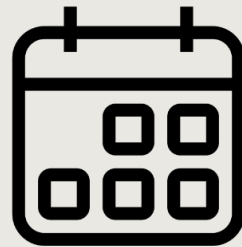


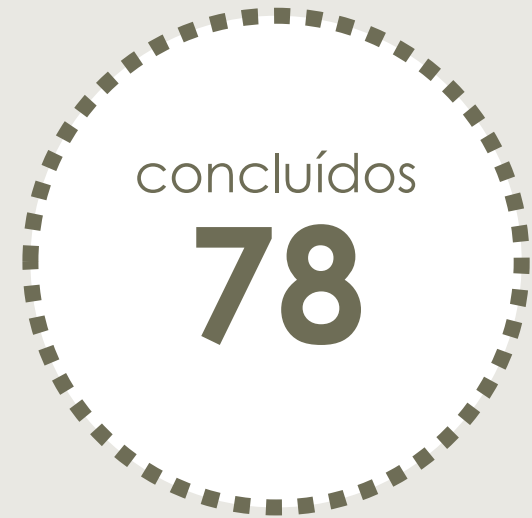
OUVIDORIA



MARÇO
2019

PROTOCOLOS

MAR 19



MAR
19



30,7%

Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

24 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

MAR 19



50%
anônimos



33,3%

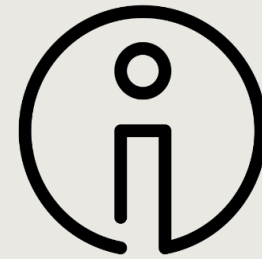
das demandas foram sobre RRT e fiscalização

+ frequente

- Ausência de fiscalização
- CAU/UF – demora na solução

assuntos gerais normalmente são reclamações correlatas aos mais diversos campos de atuação do CAU

MAR
19



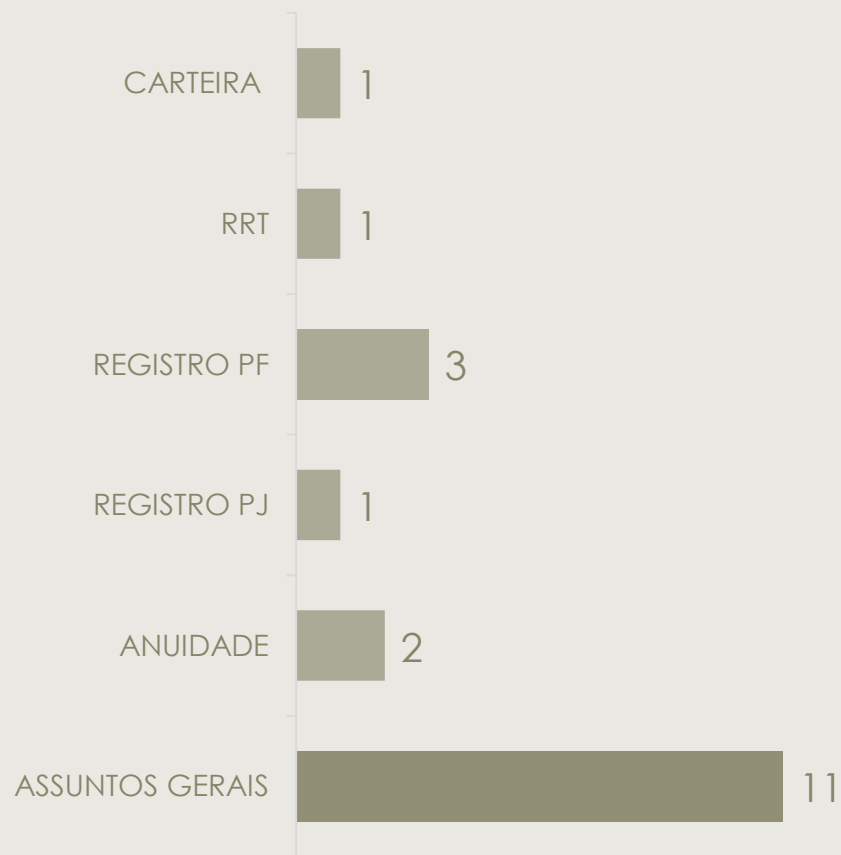
INFORMAÇÃO

19 pedidos de
informação

24,3%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

MAR 19



15,7%
anônimos



57,8%

foram informações
sobre assuntos gerais
do CAU

+ frequentes

- Atribuição profissional
- Ache um arquiteto
- Andamento de solicitação de registro

27,3% das demandas
catalogadas como assuntos
gerais eram relacionadas
ao ache um arquiteto

