



OUVIDORIA

2023

relatório anual



PROTOCOLOS



PESSOA JURÍDICA

27



ANÔNIMO

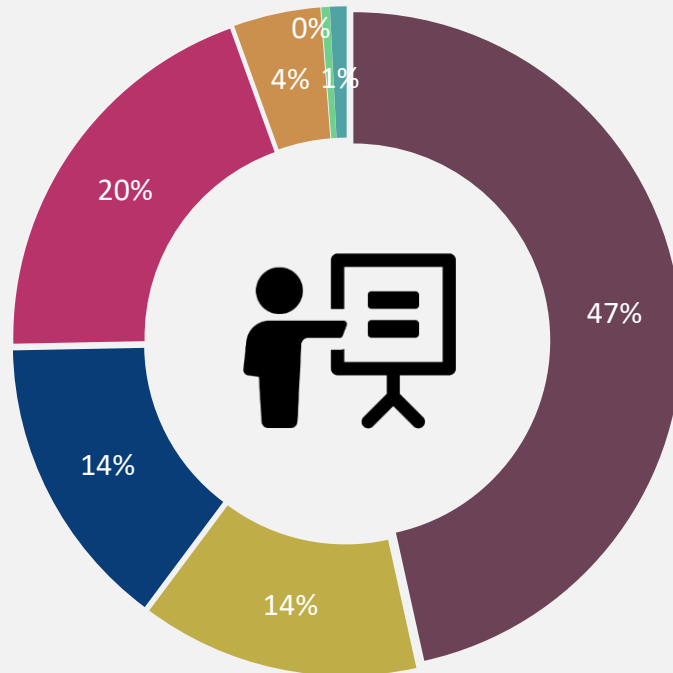
108



PESSOA FÍSICA

355

PERCENTUAL TOTAL 2023

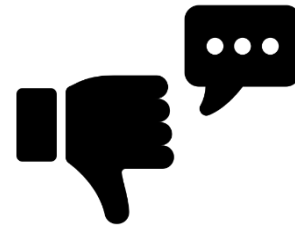


22%
anônimos



2023

46,5%
Do total de
demandas

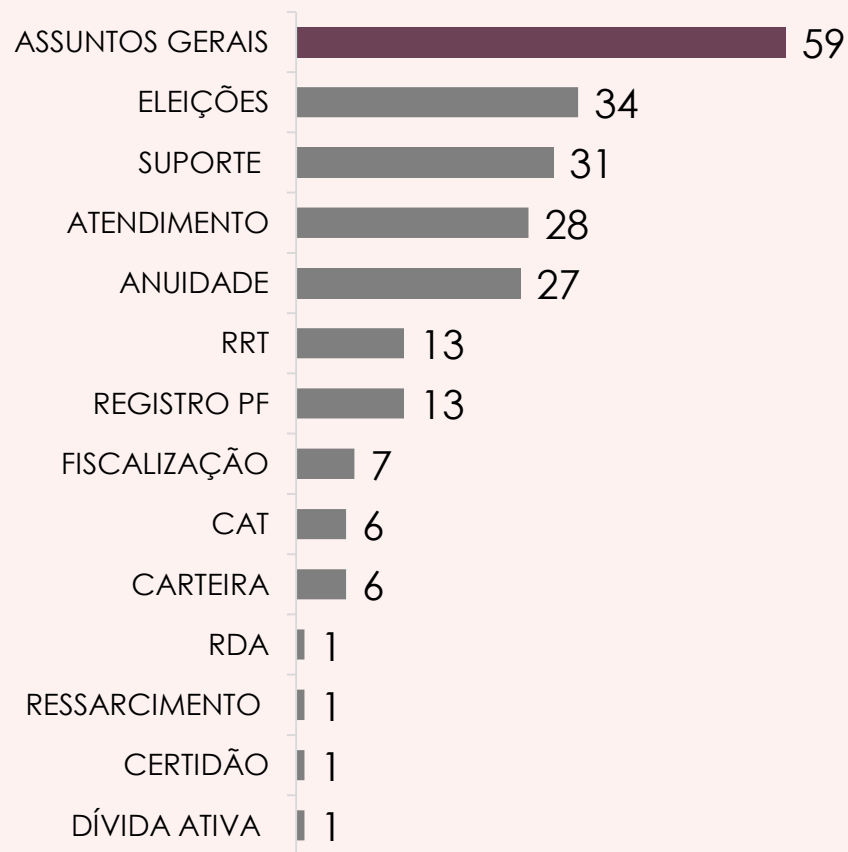


RECLAMAÇÃO

228 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

2023



12,7%
anônimos



47%

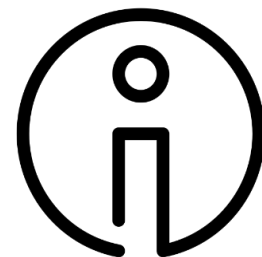
Dos atendimentos foram assuntos relacionados a EAD

