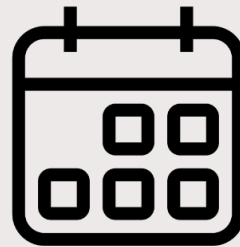


# OUVIDORIA

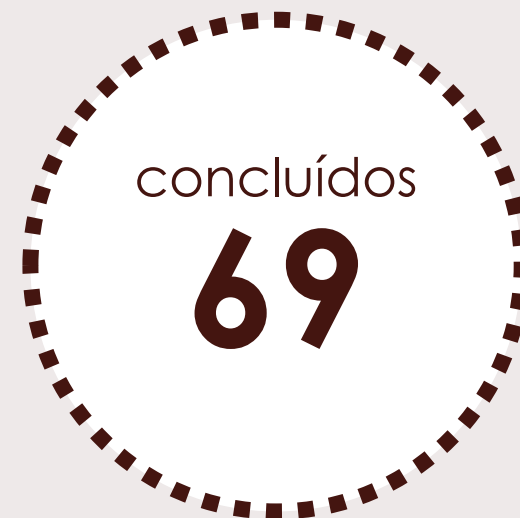


## OUTUBRO

2019

# PROTOCOLOS

OUT 19



OUT  
19



**27,5%**  
Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

**19** reclamações a  
nível nacional

# RECLAMAÇÃO

OUT 19



**10,5%**  
anônimos



**31,5%**

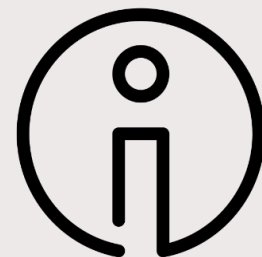
foram assuntos gerais  
do CAU

## + frequente

- Atribuição profissional
- Cobrança indevida

**atribuição profissional e assuntos relacionados a ensino à distância – EAD são classificados no tópico assuntos gerais**

OUT  
19



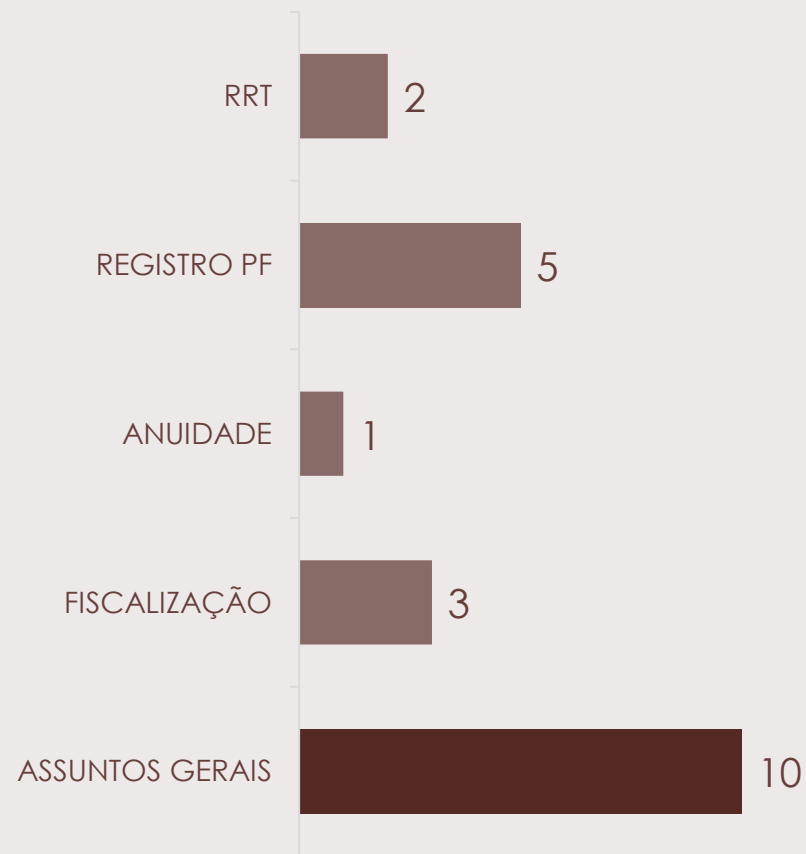
# INFORMAÇÃO

**21** pedidos de  
informação

**30,4%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

OUT 19



**14,2%**  
anônimos



# 47,6%

foram informações relacionadas a assuntos gerais do CAU

## + frequente

- Orientação legislação
- Atribuição profissional
- Andamento de solicitação de registro
- Pré-cadastro PF

