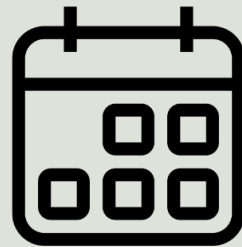


OUVIDORIA

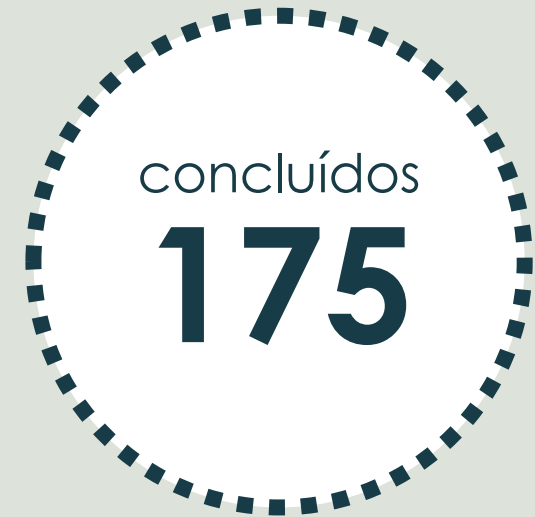


JANEIRO

2021

PROTOCOLOS

JAN 21



JAN
21



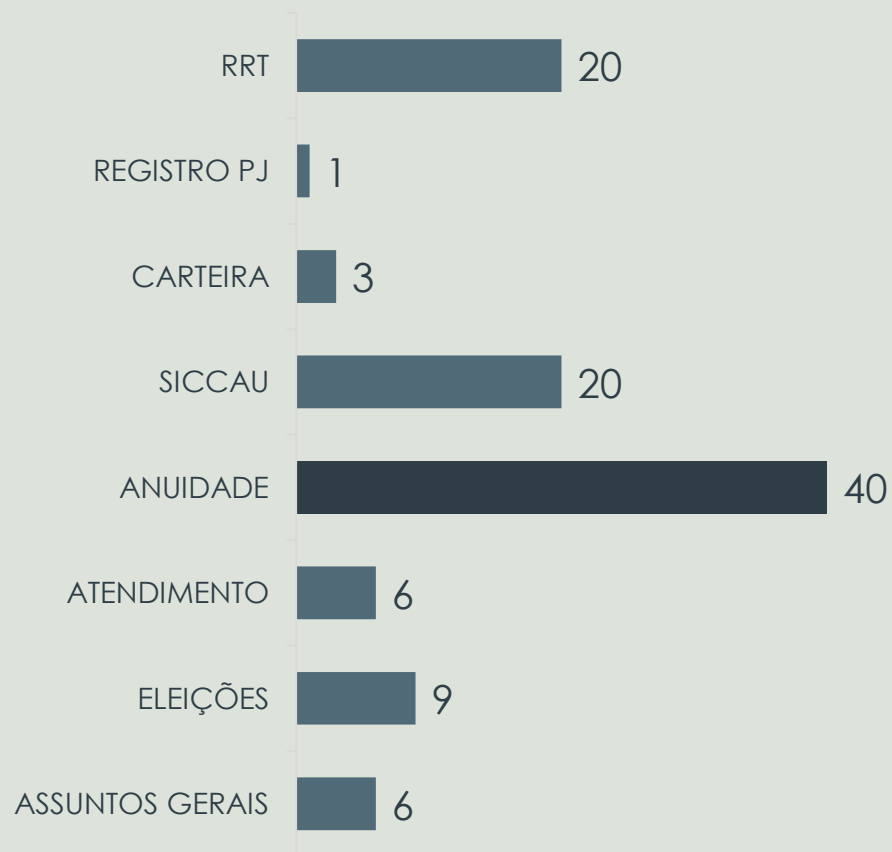
60%
Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

105 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

JAN 21



12,38%
anônimos



38,10%

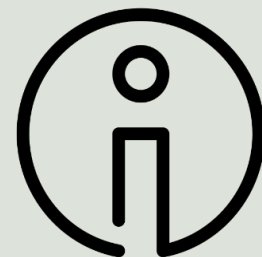
foram assuntos correlatos a anuidade

+ frequente

- Sistema indisponível
- Valor incorreto da anuidade
- Sistema – RRT
- Obrigatoriedade da multa – eleições
- Cobrança indevida

