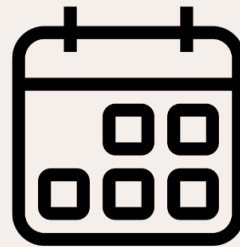


OUVIDORIA



JULHO
2019

PROTOCOLOS

JUL 19



JUL
19



34,8%

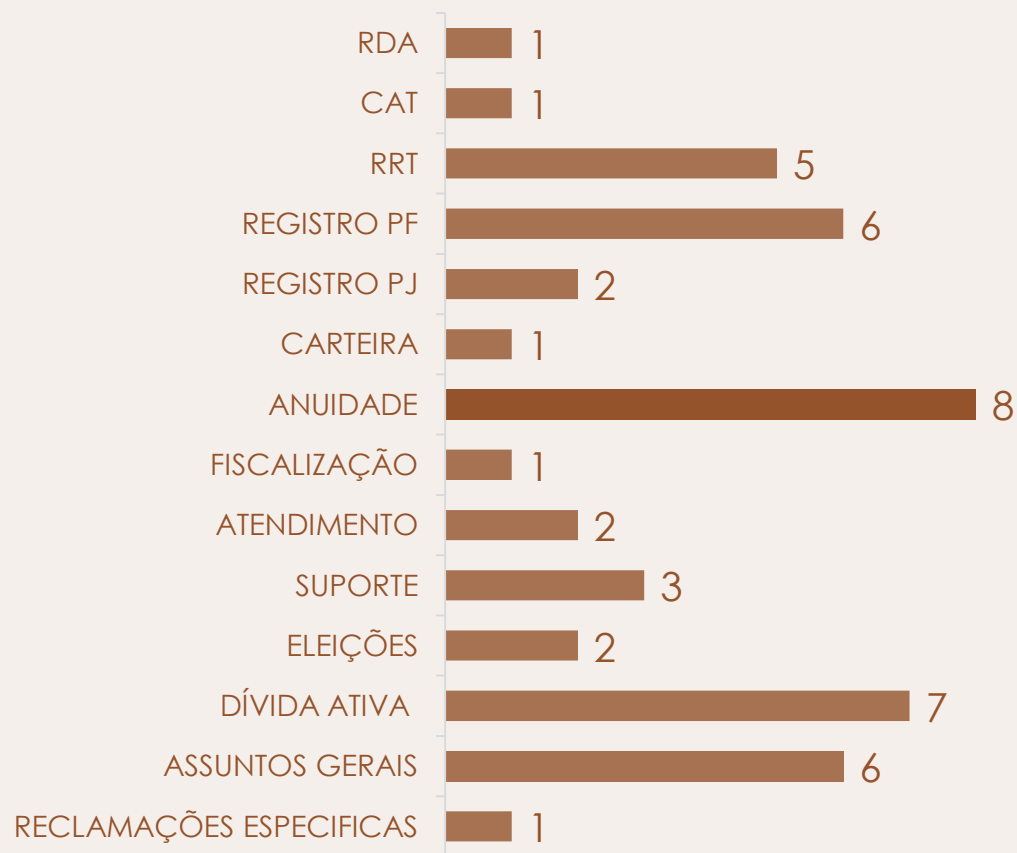
Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

46 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

JUL 19



21,7%
anônimos



17,4%

foram assuntos relacionados a anuidade

+ frequente

- Cobrança indevida de anuidade
- Valorização profissional
- Refinanciamento da anuidade
- Obrigatoriedade / multa das eleições

JUL
19



INFORMAÇÃO

42 pedidos de
informação

31,8%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

JUL 19



11,9%
anônimos



42,8%

foram informações relacionadas a assuntos gerais do CAU

+ frequente

- Andamento de solicitação
- Parcelamento de anuidade
- Esclarecimento sobre dívida ativa
- Orientação legislação
- Ache um arquiteto

