

OUVIDORIA



MARÇO
2022



CAU

Conselho de Arquitetura
e Urbanismo

PROTOSCOLOS

MAR 22



PESSOA JURÍDICA
12
10%



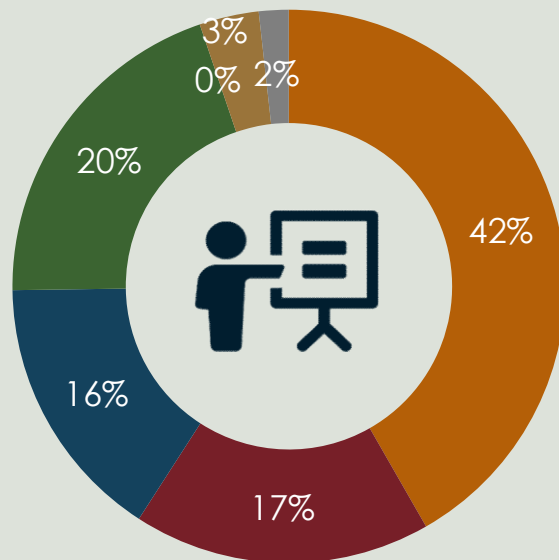
ANÔNIMO
26
23%



PESSOA FÍSICA
76
66%

PERCENTUAL TOTAL

MAR 22



48

■ Reclamação



20

■ Informação



18

■ Solicitação



23

■ Denúncia



0

■ Elogio



4

■ Sugestão



2

■ Diversos



MAR 22

41,7%
do total de
demandas



RECLAMAÇÃO

48 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

MAR 22



8%
anônimas



29,2%

foram assuntos correlatos a RRT

+ frequentes

- sistema indisponível;
- baixa de pagamento;
- reclamações específicas.

MAR 22



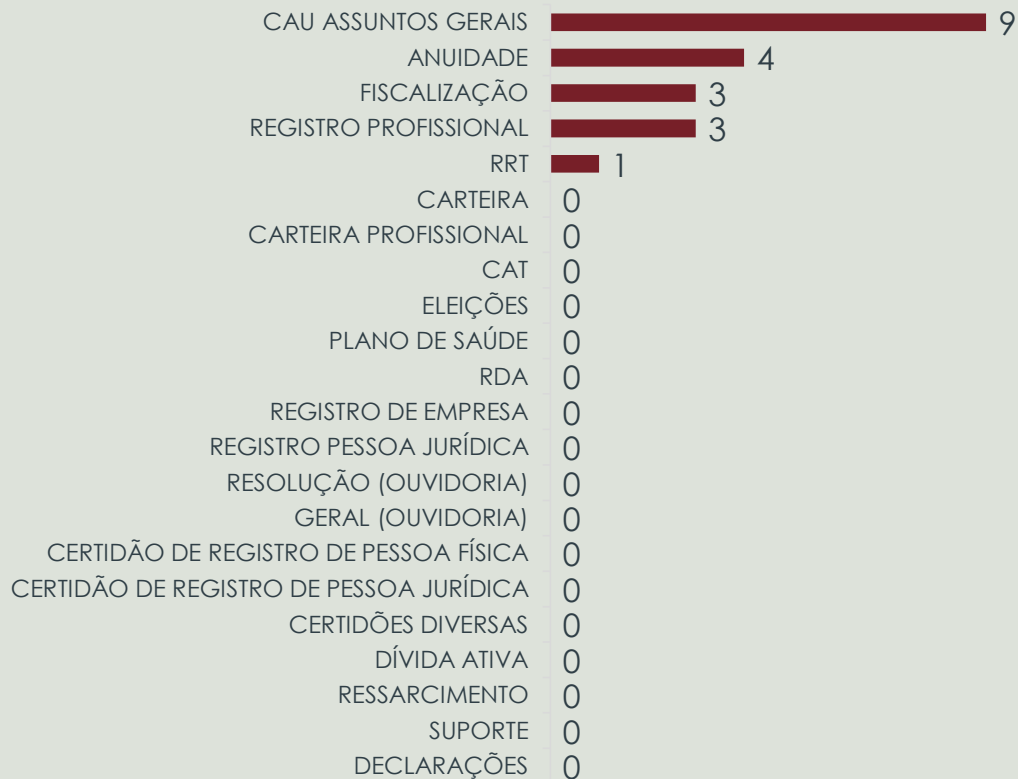
INFORMAÇÃO

20 pedidos de
informação

17,4%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

MAR 22



45%

foram assuntos correlatos a CAU ASSUNTOS GERAIS

+ frequentes

- orientação legislação;
- revisão de cobrança;
- outras dúvidas específicas.

MAR 22



15,7%
do total de
demandas

SOLICITAÇÃO

18 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

MAR 22



22,2%

foram assuntos correlatos a REGISTRO PROFISSIONAL

+ frequentes

- andamento de solicitação de registro;
- emissão de boleto de anuidade;
- solicitações específicas.

