

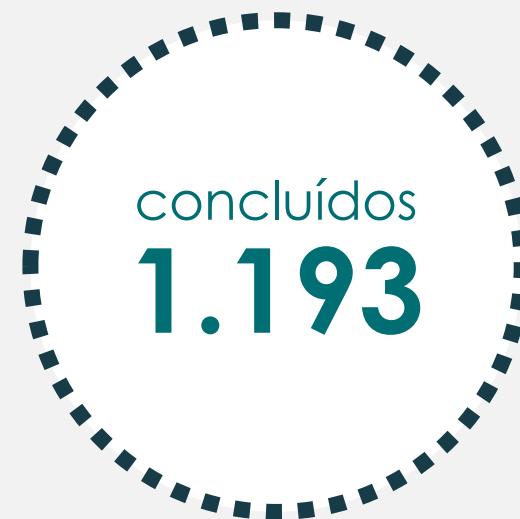
OUVIDORIA

2019

relatório anual



PROCOLOS



PESSOA JURÍDICA

72



ANÔNIMO

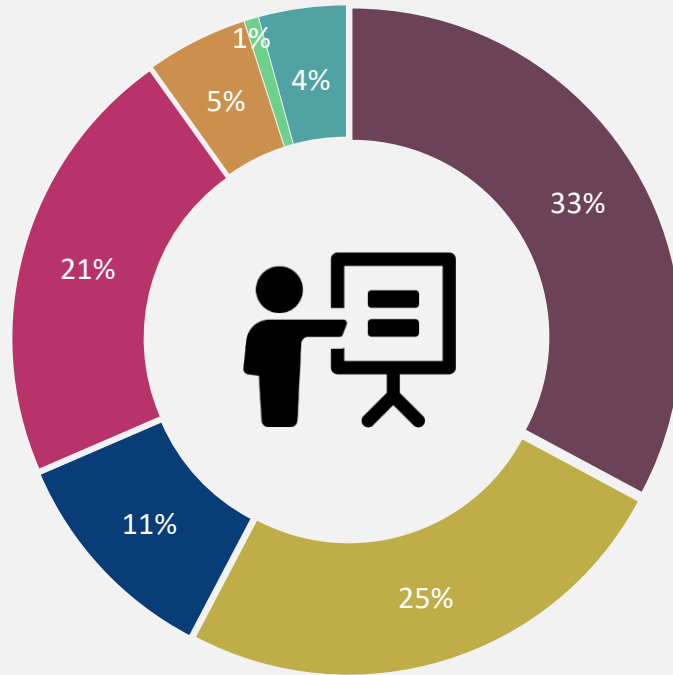
374



PESSOA FÍSICA

748

PERCENTUAL TOTAL 2019



31,3%
anônimos



2019



32,8%

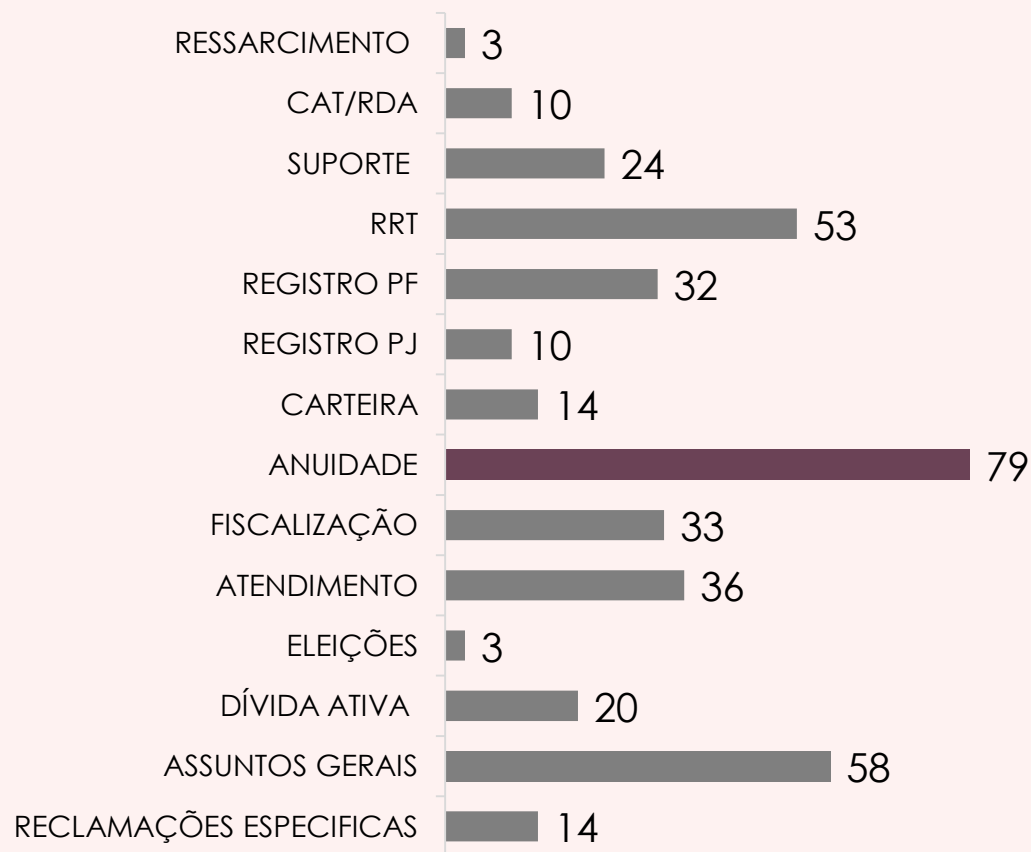
Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

