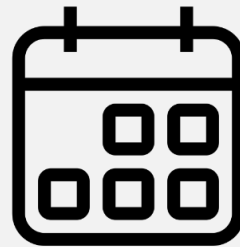


# OUVIDORIA



**JUNHO**  
2021

# PROTOSCOLOS

JUN 21



JUN  
21



47,6%

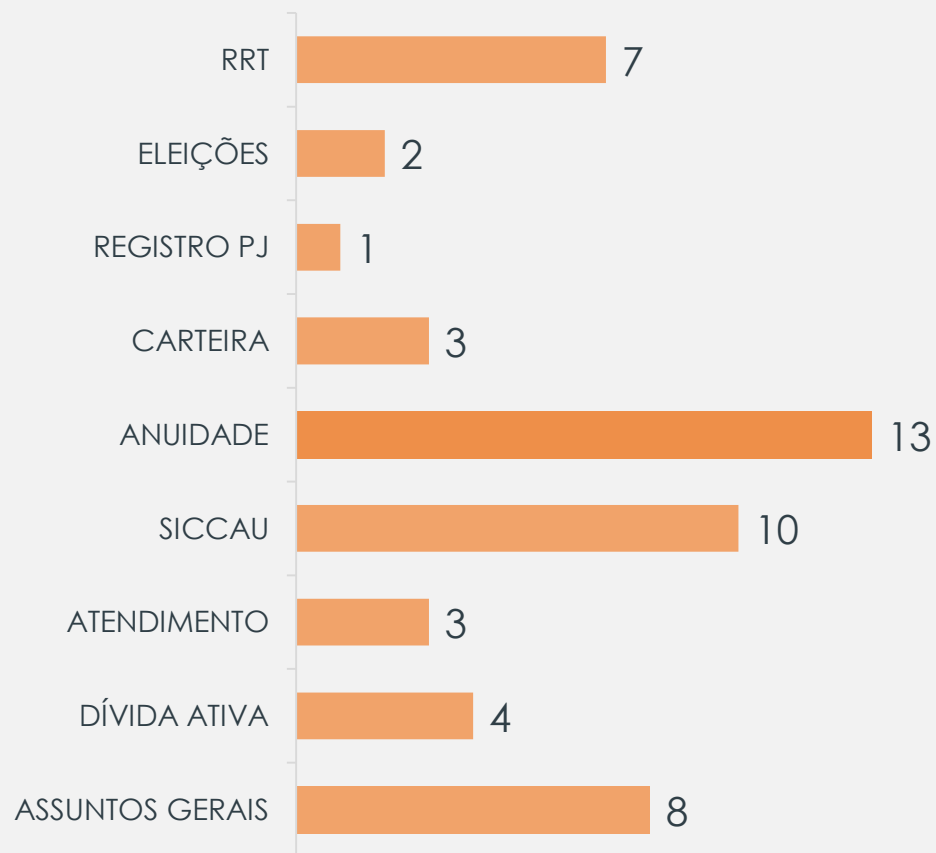
Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

**51** reclamações a  
nível nacional

# RECLAMAÇÃO

JUN 21



15,7%  
anônimos



## 25,5%

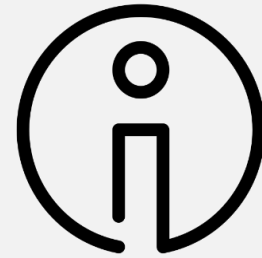
foram acerca de  
anuidade

### + frequente

- Sistema indisponível
- Valorização profissional
- Coleta de dados biométricos
- Aprazamento de boleto
- Lentidão no sistema

Anuidade foi um dos temas mais reclamados durante o mês, principalmente a respeito de aprazamento de boletos

