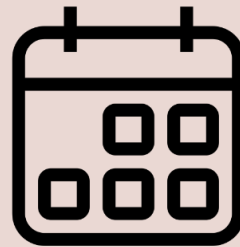


OUVIDORIA



SETEMBRO

2019

PROTOCOLOS

SET 19

recibidos

87



concluídos

86

SET
19



32,2%

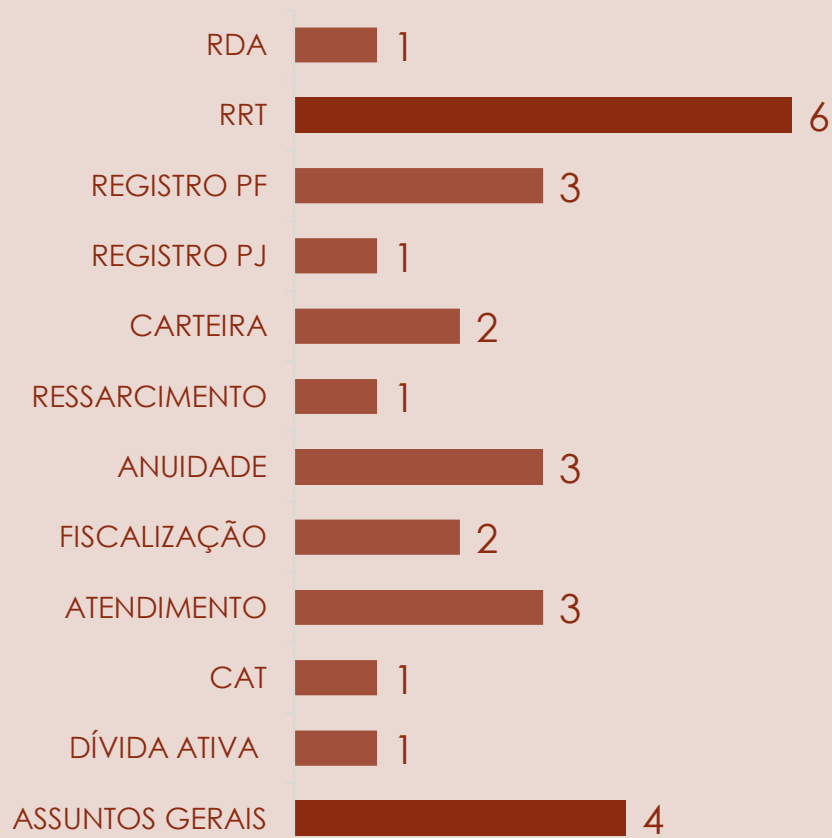
Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

28 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

SET 19



28,5%
anônimos



35,7%

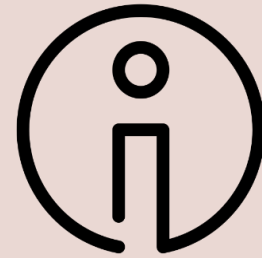
foram assuntos gerais
e RRT

+ frequente

- Suspensão / cancelamento de registro profissional
- Coleta de dados biométricos
- Atendimento CAU/UF

Reclamações sobre RRT normalmente são sobre o registro de boleto, ressarcimento e valores