+ frequente

Sistema de votação
Ensino à Distância
SICCAU

O pico de atendimentos ocorreu no mês de outubro devido às eleições do CAU

2023



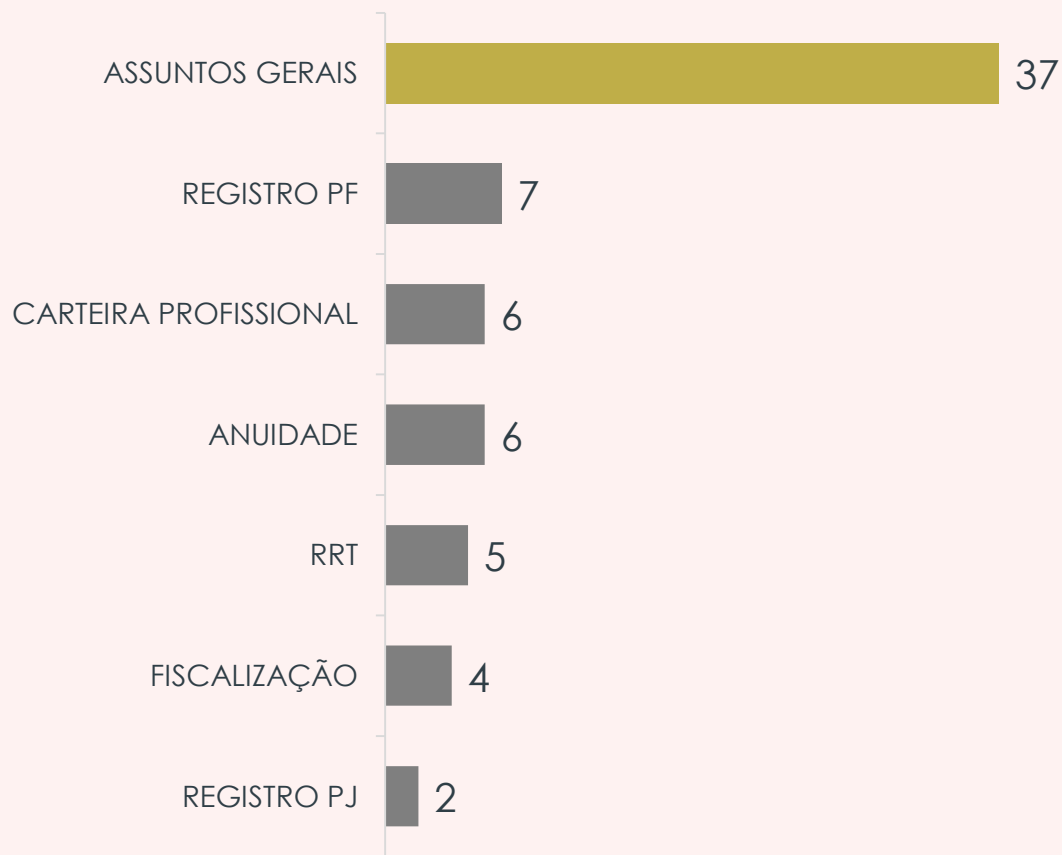
INFORMAÇÃO

67 pedidos de
informação

13,7%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

2023



16,4%
anônimos



55,2%

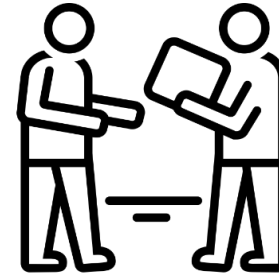
foram informações relacionadas a Assuntos Gerais

+ frequente

Atribuição Profissional
Orientação Legislação
EAD- Ensino à distância
Concurso CAU

