

# OUVIDORIA



**DEZEMBRO**  
2022



**CAU**

Conselho de Arquitetura  
e Urbanismo

# PROTOSCOLOS

AGO 22



PESSOA JURÍDICA

5

**7%**



ANÔNIMO

17

**23%**



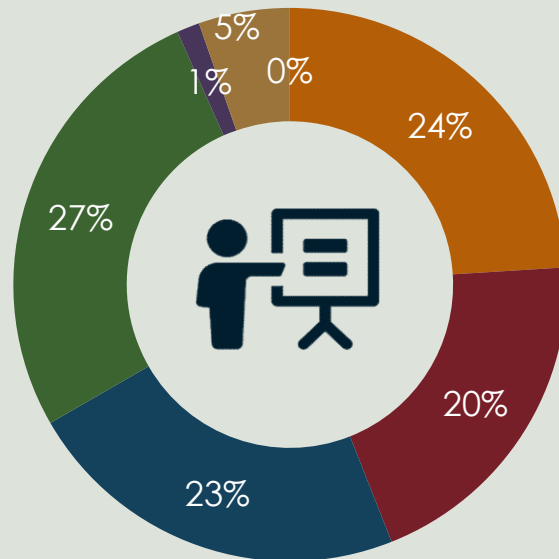
PESSOA FÍSICA

52

**69%**

# PERCENTUAL TOTAL

AGO 22



**18**  
■ Reclamação



**15**  
■ Informação



**17**  
■ Solicitação



**20**  
■ Denúncia



**1**  
■ Elogio



**4**  
■ Sugestão



**0**  
■ Diversos



AGO 22

**24%**  
do total de  
demandas



# 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

**20%**  
do total de  
demandas

