

# O CAU AO SEU LADO CONHEÇA A OUVIDORIA

O trabalho desenvolvido por profissionais de Arquitetura e Urbanismo demanda muita responsabilidade e conhecimento técnico e em algumas situações necessita de ajuda ou esclarecimentos.

**A Ouvidoria do CAU Brasil é um canal de comunicação e mediação entre o Conselho de Arquitetura e Urbanismo, as (os) arquitetas (os) e urbanistas e as (os) cidadãs (ãos) de todo o país.**



**É UM SERVIÇO ESPECIAL PARA ACOLHER E ENCAMINHAR, EM PRIMEIRA INSTÂNCIA,** solicitações, reclamações, sugestões, elogios e até denúncias pertinentes ao âmbito das ações, atribuições, procedimentos e regramentos do CAU, promovendo a transparência e a participação do público nas atividades do Conselho.



**ELA TAMBÉM FUNCIONA COMO UM ATENDIMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA** para prevenção e superação de conflitos e demandas não contempladas pela rede de atendimento do Conselho.



**A Ouvidoria trabalha em duas pontas: ao melhorar o relacionamento com o usuário, ela aporta contribuições para o aprimoramento da governança e dos serviços da autarquia.**



# O CAU AO SEU LADO

## CONHEÇA A OUVIDORIA



### QUEM PODE CADASTRAR

- Profissionais de Arquitetura e Urbanismo
- Cidadãos e cidadãs
- Conselheiras(os), empregadas(os) e prestadoras(es) de serviço do CAU

### O QUE CADASTRAR

**SOLICITAÇÃO:** pedido para adoção de providências por parte do CAU

**SUGESTÃO:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pelo CAU

**ELOGIO:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido pelo CAU ou pelo seu atendimento ao público

**RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço e à conduta de agentes do CAU na prestação e na fiscalização desse serviço

**DENÚNCIA:** relato sobre supostos crimes, ilícitos ou ações/omissões lesivas ao interesse público no âmbito do CAU ou que envolvam agentes do conselho

### ✗ O QUE NÃO CADASTRAR

#### DÚVIDAS OU SOLICITAÇÕES SOBRE SERVIÇOS DO CAU.

Para isso, você pode consultar:

**Central de Atendimento:**   
0800 883 0113 (ligação gratuita e 4007 2613 ou pelo nosso chat)

 **Os canais de atendimento do CAU têm como premissa tratar as pessoas com acolhimento.** Um time de especialistas está pronto para ajudar no que for necessário

A partir de 06/11/2023 a Ouvidoria do CAU Brasil migrou para o Fala.BR, Portal de Ouvidoria do Gov.br.



[caubr.gov.br/ouvidoria](https://caubr.gov.br/ouvidoria)

Acesse vídeo e saiba mais!



### REGISTRE SUA MANIFESTAÇÃO

Sua participação é muito importante para a melhoria dos serviços e para o fortalecimento da nossa profissão.