SET
19



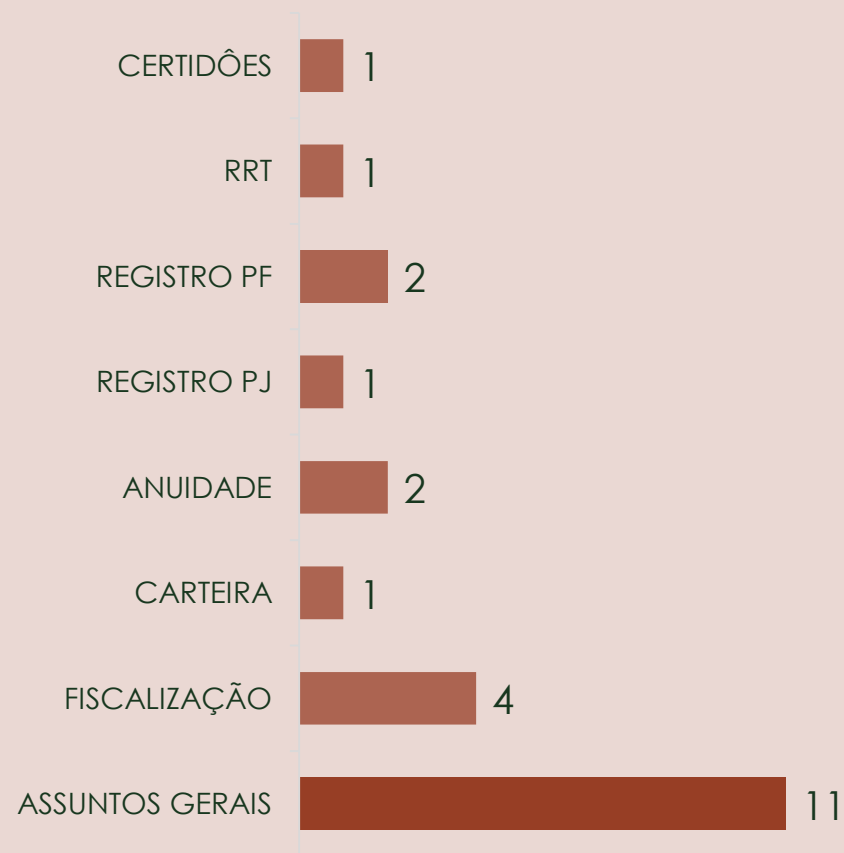
INFORMAÇÃO

23 pedidos de
informação

26,4%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

SET 19



26%
anônimos



47,8%

foram informações
sobre assuntos gerais
do CAU

+ frequentes

- Orientação legislação
- Atribuição profissional
- Andamento de denúncia
- Valor da anuidade

**Assuntos gerais é uma
categoria que engloba
cerca de 19 assuntos
dentro do Canal da
Ouvidoria**

SET
19



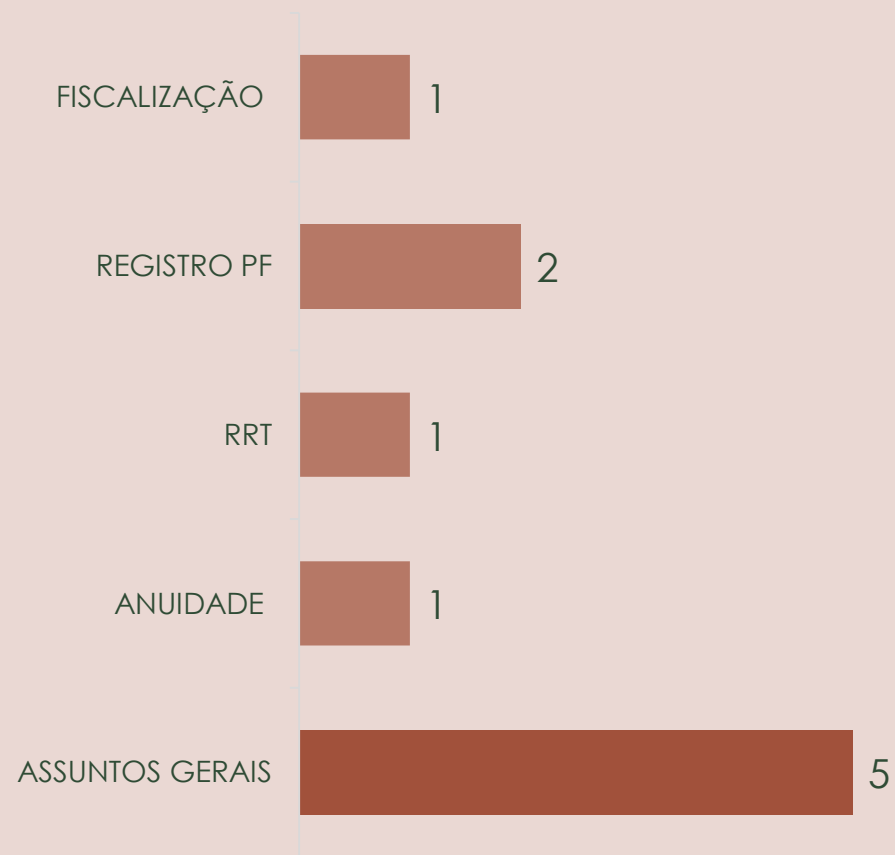
11,5%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

10 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

SET 19



10%
anônimos



50%

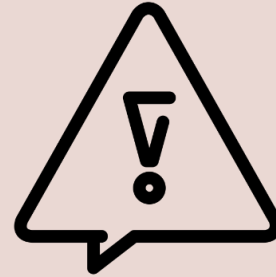
foram solicitações de assuntos gerais do CAU

+ frequentes

- Não recebemos demandas da mesma categoria

solicitações são mais frequentes quando o demandante não encontra a informação desejada nos portais do CAU

