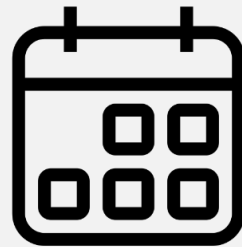


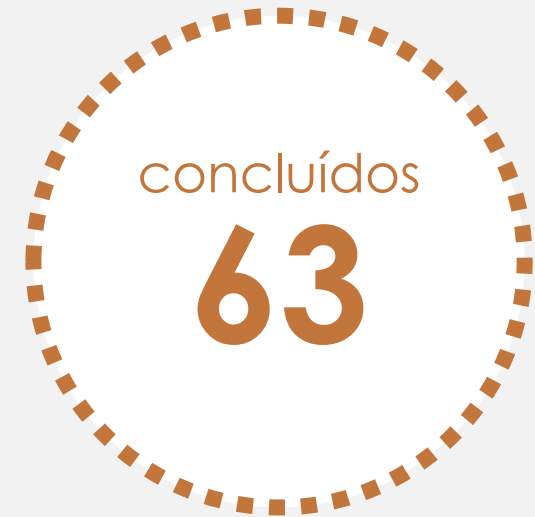
OUVIDORIA



JUNHO
2020

PROTOSCOLOS

JUN 20



JUN
20



28,3%

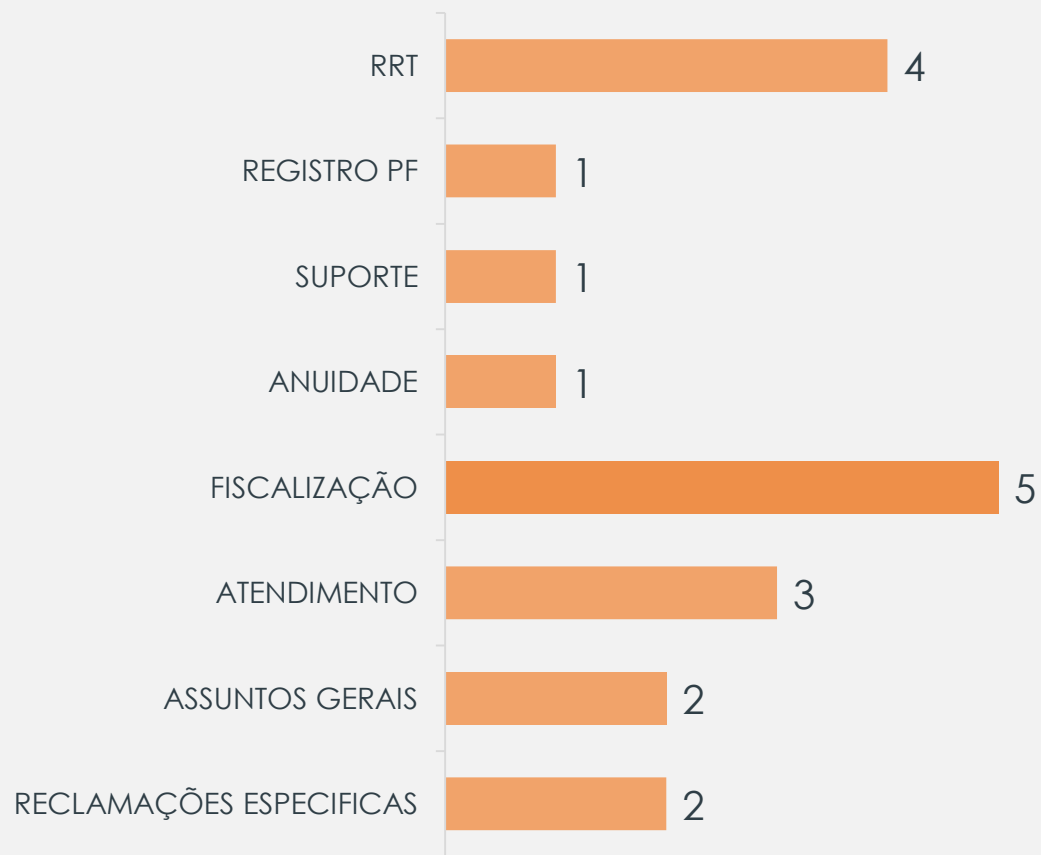
Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

