

OUVIDORIA



AGOSTO
2022



CAU

Conselho de Arquitetura
e Urbanismo

PROTOSCOLOS

AGO 22



PESSOA JURÍDICA
5
7%



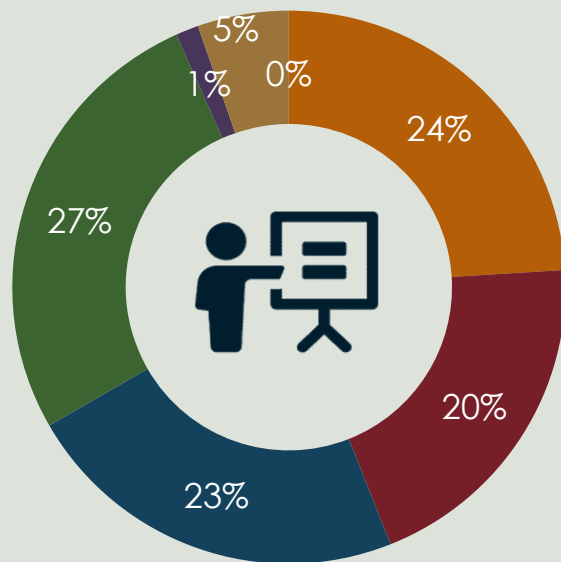
ANÔNIMO
17
23%



PESSOA FÍSICA
52
69%

PERCENTUAL TOTAL

AGO 22



18

■ Reclamação



15

■ Informação



17

■ Solicitação



20

■ Denúncia



1

■ Elogio



4

■ Sugestão



0

■ Diversos



AGO 22



RECLAMAÇÃO

18 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

AGO 22



17%
anônimas



22,2%

foram assuntos
correlatos a
ATENDIMENTO

+ frequentes

- cobrança indevida;
- cau/uf - demora na solução;
- demora no recebimento.

AGO 22



INFORMAÇÃO

15 pedidos de
informação

20%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

AGO 22



40%

foram assuntos correlatos a CAU ASSUNTOS GERAIS

+ frequentes

- compensação de pagamento;
- ache um arquiteto;
- acordo de cooperação internacional.

