

OUVIDORIA

2018

relatório anual



PROCOLOS



PESSOA JURÍDICA

1741



ANÔNIMO

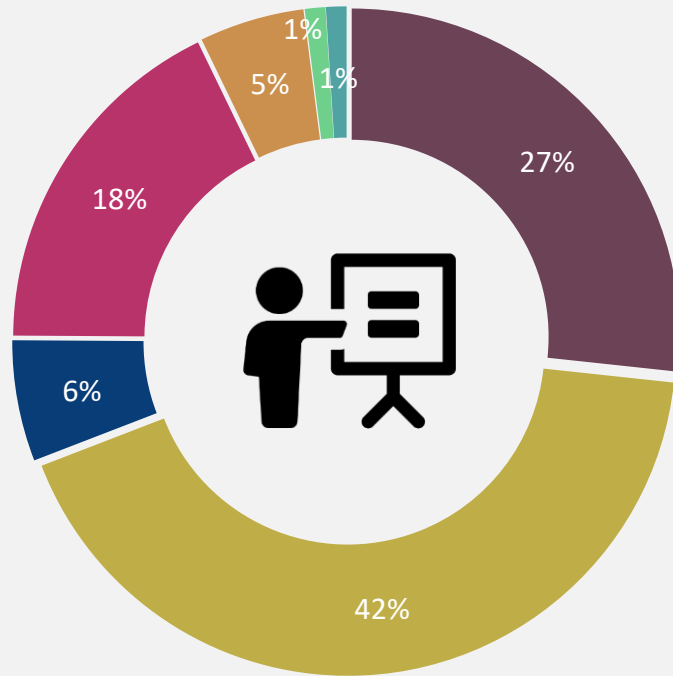
1384



PESSOA FÍSICA

38

PERCENTUAL TOTAL 2018



77,8%
anônimos



2018

26,7%
Do total de
demandas

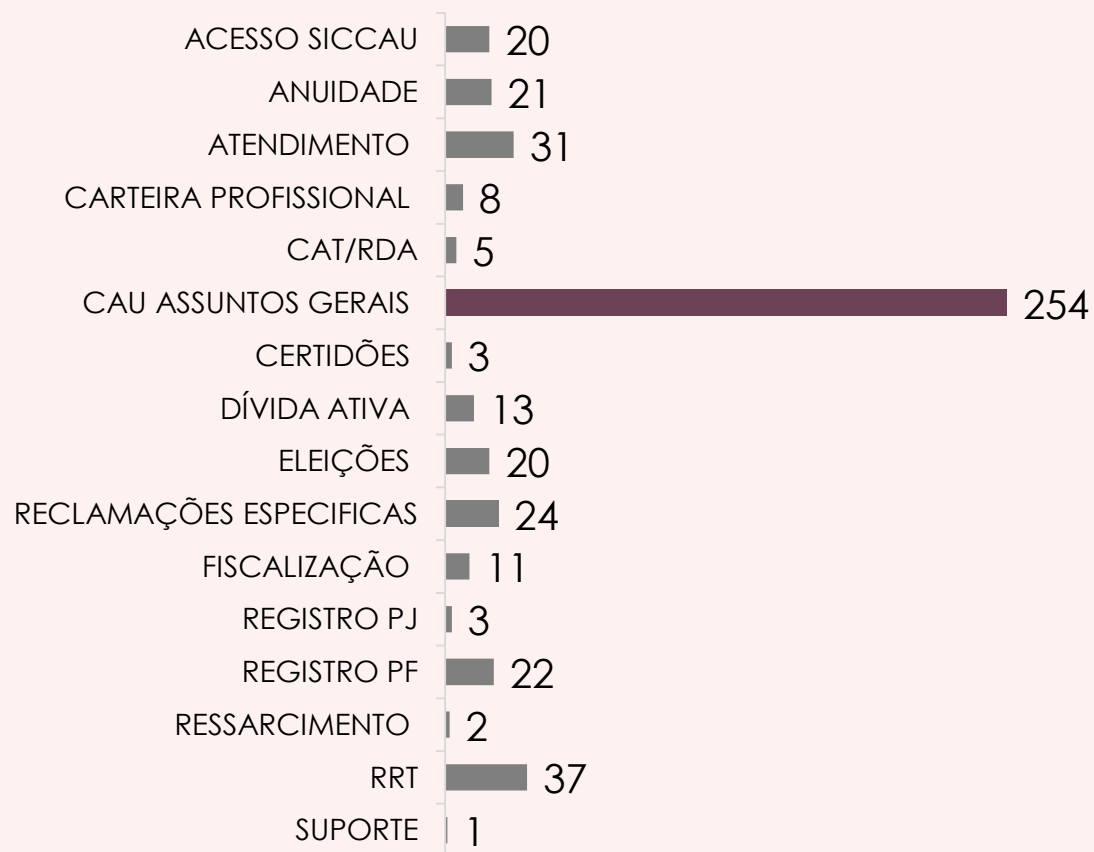


RECLAMAÇÃO

475 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

2018



81%
anônimos



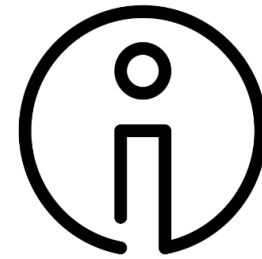
53,4%

foram assuntos gerais
do CAU

+ frequente

- Desconhecimento dos débitos
- Andamento de denúncia
- Falta de fiscalização CAU/UF
- Engenheiros fazendo projeto arquitetônico
- Fim do contrato com a Aliança