19 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

JUN 20



10,5%
anônimos



26,3%

foram referentes ao
tema fiscalização

+ frequente

- Ausência de fiscalização
- RRT extemporâneo
- Problemas com atendimento CAU/UF
- Reclamações específicas

JUN
20



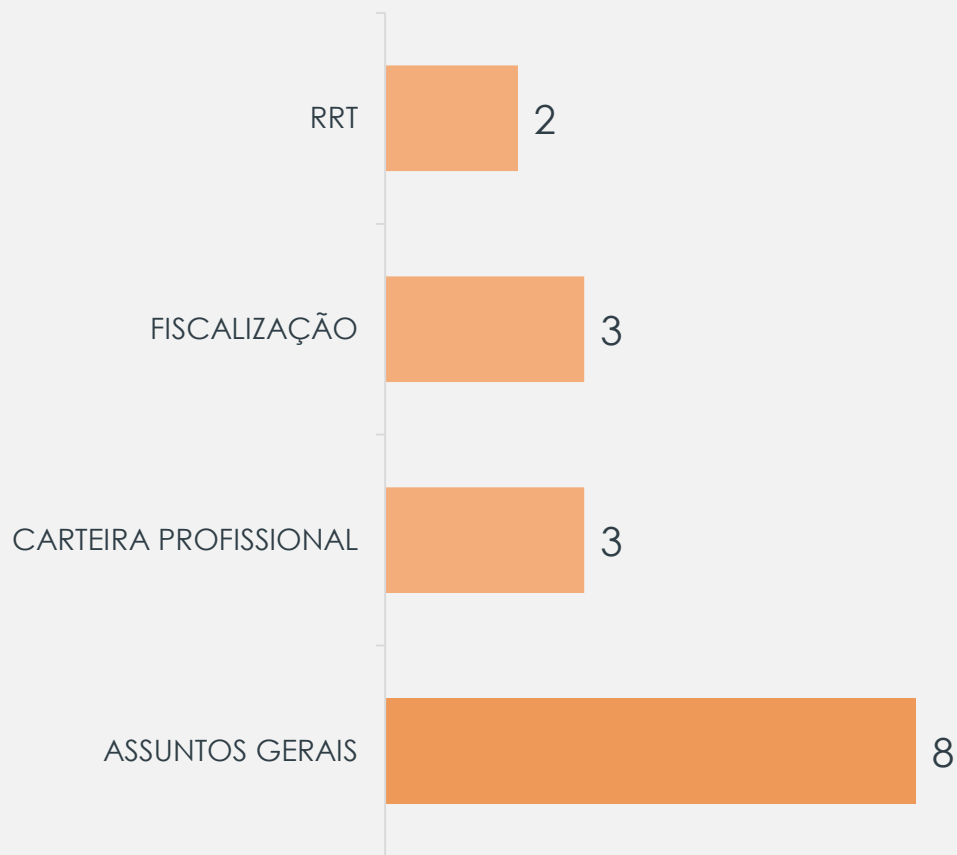
INFORMAÇÃO

16 pedidos de
informação

23,9%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

JUN 20



18,7%
anônimos



50%

foram informações de assuntos gerais do CAU

+ frequente

- Orientação legislação
- Andamento sobre denúncia
- Ache um arquiteto
- Função do chip – carteira profissional

