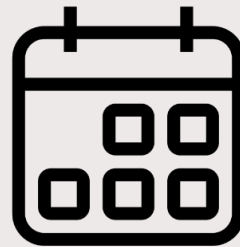


# OUVIDORIA



## OUTUBRO

2020

# PROTOSCOLOS

OUT 20



OUT  
20



**50,9%**

Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

**55** reclamações a  
nível nacional

# RECLAMAÇÃO

OUT 20



**16,3%**  
anônimos



# 49%

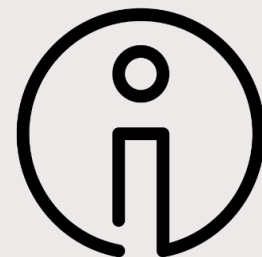
foram referentes a indisponibilidade do SICCAU

## + frequente

- Sistema indisponível
- Lentidão do sistema
- Reclamações específicas – RRT
- Login / senha - Eleições

o SICCAU foi atualizado para a versão 2.0 em setembro e vem apresentando diversas instabilidades

OUT  
20



# INFORMAÇÃO

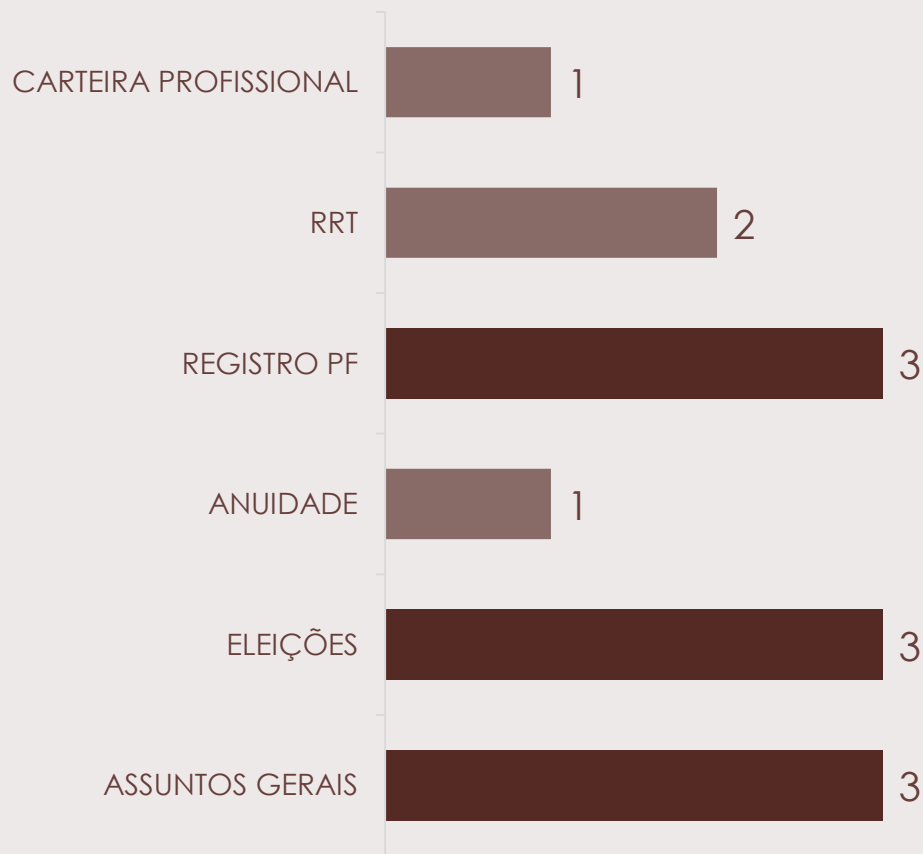
**13** pedidos de  
informação

**12%**

do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

OUT 20



0%  
anônimos



# 69,2%

foram informações relacionadas a assuntos gerais, registro PF e eleições

**+ frequente**

- Dúvidas sobre eleição

dúvidas sobre registro são mais frequentes nos meses que sucedem a entrega de diplomas

