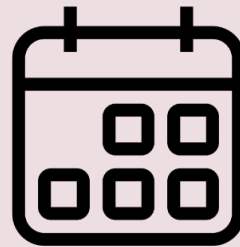


# OUVIDORIA



## NOVEMBRO

2019

# PROTOCOS

NOV 19

recibidos

86



concluídos

86

NOV  
19



**31,3%**

Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

**27** reclamações a  
nível nacional

# RECLAMAÇÃO

NOV 19



**3%**  
anônimos



**22%**

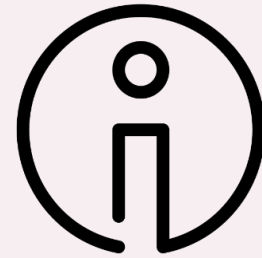
foram assuntos gerais  
do CAU

**+ frequente**

valorização profissional  
convênios

as reclamações no final do  
ano são referentes aos  
assuntos mais diversos  
dentro do conselho

NOV  
19



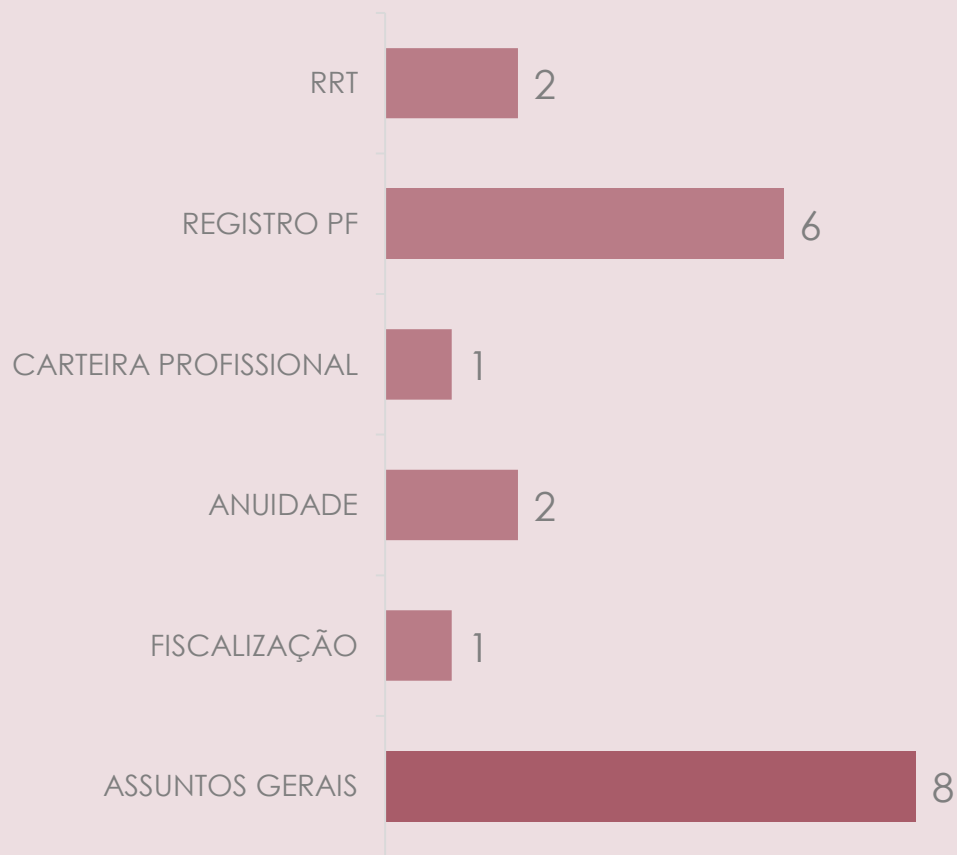
# INFORMAÇÃO

**20** pedidos de  
informação

**23,2%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

NOV 19



5%  
anônimos



# 40%

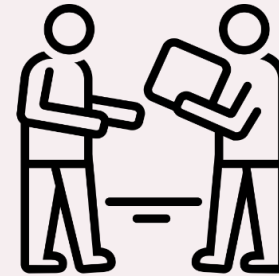
foram informações relacionadas a assuntos gerais do CAU

**+ frequente**

orientação legislação  
dúvidas técnicas

dúvidas sobre registro são mais frequentes nos meses que sucedem a entrega de diplomas

NOV  
19



**18,6%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**16** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

NOV 19



**6,2%**  
anônimos



# 62,5%

foram solicitações de assuntos gerais do CAU

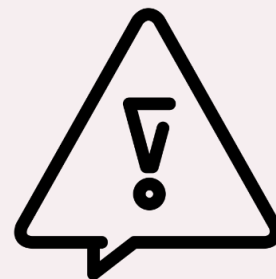
**+ frequentes**

orientação legislação  
Solicitação específicas  
andamento do registro

solicitações anônimas são menos frequentes, quase sempre o demandante se identifica