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

2023



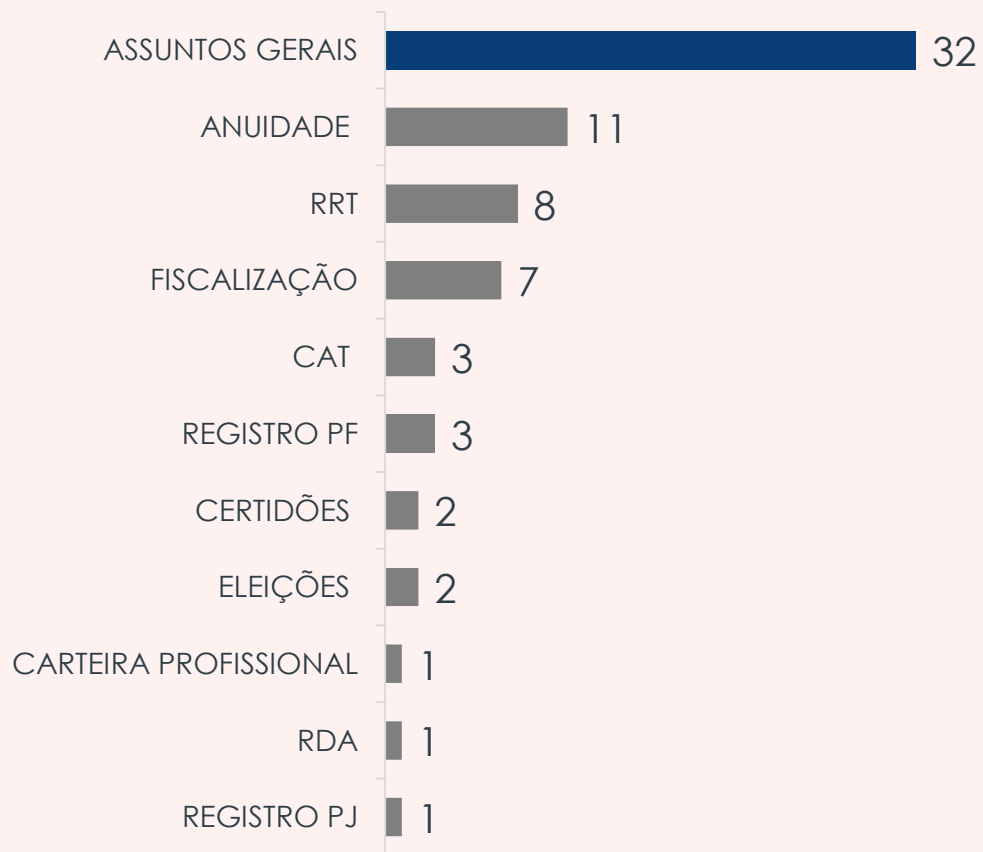
SOLICITAÇÕES

71 solicitações a nível nacional

14,5%
do total de
demandas

SOLICITAÇÃO

2023



12,7%
anônimos



45%

foram solicitações de assuntos gerais do CAU

+ frequentes

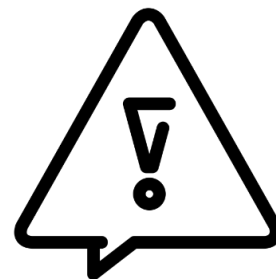
Ação Institucional

Solicitações específicas

Refinanciamento

A maioria das solicitações destinadas à ouvidoria foram pedidos de ação institucional

