

OUVIDORIA



JANEIRO
2022



CAU

Conselho de Arquitetura
e Urbanismo

PROTOSCOLOS

JAN 22



PESSOA JURÍDICA

16

10%



ANÔNIMO

26

16%



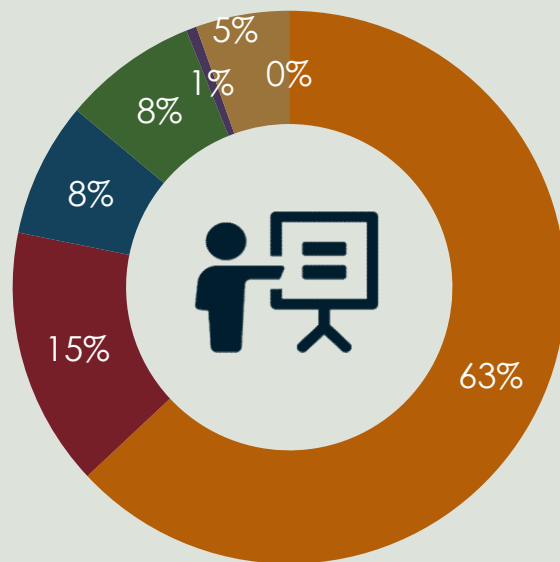
PESSOA FÍSICA

123

75%

PERCENTUAL TOTAL

JAN 22



104

■ Reclamação



25

■ Informação



13

■ Solicitação



13

■ Denúncia



1

■ Elogio



9

■ Sugestão



0

■ Diversos



JAN 22

63%
do total de
demandas



RECLAMAÇÃO

104 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

JAN 22



11%
anônimas



51,9%

foram assuntos correlatos a SUPORTE

+ frequentes

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

JAN 22



INFORMAÇÃO

25 pedidos de
informação

15,2%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

JAN 22



36%

foram assuntos correlatos a ANUIDADE

+ frequentes

- revisão de cobrança;
- ressarcimento;
- ouvidoria.

JAN 22



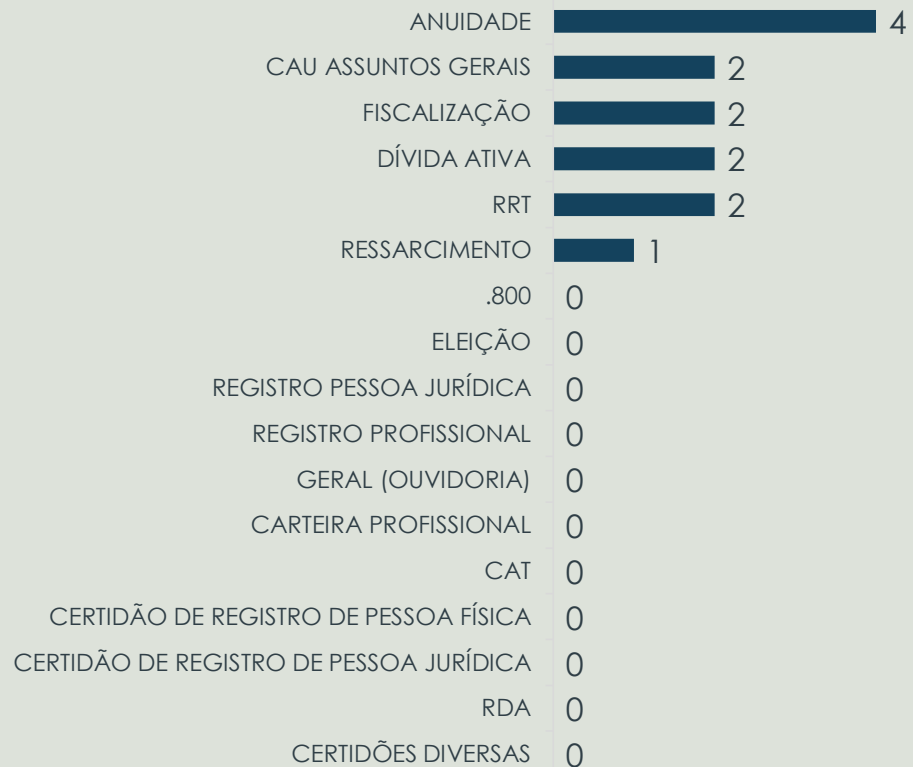
SOLICITAÇÃO

13 solicitações a nível nacional

7,9%
do total de
demandas

SOLICITAÇÃO

JAN 22



30,8%

foram assuntos correlatos a ANUIDADE

+ frequentes

- emissão de boleto de anuidade;
- andamento de denúncia;
- refinanciamento.

