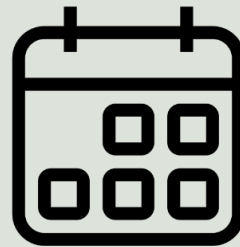


# OUVIDORIA

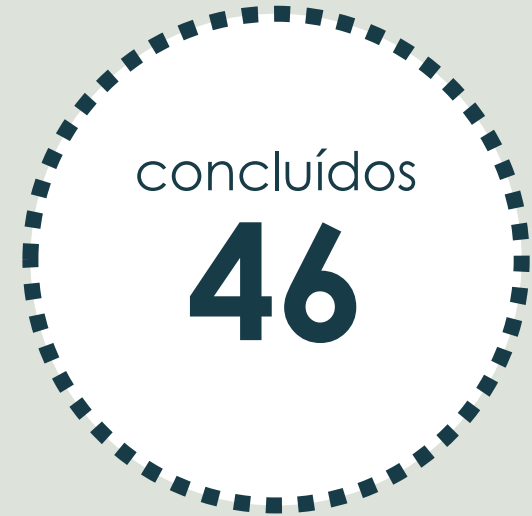


**ABRIL**

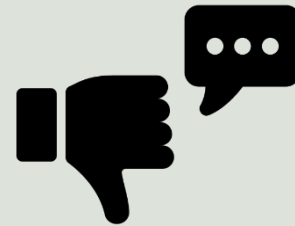
2023

# PROTOSCOLOS

ABR 23



ABR  
23



# RECLAMAÇÃO

**22** reclamações a  
nível nacional

**47%**

Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

ABR 23



0,2%  
anônimos



27%

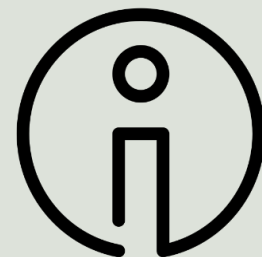
foram sobre suporte  
e atendimento;

+ frequente

- Assuntos gerais
- Anuidades

reclamações sobre o  
sistema são mais  
frequentes

ABR  
23



# INFORMAÇÃO

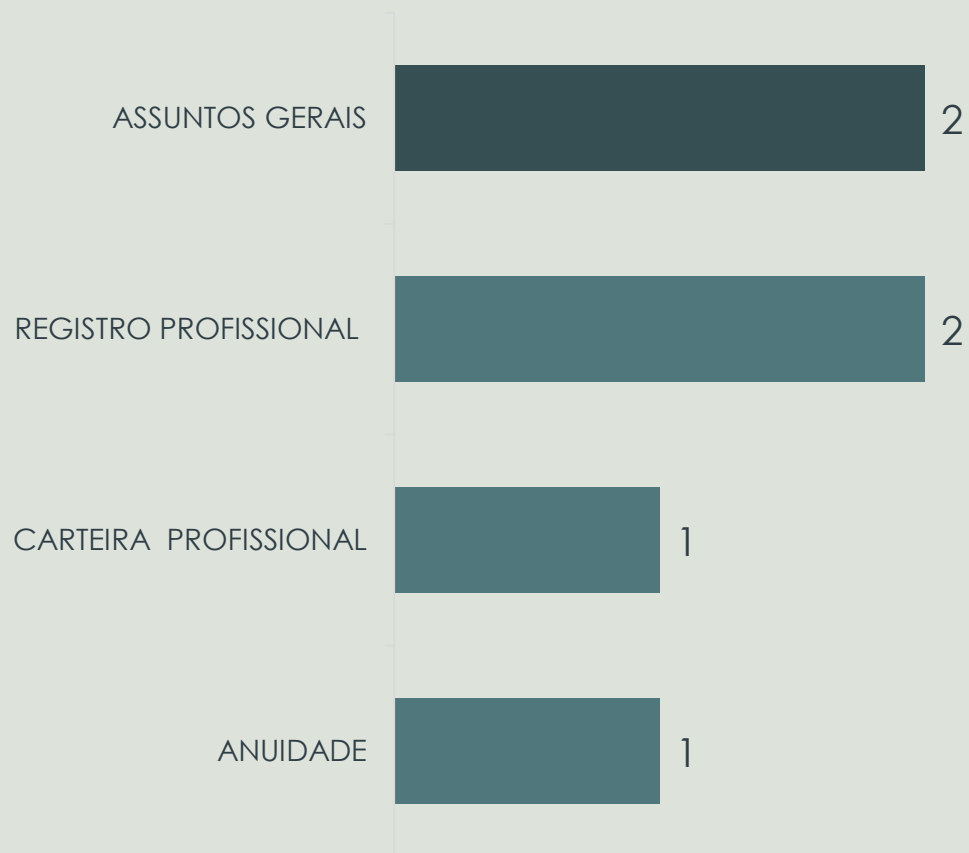
6 pedidos de  
informação

13%

do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

ABR 23



**0,3%**  
anônimos



**33%**

foram informações relacionadas a assuntos gerais e registro profissional;

