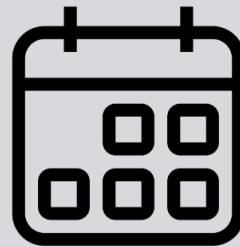


OUVIDORIA



DEZEMBRO

2019

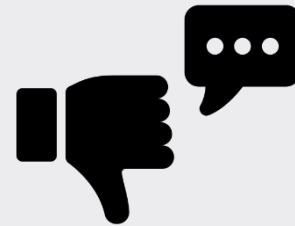
PROTOSCOLOS

DEZ 19



DEZ
19

40,0%
Do total de
demandas



RECLAMAÇÃO

28 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

DEZ 19



7,1%
anônimos



42,8%

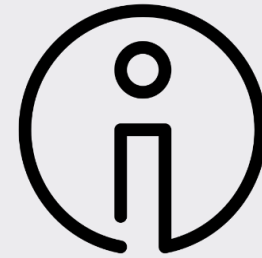
foram assuntos correlatos a anuidade e RRT

+ frequente

- Cobrança indevida da anuidade
- Problemas com atendimento CAU/UF
- RRT retificador
- Visualização de cadastro

Reclamações sobre anuidade são mais referentes aos ajustes dos valores

DEZ
19



INFORMAÇÃO

16 pedidos de
informação

22,8%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

DEZ 19



0%
anônimos



37,5%

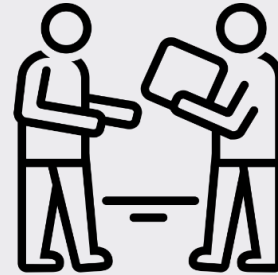
foram informações relacionadas a assuntos gerais

+ frequente

- Orientações pré-cadastro
- Andamento de processo

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

DEZ
19

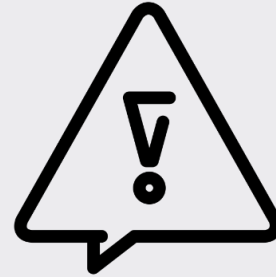


SOLICITAÇÕES

4 solicitações a
nível nacional

5,7%
do total de
demandas

DEZ
19



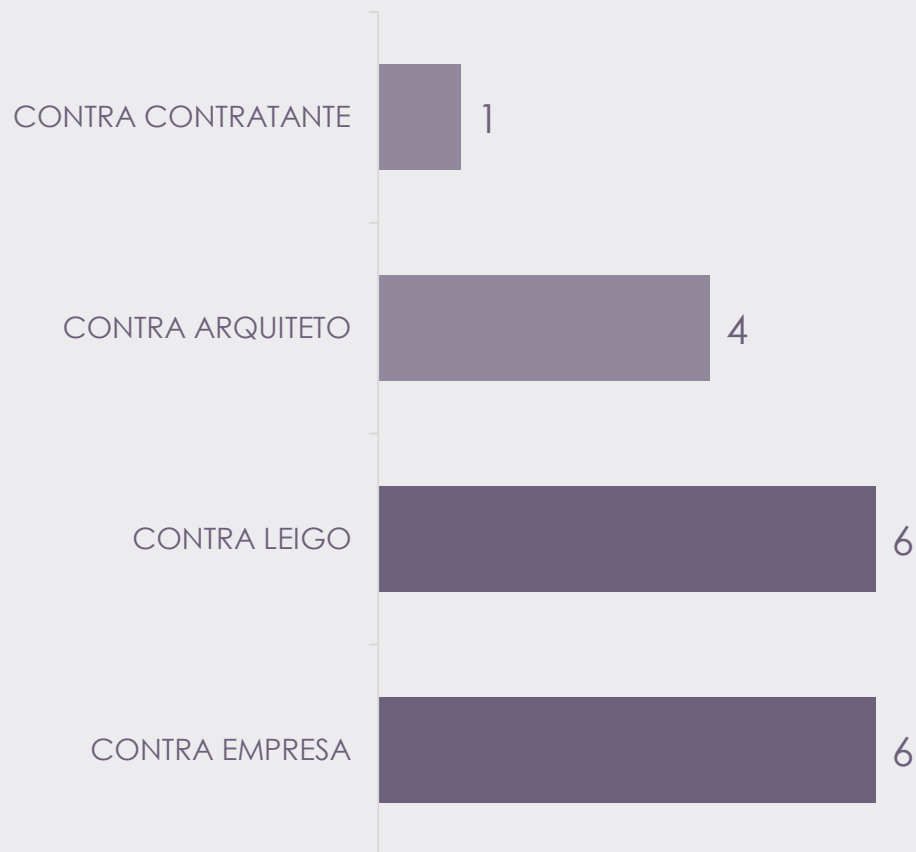
DENÚNCIA

17 protocolos
cadastrados

24,3%
do total de
demandas

DENÚNCIA

DEZ 19



76,5%
anônimos



70,5%

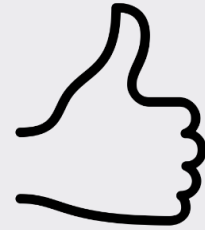
foram denúncias
contra leigos e
empresas

+ frequente

- Exercício ilegal da profissão
- Desacordo comercial
- Obra sem acompanhamento profissional
- Denúncias CAU/BR

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

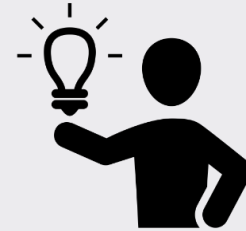
DEZ
19



ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

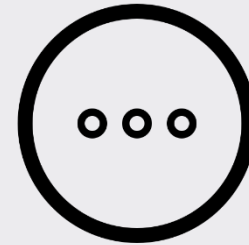
DEZ
19



SUGESTÃO

4 sugestões enviadas
a Ouvidoria

DEZ
19

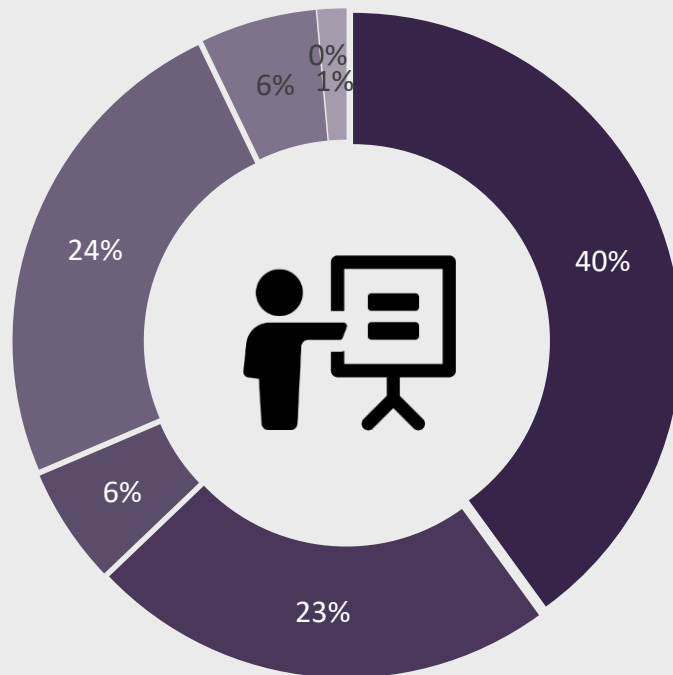


DIVERSOS

1 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

DEZ 19



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

25,7%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

DEZ 19

SUDESTE

38

NORDESTE

14

**CENTRO
OESTE**

11

NORTE

4

SUL

3

