



# OUVIDORIA

## 2020

relatório anual



# PROCOLOS



**PESSOA JURÍDICA**

55



**ANÔNIMO**

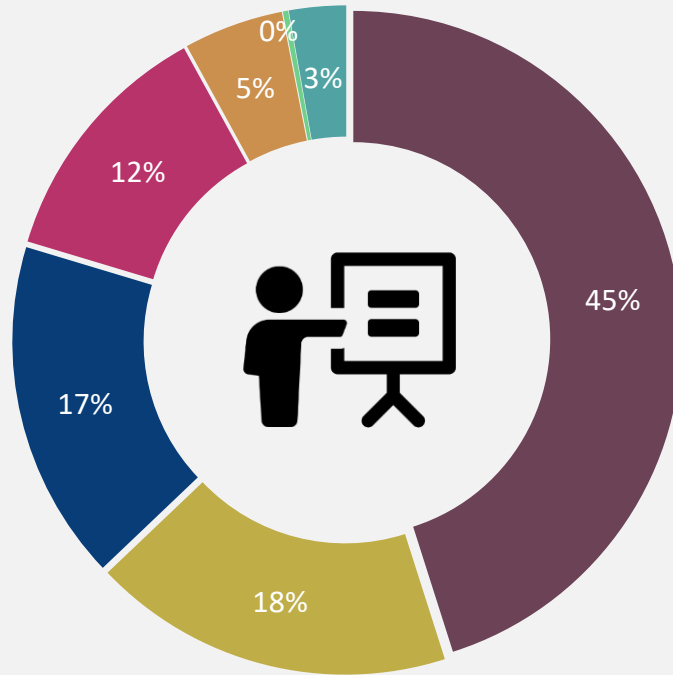
244



**PESSOA FÍSICA**

1090

# PERCENTUAL TOTAL 2020

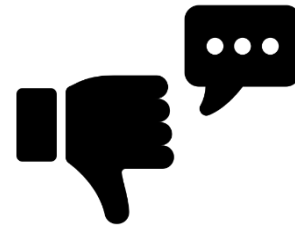


21,3%  
anônimos



2020

**44,9%**  
Do total de  
demandas

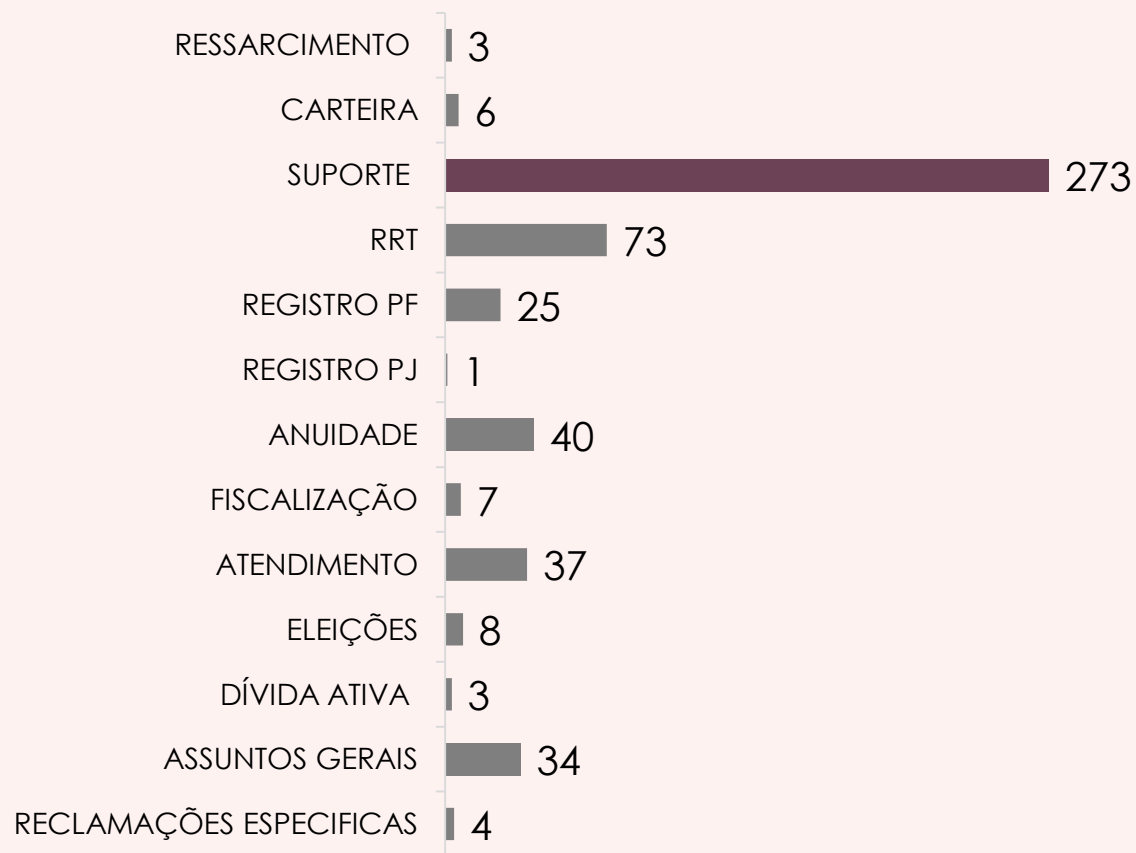


# RECLAMAÇÃO

**514** reclamações a  
nível nacional

# RECLAMAÇÃO

2020



15%  
anônimos



# 53,1%

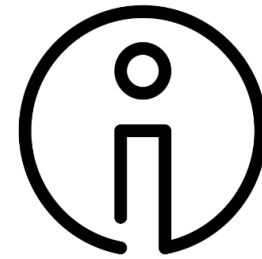
foram assuntos correlatos à instabilidade do SICCAU

**+ frequente**

Problemas com RRT  