2023



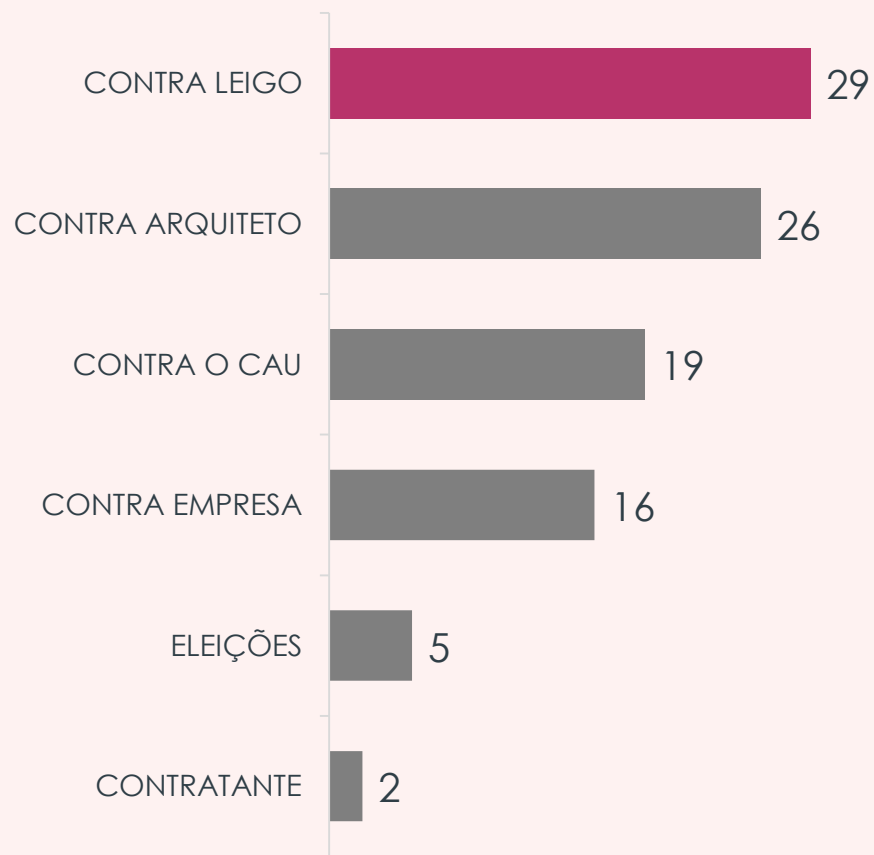
DENÚNCIA

97 protocolos
cadastrados

19,8%
do total de
demandas

DENÚNCIA

2023



58,7%
anônimos



19,6%

foram denúncias de
conduta de
conselheiros ou
empregados do
CAU/BR

+ frequente

Descumprimento do
salário

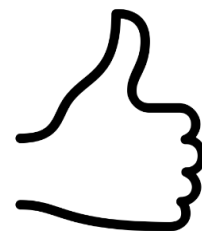
Exercício ilegal
da profissão

Obras sem
acompanhamento

Postura Profissional

Conduta de agentes do
CAU/BR

2023

