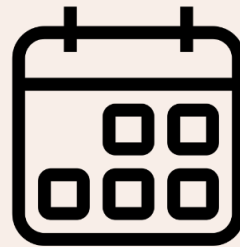


OUVIDORIA



AGOSTO

2020

PROCOLOS

AGO 20

recibidos

52



concluídos

52

AGO
20



21,1%

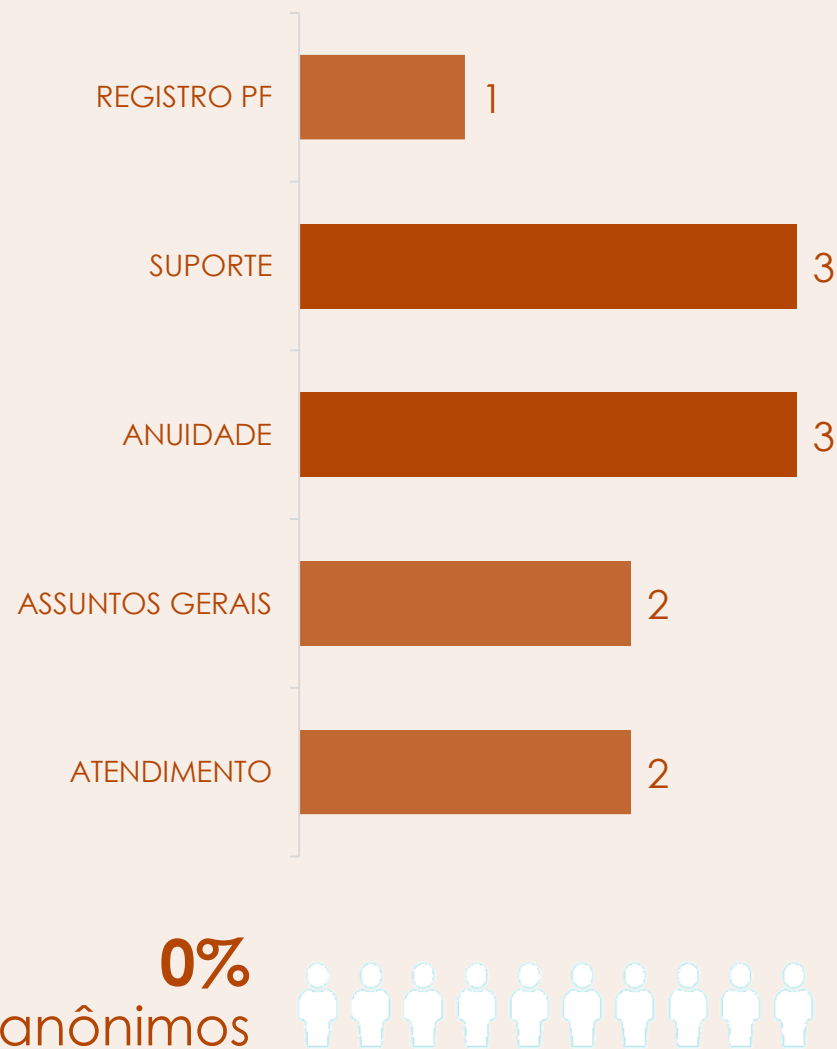
Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

