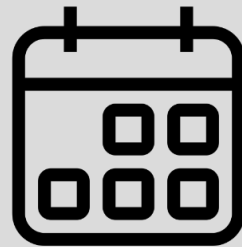


OUVIDORIA

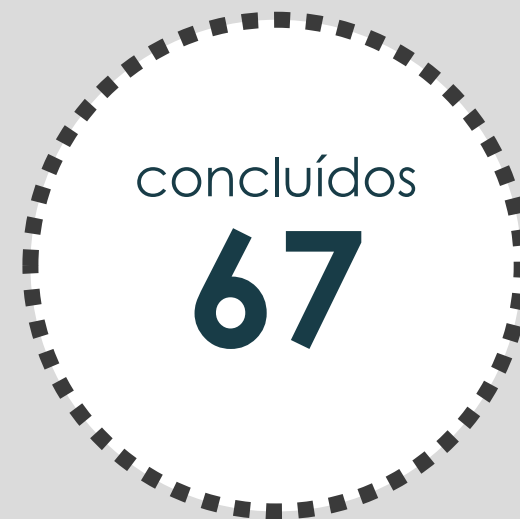


FEVEREIRO

2020

PROTOCOS

FEV 20



JAN
20



RECLAMAÇÃO

18 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

FEV 20



11,1%
anônimos



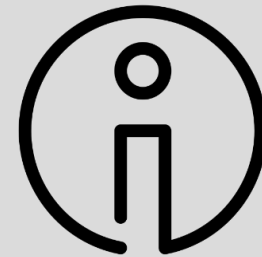
38,8%

foram assuntos correlatos a atendimento

+ frequente

- Postura inadequada – CAU/UF
- Sem comunicação – CAU/UF
- Cobrança indevida da anuidade

FEV
20



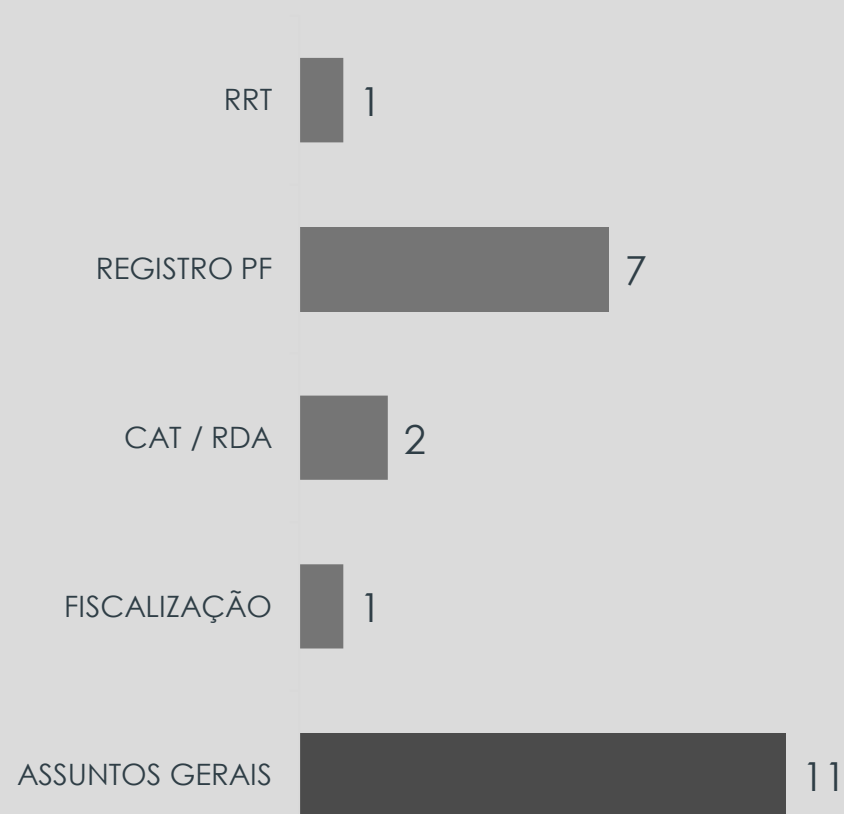
INFORMAÇÃO

22 pedidos de
informação

32,8%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

FEV 20



13,6%
anônimos



50%

foram informações sobre assuntos gerais do CAU

+ frequente

- Orientações pré-cadastro
- EAD
- Atribuição profissional
- Andamento de solicitação

as dúvidas sobre assuntos específicos são categorizadas como “assuntos gerais” no sistema da ouvidoria.

