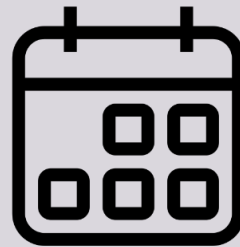


OUVIDORIA



DEZEMBRO

2020

PROTOSCOLOS

DEZ 20



DEZ
20

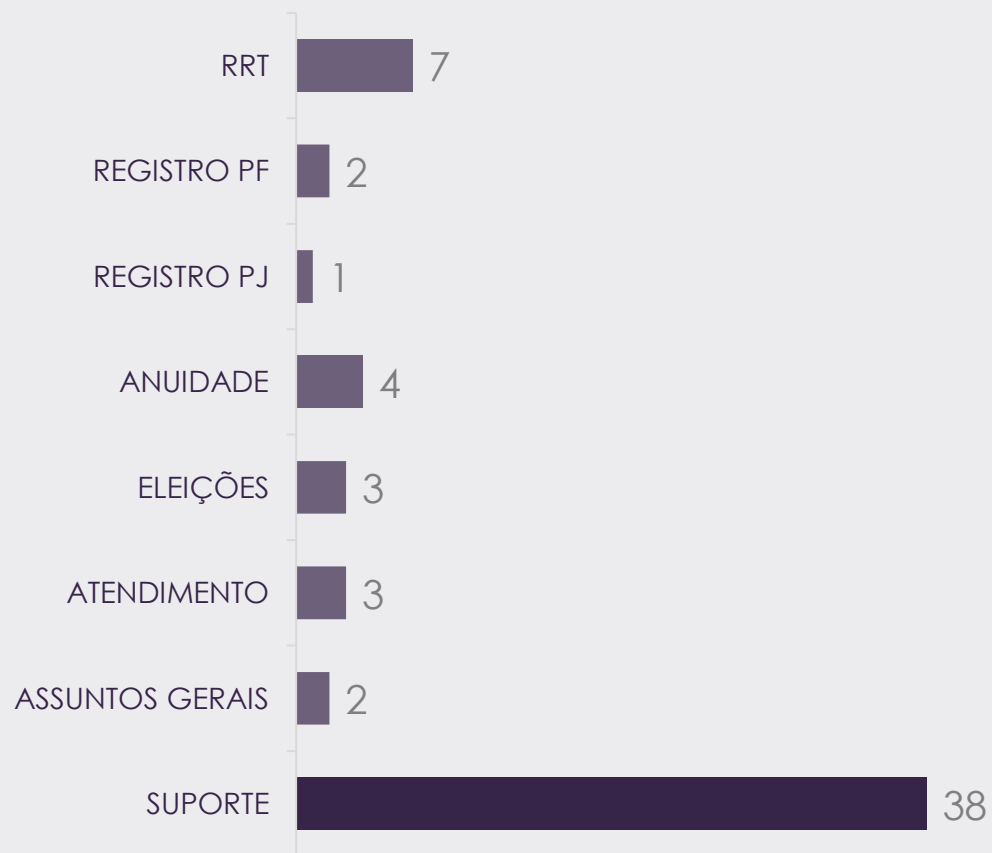


RECLAMAÇÃO

60 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

DEZ 20



13,3%
anônimos



63,3%

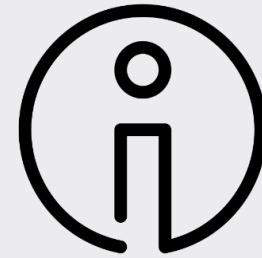
foram assuntos
referentes à
instabilidade do
SICCAU

+ frequente

- Sistema indisponível
- Reclamações específicas
- CAU/UF – sem comunicação

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

DEZ
20



INFORMAÇÃO

27 pedidos de
informação

19,5%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

DEZ 20



11,1%
anônimos



88,9%

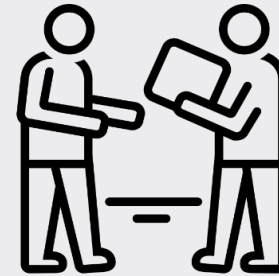
foram informações relacionadas a assuntos gerais