SET
19



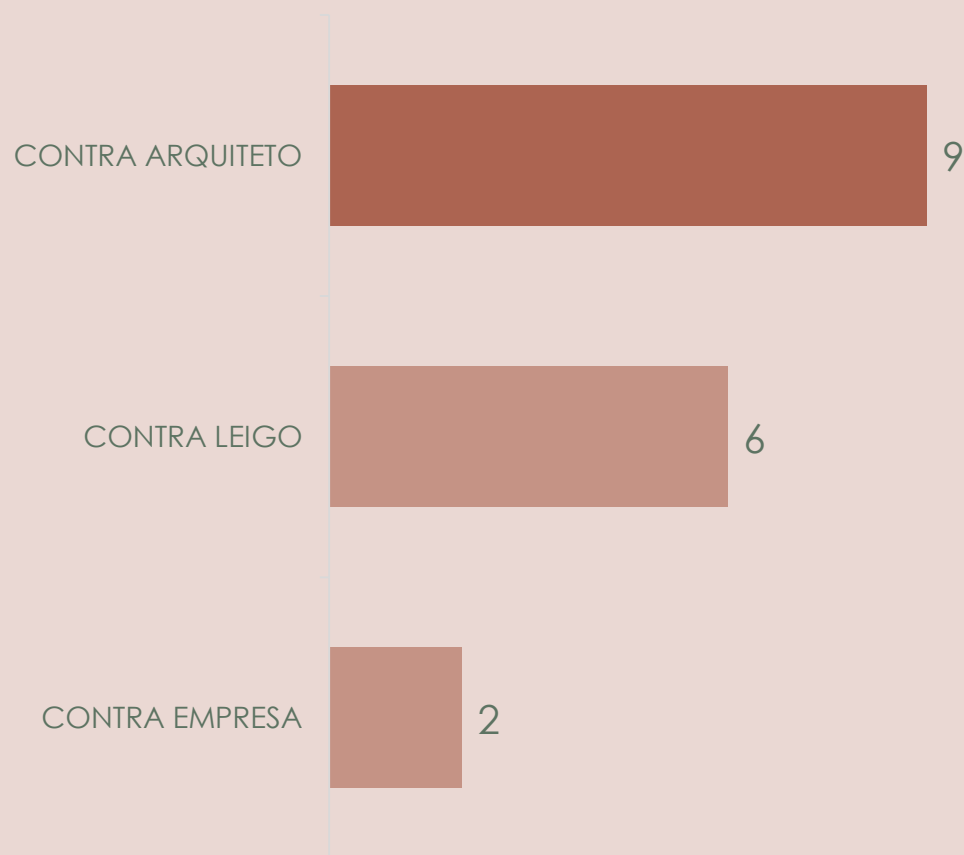
19,5%
do total de
demandas

DENÚNCIA

17 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

SET 19



100%
anônimos



52,9%

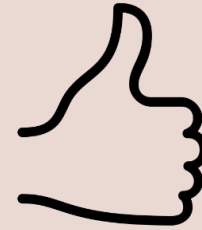
foram denúncias
contra arquitetos

+ frequentes

- Postura profissional
- Obra sem acompanhamento
- Imprudência e imperícia

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

SET
19



0%
do total de
demandas

ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

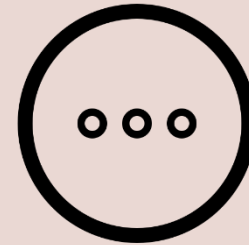
SET
19



SUGESTÃO

3 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SET
19

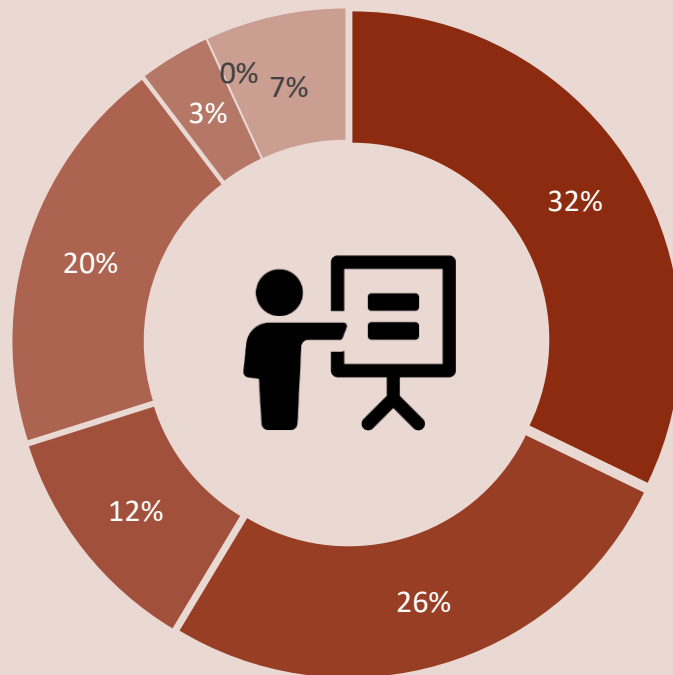


DIVERSOS

6 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

SET 19



41,4%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

SET 19

SUDESTE

44

NORDESTE

16

**CENTRO
OESTE**

8

NORTE

4

SUL

15

