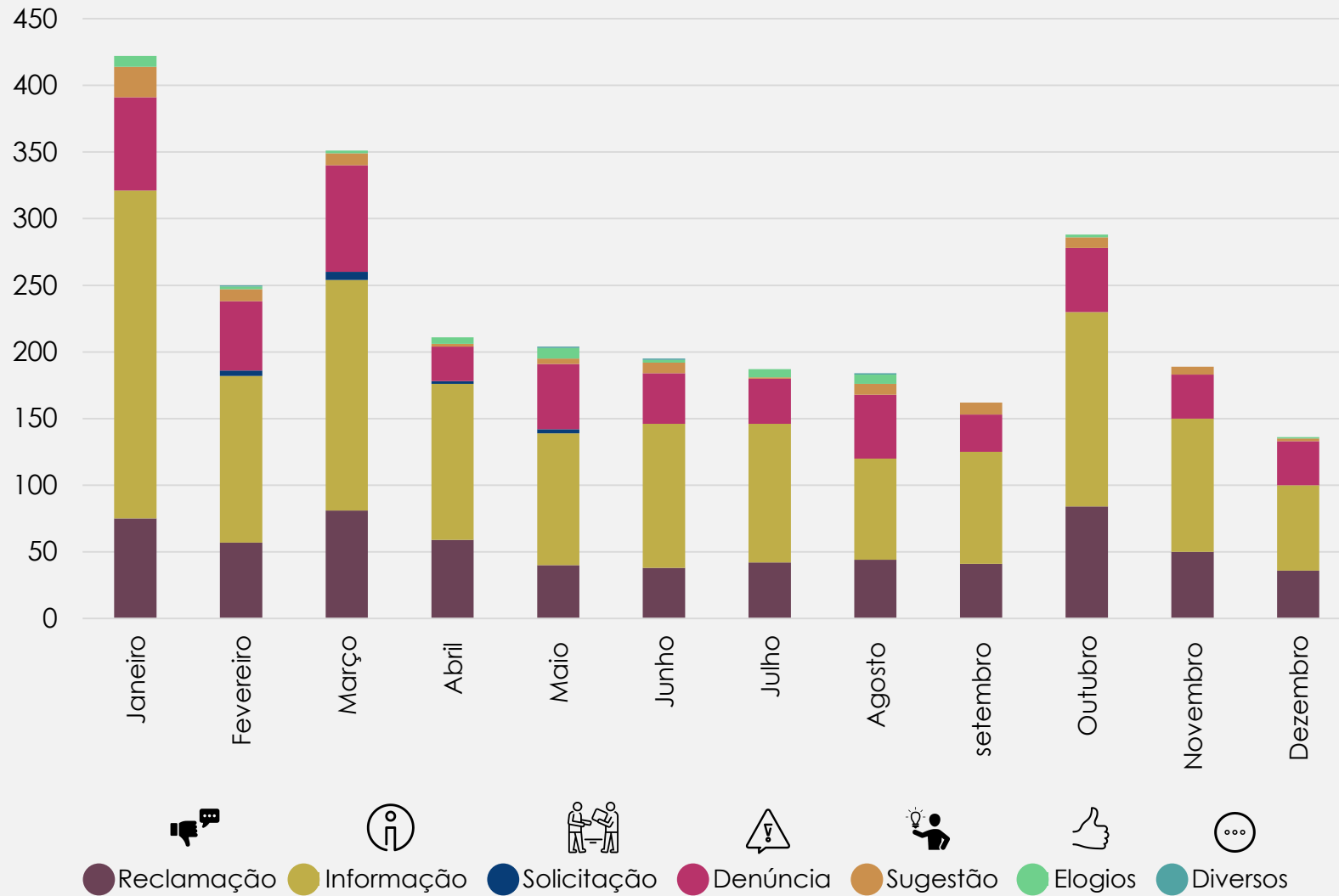


0,1%
do total de
demandas

DIVERSOS

4 demandas categorizadas
como assuntos diversos

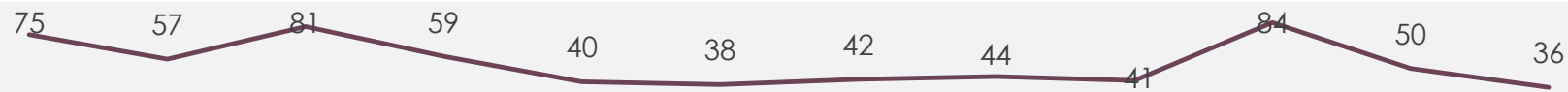
PERCENTUAL TOTAL 2017