Sistema inoperante

O pico de atendimentos ocorreu no mês de setembro, com a mudança na forma de preenchimento do RRT

2020



# INFORMAÇÃO

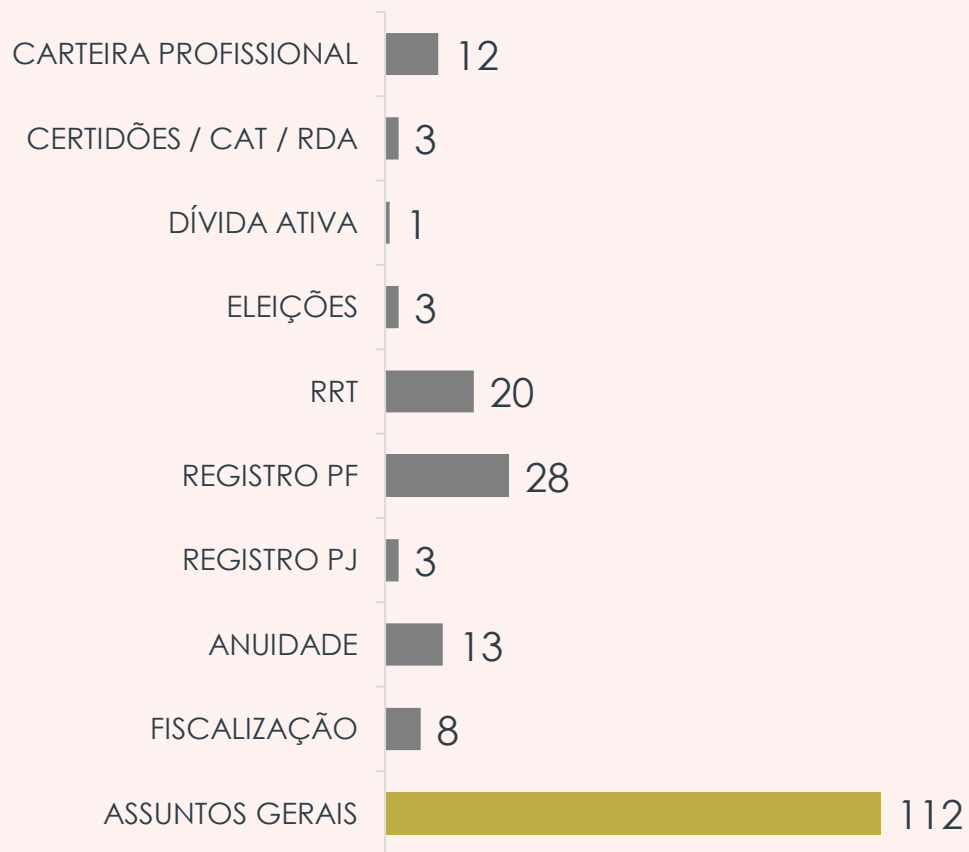
**203** pedidos de  
informação

**17,7%**

do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

2020



**13,8%**  
anônimos



# 55,2%

foram informações relacionadas a Assuntos Gerais

**+ frequente**

Orientação legislação  
Acordo de Cooperação com Portugal  
EAD- Ensino à distância  
Dúvidas técnicas

O demandante abre um protocolo quando não encontra a informação desejada no site do CAU