MAR 22



DENÚNCIA

23 protocolos
cadastrados

20%
do total de
demandas

DENÚNCIA

MAR 22



87%
anônimas



47,8%

foram denúncias
CONTRA ARQUITETO

+ frequentes

- postura profissional;
- exercício ilegal da profissão;
- descumprimento do salário mínimo profissional.

MAR 22

3,5%
do total de
demandas



SUGESTÃO

4 sugestões enviadas
à ouvidoria

SUGESTÃO

MAR 22



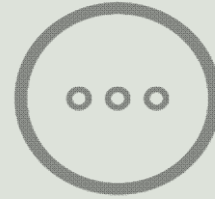
100%

foram assuntos correlatos a RRT

+ frequente

- forma de registro / cobrança

MAR 22



DIVERSOS

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

1,7%
do total de
demandas

DIVERSOS

MAR 22

ATENDIMENTO NÃO REALIZADO



2

RETORNO AO CLIENTE

0

100%

foi/foram
atendimento(s) não
realizado(s)

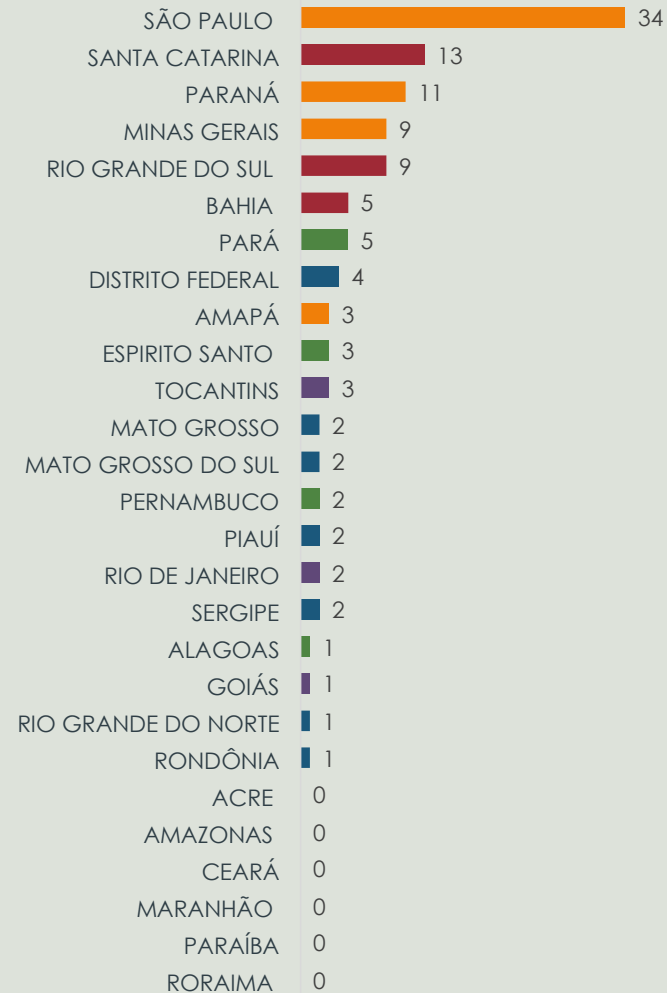
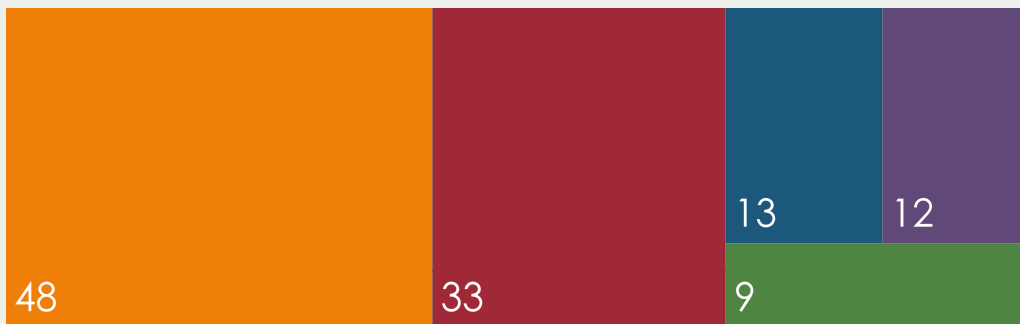
+ frequente

