



OUVIDORIA

2021

relatório anual



PROTOCOLOS



PESSOA JURÍDICA

107



ANÔNIMO

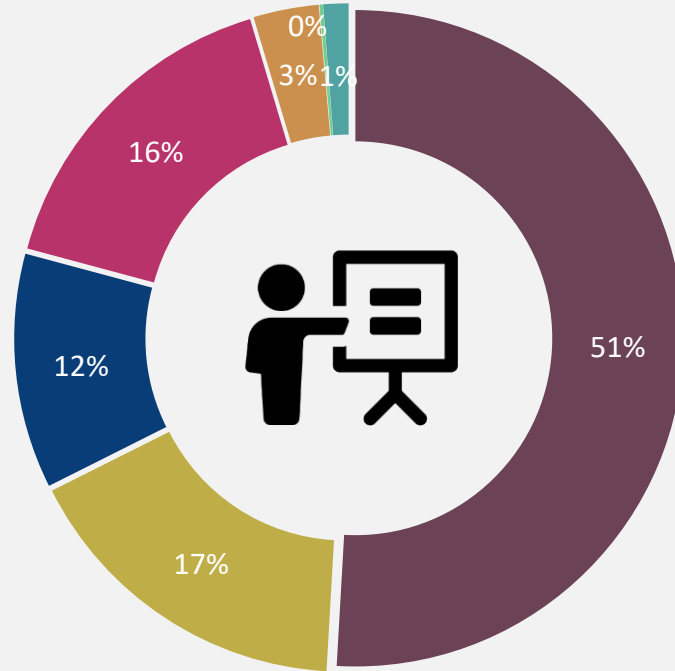
286



PESSOA FÍSICA

817

PERCENTUAL TOTAL 2021



-  Reclamação
-  Informação
-  Solicitação
-  Denúncia
-  Sugestão
-  Elogios
-  Diversos