JUL
19



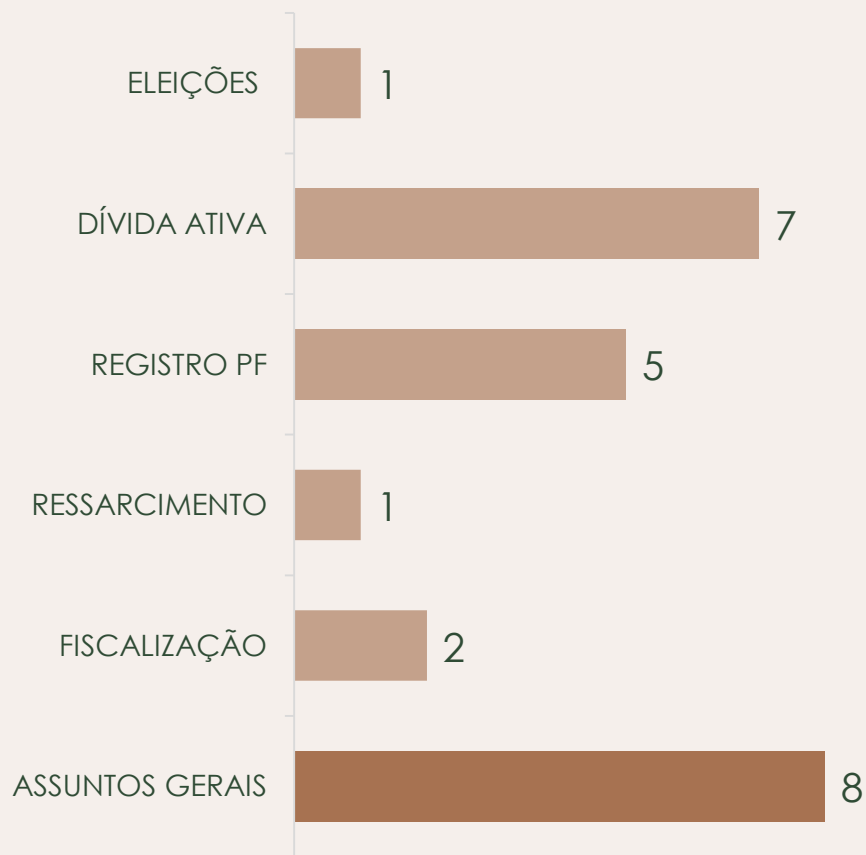
18,2%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

24 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

JUL 19



16,7%
anônimos



33,3%

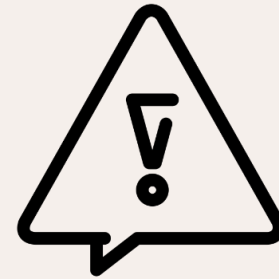
foram solicitações relacionadas a assuntos gerais

+ frequentes

- Andamento de análise - dívida ativa
- Interrupção de registro
- Solicitações específicas
- Ação institucional

As solicitações de dívida ativa são referentes as notificações enviadas aos profissionais em débito com as anuidades

