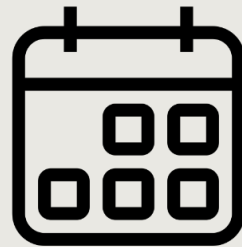


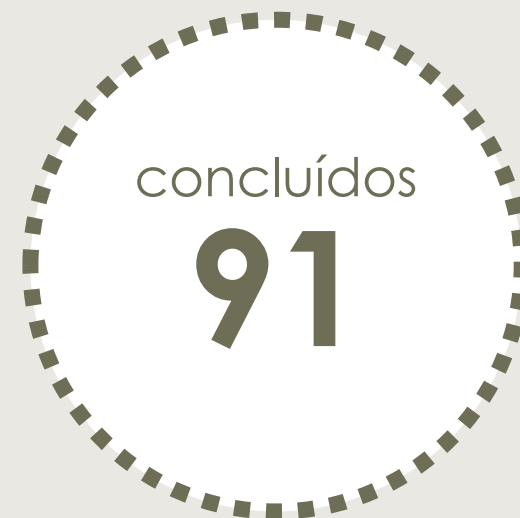
OUVIDORIA



MARÇO
2020

PROTOCOLOS

MAR 20



MAR
20



28,5%

Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

26 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

MAR 20



11,5%
anônimos



42,3%

das demandas foram sobre registro profissional

+ frequente

- Análise / parecer - CAU/UF
- Registro não efetivado

assuntos gerais normalmente são reclamações correlatas aos mais diversos campos de atuação do CAU

MAR
20



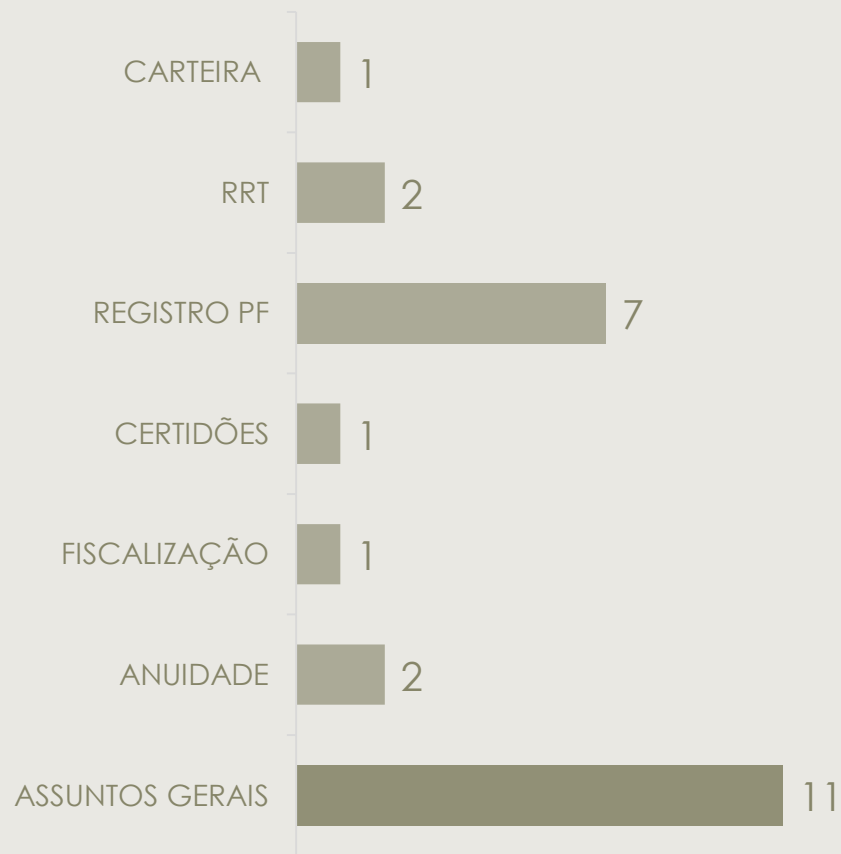
INFORMAÇÃO

25 pedidos de
informação

27,5%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

MAR 20



24%
anônimos



44%

foram informações
sobre assuntos gerais
do CAU

+ frequentes

- Andamento de solicitação de registro
- Desconto da anuidade
- Orientações pré-cadastro
- Convênios
- Baixa de RRT

