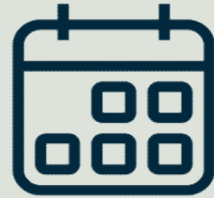


# OUVIDORIA



**MAIO**  
2022



**CAU**

Conselho de Arquitetura  
e Urbanismo

# PROCOLOS

MAI 22



PESSOA JURÍDICA

7

8%



ANÔNIMO

26

29%



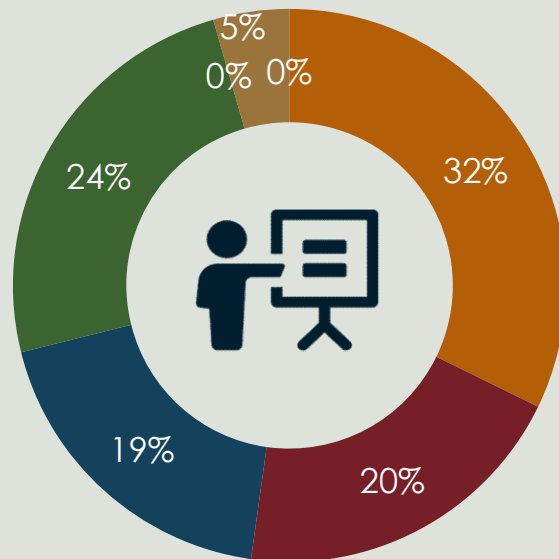
PESSOA FÍSICA

56

62%

# PERCENTUAL TOTAL

MAI 22



29

Reclamação



18

Informação



17

Solicitação



22

Denúncia



0

Elogio



4

Sugestão



0

Diversos



MAI 22



# RECLAMAÇÃO

**29** reclamações a  
nível nacional

**32,2%**  
do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

MAI 22



14%  
anônimas



# 27,6%

foram assuntos correlatos a ATENDIMENTO

## + frequentes

- cobrança indevida;
- cau/uf - demora na solução;
- cau/uf - postura inadequada.

