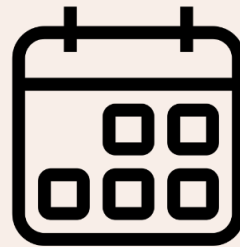


# OUVIDORIA



## AGOSTO

2021

# PROTOCOLOS

AGO 21

recibidos

**82**



concluídos

**81**

AGO  
21



**37,8%**

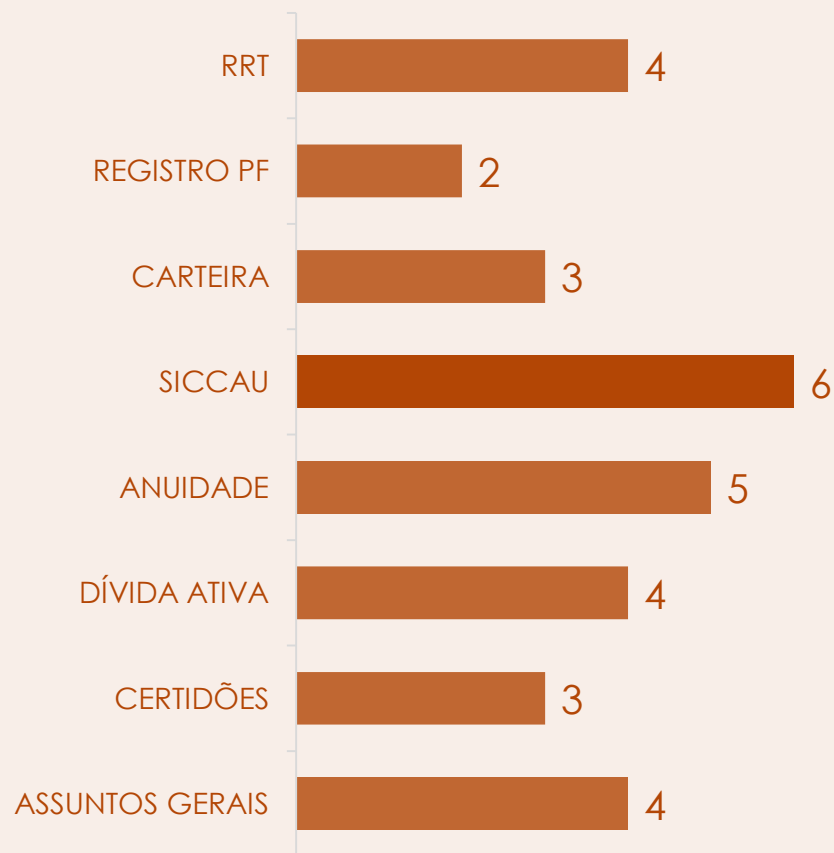
Do total de  
demandas

# RECLAMAÇÃO

**31** reclamações a  
nível nacional

# RECLAMAÇÃO

AGO 21



**12,9%**  
anônimos



# 19,3%

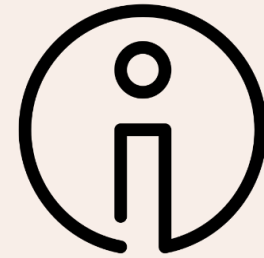
foram relacionados  
ao SICCAU

## + frequente

- Sistema indisponível
- Ressarcimento
- Cobrança indevida da anuidade
- Coleta de dados biométricos