AGO 22



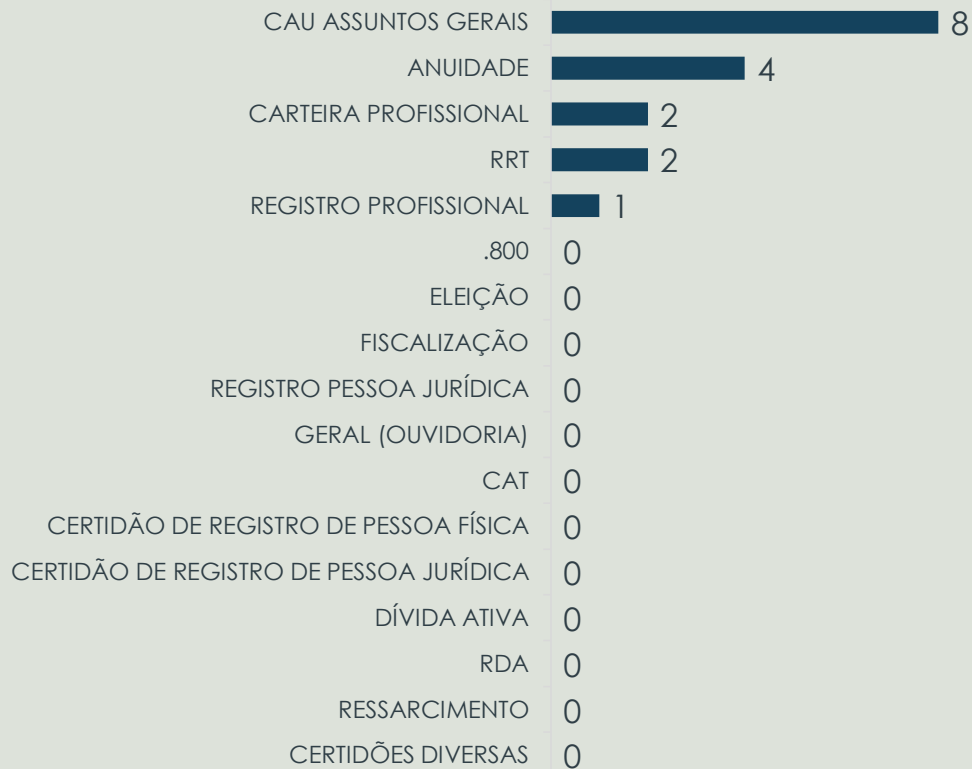
SOLICITAÇÃO

17 solicitações a nível nacional

22,7%
do total de demandas

SOLICITAÇÃO

AGO 22



47,1%

foram assuntos correlatos a CAU ASSUNTOS GERAIS

+ frequentes

- solicitações específicas;
- refinanciamento;
- emissão de boleto de anuidade.

AGO 22



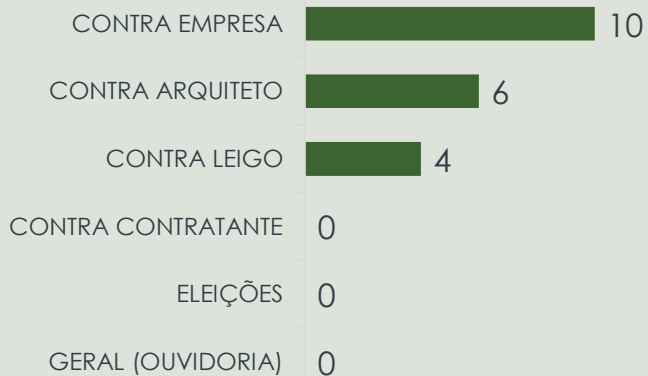
DENÚNCIA

20 protocolos
cadastrados

26,7%
do total de
demandas

DENÚNCIA

AGO 22



55%
anônimas



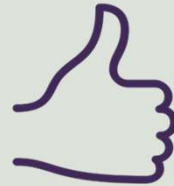
50%

foram denúncias
CONTRA EMPRESA

+ frequentes

- descumprimento do salário mínimo profissional;
- postura profissional;
- sem responsável técnico cadastrado.