**+ frequente**

- Carteira profissional

questões relacionadas à orientação das legislações foram frequentes

ABR  
23



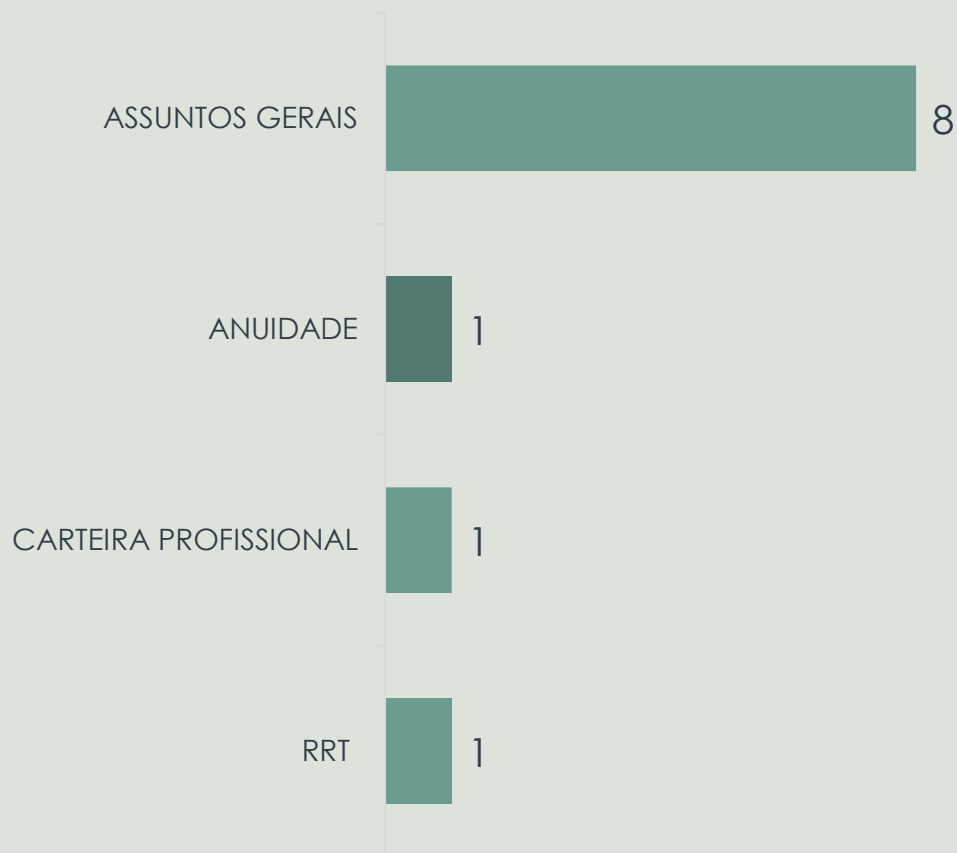
**24%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**11** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

ABR 23



**18%**  
anônimos



**33%**

foram assuntos  
gerais;

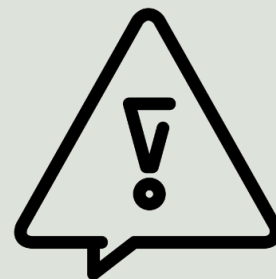
**+ frequentes**

- RRT
- Anuidade
- Carteira profissional

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



ABR  
23



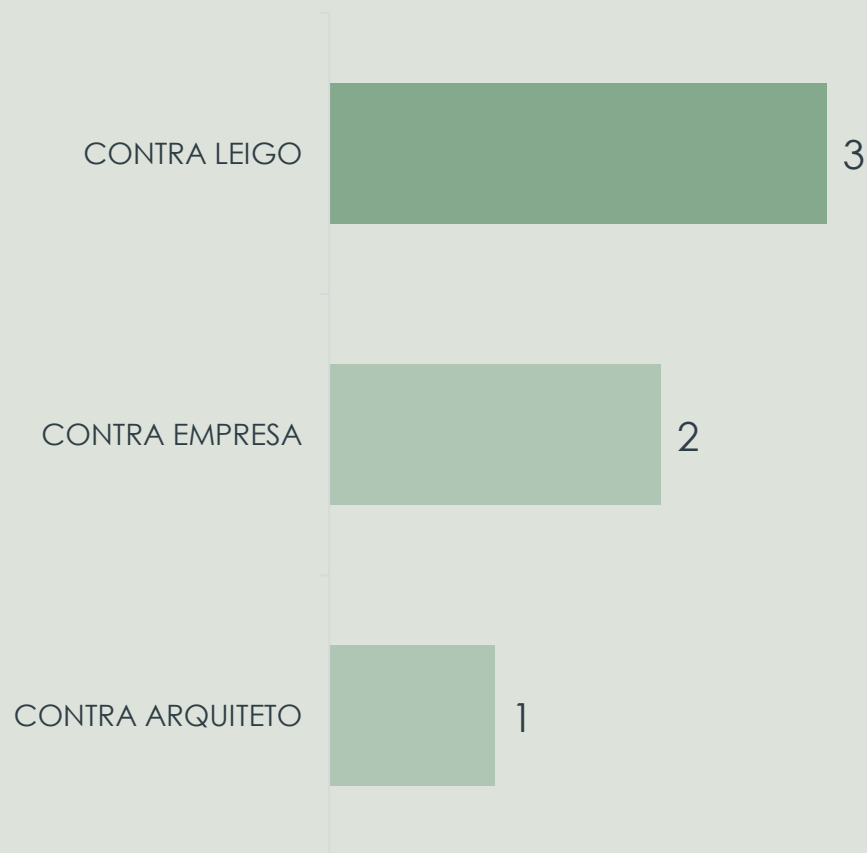
**13%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

