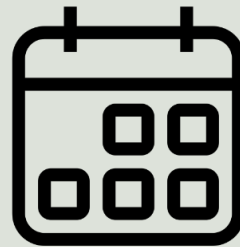


OUVIDORIA



JANEIRO

2019

PROTOCOS

JAN 19



JAN
19



RECLAMAÇÃO

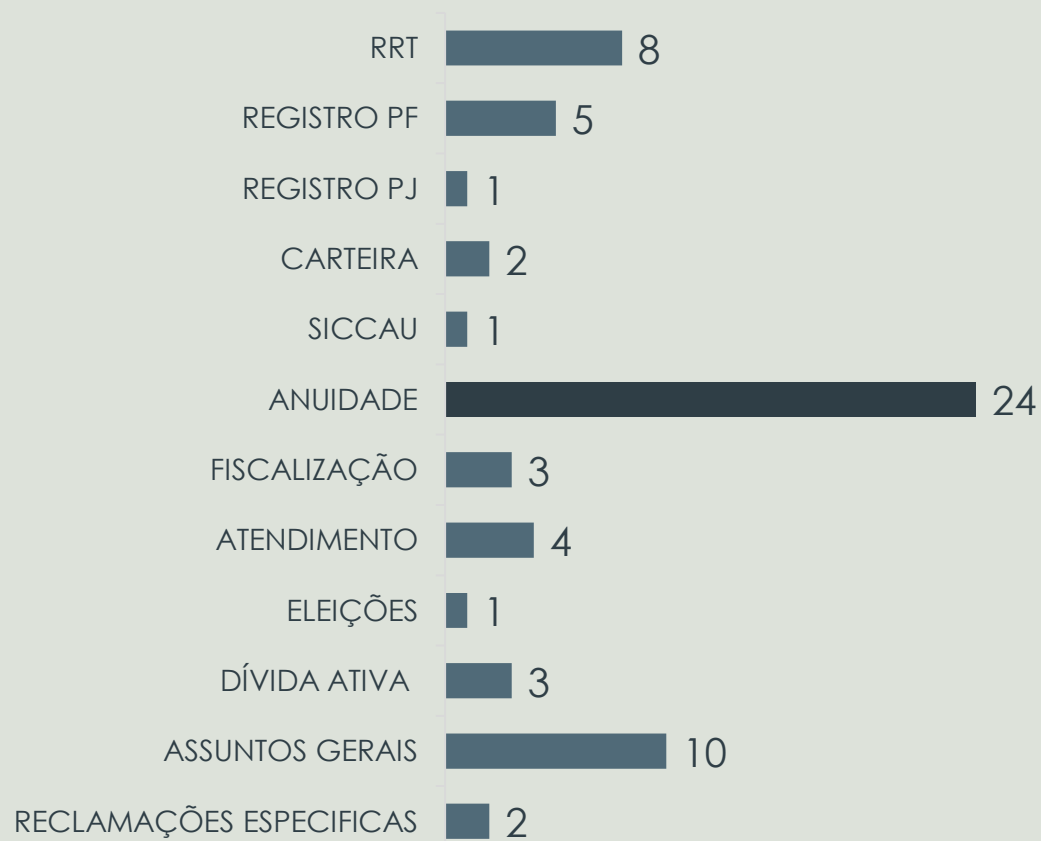
64 reclamações a
nível nacional

37%

Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

JAN 19



7,8%
anônimos



37,5%

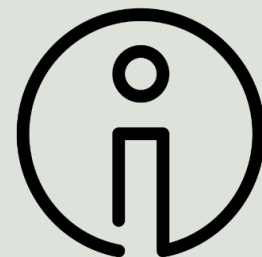
foram assuntos correlatos a anuidade

+ frequente

- CAU/UF sem comunicação
- Plano de saúde
- Boletos indisponíveis
- Cálculo de anuidade
- Refinanciamento

dúvidas sobre anuidade são mais frequentes nos meses de janeiro

JAN
19



INFORMAÇÃO

39 pedidos de
informação

23%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

JAN 19



17,9%
anônimos



33,3%

foram informações relacionadas a Registro Profissional

+ frequente

- Atribuição profissional
- Dúvidas sobre descontos e isenção de anuidade
- Suspensão/ cancelamento de registro
- Orientações pré-cadastro

