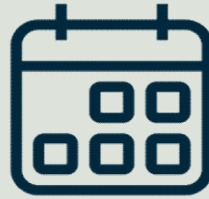


OUVIDORIA



ABRIL
2022



CAU

Conselho de Arquitetura
e Urbanismo

PROTOSCOLOS

ABR 22



PESSOA JURÍDICA

3

4%



ANÔNIMO

14

17%



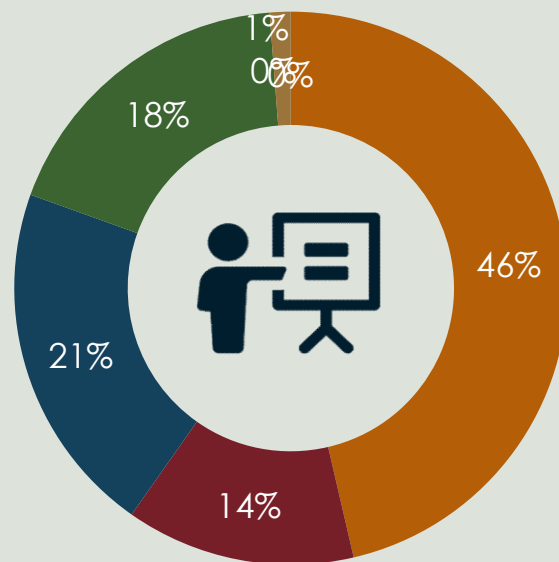
PESSOA FÍSICA

62

76%

PERCENTUAL TOTAL

ABR 22



38

Reclamação



11

Informação



17

Solicitação



15

Denúncia



0

Elogio



1

Sugestão



0

Diversos



ABR 22



RECLAMAÇÃO

38 reclamações a
nível nacional

46,3%
do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

ABR 22



5%
anônimas



28,9%
foram assuntos
correlatos a RRT

+ frequentes

- baixa de pagamento;
- ead – ensino à distância;
- cau/uf - postura inadequada.

Das 79 reclamações sobre indisponibilidade do sistema, 68 foram de janeiro a março, quando são gerados os boletos de anuidade.

ABR 22



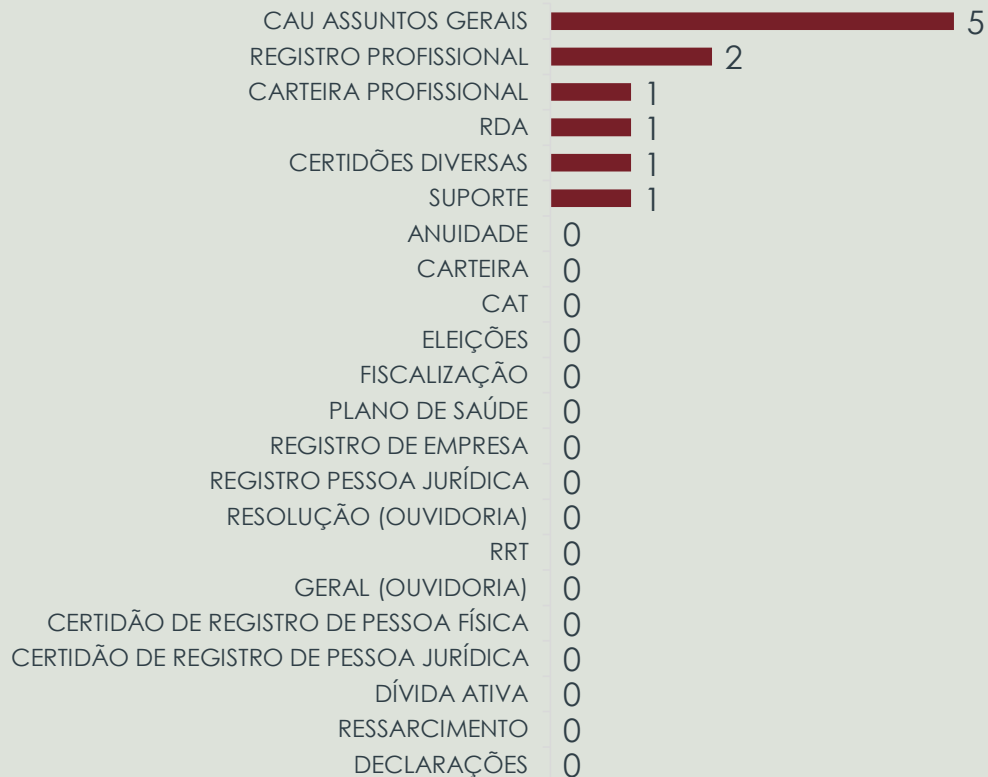
INFORMAÇÃO

11 pedidos de
informação

13,4%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

ABR 22



45,5%

foram assuntos correlatos a CAU ASSUNTOS GERAIS

+ frequentes

- orientações pré-cadastro;
- andamento de processo;
- acordo de cooperação internacional.

