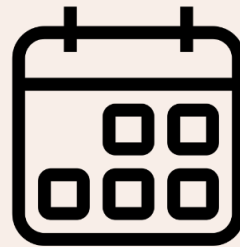


OUVIDORIA



AGOSTO

2019

PROCOLOS

AGO 19



AGO
19



35,8%

Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

34 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

AGO 19



29,4%
anônimos



29,4%

foram pedidos de
suporte

+ frequente

- Sistema indisponível

a alta de demandas de
suporte se deve à
reestruturação dos serviços
de geotecnologia do CAU

AGO
19



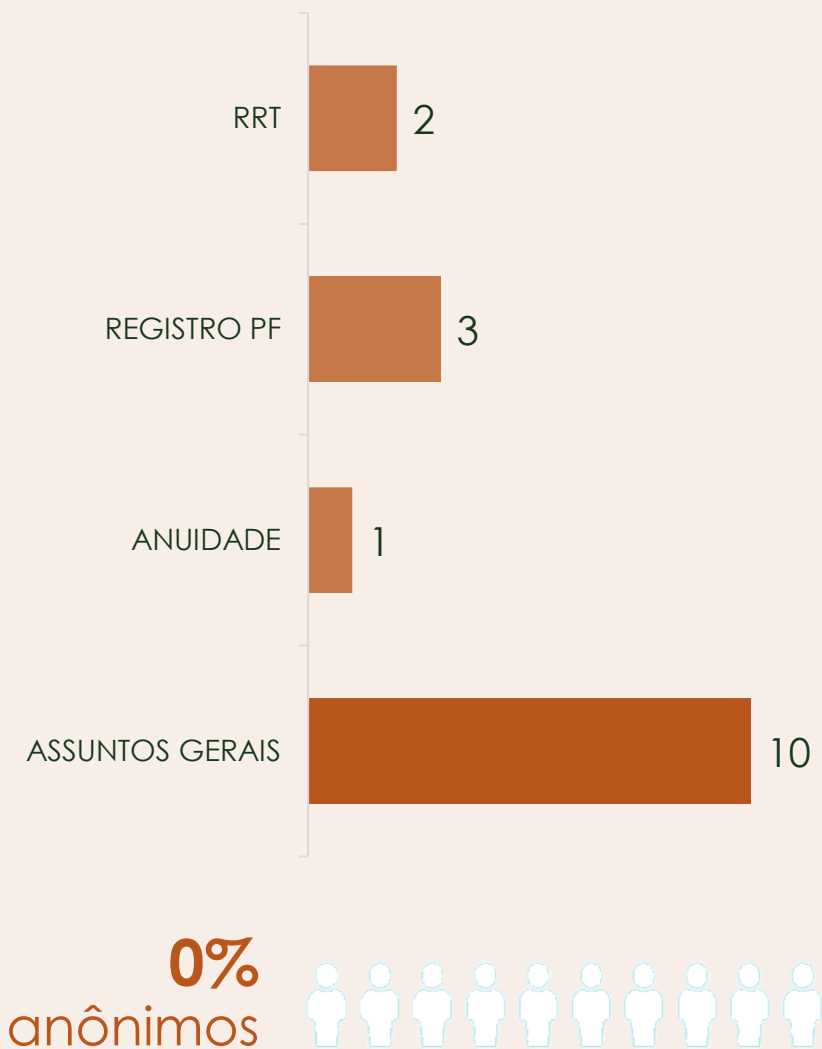
INFORMAÇÃO

16 pedidos de
informação

16,8%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

AGO 19



62,5%

foram informações relacionadas a assuntos gerais

+ frequente

- Orientação legislação
- Orientações pré-cadastro

“Assuntos gerais” é uma classificação que pode categorizar cerca de 19 assuntos dentro do canal da Ouvidoria

