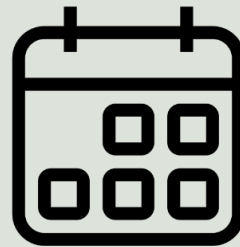


OUVIDORIA

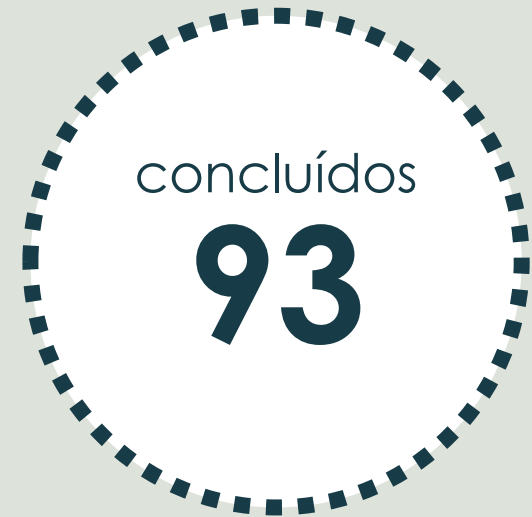


JANEIRO

2020

PROTOSCOLOS

JAN 20



JAN
20



30,1%

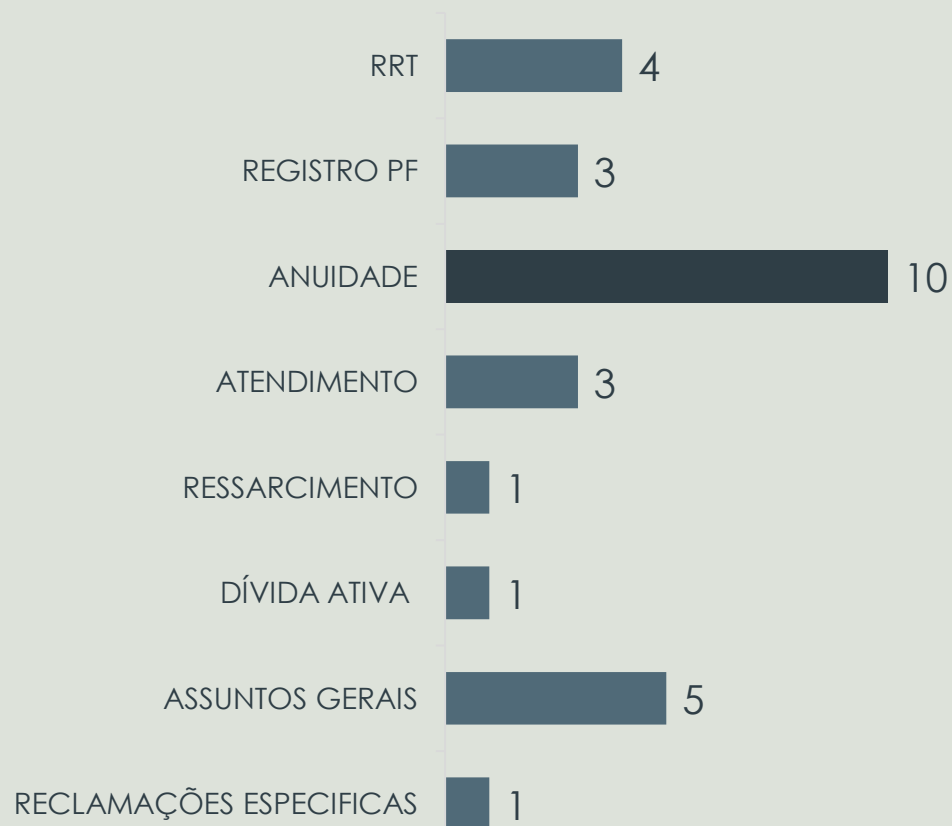
Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

