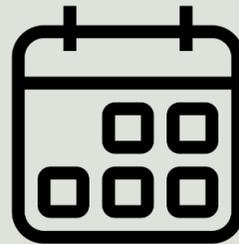


# OUVIDORIA



## JANEIRO

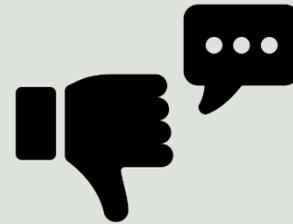
2019

# PROTOCOS

JAN 19



JAN  
19



# RECLAMAÇÃO

**64** reclamações a  
nível nacional

# RECLAMAÇÃO

JAN 19



**7,8%**  
anônimos



# 37,5%

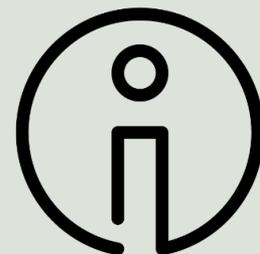
foram assuntos correlatos a anuidade

## + frequente

- CAU/UF sem comunicação
- Plano de saúde
- Boletos indisponíveis
- Cálculo de anuidade
- Refinanciamento

dúvidas sobre anuidade são mais frequentes nos meses de janeiro

JAN  
19



# INFORMAÇÃO

**39** pedidos de  
informação

**23%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

JAN 19



**17,9%**  
anônimos



# 33,3%

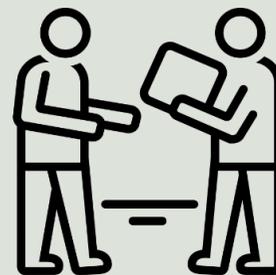
foram informações relacionadas a Registro Profissional

## + frequente

- Atribuição profissional
- Dúvidas sobre descontos e isenção de anuidade
- Suspensão/ cancelamento de registro
- Orientações pré-cadastro

dúvidas sobre registro são mais frequentes nos meses que sucedem a entrega de diplomas

JAN  
19



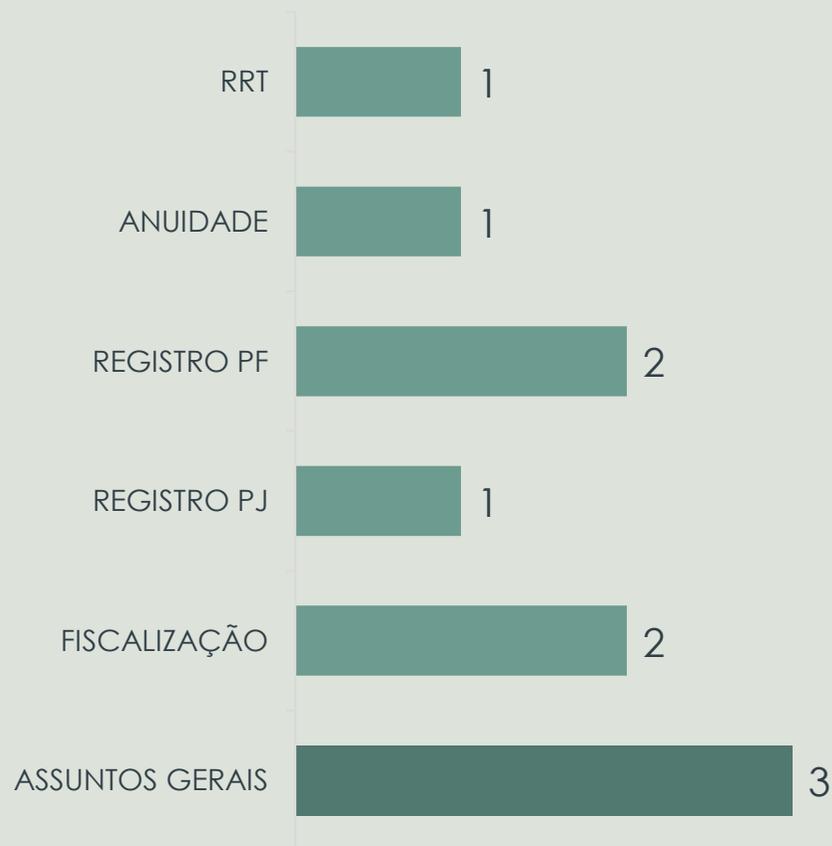
**5,8%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**10** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