dúvidas são normalmente direcionadas aos diversos assuntos da instituição

JUN
20



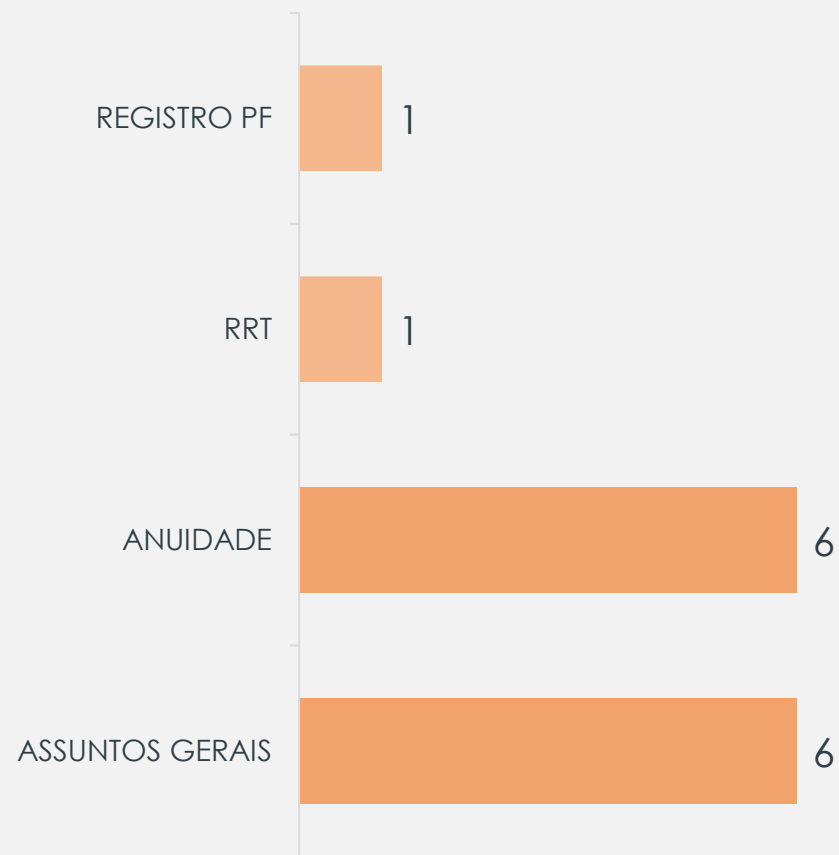
20,9%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

14 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

JUN 20



21,4%
anônimos



85,7%

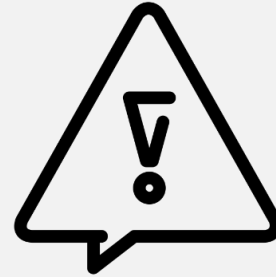
foram solicitações
acerca de anuidade
e assuntos gerais

+ frequentes

- Parcelamento de anuidade
- Ação institucional
- Refinanciamento
- Solicitações específicas