2018



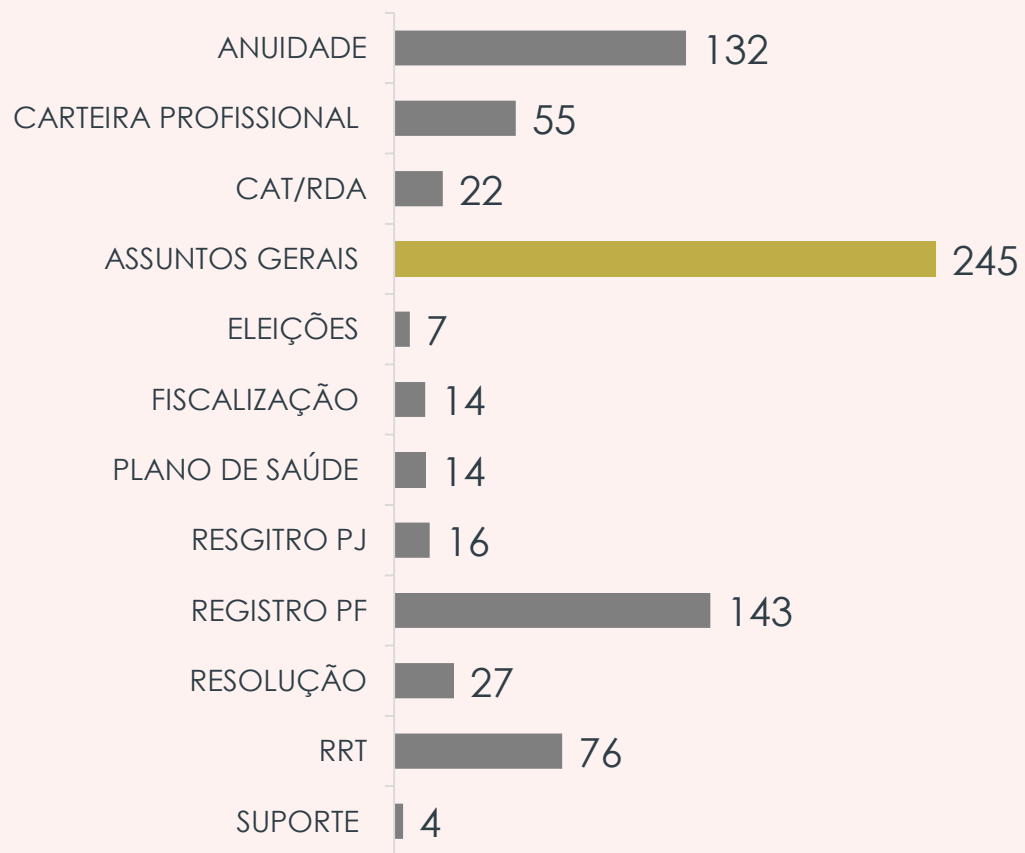
INFORMAÇÃO

755 pedidos de
informação

42,4%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

2018



79,8%
anônimos



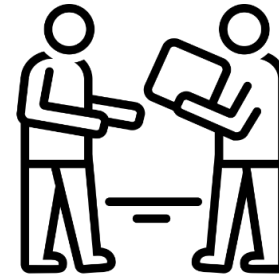
32,4%

pedidos de
informação de
assuntos gerais do
CAU

+ frequente

- Pagamento de anuidade para PF e PJ
- Ressarcimento
- Como interrompo o registro
- Informações sobre andamento da carteira Por que o CAU não disponibiliza plano de saúde

