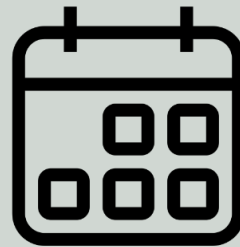


OUVIDORIA

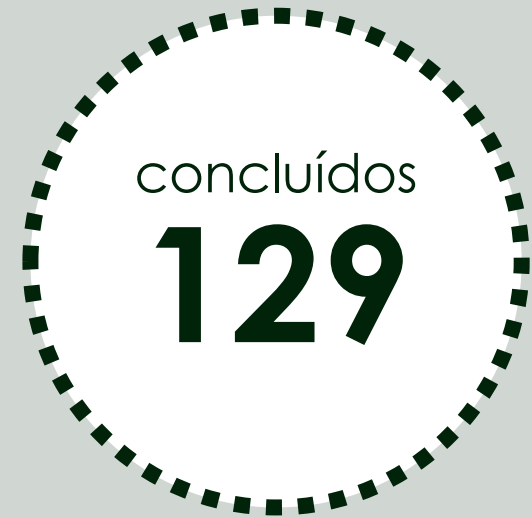


ABRIL

2021

PROTOCOLOS

ABR 21



ABR
21

55%
Do total de
demandas

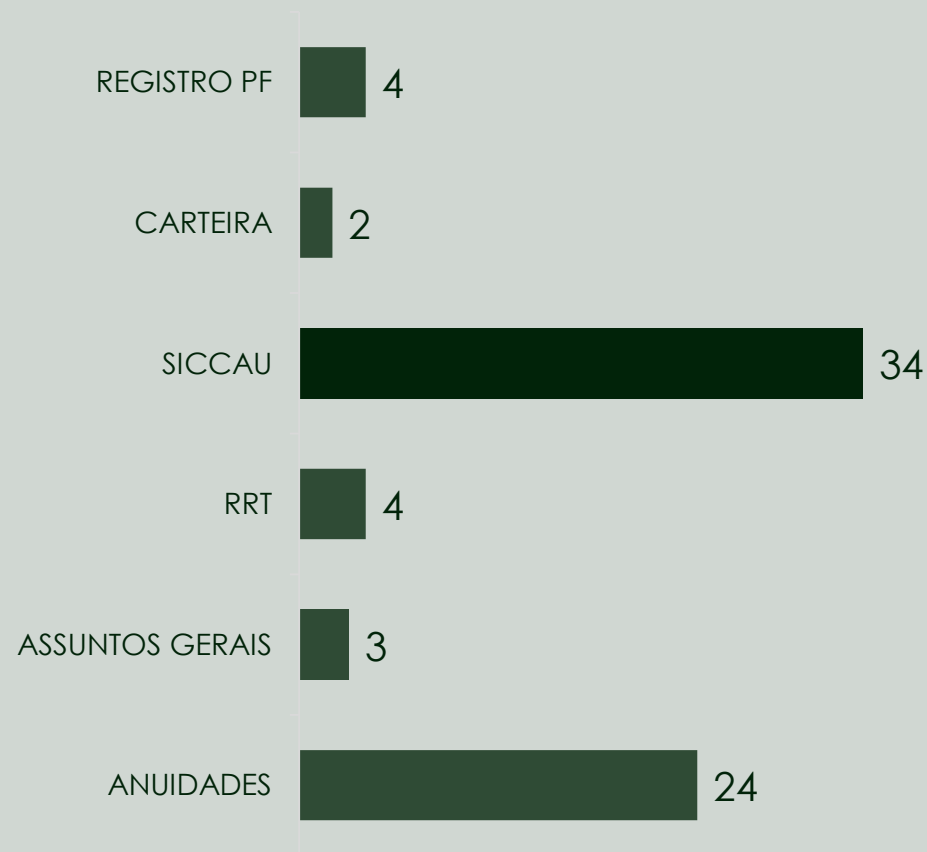


RECLAMAÇÃO

71 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

ABR 21



8,4%
anônimos



47,9%

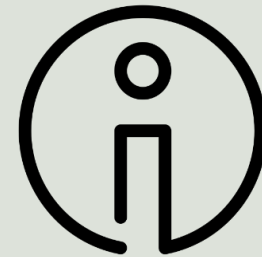
foram reclamações
acerca do SICCAU

+ frequente

- Sistema indisponível
- Cobrança indevida
- Lentidão no sistema