392 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

2019



20,1%
anônimos



20,1%

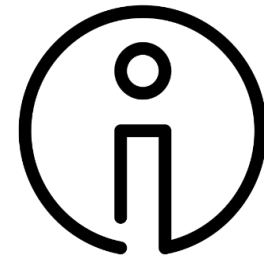
foram assuntos correlatos a anuidade do CAU

+ frequente

Ausência de fiscalização
Falta de comunicação com os CAU/UF
Indisponibilidade do sistema
Valorização profissional

Reclamações sobre atendimento e dificuldade de contato com os CAU/UF são frequentes

2019



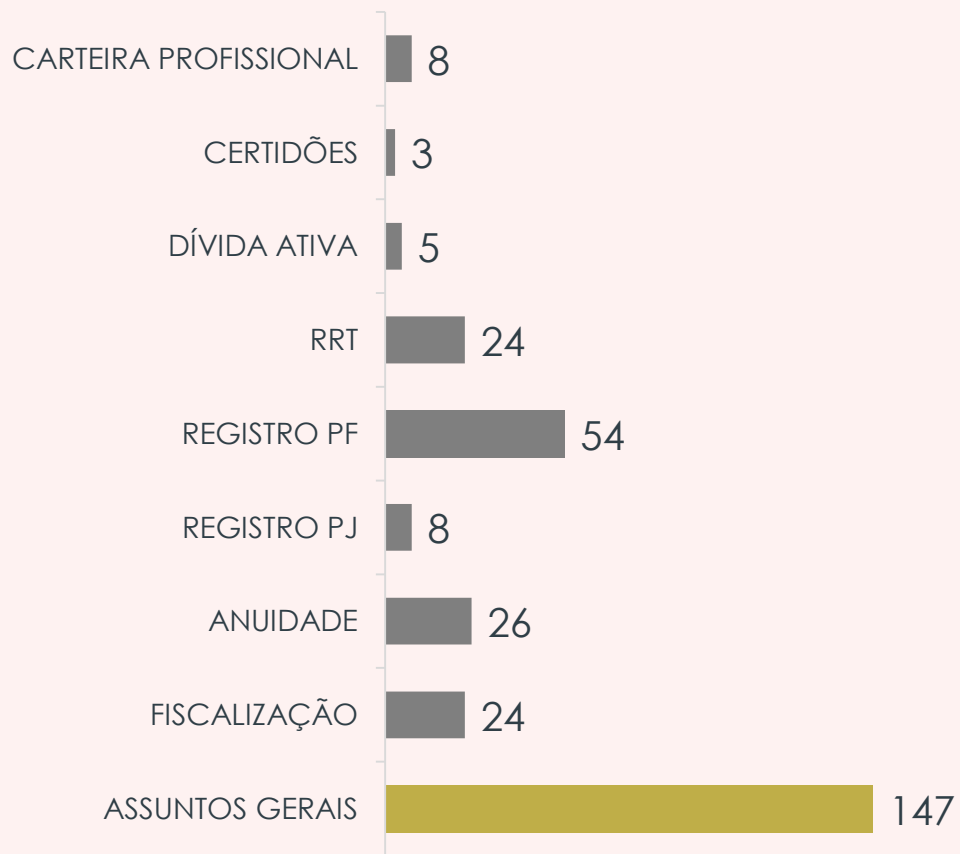
INFORMAÇÃO

295 pedidos de
informação

24,9%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

2019



17,6%
anônimos



49,8%

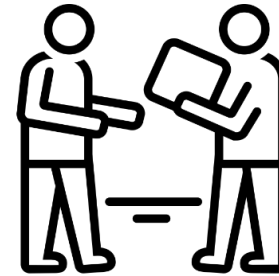
foram informações relacionadas a Assuntos Gerais