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

JAN
19



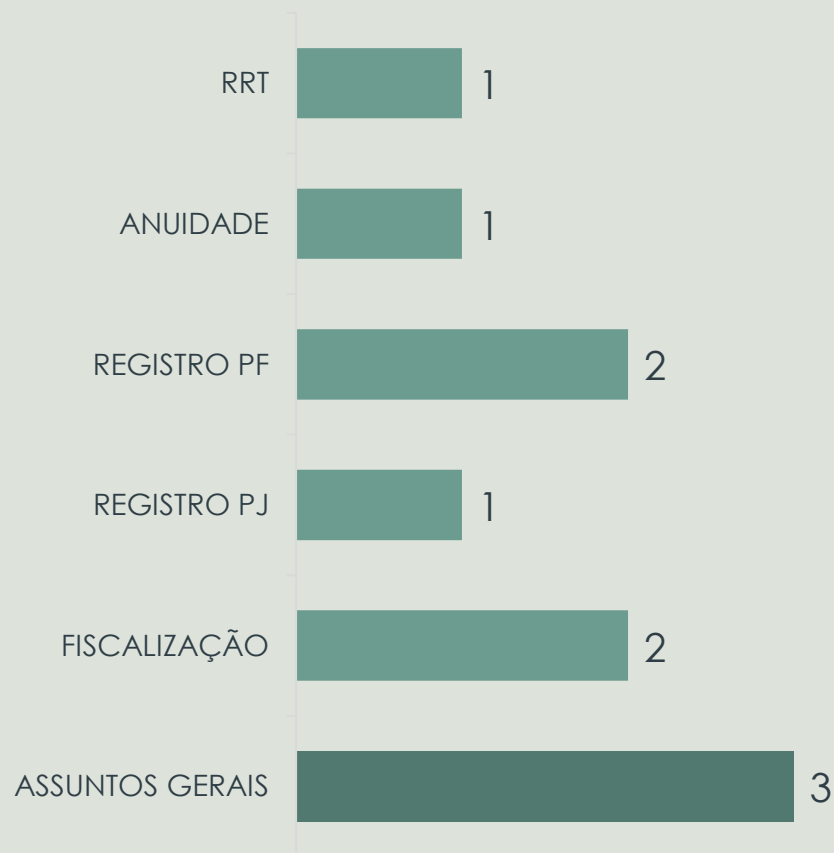
5,8%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

10 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

JAN 19



33,3%
anônimos



33,3%

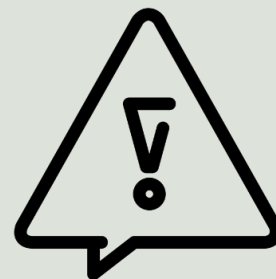
foram solicitações de assuntos gerais do CAU

+ frequentes

- Atualização de dados
- Diligência

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

JAN
19



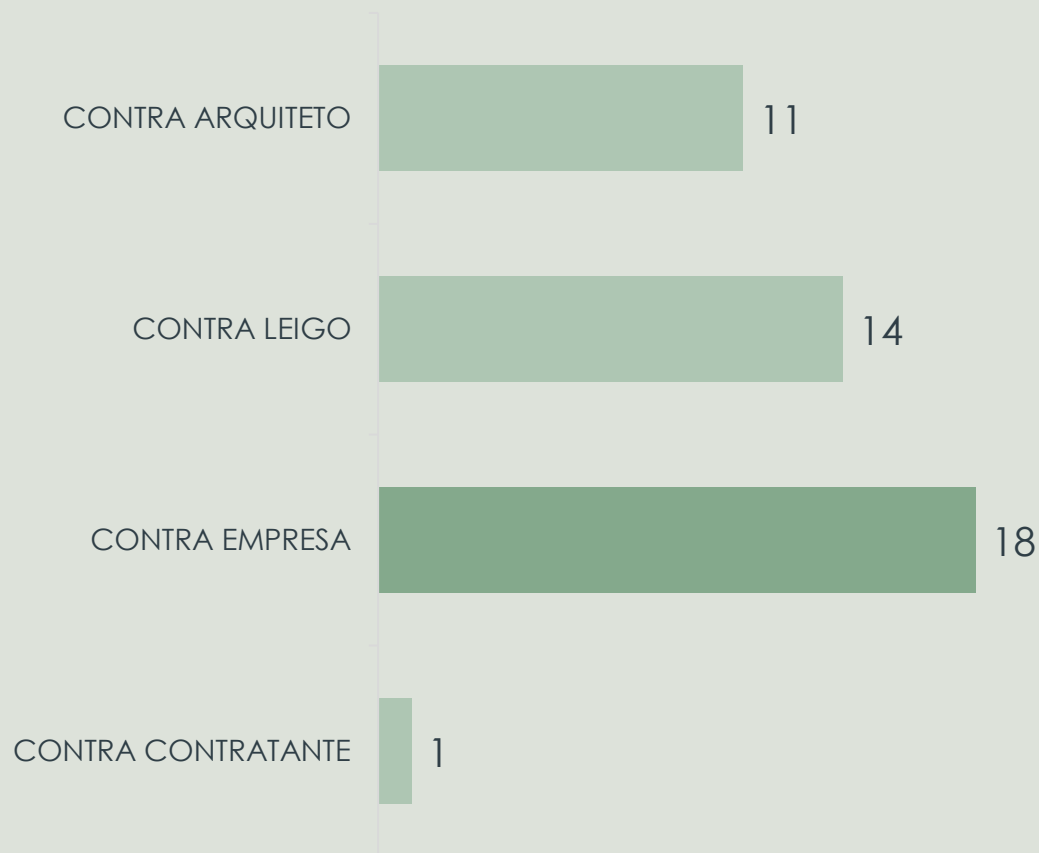
25,7%
do total de
demandas

DENÚNCIA

44 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

JAN 19



70,4%
anônimos



40,9%

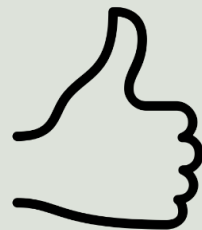
foram denúncias
contra empresas

+ frequente

- Descumprimento do salário mínimo
- Exercício ilegal da profissão
- Imprudência/imperícia
- Postura Profissional
- Assédio moral - interno

