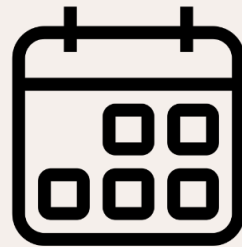


# OUVIDORIA



**JULHO**

2020

# PROTOCOLOS

JUL 20



JUL  
20



**52,1%**

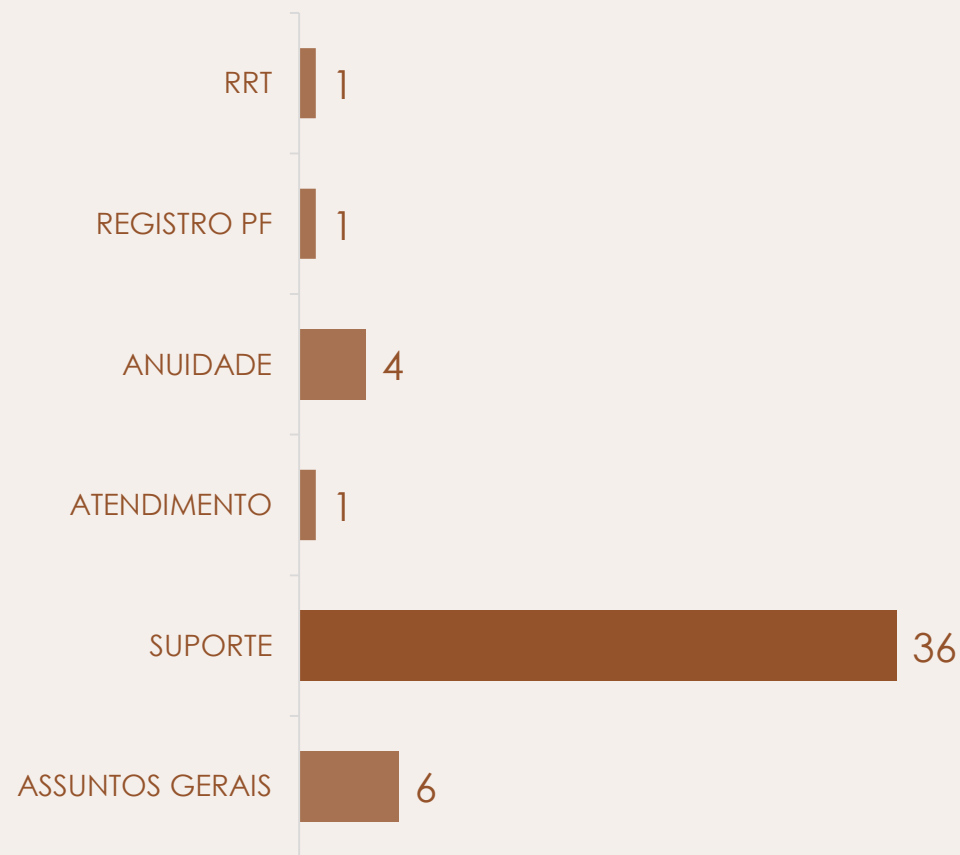
Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