AGO 22



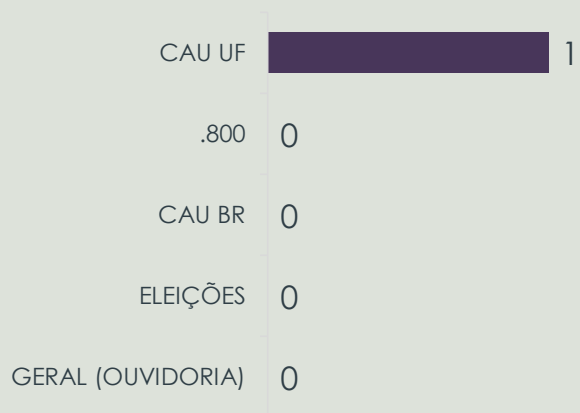
ELOGIO

1 elogio(s) enviado(s)
através do canal

1,3%
do total de
demandas

ELOGIO

AGO 22



100%

foram direcionados a
CAU/UFs

+ frequente

- postura no atendimento

AGO 22

5,3%
do total de
demandas

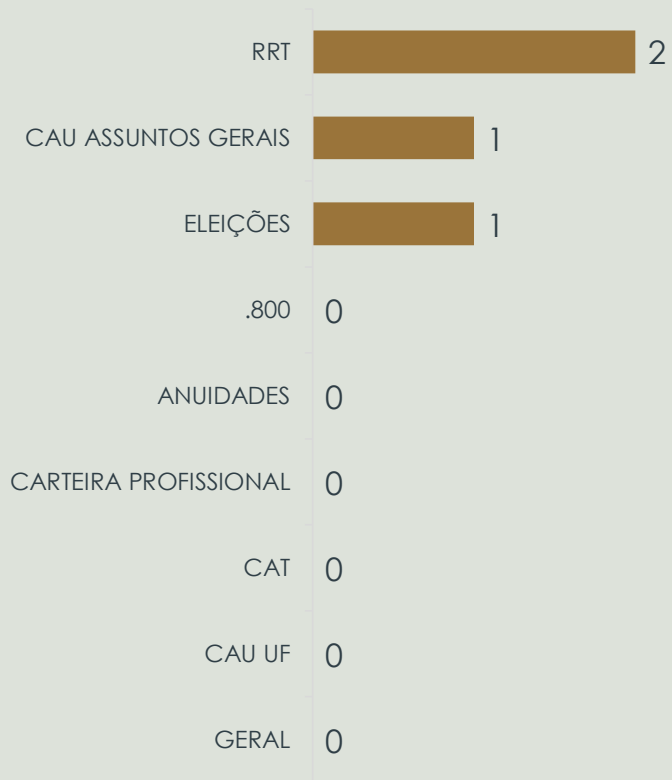


SUGESTÃO

4 sugestões enviadas
à ouvidoria

SUGESTÃO

AGO 22



50%

foram assuntos correlatos a RRT

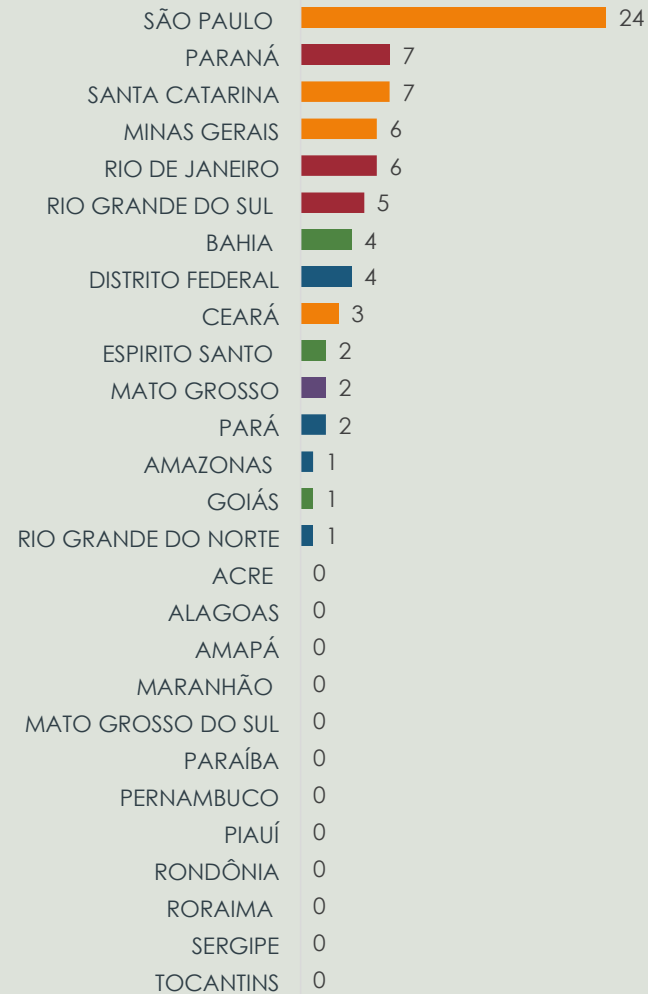
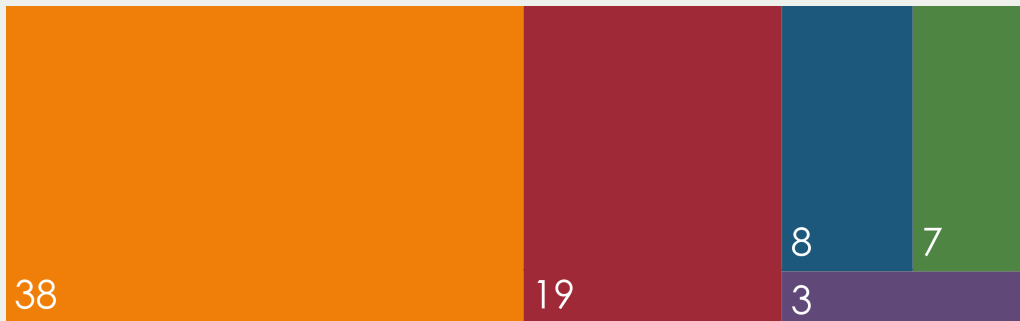
+ frequente

