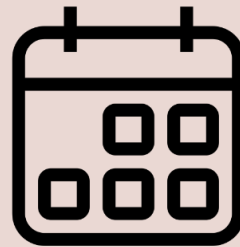


# OUVIDORIA



## SETEMBRO

2021

# PROTOSCOLOS

SET 21

recebidos

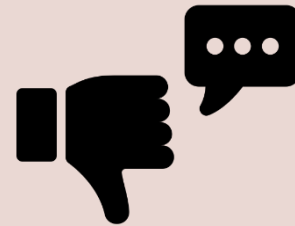
**62**



concluídos

**62**

SET  
21



# RECLAMAÇÃO

**29** reclamações a  
nível nacional

# RECLAMAÇÃO

SET 21



**13,8%**  
anônimos



# 27,5%

foram referentes a reclamações do SICCAU

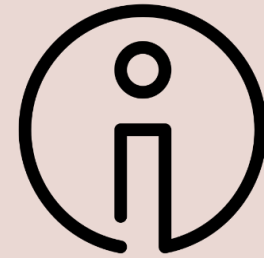
## + frequente

- Sistema indisponível
- Falta de comunicação com CAU/UF
- Lentidão no sistema
- Problemas com boleto

**O SICCAU continua apresentando instabilidades e lentidão no sistema**

SET  
21

**11,2%**  
do total de  
demandas

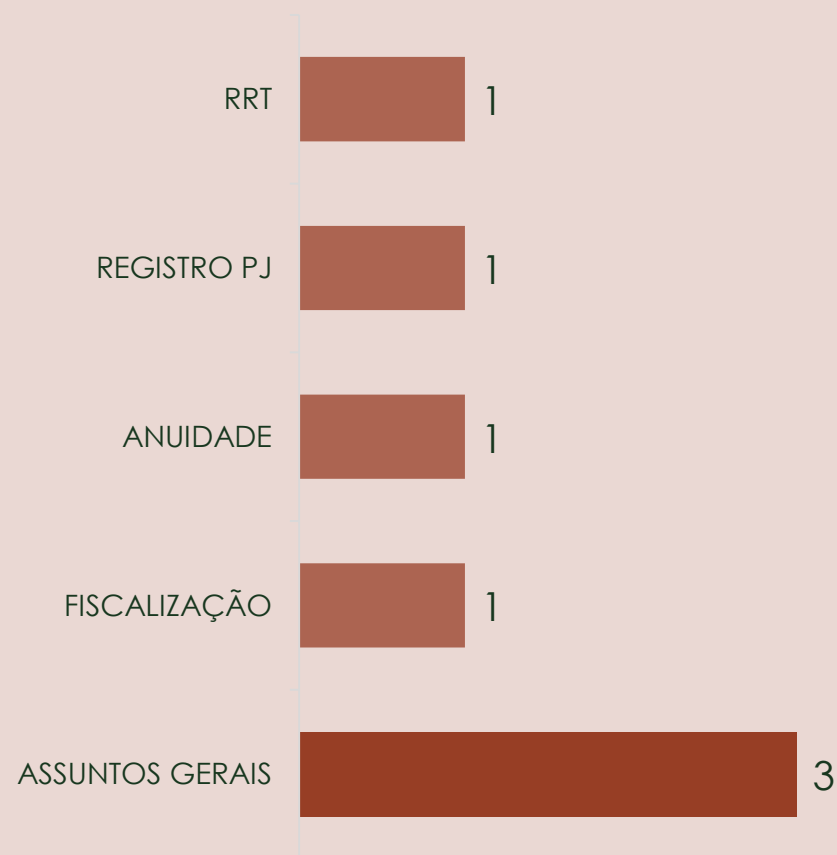


# INFORMAÇÃO

**7** pedidos de  
informação

# INFORMAÇÃO

SET 21



**14,2%**  
anônimos



# 42,8%

foram informações  