**49** reclamações a  
nível nacional

# RECLAMAÇÃO

JUL 20



**24,5%**  
anônimos



# 73,4%

foram referentes a  
problemas no  
SICCAU

## + frequente

- Sistema indisponível
- Legislação
- Reclamações específicas sobre anuidade

o SICCAU passou por uma  
reestruturação e  
manutenção no mês de  
julho

JUL  
20



# INFORMAÇÃO

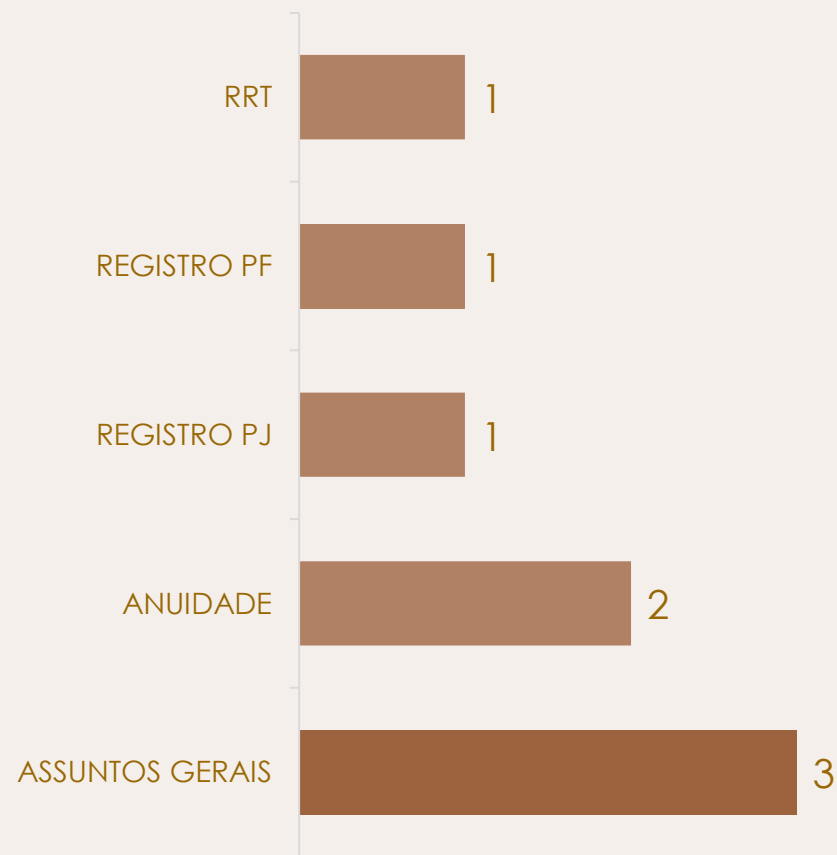
8 pedidos de  
informação

8,5%

do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

JUL 20



0%  
anônimos



37,5%

foram informações relacionadas a assuntos gerais do CAU

+ frequente

- Dúvidas técnicas

JUL  
20



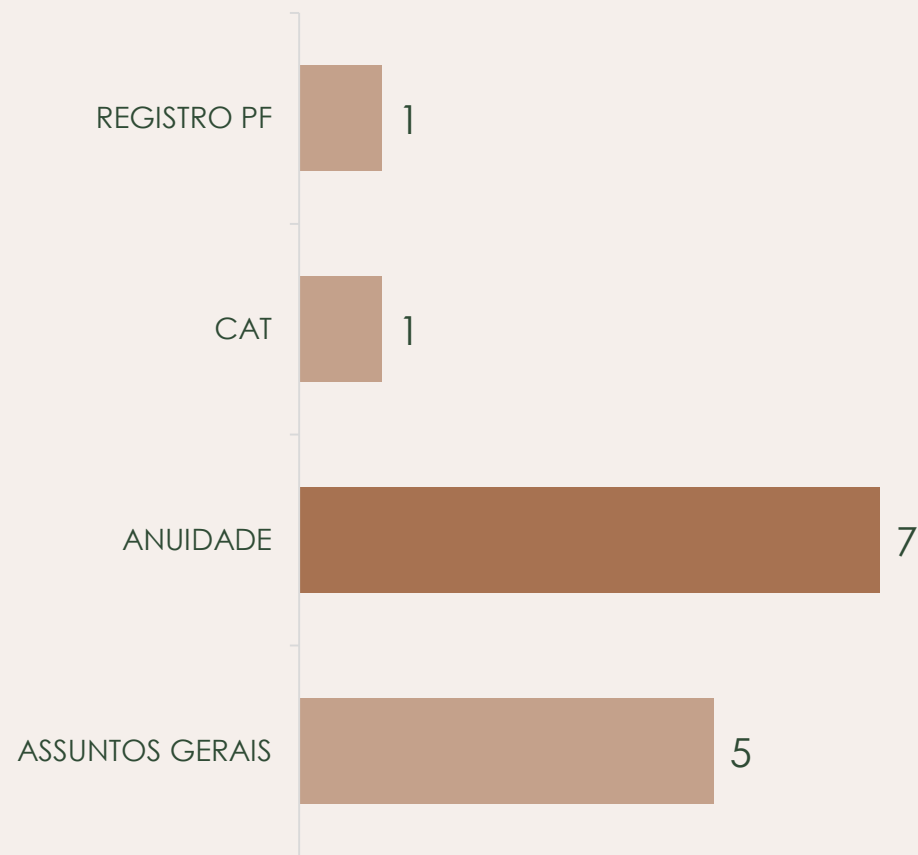
**14,9%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**14** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