NOV  
19



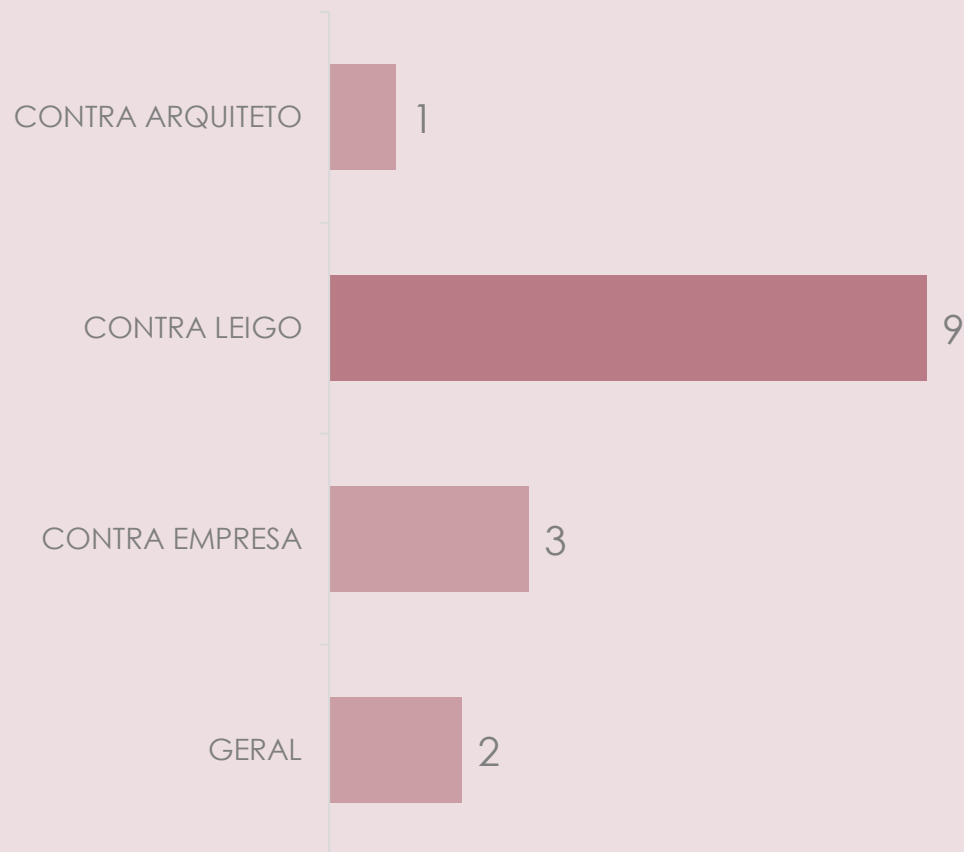
# DENÚNCIA

**15** protocolos  
cadastrados

**17,4%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

NOV 19



**73%**  
anônimos



**60%**

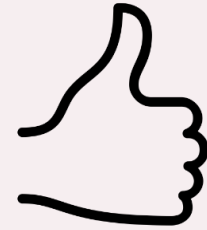
foram denúncias  
contra leigos

**+ frequente**  
exercício ilegal  
da profissão

obra sem  
acompanhamento  
profissional

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

NOV  
19

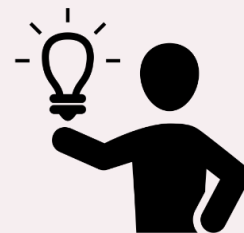


## ELOGIOS

**1** elogio enviado  
através do Canal

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

NOV  
19

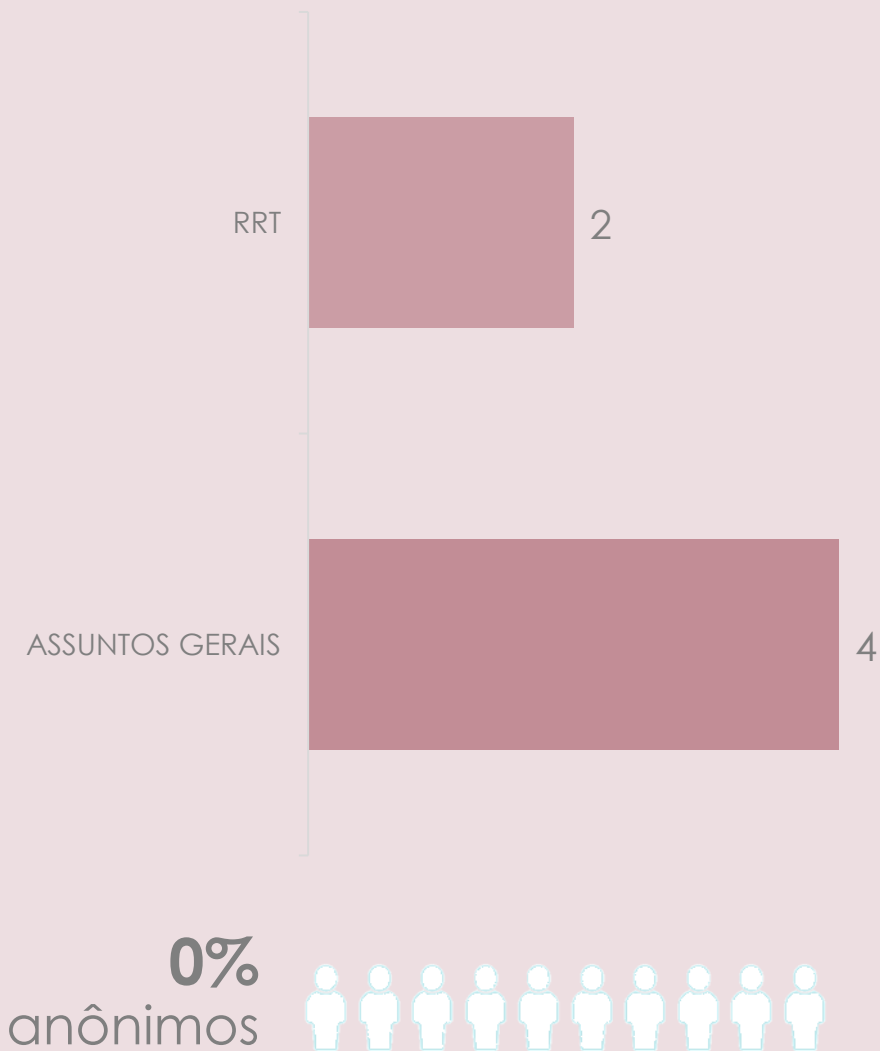