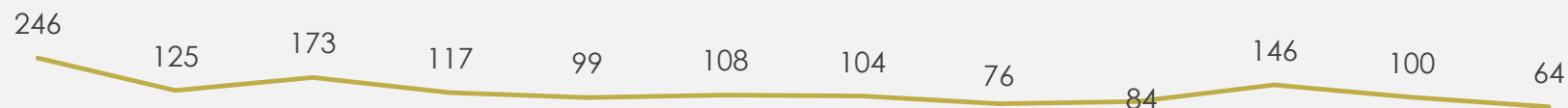
VARIAÇÃO DAS DEMANDAS NOS MESES DE 2017



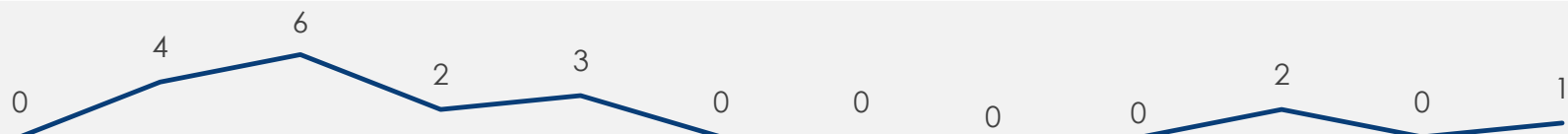
RECLAMAÇÕES



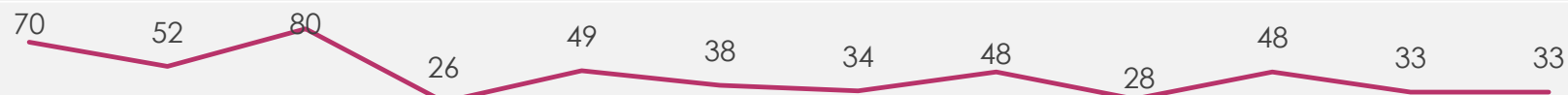
INFORMAÇÕES



SOLICITAÇÕES



DENÚNCIA