**40%** das demandas classificadas em assuntos gerais foram pedidos de orientação acerca da legislação

OUT  
19



**21,7%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**15** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

OUT 19



**26,6%**  
anônimos



# 40%

foram solicitações de fiscalização e carteira profissional

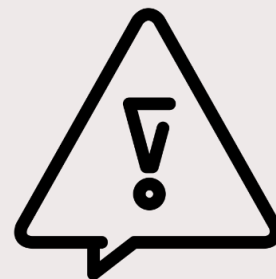
## + frequentes

- Segunda via de carteira
- Diligência

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



OUT  
19



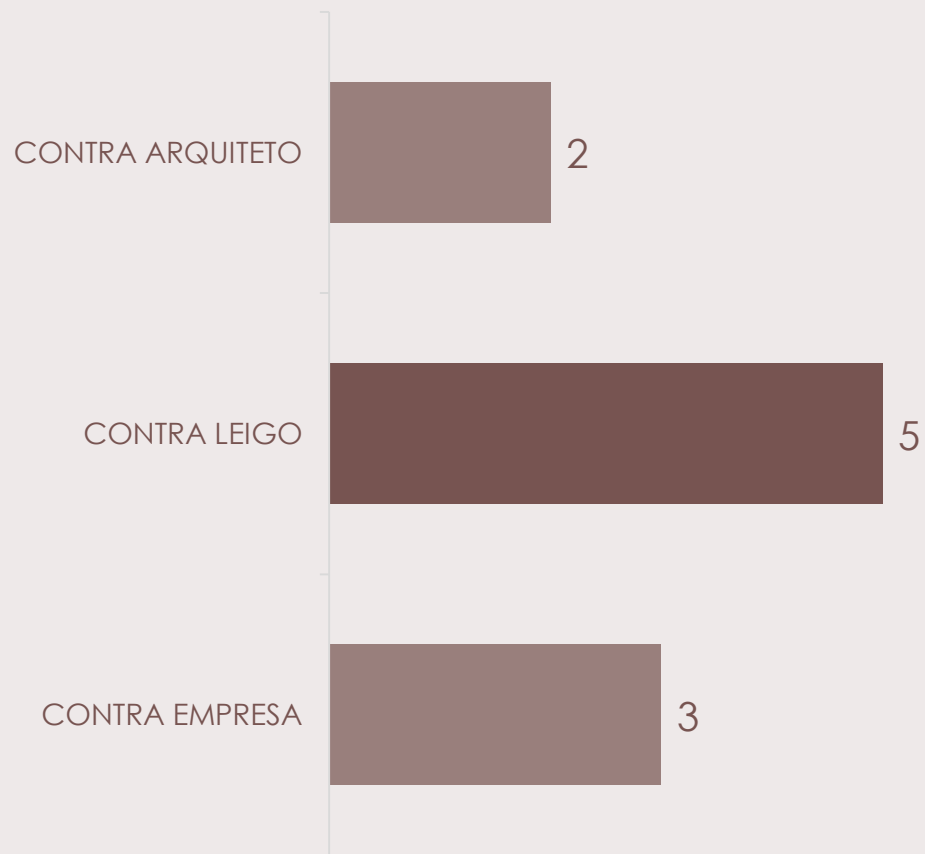
**14,5%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

**10** protocolos  
cadastrados

# DENÚNCIA

OUT 19



60%  
anônimos



50%

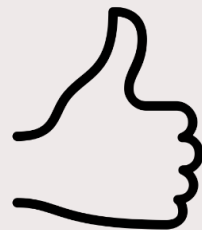
foram denúncias  
contra leigos

**+ frequente**

- Obra sem acompanhamento
- Exercício ilegal da profissão

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

OUT  
19

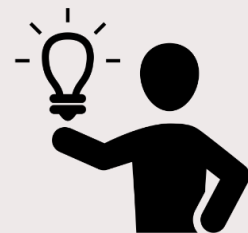


0%  
do total de  
demandas

## ELOGIOS

0 elogio enviado  
através do Canal

OUT  
19

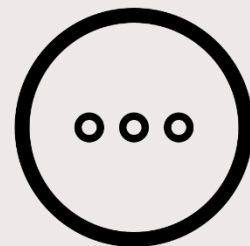


**5,8%**  
do total de  
demandas

## SUGESTÃO

**4** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

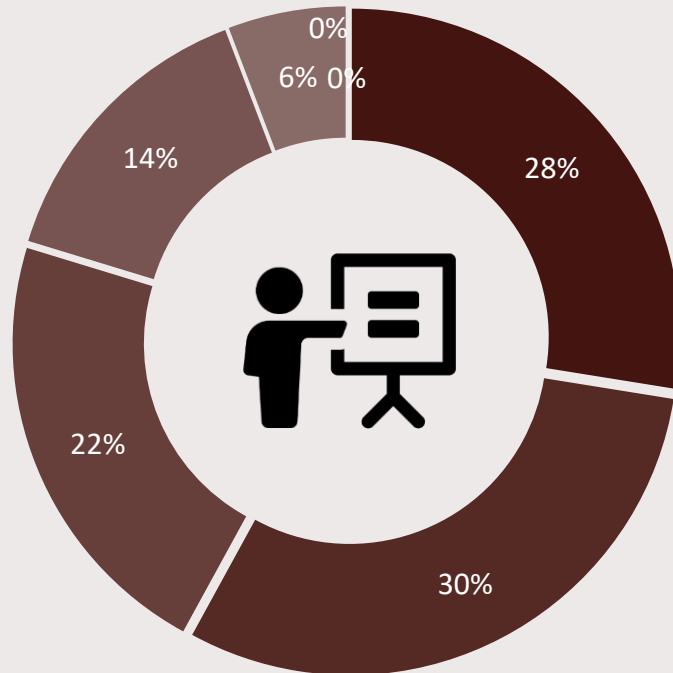
OUT  
19



## DIVERSOS

0 demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL OUT 19



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

**21,7%**  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

OUT 19

SUDESTE

29

NORDESTE

19

CENTRO  
OESTE

6

NORTE

2

SUL

13

