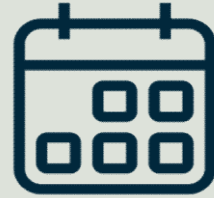


OUVIDORIA



JULHO
2022



CAU

Conselho de Arquitetura
e Urbanismo

PROCOLOS

JUL 22



PESSOA JURÍDICA

10

14%



ANÔNIMO

10

14%



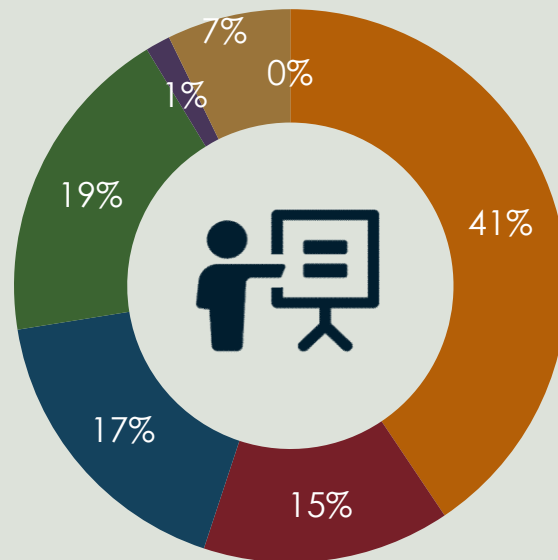
PESSOA FÍSICA

47

68%

PERCENTUAL TOTAL

JUL 22



28

Reclamação



10

Informação



12

Solicitação



13

Denúncia



1

Elogio



5

Sugestão



0

Diversos



JUL 22



RECLAMAÇÃO

28 reclamações a
nível nacional

40,6%
do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

JUL 22



0%
anônimas



25%

foram assuntos correlatos a RRT

+ frequentes

- registro não efetivado
- cau/uf - postura inadequada;
- cobrança indevida.

JUL 22



INFORMAÇÃO

10 pedidos de
informação

14,5%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

JUL 22



20%

foram assuntos correlatos a CAU ASSUNTOS GERAIS

+ frequentes

- certificado digital;
- parcelamento;
- dúvidas técnicas.

JUL 22



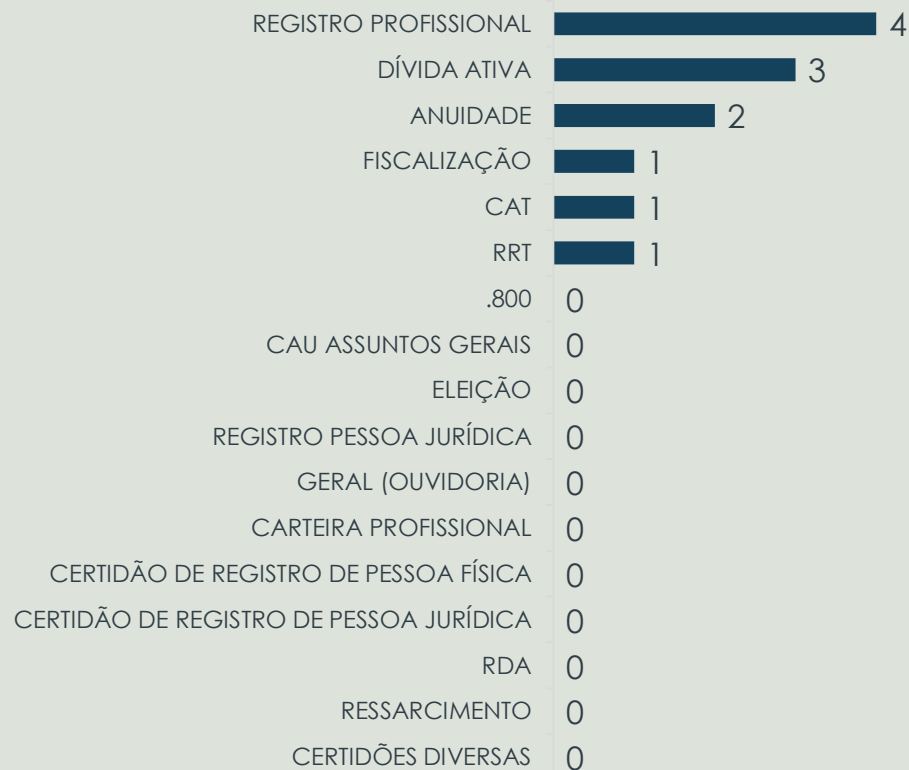
SOLICITAÇÃO

12 solicitações a
nível nacional

17,4%
do total de
demandas

SOLICITAÇÃO

JUL 22



33,3%

foram assuntos correlatos a REGISTRO PROFISSIONAL

+ frequentes

- andamento de análise de impugnação;
- reativação de registro;
- aprazamento de boleto.