11 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

AGO 20



54,5%

foram referentes a
anuidade e suporte

+ frequente

- Sistema indisponível
- Problemas com atendimento – CAU/UF

dúvidas sobre anuidade
são mais frequentes nos
meses de janeiro

AGO
20



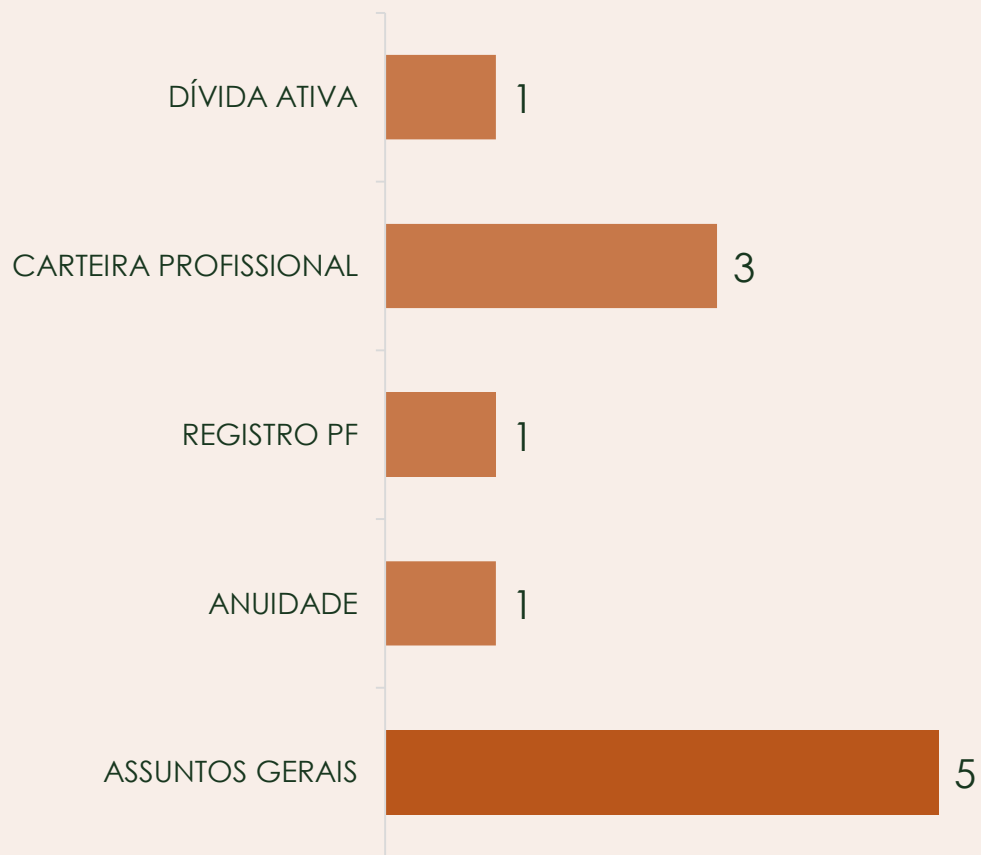
INFORMAÇÃO

11 pedidos de
informação

21,1%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

AGO 20



9%
anônimos



45,4%

foram informações relacionadas a assuntos gerais

+ frequente

- Orientação legislação
- Andamento de processo de carteira

“Assuntos gerais” é uma classificação que pode categorizar cerca de 19 temas dentro do canal da Ouvidoria

AGO
20



28,8%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

15 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

AGO 20



20%
anônimos



46,7%

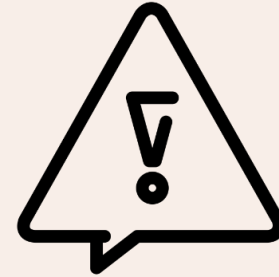
foram solicitações
sobre assuntos gerais