## SUGESTÃO

6 sugestões enviadas  
a Ouvidoria

# SUGESTÕES

NOV 19



60%

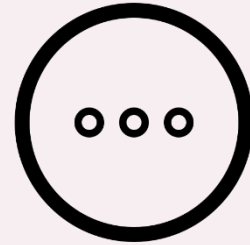
foram denúncias  
contra leigos

**+ frequente**

- Modificação na legislação

as sugestões recebidas são  
encaminhadas aos setores  
correspondentes para  
conhecimento e/ou  
providências

NOV  
19

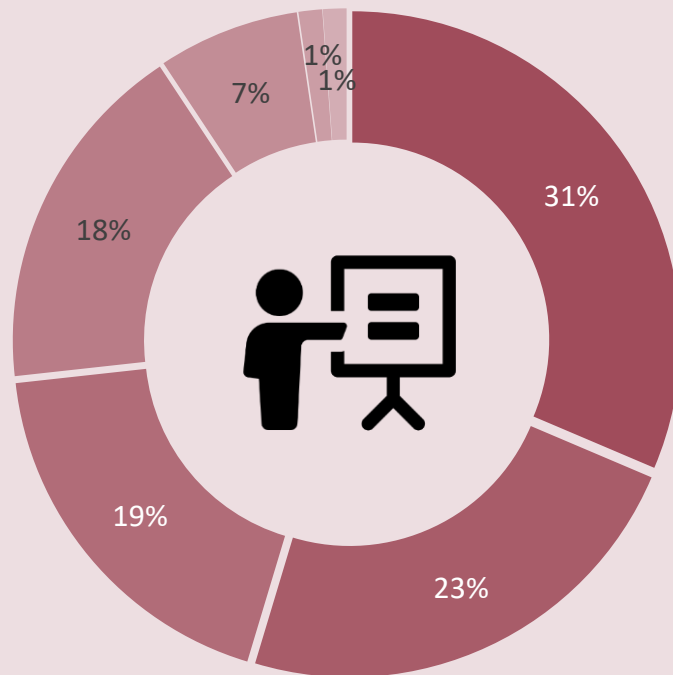


1,1%  
do total de  
demandas

## DIVERSOS

**1** demanda categorizada  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL NOV 19



**24,4%**  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

NOV 19

SUDESTE

42

NORDESTE

13

CENTRO  
OESTE

12

NORTE

4

SUL

15