2020



**16,7%**  
do total de  
demandas

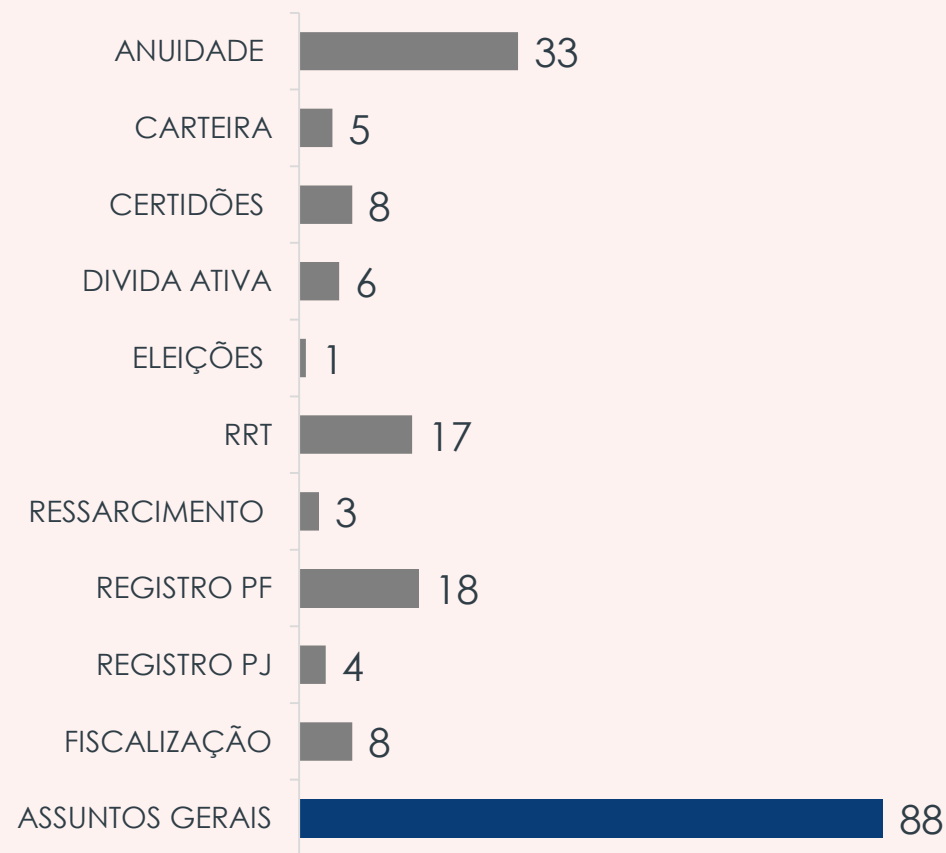
# SOLICITAÇÕES

**191** solicitações a  
nível nacional



# SOLICITAÇÃO

2020



6%  
anônimos



# 46,0%

foram solicitações de assuntos gerais do CAU

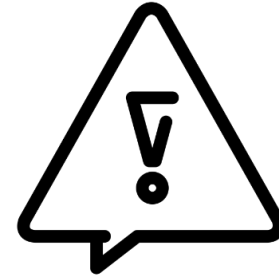
**+ frequentes**

Ação Institucional

Solicitações específicas

A maioria das solicitações destinadas a ouvidoria foram de assuntos específicos

2020



# DENÚNCIA

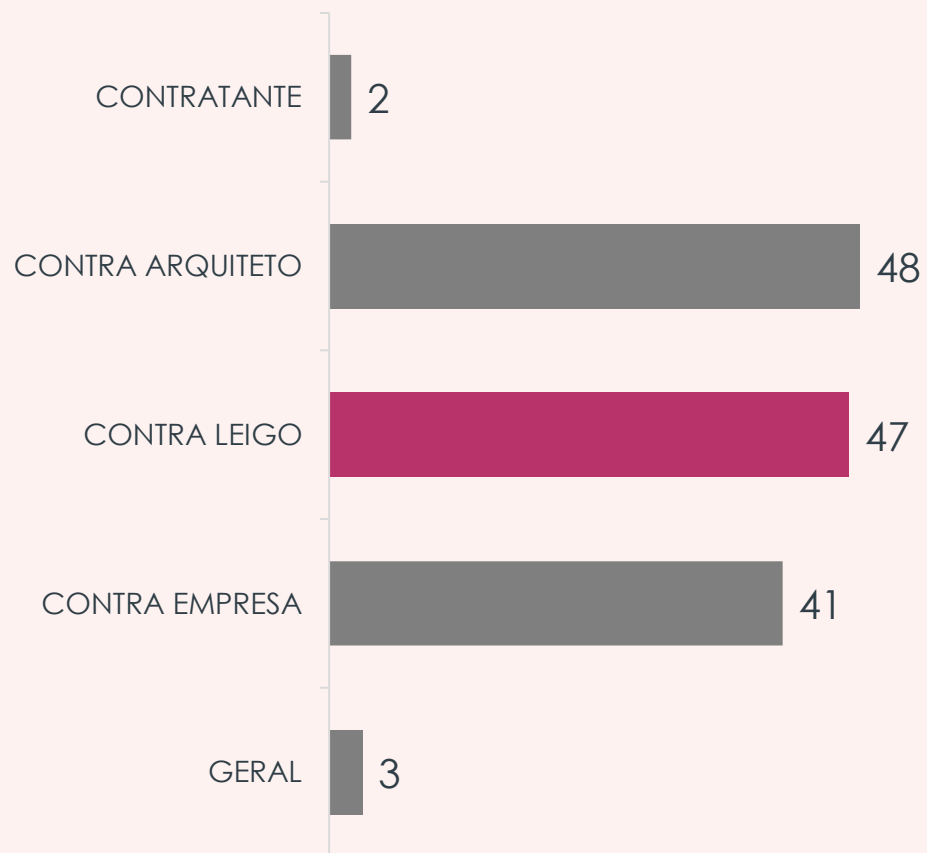
**141** protocolos  
cadastrados

**12,3%**

do total de  
demandas

# DENÚNCIA

2020



63%  
anônimos



# 17,7%

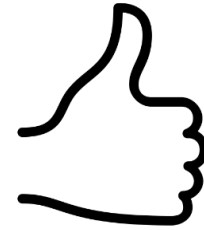
foram denúncias  
contra exercício  