FEV
20



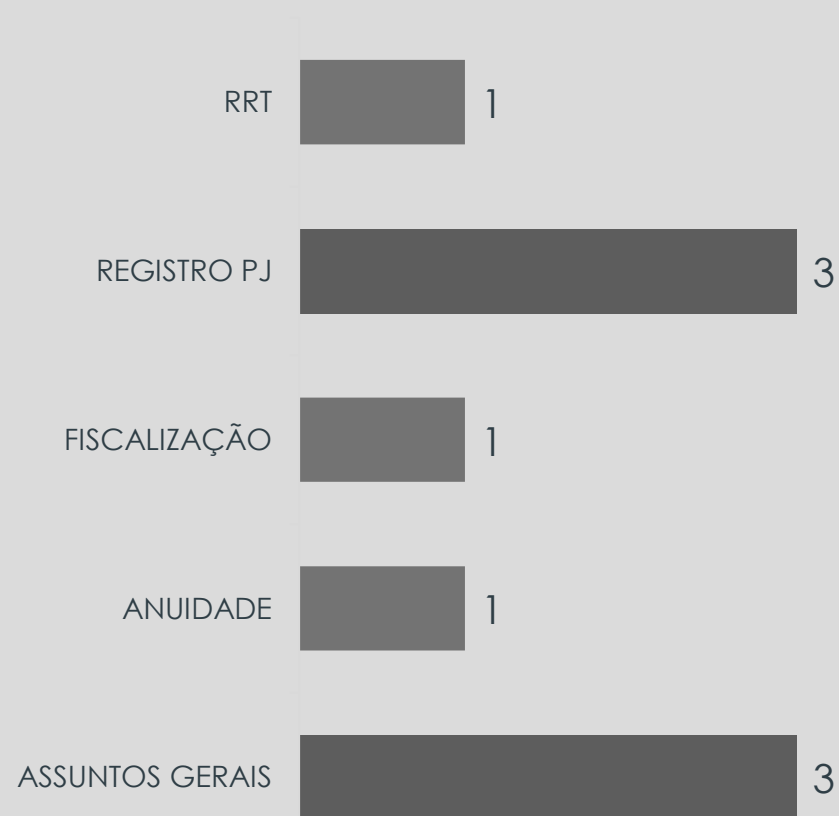
14,9%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

10 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

FEV 20



50%
anônimos



60%

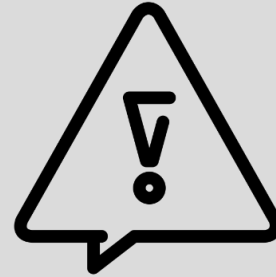
foram solicitações de registro de PJ e assuntos gerais

+ frequentes

- Refinanciamento
- Atualização de dados

As demandas catalogadas como “assuntos gerais” se tratavam de solicitações específicas