2018



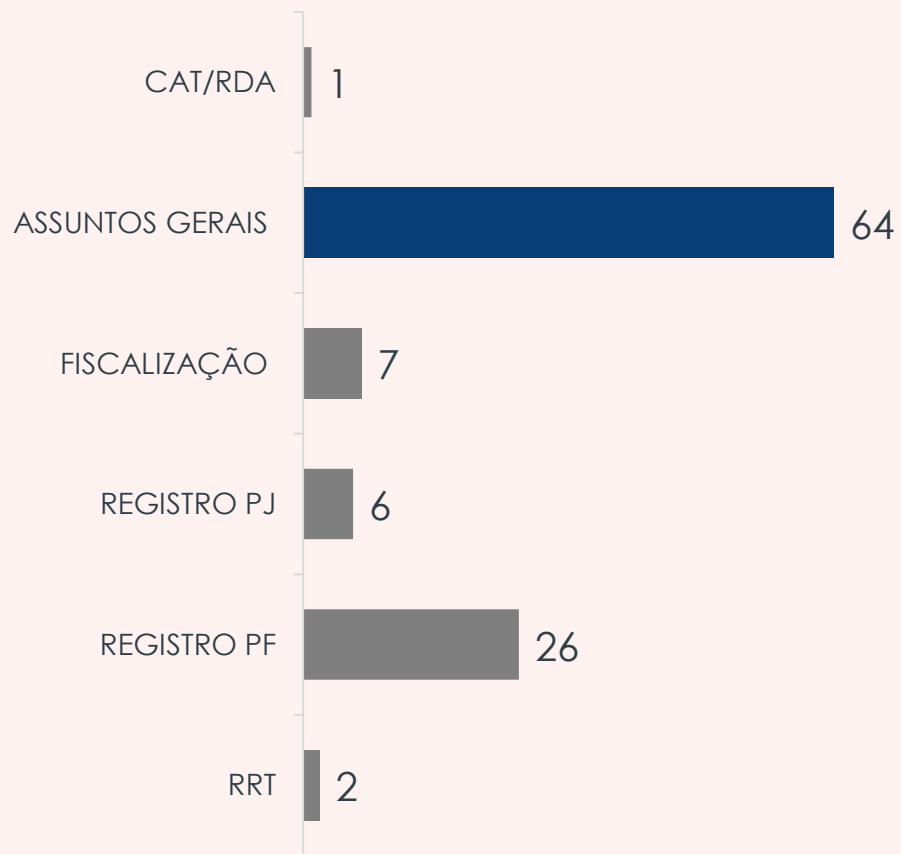
SOLICITAÇÕES

106 solicitações a nível nacional

5,9%
do total de demandas

SOLICITAÇÃO

2018



32%
anônimos



60,3%

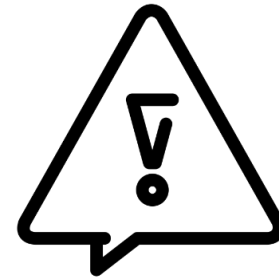
foram solicitações de assuntos gerais do CAU

