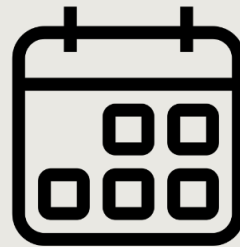


# OUVIDORIA



**MARÇO**  
2021

# PROTOSCOLOS

MAR 21



MAR  
21



**52,7%**

Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

**57** reclamações a  
nível nacional

# RECLAMAÇÃO

MAR 21



**22,8%**  
anônimos



**33,3%**

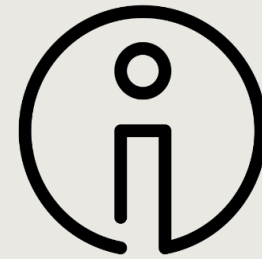
das demandas foram relacionadas ao SICCAU

## + frequente

- Sistema indisponível
- Sem comunicação – CAU/UF
- Boleto indisponível

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

MAR  
21



# INFORMAÇÃO

**17** pedidos de  
informação

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

# INFORMAÇÃO

MAR 21



17,6%  
anônimos



## 29,4%

foram informações  
sobre assuntos gerais  
do CAU

### + frequentes

- Procedimentos para cadastro de denúncia
- Interrupção de registro
- Valores da anuidade

O tema de registro  
profissional é frequente nos  
meses de março devido às  
colações de grau e  
pedidos de interrupção

MAR  
21



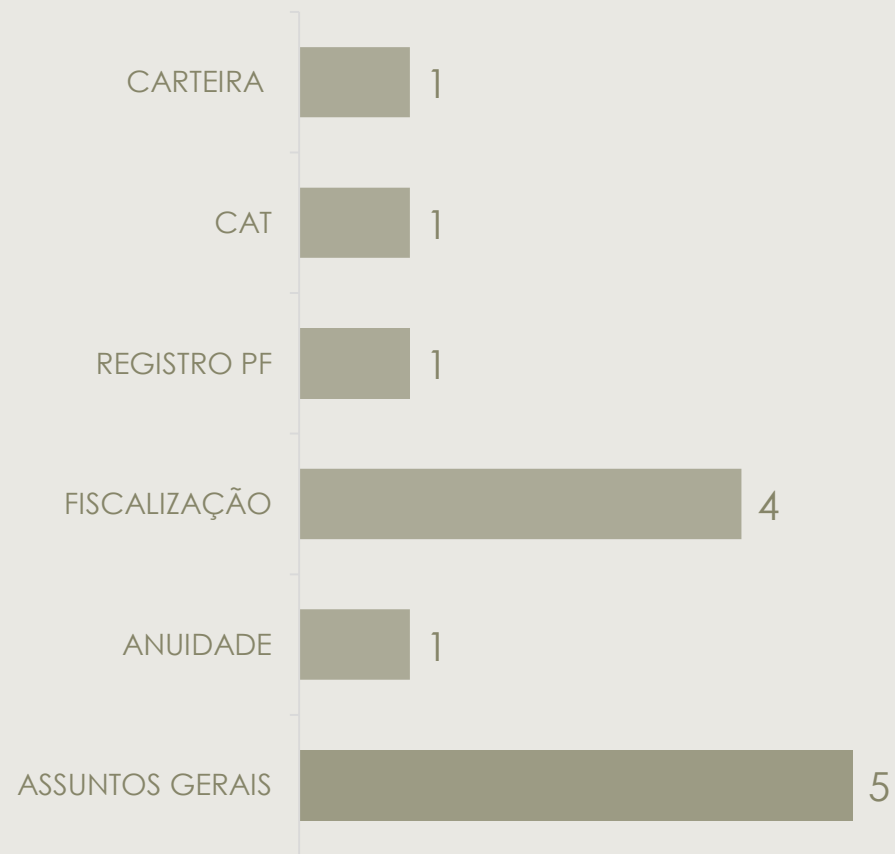
**12%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**13** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

