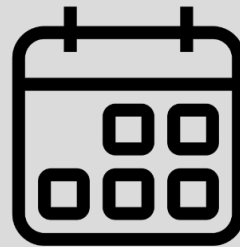


OUVIDORIA



FEVEREIRO

2021

PROTOCOLOS

FEV 21



JAN
21

62,5%
Do total de
demandas

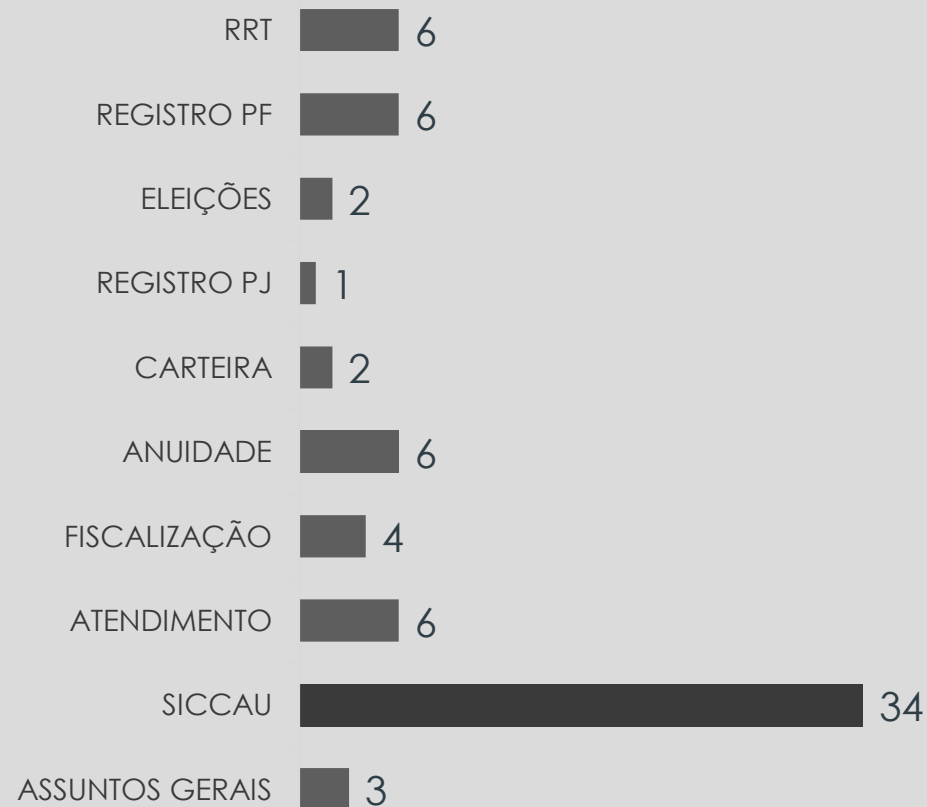


RECLAMAÇÃO

70 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

FEV 21



8,6%
anônimos



48,57%

foram assuntos relacionados ao SICCAU

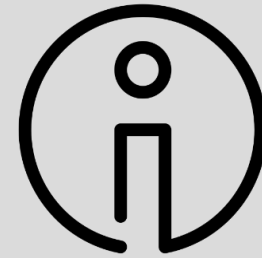
+ frequente

- Sistema indisponível
- Falta de comunicação com o CAU/UF
- Demora na solução – CAU/UF

Desde setembro de 2020 o SICCAU tem apresentado problemas de acesso e instabilidade nas funcionalidades