+ frequentes

- carta de serviços
- dívida ativa
- contatos CAU/UF

- Pedido de desconto
- Isenção
- Registro profissional

2018



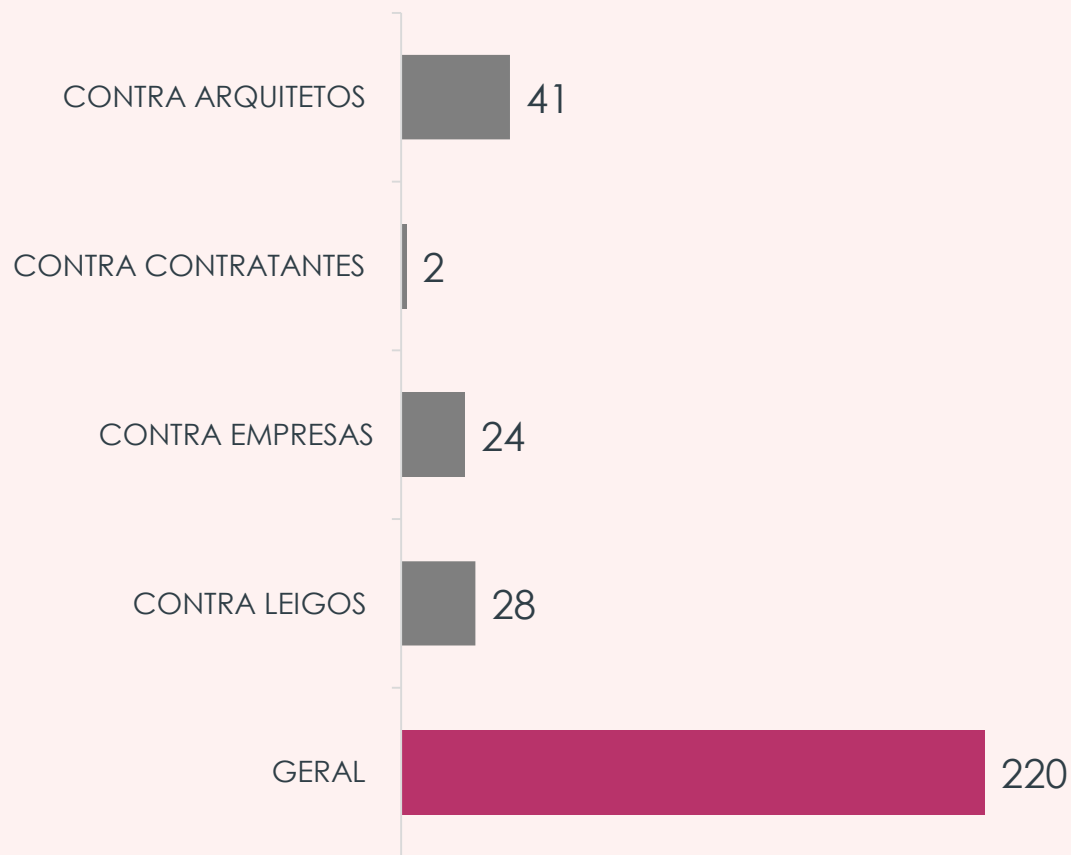
DENÚNCIA

315 protocolos
cadastrados

17,7%
do total de
demandas

DENÚNCIA

2018



56,8%
anônimos



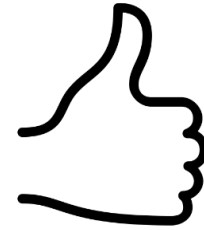
69,8%

foram denúncias
gerais

+ frequente

- Contra sites de venda de projetos/ redes sociais
- Estudantes exercendo a profissão
- Projetos gratuitos
- Exercício ilegal da profissão
- Arquiteto não teve postura profissional
- Ofertas de concursos apenas para engenheiros