OUT  
20



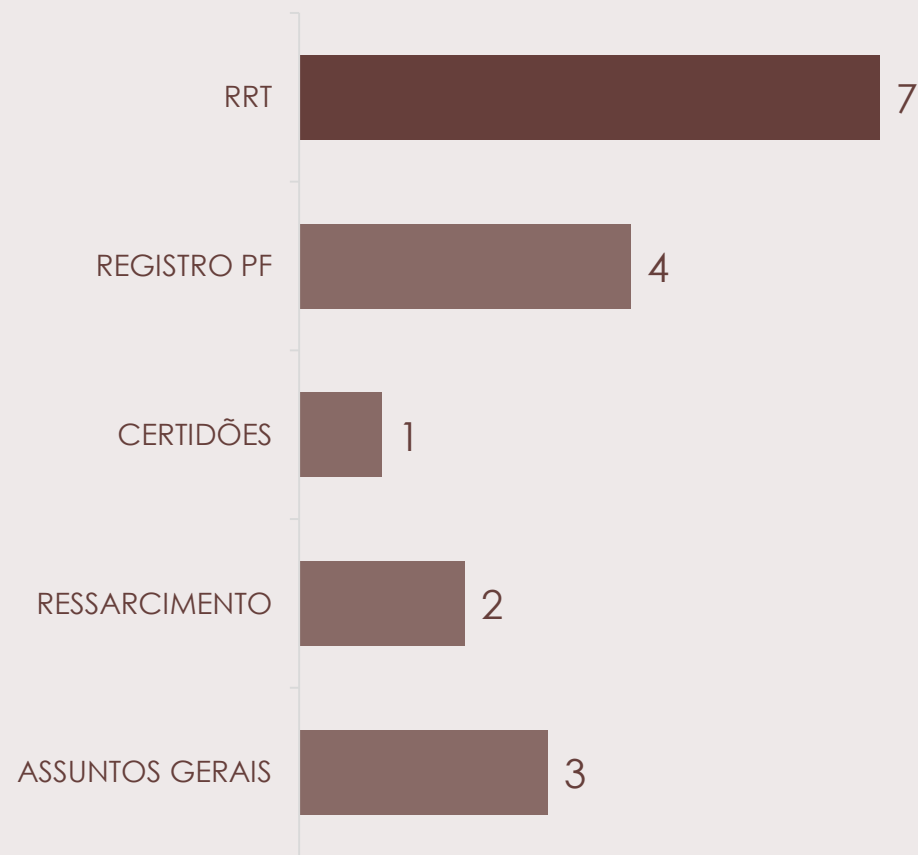
**15,7%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**17** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

OUT 20



**11,7%**  
anônimos



# 41,2%

foram solicitações referentes a RRT

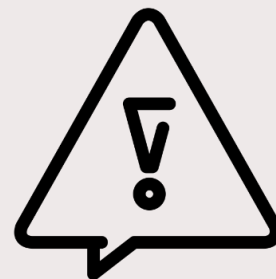
## + frequentes

- Permissão de retificação de RRT
- Interrupção de registro
- Andamento para aprovação de RRT
- Andamento de ressarcimento

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



OUT  
20



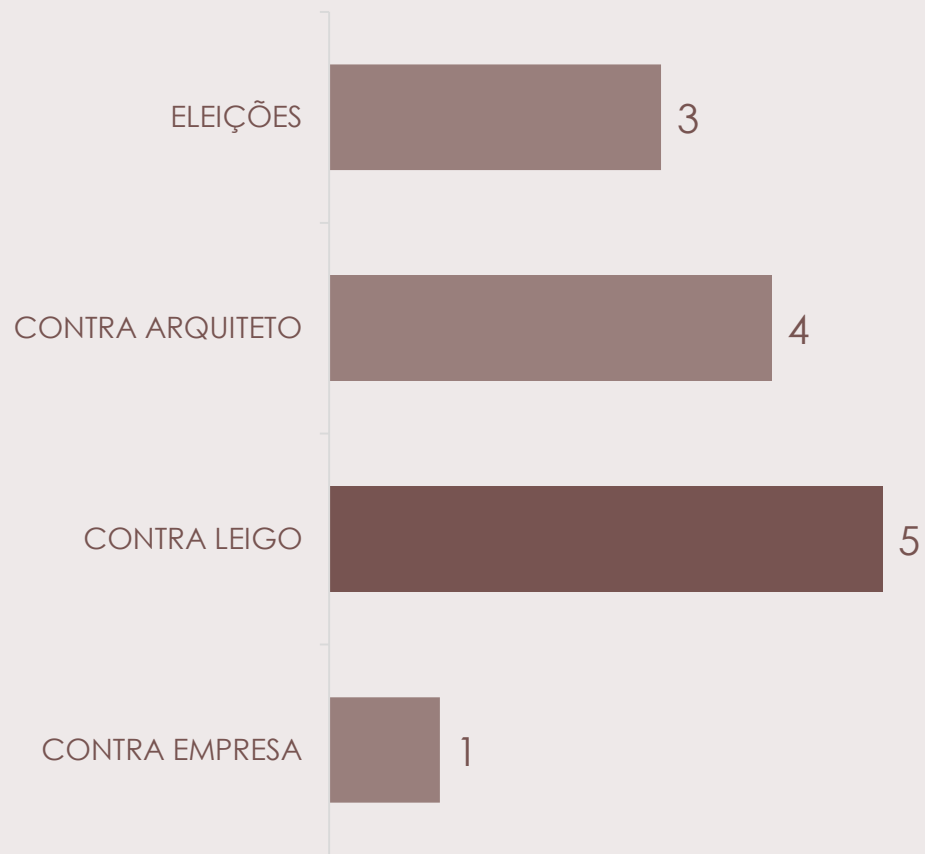
**12%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