23,7%
anônimos



2021

50,9%
Do total de
demandas

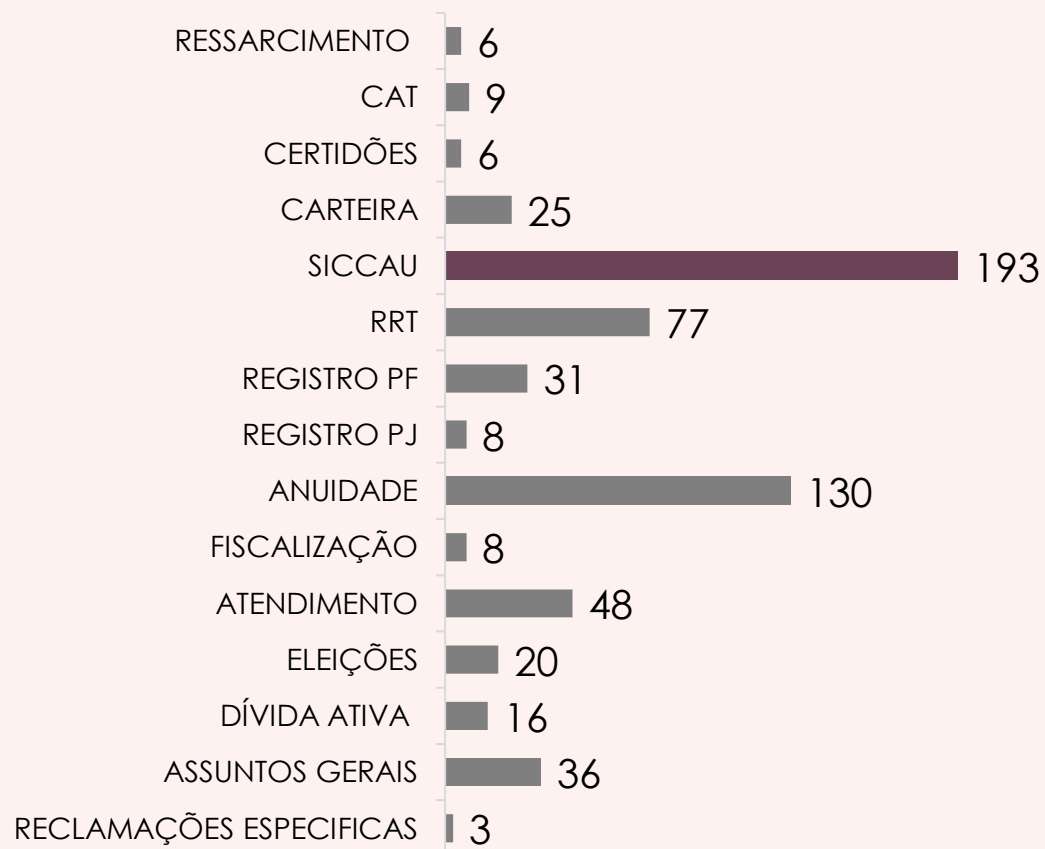


RECLAMAÇÃO

616 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

2021



13,9 %
anônimos



31,3%

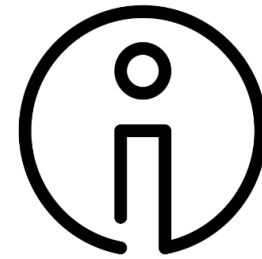
foram assuntos correlatos à instabilidade do SICCAU

+ frequentes

- Sistema indisponível
- Cobrança indevida na anuidade
- Obrigatoriedade de votação
- Problemas com registro

A maior parte das reclamações diz respeito a problemas de funcionamento do SICCAU

2021



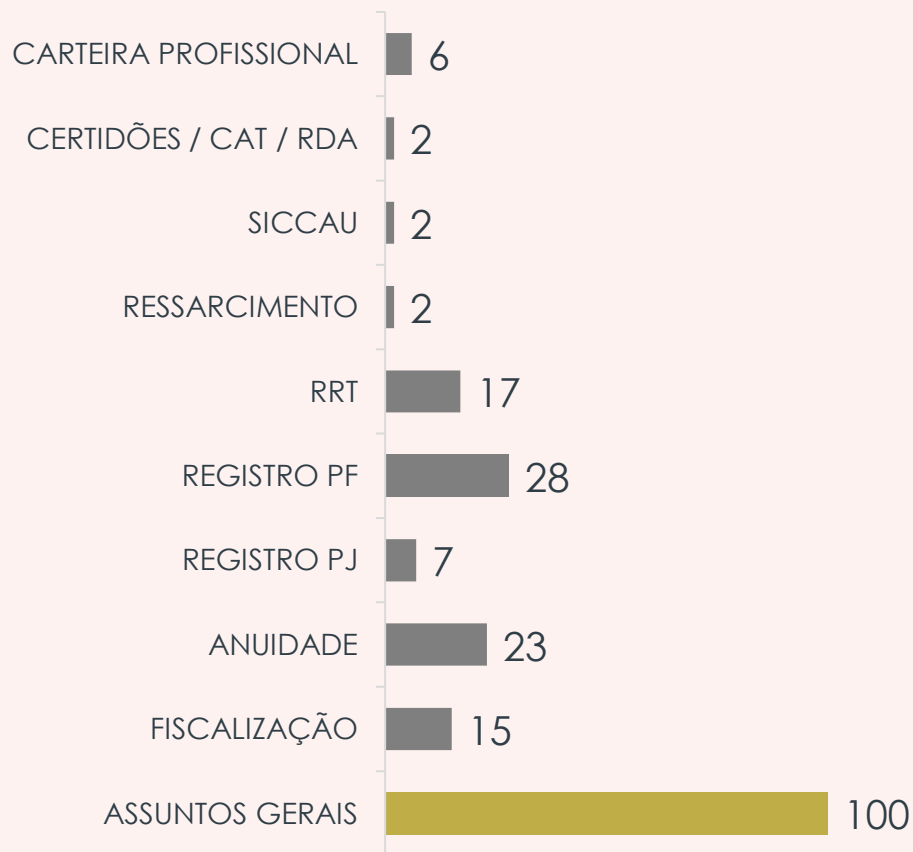
INFORMAÇÃO

202 pedidos de
informação

16,7%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

2021



12,8%
anônimos



49,5%

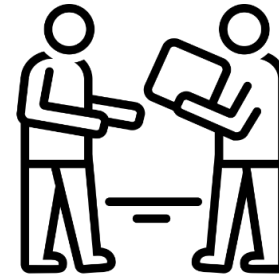
foram informações relacionadas a Assuntos Gerais

+ frequentes

- Orientação legislação
- EAD- Ensino à distância
- Atribuição profissional
- Dúvidas sobre valores/boletos

