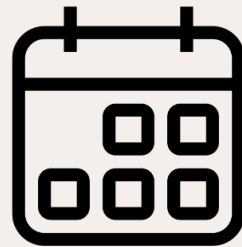


OUVIDORIA



JULHO

2021

PROTOCOLOS

JUL 21



JUL
21



RECLAMAÇÃO

36 reclamações a nível nacional

RECLAMAÇÃO

JUL 21



27,7%
anônimos



30,5%

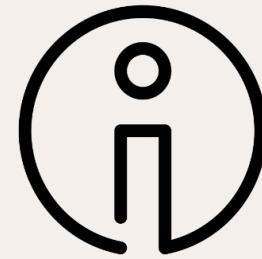
foram relativos a
anuidade

+ frequente

- Sistema indisponível
- Cobrança indevida da anuidade
- Reclamações específicas

No mês de julho o SICCAU
ainda apresentava
instabilidades

JUL
21



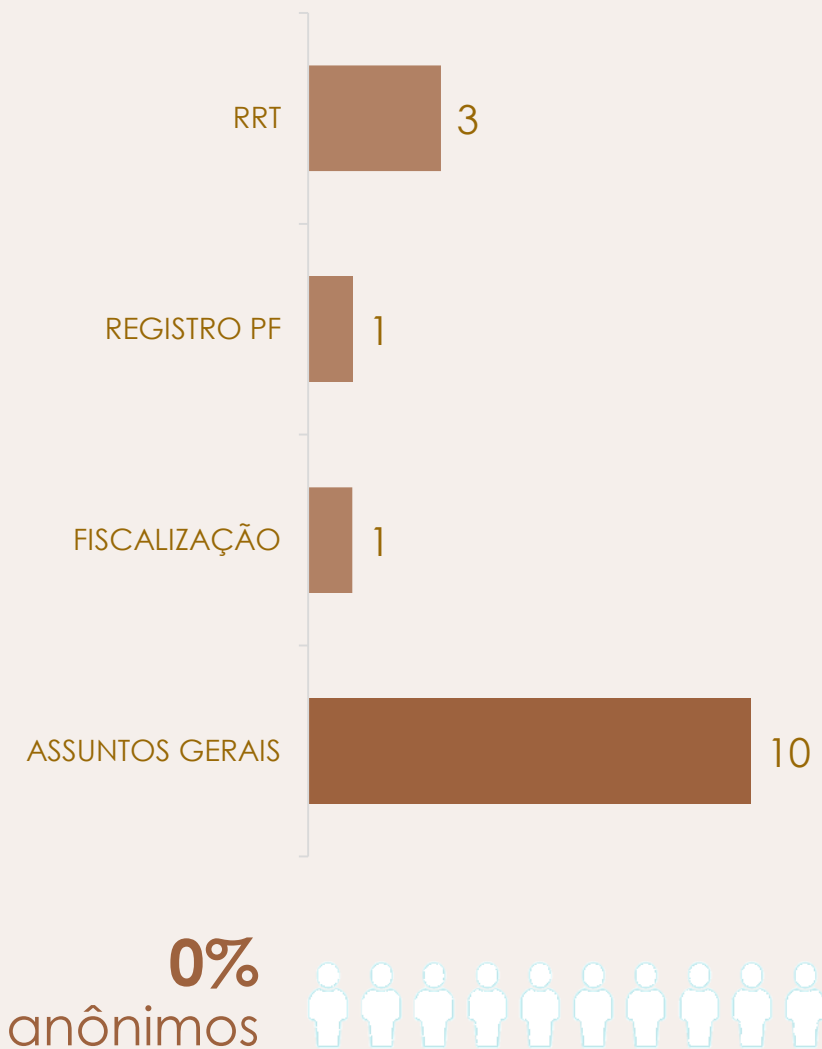
INFORMAÇÃO

15 pedidos de
informação

16,7%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

JUL 21



66,7%

foram informações relacionadas a assuntos gerais do CAU

+ frequente

- Orientação legislação
- Concurso sede do CAU/BR
- RRT Retificador

As demandas classificadas como “assuntos gerais” foram todas relativas a orientação acerca da legislação vigente