ilegal da profissão

**+ frequente**

Exercício ilegal  
da profissão  
Imprudência / Imperícia  
Descumprimento do  
salário  
Obra sem  
acompanhamento

Os demandantes quando  
cadastram denúncias na  
Ouvidoria, na maioria dos  
casos optam por não se  
identificar

2020

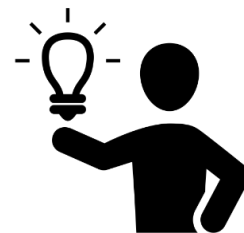


**0,7%**  
do total de  
demandas

## ELOGIOS

**8** elogio enviado  
através do Canal

2020



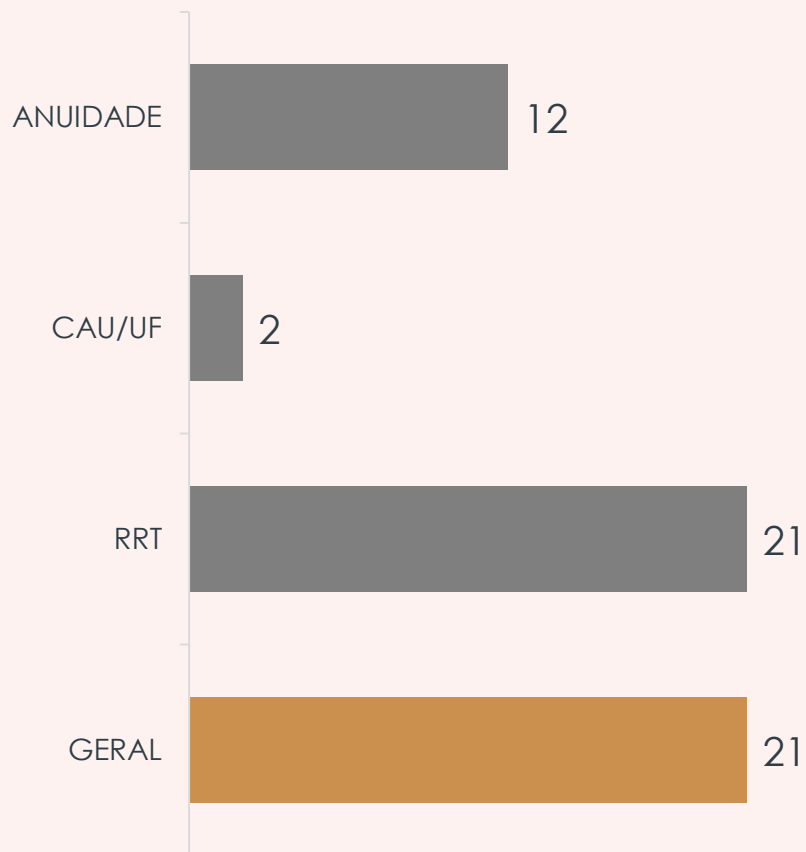
**4,9%**  
do total de  
demandas

## SUGESTÃO

**56** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

# SUGESTÃO

2020



16%  
anônimos



75%

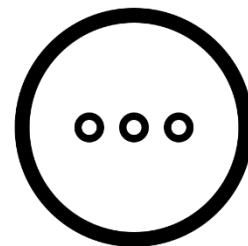
foram relacionadas a assuntos gerais e RRT

