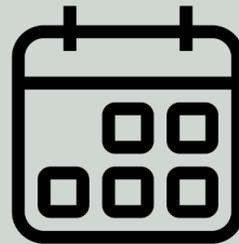


# OUVIDORIA



**ABRIL**

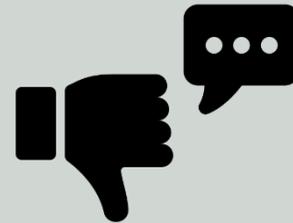
2021

# PROTOCOLOS

ABR 21



ABR  
21



# RECLAMAÇÃO

**71** reclamações a  
nível nacional

**55%**  
Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

ABR 21



**8,4%**  
anônimos



# 47,9%

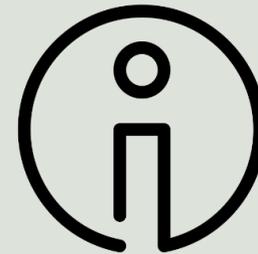
foram reclamações  
acerca do SICCAU

**+ frequente**

- Sistema indisponível
- Cobrança indevida
- Lentidão no sistema

**31 dos 34 atendimentos  
relacionados ao SICCAU  
indicaram a  
indisponibilidade total da  
plataforma**

ABR  
21



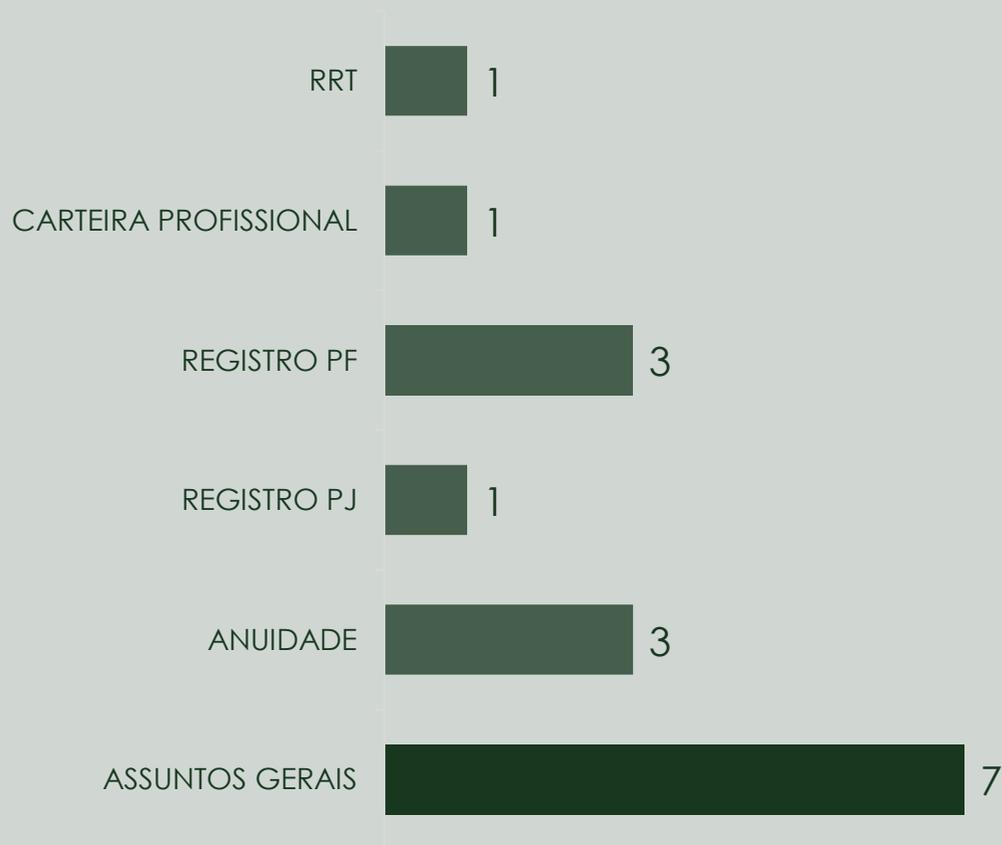
# INFORMAÇÃO

**16** pedidos de  
informação

**12,4%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

ABR 21



**6,25%**  
anônimos



# 43,7%

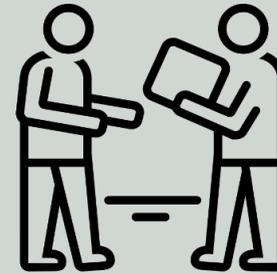
foram informações  
de assuntos gerais do  
CAU