28 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

JAN 20



5%
anônimos



10,7%

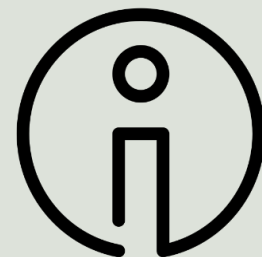
foram assuntos correlatos a anuidade

+ frequente

- Demora na solução - CAU/UF
- Cobrança indevida da anuidade
- Valorização profissional
- Registro profissional não efetivado

dúvidas sobre anuidade são mais frequentes nos meses de janeiro

JAN
20



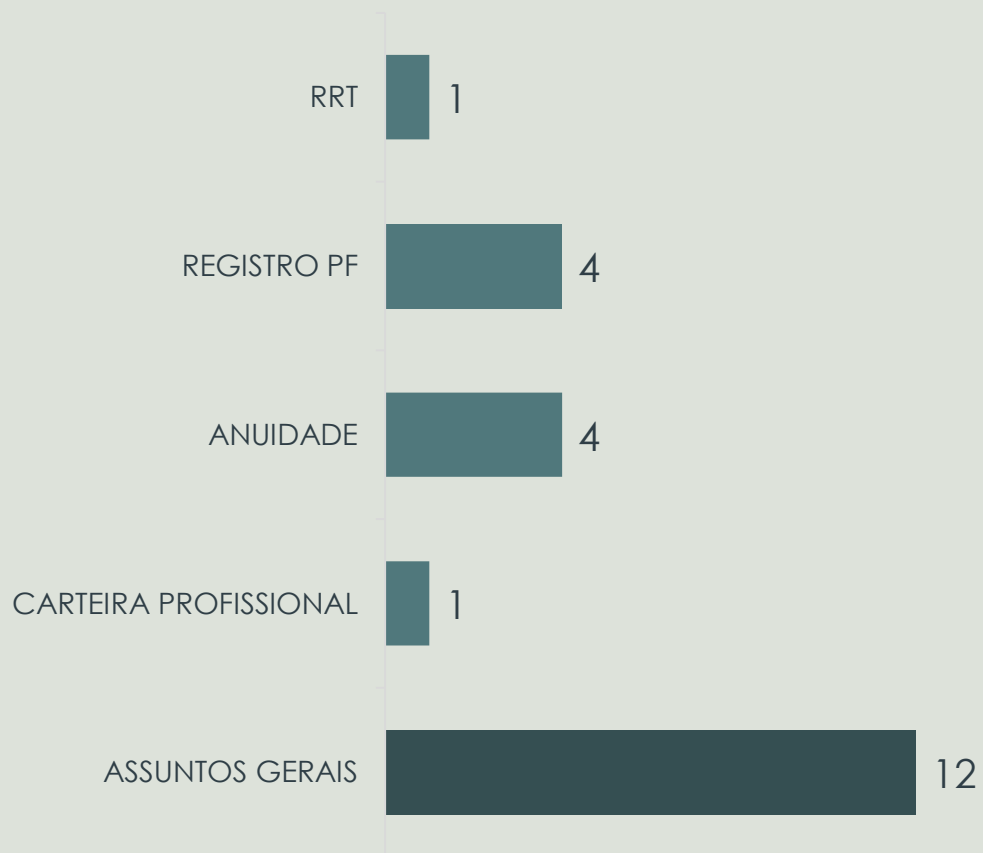
INFORMAÇÃO

22 pedidos de
informação

23,7%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

JAN 20



27,2%
anônimos



54,5%

foram informações relacionadas a assuntos gerais

+ frequente

- Desconto da anuidade
- Dúvidas técnicas
- Orientação legislação
- Andamento de solicitação