JUL 22



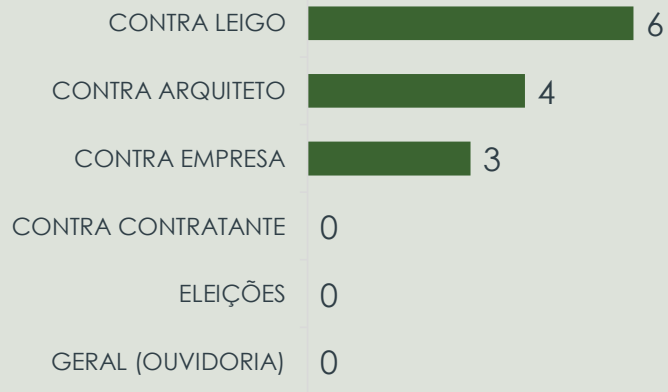
DENÚNCIA

13 protocolos
cadastrados

18,8%
do total de
demandas

DENÚNCIA

JUL 22



62%
anônimas



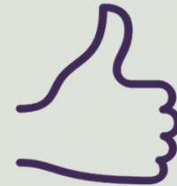
46,2%

foram denúncias
CONTRA LEIGO

+ frequentes

- obra sem acompanhamento profissional;
- postura profissional;
- descumprimento do salário mínimo profissional.