JUL
21



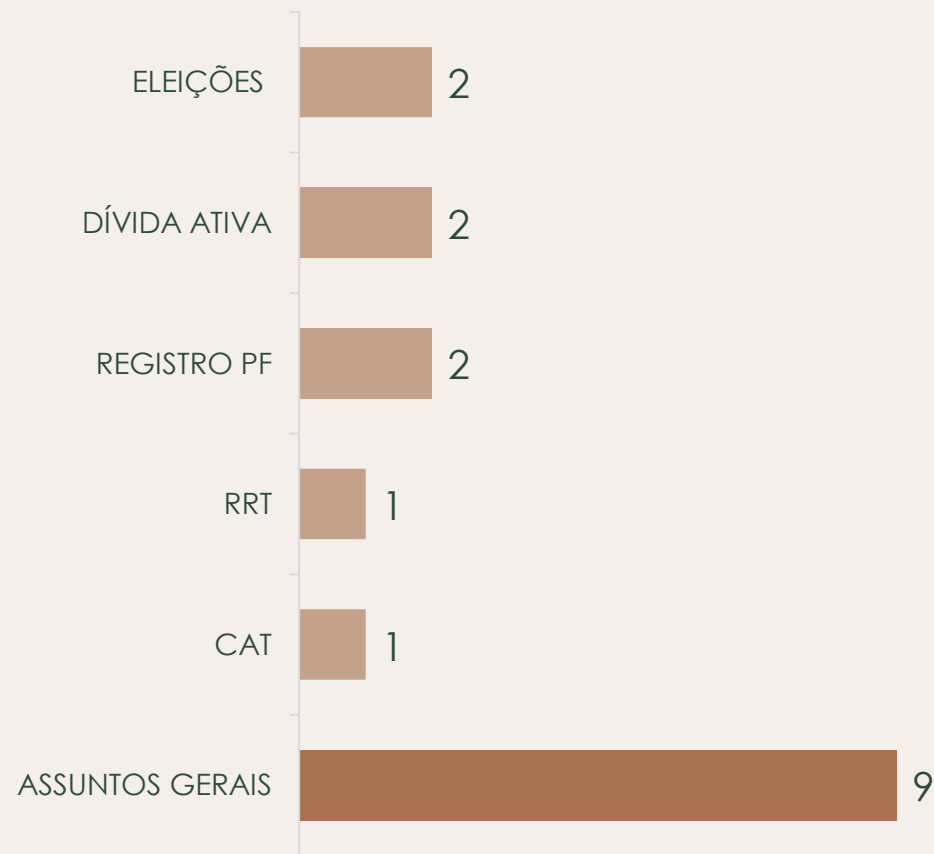
18,9%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

17 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

JUL 21



12%
anônimos



53%

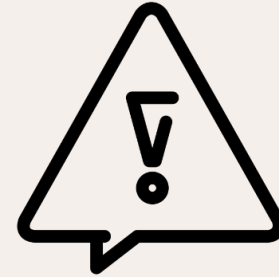
foram solicitações relacionadas a assuntos gerais

+ frequentes

- Andamento de análise de impugnação – dívida ativa
- Colégio eleitoral

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

JUL
21



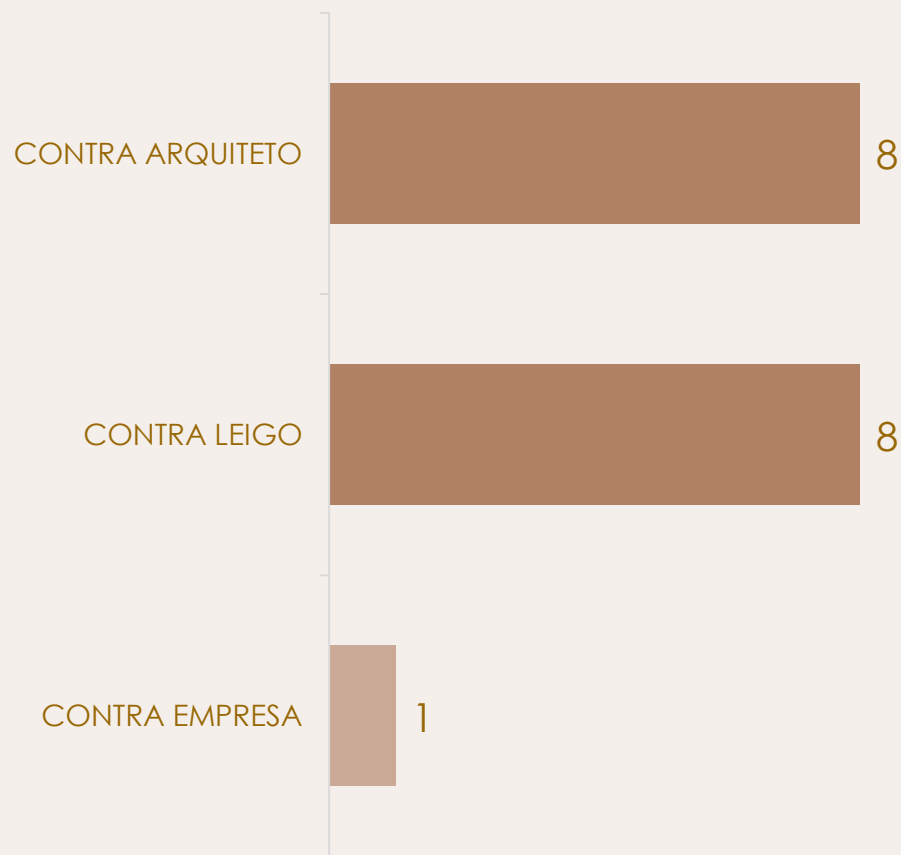
18,9%
do total de
demandas

DENÚNCIA

17 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

JUL 21



58,8%
anônimos



94%

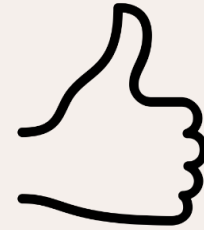
foram denúncias
contra leigos e
arquitetos

