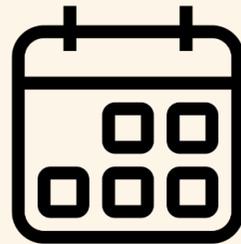


OUVIDORIA



MAIO

2021

PROTOCOLOS

MAI 21



MAI
21

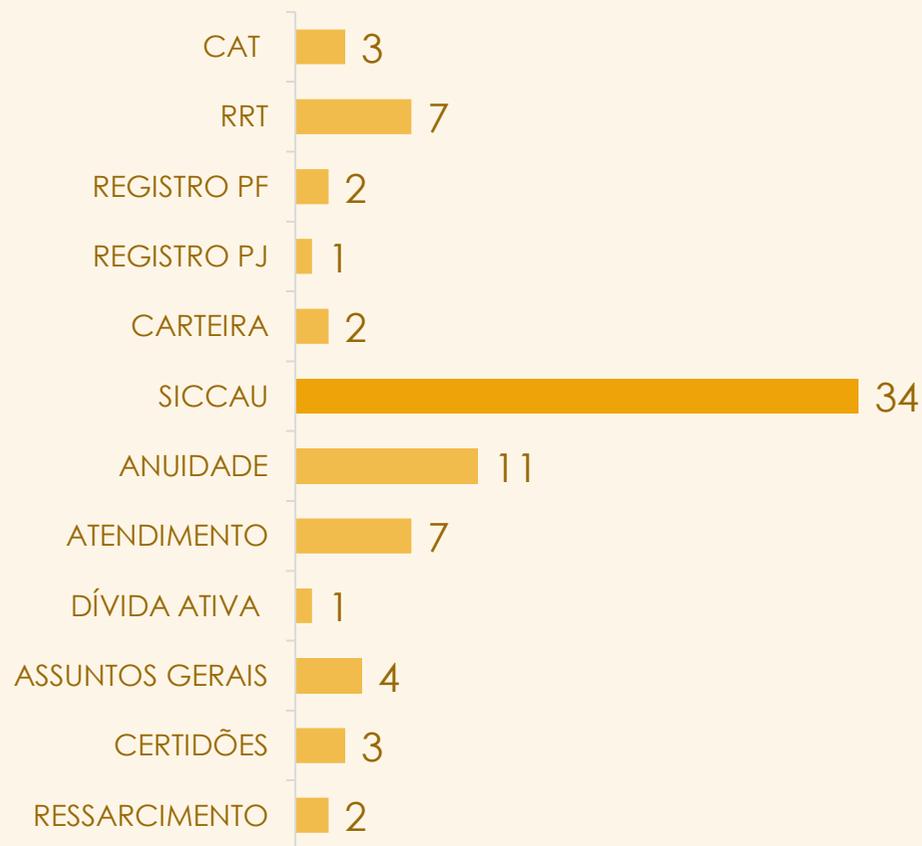


RECLAMAÇÃO

77 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

MAI 21



11,7%
anônimos



44,1%

foram relacionadas à instabilidade do SICCAU

+ frequente

- Sistema indisponível
- Reclamações específicas
- Cobrança indevida
- Demora na solução – CAU/UF

