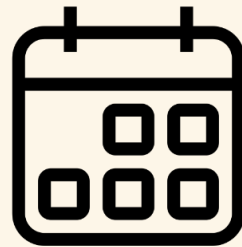


# OUVIDORIA

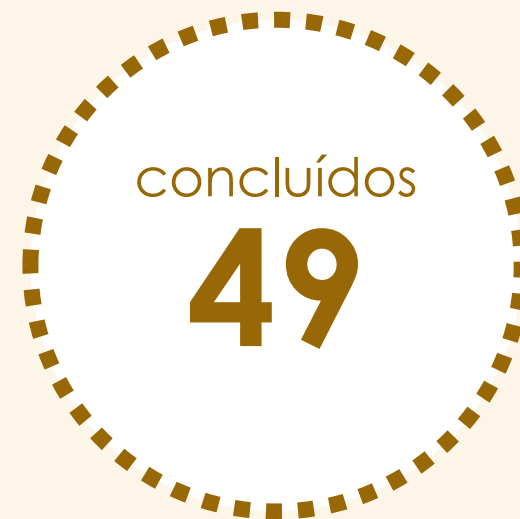


**MAIO**

2020

# PROTOCOLOS

MAI 20



MAI  
20



19,6%

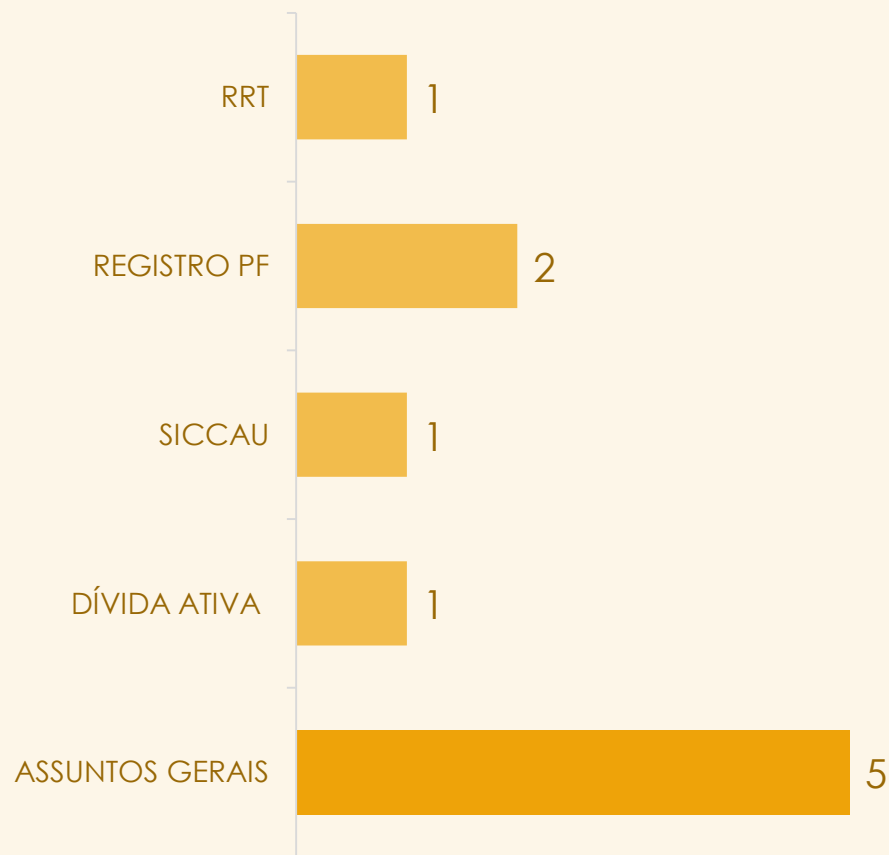
Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

**10** reclamações a  
nível nacional

# RECLAMAÇÃO

MAI 20



**50%**  
anônimos



# 50%

foram assuntos gerais do CAU

## + frequente

- EAD
- Registro não efetivado
- Reclamações específicas

Identificamos baixa quantidade de atendimentos e atribuímos esta queda ao início da pandemia devido à Covid-19

MAI  
20



# INFORMAÇÃO

**20** pedidos de  
informação

**39,2%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

MAI 20



**10%**  
anônimos



# 55%

foram informações  
de assuntos gerais do  
CAU

## + frequentes

- Atribuição profissional
- EAD
- Orientação legislação
- Verificação de autenticidade do RRT