dúvidas sobre anuidade são mais frequentes nos meses de janeiro

JAN
21



INFORMAÇÃO

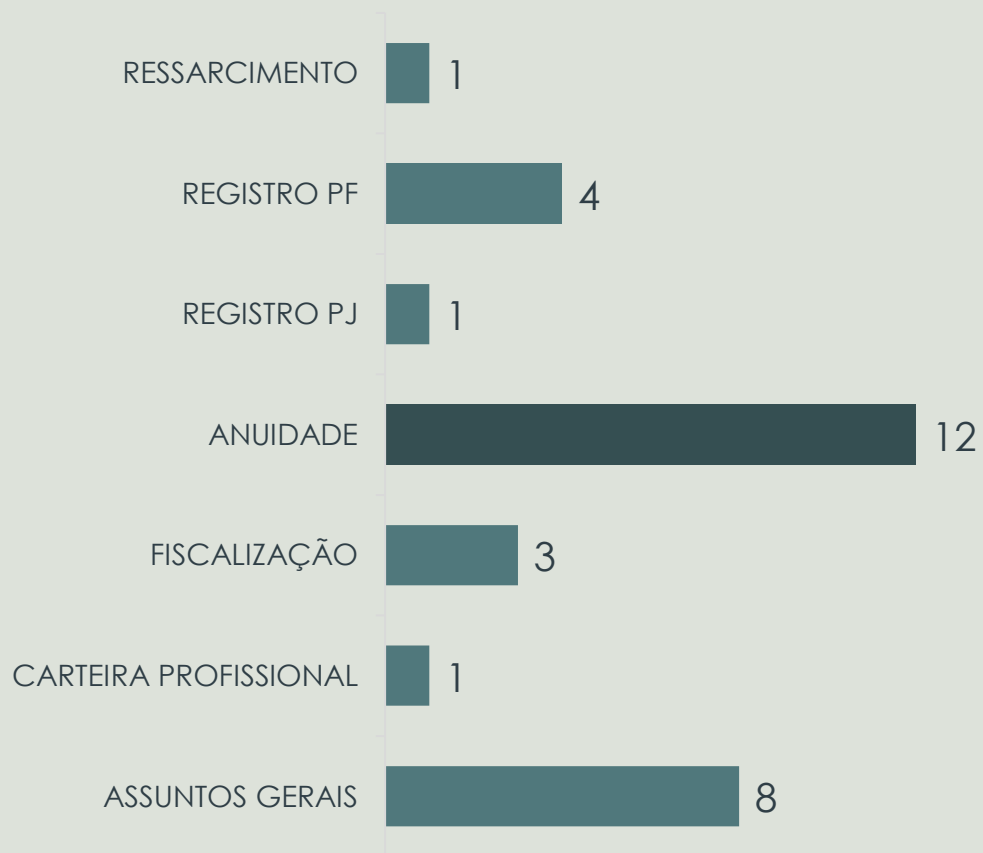
30 pedidos de
informação

17,14%

do total de
demandas

INFORMAÇÃO

JAN 21



13,3%
anônimos



40%

foram informações relacionadas a anuidade

+ frequente

- Cálculo da anuidade
- Desconto/isenção – anuidade
- Orientação legislação

Questões relacionadas à anuidade são mais frequentes no mês de janeiro

JAN
21



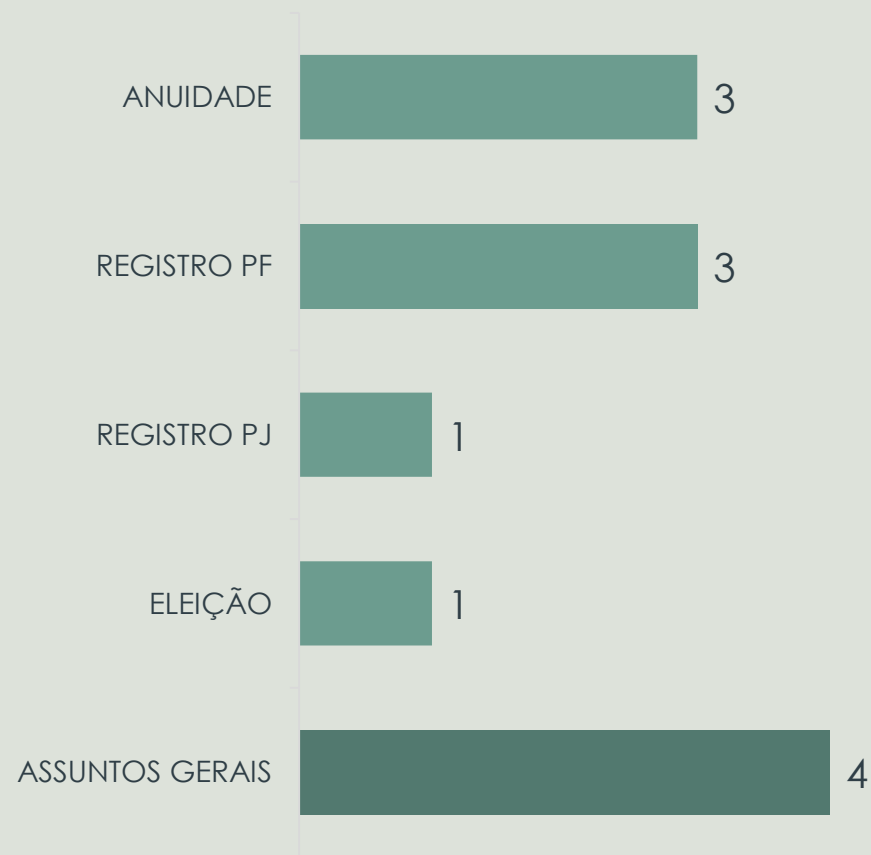
6,85%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