AGO
19



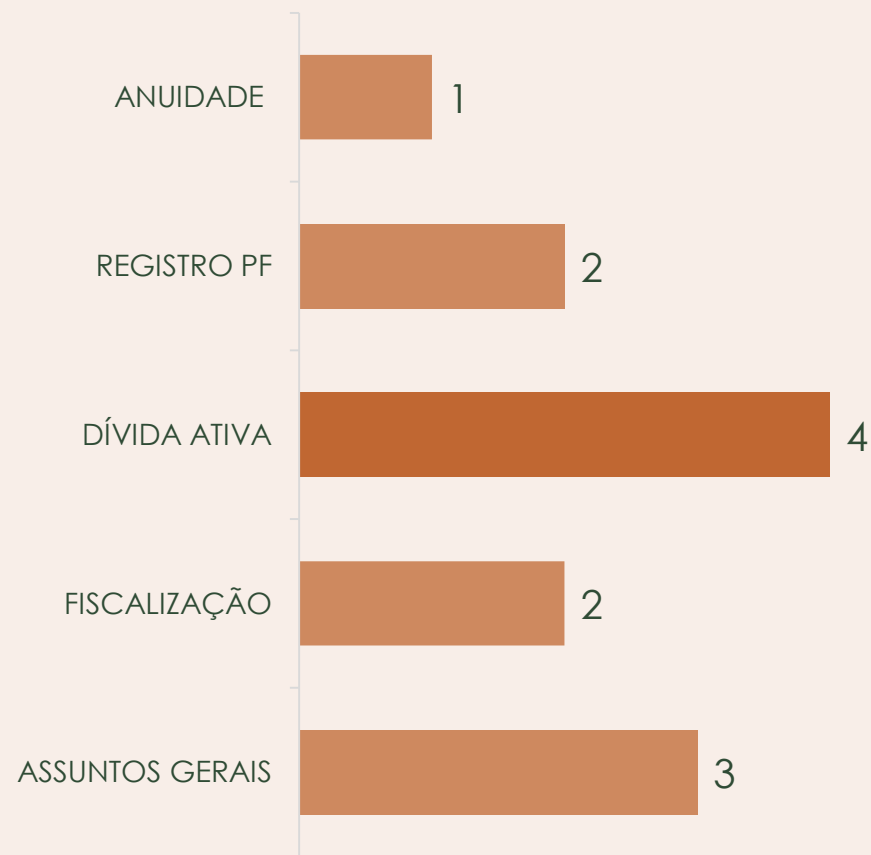
12,6%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

12 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

AGO 19



16,6%
anônimos



33,3%

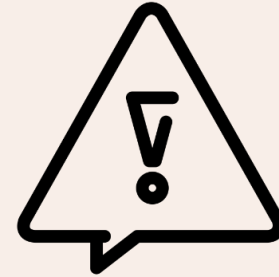
foram solicitações de assuntos sobre dívida ativa

+ frequentes

- Andamento de análise – dívida ativa
- Diligência - fiscalização

A incidência de solicitações sobre “dívida ativa” tem relação com as notificações enviadas pelos CAUs