**+ frequente**

Melhorias no RRT  
Modificação da legislação

As sugestões mais frequentes se referem à modificação na legislação de Anuidades e melhorias no RRT

2020

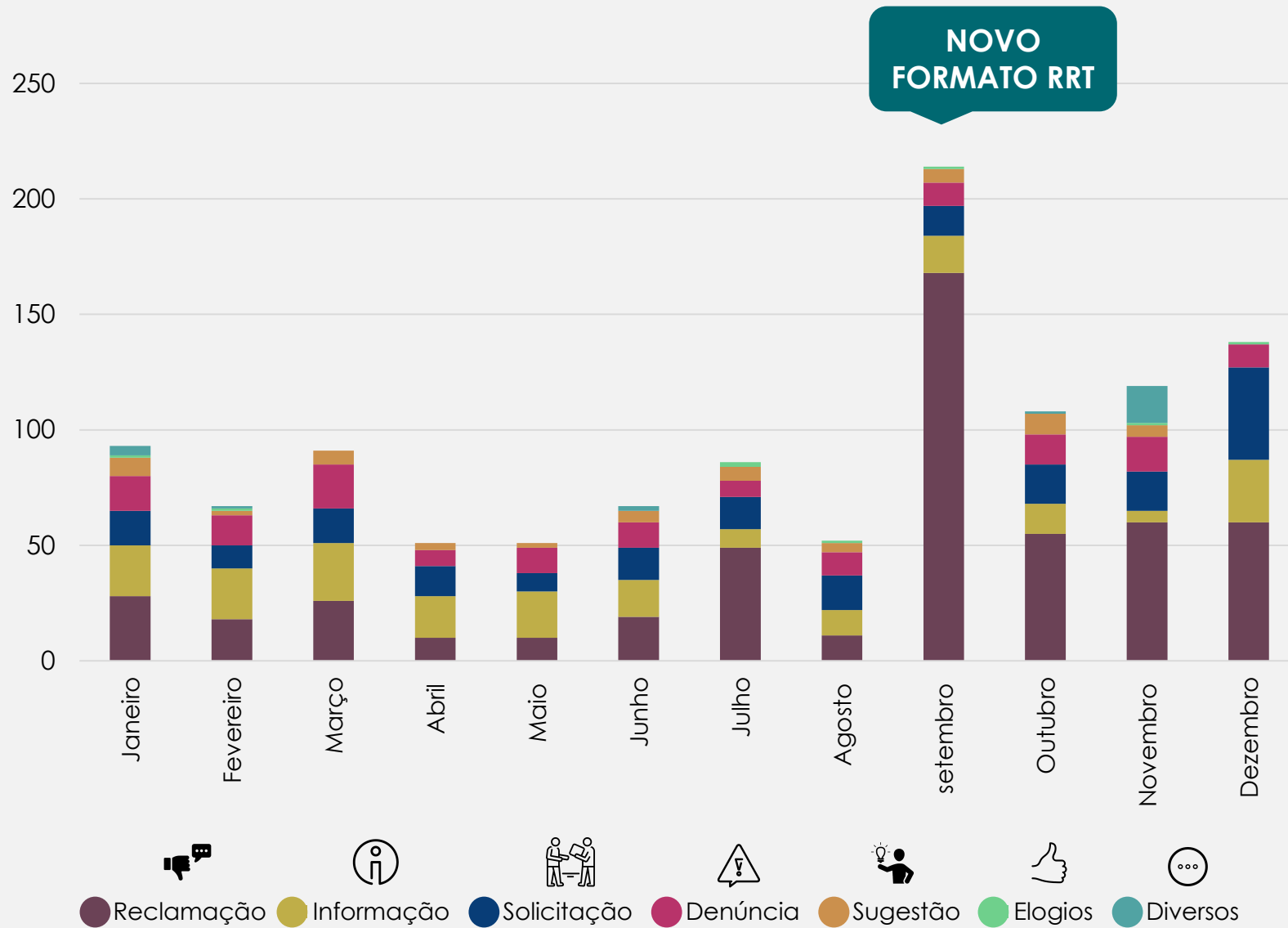


**2,8%**  
do total de  
demandas

## DIVERSOS

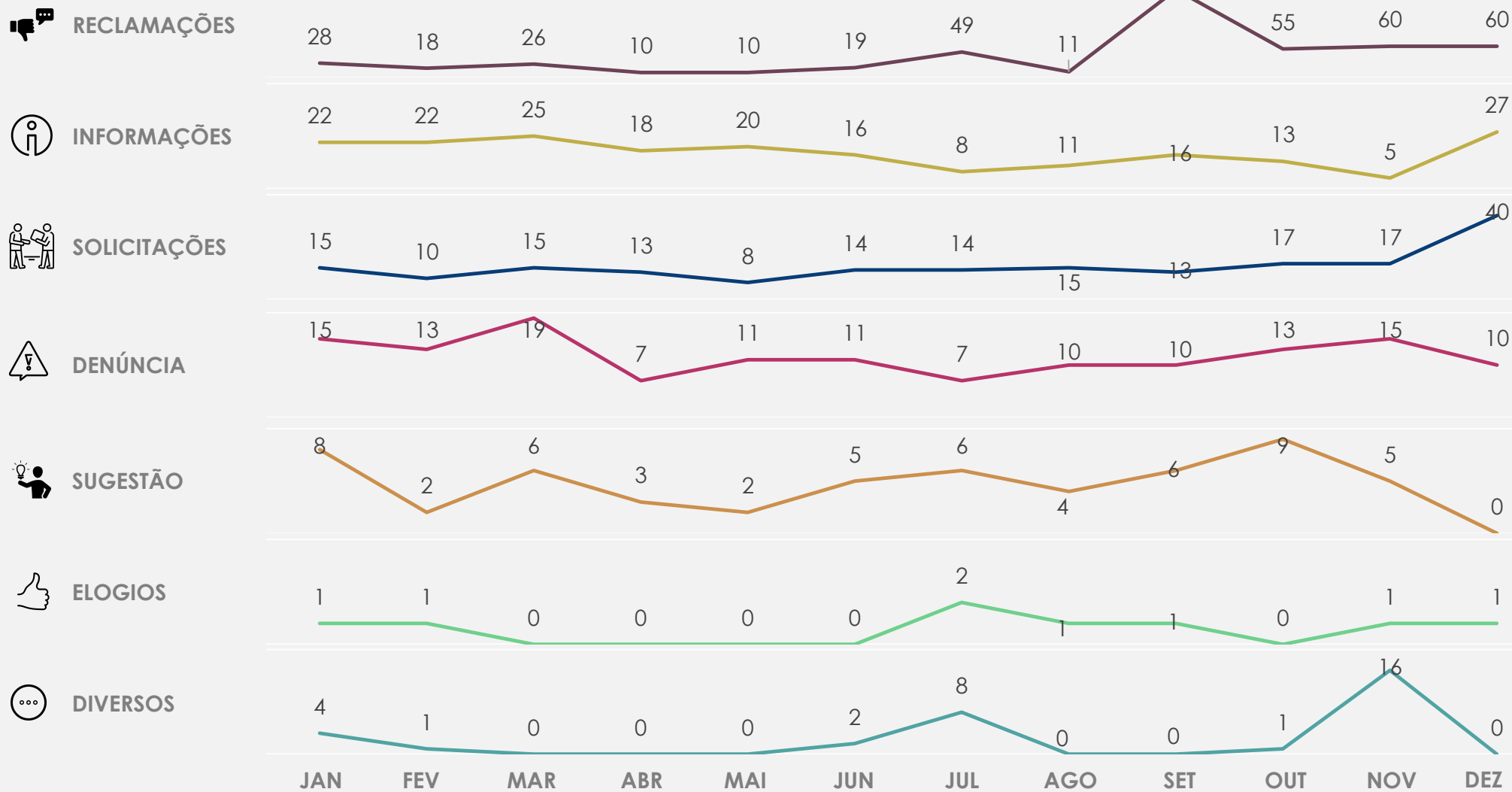
**32** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL 2020