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

2021



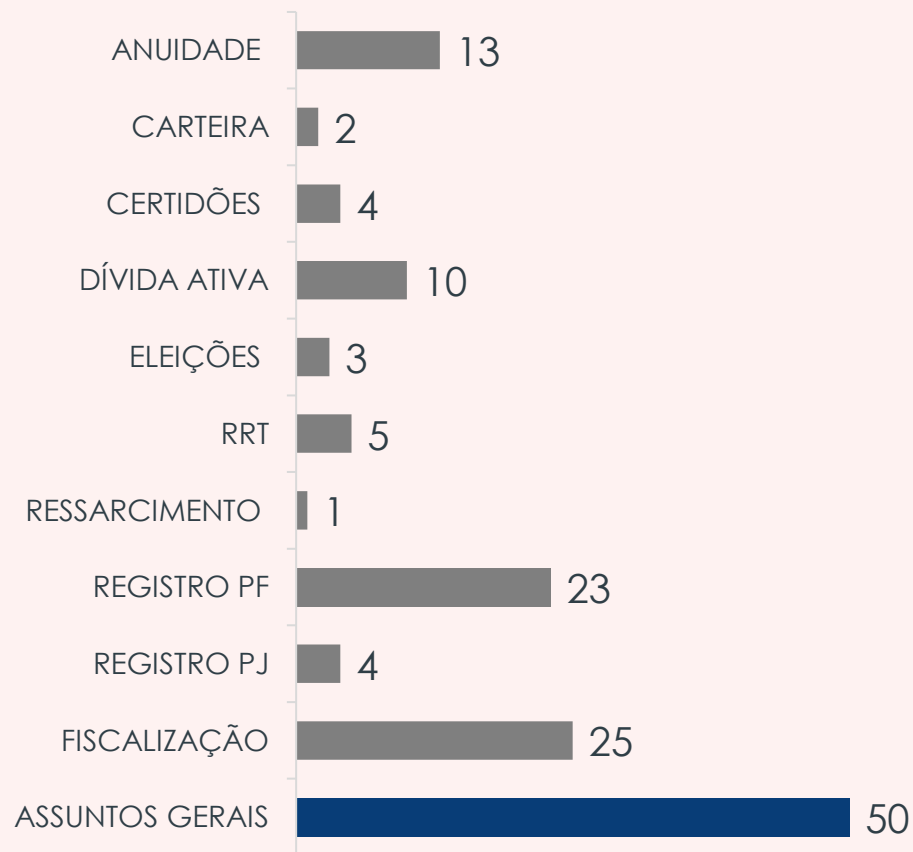
SOLICITAÇÕES

140 solicitações a nível nacional

11,6%
do total de
demandas

SOLICITAÇÃO

2021



15%
anônimos



35,7%

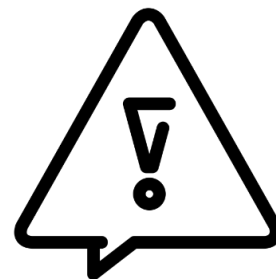
foram solicitações de assuntos gerais do CAU

+ frequentes

- Andamento de denúncia
- Ação Institucional
- Análise de impugnação
- Diligências

A maioria das solicitações destinadas à ouvidoria foram sobre assuntos específicos