FEV
21

16%
do total de
demandas

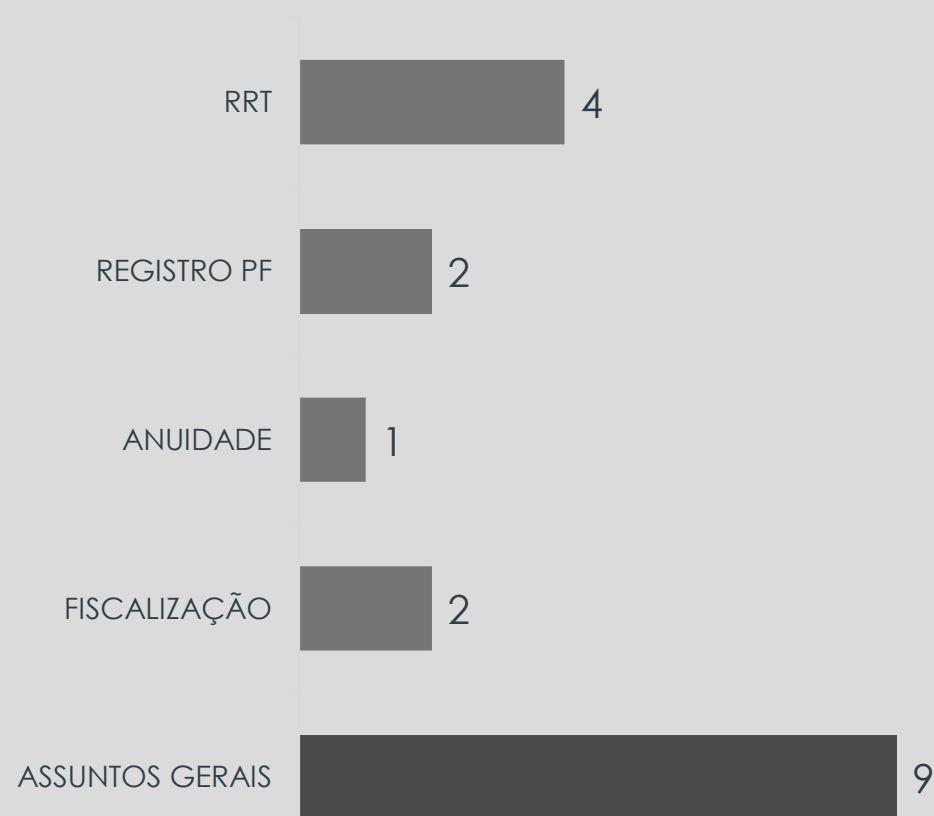


INFORMAÇÃO

18 pedidos de
informação

INFORMAÇÃO

FEV 21



11%
anônimos



50%

foram informações
sobre assuntos gerais
do CAU

as dúvidas sobre assuntos
específicos são
categorizadas como
“assuntos gerais” no
sistema da ouvidoria.

FEV
21



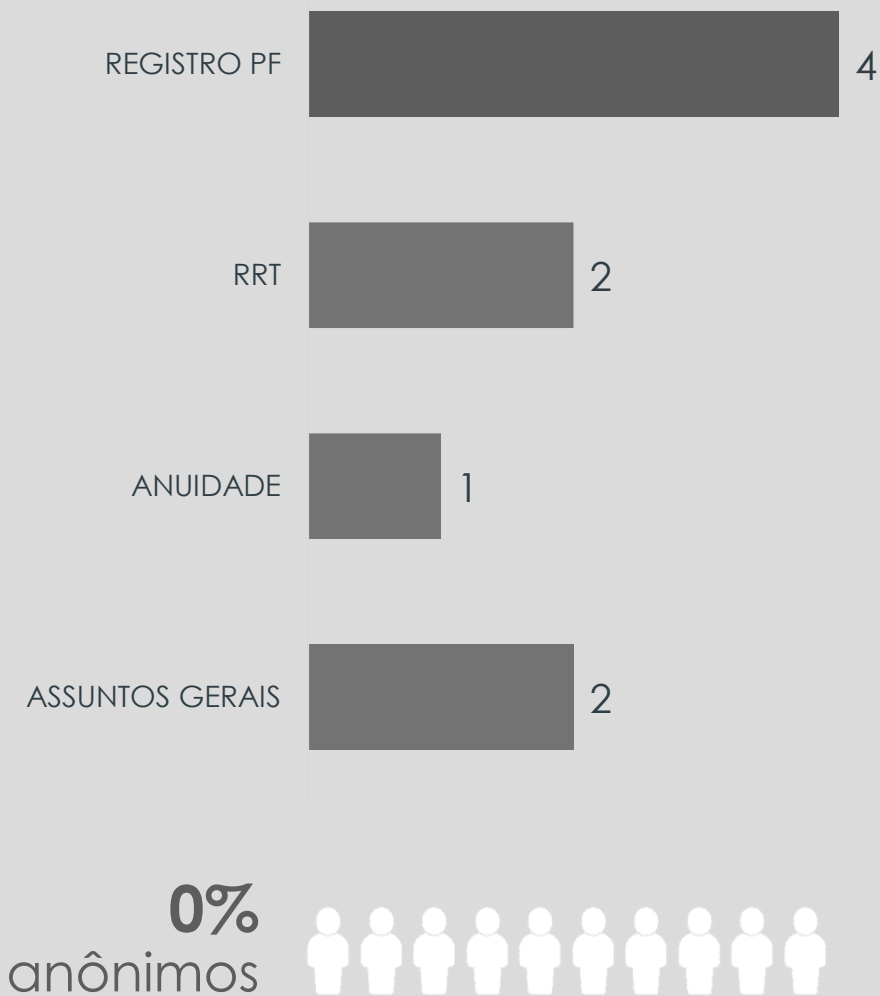
8%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

9 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

FEV 21



44,4%

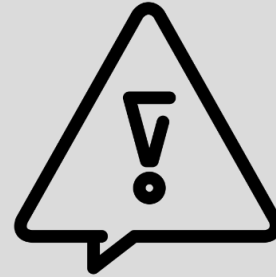
foram solicitações
acerca de registro
profissional

+ frequentes

- Andamento de solicitação de registro

As demandas catalogadas
como “assuntos gerais” se
tratavam de solicitações
específicas

