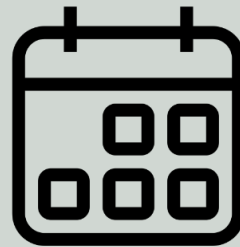


# OUVIDORIA



**ABRIL**

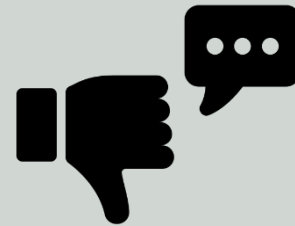
2019

# PROTOSCOLOS

ABR 19



ABR  
19



# RECLAMAÇÃO

**16** reclamações a  
nível nacional

**14,9%**

Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

ABR 19



**31,2%**  
anônimos



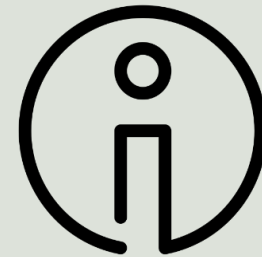
**25%**

foram assuntos gerais do CAU

## + frequente

- Ausência de fiscalização
- CAU/UF sem comunicação
- Registro não efetivado

ABR  
19



# INFORMAÇÃO

**29** pedidos de  
informação

**27,1%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

ABR 19



**20,6%**  
anônimos



# 62%

foram informações  
de assuntos gerais do  
CAU

## + frequentes

- Orientação legislação
- Atribuição profissional
- Andamento de denúncia
- Andamento de solicitação
- Ache um arquiteto

ABR  
19



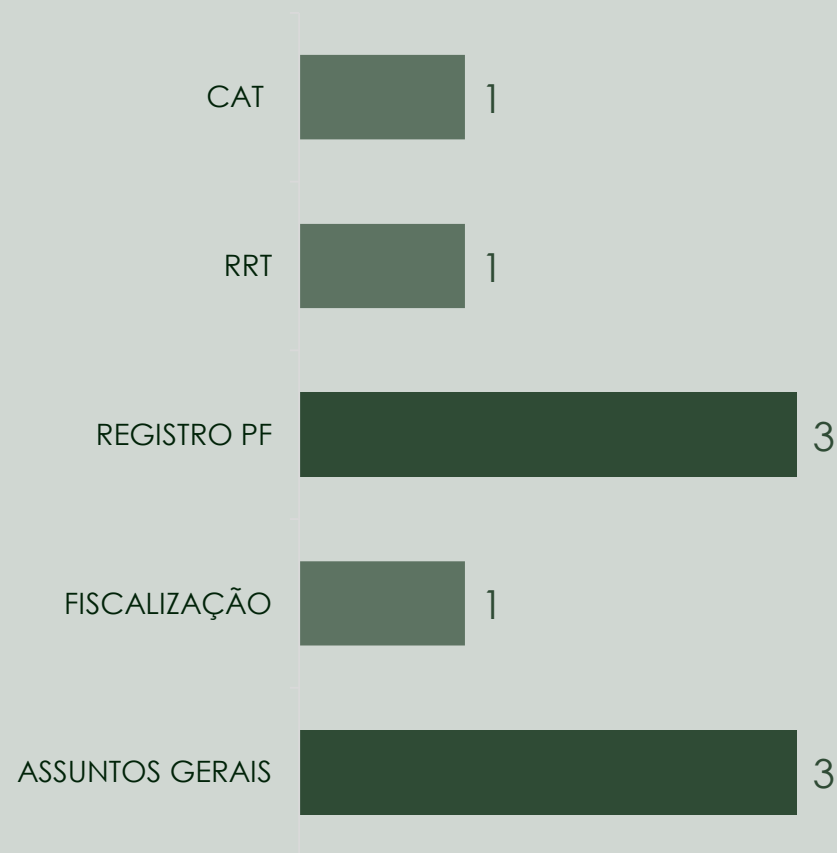
**8,4%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**9** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

ABR 19



**22,2%**  
anônimos



**66,7%**

foram solicitações referentes ao registro profissional e assuntos gerais

**+ frequentes**

- Ação institucional

Dentro de assuntos gerais, a maioria das solicitações foram referentes a pedidos de ação institucional