JAN 19



**33,3%**  
anônimos



# 33,3%

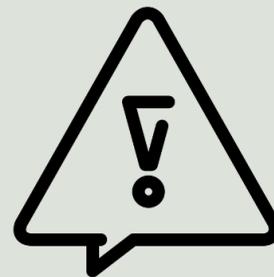
foram solicitações de assuntos gerais do CAU

## + frequentes

- Atualização de dados
- Diligência

solicitações são mais frequentes quando o demandante não encontra a informação desejada nos portais do CAU

JAN  
19



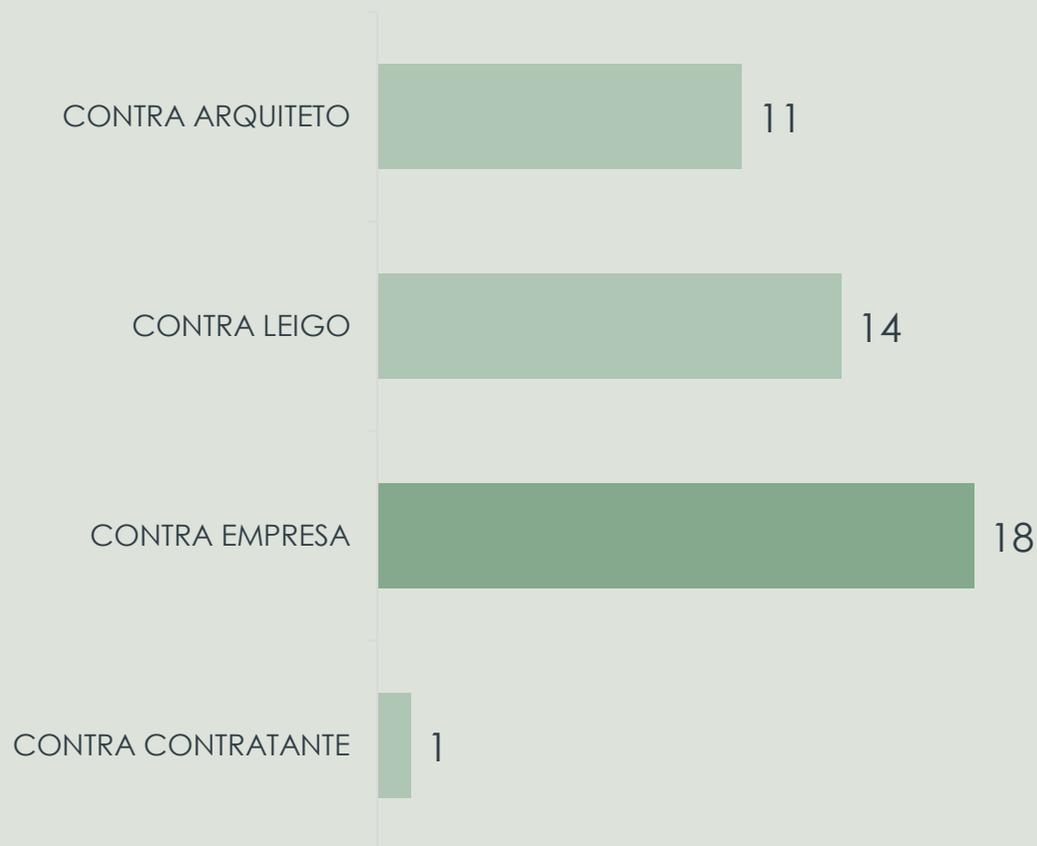
**25,7%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

**44** protocolos  
cadastrados

# DENÚNCIA

JAN 19



**70,4%**  
anônimos



# 40,9%

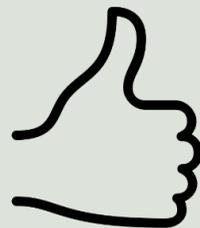
foram denúncias  
contra empresas

## + frequente

- Descumprimento do salário mínimo
- Exercício ilegal da profissão
- Imprudência/imperícia
- Postura Profissional
- Assédio moral - interno

na maioria das vezes os  
demandantes que  
denunciam optam por não  
se identificar