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

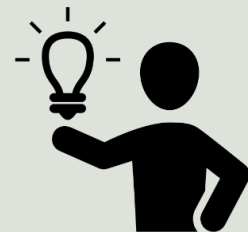
JAN
19



ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

JAN
19

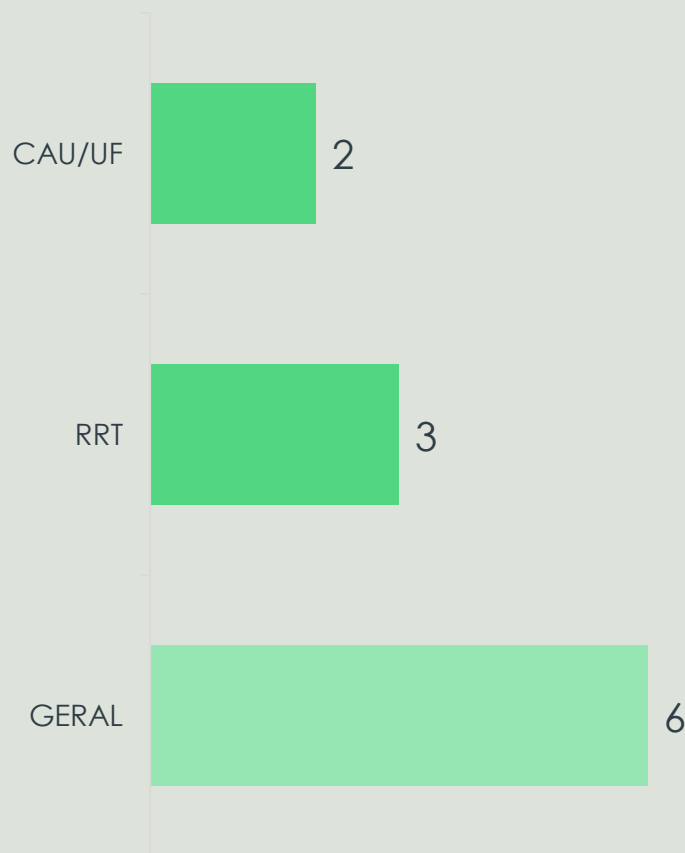


SUGESTÃO

11 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÃO

JAN 19



18,1%
anônimos



54,5%

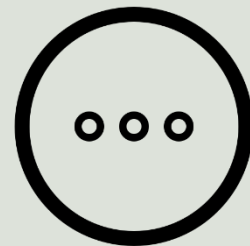
foram relacionadas a assuntos gerais

+ frequente

- Modificação da legislação
- Mais postos de atendimento
- Melhorias no RRT

a maioria das sugestões são relacionadas a mudança de resoluções e normativos

JAN
19

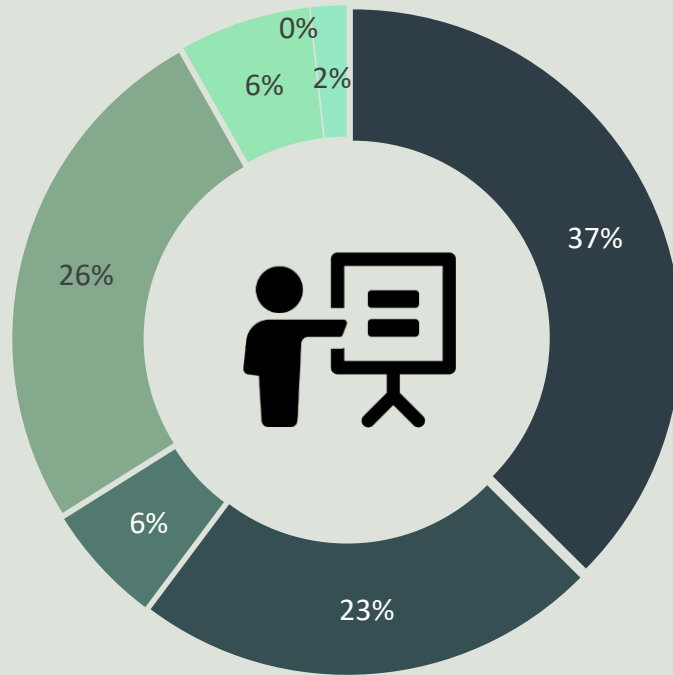


DIVERSOS

3 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

JAN 19



29,2%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

JAN 19

SUDESTE

110

NORDESTE

20

**CENTRO
OESTE**

18

NORTE

6

SUL

17