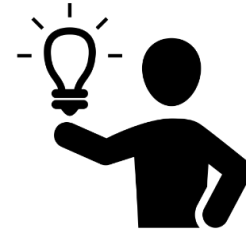


0,4%
do total de
demandas

ELOGIOS

2 elogio enviado
através do Canal

2023



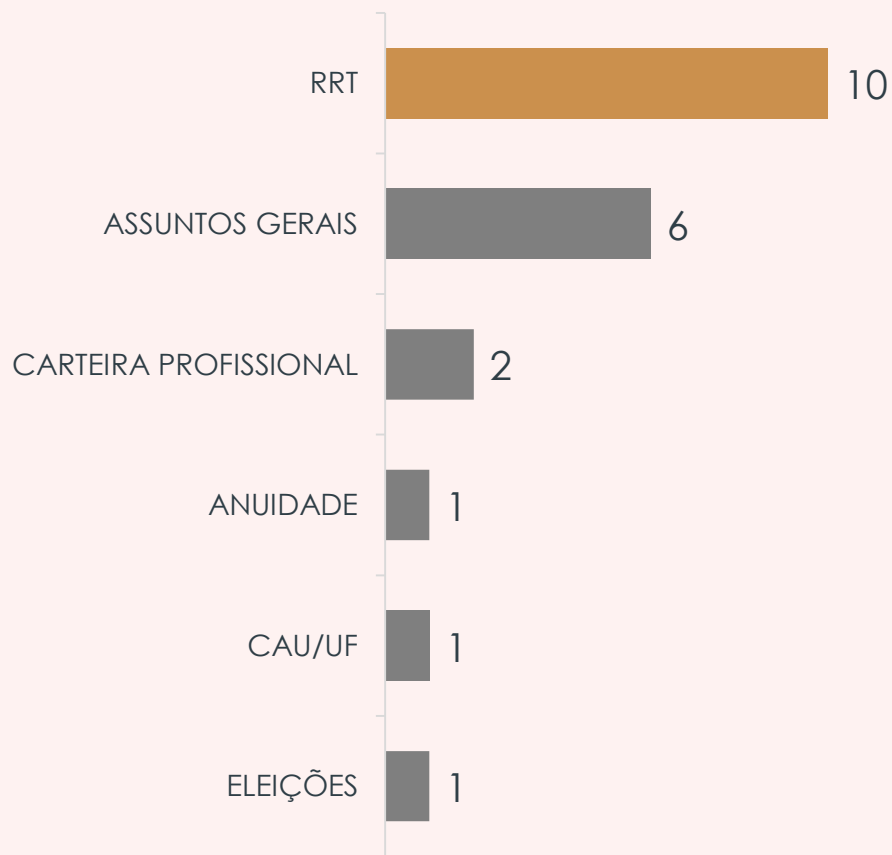
4,3%
do total de
demandas

SUGESTÃO

21 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÃO

2023



9,5%
anônimos



47,6%

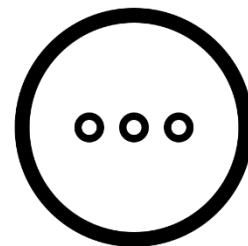
foram relacionadas a
RRT

+ frequente

Melhorias no RRT
Modificação da
legislação