**6** protocolos  
cadastrados

# DENÚNCIA

ABR 23



0,5%  
anônimos



58%

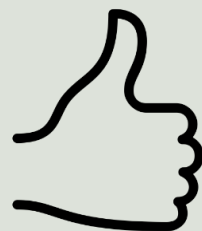
foram denúncias  
contra leigo

+ frequente

- Contra empresa
- Contra arquiteto

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

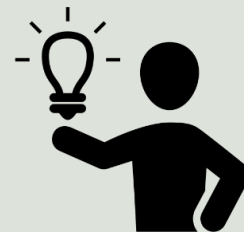
ABR  
23



## ELOGIOS

**0** elogio enviado  
através do Canal

ABR  
23



**0,2%**  
do total de  
demandas

# SUGESTÃO

**1** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

# SUGESTÃO

ABR 23

CAU ASSUNTOS GERAIS

1

**0%**  
anônimos

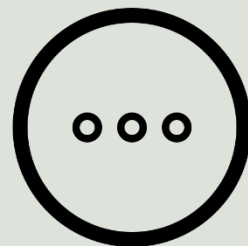


**100%**

Foi relacionado ao  
CAU Assuntos Gerais

a maioria das sugestões  
são relacionadas a  
mudança na legislação

ABR  
23

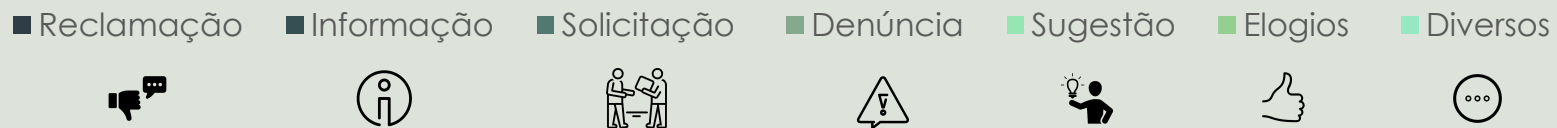
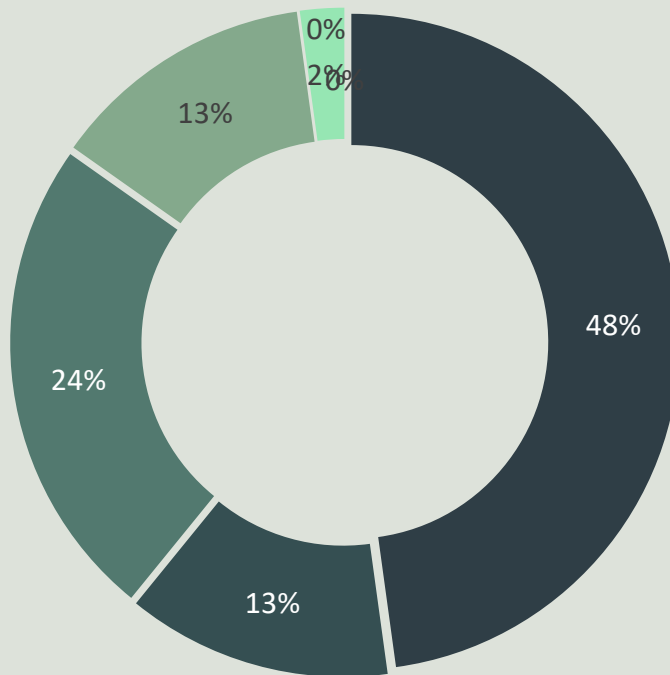


## DIVERSOS

**0** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL

ABR 23



26%  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

ABR 23

**SUDESTE**

5

**NORDESTE**

13

**CENTRO  
OESTE**

10

**NORTE**

7

**SUL**

11