• melhorias

NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

AGO 22

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



TIPO DE PROTOCOLOS POR LOCALIZAÇÃO (pessoa física + pessoa jurídica)

AGO 22

RECLAMAÇÃO

27% 22%

INFORMAÇÃO

20% 20%

SOLICITAÇÃO

20% 24%

DENÚNCIA

30% 24%

SUGESTÃO

3% 7%

ELOGIO

0% 2%

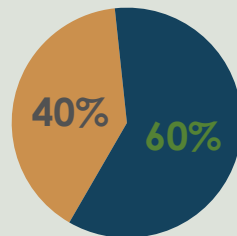
DIVERSOS

0% 0%

CAPITAIS

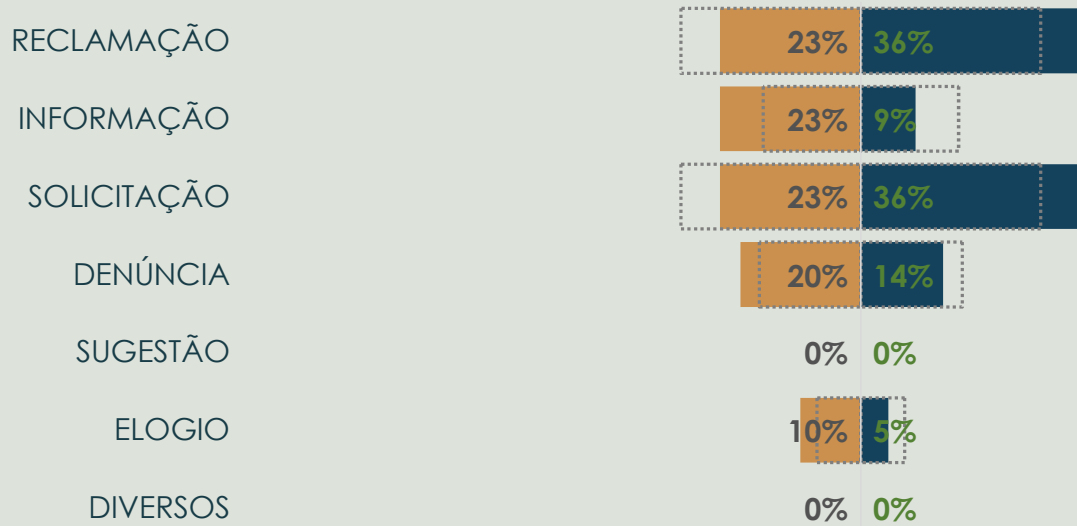


INTERIOR



TIPOS DE PROTOCOLOS POR GÊNERO (pessoa física)

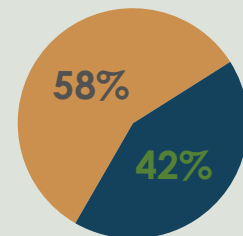
AGO 22



HOMENS



MULHERES



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