JUL 20



**14,3%**  
anônimos



# 50%

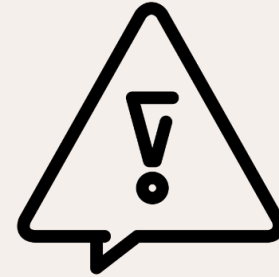
foram solicitações relacionadas a anuidade

## + frequentes

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



JUL  
20



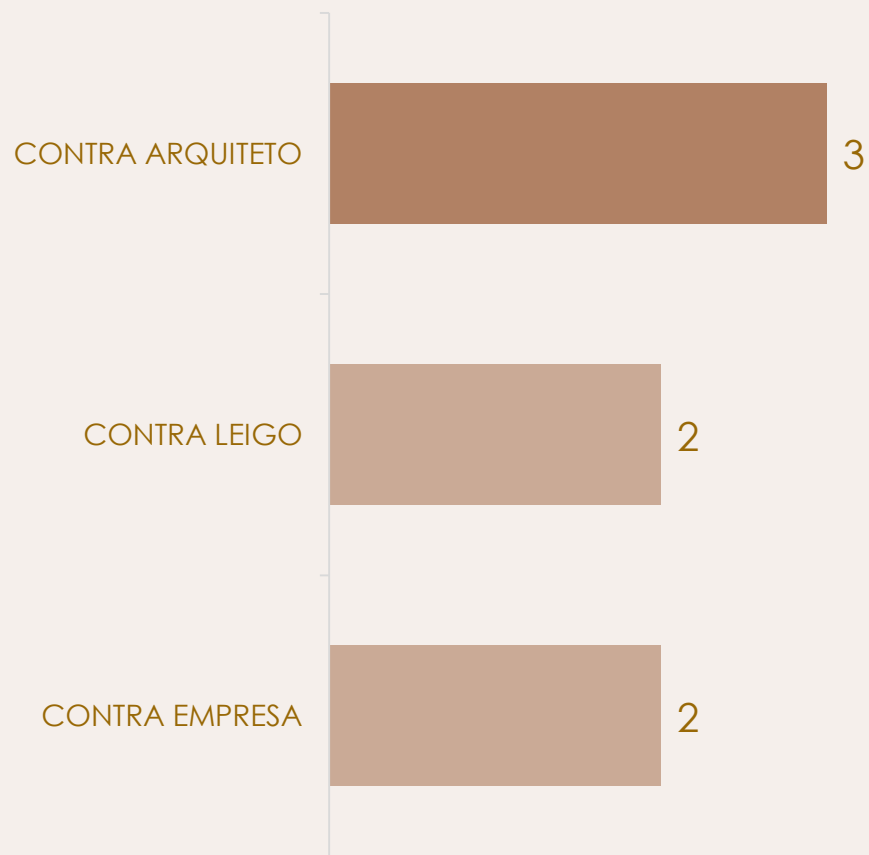
7,4%  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