**O SICCAU continuou  
apresentando  
instabilidades no mês de  
agosto**

AGO  
21



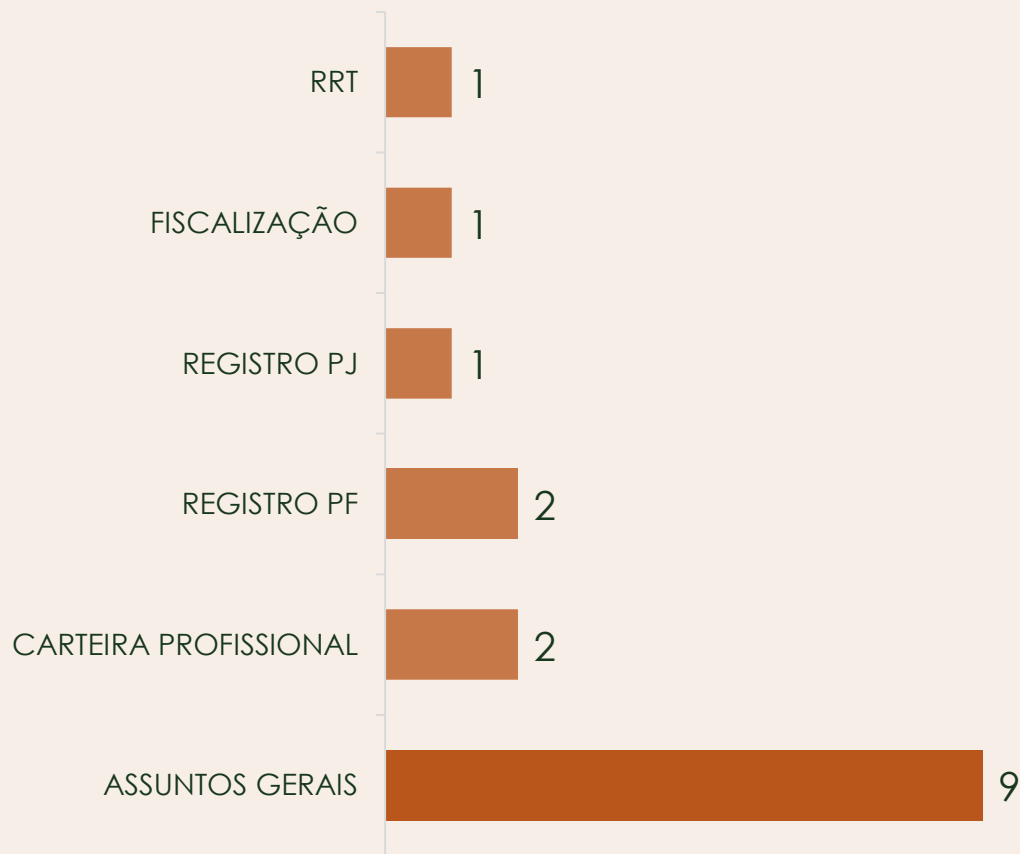
# INFORMAÇÃO

**16** pedidos de  
informação

**19,5%**  
do total de  
demandas

# INFORMAÇÃO

AGO 21



**25%**  
anônimos



# 56,2%

foram informações relacionadas a assuntos gerais

## + frequente

- Atribuição profissional
- Valorização profissional

“Assuntos gerais” é uma classificação que pode categorizar cerca de 19 assuntos dentro do canal da Ouvidoria

AGO  
21



**12,2%**  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

**10** solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

AGO 21



10%  
anônimos



## 33,3%

foram solicitações  
referentes a  
fiscalização

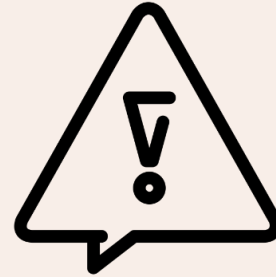
**+ frequentes**

- Andamento de denúncia

A incidência de  
solicitações sobre “dívida  
ativa” tem relação com as  
notificações enviadas  
pelos CAUs