MAR 21



**7,7%**  
anônimos



**38,5%**

foram informações  
sobre assuntos gerais  
do CAU

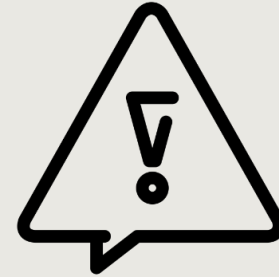
**+ frequentes**

- Andamento de denúncia

**75% dos atendimentos  
relacionados a fiscalização  
foram pedidos de  
acompanhamento de  
denúncias realizadas**



MAR  
21



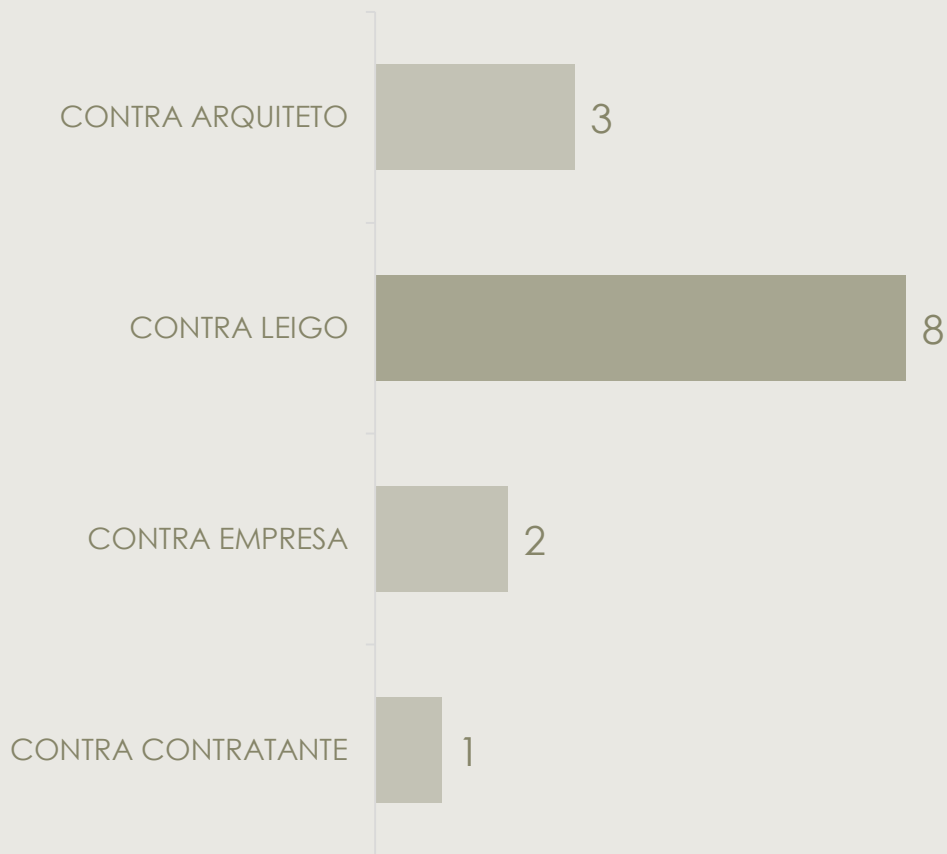
**12,9%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

**14** protocolos  
cadastrados

# DENÚNCIA

MAR 21



**85,7%**  
anônimos



**57,1%**

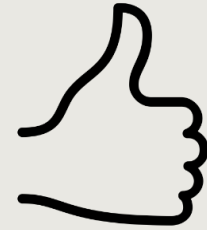
foram denúncias  
contra leigos

## + frequentes

- Exercício ilegal da profissão
- Postura profissional

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

MAR  
21



**1,85%**  
do total de  
demandas

## ELOGIOS

**2** elogio enviado  
através do Canal

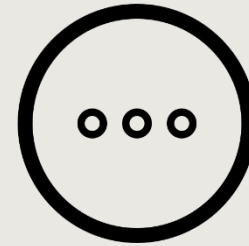
MAR  
21



## SUGESTÃO

**3** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

MAR  
21

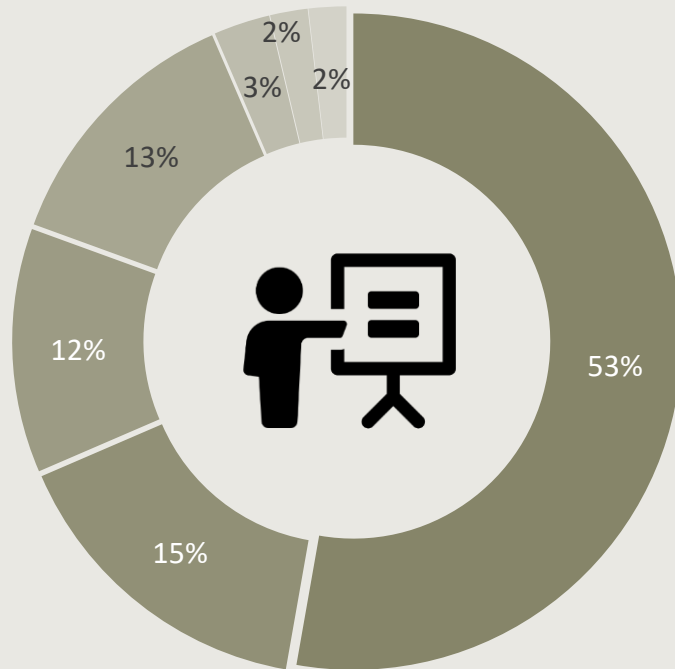



## DIVERSOS

**2** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL

MAR 21



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

27,7%  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

MAR 21

**SUDESTE**

48

**NORDESTE**

19

**CENTRO  
OESTE**

14

**NORTE**

7

**SUL**

20

