

OUVIDORIA



JUNHO
2022



CAU

Conselho de Arquitetura
e Urbanismo

PROTOSCOLOS

JUN 22



PESSOA JURÍDICA

6
9%



ANÔNIMO

14
21%

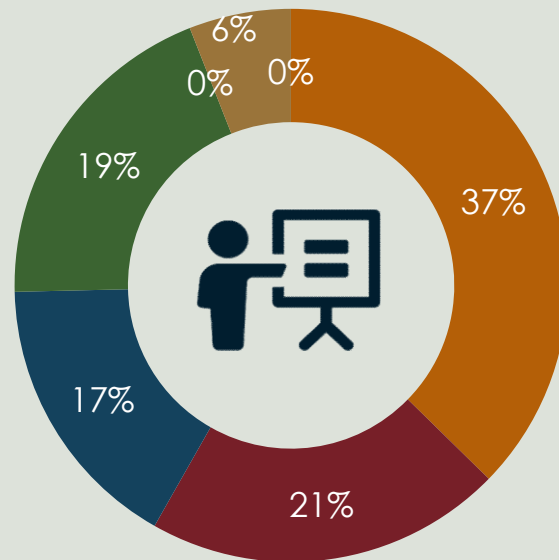


PESSOA FÍSICA

46
69%

PERCENTUAL TOTAL

JUN 22



25

Reclamação



14

Informação



11

Solicitação



13

Denúncia



0

Elogio



4

Sugestão



0

Diversos



JUN 22

37,3%
do total de
demandas

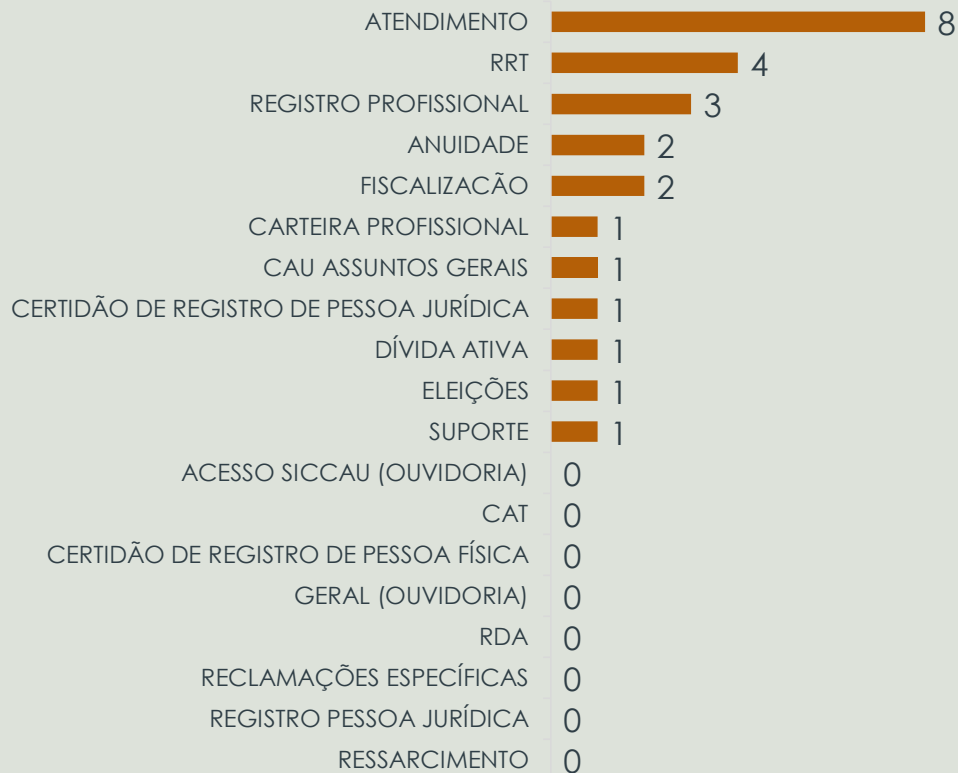


RECLAMAÇÃO

25 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

JUN 22



16%
anônimas



32%

foram assuntos
correlatos a
ATENDIMENTO

+ frequentes

- registro não efetivado
- cau/br - demora na solução;
- cau/uf - demora na solução.

JUN 22



INFORMAÇÃO

14 pedidos de
informação

20,9%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

JUN 22



28,6%

foram assuntos correlatos a CAU ASSUNTOS GERAIS

+ frequentes

- atribuição profissional;
- andamento de solicitação de registro;
- orientações emissão primeira via.