- Empresas que atuam em desconformidade com as normas , não ficham o s arquitetos

2018



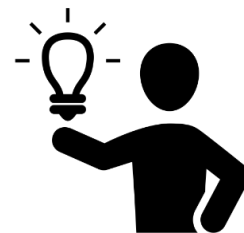
ELOGIOS

18 elogio enviado
através do Canal

1%

do total de
demandas

2018



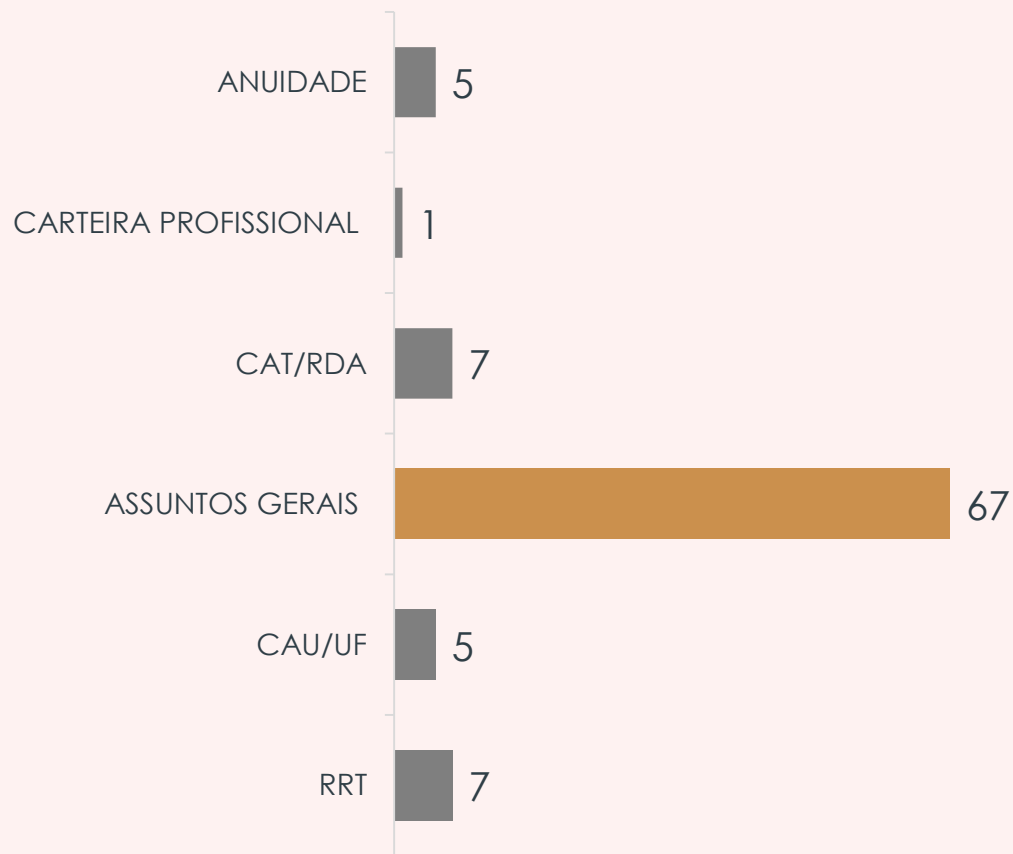
5,1%
do total de
demandas

SUGESTÃO

92 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÃO

2018



86%
anônimos



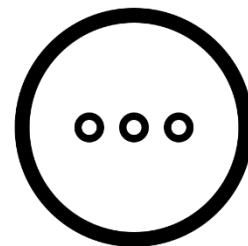
72,8%

foram relacionadas a assuntos gerais

+ frequente

- Modificação da legislação
- RRT de projeto e RRT de execução.
- Desconto na anuidade de PJ para quem paga anuidade PF

