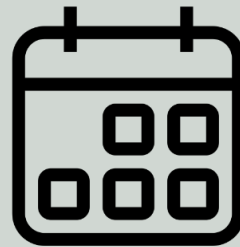


# OUVIDORIA



**ABRIL**

2020

# PROTOCOLOS

ABR 20

recibidos

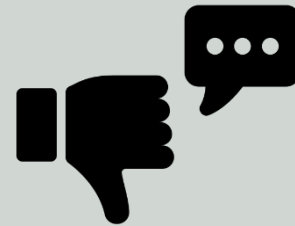
**51**



concluídos

**51**

ABR  
20



# RECLAMAÇÃO

**10** reclamações a  
nível nacional

**19,6%**

Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

ABR 20



30%

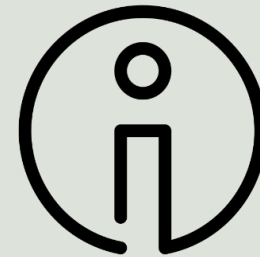
foram assuntos gerais do CAU

+ frequente

- Valorização profissional
- Reclamações específicas

As reclamações específicas foram referentes a caso de ressarcimento e CAT

ABR  
20



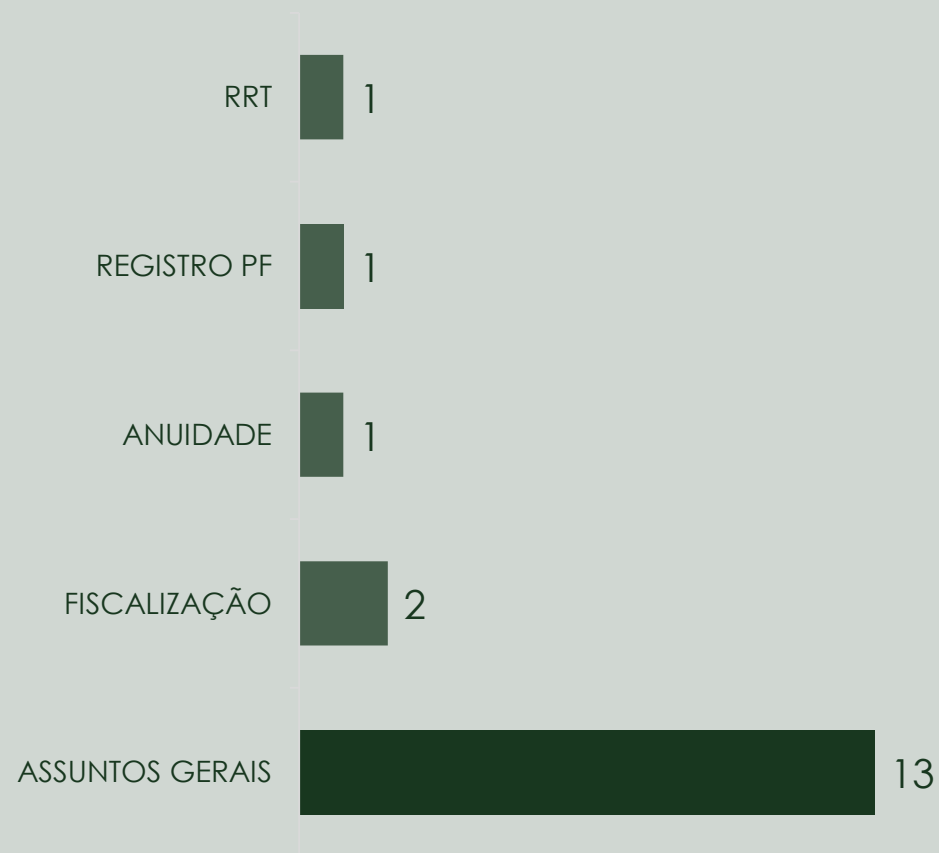
# INFORMAÇÃO

**18** pedidos de  
informação

**35,3%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

ABR 20