MAI 22



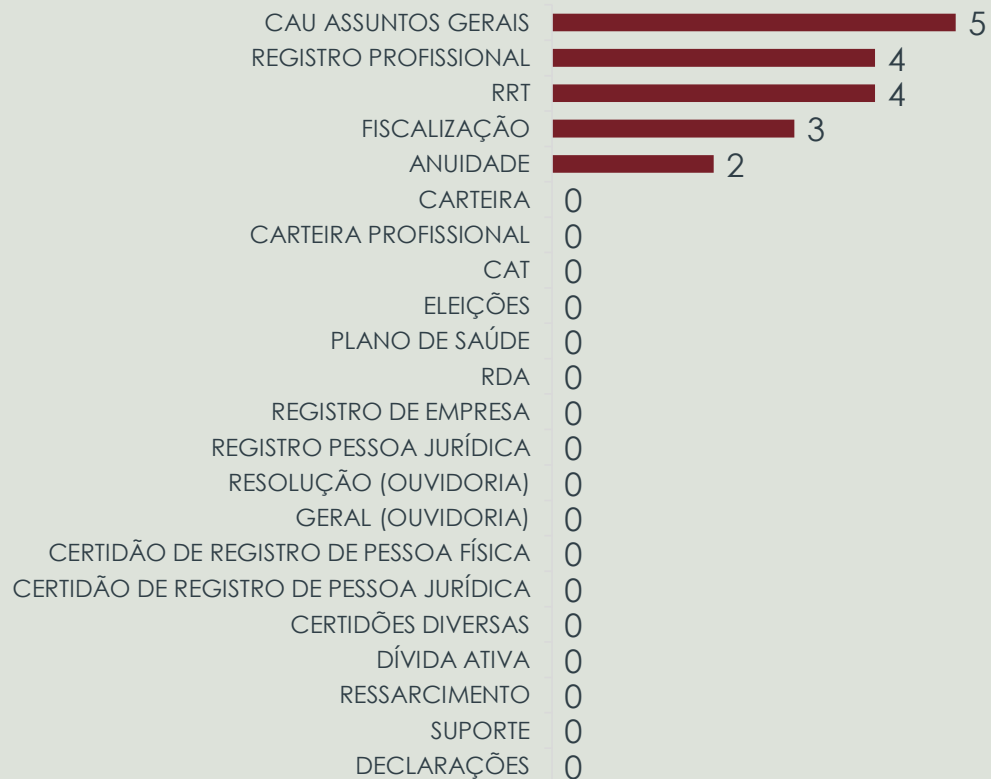
# INFORMAÇÃO

**18** pedidos de  
informação

**20%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

MAI 22



# 27,8%

foram assuntos correlatos a CAU ASSUNTOS GERAIS

## + frequentes

- outras dúvidas específicas;
- andamento sobre a denúncia;
- status dúvidas sobre cancelamento.

MAI 22



# SOLICITAÇÃO

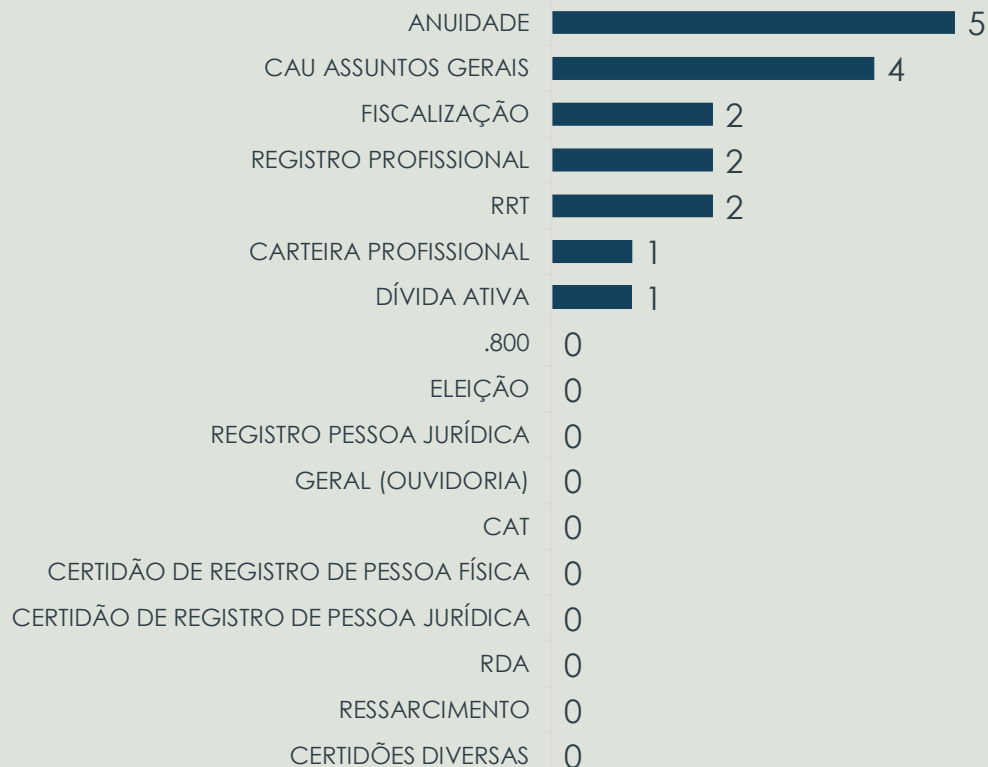
**17** solicitações a nível nacional

**18,9%**  
do total de  
demandas



# SOLICITAÇÃO

MAI 22



29,4%

foram assuntos correlatos a ANUIDADE

## + frequentes

- parcelamento;
- solicitações específicas;
- refinanciamento.