2021



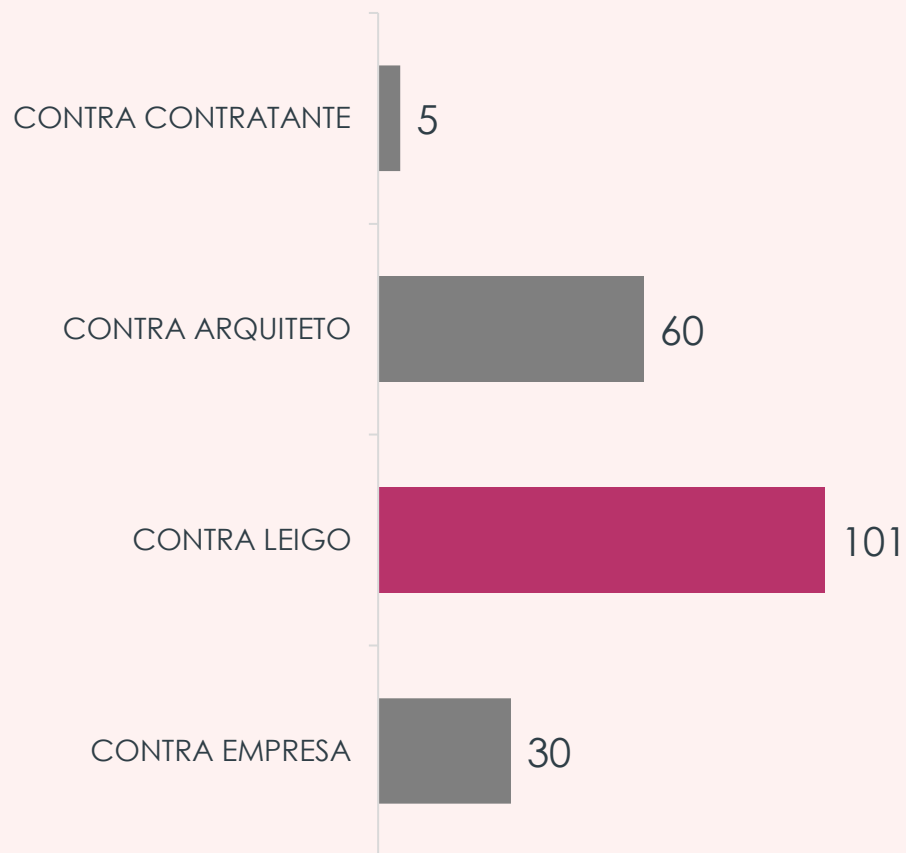
DENÚNCIA

196 protocolos
cadastrados

16,2%
do total de
demandas

DENÚNCIA

2021



72,9%
anônimos



51,3%

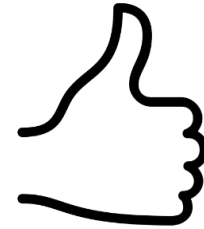
foram denúncias
contra leigos

+ frequentes

- Exercício ilegal da profissão
- Postura profissional
- Obra sem acompanhamento
- Descumprimento do salário mínimo

Quando os demandantes cadastram denúncias na Ouvidoria, na maioria dos casos optam por não se identificar