AGO  
21



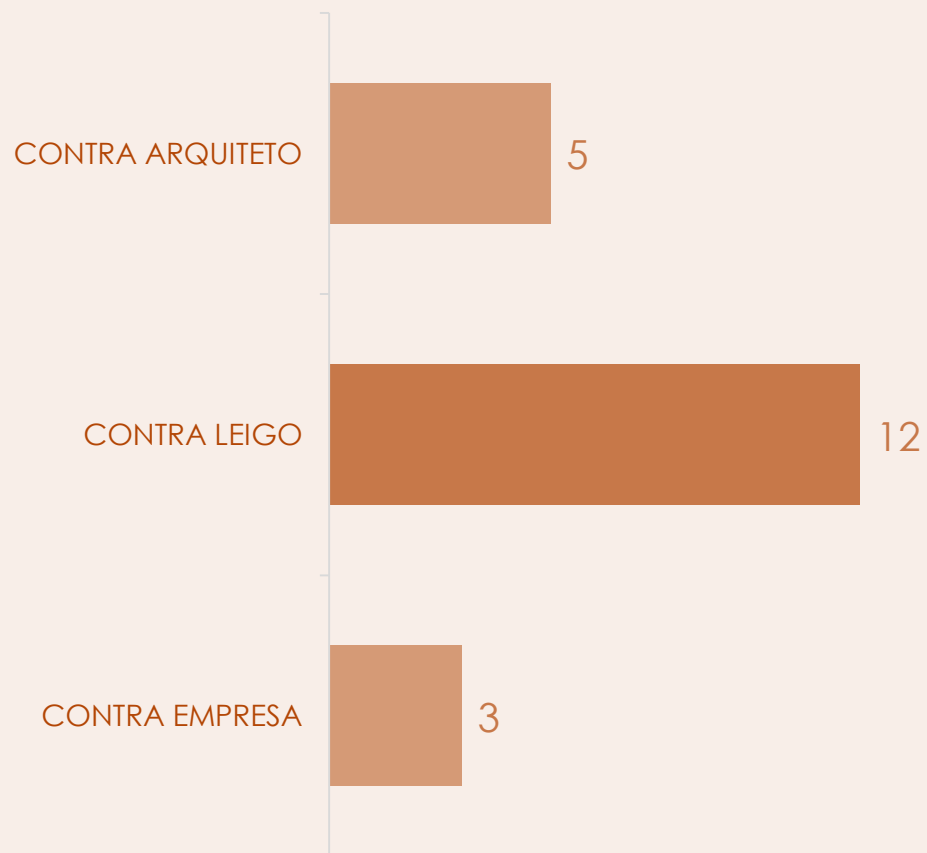
# DENÚNCIA

**20** protocolos  
cadastrados

**24,4%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

AGO 21



**70%**  
anônimos



# 60%

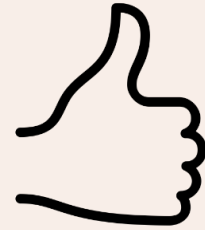
foram denúncias  
contra leigos

## + frequente

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

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

AGO  
21



0%  
do total de  
demandas

## ELOGIOS

0 elogio enviado  
através do Canal

AGO  
21

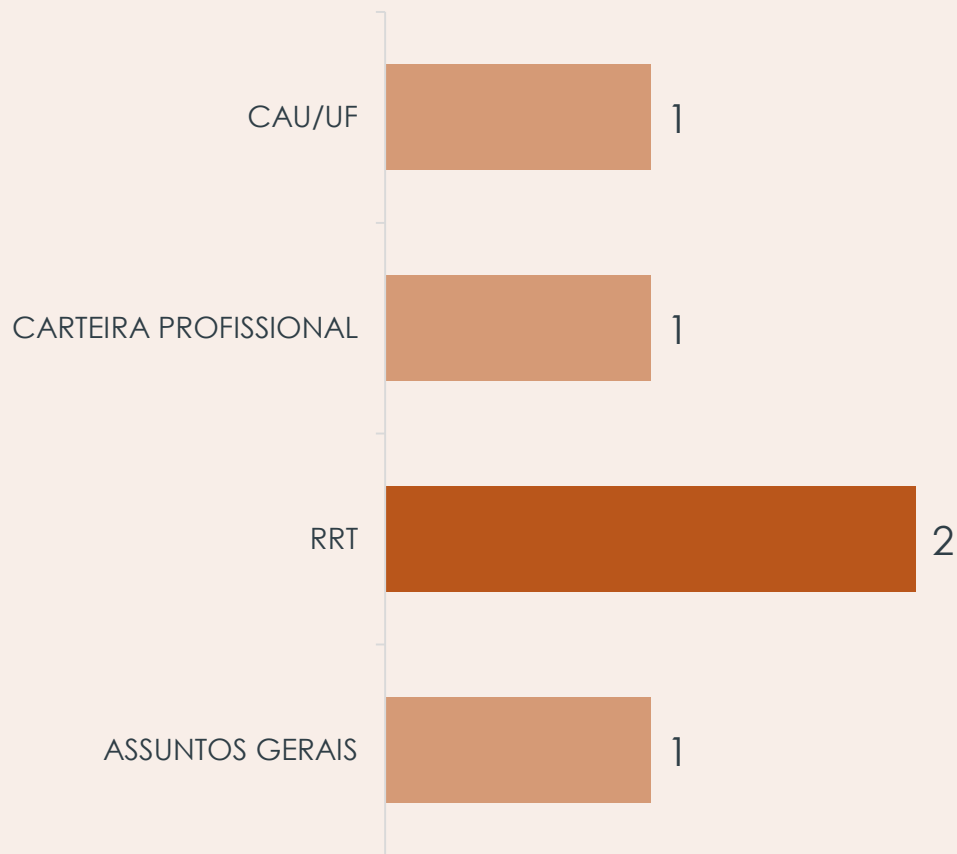


# SUGESTÃO

**5** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

# SUGESTÃO

AGO 21