JUN 22



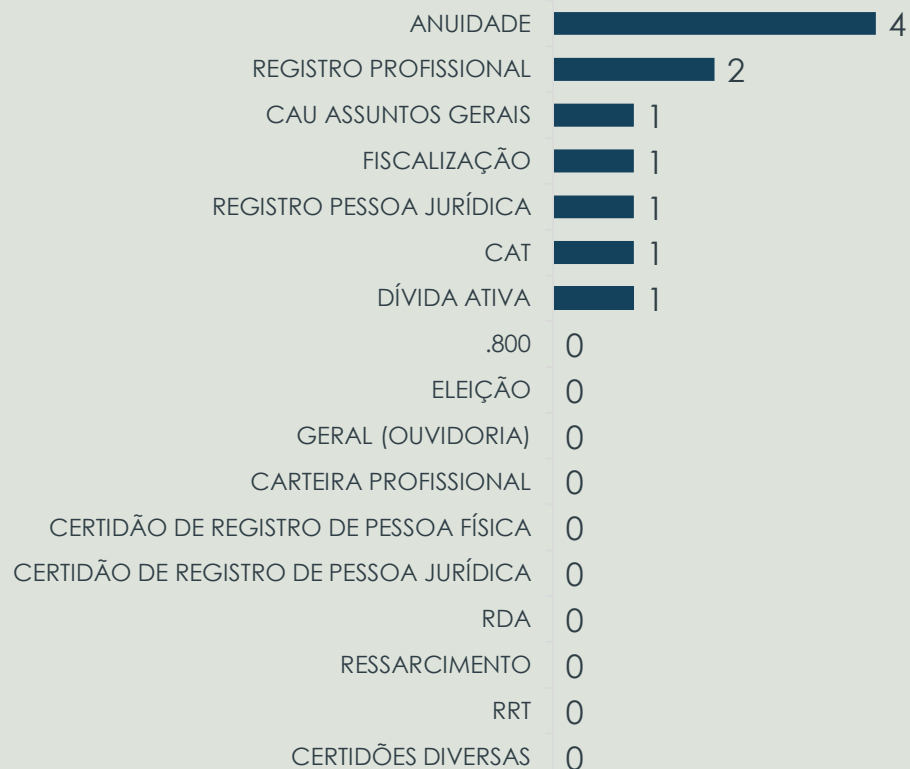
16,4%
do total de
demandas

SOLICITAÇÃO

11 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

JUN 22



36,4%

foram assuntos correlatos a ANUIDADE

+ frequentes

- parcelamento;
- refinanciamento;
- andamento sobre aprovação de cat.

JUN 22



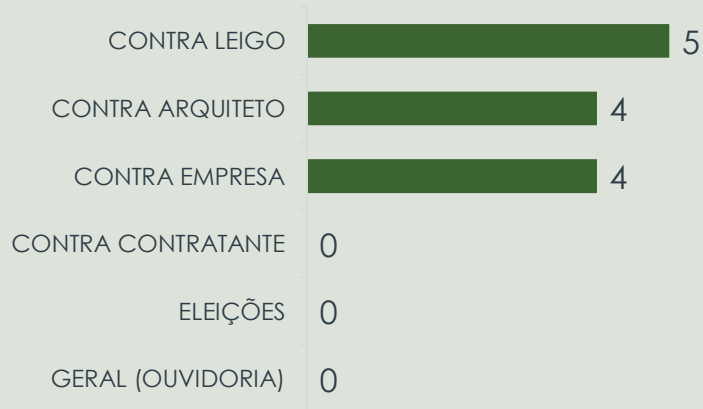
DENÚNCIA

13 protocolos
cadastrados

19,4%
do total de
demandas

DENÚNCIA

JUN 22



62%
anônimas



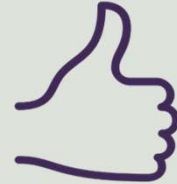
38,5%

foram denúncias
CONTRA LEIGO

+ frequentes

- exercício ilegal da profissão;
- descumprimento do salário mínimo profissional;
- obra sem acompanhamento profissional.

JUN 22



ELOGIO

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

0%
do total de
demandas

ELOGIO

JUN 22

A horizontal bar chart with a light green background. The y-axis lists five categories: .800, CAU BR, CAU UF, ELEIÇÕES, and GERAL (OUVIDORIA). The x-axis represents the number of compliments, with a vertical line at 0. All bars are zero in length.

