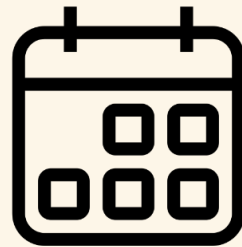


# OUVIDORIA

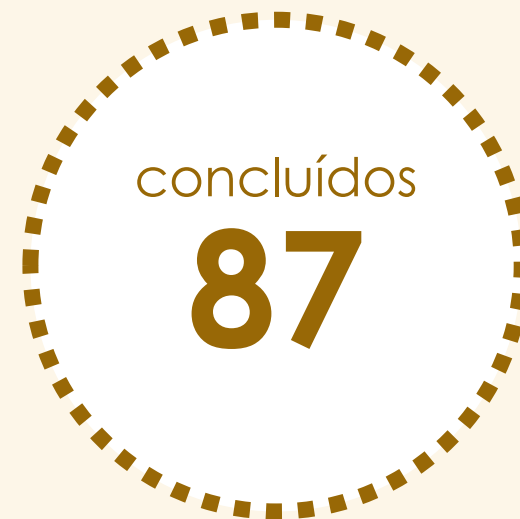


**MAIO**

2019

# PROTOCOLOS

MAI 19



MAI  
19



**34,4%**

Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

**30** reclamações a  
nível nacional

# RECLAMAÇÃO

MAI 19



**16,6%**  
anônimos



**23,3%**

foram assuntos gerais  
do CAU

**+ frequente**  
comunicação

Nesse mês, as  
reclamações foram  
voltadas as notícias,  
publicações e comentários  
nas páginas do CAU

