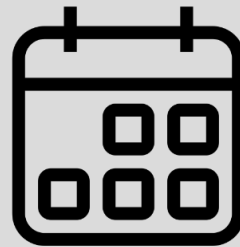


# OUVIDORIA

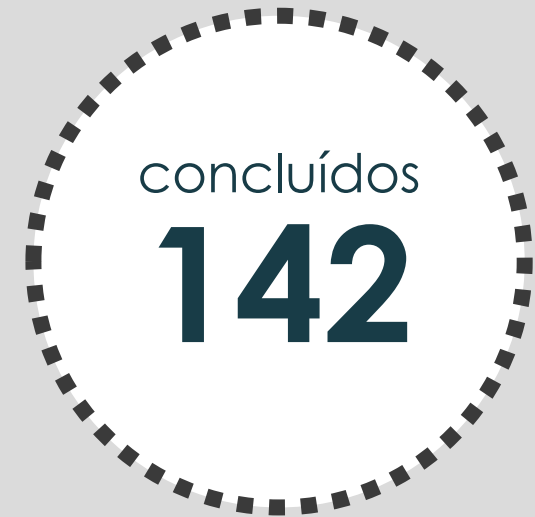


## FEVEREIRO

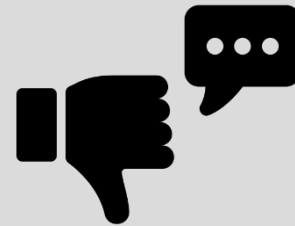
2019

# PROCOLOS

FEV 19



JAN  
19



**35,9%**

Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

**51** reclamações a  
nível nacional

# RECLAMAÇÃO

FEV 19



**15,7%**  
anônimos



## 23,5%

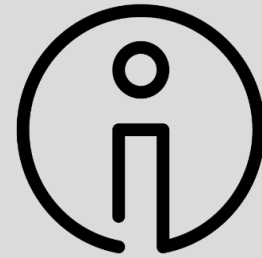
foram assuntos correlatos a anuidade

### + frequente

- Boleto indisponível
- Cobrança indevida
- CAU/UF sem comunicação
- Ausência de fiscalização

dúvidas sobre anuidade são frequentes quando o CAU/UF não registra os boletos de anuidade no banco.

FEV  
19



# INFORMAÇÃO

**27** pedidos de  
informação

**19%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

FEV 19



**26%**  
anônimos



# 59,2%

foram informações sobre assuntos gerais do CAU

## + frequente

- Atribuição profissional
- Orientação a respeito de legislação
- Ache um arquiteto
- Andamento de solicitação

as dúvidas sobre assuntos específicos são categorizadas como “assuntos gerais” no sistema da ouvidoria.

FEV  
19



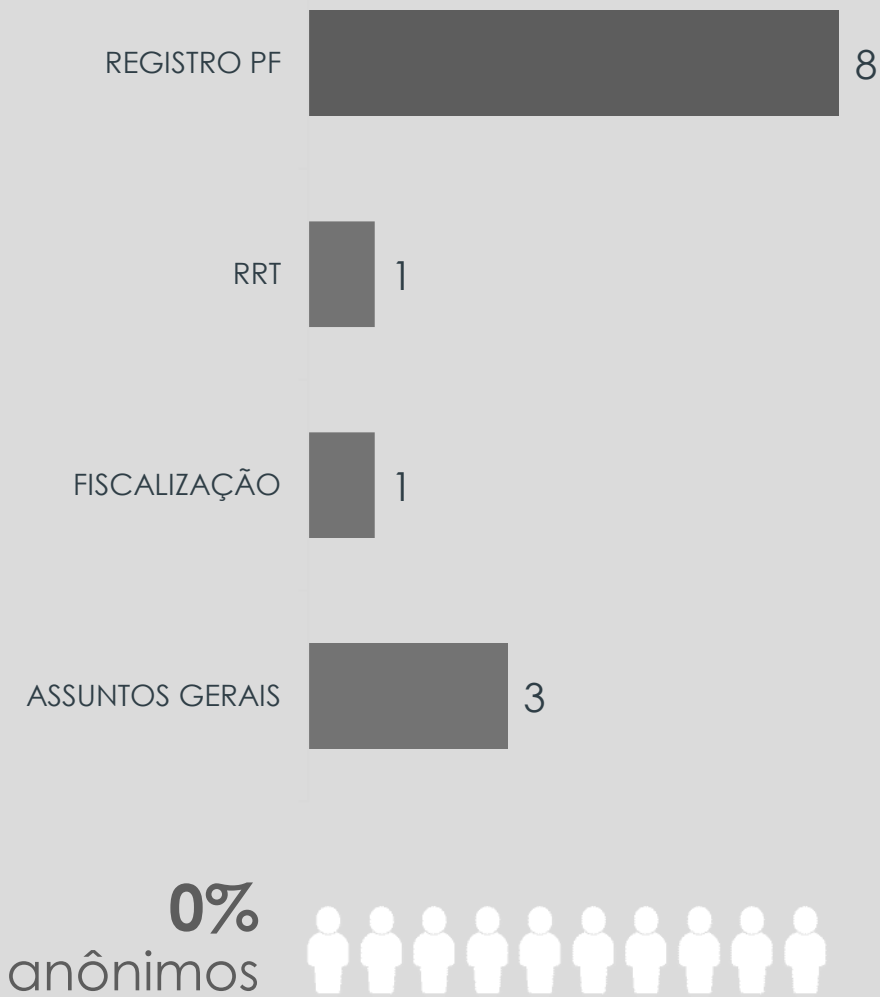
**9,1%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**13** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