JUN  
21



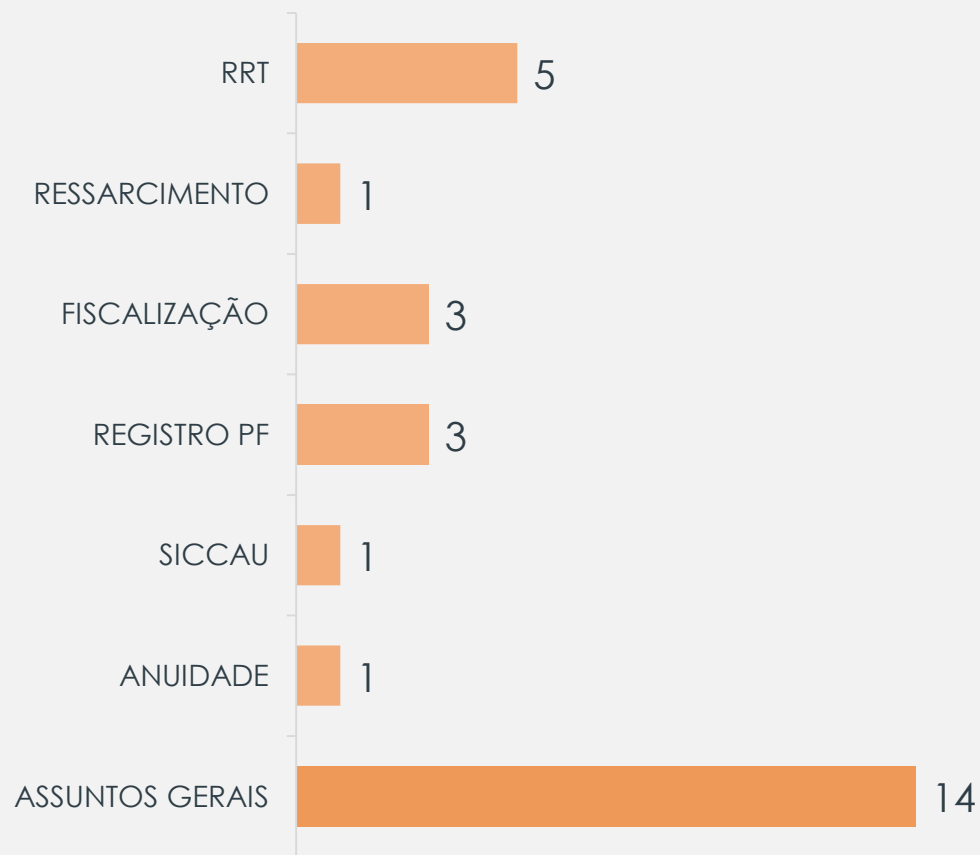
# INFORMAÇÃO

**28** pedidos de  
informação

**26,2%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

JUN 21



**10,7%**  
anônimos



# 50%

foram informações de assuntos gerais do CAU

## + frequente

- Comunicação/notícias
- Orientação legislação
- Atribuição profissional
- EAD
- Cadastro de denúncias