.800	0
CAU BR	0
CAU UF	0
ELEIÇÕES	0
GERAL (OUVIDORIA)	0

não houve elogios
nesse mês

+ frequente

JUN 22



SUGESTÃO

4 sugestões enviadas
à ouvidoria



SUGESTÃO

JUN 22

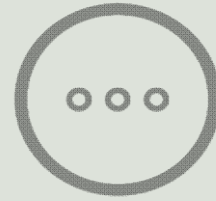


50%

foram assuntos correlatos a RRT

+ frequente
• melhorias

JUN 22



DIVERSOS

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

0%
do total de
demandas

DIVERSOS

JUN 22

ATENDIMENTO NÃO REALIZADO 0

RETORNO AO CLIENTE 0

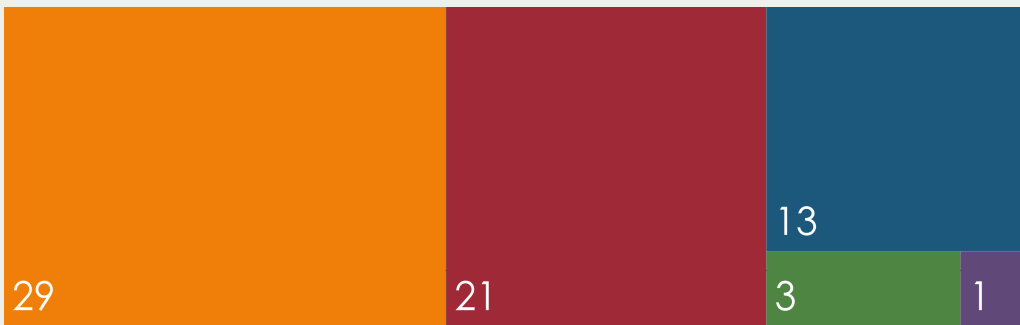
não houve
atendimentos diversos
nesse mês

+ frequente

NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

JUN 22

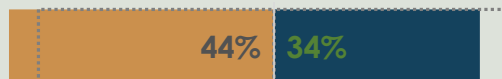
■ SUDESTE ■ SUL ■ NORDESTE ■ CENTRO-OESTE ■ NORTE



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

JUN 22

RECLAMAÇÃO



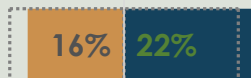
INFORMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



DENÚNCIA



SUGESTÃO



ELOGIO

0% 0%

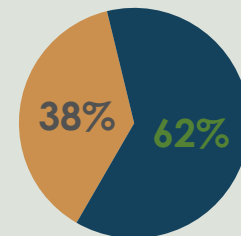
DIVERSOS

0% 0%

CAPITAIS

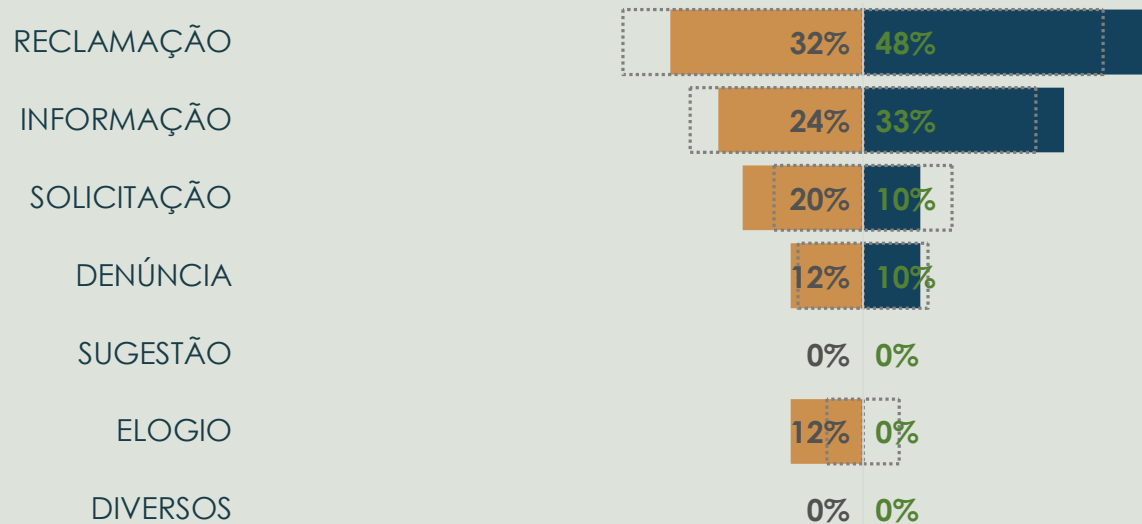


INTERIOR



TIPOS DE PROTOCOLOS POR GÊNERO (pessoa física)

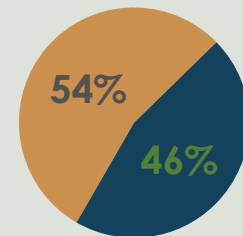
JUN 22



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