ABR  
19



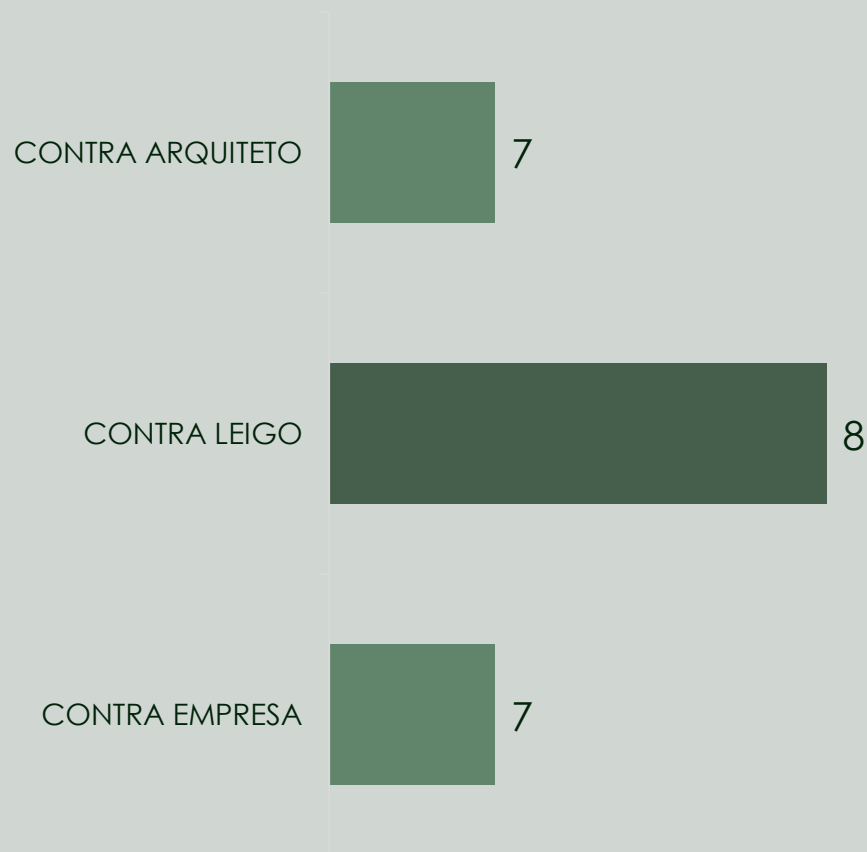
**20,5%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

**22** protocolos  
cadastrados

# DENÚNCIA

ABR 19



**63,6%**  
anônimos



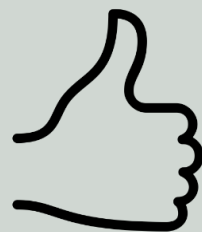
**36,4%**

foram denúncias  
contra leigos

## + frequente

- Exercício ilegal da profissão
- Descumprimento do salário mínimo
- Postura profissional
- Obras sem acompanhamento
- Imprudência/imperícia
- Empresa sem responsável técnico

ABR  
19



**1,8%**  
do total de  
demandas

## ELOGIOS

**2** elogio enviado  
através do Canal

ABR  
19

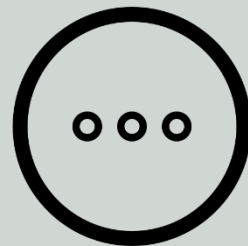


**3,7%**  
do total de  
demandas

## SUGESTÃO

**4** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

ABR  
19

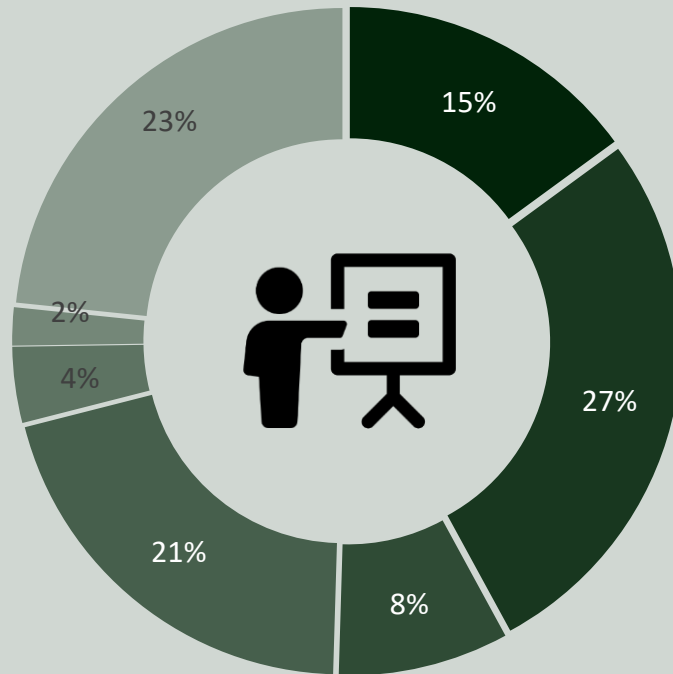


## DIVERSOS

**25** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL

ABR 19



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

**39,3%**  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

ABR 19

**SUDESTE**

41

**NORDESTE**

10

**CENTRO  
OESTE**

15

**NORTE**

20

**SUL**

21