MAR
20



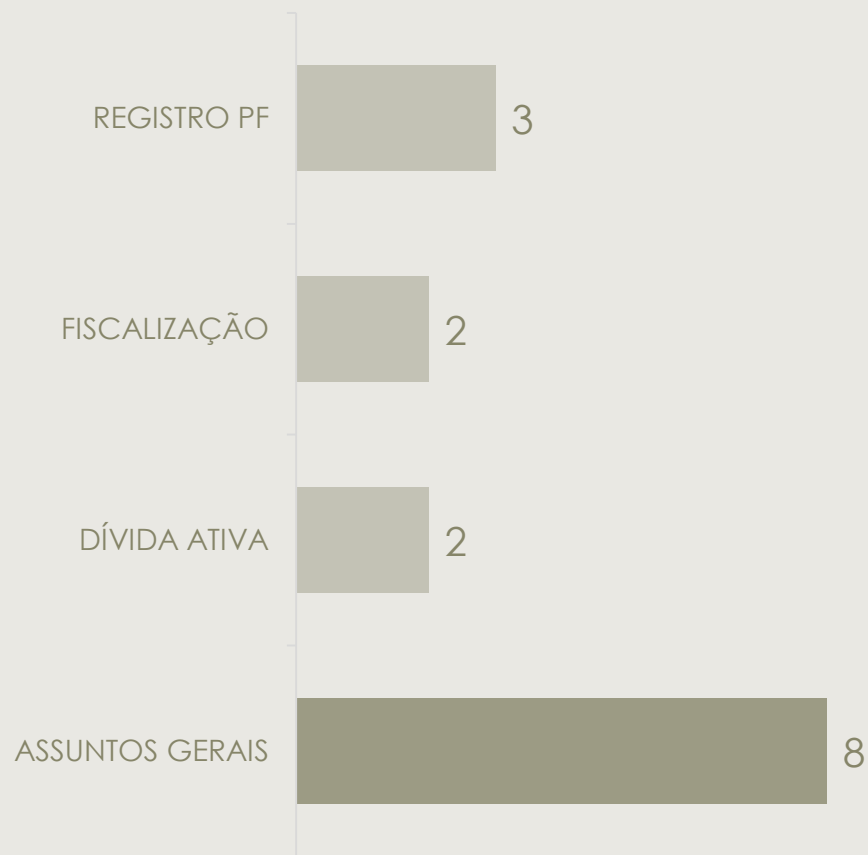
16,5%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

15 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÕES

MAR 20



20%
anônimos



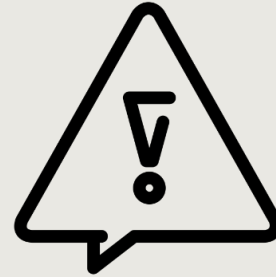
53,3%

foram relacionados a assuntos gerais

+ frequentes

- Ação Institucional
- Emissão de boletos – Dívida Ativa
- Interrupção e registro
- Vista a processos
- Solicitações específicas

MAR
20



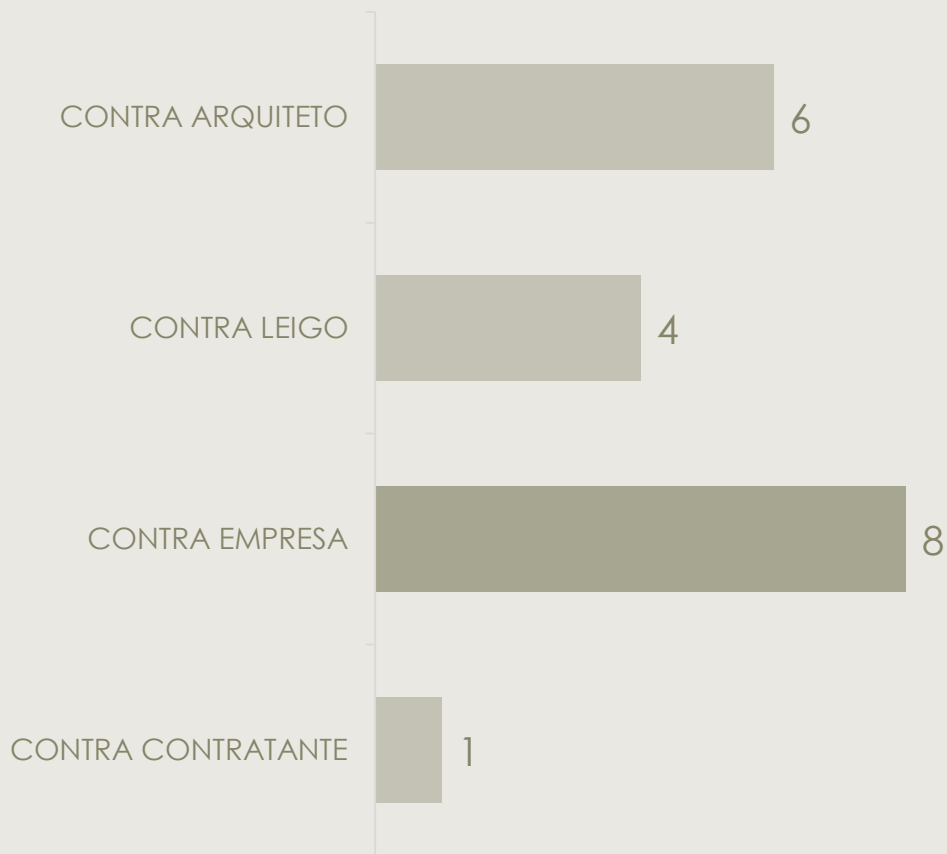
20,8%
do total de
demandas

DENÚNCIA

19 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

MAR 20



47,3%
anônimos



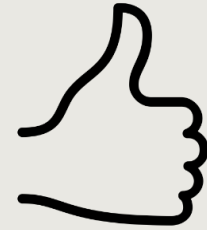
42,1%

foram denúncias
contra empresas

+ frequentes

- Imprudência / imperícia
- Obra sem acompanhamento profissional
- Falta de RRT
- Desacordo comercial
- Casos de assédio moral - interno