33% dos atendimentos classificados como assuntos gerais foram dúvidas técnicas

JAN
20



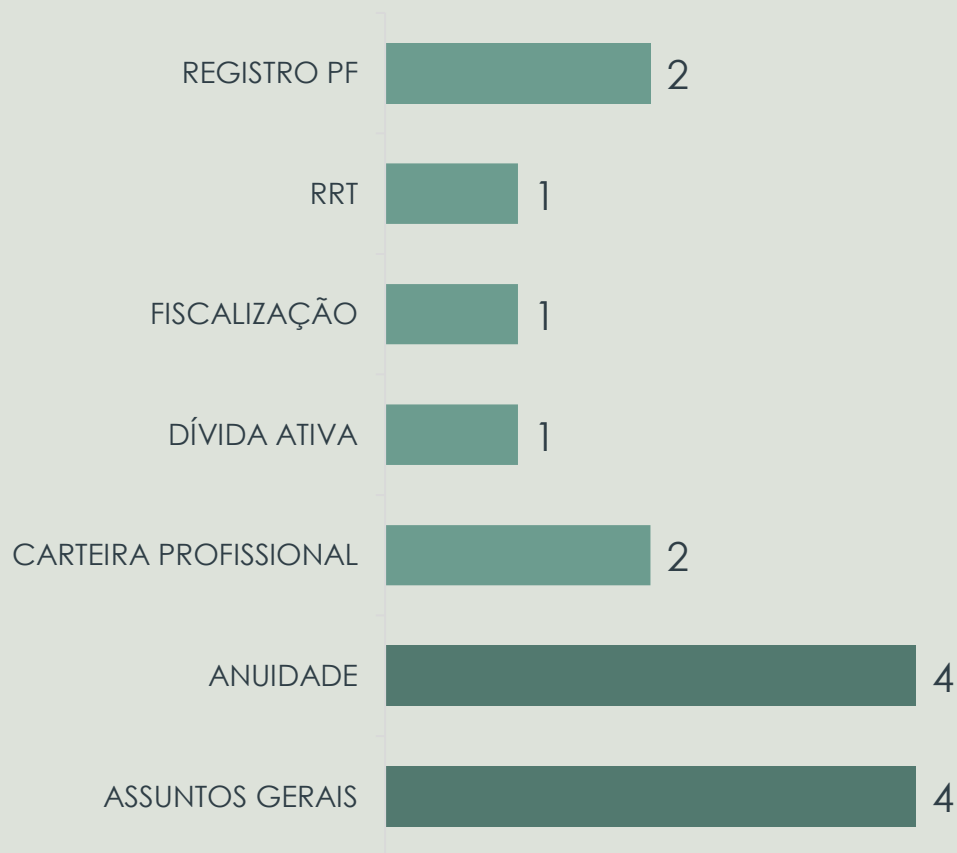
16,1%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

15 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

JAN 20



13,3%
anônimos



53,3%

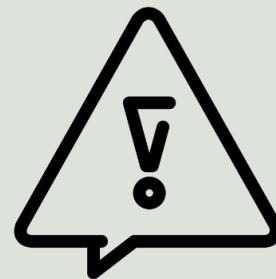
foram solicitações de assuntos gerais do CAU e anuidade