FEV 19



61,5%

foram solicitações de registro profissional

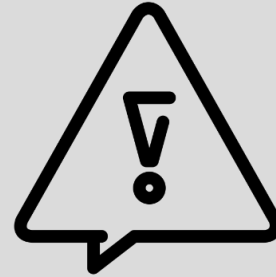
## + frequentes

- Andamento da solicitação
- Login e senha

As demandas catalogadas como “assuntos gerais” se tratavam de solicitações específicas



FEV  
19



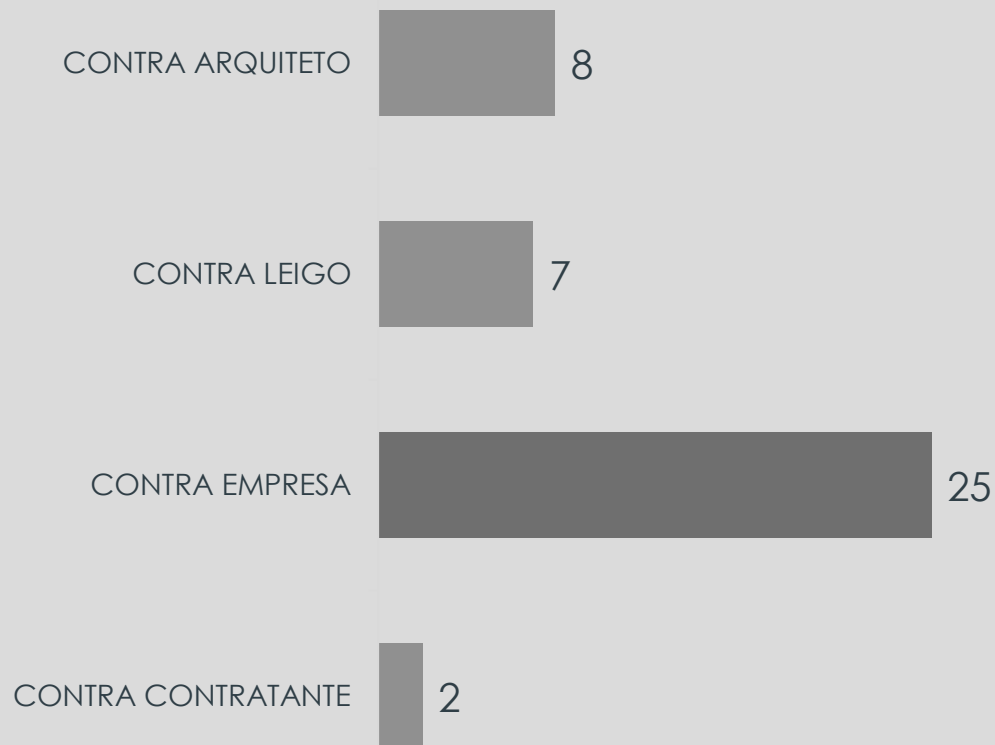
# DENÚNCIA

**42** protocolos  
cadastrados

**29,5%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

FEV 19



**40,4%**  
anônimos



**59,5%**

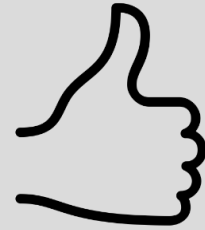
foram denúncias  
contra empresa

## + frequente

- Assédio moral – interno
- Descumprimento do salário mínimo
- Exercício ilegal da profissão
- Imprudência/imperícia
- Sem responsável técnico cadastrado

a maioria dos  
demandantes não se  
identificam quando  
denunciam na ouvidoria.