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

ABR
21



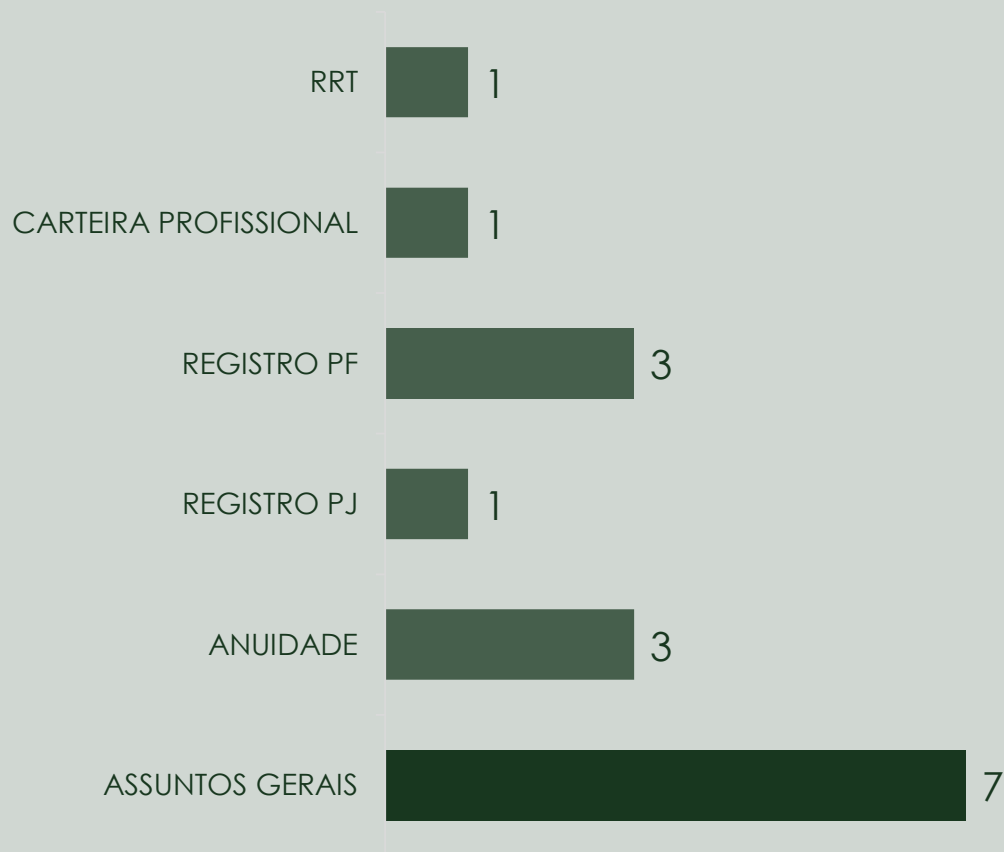
INFORMAÇÃO

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



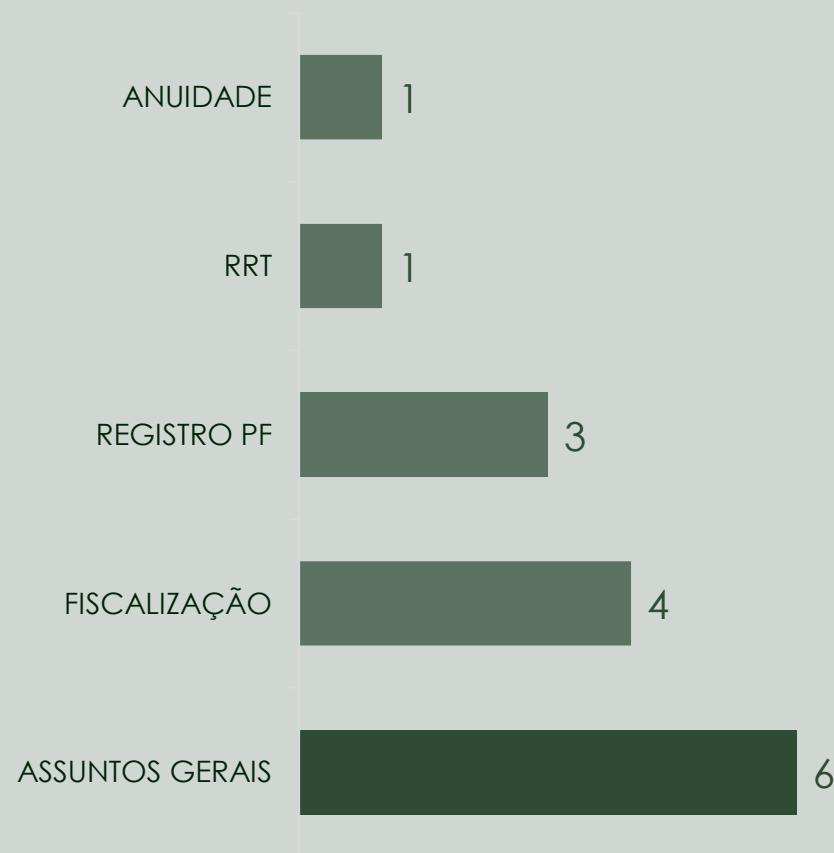
11,6%
do total de
demandas

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



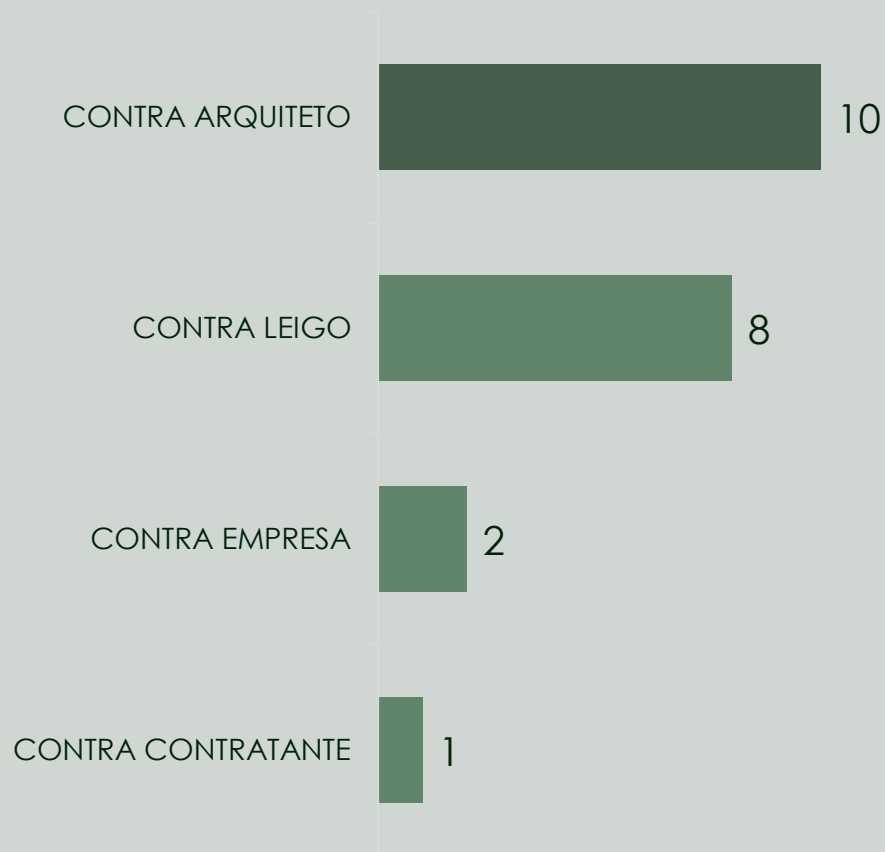
16,2%
do total de
demandas

DENÚNCIA

21 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

ABR 21



66,7%
anônimos



47,6%

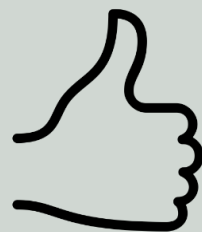