No mês de maio o SICCAU continuou apresentando instabilidades

MAI
21



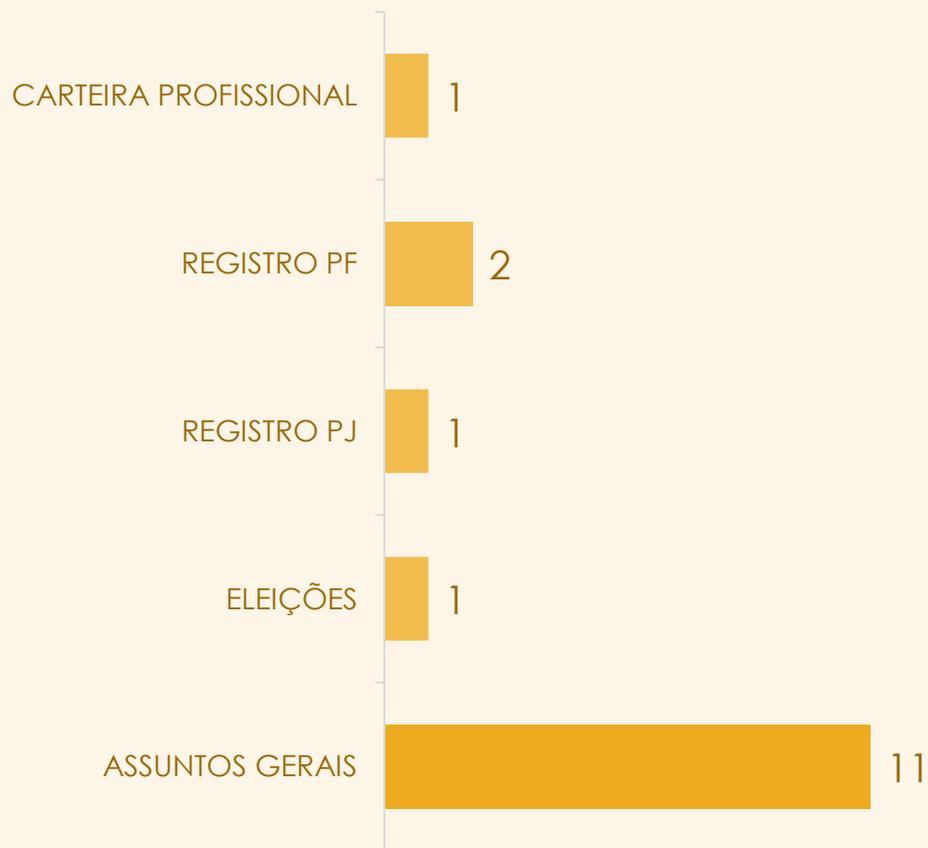
INFORMAÇÃO

16 pedidos de
informação

18,8%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

MAI 21



12,5%
anônimos



68,7%

foram informações
de assuntos gerais do
CAU

+ frequentes

- Orientação acerca de legislação

Frequentemente os
pedidos de informação são
referentes a matérias já
normatizadas

MAI
21



14%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

19 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

MAI 21



31,6%
anônimos



36,8%

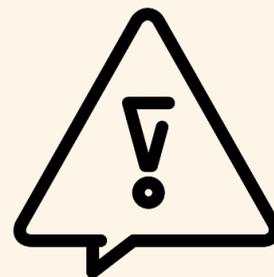
foram solicitações
acerca de assuntos
gerais do CAU