**Dúvidas são normalmente direcionadas aos diversos assuntos da instituição**

JUN  
21



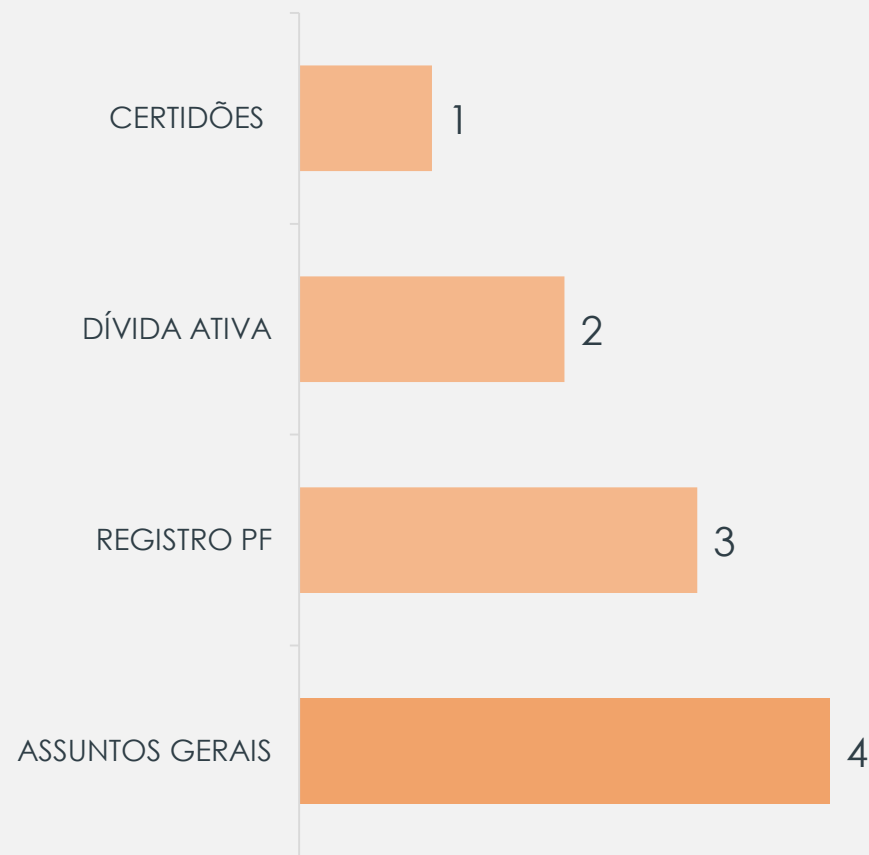
**9,3%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**10** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

JUN 21



**30%**  
anônimos



# 40%

foram solicitações de assuntos gerais do CAU

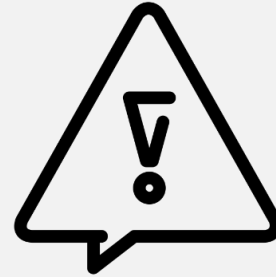
## + frequentes

- Andamento de análise de impugnação – Dívida ativa
- Atualização de dados - registro

