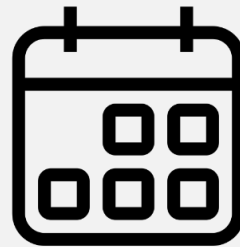


OUVIDORIA



JUNHO
2019

PROTOCOS

JUN 19



JUN
19



RECLAMAÇÃO

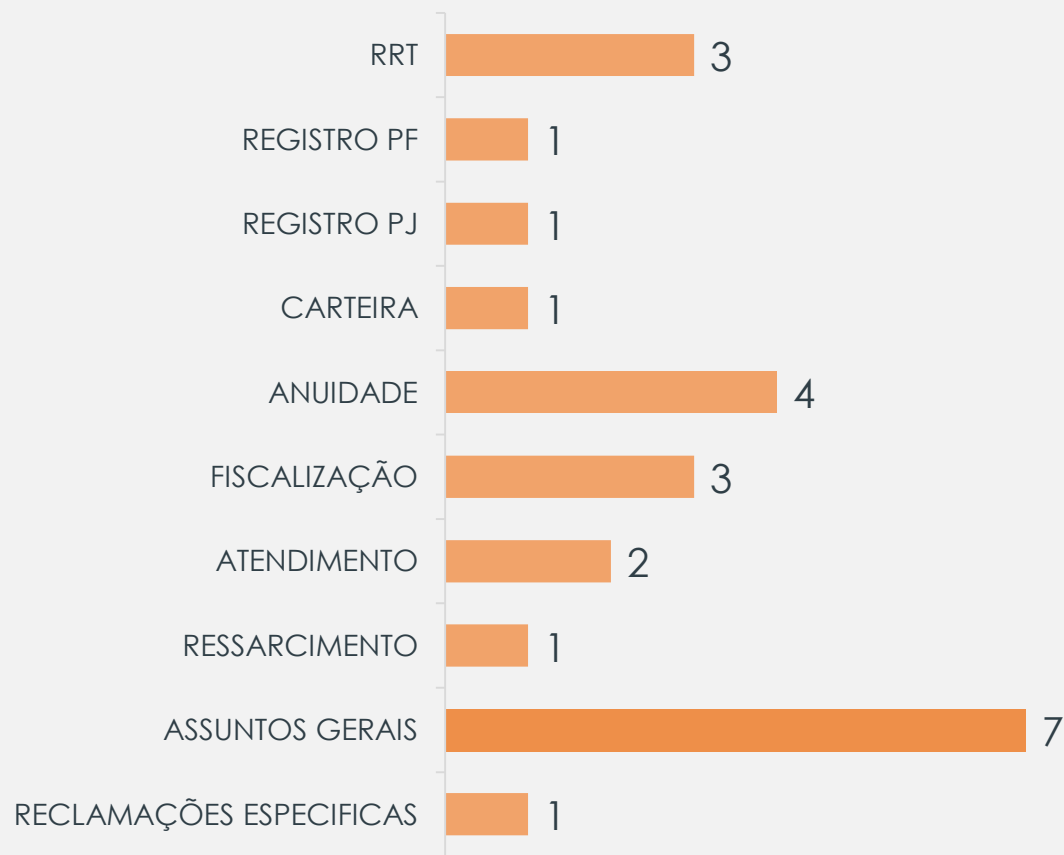
25 reclamações a
nível nacional

35%

Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

JUN 19



8%
anônimos



28%

foram assuntos gerais
do CAU

+ frequente

Valorização profissional

Anuidade foi um dos temas mais reclamados durante o mês, principalmente a respeito de cobrança indevida