FEV
20



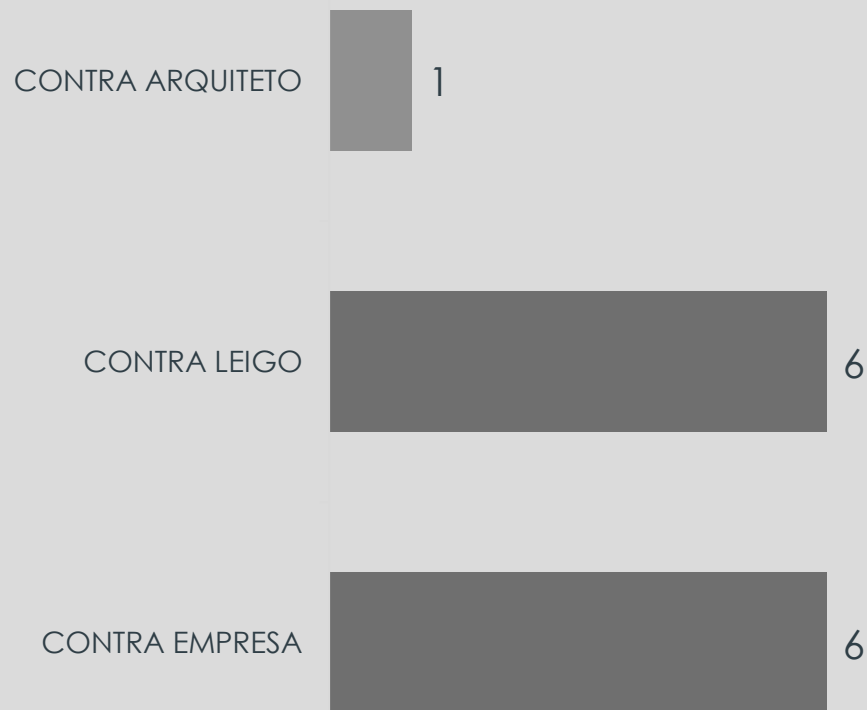
DENÚNCIA

13 protocolos
cadastrados

19,4%
do total de
demandas

DENÚNCIA

FEV 20



76,9%
anônimos



92,3%

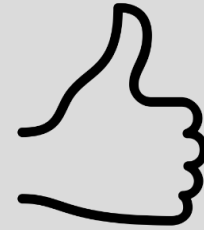
foram denúncias
contra empresas e
leigos

+ frequente

- Descumprimento do salário mínimo
- Exercício ilegal da profissão
- Obra sem acompanhamento

a maioria dos
demandantes não se
identificam quando
denunciam na ouvidoria.

FEV
20

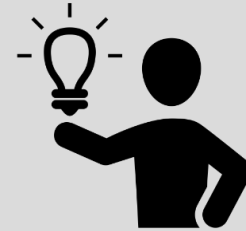


1,5%
do total de
demandas

ELOGIOS

1 elogio enviado
através do Canal

FEV
20

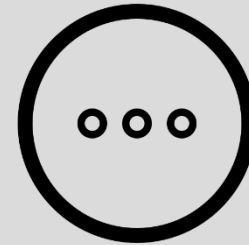


3,0%
do total de
demandas

SUGESTÃO

2 sugestões enviadas
a Ouvidoria

FEV
20

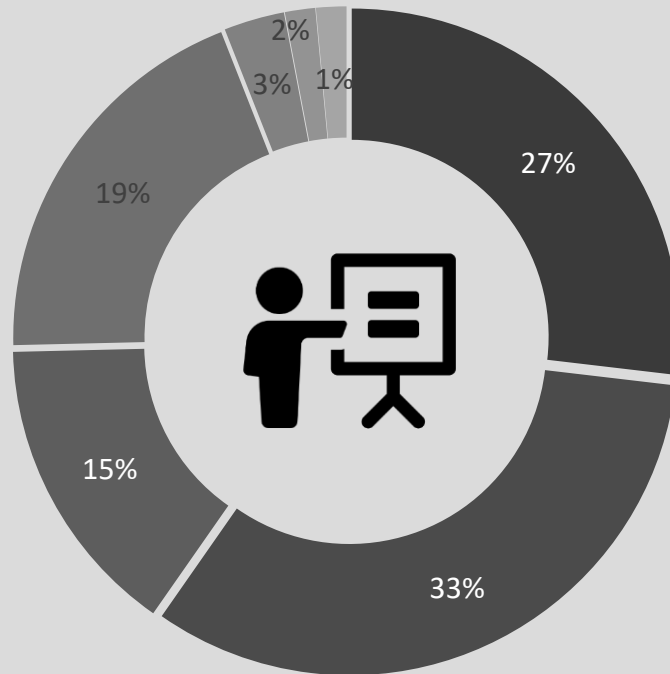


DIVERSOS

1 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

FEV 20



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

30%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

FEV 20

SUDESTE

38

NORDESTE

5

**CENTRO
OESTE**

1

NORTE

7

SUL

15