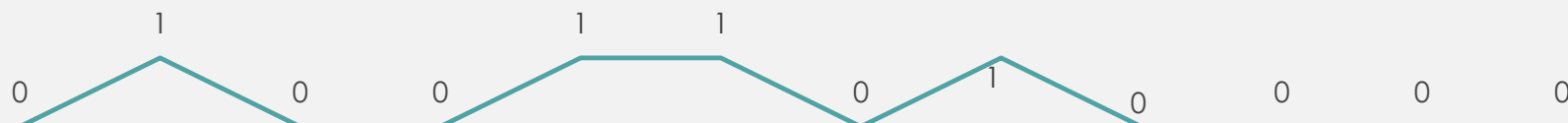
SUGESTÃO



ELOGIOS



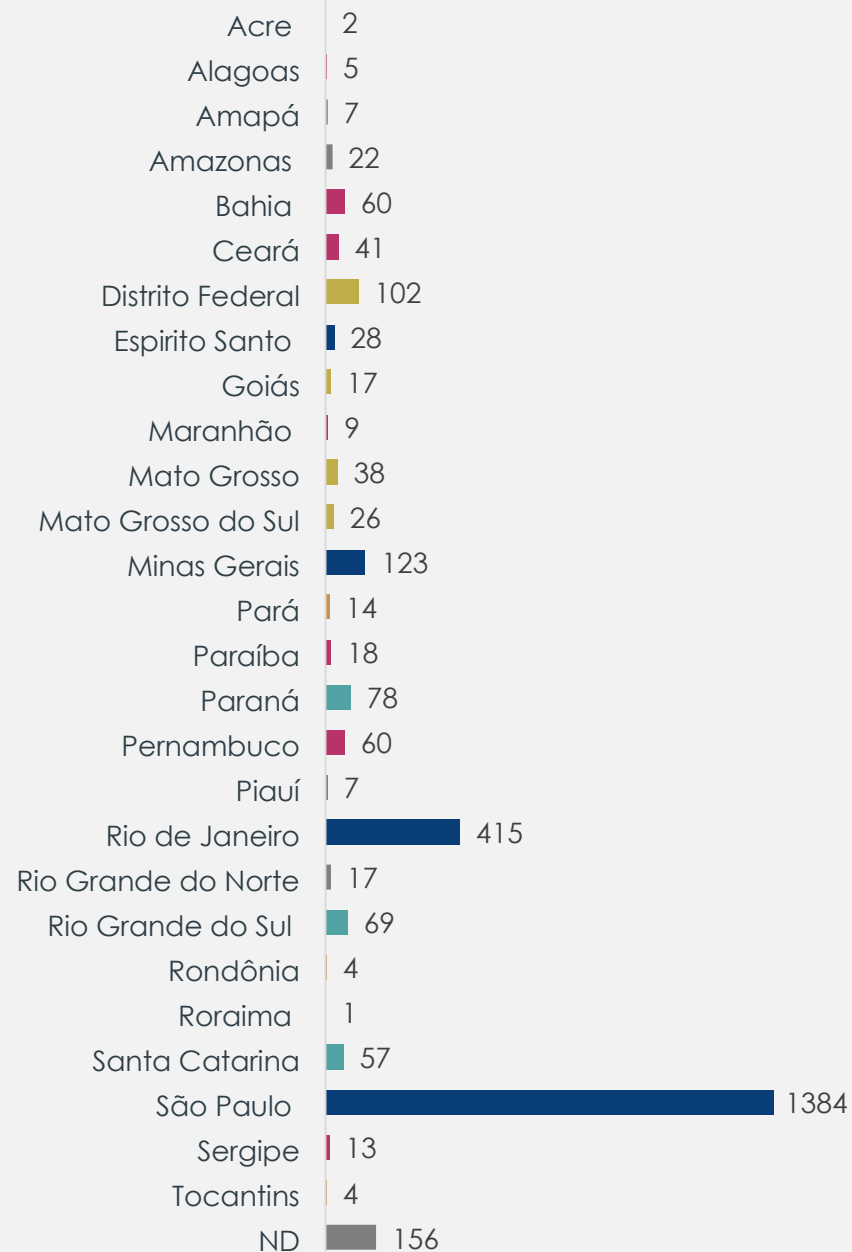
DIVERSOS



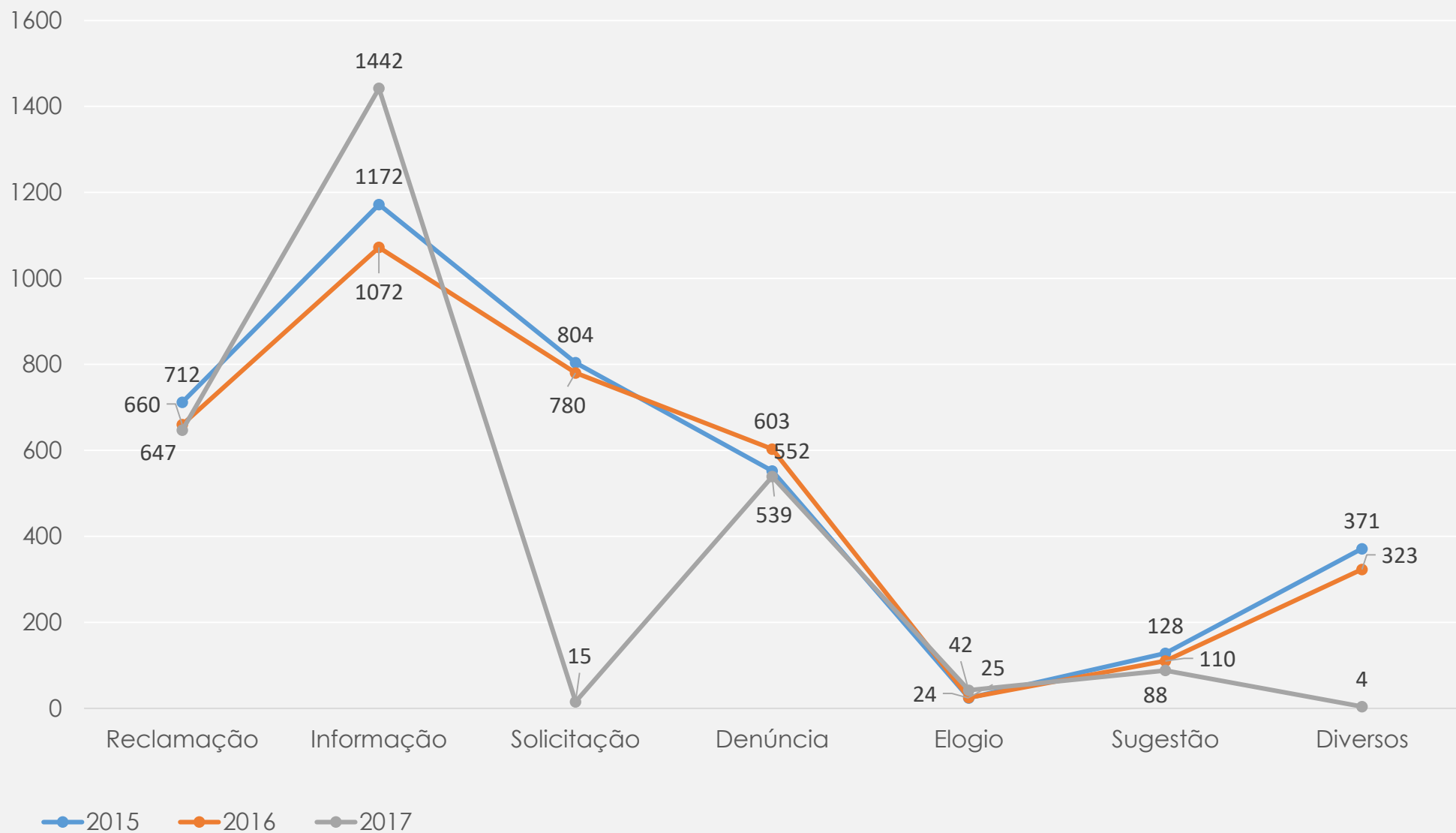
JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

