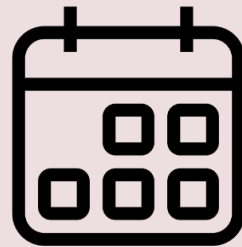


OUVIDORIA



NOVEMBRO

2020

PROCOLOS

NOV 20

recibidos

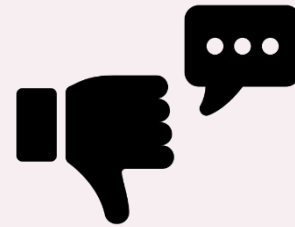
119



concluídos

118

NOV
20



50,4%

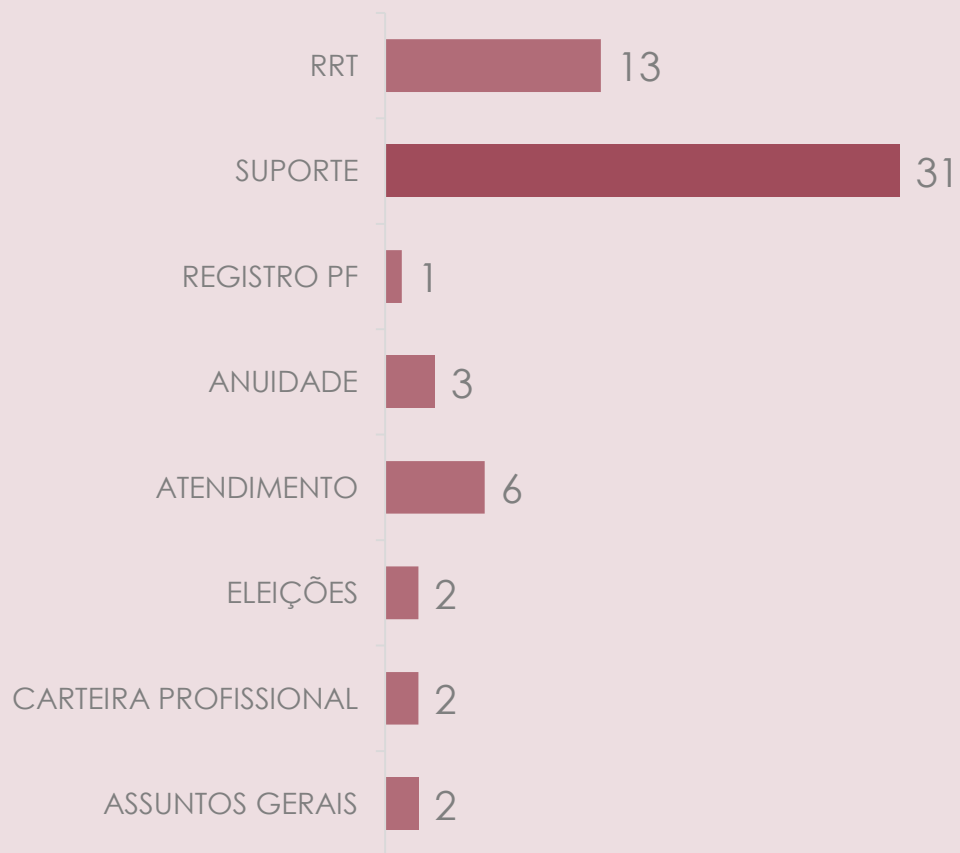
Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

60 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

NOV 20



10%
anônimos



51,7%

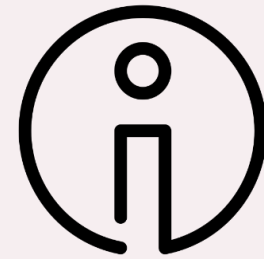
foram referentes à
indisponibilidade do
SICCAU

+ frequente

- Sistema indisponível
- Lentidão no sistema
- Reclamações específicas
- CAU/UF sem comunicação

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

NOV
20



INFORMAÇÃO

5 pedidos de
informação

4,2%

do total de
demandas

NOV
20



14,2%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

17 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

NOV 20



11,7%
anônimos



29,4%

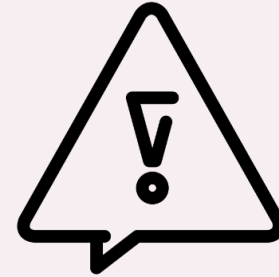
foram solicitações de assuntos gerais do CAU

+ frequentes

- Andamento para aprovação de RRT
- Andamento para aprovação de CAT
- Solicitação específicas

solicitações anônimas são menos frequentes, quase sempre o demandante se identifica