MAR
19

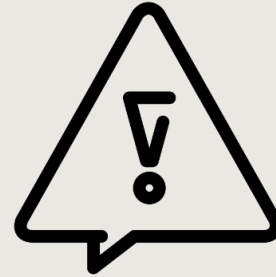


6,4%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

5 solicitações a
nível nacional

MAR
19



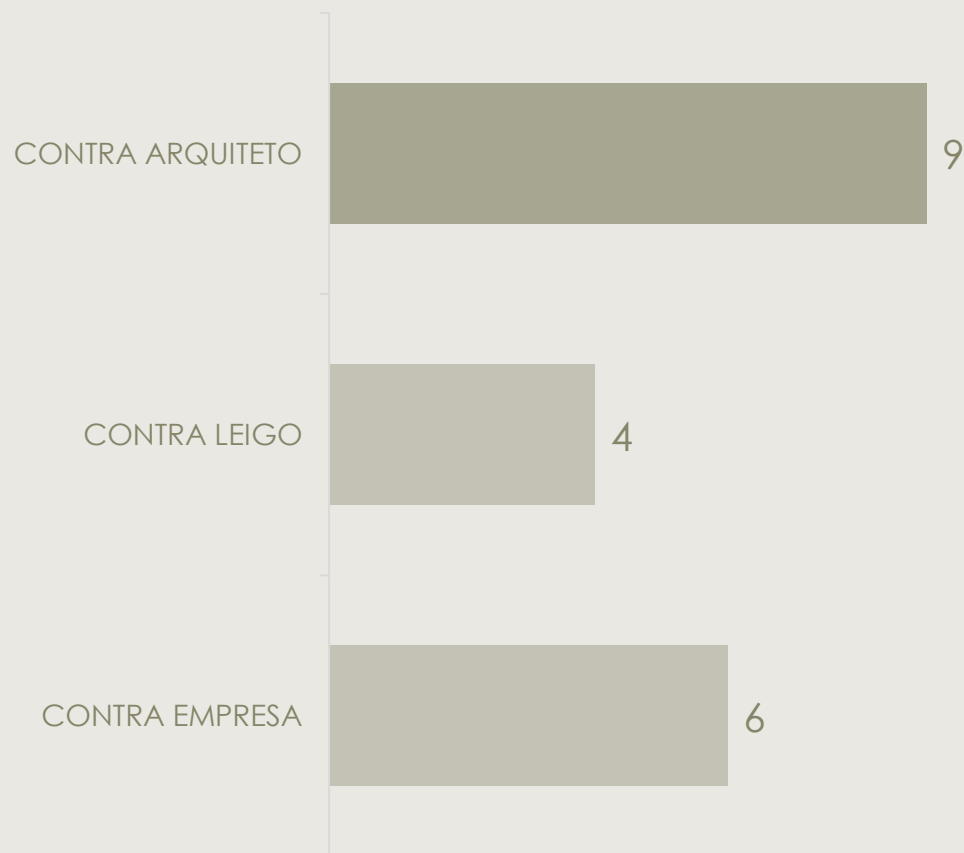
DENÚNCIA

19 protocolos
cadastrados

24,3%
do total de
demandas

DENÚNCIA

MAR 19



79%
anônimos



81,8%

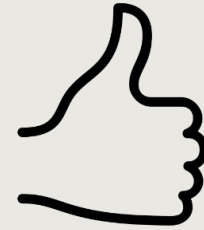
foram denúncias
contra arquitetos

+ frequentes

- Postura profissional
- Descumprimento do salário mínimo profissional
- Imprudência/imperícia
- Exercício ilegal da profissão

na maioria dos casos os
demandantes que
denunciam optam por não
se identificar

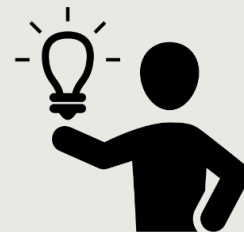
MAR
19



ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

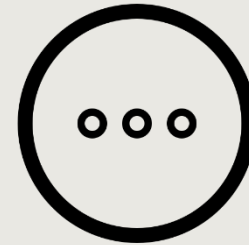
MAR
19



SUGESTÃO

3 sugestões enviadas
a Ouvidoria

MAR
19



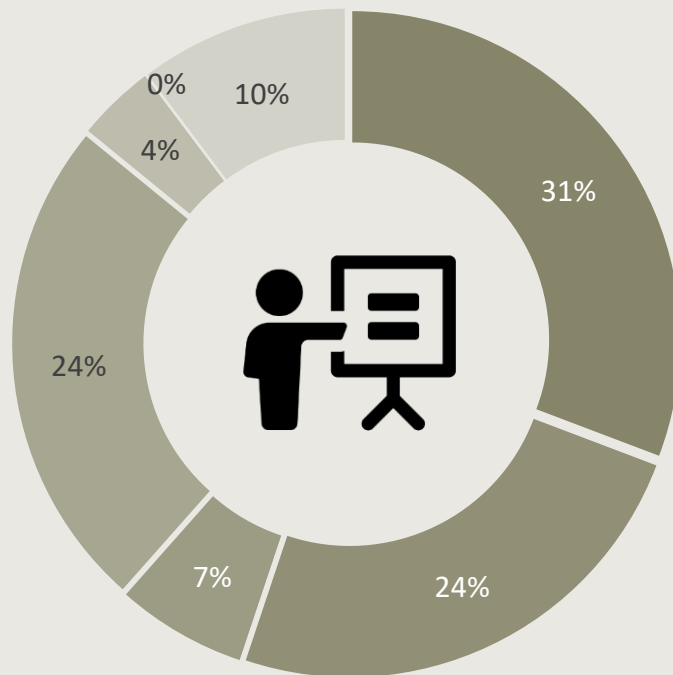
10,2%
do total de
demandas

DIVERSOS

8 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

MAR 19



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

48,7%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

MAR 19

SUDESTE

39

NORDESTE

12

**CENTRO
OESTE**

12

NORTE

11

SUL

4