7 protocolos  
cadastrados

# DENÚNCIA

JUL 20



**28,5%**  
anônimos



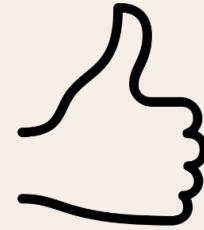
**42,8%**

foram denúncias  
contra arquitetos

## + frequentes

- Postura profissional
- Obra sem acompanhamento profissional

JUL  
20



**2,1%**  
do total de  
demandas

## ELOGIOS

**2** elogio enviado  
através do Canal

JUL  
20

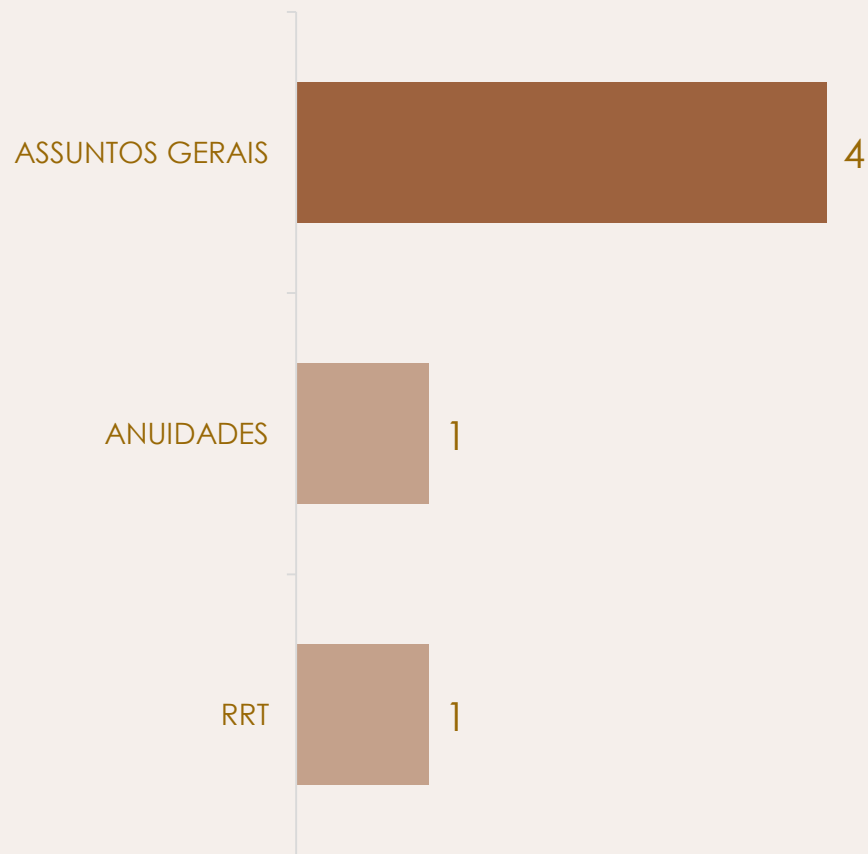


# SUGESTÃO

**6** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

# SUGESTÃO

JUL 20



16,7%  
anônimos



# 66,7%

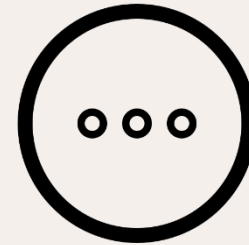
foram relacionadas a assuntos gerais

**+ frequente**

- Modificação da legislação

a maioria das sugestões são relacionadas a mudança de resoluções e normativos

JUL  
20

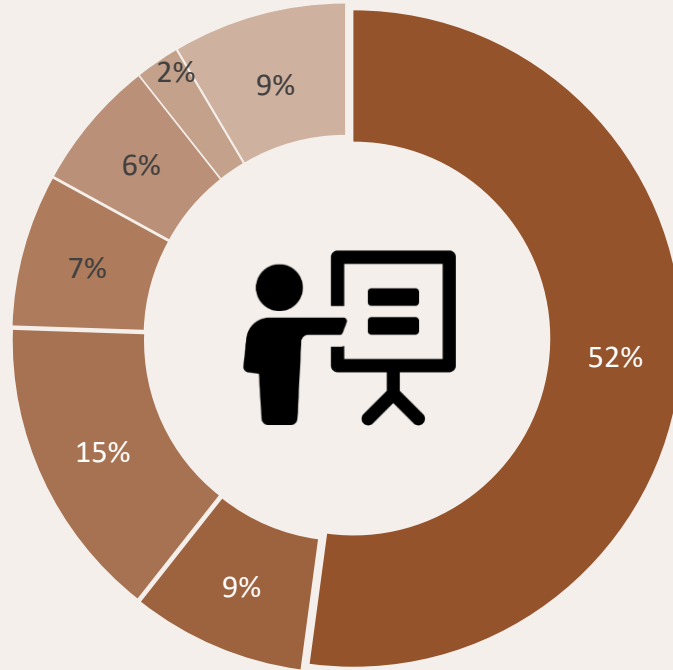


## DIVERSOS

**8** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL

JUL 20



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

**24,4%**  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

JUL 20

**SUDESTE**

44

**NORDESTE**

12

**CENTRO  
OESTE**

9

**NORTE**

9

**SUL**

20