MAR
20



ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

MAR
20

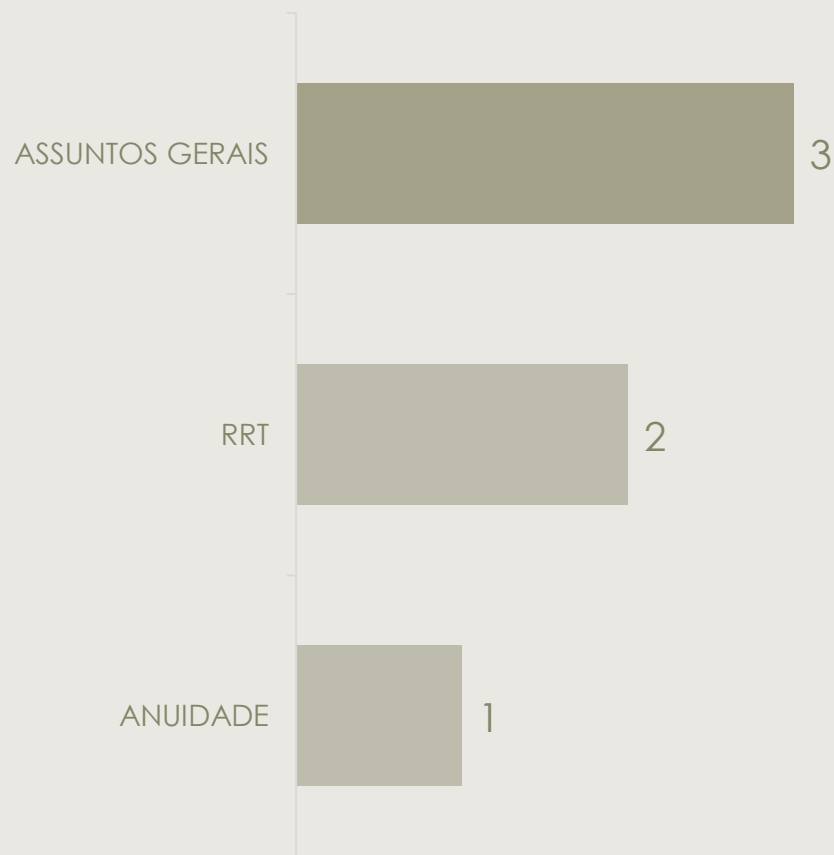


SUGESTÃO

6 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÕES

MAR 20



16,7%
anônimos



50%

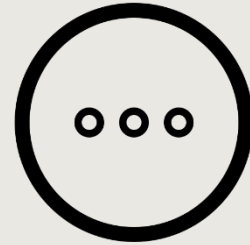
foram sugestões
acerca de assuntos
gerais

+ frequentes

- Melhorias na legislação
- Modificação na legislação

a maior parte das
sugestões recebidas são
referentes a mudanças na
legislação vigente

MAR
20

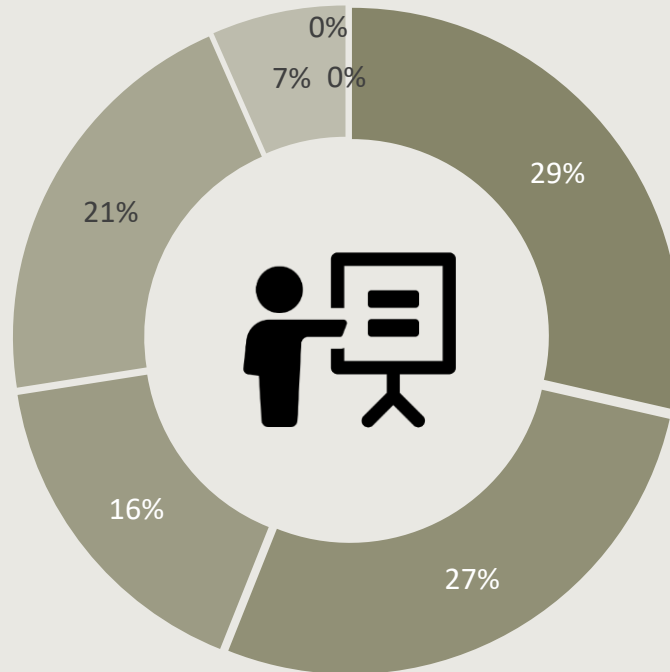


DIVERSOS

0 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

MAR 20



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

24,2%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

MAR 20

SUDESTE

40

NORDESTE

11

**CENTRO
OESTE**

18

NORTE

5

SUL

17