## + frequentes

- Dúvidas técnicas
- Valores/boleto – anuidade
- Orientação legislação

A procura pela informação no mês de abril foi menor em relação aos meses anteriores devido à condição de pagamento à vista da anuidade

ABR  
21



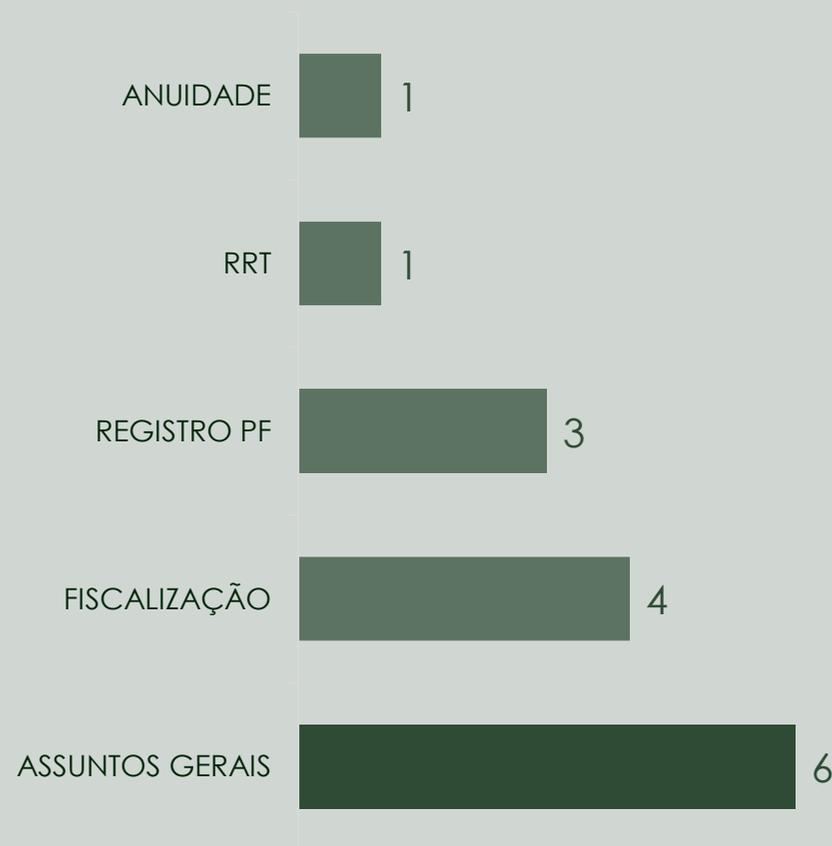
**11,6%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**15** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