As sugestões mais
recebidas se referem
melhorias nas
funcionalidades do RRT

2023

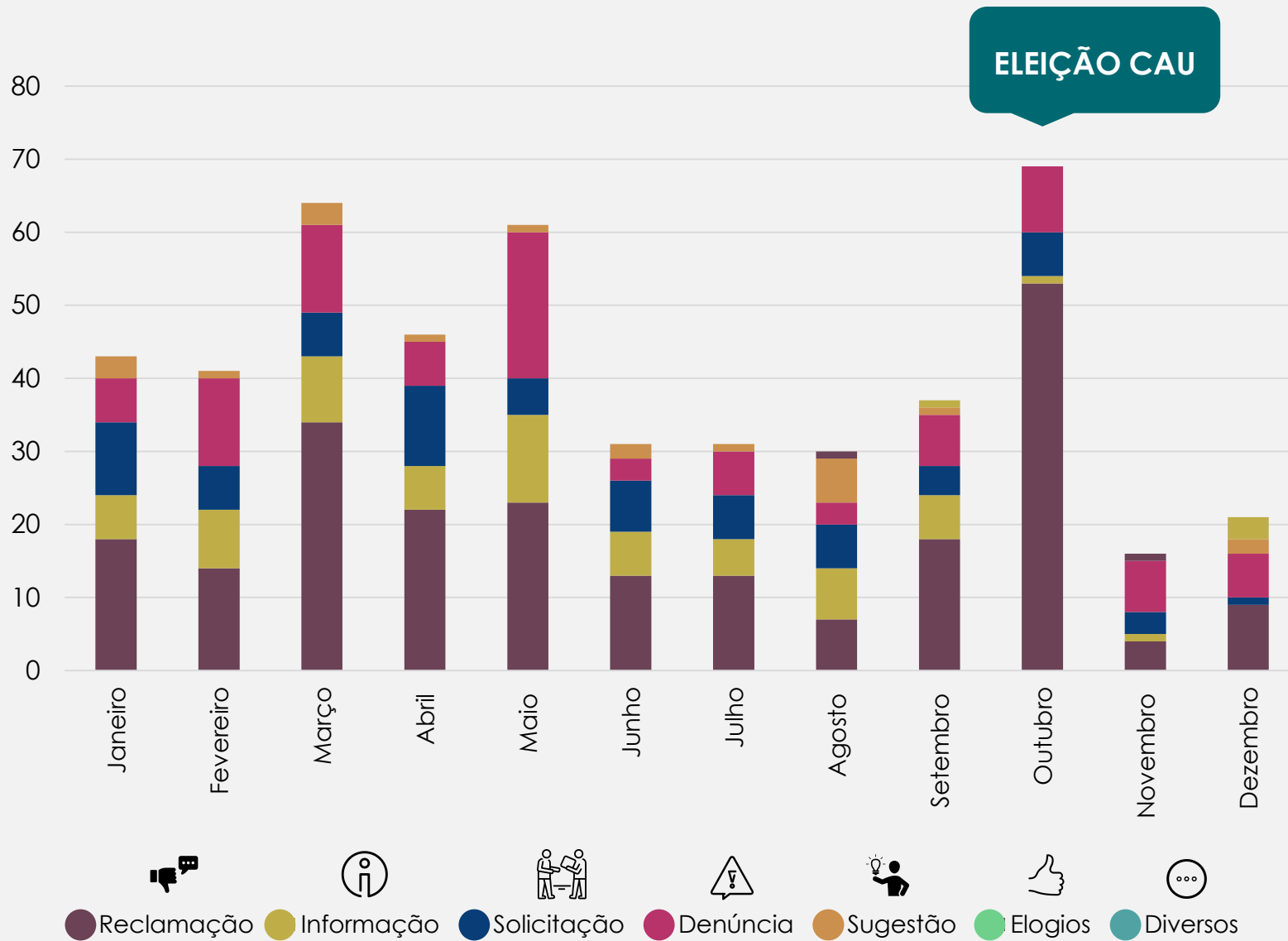


0,8%
do total de
demandas

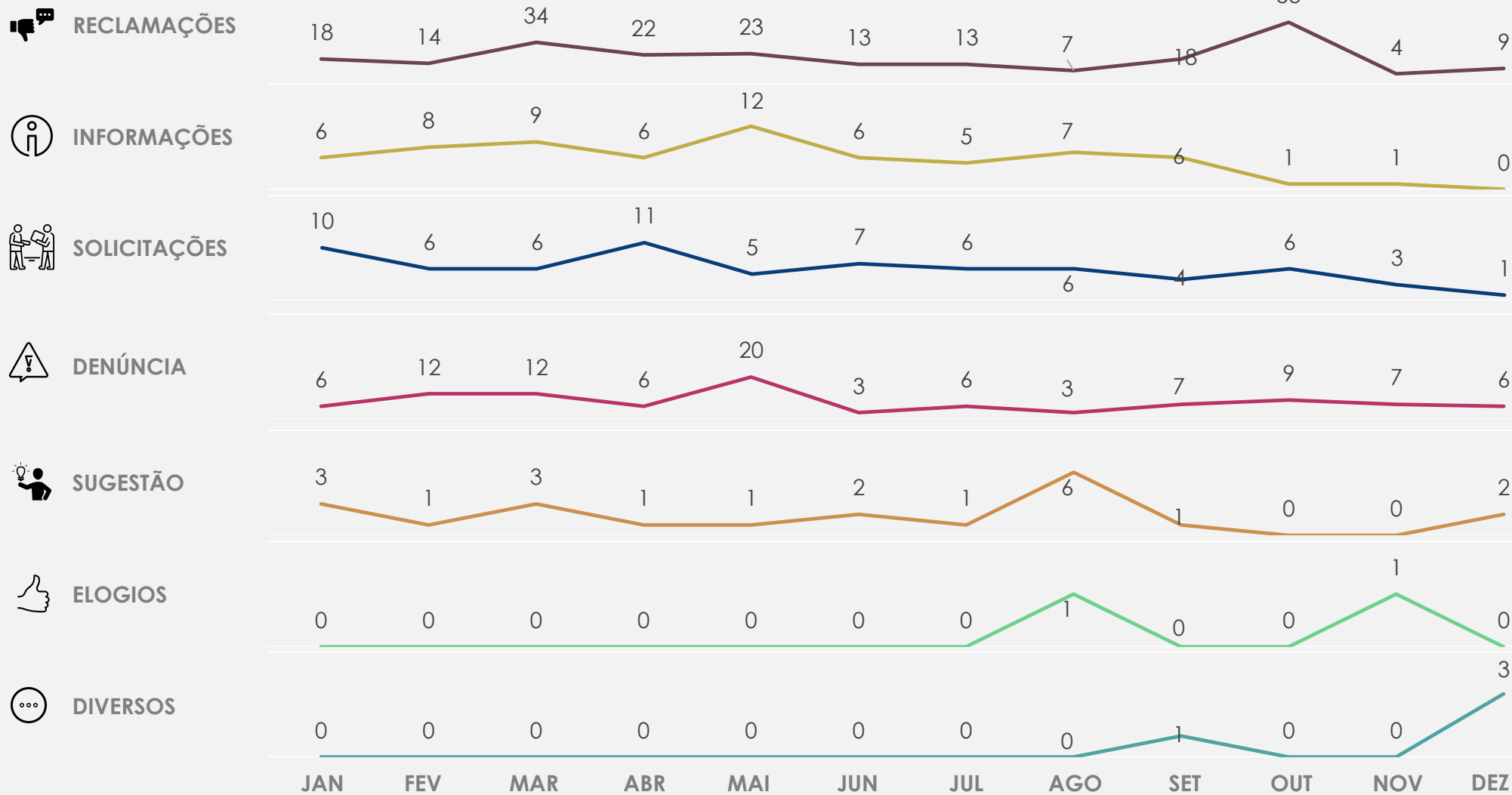
DIVERSOS

4 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL 2023



VARIAÇÃO DAS DEMANDAS NOS MESES DE 2023



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

2023

SUDESTE

94

NORDESTE

144

**CENTRO
OESTE**