sobre assuntos gerais  
do CAU

**+ frequentes**

- Ensino à distância

**Assuntos gerais é uma  
categoria que engloba  
cerca de 19 assuntos  
dentro do Canal da  
Ouvidoria**

SET  
21



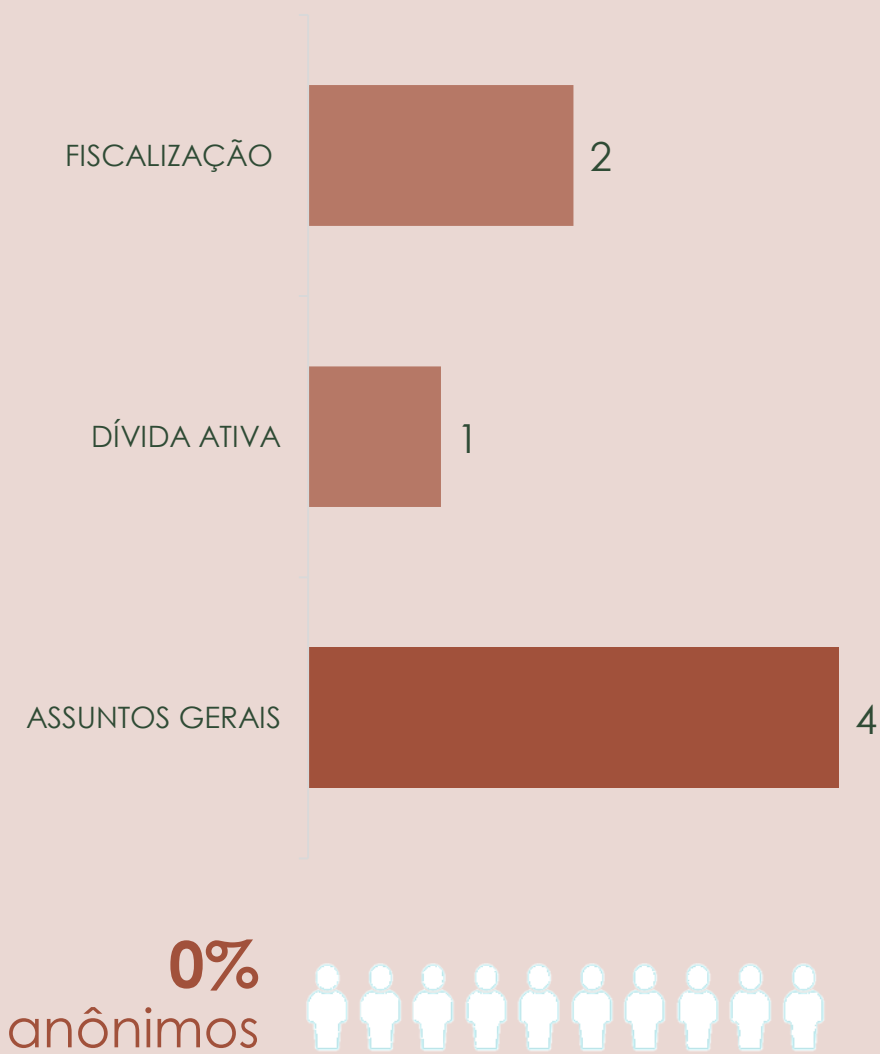
11,2%  
do total de  
demandas

# SOLICITAÇÕES

7 solicitações a  
nível nacional

# SOLICITAÇÃO

SET 21



57,1%

foram solicitações de assuntos gerais do CAU

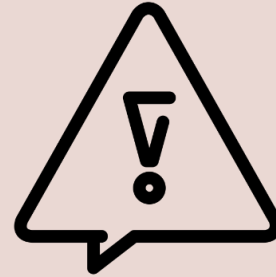
## + frequentes

- Parecer Jurídico
- Andamento de denúncia

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



SET  
21



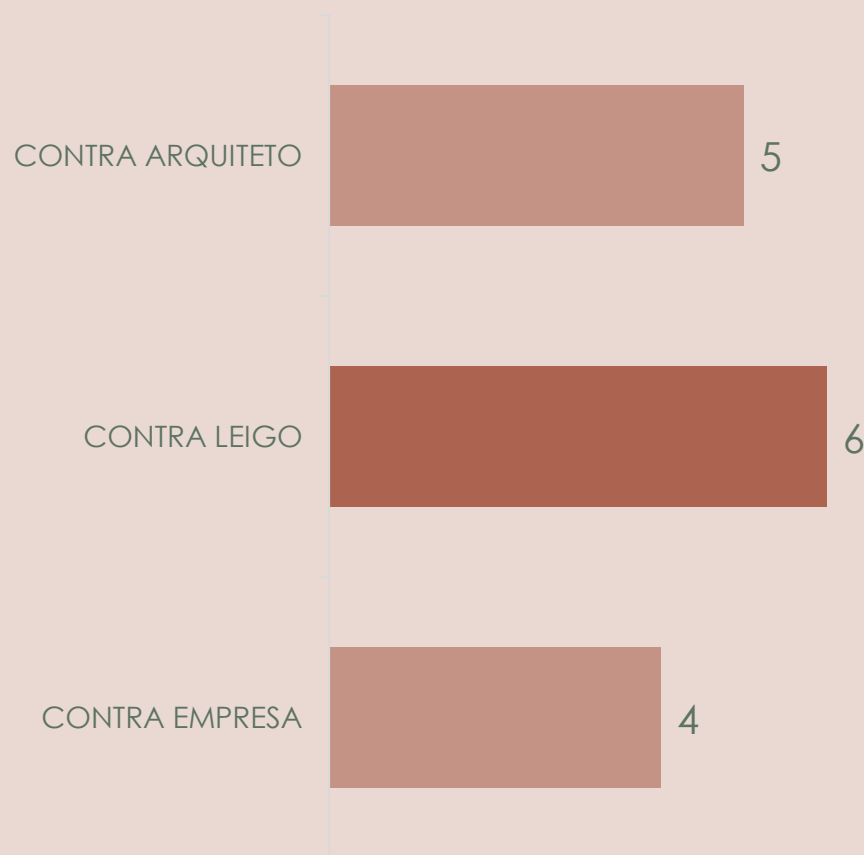
**24,2%**  
do total de  
demandas

# DENÚNCIA

**15** protocolos  
cadastrados

# DENÚNCIA

SET 21



**53,3%**  
anônimos



# 40%

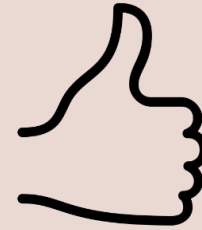
foram denúncias  