+ frequentes

- Emissão de boleto de anuidade
- Interrupção de registro profissional

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

JAN
20



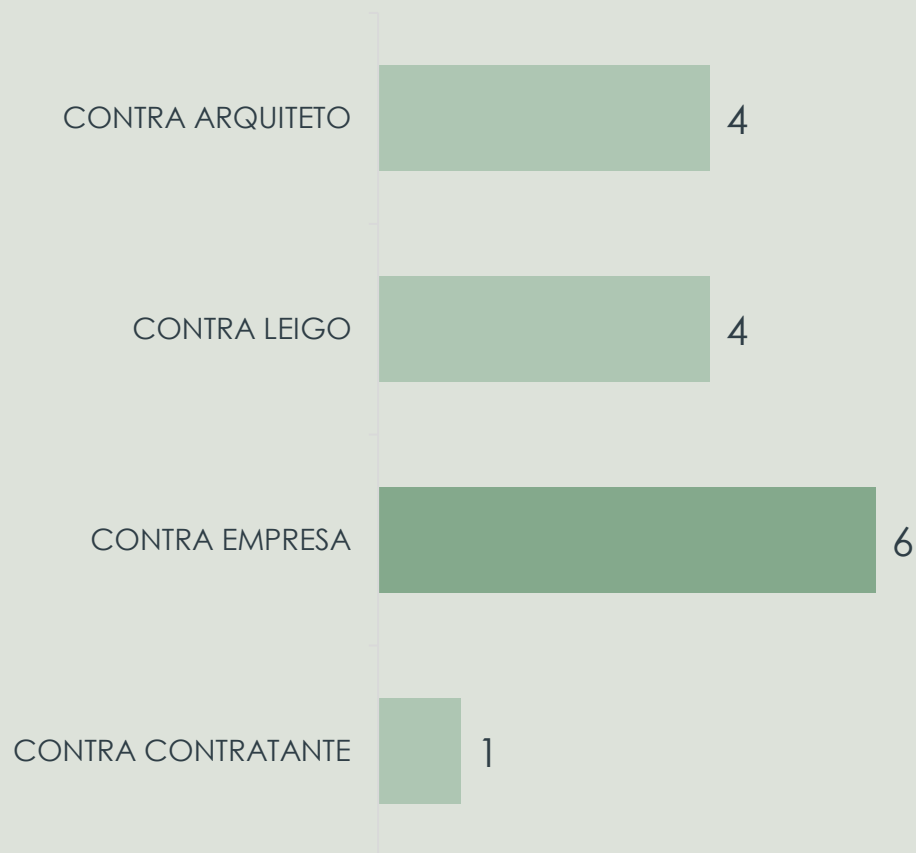
16,1%
do total de
demandas

DENÚNCIA

15 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

JAN 20



73,3%
anônimos



40%

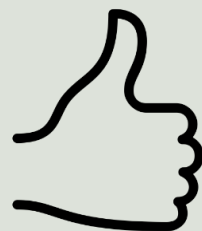
foram denúncias
contra empresas

+ frequente

- Exercício ilegal da profissão
- Descumprimento do salário mínimo
- Postura Profissional
- Empresa sem responsável técnico
- Imprudência / imperícia