+ frequente

- Acordo de cooperação internacional
- Dúvidas técnicas

vários profissionais solicitaram renovação do acordo com a Ordem de Portugal

DEZ
20



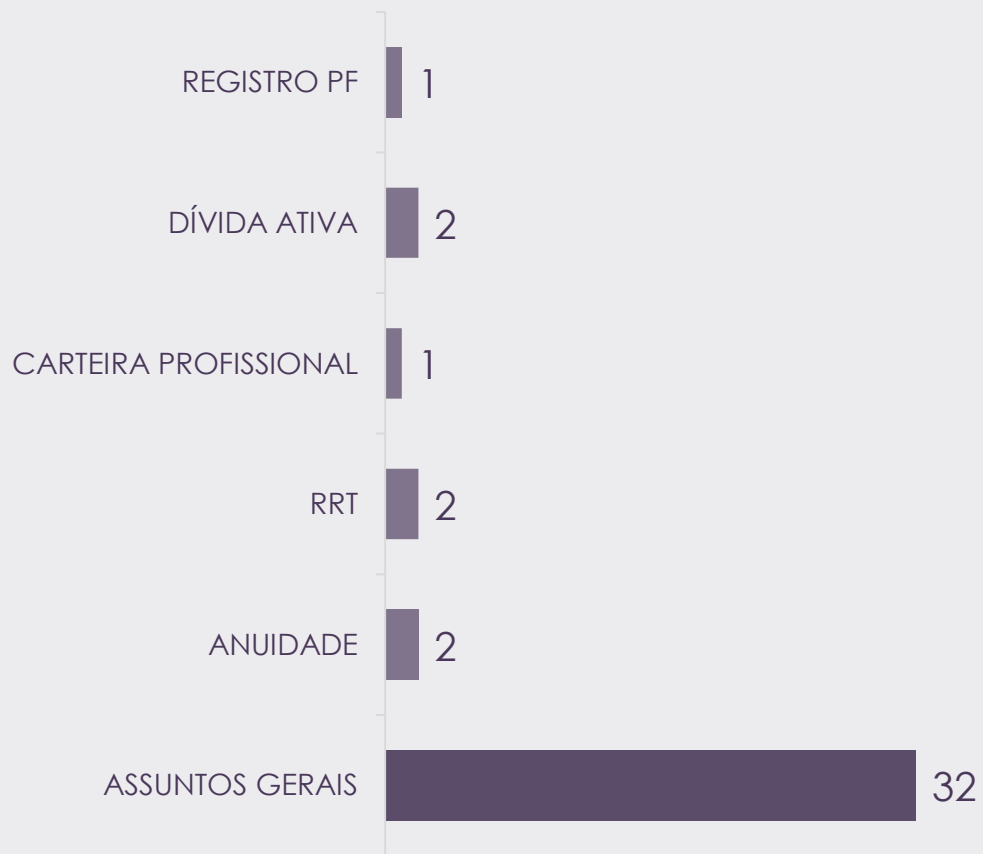
28,9%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

40 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

DEZ 20



2,5%
anônimos



80%

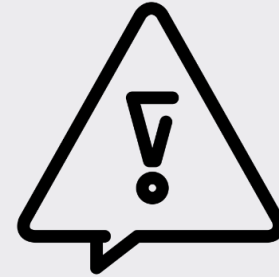
foram solicitações referentes a assuntos gerais

+ frequentes

- Ação institucional
- Emissão de boletos – dívida ativa
- Refinanciamento da anuidade