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

JUN
20



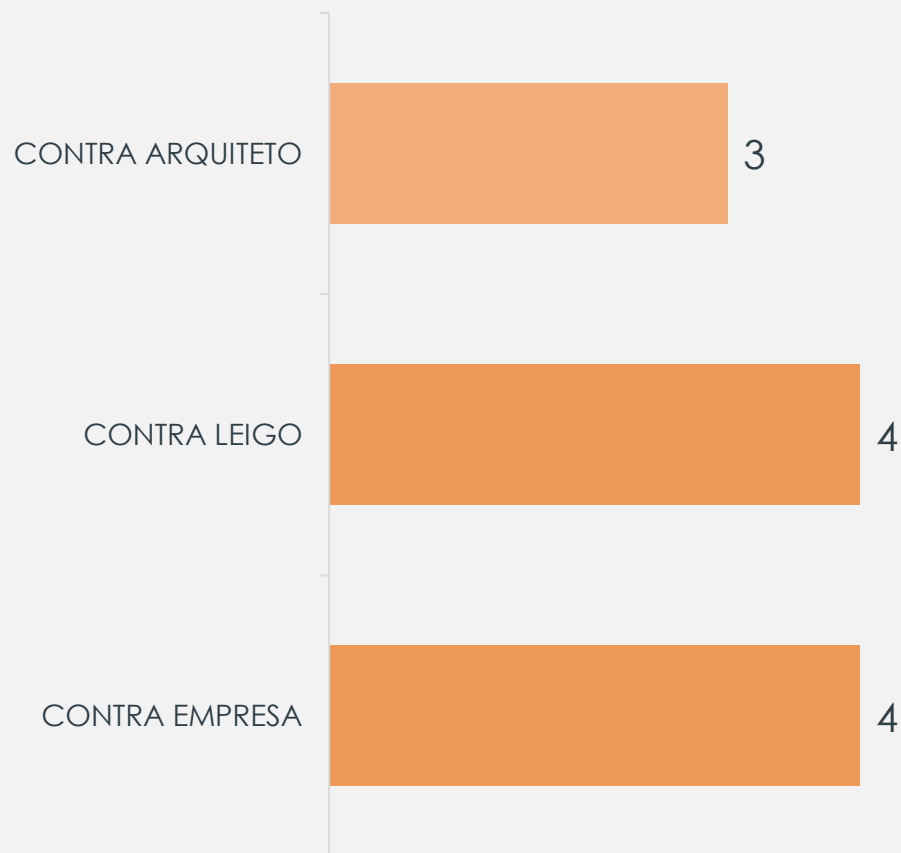
16,4%
do total de
demandas

DENÚNCIA

11 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

JUN 20



100%
anônimos



72,7%

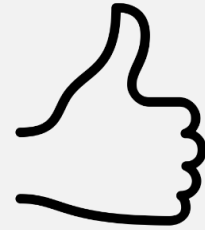
foram denúncias
contra leigos e
empresas

+ frequente

- Exercício ilegal da profissão
- Descumprimento do salário mínimo
- Falsificação de documento

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

JUN
20



ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

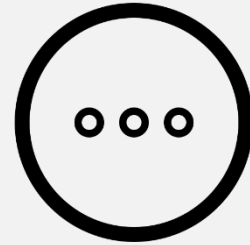
JUN
20



SUGESTÃO

5 sugestões enviadas
a Ouvidoria

JUN
20

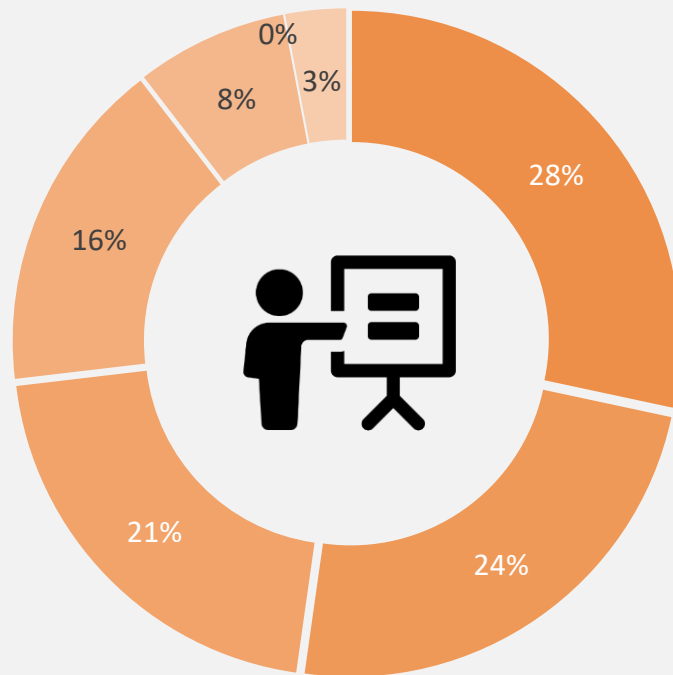


DIVERSOS

2 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

JUN 20



32,8%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

JUN 20

SUDESTE

27

NORDESTE

7

CENTRO
OESTE

5

NORTE

6

SUL

22