2018

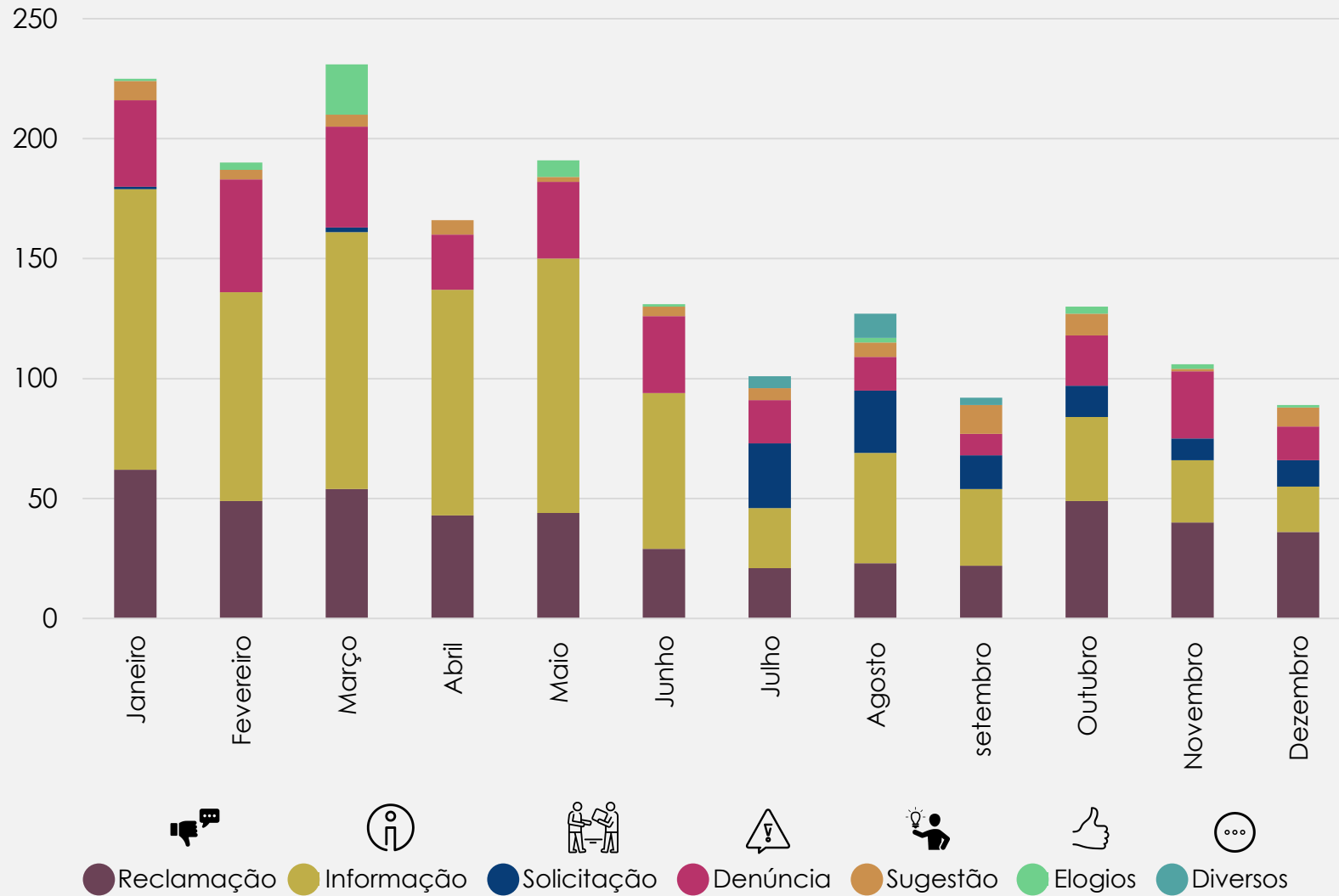


1%
do total de
demandas

DIVERSOS

18 demandas categorizadas
como assuntos diversos

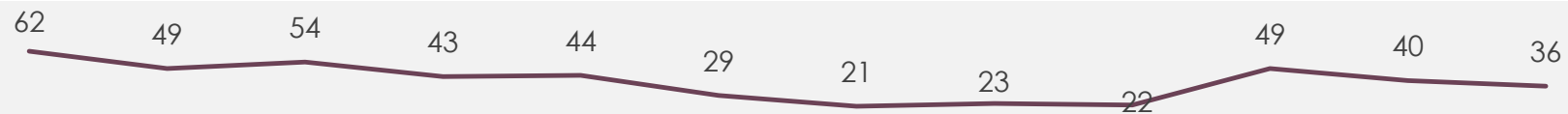
PERCENTUAL TOTAL 2018



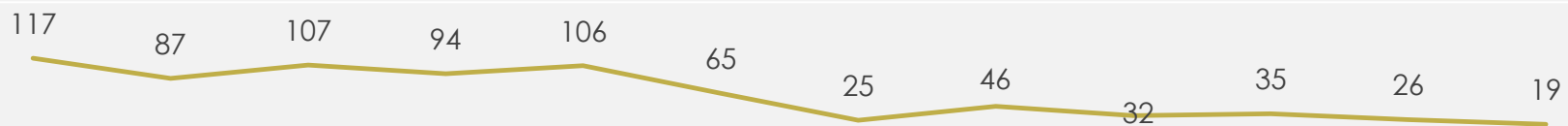