contra leigos

## + frequentes

- Exercício ilegal da profissão
- Descumprimento do salário mínimo
- Obra sem acompanhamento
- Postura profissional

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

SET  
21



0%  
do total de  
demandas

## ELOGIOS

0 elogio enviado  
através do Canal

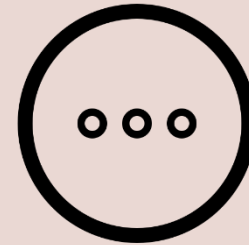
SET  
21



## SUGESTÃO

**1** sugestões enviadas  
a Ouvidoria

SET  
21

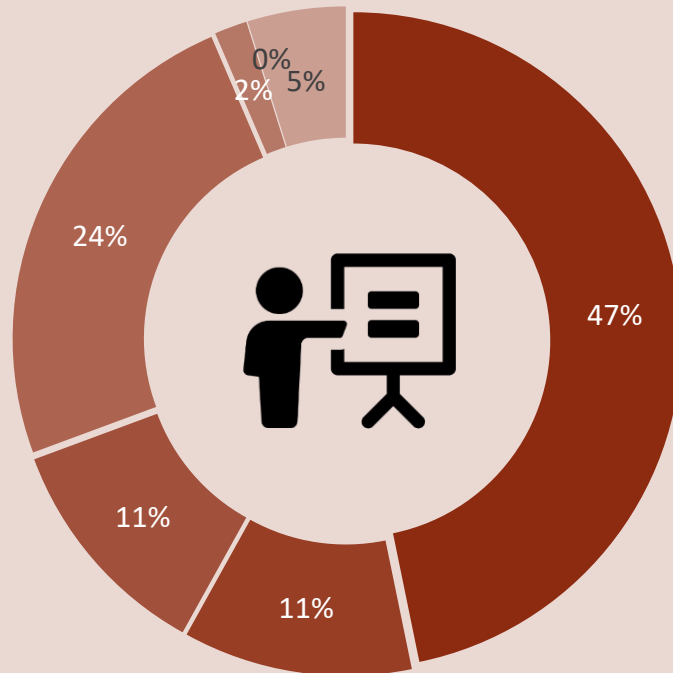


## DIVERSOS

**3** demandas categorizadas  
como assuntos diversos

# PERCENTUAL TOTAL

SET 21



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

**24,2%**  
anônimos



# NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

SET 21

**SUDESTE**

29

**NORDESTE**

10

**CENTRO  
OESTE**

9

**NORTE**

2

**SUL**

12