**Solicitações são mais frequentes quando o demandante não encontra a informação desejada nos portais do CAU**



JUN  
21



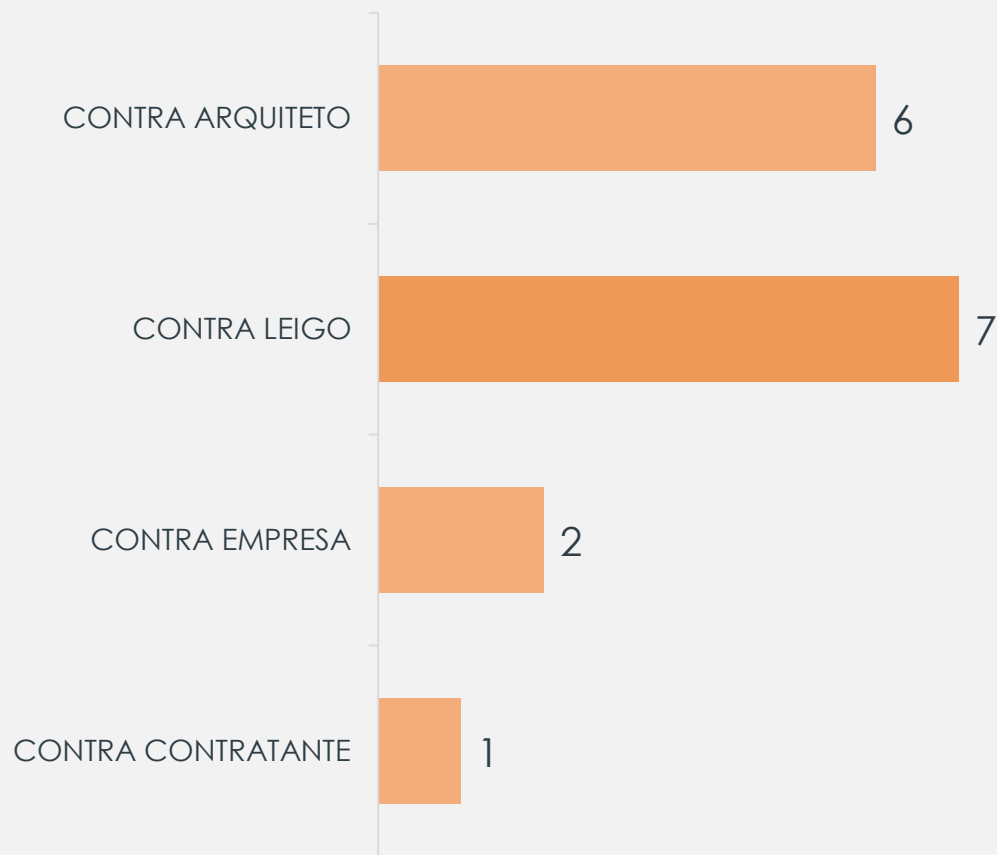
# DENÚNCIA

**16** protocolos  
cadastrados

**14,9%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

JUN 21



**56%**  
anônimos



# 43,7%

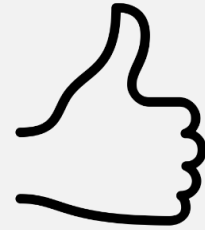
foram denúncias  
contra leigos

## + frequente

- Exercício ilegal da profissão
- Obra sem acompanhamento
- Postura profissional
- Imprudência/imperícia

**Na maioria das vezes as denúncias contra leigo são relacionadas ao exercício ilegal da profissão**

JUN  
21



## ELOGIOS

0 elogio enviado  
através do Canal

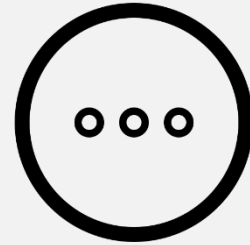
JUN  
21



# SUGESTÃO

**1** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

JUN  
21

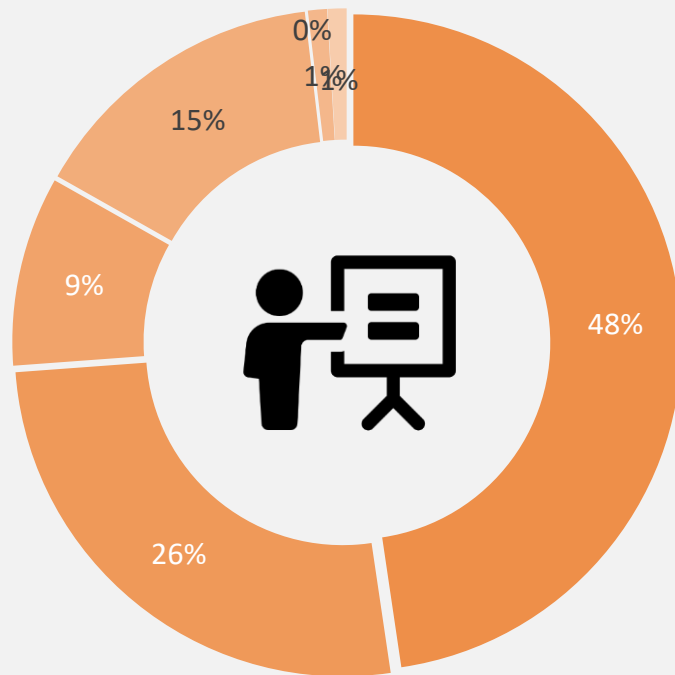


## DIVERSOS

**1** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL

JUN 21



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

**21,5%**  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

JUN 21

**SUDESTE**

57

**NORDESTE**

16

**CENTRO  
OESTE**

16

**NORTE**

7

**SUL**

11