+ frequente

Andamento de solicitação de registros
Atribuição profissional
Descontos / isenção / valores de boletos
Orientação de legislação
Ache um arquiteto

Há procura da Ouvidoria também para acompanhamento de denúncias abertas no SICCAU

2019



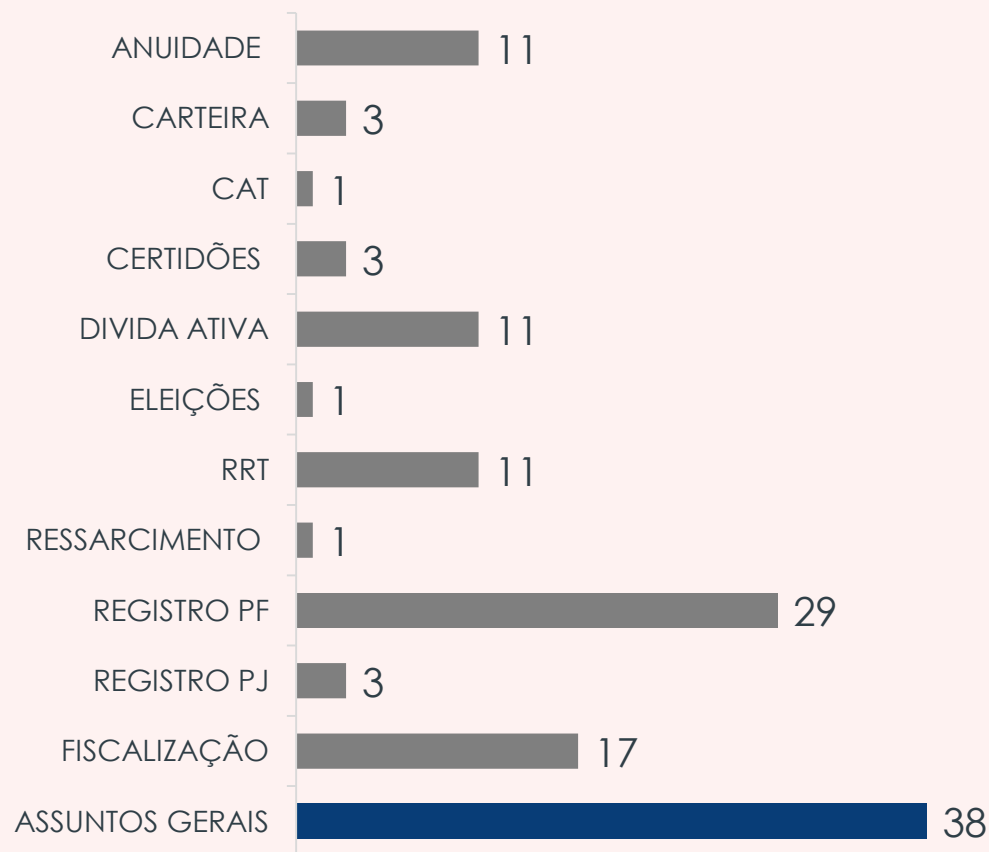
10,8%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

129 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

2019



16,2%
anônimos



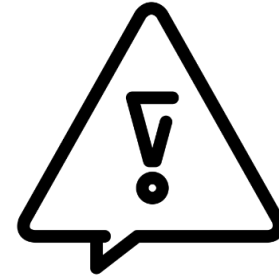
29,4%

foram solicitações de assuntos gerais do CAU

+ frequentes

Andamento de análise de impugnação – Dívida ativa
Diligência – fiscalização
Andamento de solicitação de registro
Solicitação de login/senha
Interrupção de registro
Atualização de dados – PF
Ação institucional