2021

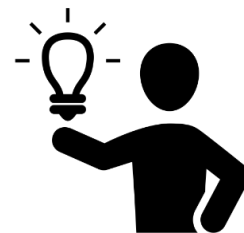


0,1%
do total de
demandas

ELOGIOS

2 elogio enviado
através do Canal

2021



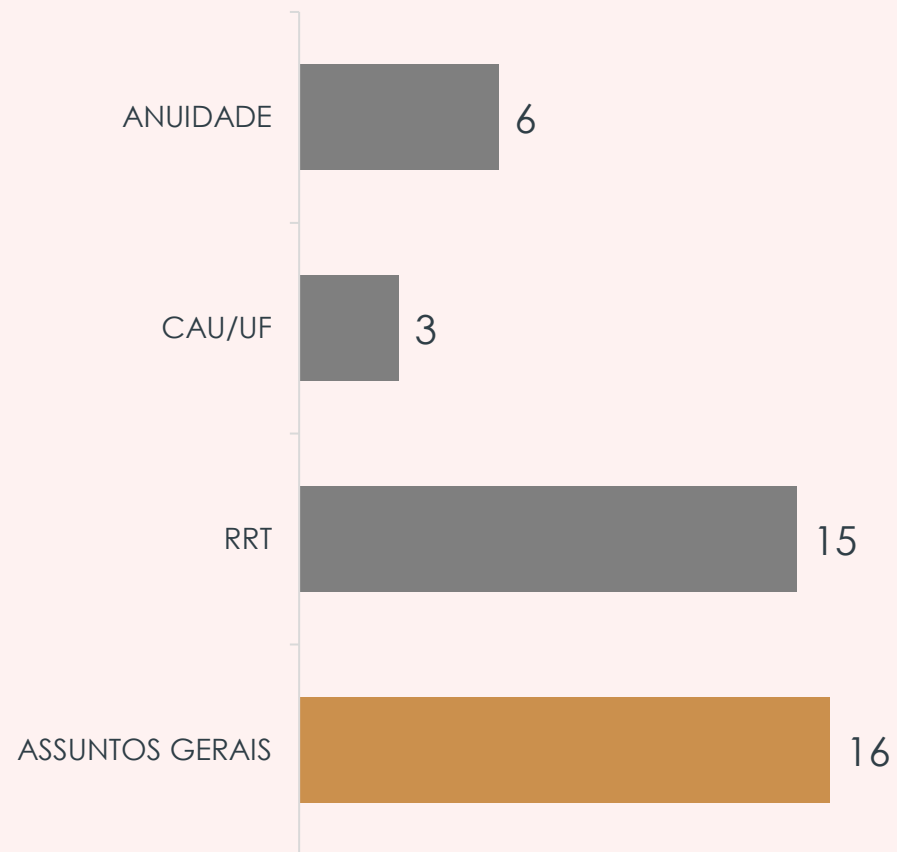
3,2%
do total de
demandas

SUGESTÃO

39 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÃO

2021



10,2%
anônimos



41%

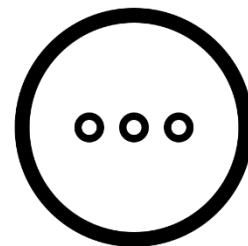