12 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

JAN 19



25%
anônimos



33,3%

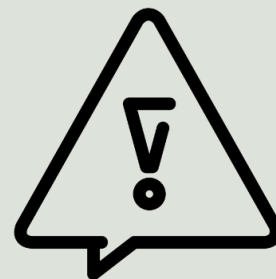
foram solicitações de assuntos gerais do CAU

+ frequentes

- Ação institucional
- Atualização de dados – registro

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

JAN
21



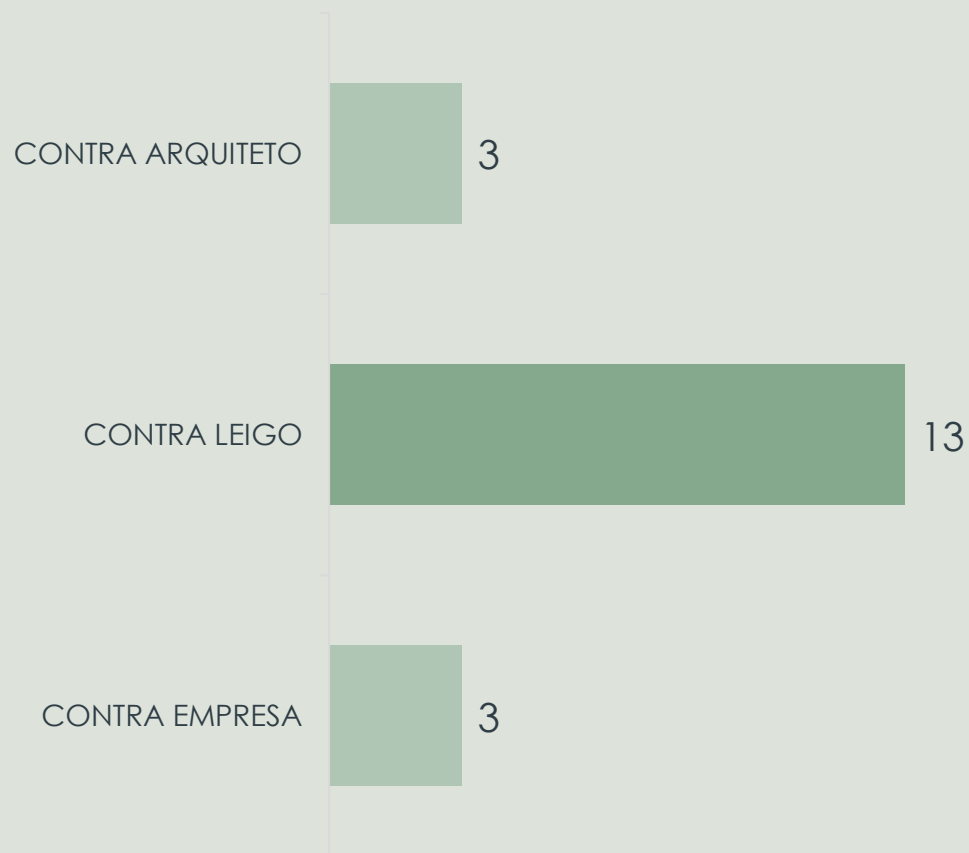
10,85%
do total de
demandas

DENÚNCIA

19 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

JAN 21



94,7%
anônimos



68,4%

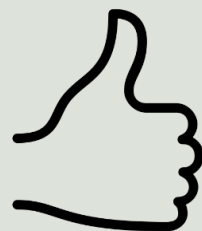
foram denúncias
contra leigos

+ frequente

- Exercício ilegal da profissão
- Obra sem acompanhamento profissional
- Descumprimento do salário mínimo

