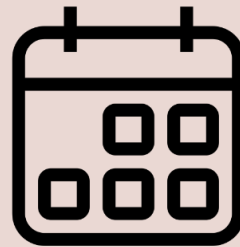


OUVIDORIA

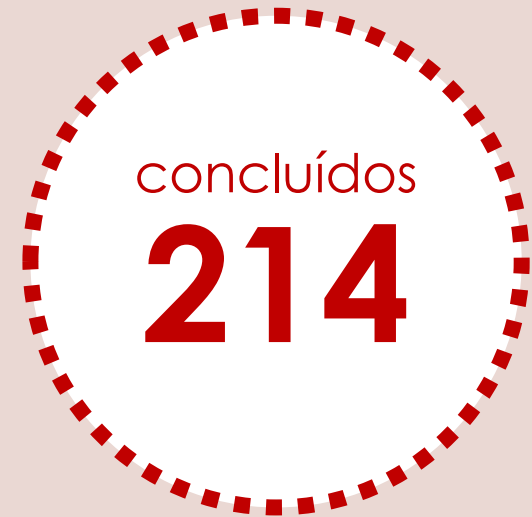


SETEMBRO

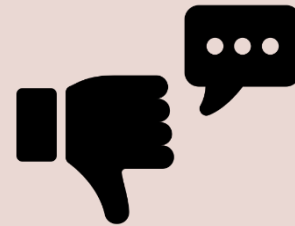
2020

PROTOCOLOS

SET 20



SET
20



78,5%

Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

168 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

SET 20



14,2%
anônimos



89,9%

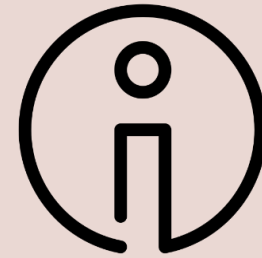
foram registros do
SICCAU indisponível

+ frequente

- Sistema indisponível
- Lentidão do sistema
- Reclamações específicas
- Sem comunicação – CAU/UF