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

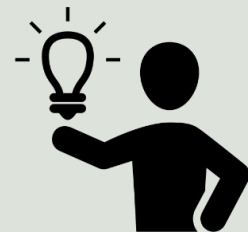
JAN
20



ELOGIOS

1 elogio enviado
através do Canal

JAN
20

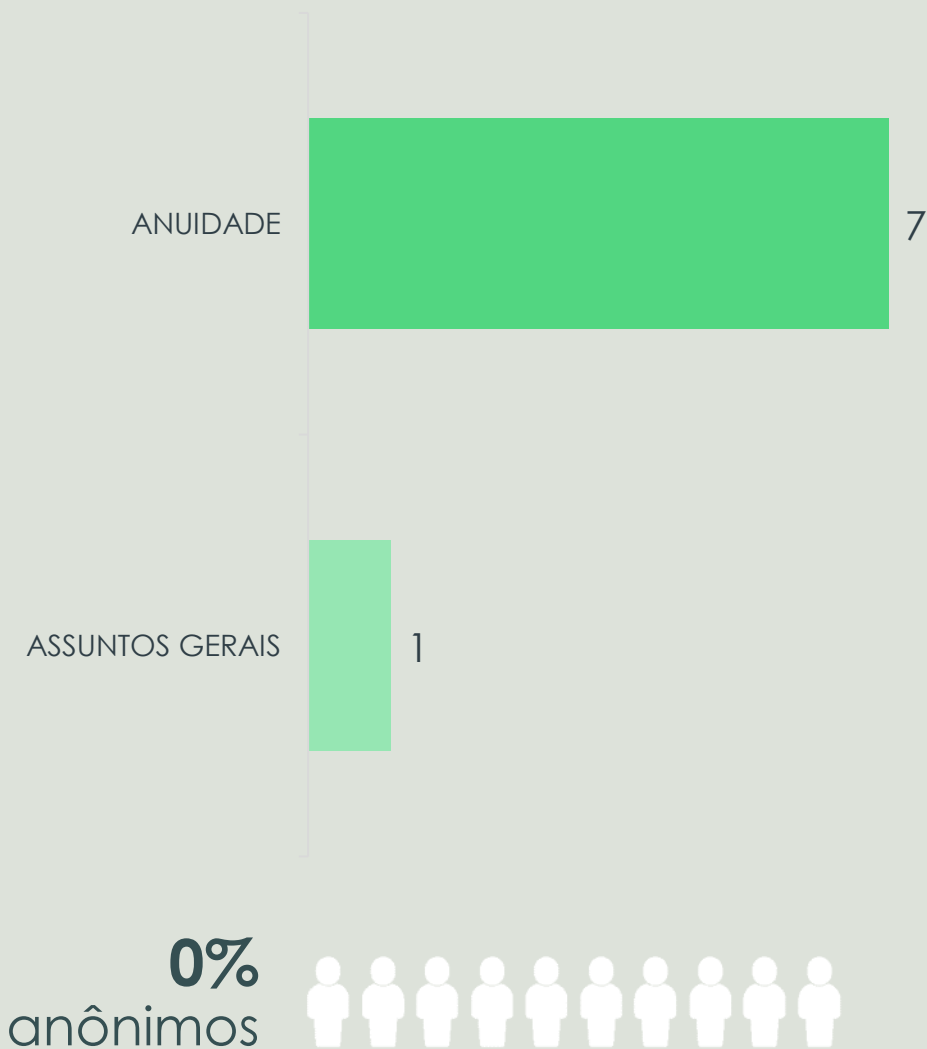


SUGESTÃO

8 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÃO

JAN 20



87,5%

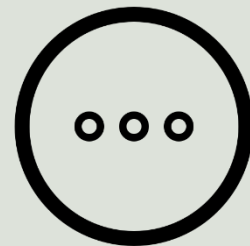
foram relacionadas a
anuidade

+ frequente

- Individualização da cobrança anual

6 entre os 7 atendimentos
sobre anuidade foram
sugestões para isenção de
anuidade para PJ com
arquitetos entre os sócios

JAN
20

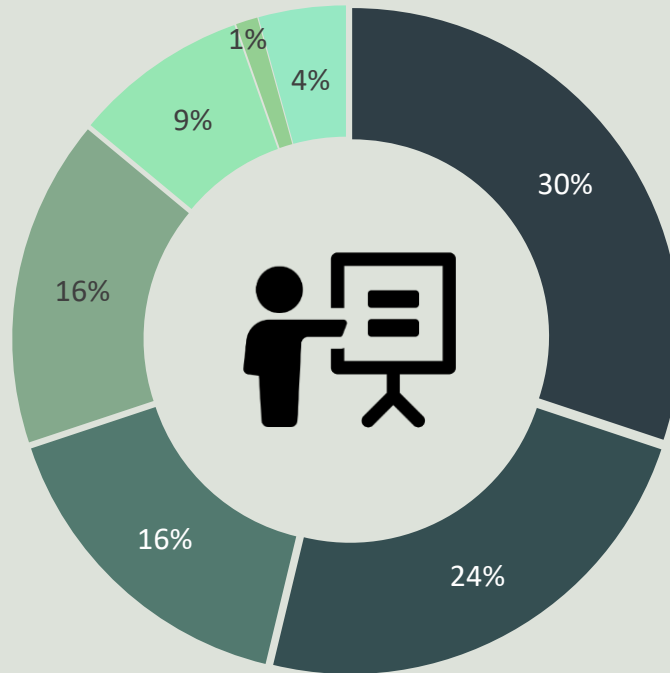


DIVERSOS

4 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

JAN 20



29%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

JAN 20

SUDESTE

53

NORDESTE

11

**CENTRO
OESTE**

8

NORTE

4

SUL

17