JUL 22



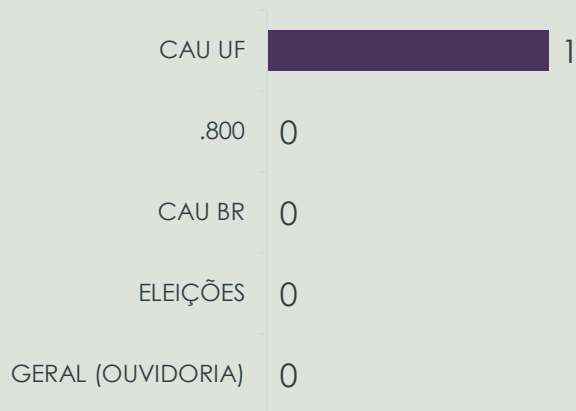
ELOGIO

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

1,4%
do total de
demandas

ELOGIO

JUL 22



100%

foram direcionados a
CAU/UFs

+ frequente

- postura no atendimento

JUL 22



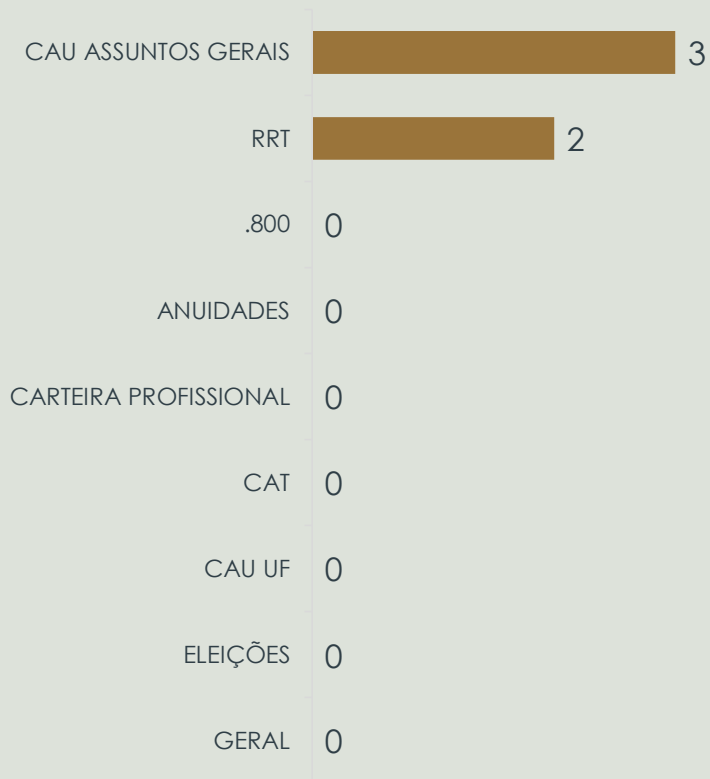
SUGESTÃO

5 sugestões enviadas
à ouvidoria

7,2%
do total de
demandas

SUGESTÃO

JUL 22



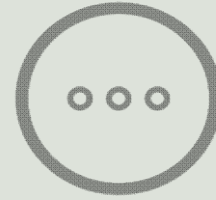
60%

foram assuntos correlatos a CAU ASSUNTOS GERAIS

+ frequente

- modificação na legislação

JUL 22



DIVERSOS

0 demanda(s) categorizada(s)
como assuntos diversos

0%
do total de
demandas

DIVERSOS

JUL 22

ATENDIMENTO NÃO REALIZADO 0

RETORNO AO CLIENTE 0

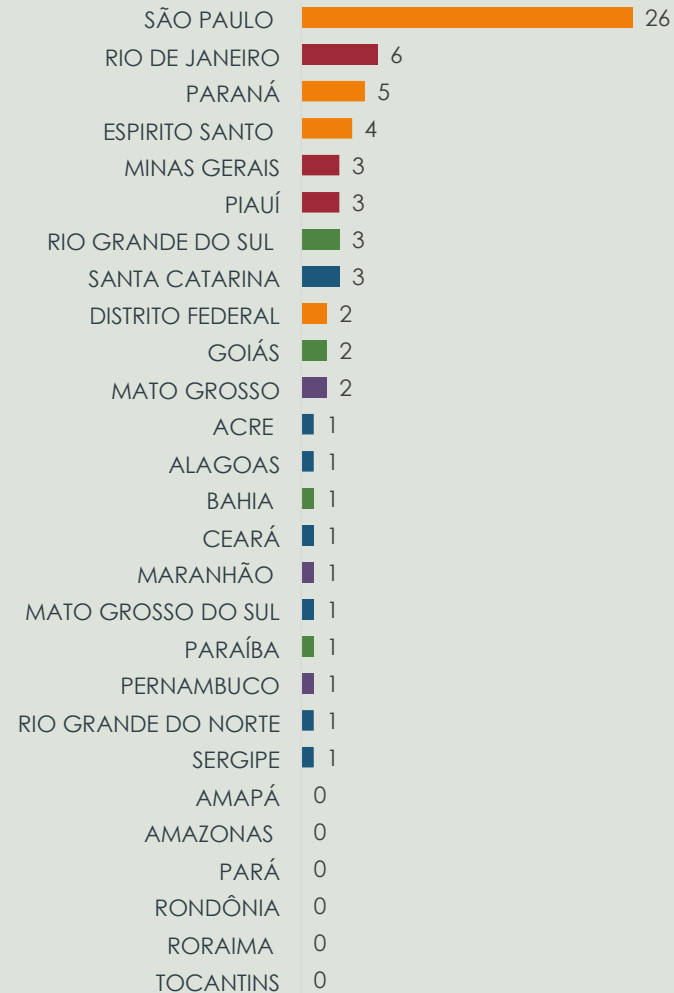
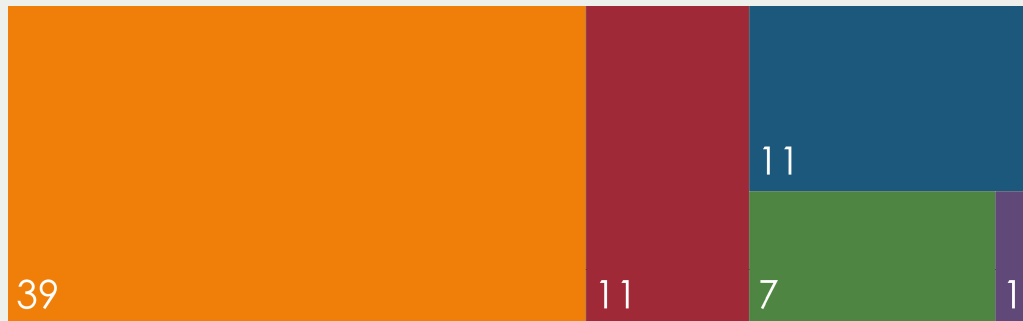
não houve
atendimentos diversos
nesse mês