+ frequentes

- Diligência
- Andamento de análise
- Contato de profissionais

**As solicitações
relacionadas a diligência
normalmente apontam
ausência de fiscalização**

MAI
21



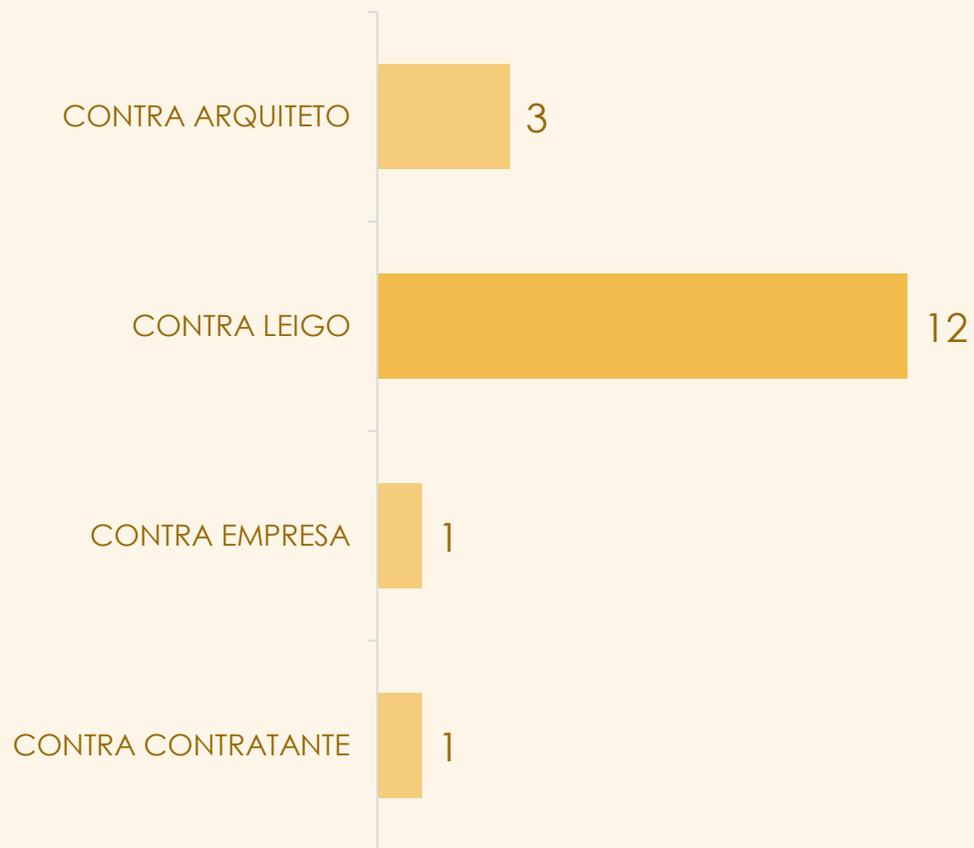
DENÚNCIA

17 protocolos
cadastrados

12,6%
do total de
demandas

DENÚNCIA

MAI 21



84,2%
anônimos



63,1%

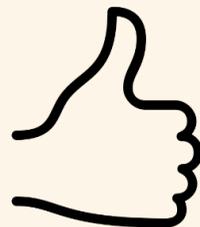
foram denúncias
contra leigos

+ frequentes

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

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

MAI
21



ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

MAI
21

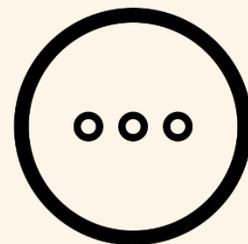


3,7%
do total de
demandas

SUGESTÃO

5 sugestões enviadas
a Ouvidoria

MAI
21

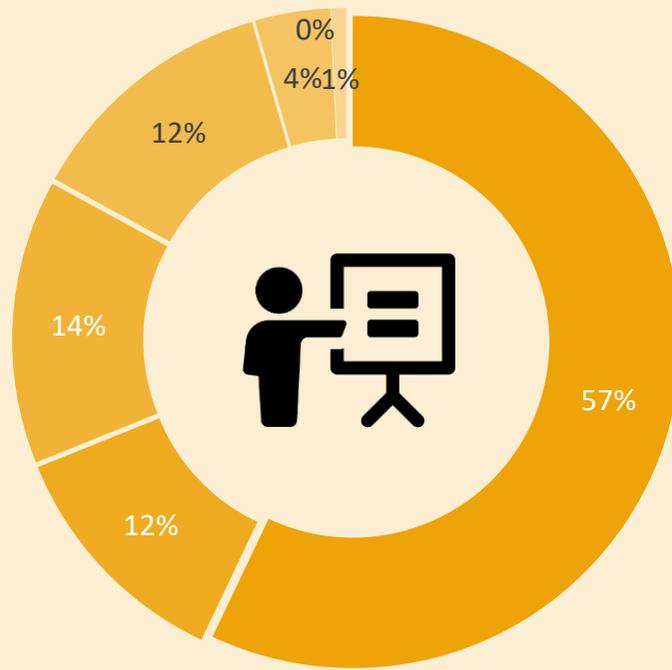


0,7%
do total de
demandas

DIVERSOS

1 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL MAI 21



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

22,9%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

MAI 21

SUDESTE

74

NORDESTE

15

**CENTRO
OESTE**

16

NORTE

8

SUL

22