+ frequentes

- Solicitações específicas

neste mês não houve
frequência em nenhum
tipo de solicitação

AGO
20



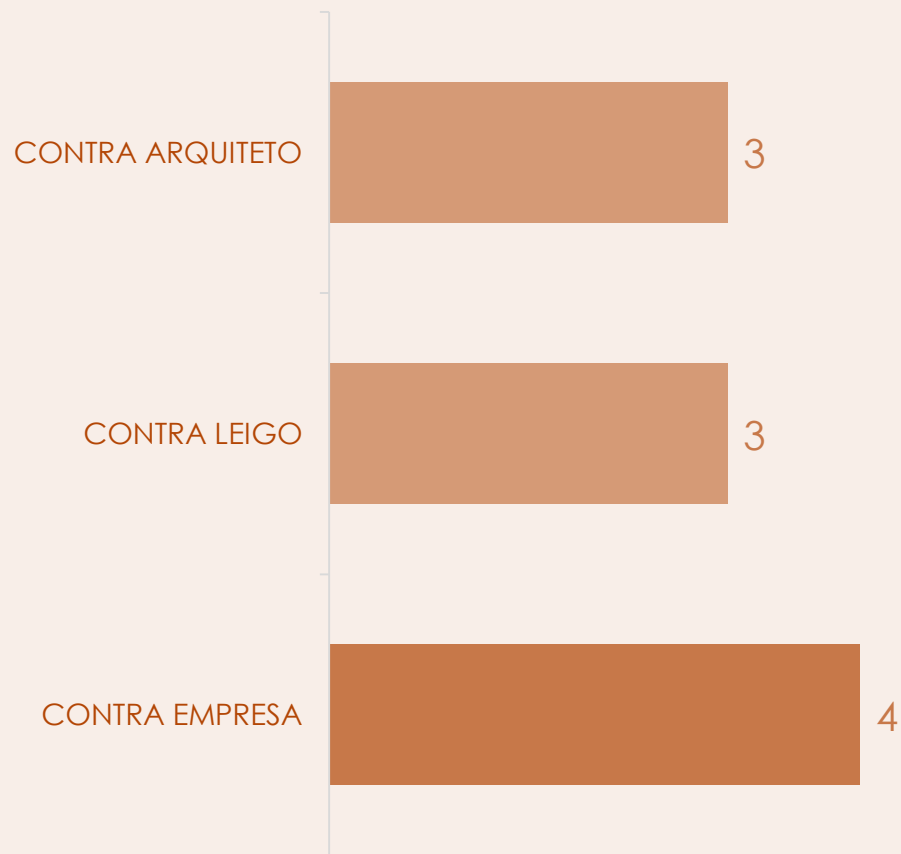
DENÚNCIA

10 protocolos
cadastrados

19,2%
do total de
demandas

DENÚNCIA

AGO 20



70%
anônimos



40%

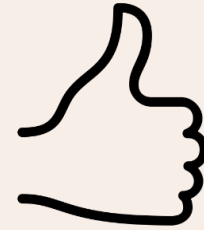
foram denúncias
contra empresas

+ frequente

- Obra sem acompanhamento profissional
- Descumprimento do salário mínimo
- Imprudência / imperícia

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

AGO
20



1,9%
do total de
demandas

ELOGIOS

1 elogio enviado
através do Canal

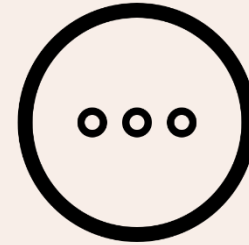
AGO
20



SUGESTÃO

4 sugestões enviadas
a Ouvidoria

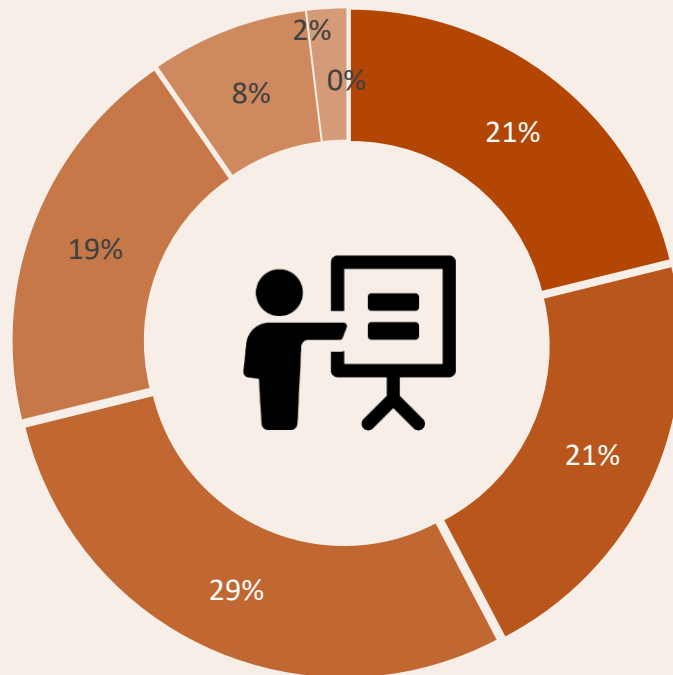
AGO
20



DIVERSOS

0 demandas categorizadas como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL AGO 20



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

23%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

AGO 20

SUDESTE

23

NORDESTE

6

**CENTRO
OESTE**

11

NORTE

3

SUL

9