0%  
anônimos



40%

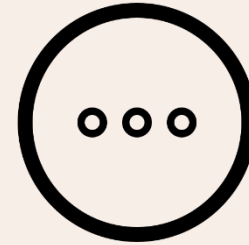
foram relacionadas a  
RRT

+ frequente

- Melhorias no RRT

A maioria das sugestões  
são relacionadas a  
mudança de resoluções e  
normativos, que são  
direcionados aos setores  
competentes

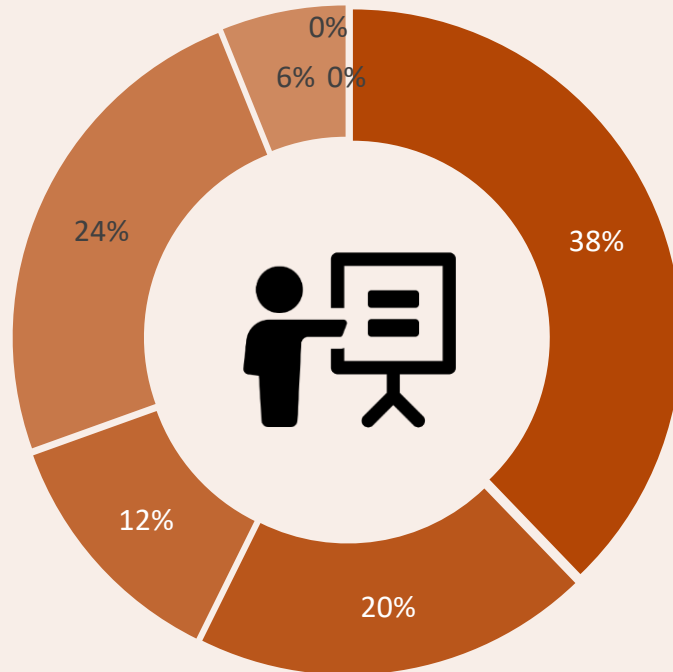
AGO  
21



## DIVERSOS

**0** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL AGO 21



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

**29,2%**  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

AGO 21

**SUDESTE**

50

**NORDESTE**

6

**CENTRO  
OESTE**

9

**NORTE**

5

**SUL**

12