FEV  
19

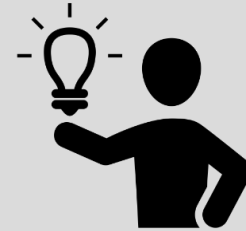


**0,7%**  
do total de  
demandas

## ELOGIOS

**1** elogio enviado  
através do Canal

FEV  
19

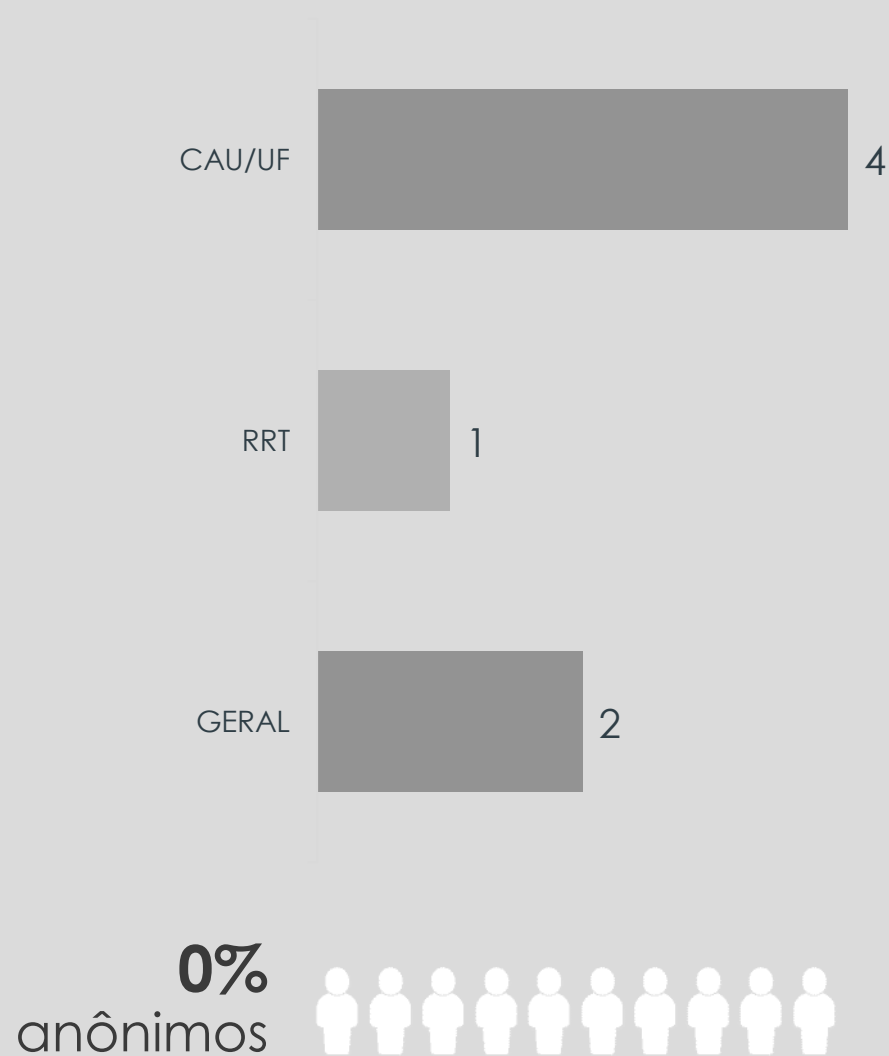


# SUGESTÃO

**7** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

# SUGESTÃO

FEV 19



57,1%

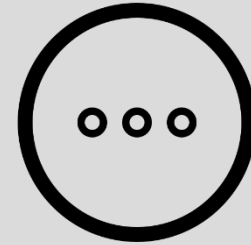
foram relacionadas a CAU/UF

## + frequente

- Palestras e cursos
- Modificação na legislação

normalmente as sugestões são relacionadas a mudança de resoluções e normativos

FEV  
19



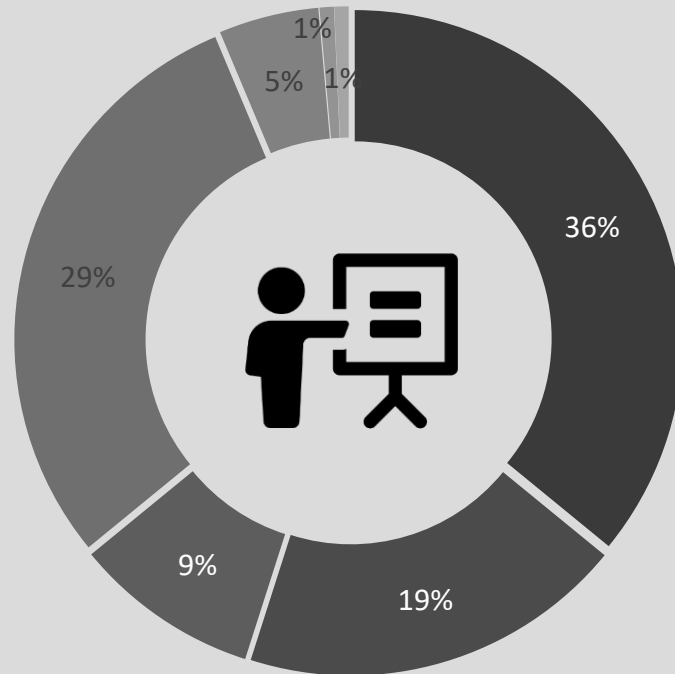
**0,7%**  
do total de  
demandas

## DIVERSOS

**1** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL

FEV 19



-  Reclamação
-  Informação
-  Solicitação
-  Denúncia
-  Sugestão
-  Elogios
-  Diversos

**23,2%**  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

FEV 19

**SUDESTE**

72

**NORDESTE**

23

**CENTRO  
OESTE**

25

**NORTE**

6

**SUL**

16