MAI 22



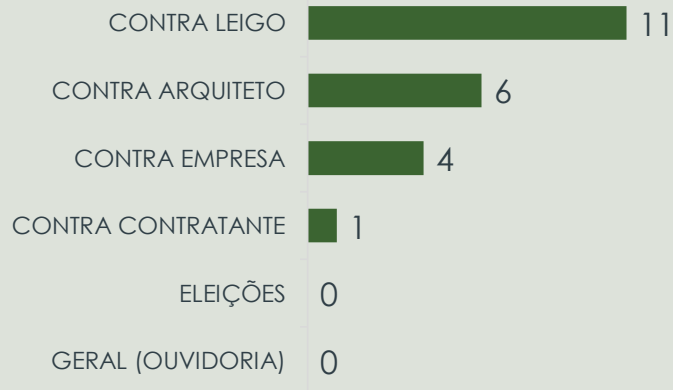
# DENÚNCIA

**22** protocolos  
cadastrados

**24,4%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

MAI 22



**86%**  
anônimas



**50%**

foram denúncias  
**CONTRA LEIGO**

## + frequentes

- exercício ilegal da profissão;
- obra sem acompanhamento profissional;
- imprudência/imperícia.

MAI 22



## SUGESTÃO

**4** sugestões enviadas  
à ouvidoria

**4,4%**  
do total de  
demandas

# SUGESTÃO

MAI 22



25%

foram assuntos correlatos a ANUIDADES

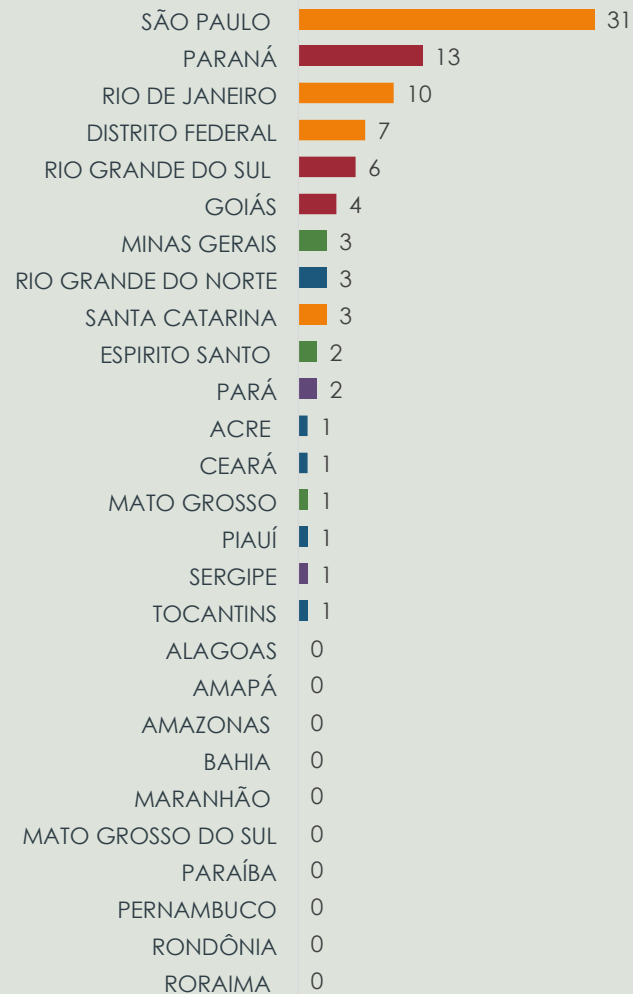