**5,5%**  
anônimos



# 72%

foram informações  
de assuntos gerais do  
CAU

## + frequentes

- EAD
- Orientação legislação
- Dúvidas específicas
- Atribuição profissional

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

ABR  
20



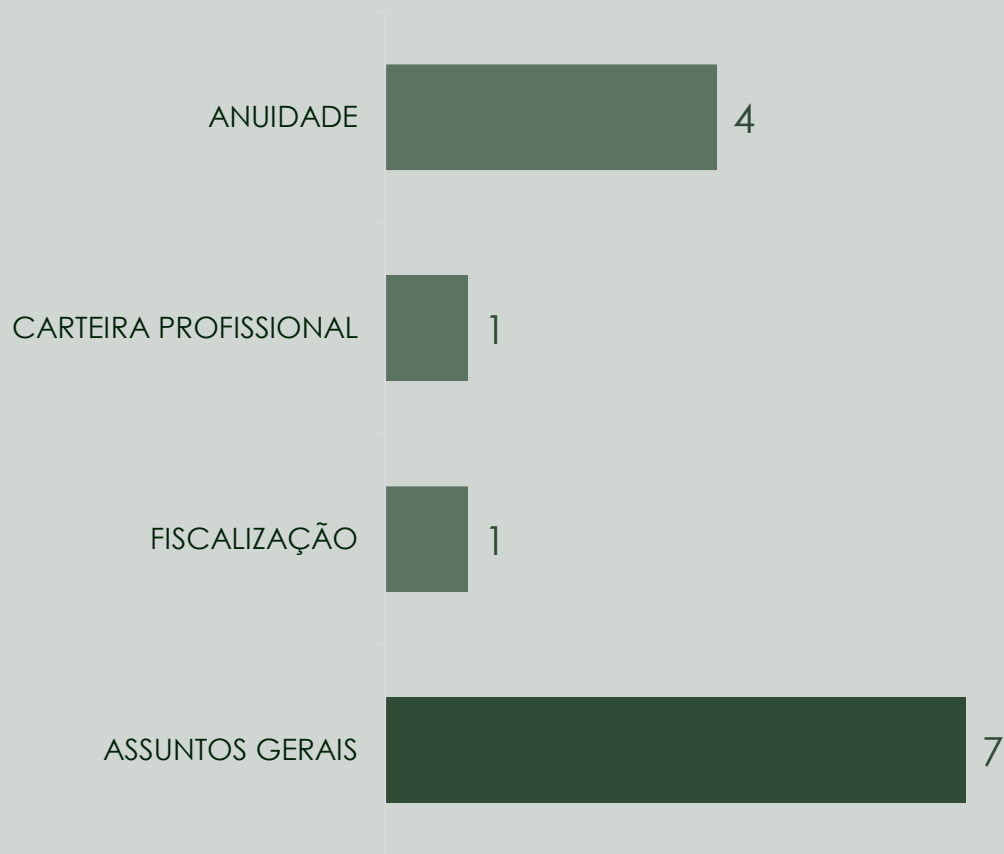
**25,5%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**13** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

MAR 20



7,6%  
anônimos



53,8%

foram solicitações referentes a assuntos gerais

## + frequentes

- Ação institucional
- Emissão de boleto de anuidade
- Refinanciamento
- Solicitações específicas

Solicitações pós registro são muito frequentes, principalmente pedido de celeridade no processo