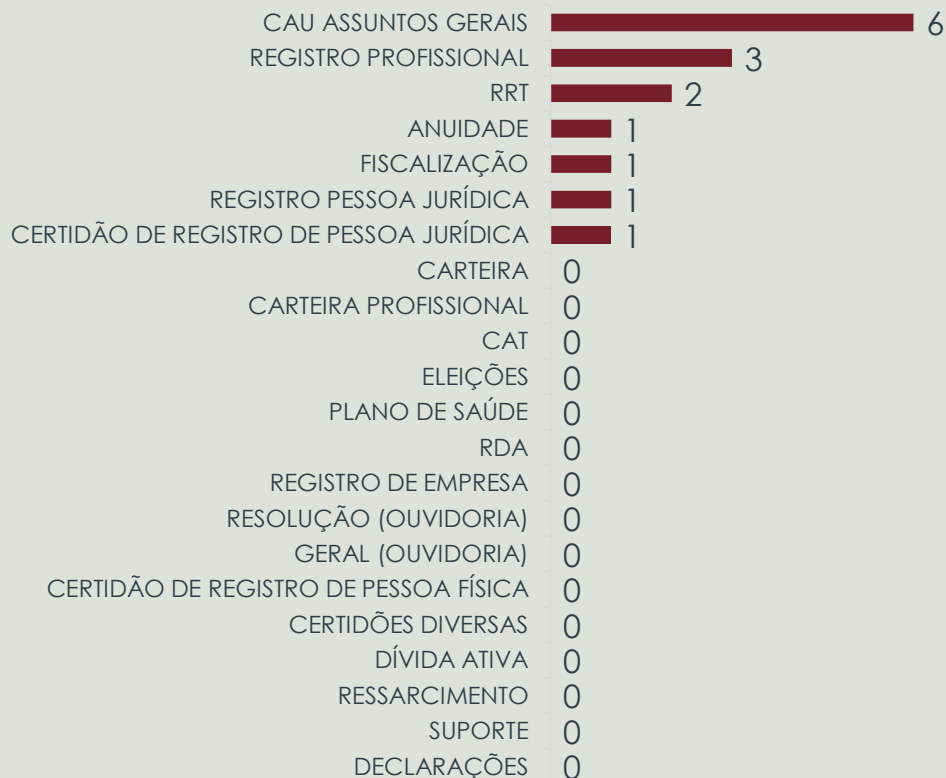


# INFORMAÇÃO

**15** pedidos de  
informação

# 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

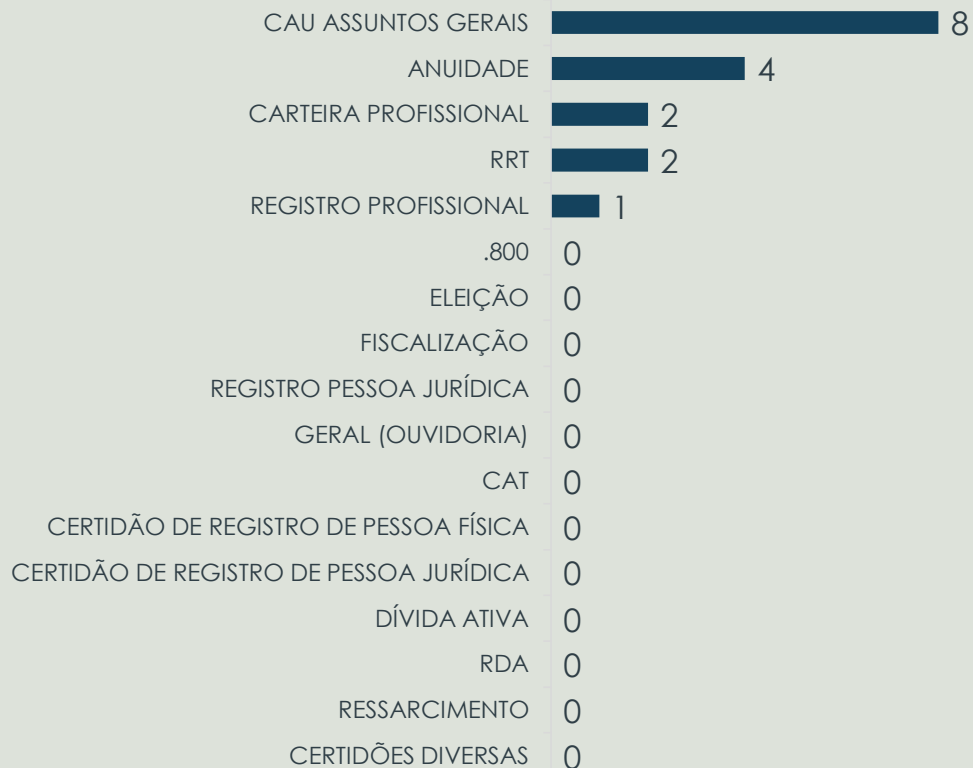
**17** solicitações a nível nacional

**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



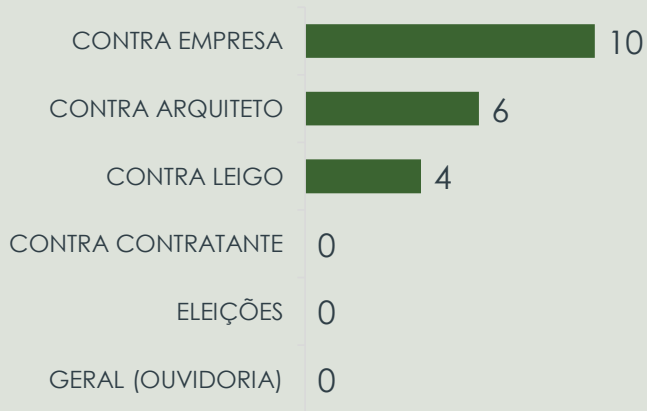
# DENÚNCIA

**20** protocolos  
cadastrados

**26,7%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

AGO 22



55%  
anônimas



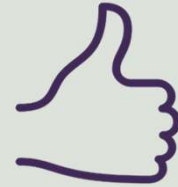
50%

foram denúncias  
CONTRA EMPRESA

## + frequentes

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