- aguardando classificação

NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

MAR 22

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

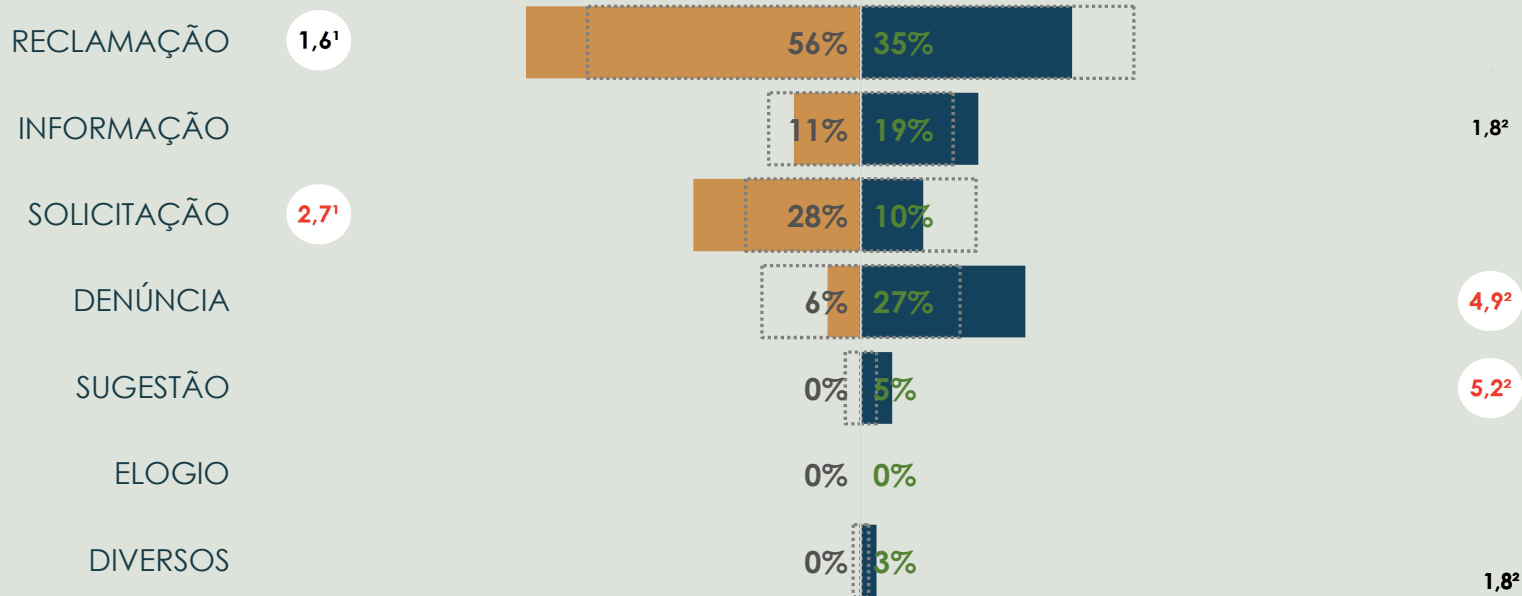


TIPO DE PROTOCOLOS POR LOCALIZAÇÃO (pessoa física + pessoa jurídica)

MAR 22

¹ = %CAPITAL/%INTERIOR

² = %INTERIOR/%CAPITAL



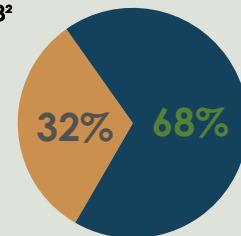
2,7¹

CAPITAIS



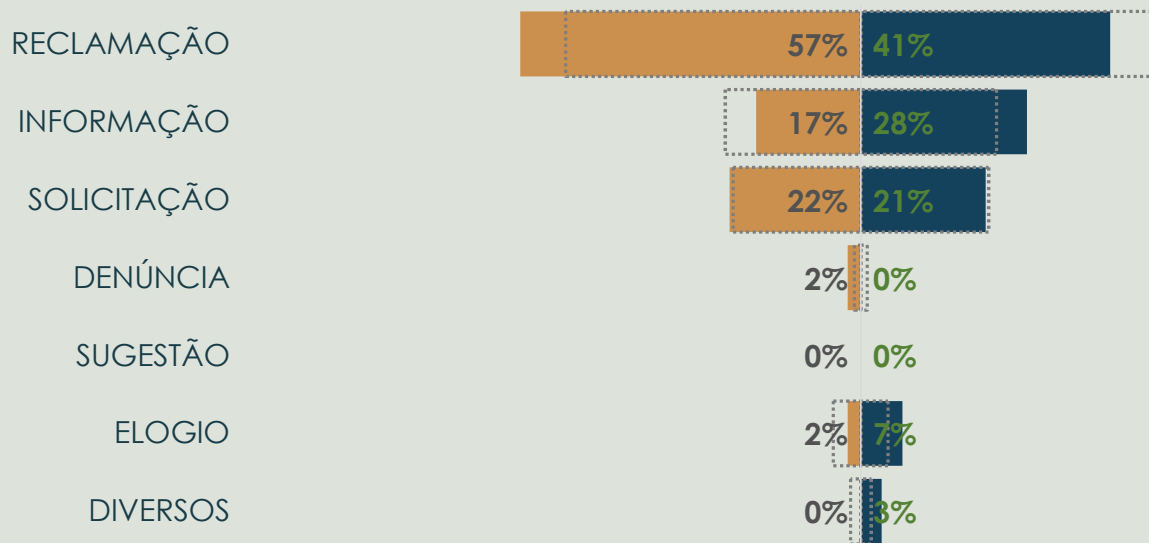
INTERIOR

1,8²



TIPOS DE PROTOCOLOS POR GÊNERO (pessoa física)

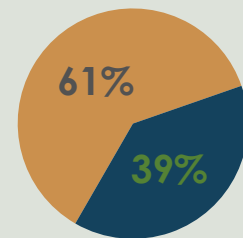
MAR 22



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