JAN 22



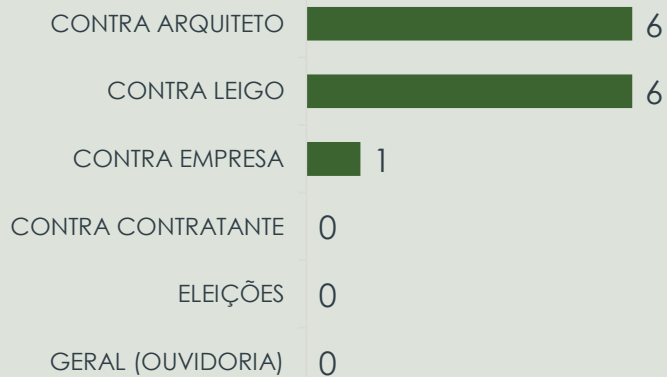
DENÚNCIA

13 protocolos
cadastrados

7,9%
do total de
demandas

DENÚNCIA

JAN 22



54%
anônimas



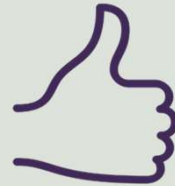
46,2%

foram denúncias
CONTRA ARQUITETO

+ frequentes

- obra sem acompanhamento profissional;
- alteração de projeto de terceiro;
- imprudência/imperícia.