JUN
19



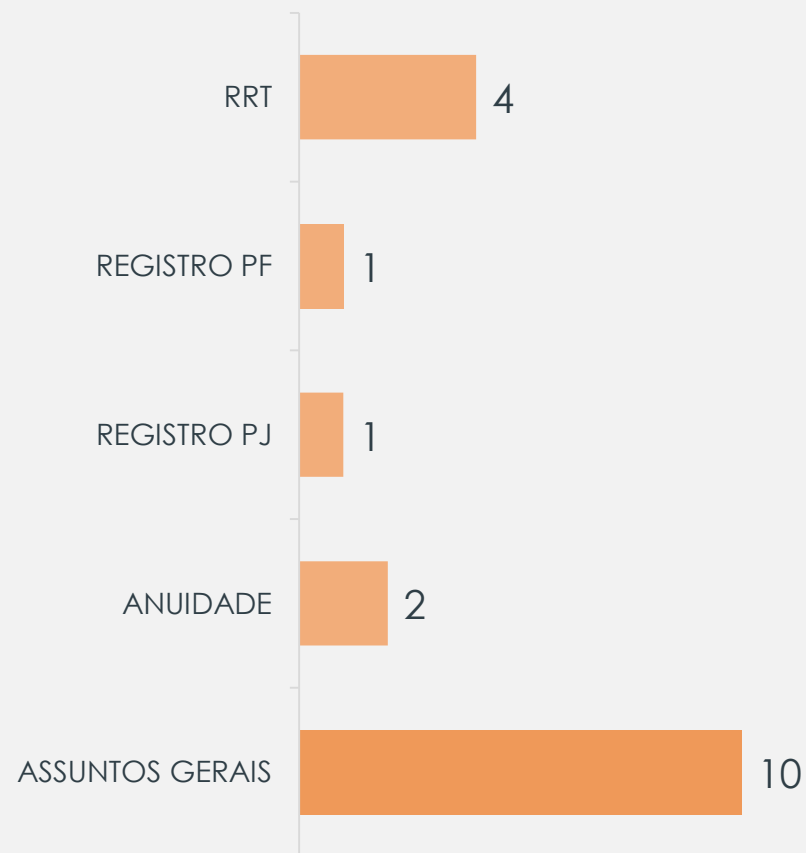
INFORMAÇÃO

18 pedidos de
informação

25,7%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

JUN 19



5%
anônimos



55%

foram informações
de assuntos gerais do
CAU

+ frequente

atribuição profissional
orientação legislação

dúvidas são normalmente
direcionadas aos diversos
assuntos da instituição

JUN
19



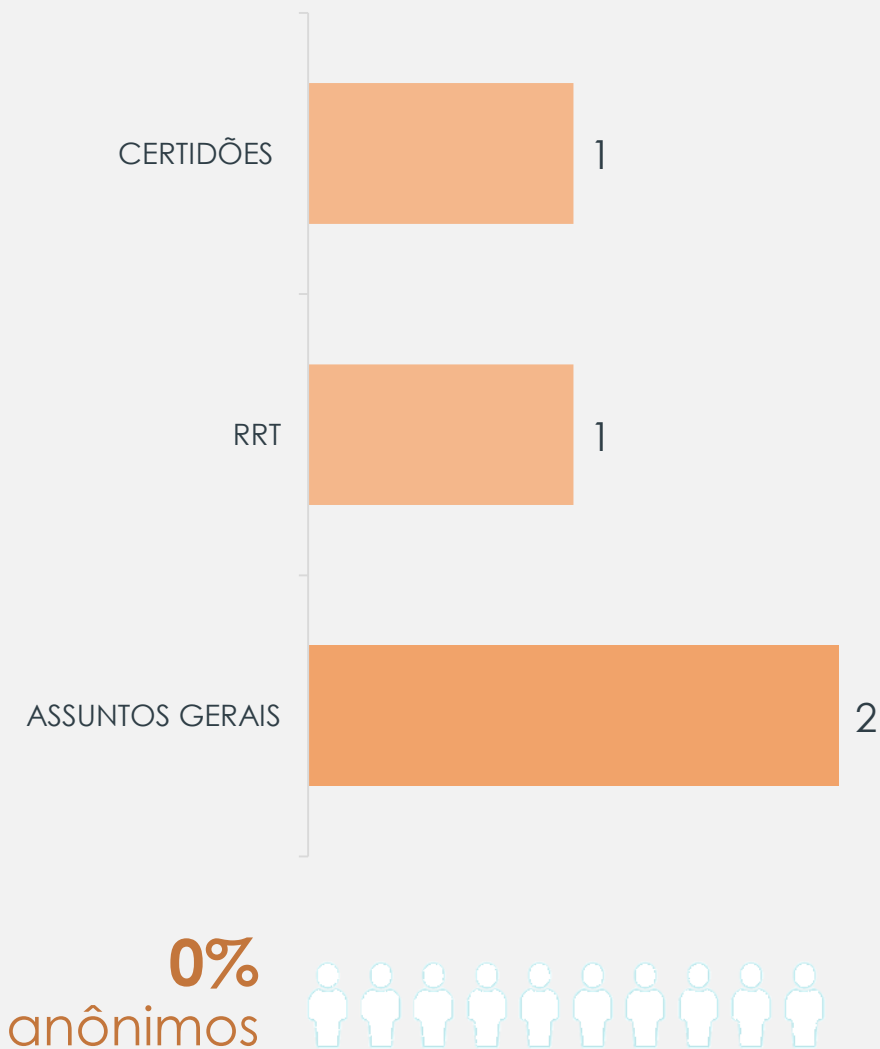
5,7%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