AGO
19



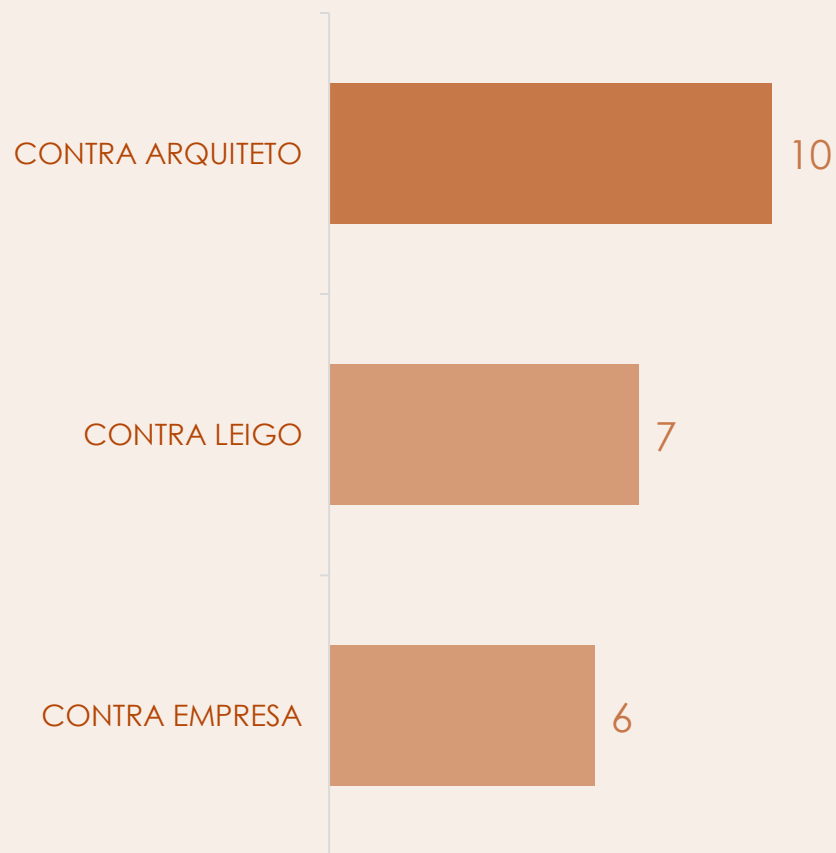
24,2%
do total de
demandas

DENÚNCIA

23 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

AGO 19



82,6%
anônimos



43,4%

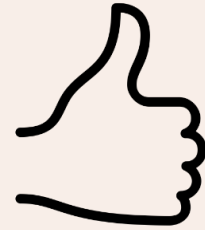
foram denúncias
contra arquitetos

+ frequente

- Obra sem acompanhamento
- Postura profissional
- Empresa sem responsável técnico
- Imprudência / imperícia

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

AGO
19



1,0%
do total de
demandas

ELOGIOS

1 elogio enviado
através do Canal

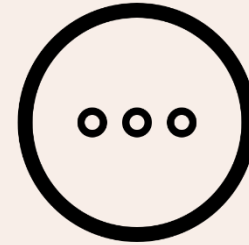
AGO
19



SUGESTÃO

4 sugestões enviadas
a Ouvidoria

AGO
19

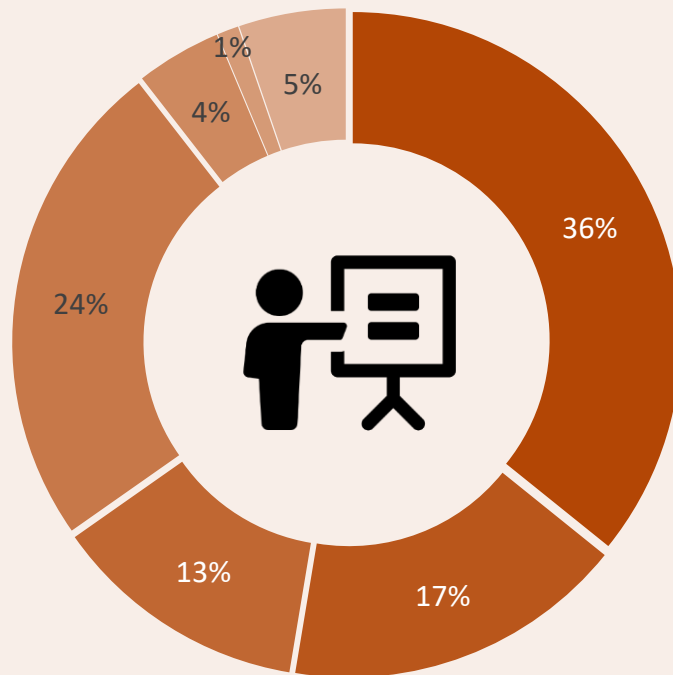


5,2%
do total de
demandas

DIVERSOS

5 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL AGO 19



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

34,7%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

AGO 19

SUDESTE

61

NORDESTE

8

CENTRO
OESTE

8

NORTE

10

SUL

8