ABR  
20



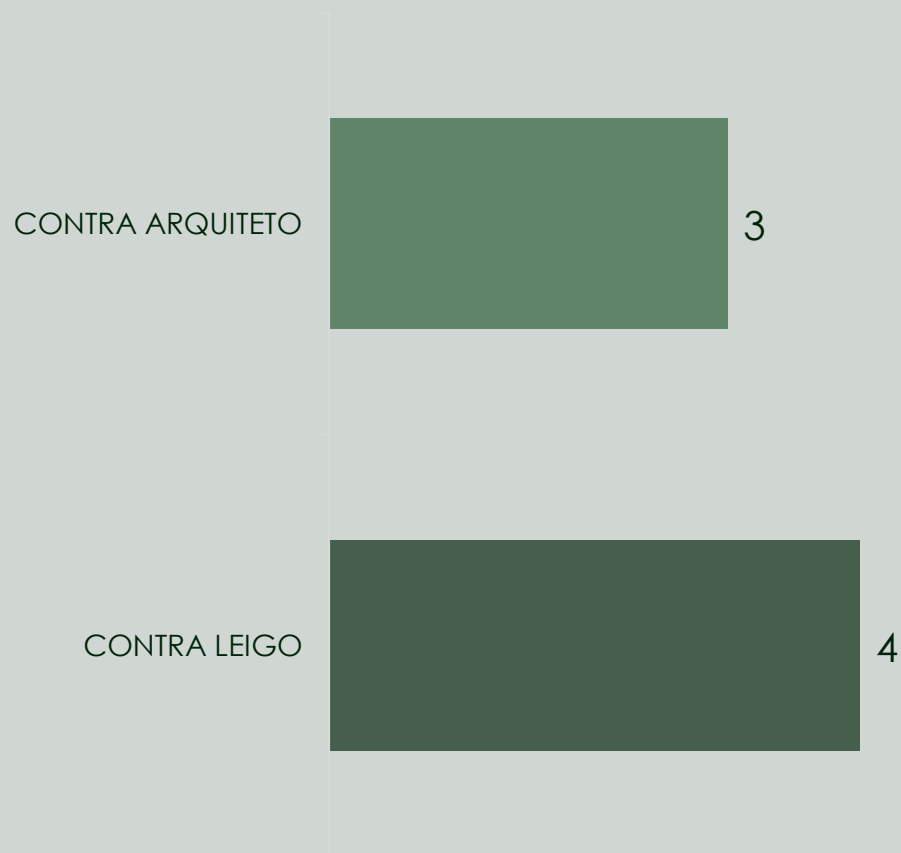
**13,7%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

**7** protocolos  
cadastrados

# DENÚNCIA

ABR 20



57,1%  
anônimos



57,1%

foram denúncias  
contra leigos

## + frequente

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

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

ABR  
20



## ELOGIOS

**0** elogio enviado  
através do Canal

ABR  
20

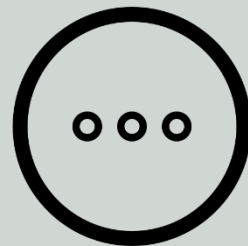


**5,8%**  
do total de  
demandas

## SUGESTÃO

**3** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

ABR  
20

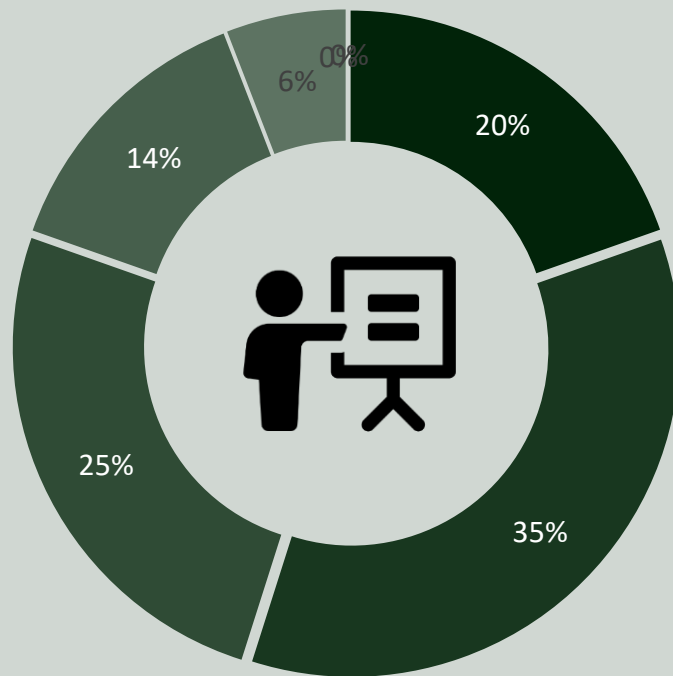


## DIVERSOS

**0** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL

ABR 20



11,7%  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

ABR 20

**SUDESTE**

29

**NORDESTE**

8

**CENTRO  
OESTE**

2

**NORTE**

2

**SUL**

10