2019



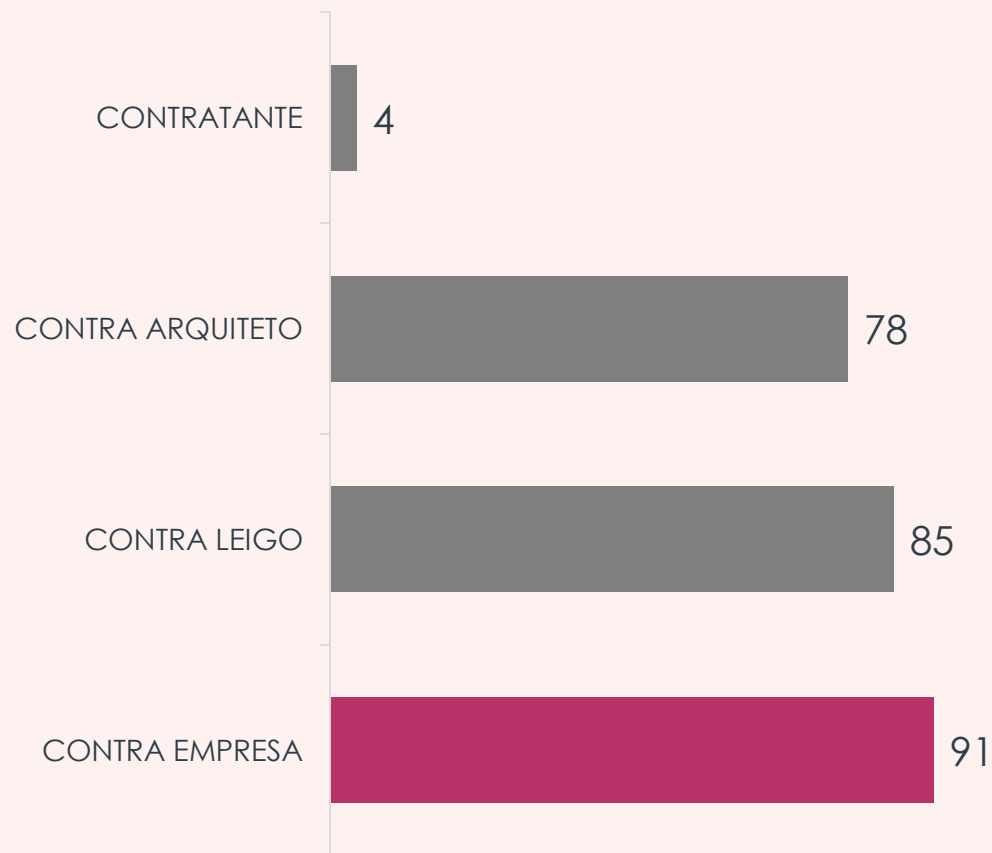
DENÚNCIA

258 protocolos
cadastrados

21,6%
do total de
demandas

DENÚNCIA

2019



70,5%
anônimos



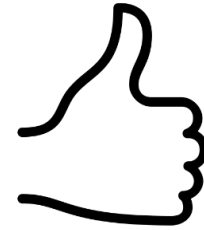
35,3%

foram denúncias
contra empresas

+ frequente

Denúncia interna CAU/BR
Descumprimento do
salário mínimo profissional
Exercício ilegal da
profissão
Obra sem
acompanhamento
Postura Profissional
Empresa sem responsável
técnico
Imprudência/imperícia