MAI  
19



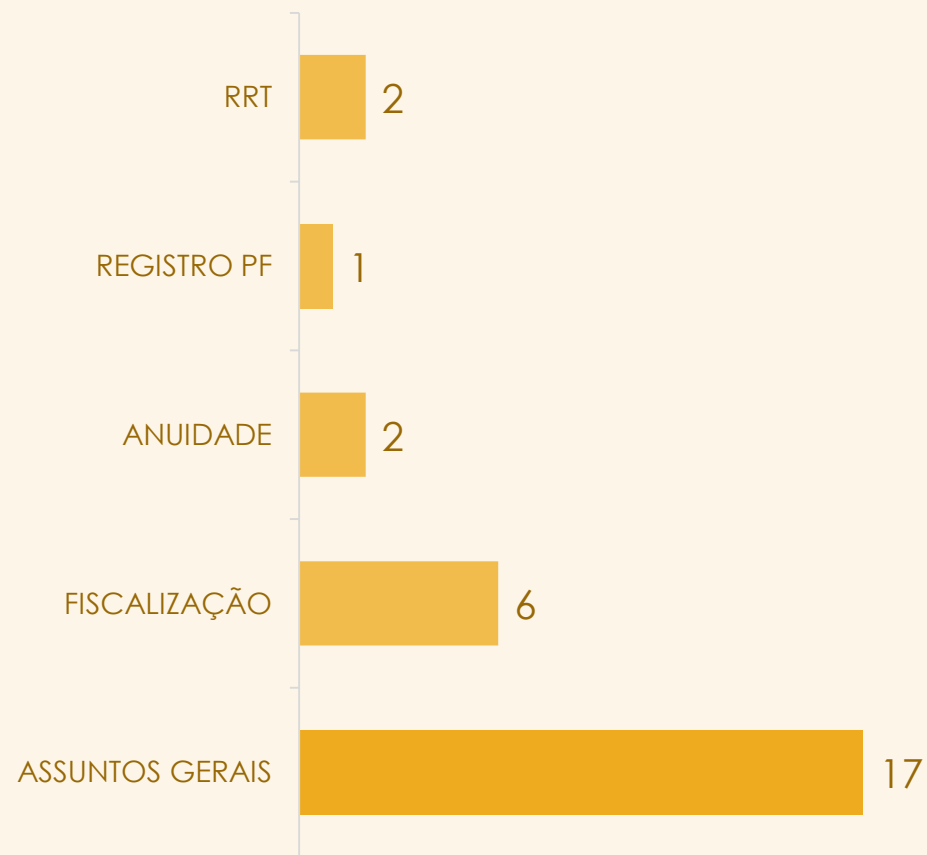
# INFORMAÇÃO

**27** pedidos de  
informação

**31%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

MAI 19



**14,8%**  
anônimos



**62%**

foram informações  
de assuntos gerais do  
CAU

**+ frequentes**

atribuição profissional  
orientação da legislação  
Dúvidas específicas

**38%** foram demandas  
relacionadas aos campos  
de atuação dos Arquitetos  
e Urbanistas

MAI  
19



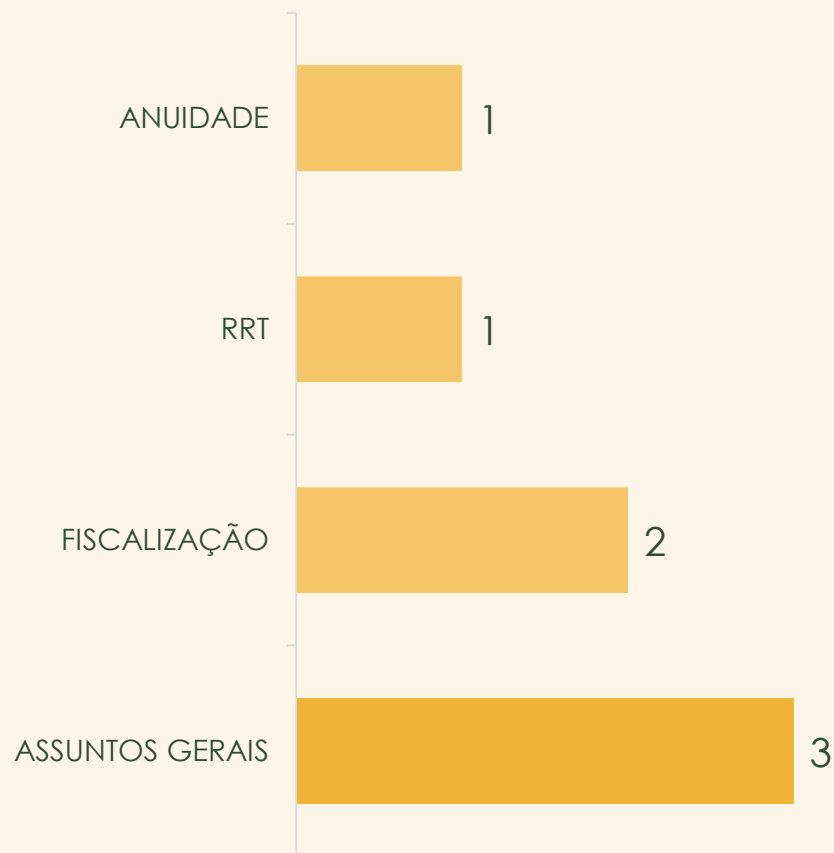
8%  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