o SICCAU foi atualizado para a versão 2.0 e apresentou diversas instabilidades

SET
20



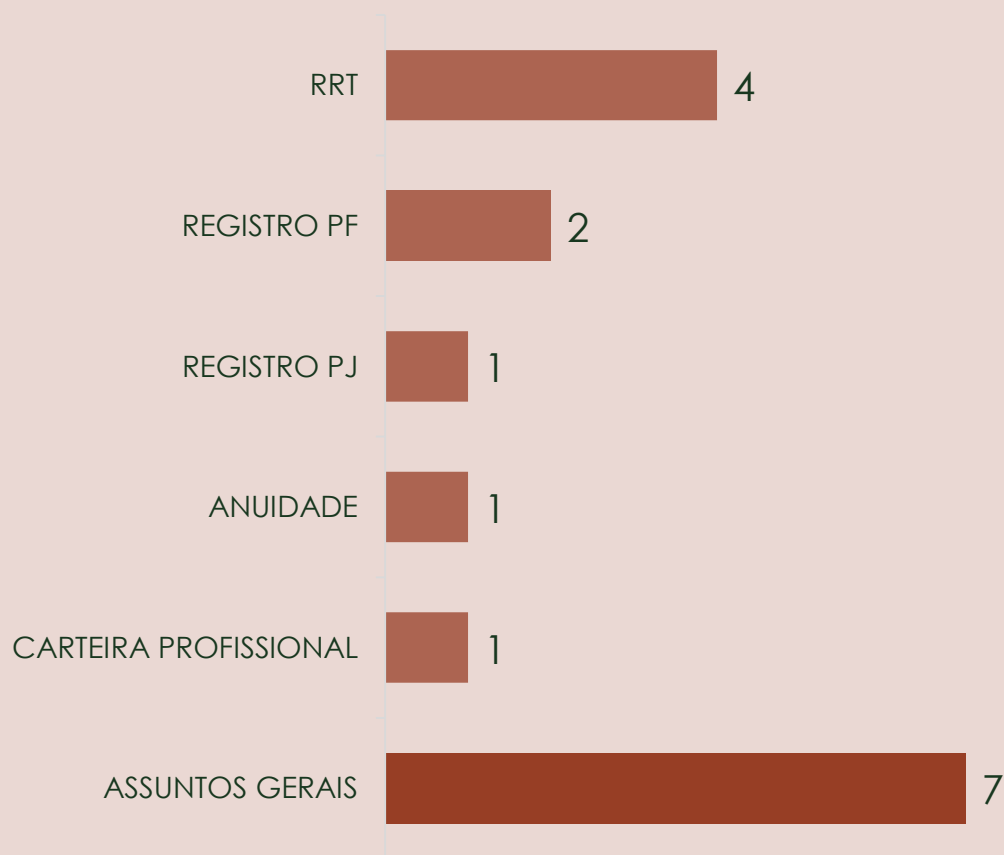
INFORMAÇÃO

16 pedidos de
informação

7,5%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

SET 20



18,7%
anônimos



43,7%

foram informações
sobre assuntos gerais
do CAU

+ frequentes

- Verificação de autenticidade de RRT

Assuntos gerais é uma categoria que engloba cerca de 19 temas dentro do Canal da Ouvidoria

SET
20



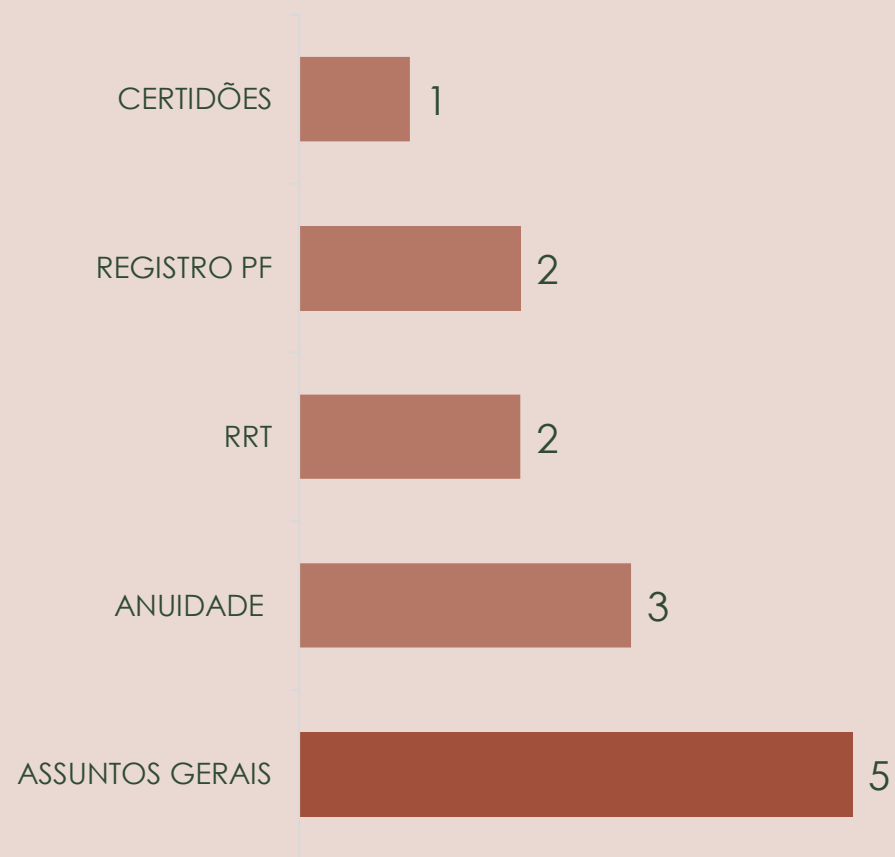
6%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

13 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

SET 20



7,7%
anônimos



38,5%

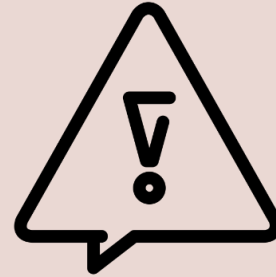
foram solicitações de assuntos gerais do CAU