# VARIAÇÃO DAS DEMANDAS NOS MESES DE 2020



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

2020

**SUDESTE**

580

**NORDESTE**

117

**CENTRO  
OESTE**

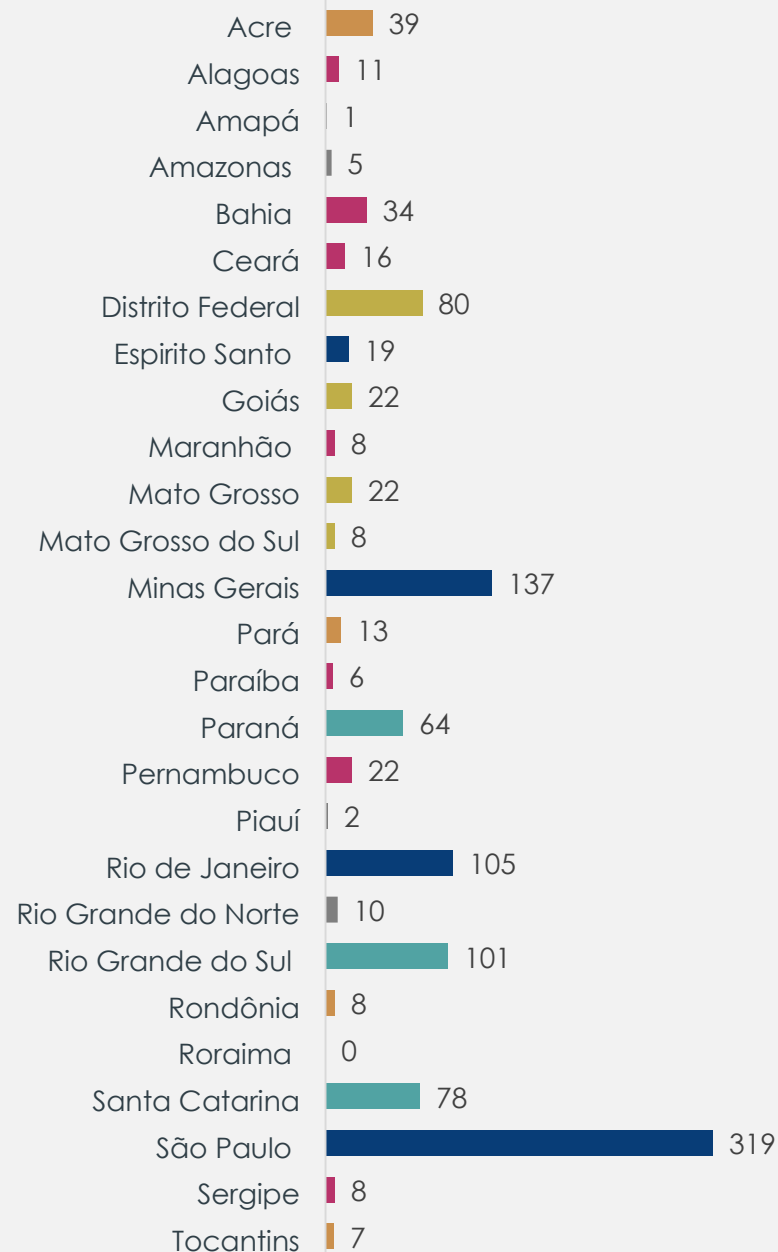
132

**NORTE**

73

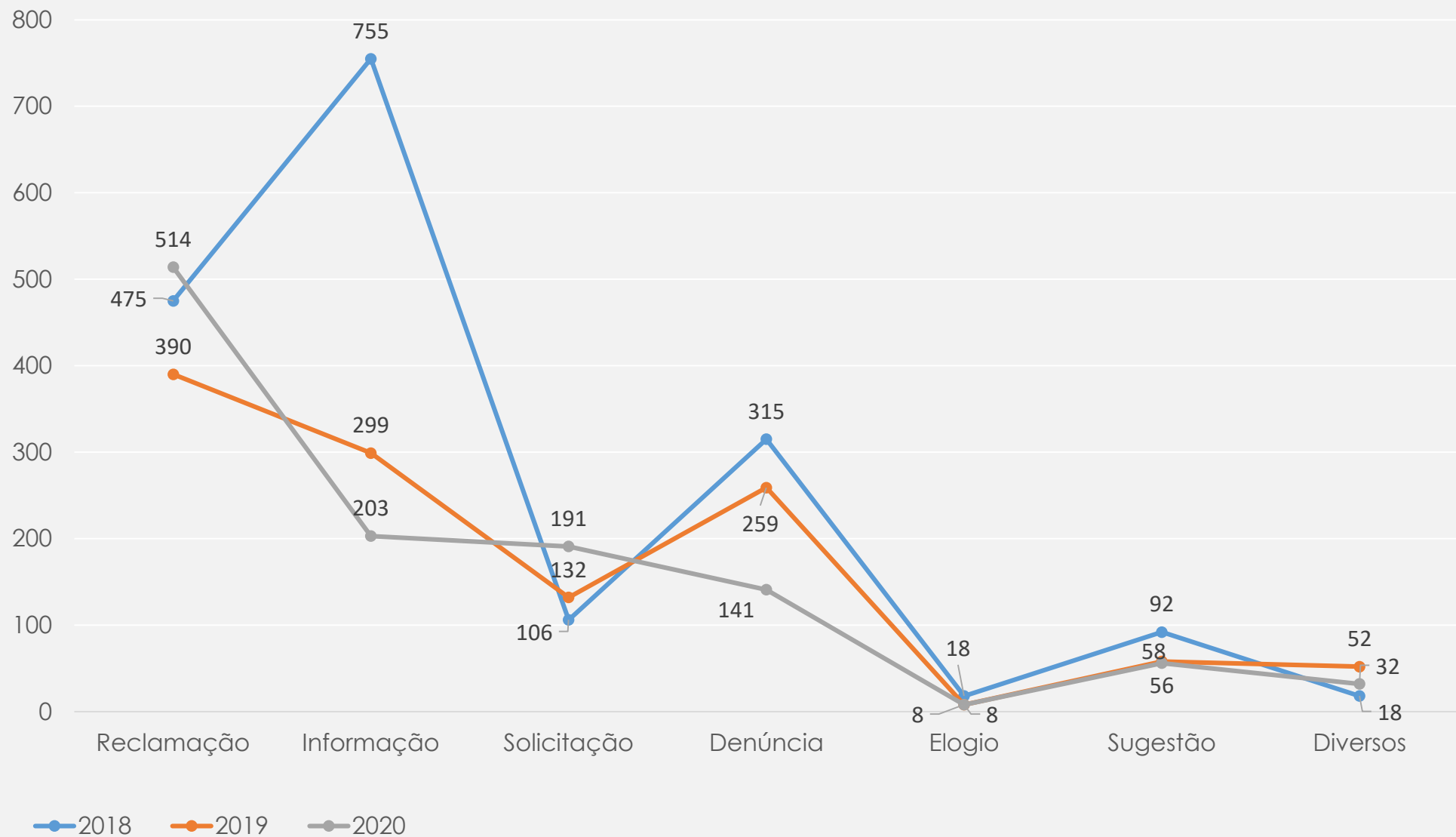
**SUL**

243



# VARIAÇÃO ANUAL DE DEMANDAS

## 2020



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2020

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

91%

aprovaram o atendimento e cordialidade  
67 de um total de 74 avaliações

70%

aprovaram a solução da manifestação  
52 de um total de 74 avaliações

\*foi considerado como aprovado notas entre 3 e 5 estrelas

# PERFIL DA OUVIDORIA

no ano de 2020

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

ouvidor geral  
**ROBERTO SIMON**

**CAU/CE** 16 CRM  
+ 528 ATENDIMENTOS

**DESDE JAN DE 2019**  
**EM ATIVIDADE**

ouvidor **CAU/CE**  
**LEONARDO**

equipe **CAU/SP**  
**BRUNO CORREIA**

ouvidor **CAU/SP**  
**AFFONSO RISI**

**DESDE 2015**  
**EM ATIVIDADE**

**CAU/SP**  
319 ATENDIMENTOS

# NÚMEROS DO E-SIC

2020



Solicitações  
recebidas

**46**

## + 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

2020



Solicitações  
recebidas

**14**

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 2020

## 1 Relatórios Mensais e Anuais:

Modelos aprovados e publicados no Portal da Transparência, em espaço exclusivo para o setor de atendimento - Ouvidoria. Publicação de relatório detalhados atendendo as áreas, acrescido das questões recorrentes da pandemia.