foram denúncias
contra arquitetos

+ 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

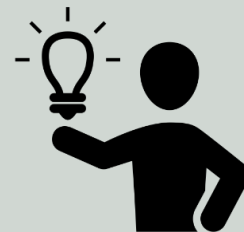


0%
do total de
demandas

ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

ABR
21

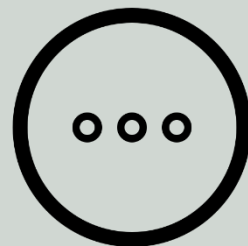


3,1%
do total de
demandas

SUGESTÃO

4 sugestões enviadas
a Ouvidoria

ABR
21



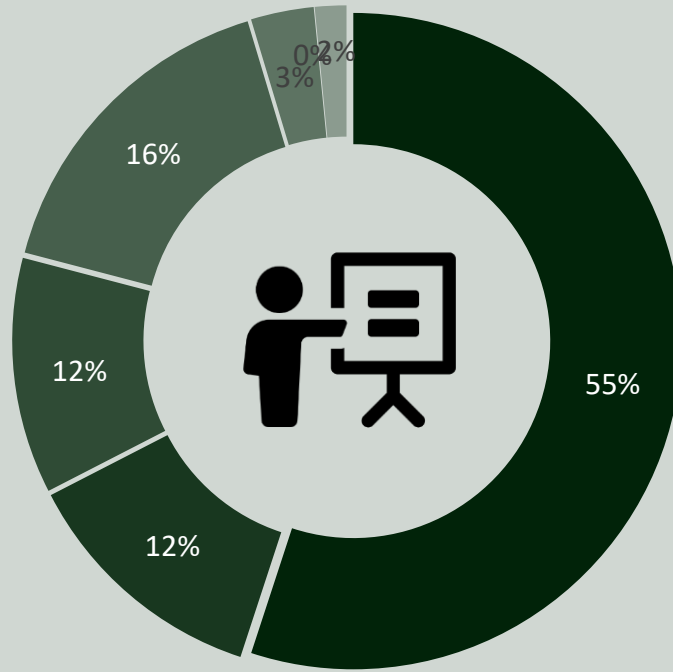
1,5%
do total de
demandas

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