JUL
19



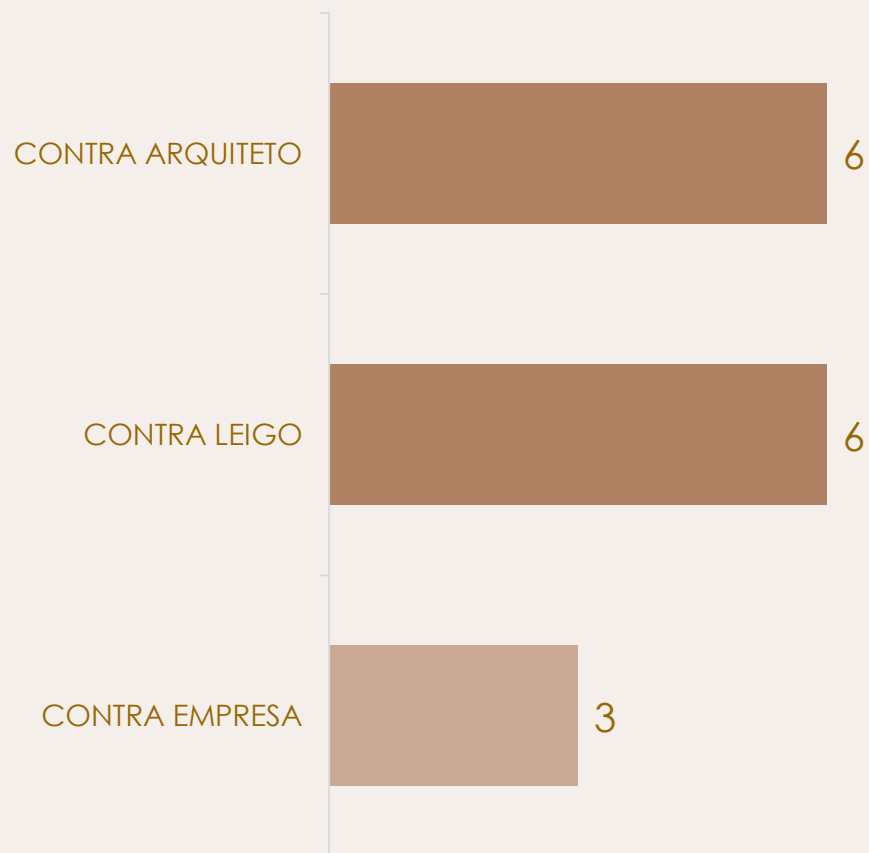
11,4%
do total de
demandas

DENÚNCIA

15 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

JUL 19



100%
anônimos



80%

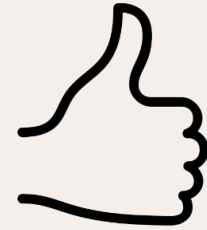
foram denúncias
contra leigos e
arquitetos

+ frequentes

- Exercício ilegal da profissão
- Obra sem acompanhamento
- Imprudência / imperícia

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

JUL
19



0,7%
do total de
demandas

ELOGIOS

1 elogio enviado
através do Canal

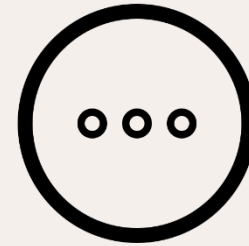
JUL
19



SUGESTÃO

3 sugestões enviadas
a Ouvidoria

JUL
19

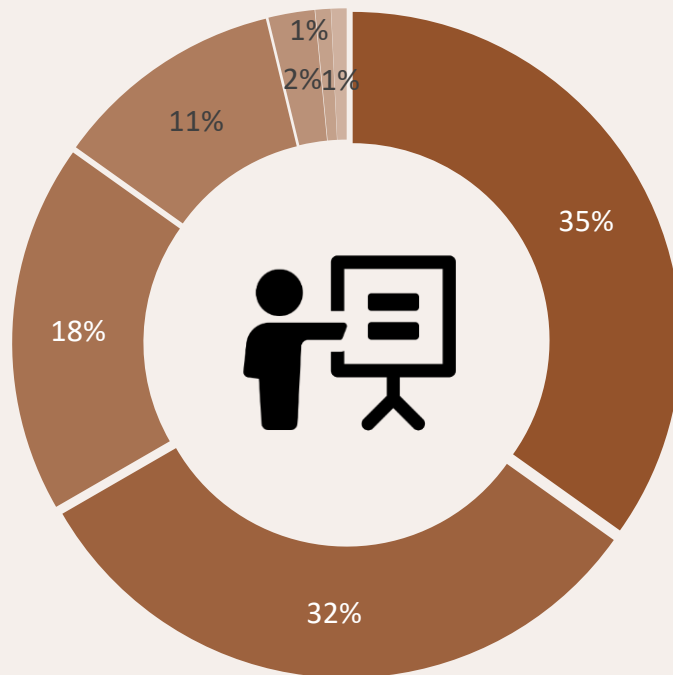


DIVERSOS

1 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

JUL 19



27,3%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

JUL 19

SUDESTE

75

NORDESTE

8

**CENTRO
OESTE**

18

NORTE

11

SUL

20