**38%** foram demandas  
relacionadas aos campos  
de atuação dos Arquitetos  
e Urbanistas

MAI  
20



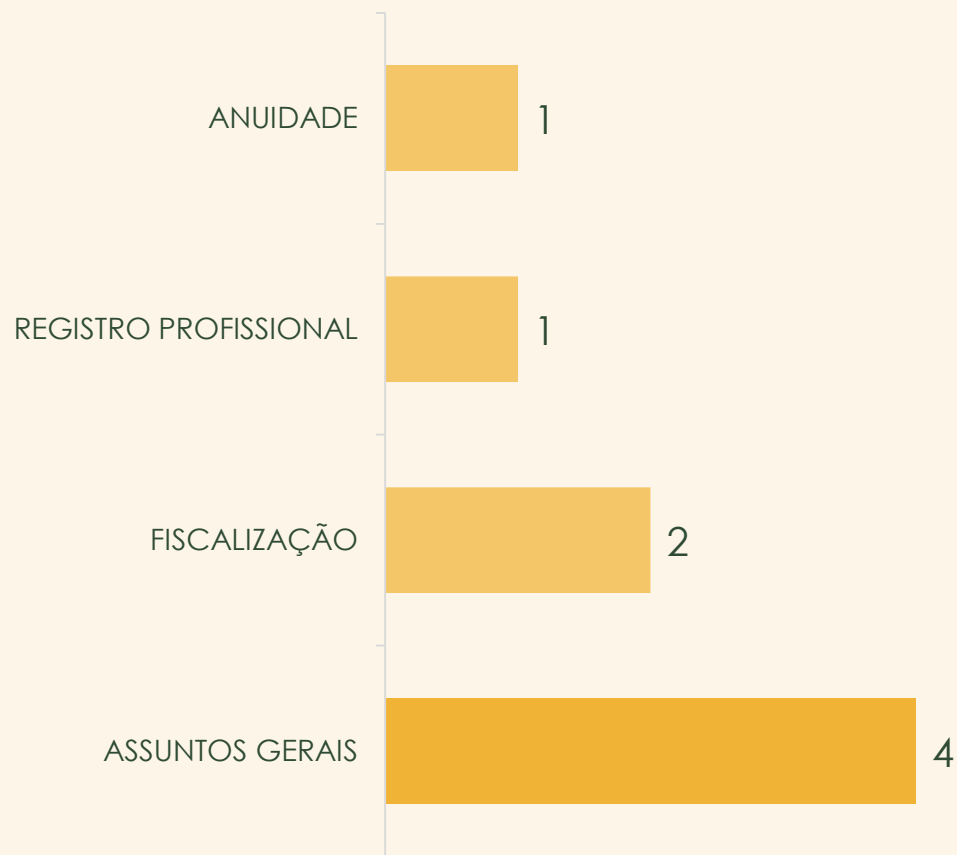
**15,7%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**8** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