VARIAÇÃO DAS DEMANDAS NOS MESES DE 2018



RECLAMAÇÕES



INFORMAÇÕES



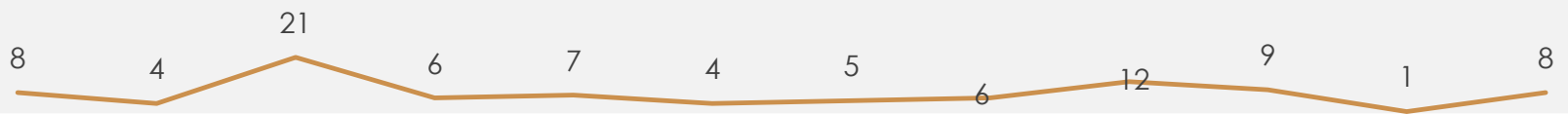
SOLICITAÇÕES



DENÚNCIA



SUGESTÃO



ELOGIOS

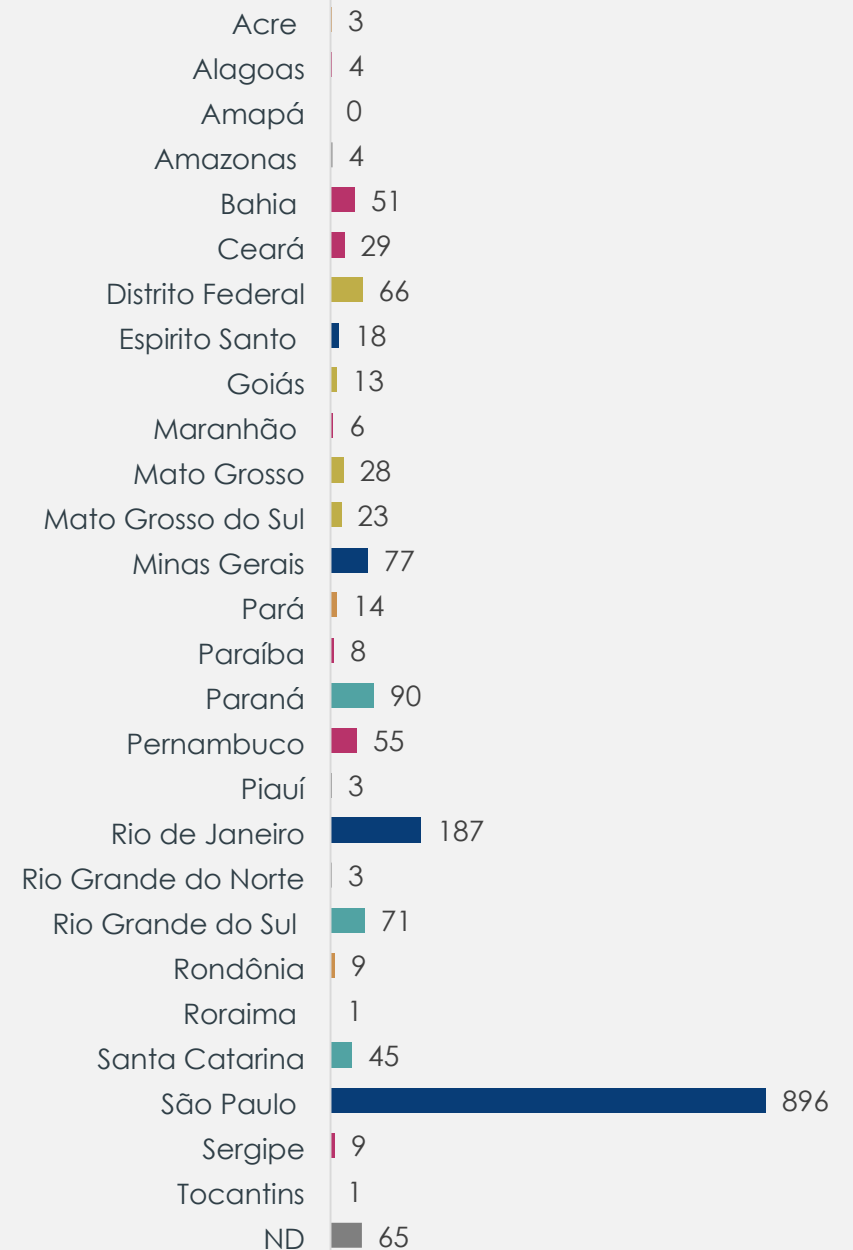
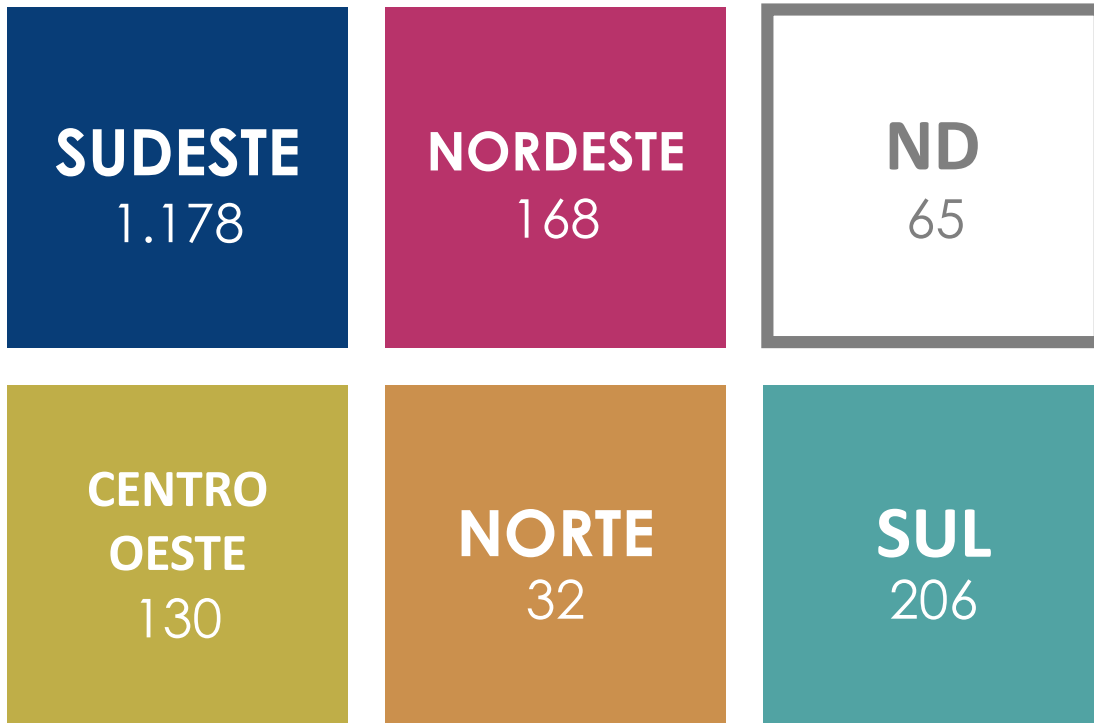