Nesses números não se incluem os 42 pedidos de informação nos termos da L.A.I.

ABR 22



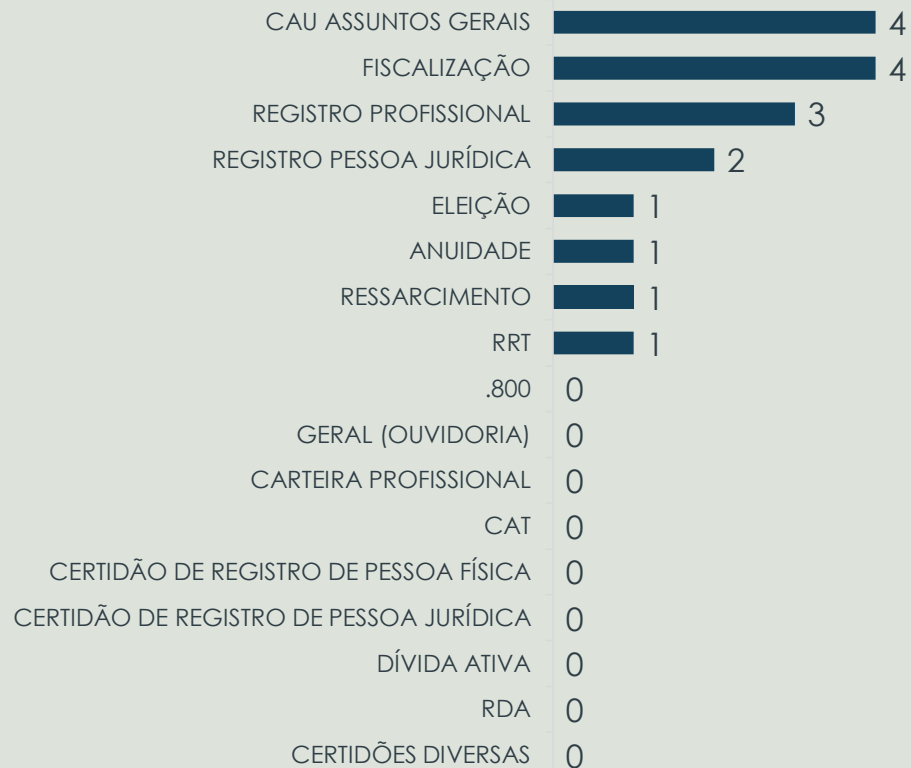
SOLICITAÇÃO

17 solicitações a nível nacional

20,7%
do total de demandas

SOLICITAÇÃO

ABR 22



23,5%

foram assuntos correlatos a CAU ASSUNTOS GERAIS

+ frequentes

- andamento de solicitação de registro;
- solicitações específicas;
- andamento de denúncia.

Nos atendimentos sobre anuidade, além de pedidos de refinanciamento recebemos relatos sobre boletos e parcelamento.

ABR 22



DENÚNCIA

15 protocolos
cadastrados

18,3%
do total de
demandas

DENÚNCIA

ABR 22



73%
anônimas



40%

foram denúncias
CONTRA ARQUITETO

+ frequentes

- exercício ilegal da profissão;
- postura profissional;
- imprudência/imperícia.

A maior causa de denúncias
foi o exercício ilegal da
profissão.