2019



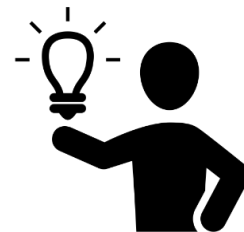
ELOGIOS

8 elogio enviado
através do Canal

0,8%

do total de
demandas

2019



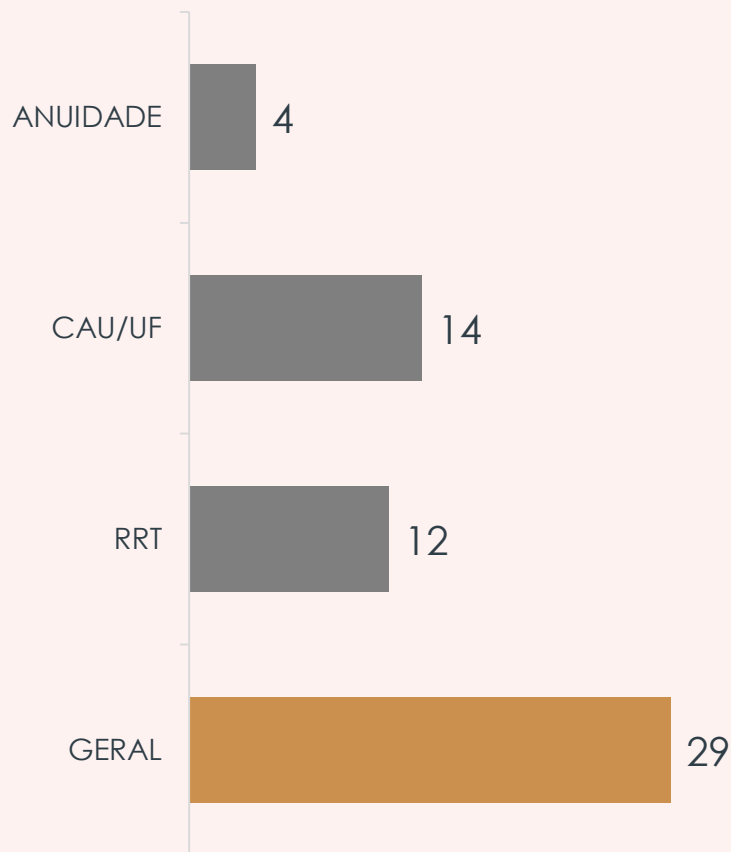
4,9%
do total de
demandas

SUGESTÃO

59 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÃO

2019



13,5%
anônimos



49,1%

foram relacionadas a assuntos gerais

+ frequente

Modificação na legislação

Palestras/cursos

Melhorias no RRT

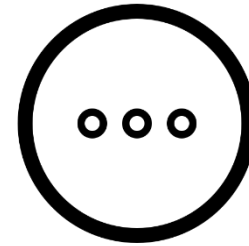
Formas de

registro/cobrança

Postos de atendimento

As sugestões mais frequentes se referem à modificação da legislação de Anuidades

2019

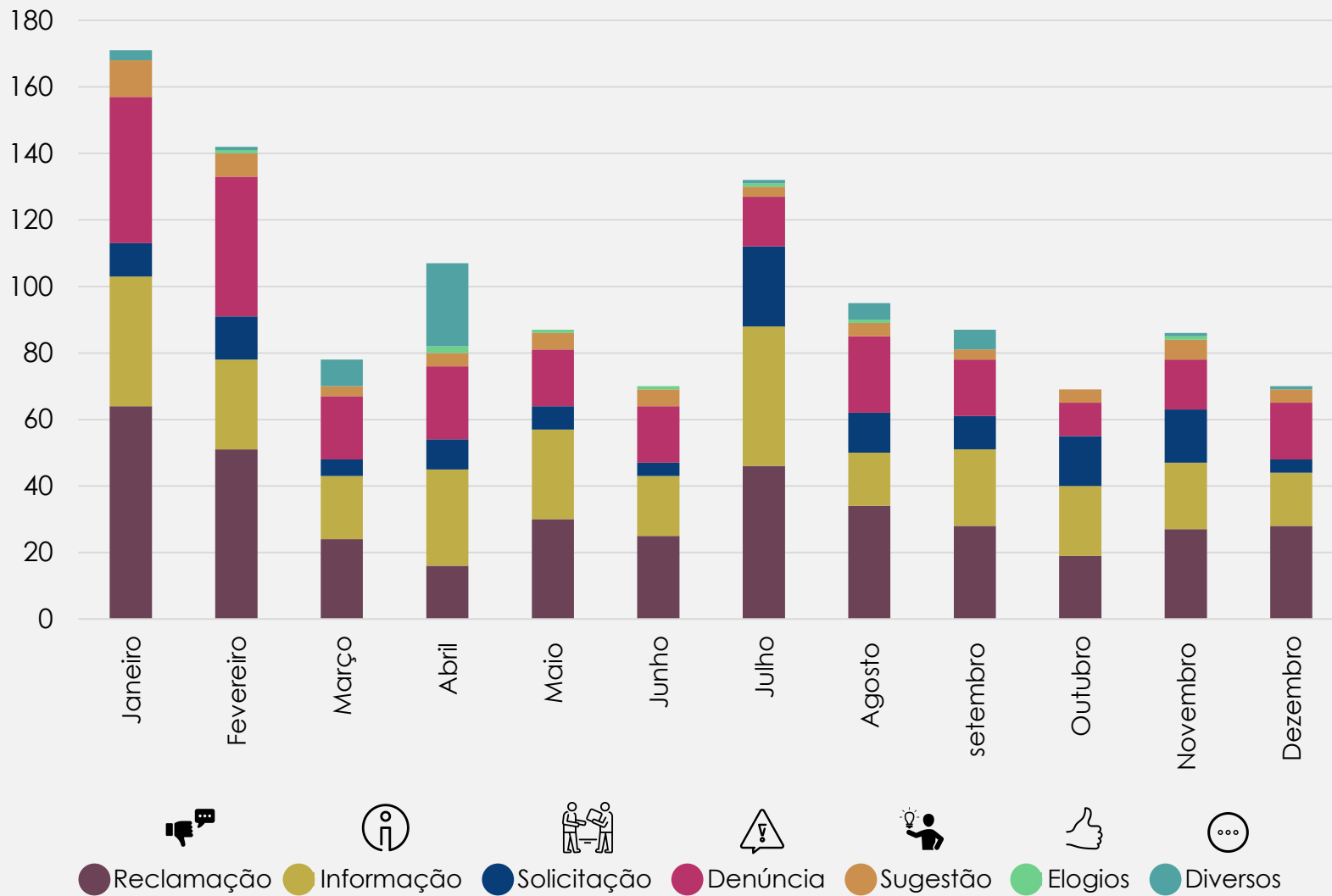


4,2%
do total de
demandas

DIVERSOS

51 demandas categorizadas
como assuntos diversos

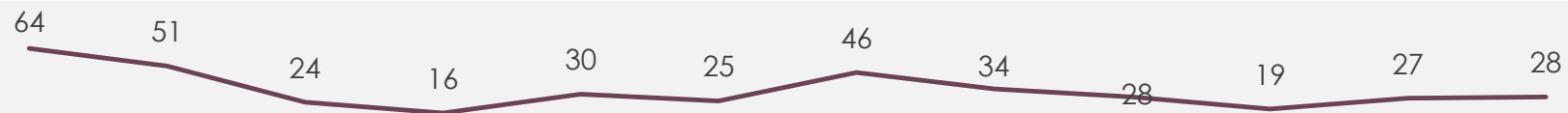
PERCENTUAL TOTAL 2019



VARIAÇÃO DAS DEMANDAS NOS MESES DE 2019



RECLAMAÇÕES



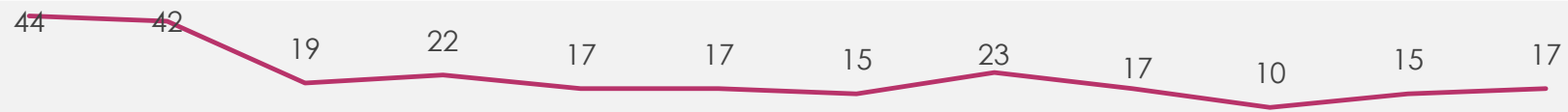
INFORMAÇÕES



SOLICITAÇÕES



DENÚNCIA



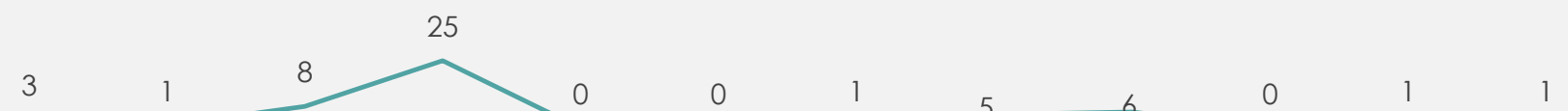
SUGESTÃO



ELOGIOS



DIVERSOS