DIVERSOS

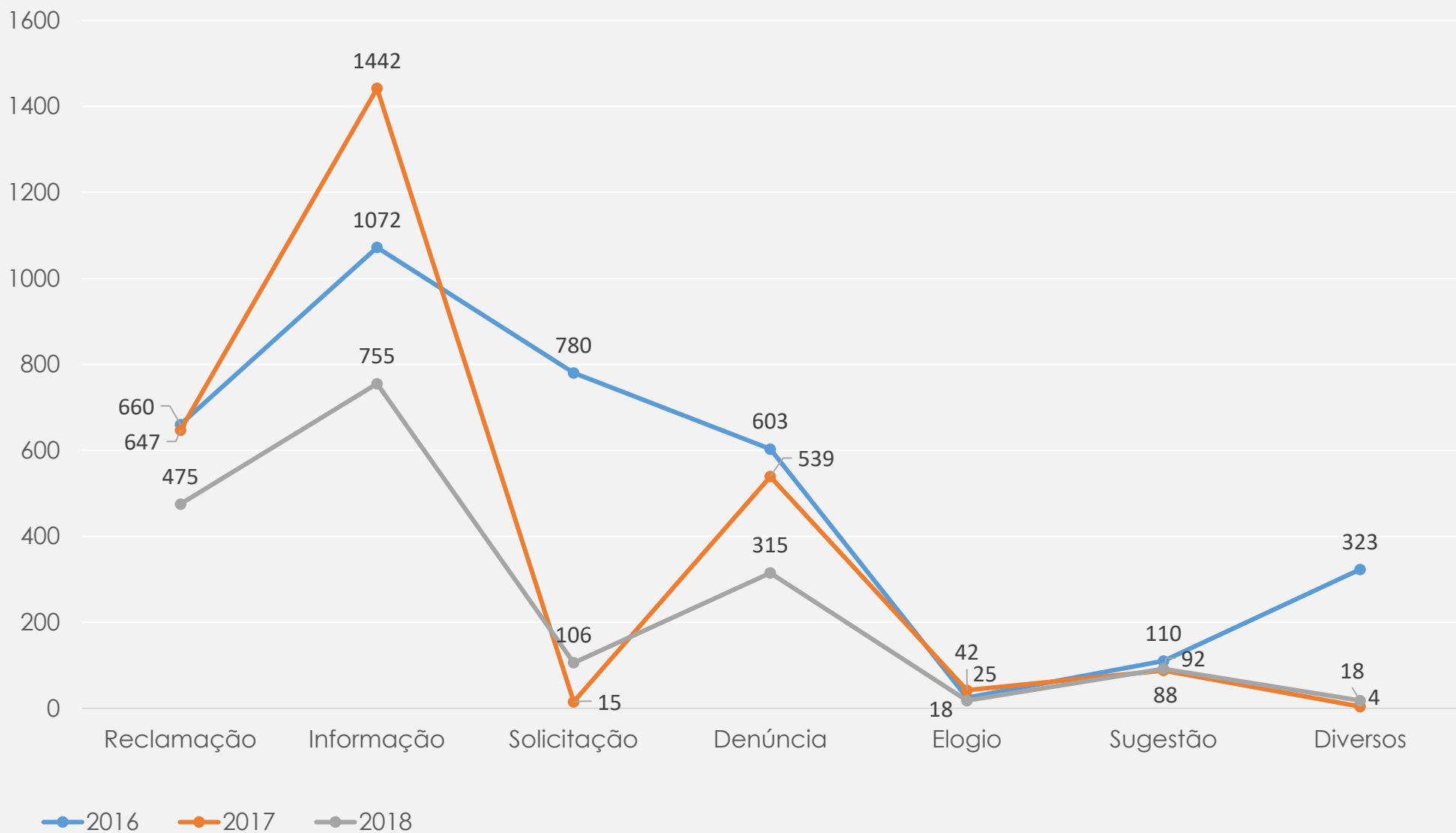


NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

2018



VARIAÇÃO ANUAL DE DEMANDAS 2018



PERFIL DA OUVIDORIA

no ano de 2018

orçamento do ano
10 MILHÕES

ouvidor geral
ROBERTO SIMON

ouvidor CAU/PR
JOÃO CARLOS

equipe CAU/SP
BRUNO CORREIA

Equipe CAU/BR
**VANESSA OLIVEIRA
LARISSA DURÃES
JOÃO PAULO
GALDINO**

**DESDE JAN 2019
EM ATIVIDADE**

ouvidor CAU/SP
AFFONSO RISI

**CAU/PR
90 ATENDIMENTOS**

**DESDE 2015
EM ATIVIDADE**

**CAU/SP
896 ATENDIMENTOS**

NÚMEROS DO E-SIC 2018



Solicitações
recebidas

16

+ 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.

NÚMEROS DO RECLAME AQUI

2018



Solicitações
recebidas

21

O Reclame Aqui é uma plataforma de solução de conflitos entre consumidores e empresas da América Latina. Além disso, pode também intermediar questões entre cidadãos e a Administração Pública. No site é possível pesquisar a reputação e atendimento dos pesquisados e as experiências de outros clientes. A Ouvidoria do CAU/BR passou a responder demandas da sociedade por meio do Reclame Aqui a partir do ano de 2018. É possível acessar o site por meio do link: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/ca>

PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA DO CAU 2018

1. Plano de Saúde: Fim do Acordo com a Administradora de plano de Saúde. O CAU/BR manteve o acordo visando oferecer melhores condições aos arquitetos ao contratarem seu plano de saúde, e a Ouvidoria tem acompanhado o acordo desde seu início. Por entender que não havia mais benefícios, o Conselho decidiu por não renovar.

2. Mudança do CRM: O nova plataforma possibilita o armazenamento e segurança nos protocolos. Por se tratar de contrato em que a contrata fornecia o sistema ao fluxo de atendimento TAQ/RIA/Ouvidoria, o nosso setor passou a utilizar o novo CRM, com novas facilidades de utilização e melhor fluxo de encaminhamento entre os níveis de atendimento.

3. Caso da Nova sede do CAU/MT: Recebemos diversos questionamentos sobre a nova sede do CAU/MT e seus procedimentos. O ouvidor geral do CAU foi acionado e atuou junto ao setor jurídico no registro dos fatos, e o material foi encaminhado ao Plenário para providências. A ouvidoria acompanhou o processo até sua conclusão.

4. Capacitação: A equipe da Ouvidoria participou do curso "tratamento de denúncias", promovido pela Ouvidoria Geral da União, onde foram apresentados o normativo que rege o tratamento de denúncias pela União.



QUESTIONADOS:

- Valores da anuidade e benefícios
- Desconhecimento de débitos
- RRT de projeto e RRT de execução.
- Demora na análise para novos registros
- Como interromper o registro
- Denúncias contra exercício ilegal e postura profissional inadequada
- Exercício ilegal praticado por estudantes
- Denúncia contra sites de vendas de projetos prontos
- Empresa que não para o SMP
- Informação andamento de denúncia
- Resolução 51 e sua aplicabilidade
- Informações sobre andamento da carteira
- Fim do contrato – plano de saúde