MAI 20



**37,5%**  
anônimos



# 50%

foram solicitações de assuntos gerais do CAU

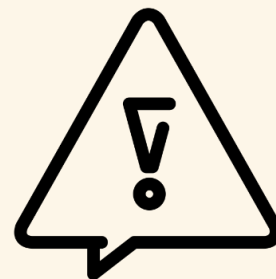
**+ frequentes**

- Solicitações específicas
- Diligência

**As solicitações relacionadas a diligência normalmente apontam ausência de fiscalização**



MAI  
20



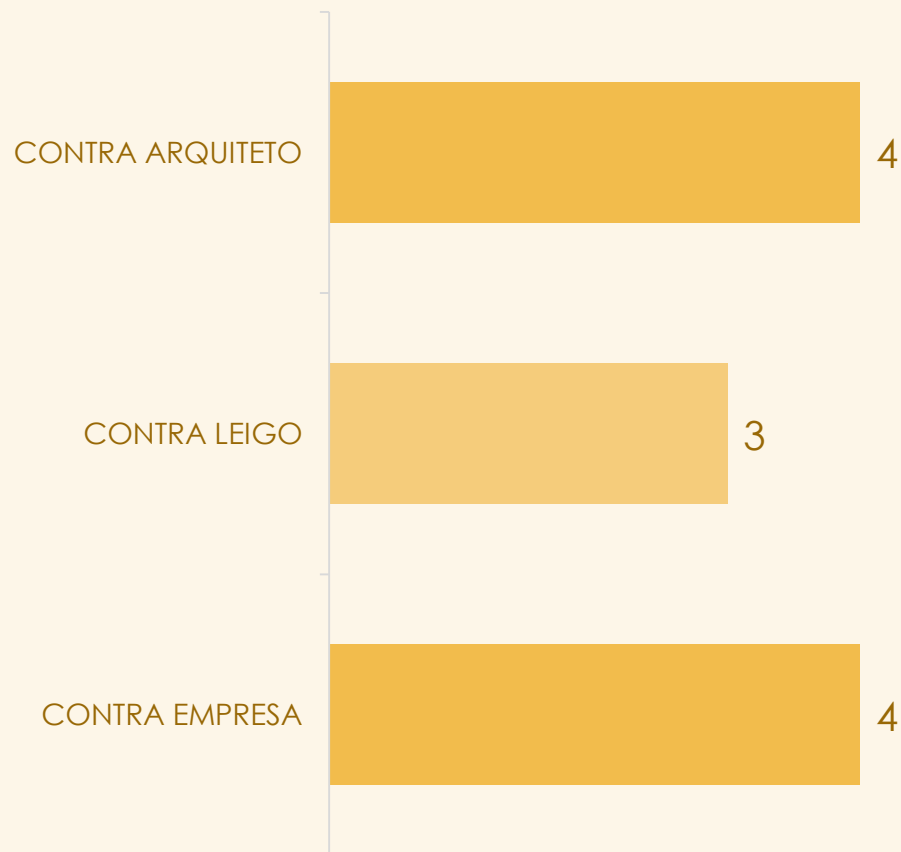
# DENÚNCIA

**11** protocolos  
cadastrados

**21,5%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

MAI 20



**45,4%**  
anônimos



# 72,7%

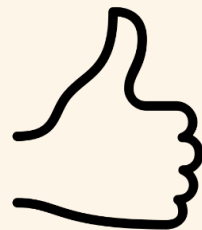
foram denúncias  
contra arquitetos e  
empresas

## + frequentes

- Postura profissional
- Descumprimento do salário mínimo
- Exercício ilegal da profissão

**Frequentemente os  
demandantes que  
denunciam optam por não  
se identificar**

MAI  
20



## ELOGIOS

**0** elogio enviado  
através do Canal

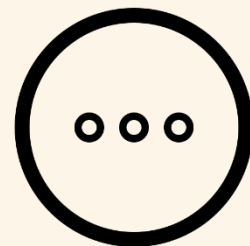
MAI  
20



# SUGESTÃO

**2** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

MAI  
20

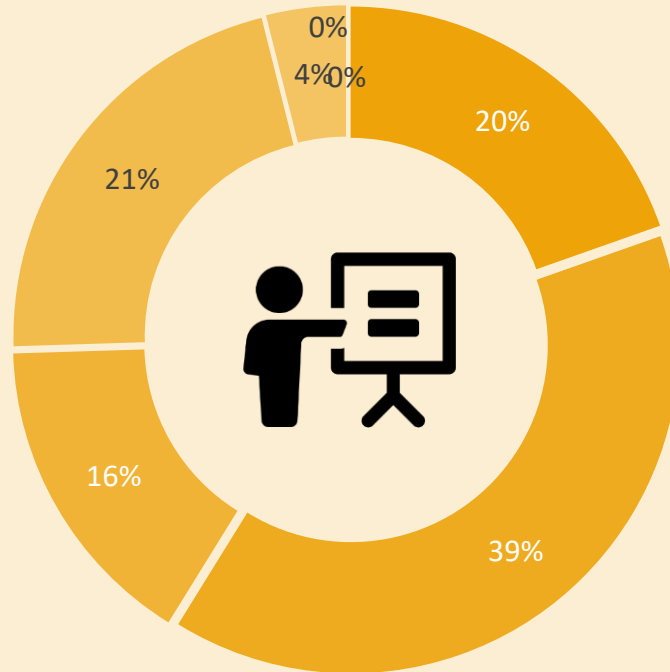


## DIVERSOS

**0** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL

MAI 20



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

**31,3%**  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

MAI 20

**SUDESTE**

22

**NORDESTE**

4

**CENTRO  
OESTE**

3

**NORTE**

9

**SUL**

13