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

NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

2019

SUDESTE

626

NORDESTE

170

**CENTRO
OESTE**

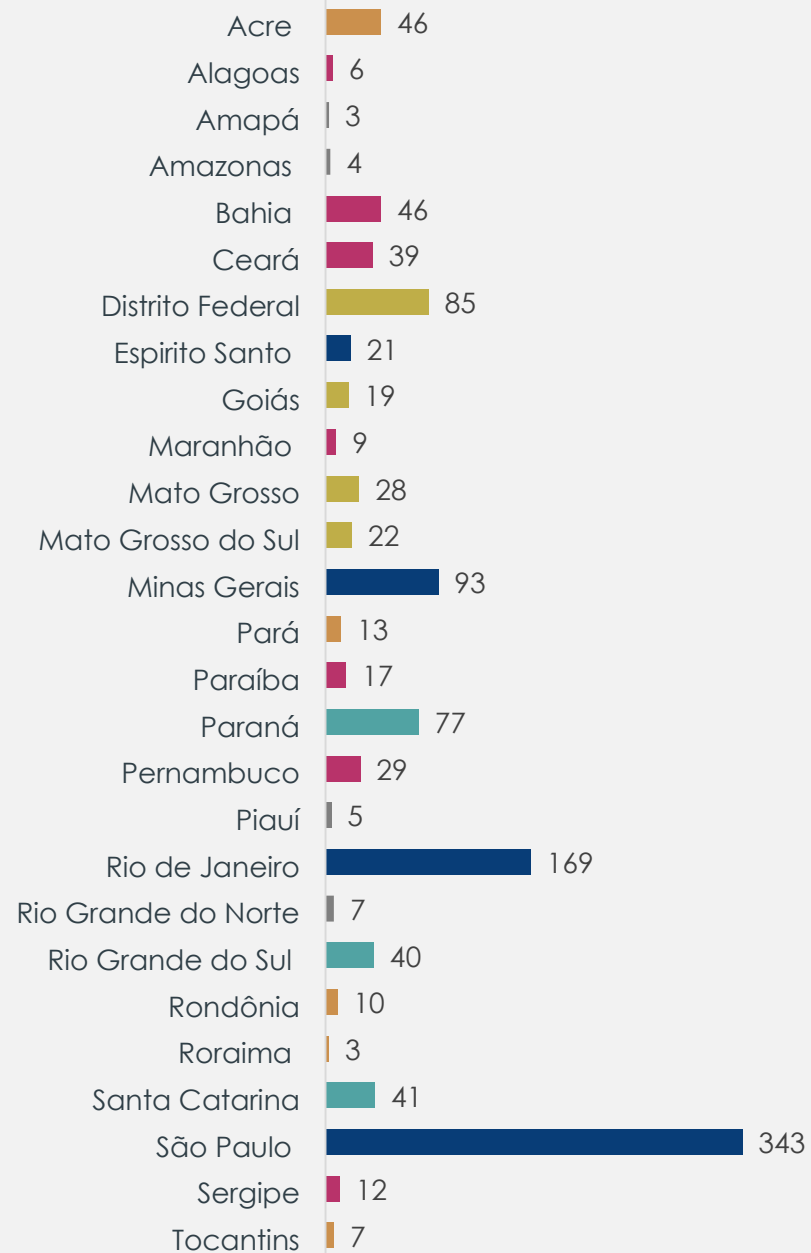
154

NORTE

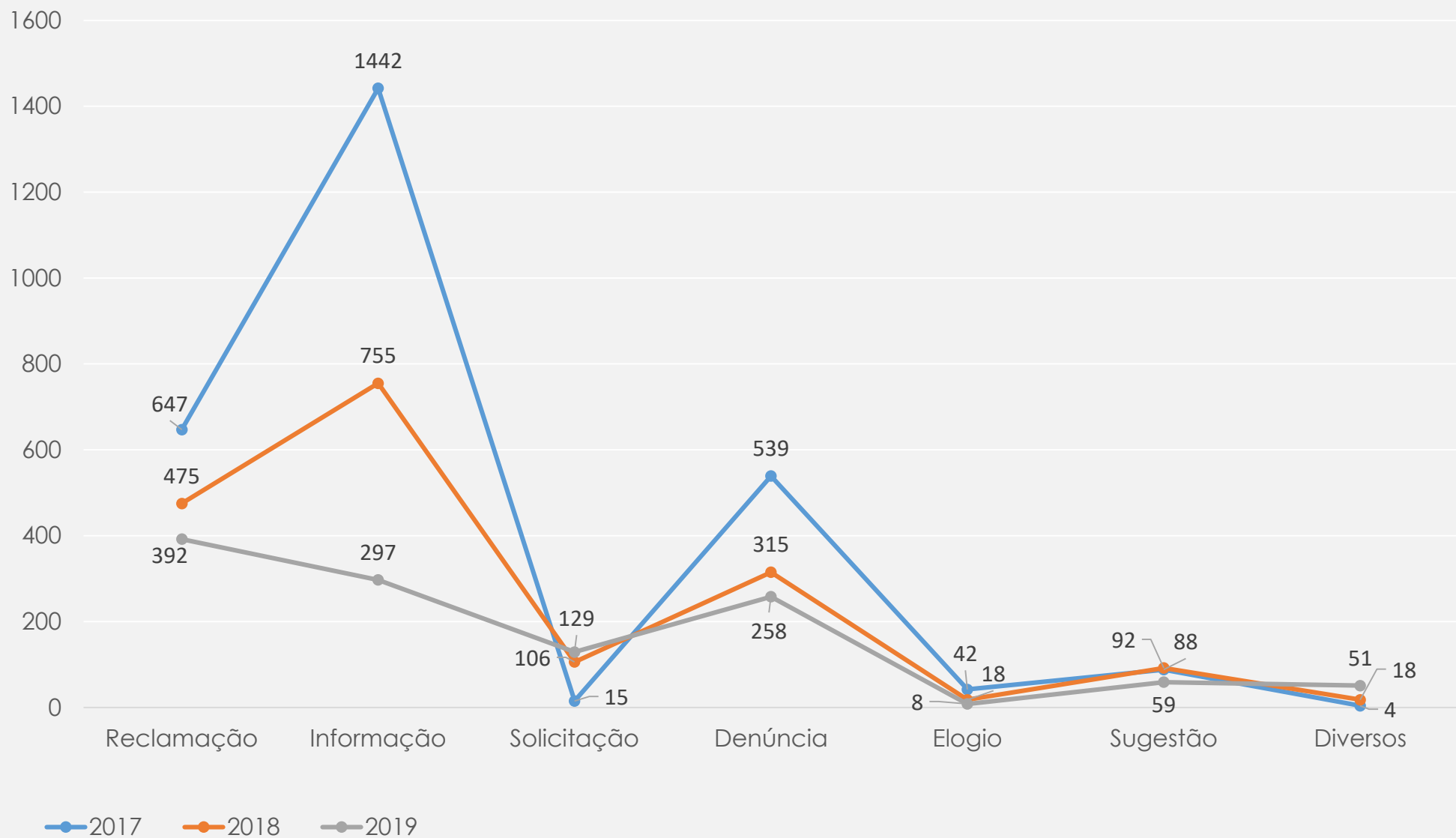
86

SUL

158



VARIAÇÃO ANUAL DE DEMANDAS 2019



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2019

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PREZADO DEMANDANTE, POR GENTILEZA, NUMA ESCALA DE 1 A 5

AVALIE O ATENDIMENTO E CORDIALIDADE

AVALIE A SOLUÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

★ ★ ★ ★ ★

★ ★ ★ ★ ★

ENVIAR



MUITO
INSATISFEITO



INSATISFEITO



RAZOALVELMENTE
SATISFEITO



SATISFEITO



MUITO
SATISFEITO



*o número se refere apenas aos atendimentos avaliados

92,8%

aprovaram o atendimento e cordialidade

77,3%

aprovaram a solução da manifestação

*foi considerado como aprovado notas entre 3 e 5 estrelas

PERFIL DA OUVIDORIA

no ano de 2019

Equipe CAU/BR
VANESSA OLIVEIRA
LARISSA DURÃES
JOÃO PAULO
GALDINO

ouvidor geral
ROBERTO SIMON

CAU/CE