AGO 22



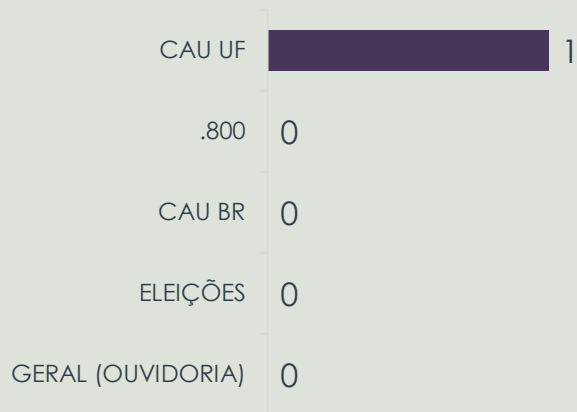
## ELOGIO

**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

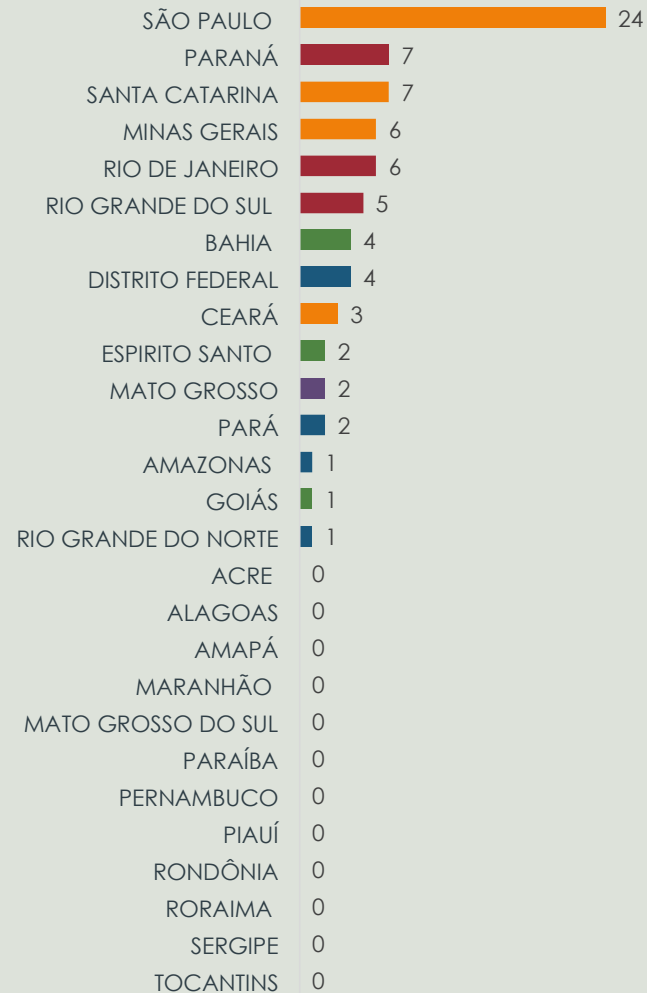
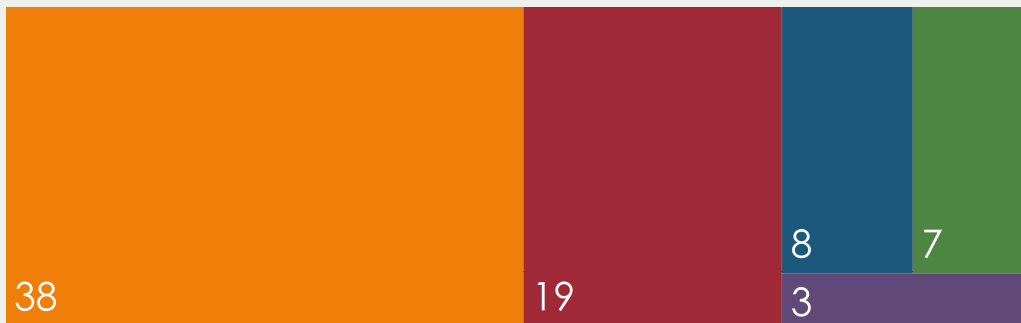
**+ frequente**

• 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

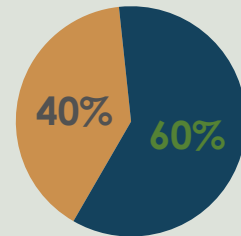
0%

0%

CAPITAIS

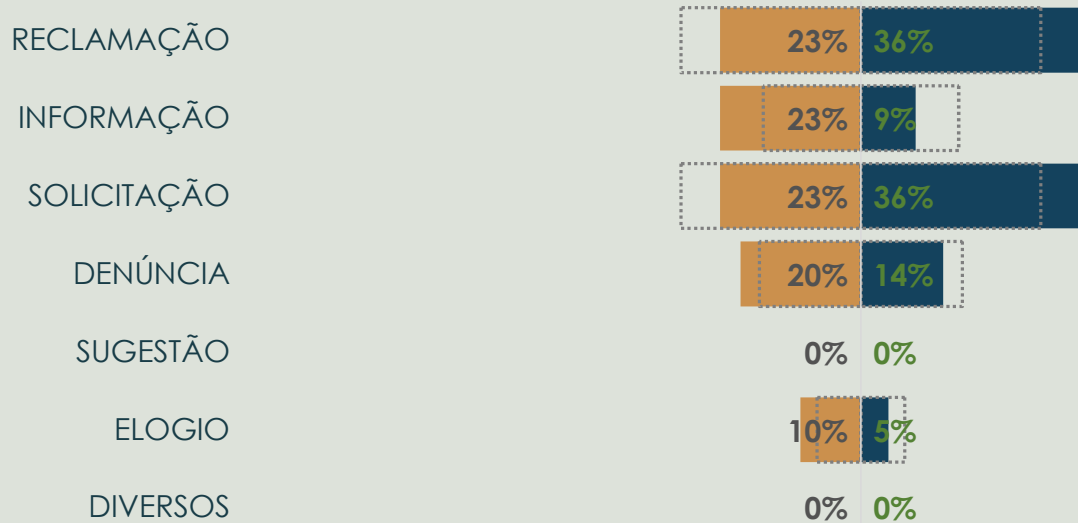


INTERIOR



# TIPOS DE PROTOCOLOS POR GÊNERO (pessoa física)

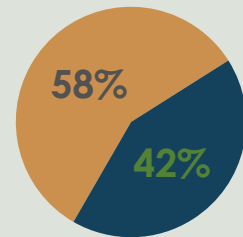
AGO 22



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