**+ frequente**

- reconhecimento automático de quitação

# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

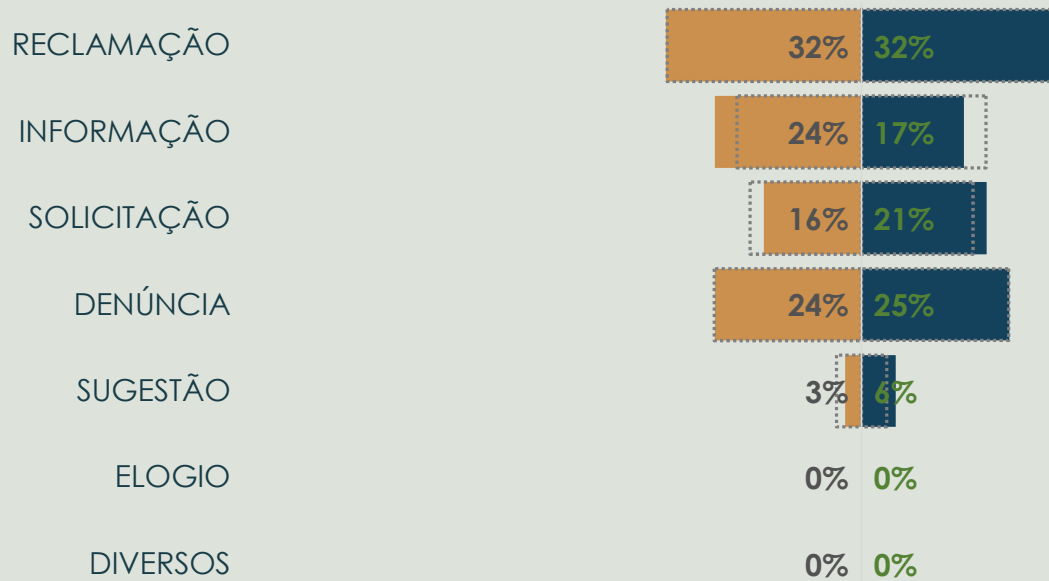
MAI 22

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



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

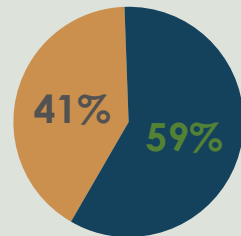
MAI 22



CAPITAIS

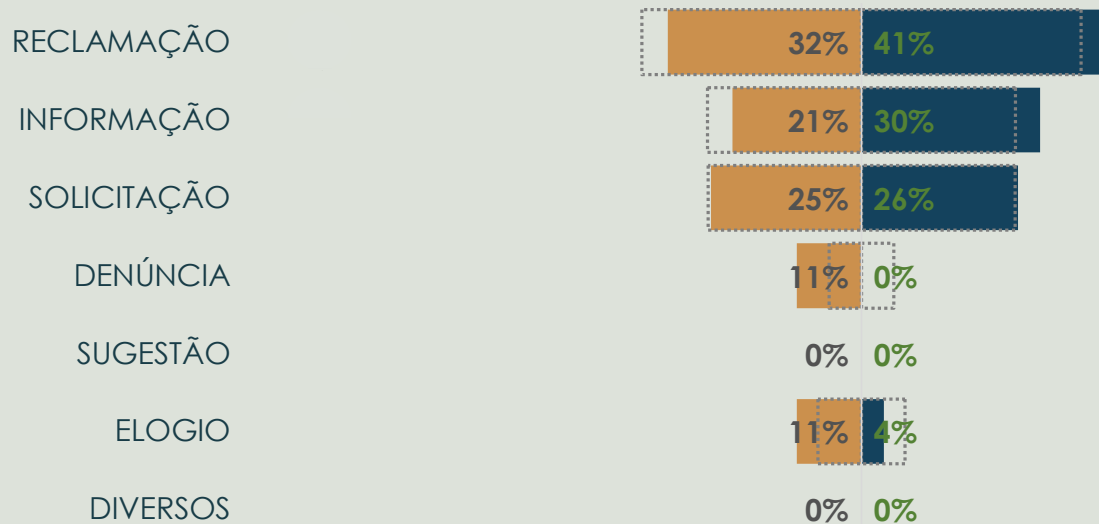


INTERIOR



# TIPOS DE PROTOCOLOS POR GÊNERO (pessoa física)

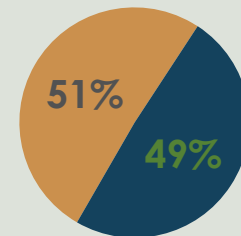
MAI 22



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