+ frequentes

- Exercício ilegal
- Postura profissional
- Falsificação de documento
- Obra sem acompanhamento

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

JUL
21



0%
do total de
demandas

ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

JUL
21

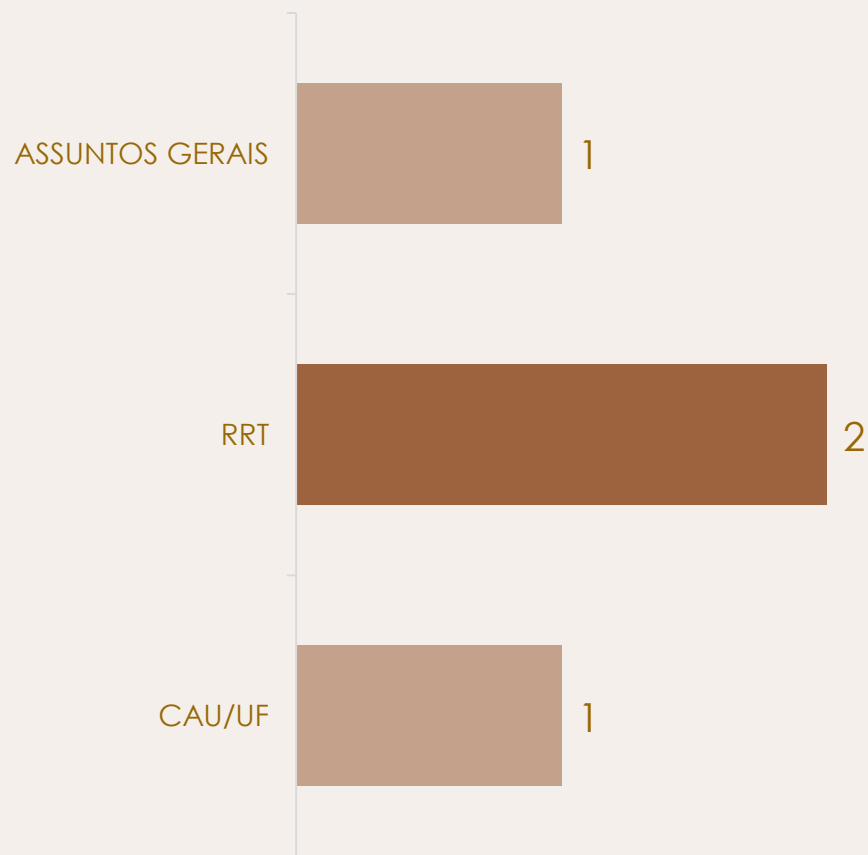


SUGESTÃO

4 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÃO

JUL 21



50%
anônimos



50%

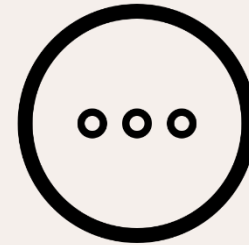
foram relacionadas a
RRT

+ frequente

- Melhorias no RRT
- Curso de atualização profissional nos CAU/UF

a maioria das sugestões
são relacionadas a
mudança de resoluções e
normativos

JUL
21

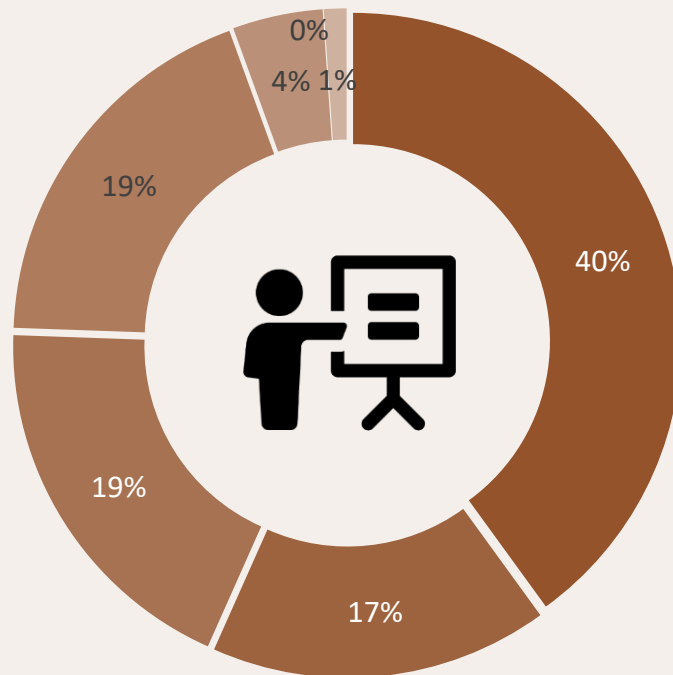


DIVERSOS

1 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

JUL 21



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

26,7%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

JUL 21

SUDESTE

37

NORDESTE

14

**CENTRO
OESTE**

10

NORTE

2

SUL

27