**13** protocolos  
cadastrados

# DENÚNCIA

OUT 20



**69,2%**  
anônimos



**38,4%**

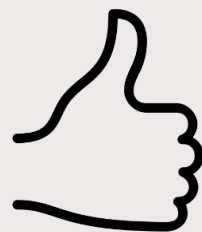
foram denúncias  
contra leigos

## + frequente

- Obra sem acompanhamento profissional
- Postura profissional
- Imprudência / imperícia
- Exercício ilegal da profissão

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

OUT  
20

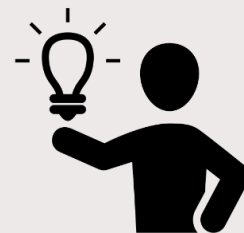


0%  
do total de  
demandas

## ELOGIOS

0 elogio enviado  
através do Canal

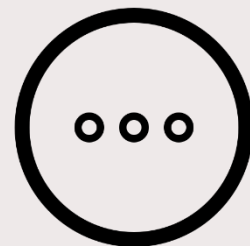
OUT  
20



## SUGESTÃO

9 sugestões enviadas  
a Ouvidoria

OUT  
20

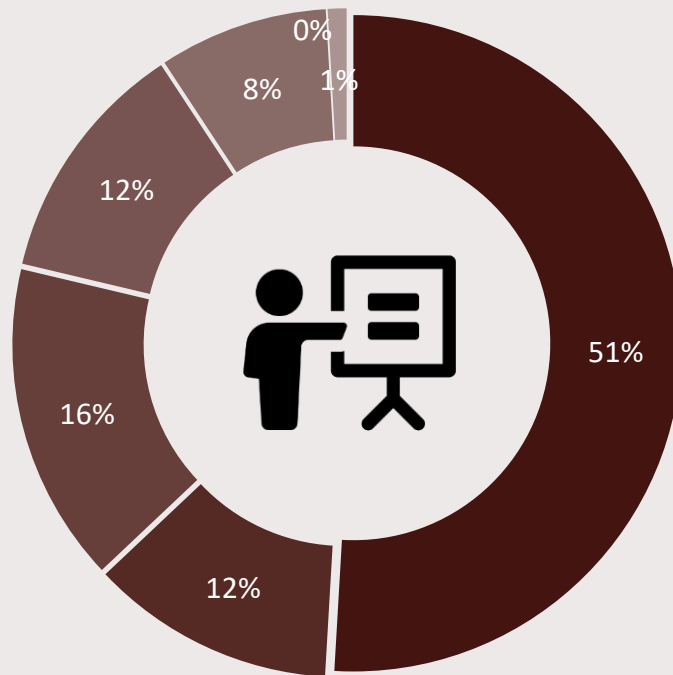


**0,9%**  
do total de  
demandas

## DIVERSOS

**1** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL OUT 20



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

**20%**  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

OUT 20

SUDESTE

60

NORDESTE

10

CENTRO  
OESTE

13

NORTE

6

SUL

19