## 2. Atendimento em tempos de pandemia:

O período 2020/2022 segue sendo impossível dissociar as atividades das áreas de atendimento, Ouvidoria, RIA e TAQ. Com o advento desse período pandêmico fez-se necessário considerar novos métodos e procedimentos adequados a essa nossa situação peculiar.

## 3. Criação de um novo modelo:

Novo modelo deve ser compatível com a nova demanda que enfrentamos. As ações devem seguir com o apoio do gabinete, suas assessorias, chefias, comunicação Secretaria Geral da Mesa, Comissões, áreas técnicas, administrativas, além , é claro , dos CAU/UF.

## 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. Mudanças e avanço nos benefícios:

A título de mudar para atender esses novos benefícios, esforços e riscos deverão estar associados nesta mudança pretendida. No caso da pandemia, o benefício pode ser incomensurável, a depender do contexto organizacional. A pandemia pode trazer então importantes consequências à organização.



## QUESTIONADOS:

- Problemas com preenchimento de RRT;
- Problemas com emissão de RRT;
- Sistema inoperante;
- Pedidos de revalidação do acordo com Portugal;
- Dúvidas sobre Ensino à Distância;
- Problemas com atendimento nos CAU/UF;
- Instabilidade das funcionalidades do SICCAU;
- Dúvidas sobre multa e justificativa nas eleições.