JAN  
19



## ELOGIOS

**0** elogio enviado  
através do Canal

JAN  
19

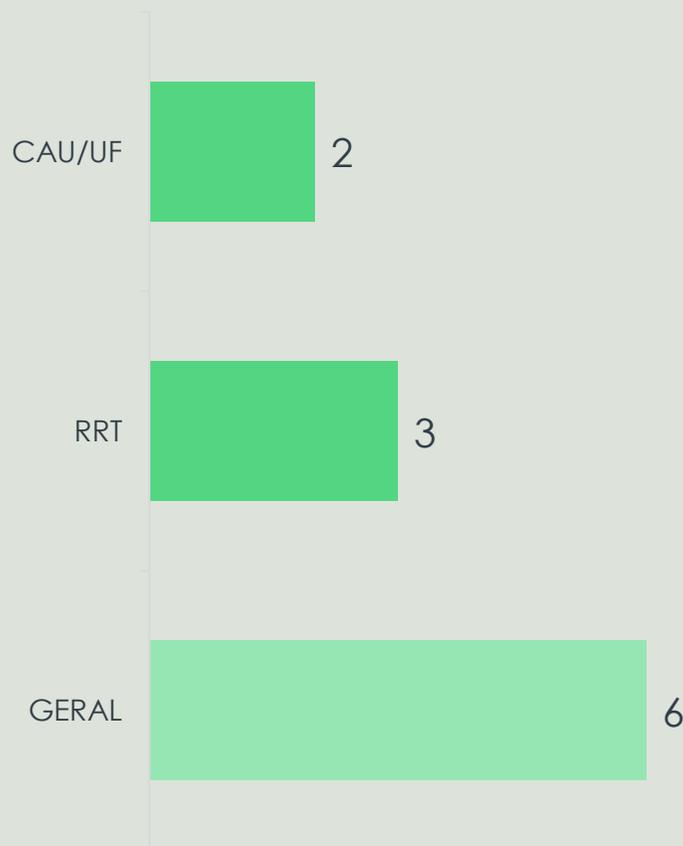


## SUGESTÃO

**11** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

# SUGESTÃO

JAN 19



**18,1%**  
anônimos



# 54,5%

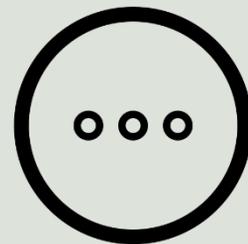
foram relacionadas a assuntos gerais

## + frequente

- Modificação da legislação
- Mais postos de atendimento
- Melhorias no RRT

a maioria das sugestões são relacionadas a mudança de resoluções e normativos

JAN  
19

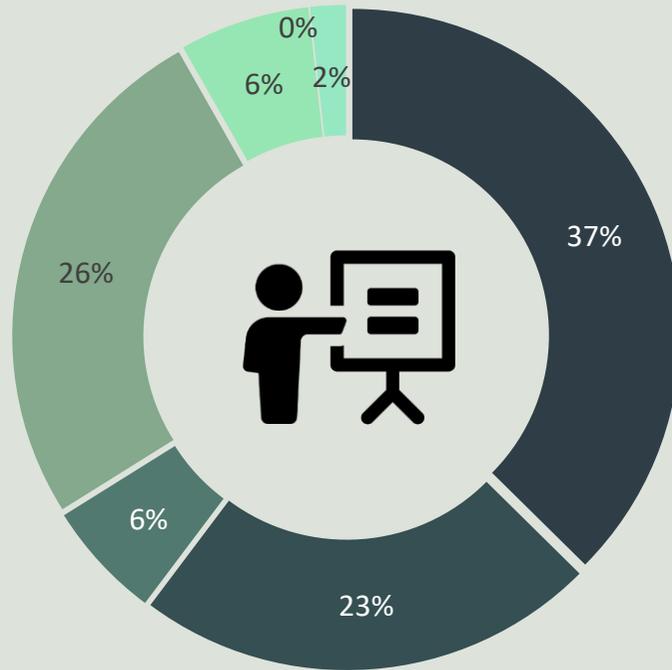


## DIVERSOS

**3** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL

JAN 19



29,2%  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

JAN 19

**SUDESTE**

110

**NORDESTE**

20

**CENTRO  
OESTE**

18

**NORTE**

6

**SUL**

17