+ frequente

NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

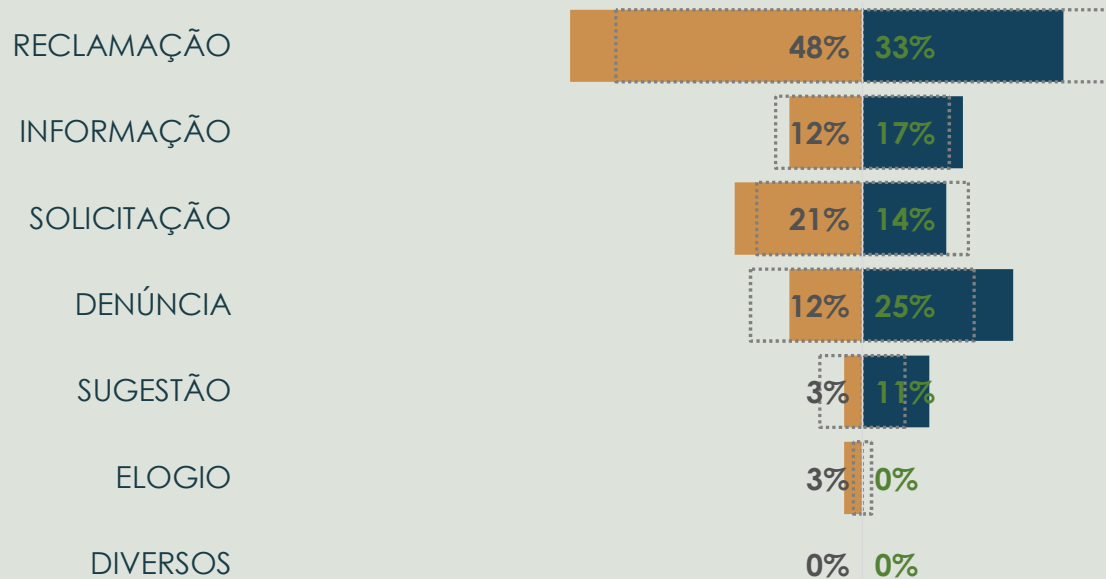
JUL 22

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



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

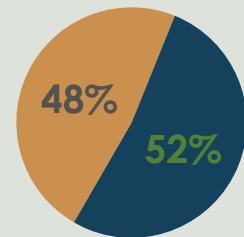
JUL 22



CAPITAIS

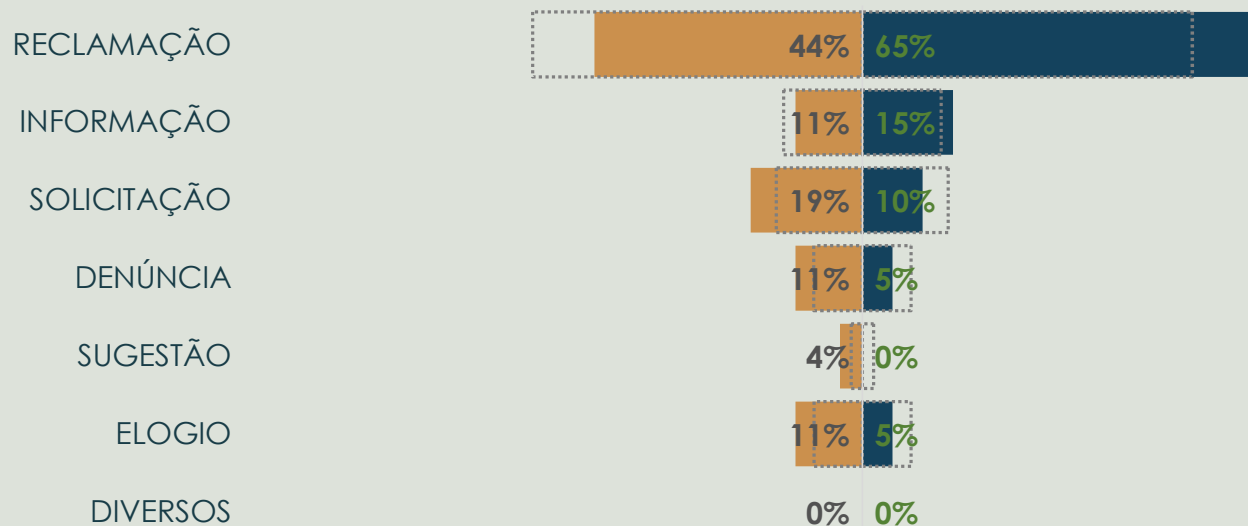


INTERIOR



TIPOS DE PROTOCOLOS POR GÊNERO (pessoa física)

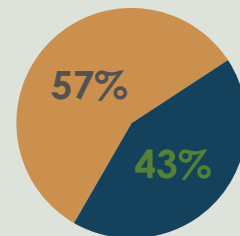
JUL 22



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