4 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

JUN 19



50%

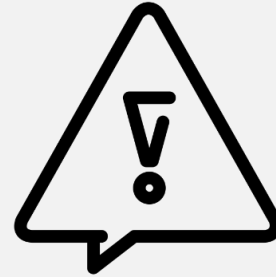
foram solicitações de assuntos gerais do CAU

+ frequentes

Modificação na legislação,
ação institucional
Celeridade em processo interno

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

JUN
19



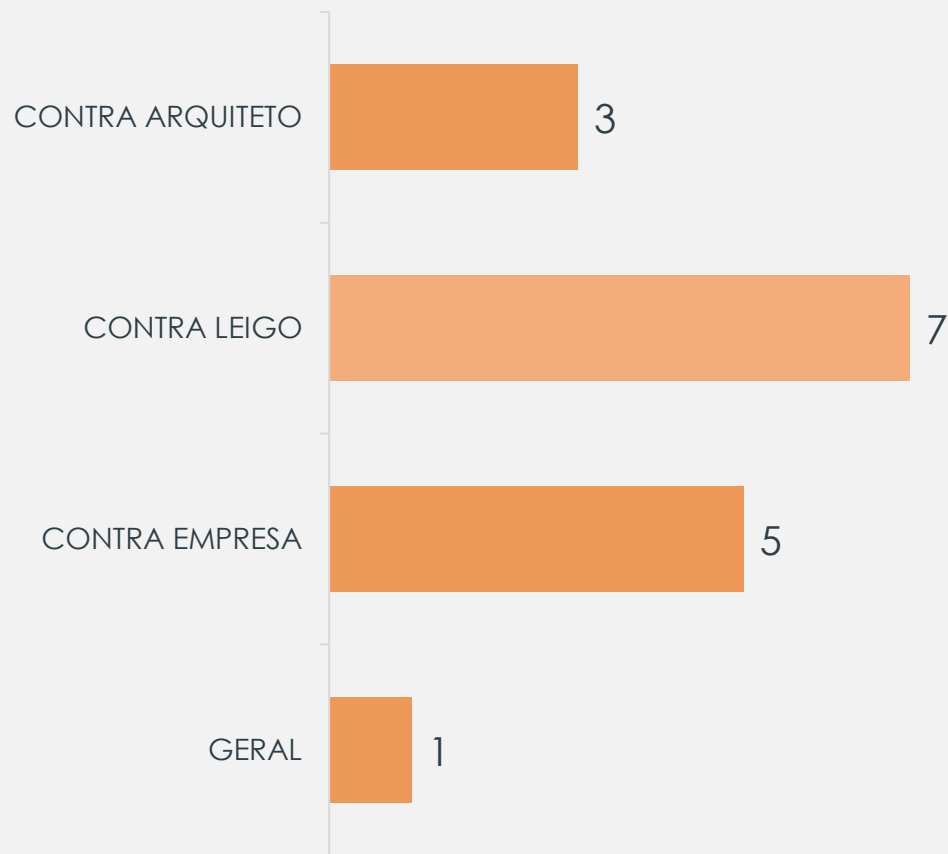
DENÚNCIA

17 protocolos
cadastrados

24%
do total de
demandas

DENÚNCIA

JUN 19



82%
anônimos



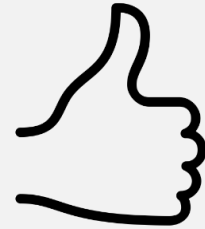
41%

foram denúncias
contra leigos

+ frequente
exercício ilegal
da profissão

As denúncias de empresa
são relacionadas ao
descumprimento do salário
mínimo profissional