FEV
21



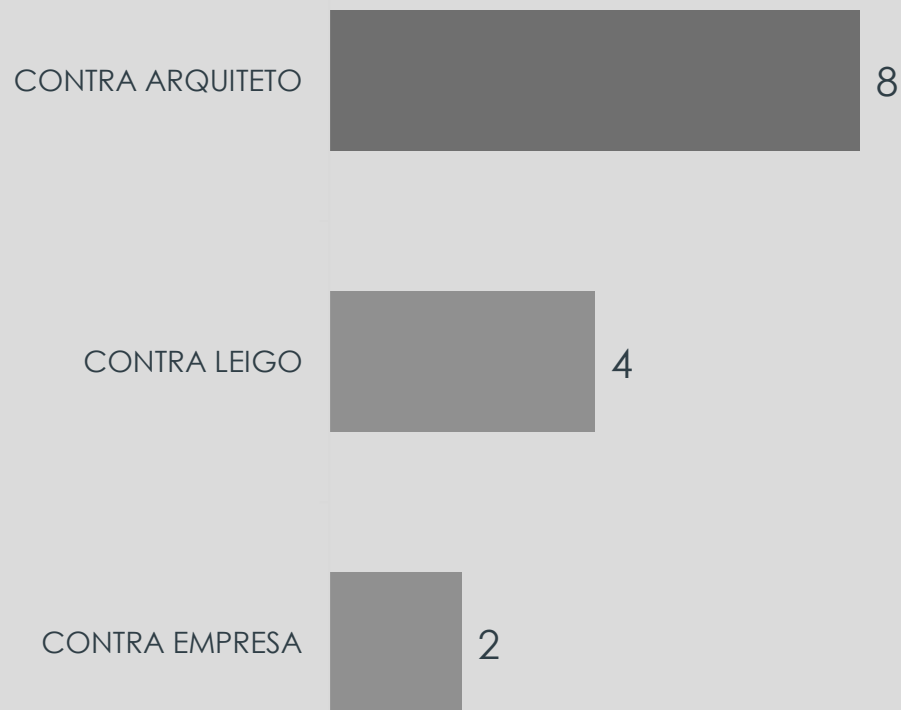
DENÚNCIA

14 protocolos
cadastrados

12,5%
do total de
demandas

DENÚNCIA

FEV 21



85,7%
anônimos



57,1%

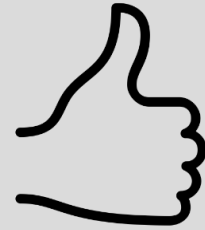
foram denúncias
contra arquitetos

+ frequente

- Postura profissional
- Exercício ilegal da profissão
- Obra sem acompanhamento

a maioria dos
demandantes não se
identificam quando
denunciam na ouvidoria.

FEV
21



ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

FEV
21

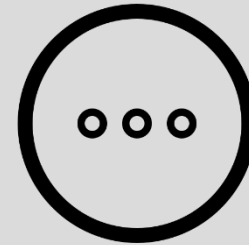


0,9%
do total de
demandas

SUGESTÃO

1 sugestões enviadas
a Ouvidoria

FEV
21

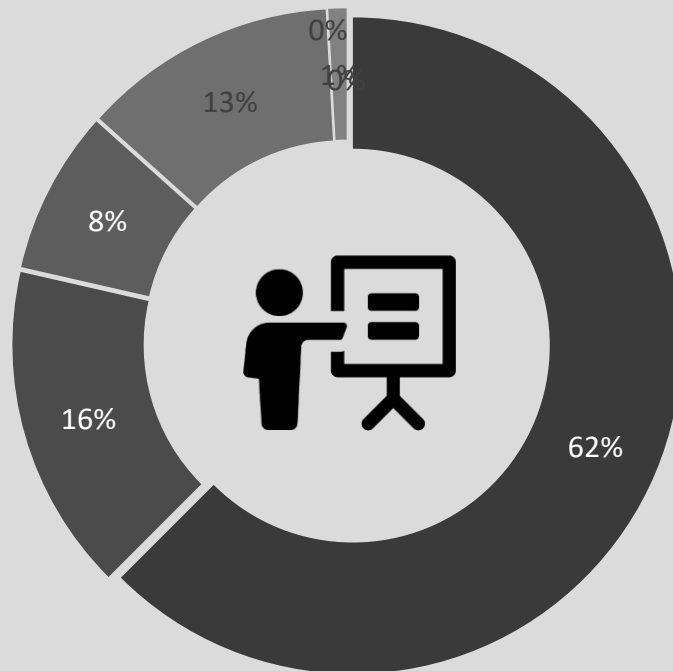


DIVERSOS

0 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

FEV 21



17,85%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

FEV 21

SUDESTE

64

NORDESTE

11

**CENTRO
OESTE**

11

NORTE

4

SUL

22