NOV
20



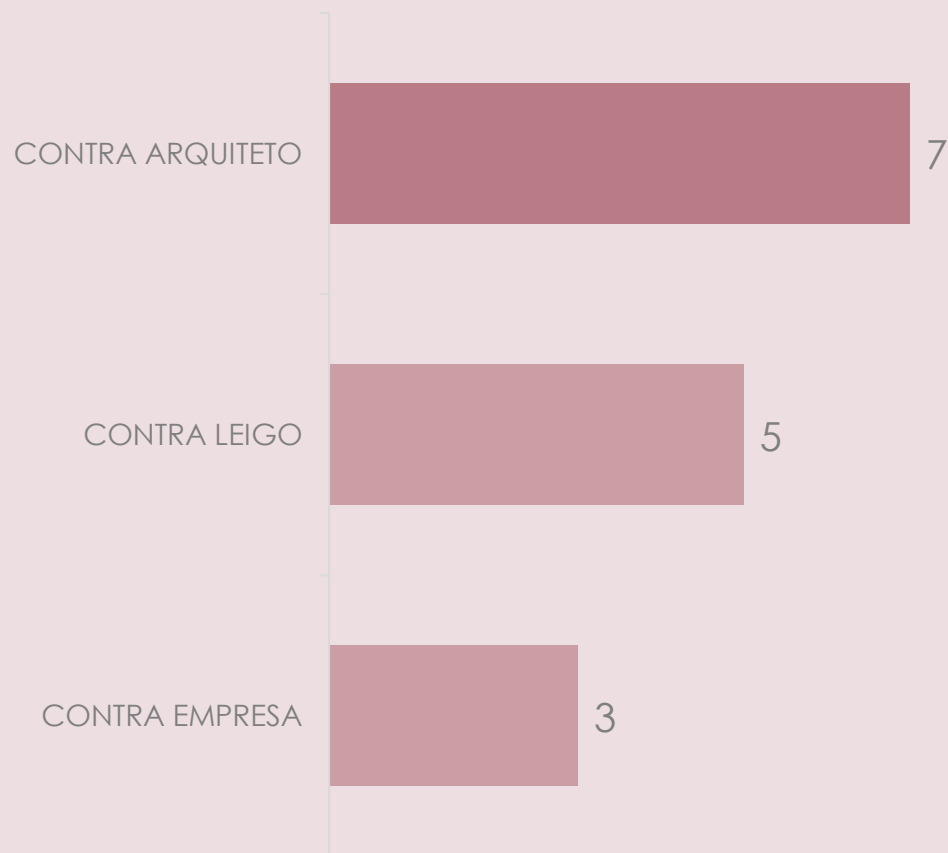
DENÚNCIA

15 protocolos
cadastrados

12,6%
do total de
demandas

DENÚNCIA

NOV 20



53,3%
anônimos



46,7%

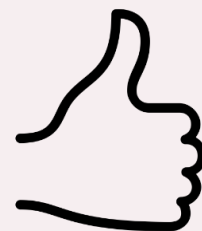
foram denúncias
contra arquitetos

+ frequente

- Exercício ilegal da profissão
- Postura profissional
- Obra sem acompanhamento profissional
- Assédio moral – interno CAU/BR

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

NOV
20

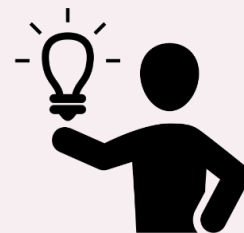


0,8%
do total de
demandas

ELOGIOS

1 elogio enviado
através do Canal

NOV
20

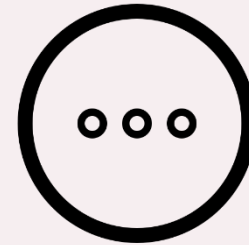


4,3%
do total de
demandas

SUGESTÃO

5 sugestões enviadas
a Ouvidoria

NOV
20



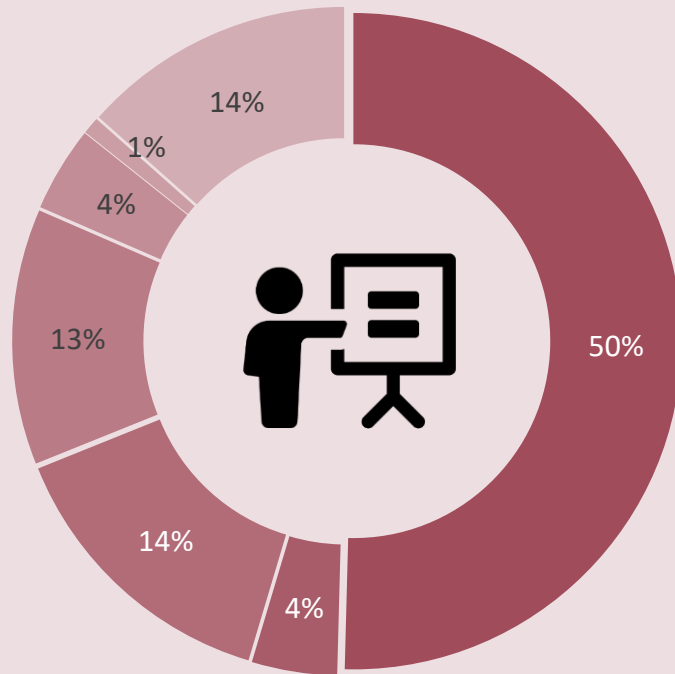
13,4%
do total de
demandas

DIVERSOS

16 demanda categorizada
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

NOV 20



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

16,8%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

NOV 20

SUDESTE

50

NORDESTE

11

CENTRO
OESTE

17

NORTE

7

SUL

34

