

# OUVIDORIA



**FEVEREIRO**  
2022



**CAU**

Conselho de Arquitetura  
e Urbanismo

# PROTOSCOLOS

FEV 22



PESSOA JURÍDICA

6  
6%



ANÔNIMO

13  
14%

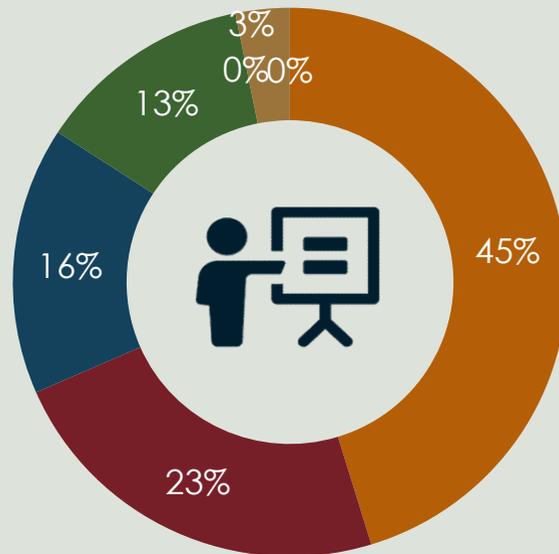


PESSOA FÍSICA

74  
78%

# PERCENTUAL TOTAL

FEV 22



43

■ Reclamação



22

■ Informação



15

■ Solicitação



12

■ Denúncia



0

■ Elogio



3

■ Sugestão



0

■ Diversos



FEV 22



# RECLAMAÇÃO

**43** reclamações a nível nacional

**45,3%**  
do total de demandas

# RECLAMAÇÃO

FEV 22



7%  
anônimas



30,2%

foram assuntos correlatos a SUPORTE

## + frequentes

- sistema indisponível;
- cobrança indevida;
- reclamações específicas.

FEV 22



# INFORMAÇÃO

**22** pedidos de  
informação

**23,2%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

FEV 22



# 45,5%

foram assuntos correlatos a CAU ASSUNTOS GERAIS

## + frequentes

- outras dúvidas específicas;
- dúvidas sobre descontos / isenção;
- orientação legislação.

FEV 22



# SOLICITAÇÃO

**15** solicitações a nível nacional

**15,8%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÃO

FEV 22



20%

foram assuntos correlatos a ANUIDADE

## + frequentes

- refinanciamento;
- coleta biométrica;
- solicitações específicas.

FEV 22



# DENÚNCIA

**12** protocolos  
cadastrados

**12,6%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

FEV 22



67%  
anônimas



# 58,3%

foram denúncias  
CONTRA LEIGO

## + frequentes

- obra sem acompanhamento profissional;
- desacordo comercial;
- desacordo comercial.