39 ATENDIMENTOS

DESDE JAN 2019
EM ATIVIDADE

ouvidor CAU/CE
LEONARDO

ouvidor CAU/PR
JOÃO CARLOS

DESDE JAN 2019
EM ATIVIDADE

CAU/PR
77 ATENDIMENTOS

equipe CAU/SP
BRUNO CORREIA

ouvidor CAU/SP
AFFONSO RISI

DESDE 2015
EM ATIVIDADE

CAU/SP
343 ATENDIMENTOS

NÚMEROS DO E-SIC 2019



Solicitações
recebidas

39

+ 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

2019



Solicitações
recebidas

17

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 2019

1 Mudança do CRM: Iniciado em 2018, o CRM está em total funcionamento em 019. A nova plataforma possibilita o armazenamento e segurança nos protocolos. Por se tratar de contrato em que a contratada 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.

2. Encontro de Ouvidores: Com a intenção de fomentar a criação de novas ouvidorias e compartilhar vivências e experiências das ouvidorias existentes, foi realizado o 4º encontro de ouvidores. Contamos com a participação de representantes estaduais e também com um palestrante da OGU.

3. Capacitação: A equipe da Ouvidoria participou do Congresso Nacional de ouvidores, promovido pela associação Brasileira de Ouvidores - ABO. O evento promoveu a troca de experiências entre as ouvidorias nacionais, de diversos ramos.

4. Atendimento e-SIC e Reclame aqui: A Ouvidoria do CAU/BR passou a responder demandas da sociedade por meio do e-sic a partir de 2016 e do Reclame Aqui a partir do ano de 2018, deste então temos incorporado esses atendimentos em nossas atividades.

5. 21º Congresso Brasileiro de Arquitetos: A Ouvidoria participou do 21º Congresso Brasileiro de Arquitetos em Porto Alegre, entre os dias 9 e 12 de outubro.



QUESTIONADOS:

- Ache um arquiteto
- Ação Institucional
- Andamento de solicitações de registro profissional
- Atribuição Profissional
- Cobrança Indevida Anuidade
- Descumprimento do Salário Mínimo Profissional
- Exercício ilegal da profissão
- Imprudência / imperícia
- Modificação da Legislação
- Denúncias de Obras sem acompanhamento
- Orientações sobre Legislação
- Postura profissional
- Valorização Profissional