foram relacionadas a assuntos gerais

+ frequentes

- Modificação da legislação
- Melhorias no RRT

As sugestões que costumam ser mais frequentes se referem a melhorias no sistema

2021

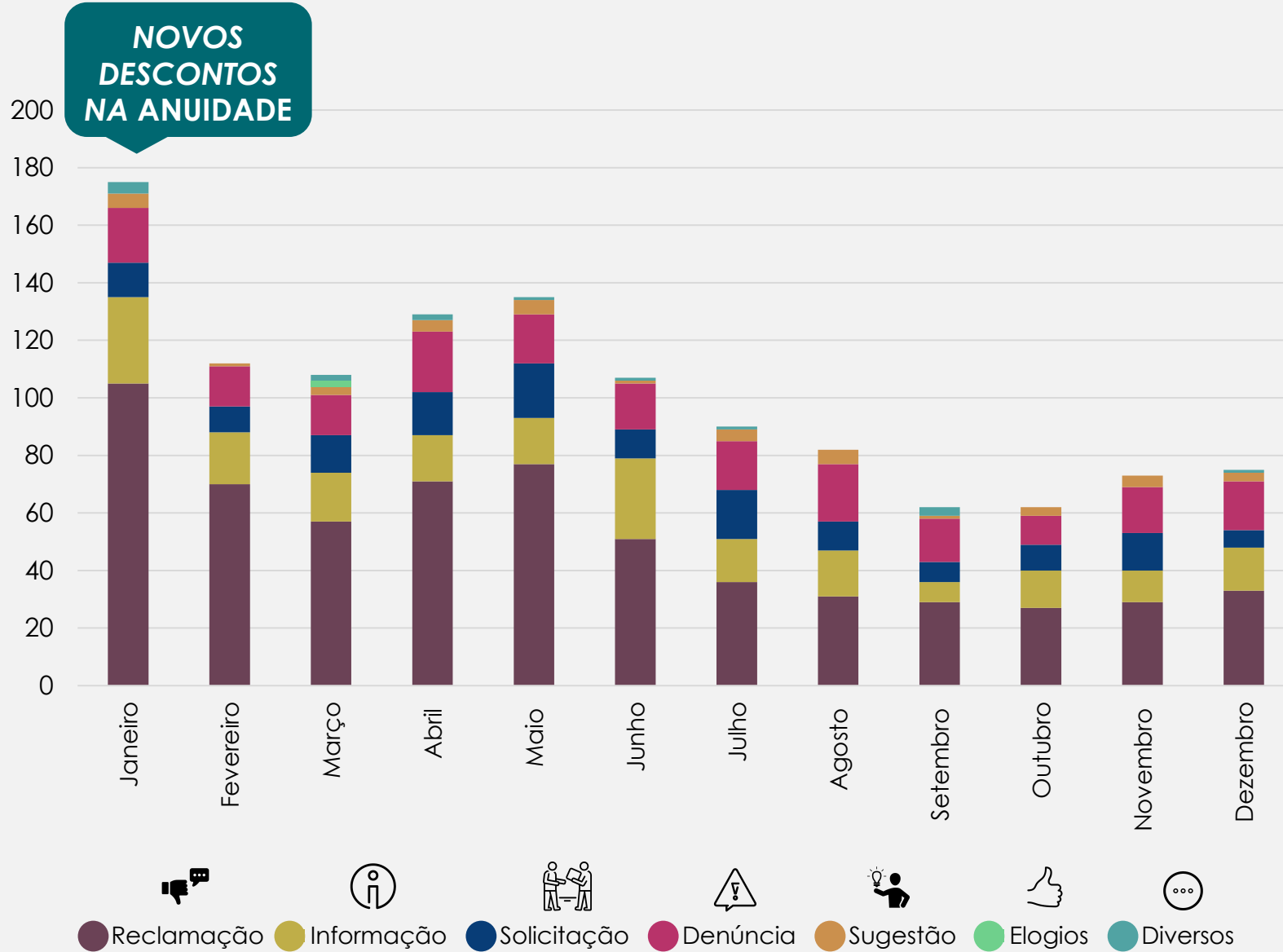


1,2%
do total de
demandas

DIVERSOS

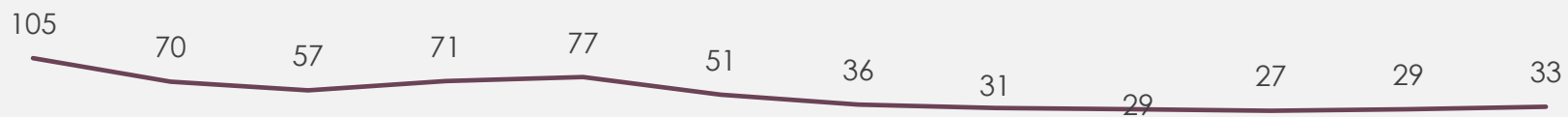
15 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL 2021