2017



VARIAÇÃO ANUAL DE DEMANDAS 2017



PERFIL DA OUVIDORIA

no ano de 2017

ouvidor geral
ROBERTO SIMON

Equipe CAU/BR
VANESSA OLIVEIRA
LARISSA DURÃES
MARTHA JONATA

ouvidor CAU/PR
ANTONIO CARLOS

JAN 2019
EM ATIVIDADE

CAU/PR
78 ATENDIMENTOS

equipe CAU/SP
EWERTON LACERDA

ouvidor CAU/SP
AFFONSO RISI

DESDE 2015
EM ATIVIDADE

CAU/SP
1384 ATENDIMENTOS

NÚMEROS DO E-SIC

2017



Solicitações
recebidas

18

+ Transparência Para todos

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) do CAU/BR está disponível para atendimento ao público desde 10 de março de 2016.

O Portal da Transparência do CAU/BR tem a intenção de permitir ao cidadão o acesso transparente e integral a informações diversas sobre a autarquia federal.

PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA DO CAU 2017

1. Expansão do sistema de atendimento: migração do canal da Ouvidoria para plataforma CRM concluída, unificação dos sistemas TAQ/RIA/Ouvidoria.

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

3. Ouvidorias Estaduais: Maior interação entre ouvidorias através do CRM.

4. Números da ouvidoria: o novo sistema nos permitiu:

- Melhor controle e acompanhamento das demandas;
- O retorno de 97%;
- Maior segurança no armazenamento de protocolos e atendimentos
- Classificar o status do atendimento

5. Experiências: Reunião com ouvidores de outros conselhos, para troca de experiências. A partir desses encontros, a Ouvidoria do CAU/BR, passou a participar do congresso nacional de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores.

6. Uso de nome social: A partir de 3 demandas vindas do Canal da Ouvidoria, onde os requerentes solicitaram alteração de nome social e/ou gênero nos documentos profissionais, esta ouvidoria atuou encaminhando à presidência e conselho diretor, para mudança na legislação. A apreciação pleiteou a criação de dispositivo que regula o assunto.



QUESTIONADOS:

- Carteiras Profissionais não recebidas;
- Registro de Estrangeiros;
- Denúncias de concursos que não seguem a lei 12.378;
- Desconto “direito adquirido” da minha anuidade no outro conselho;
- Problemas de atendimento pelos CAU/UF;
- Sistema fora de área;
- Eleições, justificativa de voto;
- Processo de ressarcimento não concluído.