JAN 22



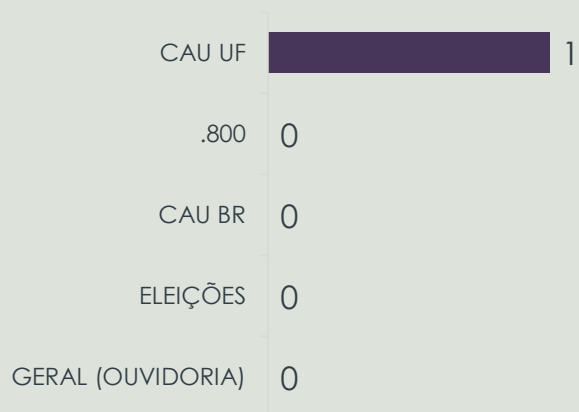
ELOGIO

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

0,6%
do total de
demandas

ELOGIO

JAN 22



100%

foram direcionados a
CAU/UFs

+ frequente

- postura no atendimento

JAN 22

5,5%
do total de
demandas

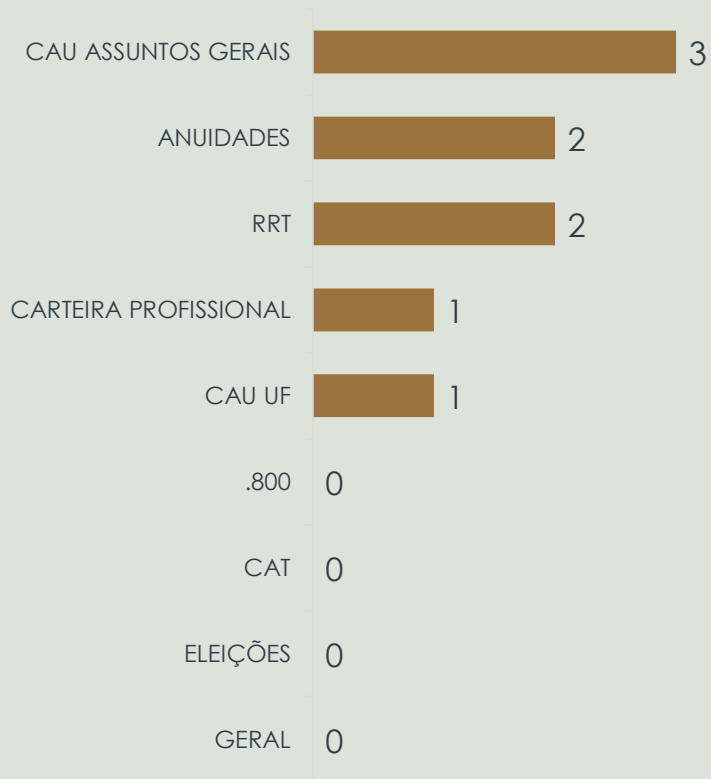


SUGESTÃO

9 sugestões enviadas
à ouvidoria

SUGESTÃO

JAN 22



33,3%

foram assuntos correlatos a CAU ASSUNTOS GERAIS

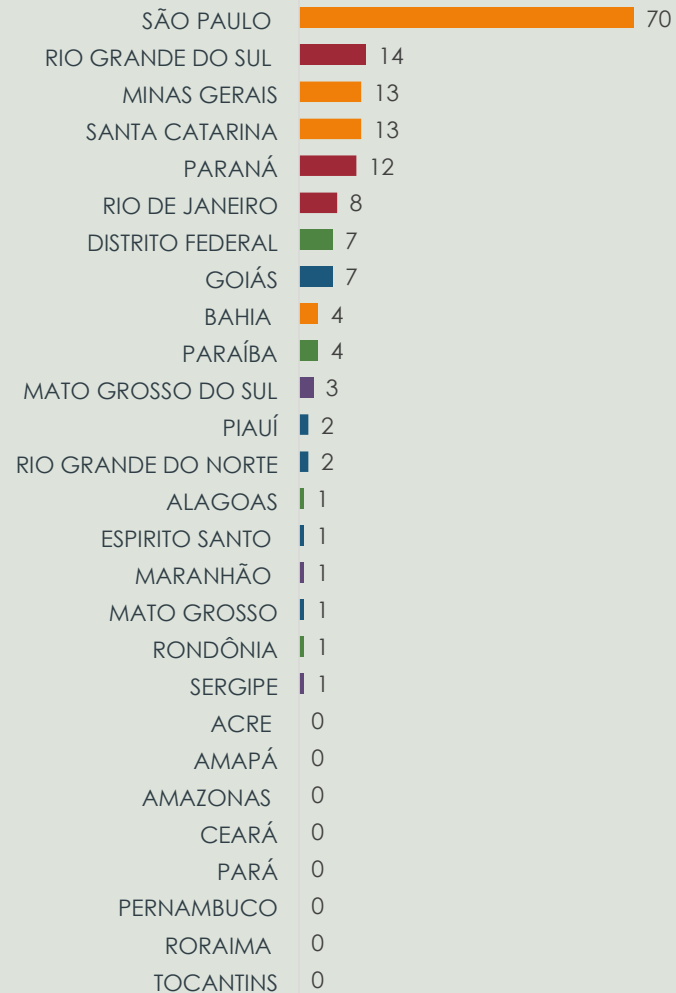
+ frequente

- individualização da cobrança anual

NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

JAN 22

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



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

JAN 22

RECLAMAÇÃO

62% 66%

INFORMAÇÃO

12% 16%

SOLICITAÇÃO

6% 7%

DENÚNCIA

12% 5%

SUGESTÃO

6% 5%

ELOGIO

2% 0%

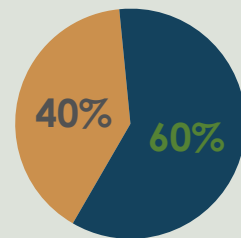
DIVERSOS

0% 0%

CAPITAIS

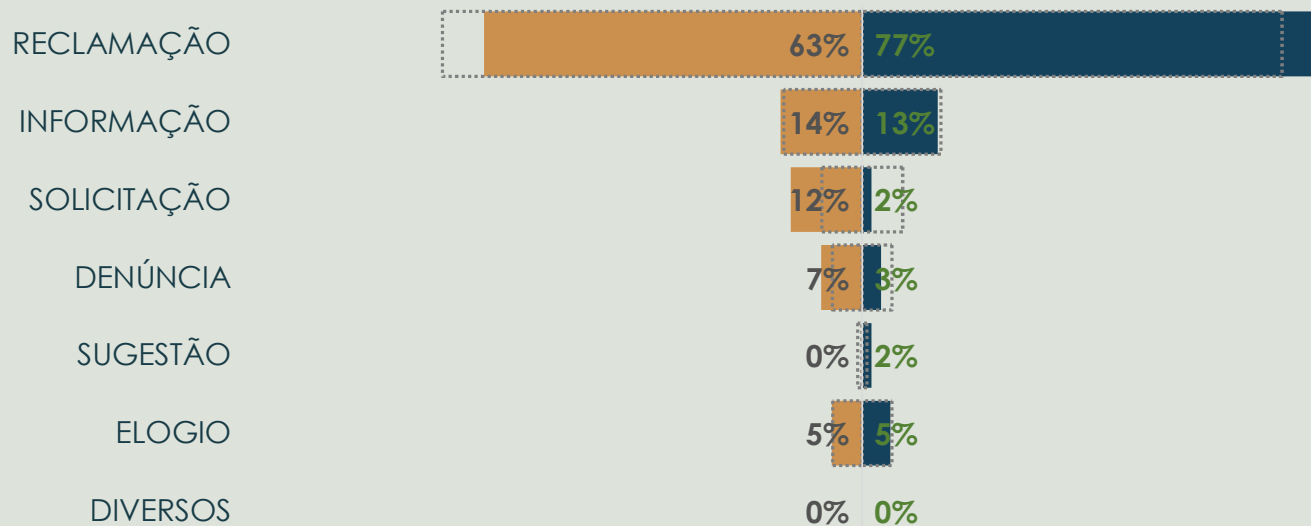


INTERIOR



TIPOS DE PROTOCOLOS POR GÊNERO (pessoa física)

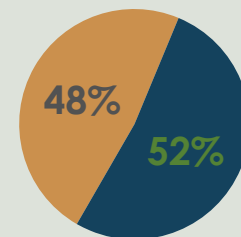
JAN 22



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