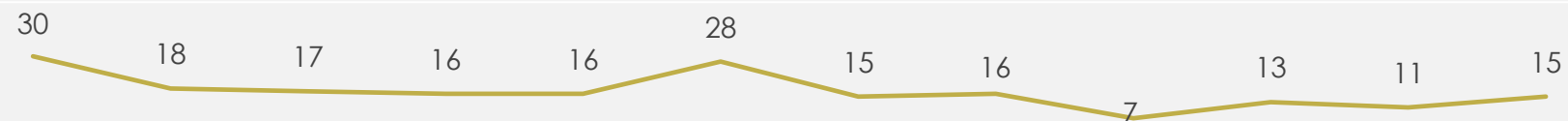


VARIAÇÃO DAS DEMANDAS NOS MESES DE 2021

 RECLAMAÇÕES



 INFORMAÇÕES



 SOLICITAÇÕES



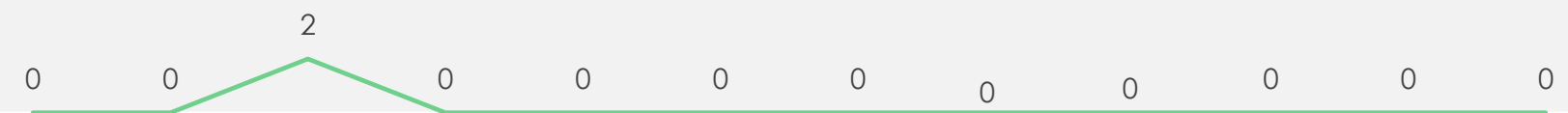
 DENÚNCIA



 SUGESTÃO



 ELOGIOS



 DIVERSOS



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

2021

SUDESTE

583

NORDESTE

162

**CENTRO
OESTE**

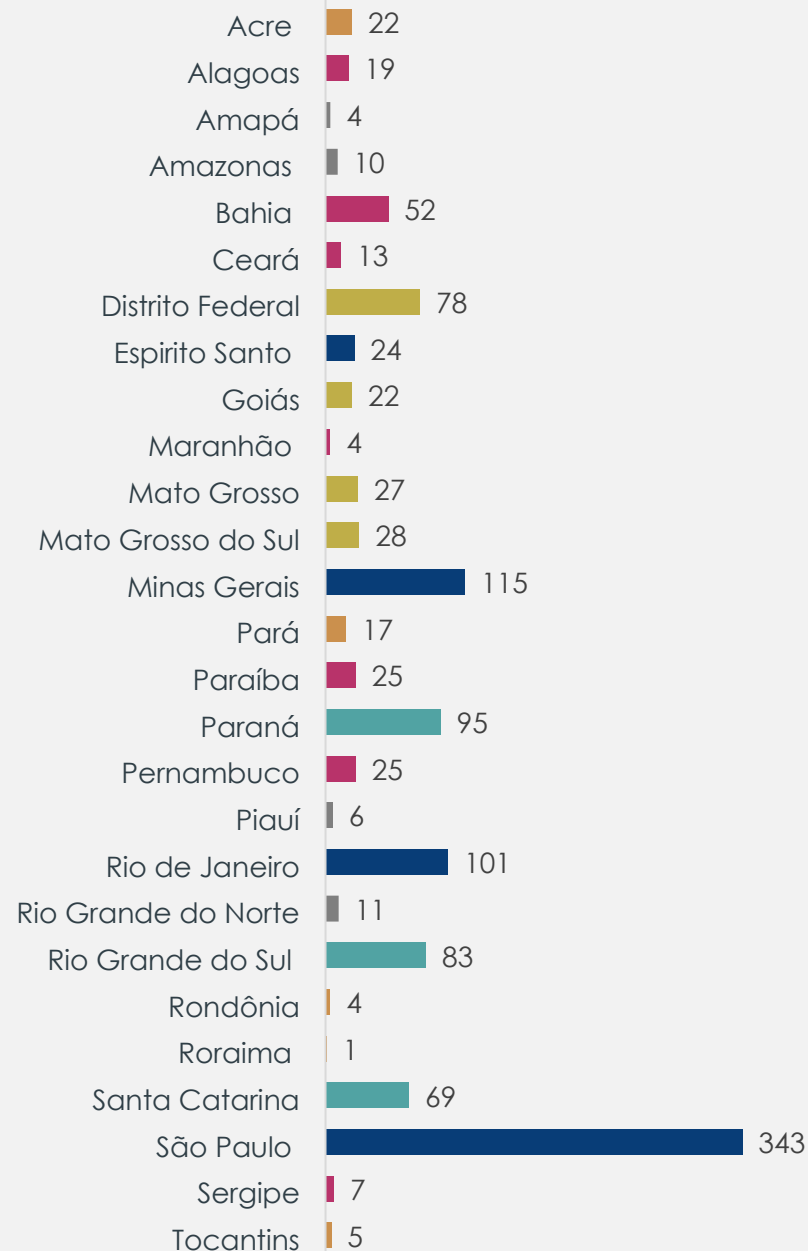
155

NORTE

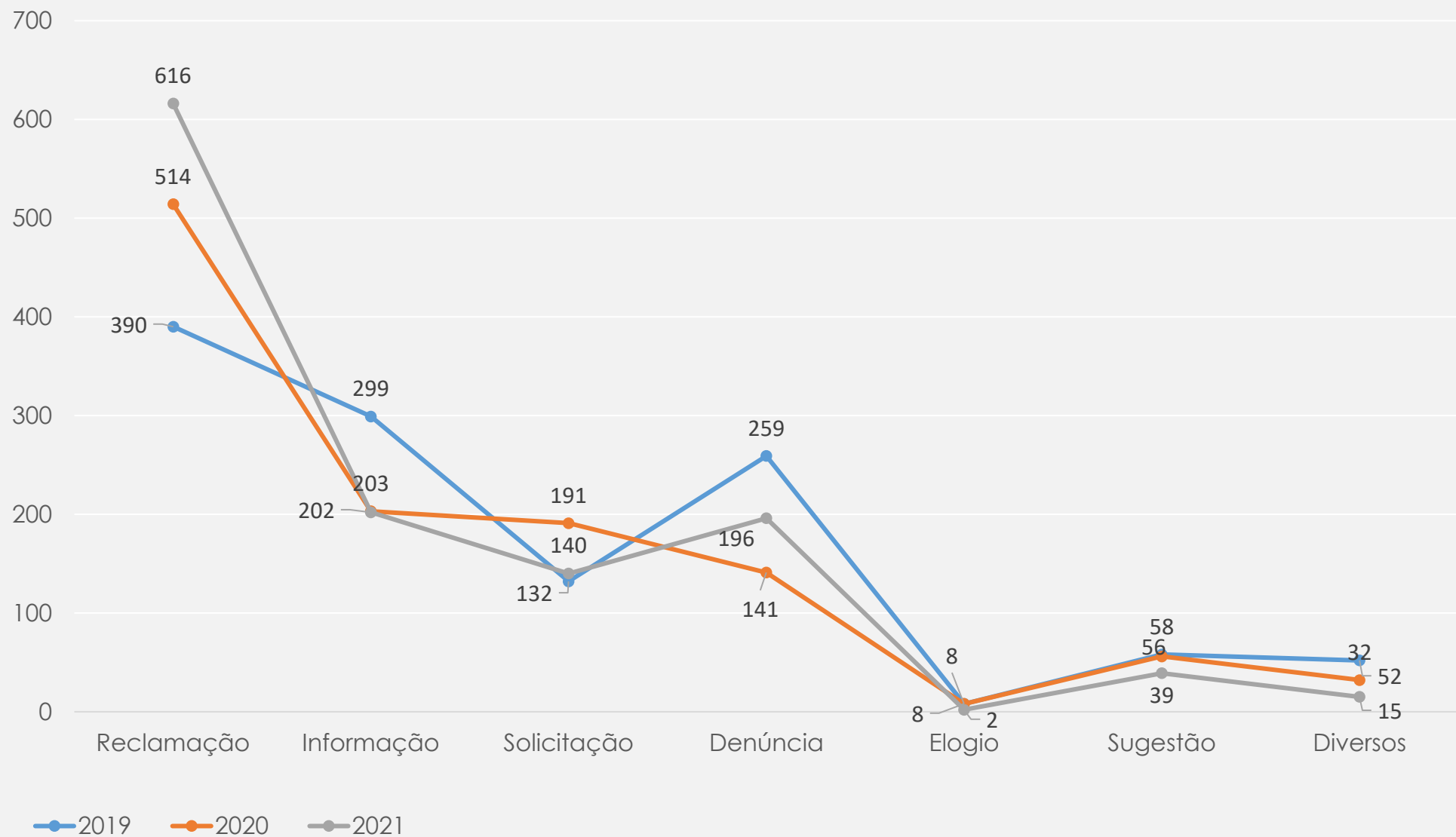
63

SUL

247



VARIAÇÃO ANUAL DE DEMANDAS 2021



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2021

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
55 de um total de 60 avaliações

65%

aprovaram a solução da manifestação
39 de um total de 60 avaliações

*foi considerado como aprovado notas entre 3 e 5 estrelas

PERFIL DA OUVIDORIA

no ano de 2021

Equipe CAU/BR
VANESSA OLIVEIRA
NAYANE OLIVEIRA

ouvidor geral
ROBERTO SIMON

ouvidor CAU/CE
LEONARDO

DESDE JAN DE 2019
EM ATIVIDADE

equipe CAU/SP
BRUNO CORREIA

ouvidor CAU/SP
AFFONSO RISI

DESDE 2015
EM ATIVIDADE

CAU/SP
343 ATENDIMENTOS

NÚMEROS DO E-SIC

2021



Solicitações
recebidas

21

+ 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

2021



Solicitações
recebidas

16

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 2021

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.

2. Atendimento em tempos de pandemia:

No período 2020/2022 segue sendo impossível dissociar as atividades das áreas de atendimento, Ouvidoria, RIA e TAQ.

3. Problemas de instabilidade do SICCAU:

Foi criado um grupo de gestão de crise no CAU/BR envolvendo os gestores das áreas responsáveis pelo funcionamento dos sistemas, Gabinete da Presidência, Comunicação, entre outros. O grupo tinha como objetivo dar prioridade para a solução dos problemas de instabilidade que o SICCAU apresentou durante a pandemia. A Ouvidoria acionou a equipe acerca das reclamações a respeito do tema e as acompanhou até sua conclusão.

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. Reuniões mensais com as Ouvidorias:

Nos reunimos mensalmente com os ouvidores estaduais no formato de videoconferência com a intenção de compartilhar vivências e experiências das ouvidorias e alinhar os posicionamentos do atendimento nacionalmente. Foi pensada em conjunto a proposta de padronizarmos a regulamentação das ouvidorias estaduais.



QUESTIONADOS:

- Sistema inoperante;
- Denúncias de exercício ilegal da profissão;
- Cobrança indevida da anuidade;
- Pedidos de acompanhamento de denúncia;
- Pedidos de informação sobre EAD;
- Reclamações sobre a obrigatoriedade de votação;
- Valorização profissional;
- Denúncia de obras sem acompanhamento profissional;
- Dúvidas sobre valores/boletos da anuidade;
- Atribuição profissional;
- Pedidos de ação institucional.