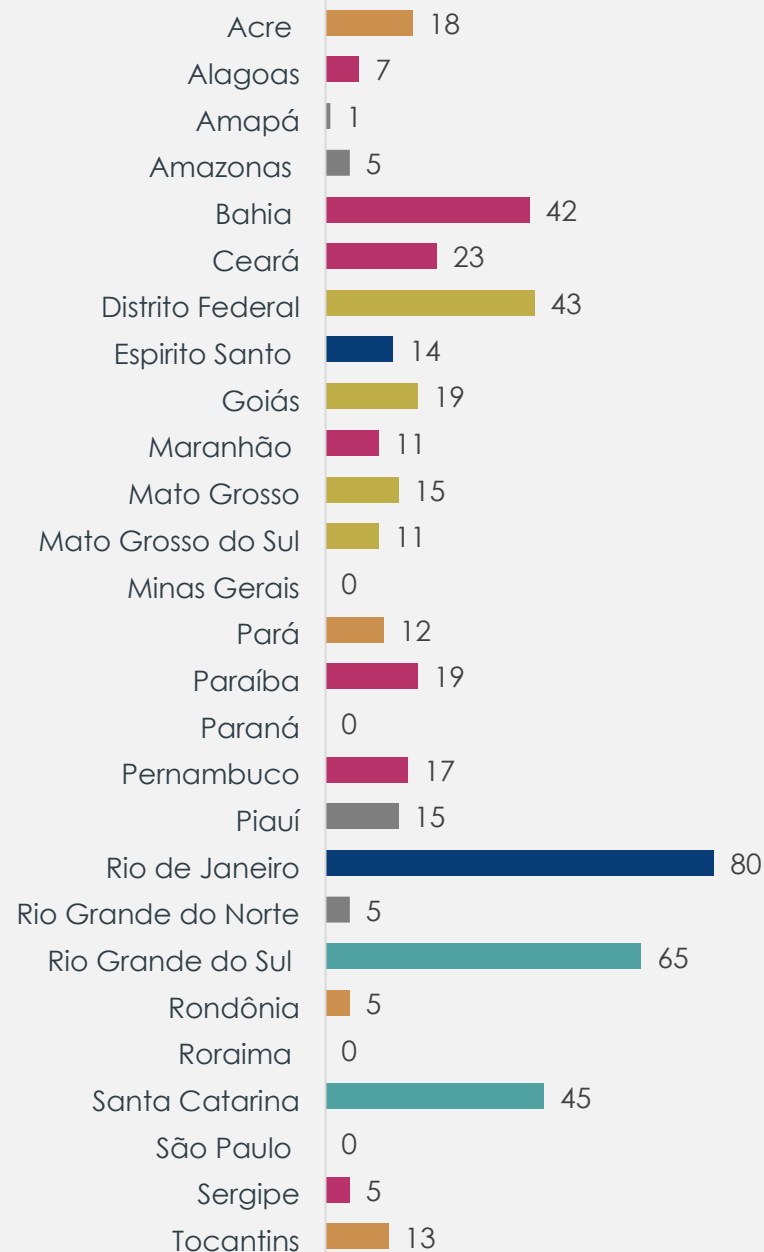
88

NORTE

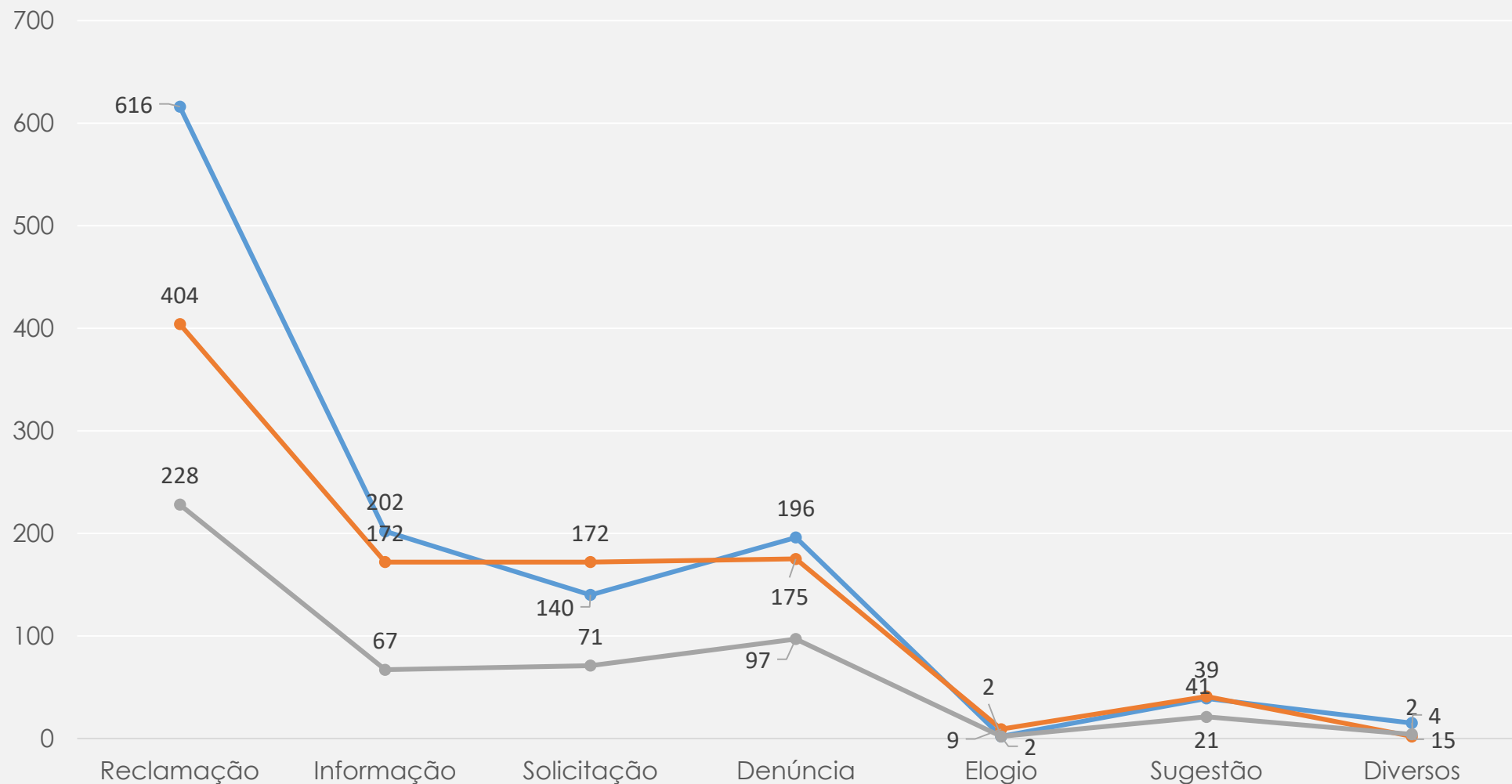
54

SUL

110



VARIAÇÃO ANUAL DE DEMANDAS 2023



—●— 2021 —●— 2022 —●— 2023

***os números de 2023 não contêm os atendimentos realizados pelos estados com ouvidorias ativas: MG, PR e SP**

PERFIL DA OUVIDORIA

no ano de 2023

Equipe CAU/BR
VANESSA OLIVEIRA
NAYANE OLIVEIRA
ANA ELISA
CARNAÚBA

ouvidora geral
ANA LATERZA

ouvidor CAU/MG
FLÁVIO DE CASTRO

MG - DESDE FEV DE
2023 EM ATIVIDADE

equipe CAU/PR
LEANDRO REGUELIN

ouvidor CAU/PR
ROBERTO SIMON

ouvidor CAU/SP
RICARDO SILOTTO

equipe CAU/SP
BRUNO CORREIA
IGOR CASAL

SP - DESDE 2015
EM ATIVIDADE

NÚMEROS DO E-SIC

2023



Solicitações
recebidas

14

+ 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

2023



Solicitações
recebidas

23

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/>