MAR 21



**13,3%**  
anônimos



**40%**

foram solicitações referentes a assuntos gerais

## + frequentes

- Solicitações específicas
- Andamento do processo
- Andamento de denúncia

A classificação em assuntos gerais engloba atendimentos em temas específicos

ABR  
21



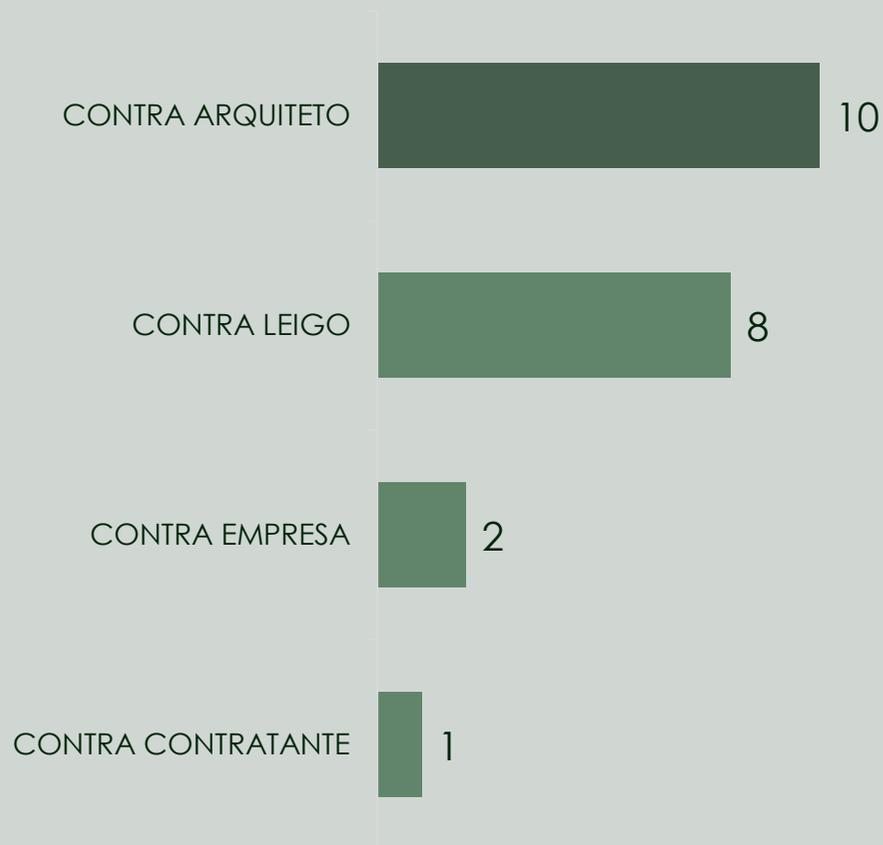
**16,2%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

**21** protocolos  
cadastrados

# DENÚNCIA

ABR 21



**66,7%**  
anônimos



**47,6%**

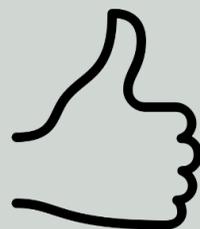
foram denúncias  
contra arquitetos

## + frequente

- Postura profissional
- Falta de RRT
- Exercício ilegal da profissão

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

ABR  
21

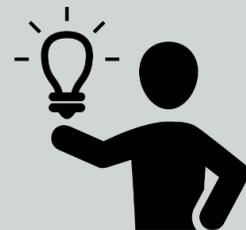


0%  
do total de  
demandas

## ELOGIOS

0 elogio enviado  
através do Canal

ABR  
21

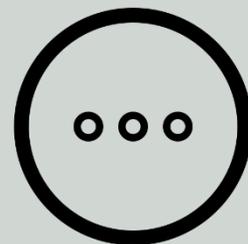


**3,1%**  
do total de  
demandas

## SUGESTÃO

**4** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

ABR  
21



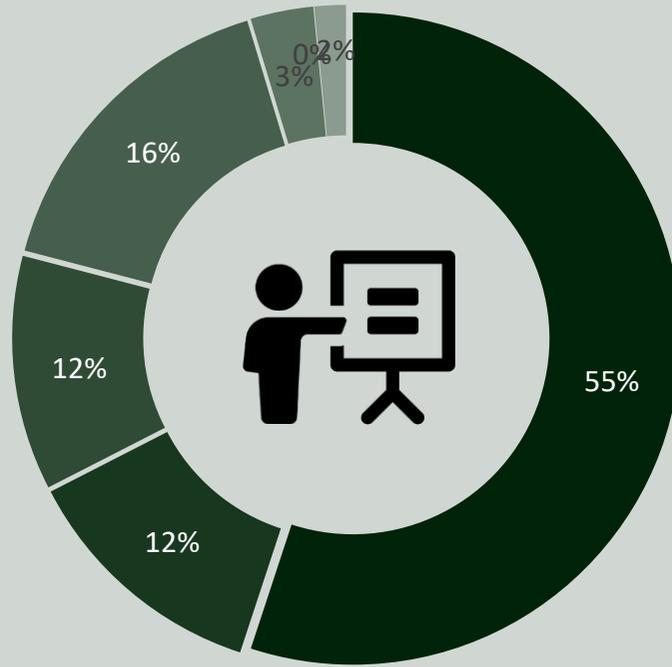
**1,5%**  
do total de  
demandas

## DIVERSOS

**2** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL

ABR 21



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

20,1%  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

ABR 21

**SUDESTE**

51

**NORDESTE**

22

**CENTRO  
OESTE**

10

**NORTE**

8

**SUL**

38