FEV 22

**3,2%**  
do total de  
demandas



## SUGESTÃO

**3** sugestões enviadas  
à ouvidoria

# SUGESTÃO

FEV 22



33,3%

foram assuntos correlatos a ANUIDADES

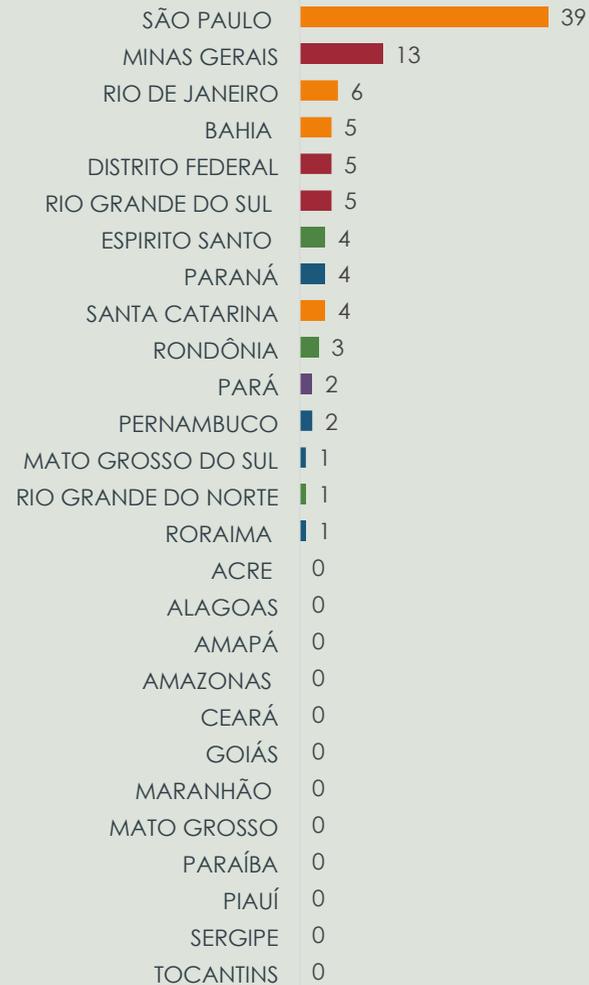
**+ frequente**

- individualização da cobrança anual

# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

FEV 22

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



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

FEV 22

RECLAMAÇÃO



INFORMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



DENÚNCIA



SUGESTÃO



ELOGIO

0% 0%

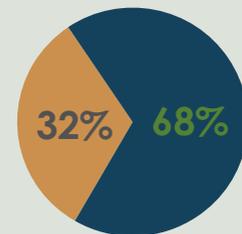
DIVERSOS

0% 0%

CAPITAIS

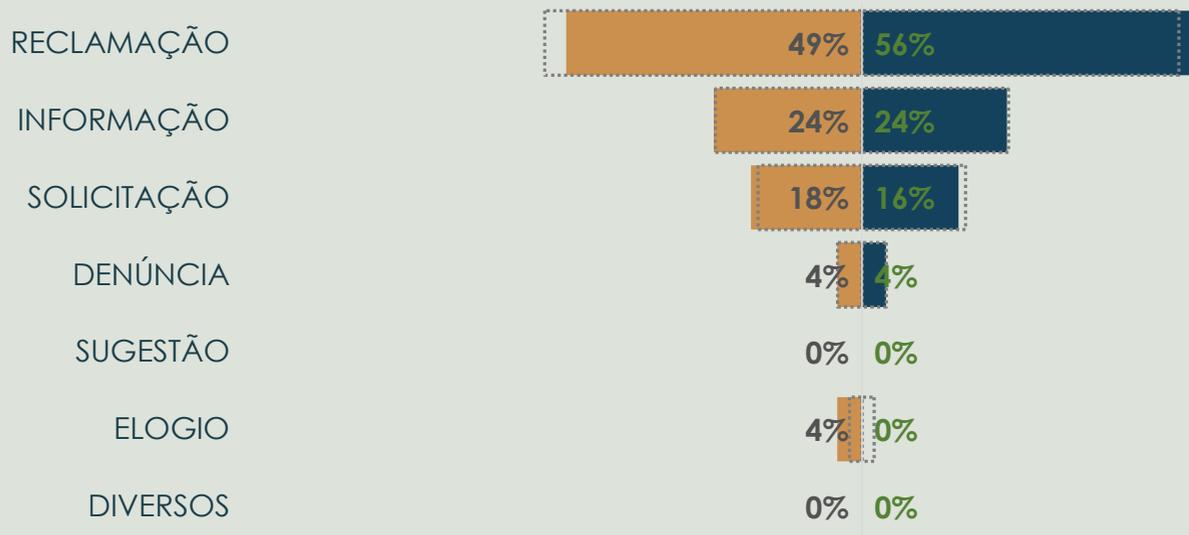


INTERIOR



# TIPOS DE PROTOCOLOS POR GÊNERO (pessoa física)

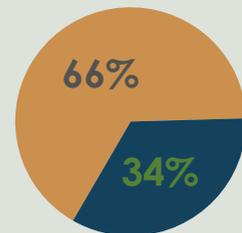
FEV 22



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