vários profissionais solicitaram renovação do acordo com a Ordem de Portugal

DEZ
20



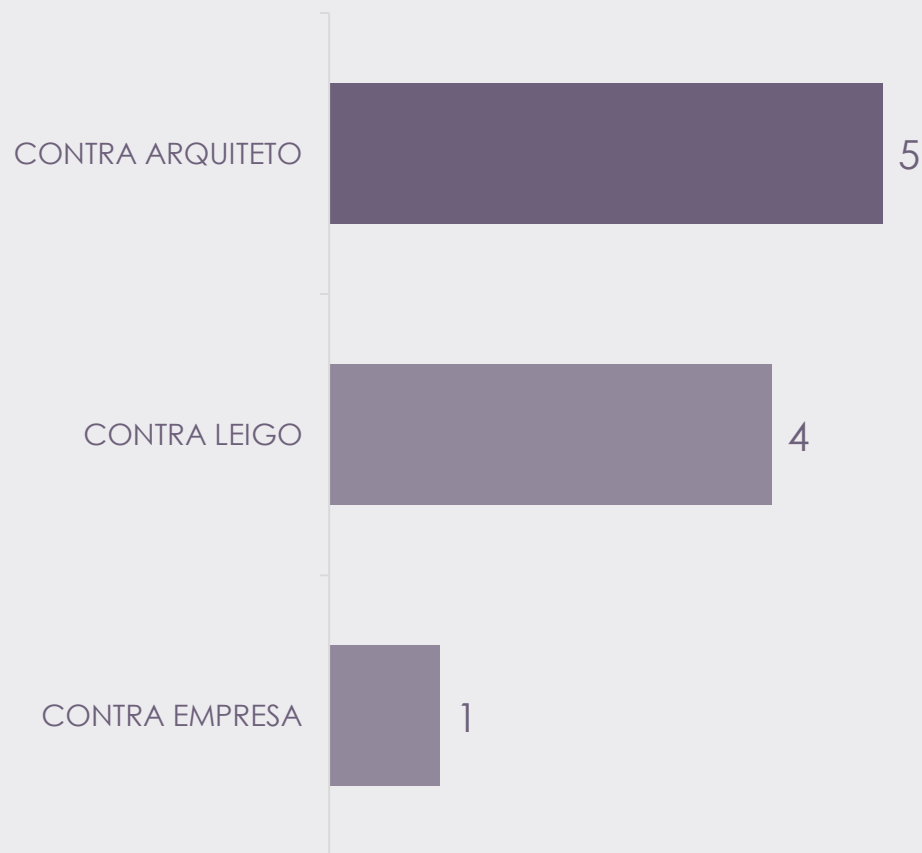
7,2%
do total de
demandas

DENÚNCIA

10 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

DEZ 20



70%
anônimos



50%

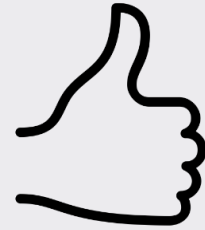
foram denúncias
contra arquitetos

+ frequente

- Obra sem acompanhamento profissional
- Imprudência/imperícia

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

DEZ
20

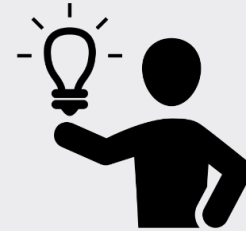


0,7%
do total de
demandas

ELOGIOS

1 elogio enviado
através do Canal

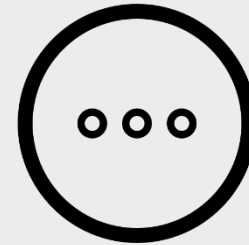
DEZ
20



SUGESTÃO

0 sugestões enviadas
a Ouvidoria

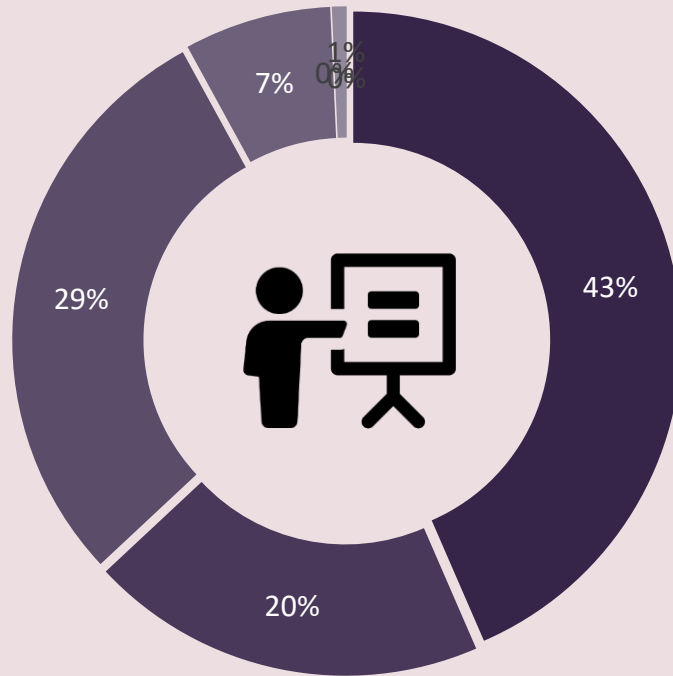
DEZ
20



DIVERSOS

0 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL DEZ 20



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

13,7%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

DEZ 20

SUDESTE

72

NORDESTE

18

**CENTRO
OESTE**

19

NORTE

7

SUL

22