JUN
19



ELOGIOS

1 elogio enviado
através do Canal

JUN
19

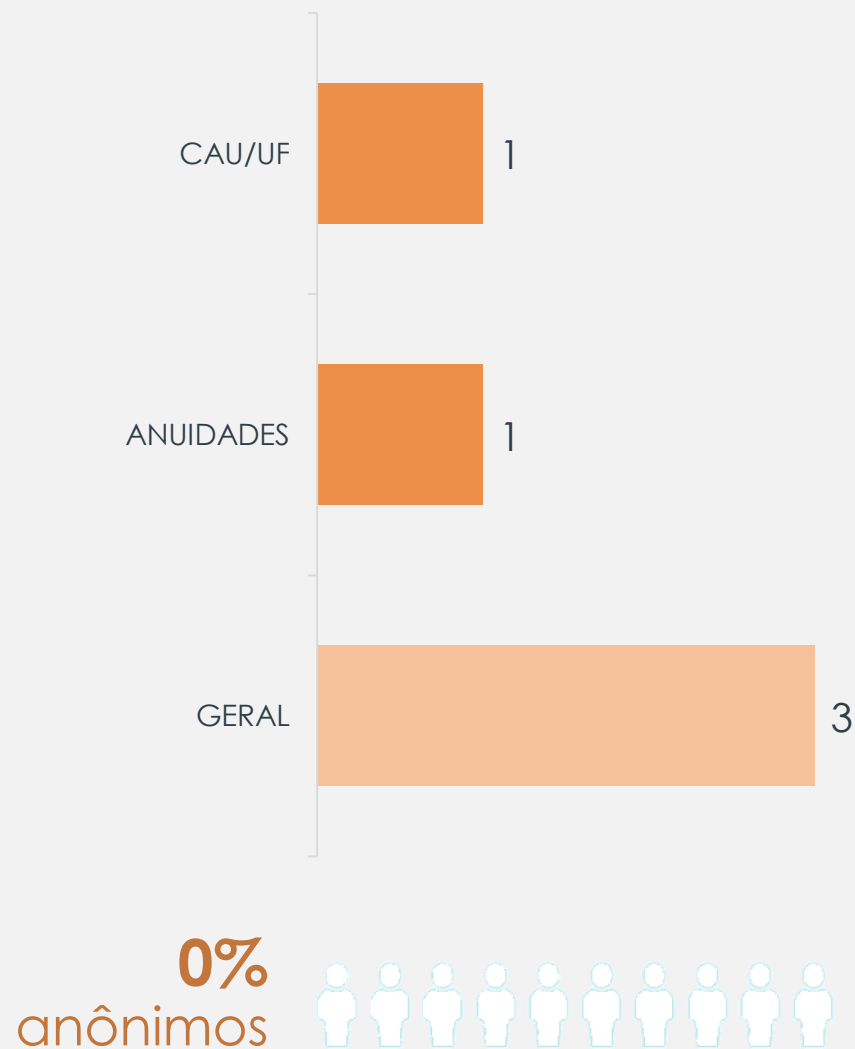


SUGESTÃO

5 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÃO

JUN 19



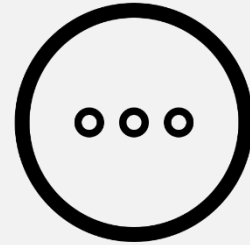
60%

foram relacionadas a assuntos gerais

+ frequente modificação da legislação

Esse mês também foi sugerido mudanças para emissão de documentos no SICCAU

JUN
16

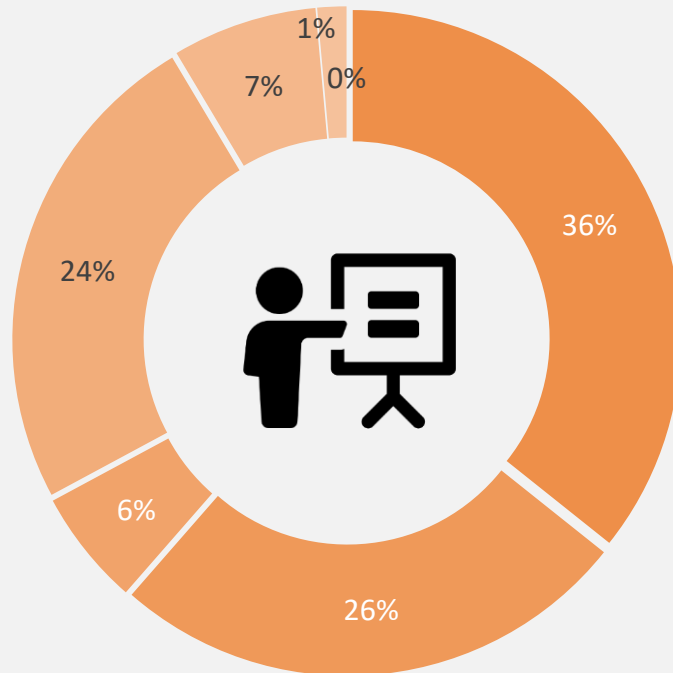


DIVERSOS

0 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

JUN 19



35%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

JUN 19

SUDESTE

42

NORDESTE

9

**CENTRO
OESTE**

5

NORTE

4

SUL

10