ABR 22

1,2%
do total de
demandas

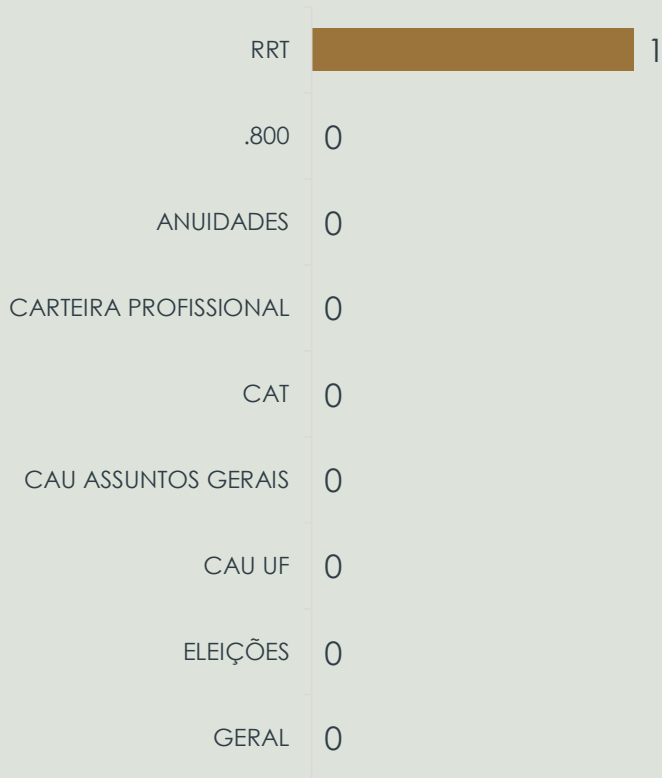


SUGESTÃO

1 sugestões enviadas
à ouvidoria

SUGESTÃO

ABR 22



100%

foram assuntos correlatos a RRT

+ frequente

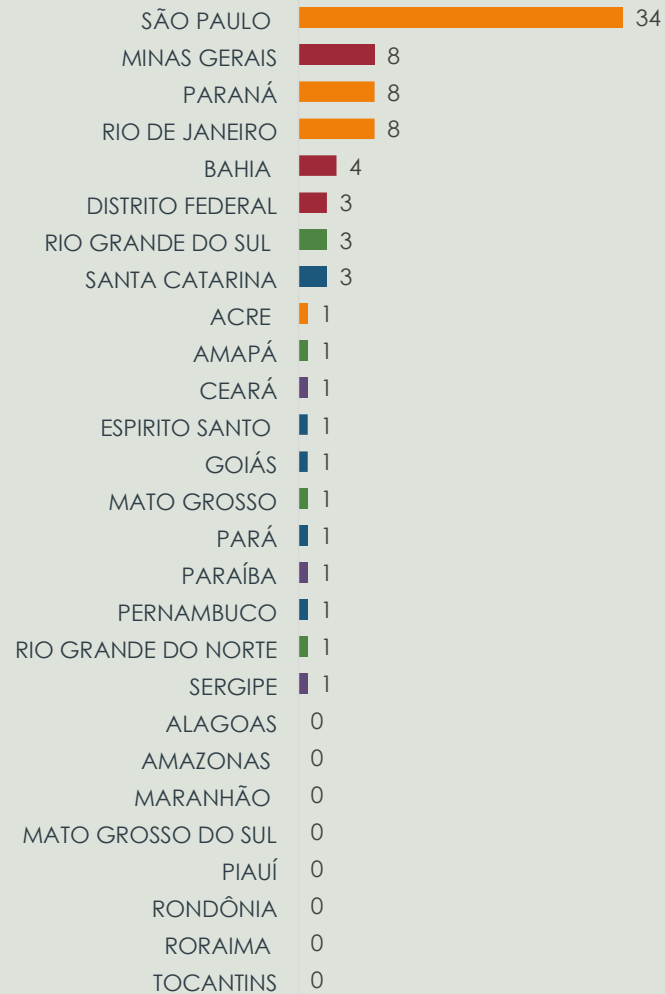
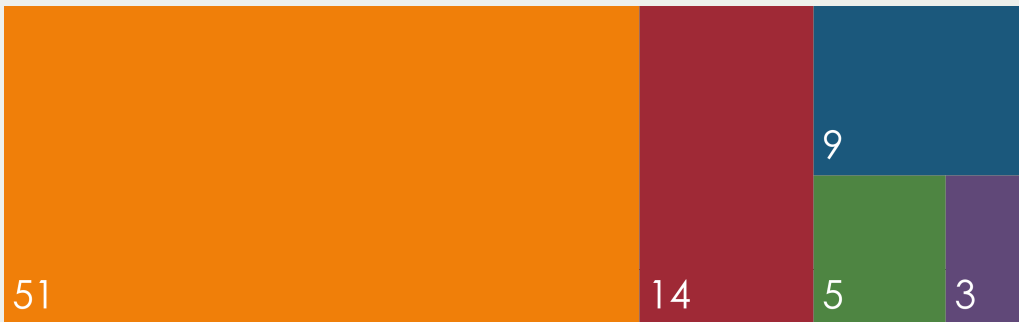
- melhorias

Das 16 sugestões relacionadas ao RRT, 13 foram propostas de melhorias da interface e 3 nas formas de registro e cobrança.

NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

ABR 22

■ SUDESTE ■ SUL ■ NORDESTE ■ CENTRO-OESTE ■ NORTE



PERFIL DA OUVIDORIA

no ano de 2022

equipe CAU/BR
VANESSA OLIVEIRA
NAYANE OLIVEIRA
RENATA ALVES

ouvidor geral até 7/4/22
ROBERTO SIMON

ouvidora geral 2-26/5/22
SYLVIA FICHER

ouvidora geral desde 26/7/22
ANA LATERZA

ouvidor CAU/CE até 5/9/22
LEONARDO RIBEIRO

de 1/19 a 5/9/22
(encerramento das
atividades)

CAU/CE
8 ATENDIMENTOS

equipe CAU/SP
BRUNO CORREIA
IGOR CASAL

ouvidor desde 14/3/22
RICARDO SILOTTO

desde 2015 em
atividade

CAU/SP
354 ATENDIMENTOS

equipe CAU/PR
LEANDRO REGUELIN

ouvidor desde 10/3/22
ROBERTO SIMON

CAU/PR
67 ATENDIMENTOS