7 solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

MAI 19



**14%**  
anônimos



**42%**

foram solicitações de assuntos gerais do CAU

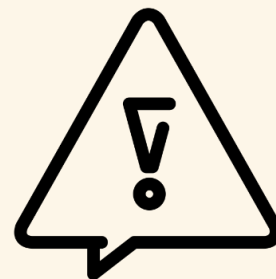
**+ frequentes**

Solicitações específicas diligência

**As solicitações relacionadas a diligência normalmente apontam ausência de fiscalização**



MAI  
19



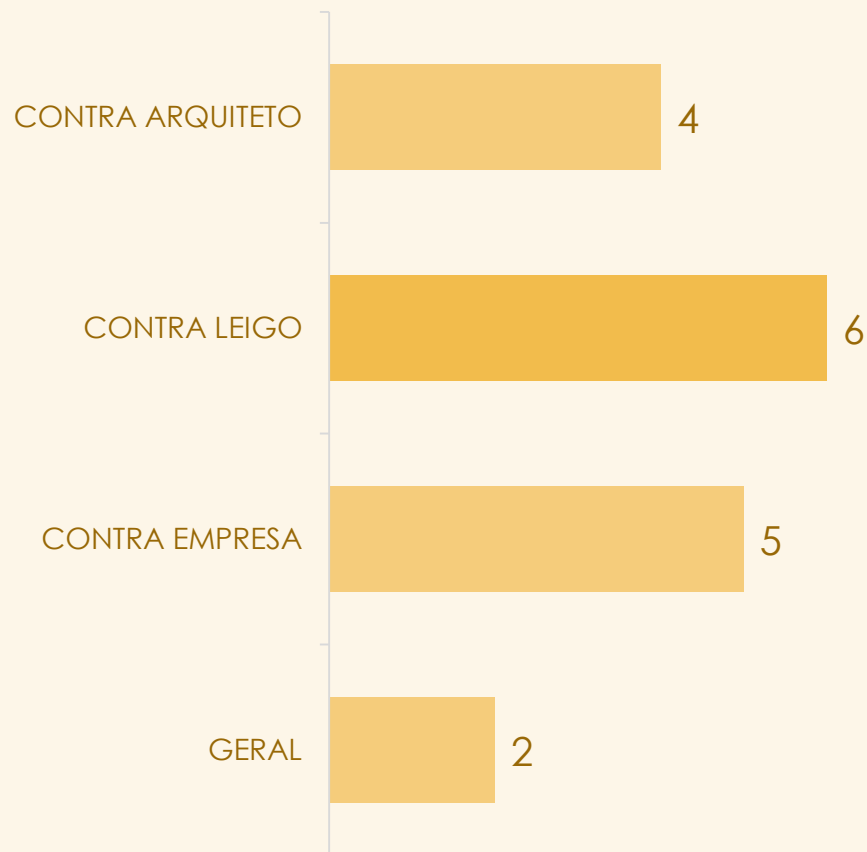
# DENÚNCIA

**17** protocolos  
cadastrados

**19,5%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

MAI 19



**58,8%**  
anônimos



**35,2%**

foram denúncias  
contra leigos

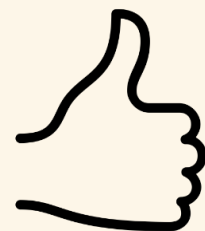
**+ frequentes**

exercício ilegal  
da profissão

obra sem  
acompanhamento  
profissional

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

MAI  
19



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

## ELOGIOS

**1** elogio enviado  
através do Canal

MAI  
19

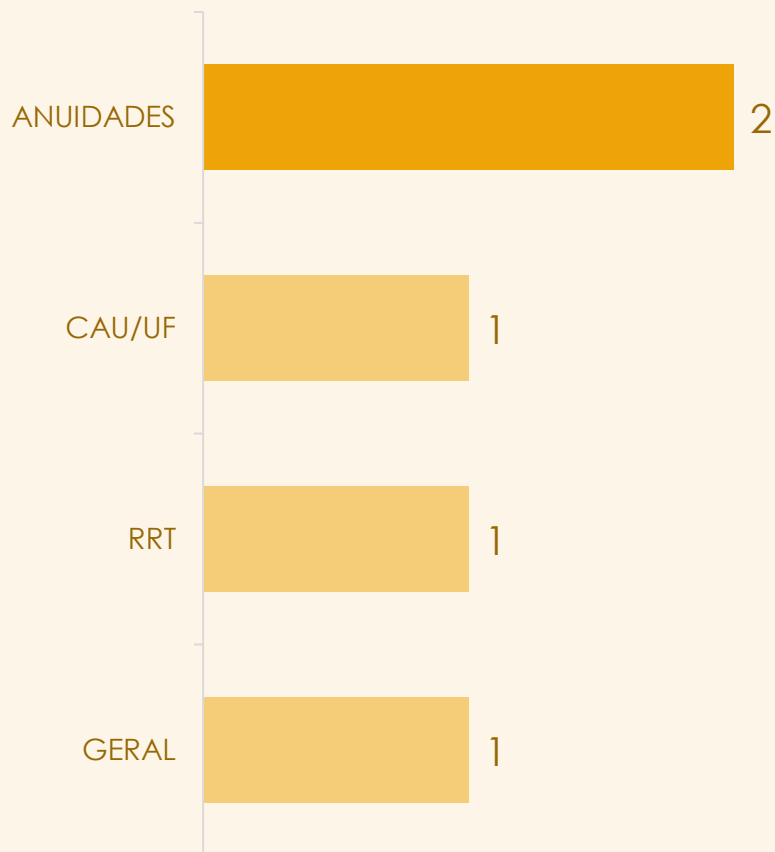


# SUGESTÃO

**5** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

# SUGESTÃO

MAI 19



**0%**  
anônimos



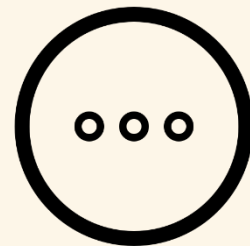
**40%**

foram relacionadas a  
anuidades

**+ frequente**  
modificação da  
legislação

As sugestões se tratavam  
da individualização da  
cobrança anual para  
arquitetos que são os  
Responsáveis técnicos da  
própria empresa

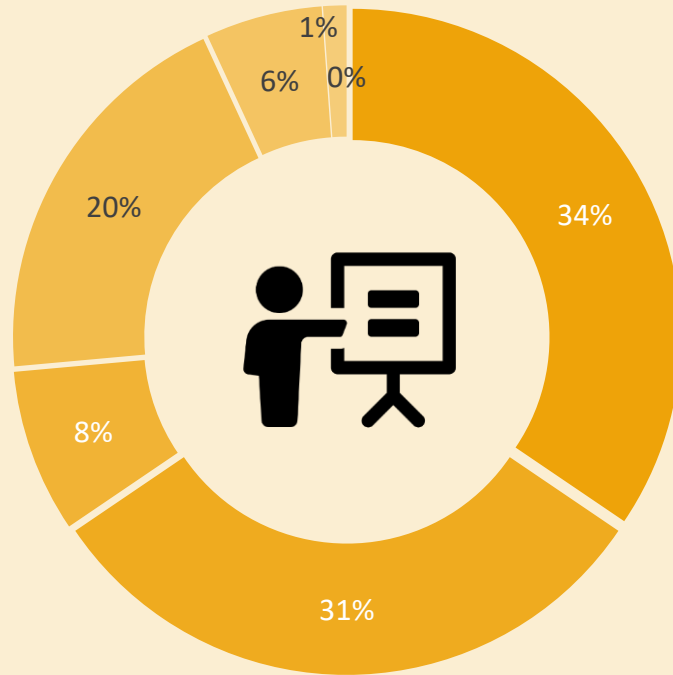
MAI  
19



## DIVERSOS

**0** demandas categorizadas como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL MAI 19



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

**22,9%**  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

MAI 19

**SUDESTE**

32

**NORDESTE**

19

**CENTRO  
OESTE**

16

**NORTE**

4

**SUL**

16