+ frequentes

- Ação institucional
- Andamento de aprovação de RRT

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

SET
20



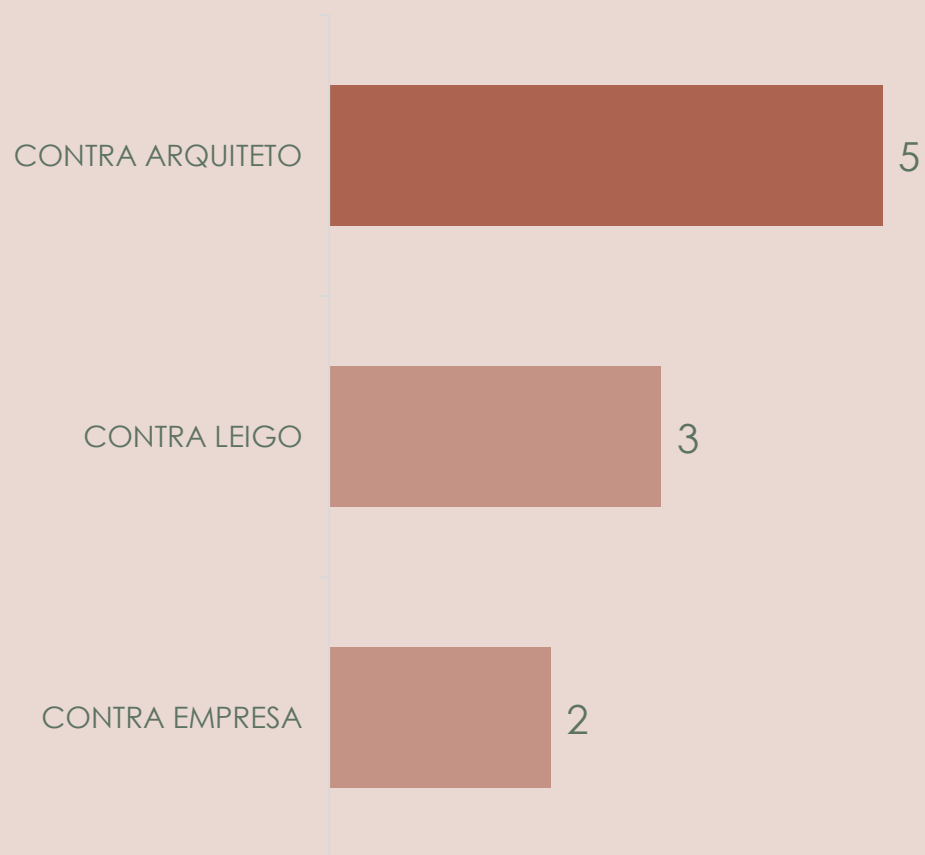
4,7%
do total de
demandas

DENÚNCIA

10 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

SET 20



60%
anônimos



50%

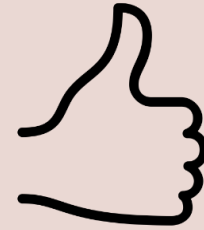
foram denúncias
contra arquitetos

+ frequentes

- Postura profissional
- Descumprimento do salário mínimo
- Obra sem acompanhamento profissional

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

SET
20



0,4%
do total de
demandas

ELOGIOS

1 elogio enviado
através do Canal

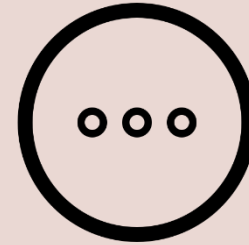
SET
20



SUGESTÃO

6 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SET
20

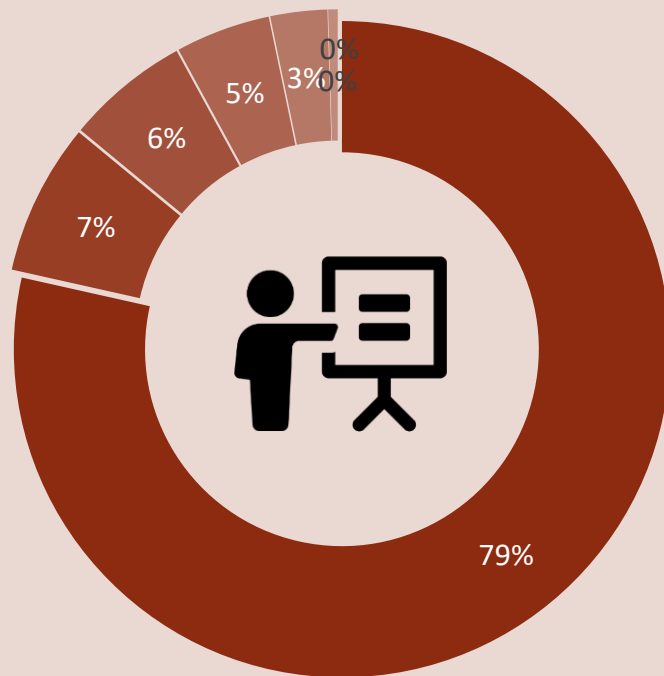


DIVERSOS

0 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

SET 20



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

16,3%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

SET 20

SUDESTE

122

NORDESTE

14

**CENTRO
OESTE**

25

NORTE

8

SUL

45