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

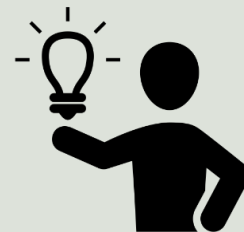
JAN
21



ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

JAN
21



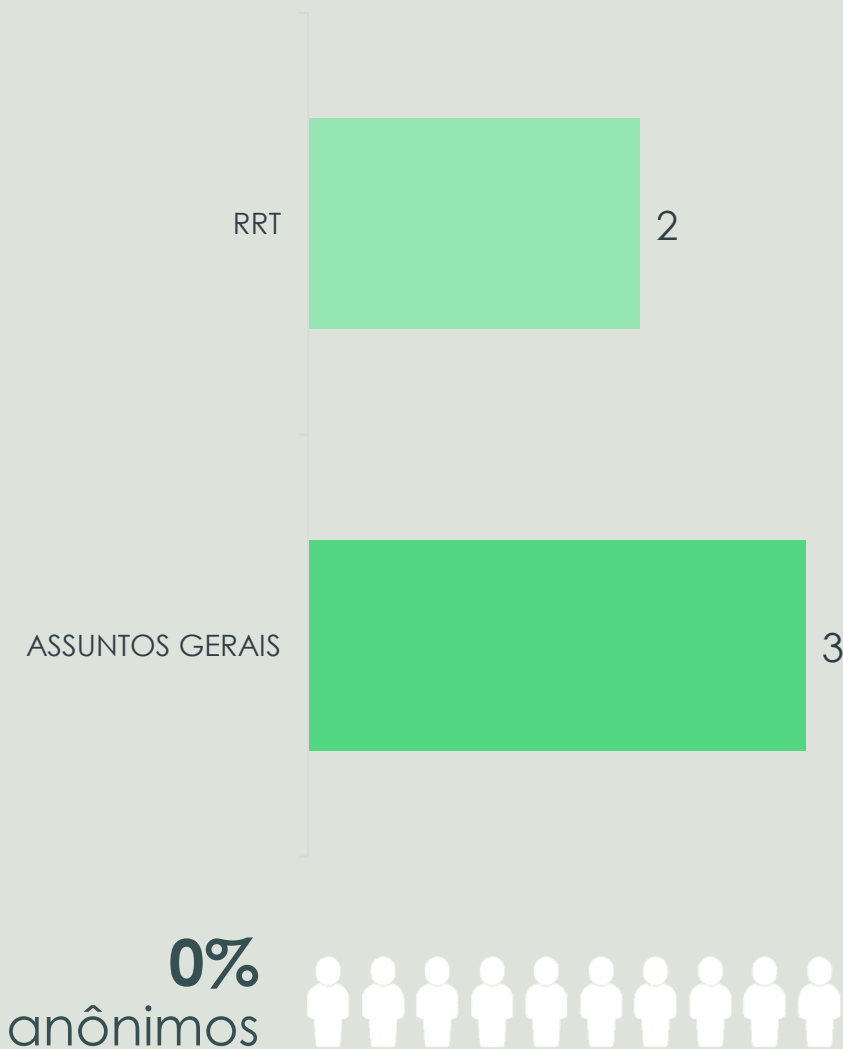
2,85%
do total de
demandas

SUGESTÃO

5 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÃO

JAN 21



60%

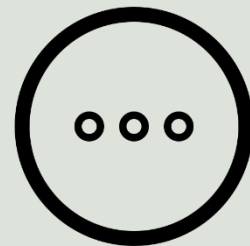
foram relacionadas a assuntos gerais

+ frequente

- Melhorias no RRT

a maioria das sugestões são relacionadas a mudança de resoluções e normativos

JAN
21

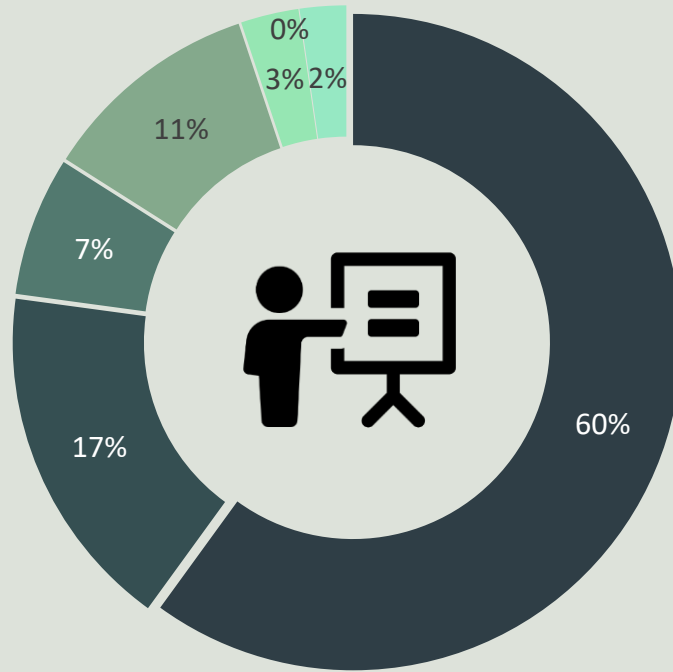


DIVERSOS

4 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

JAN 21



22,8%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

JAN 21

SUDESTE

80

NORDESTE

21

**CENTRO
OESTE**

36

NORTE

10

SUL

28

