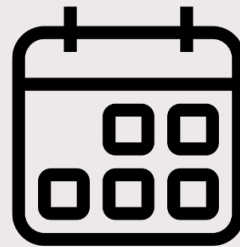


OUVIDORIA



OUTUBRO

2021

PROTOCOLOS

OUT 21



OUT
21



43,5%

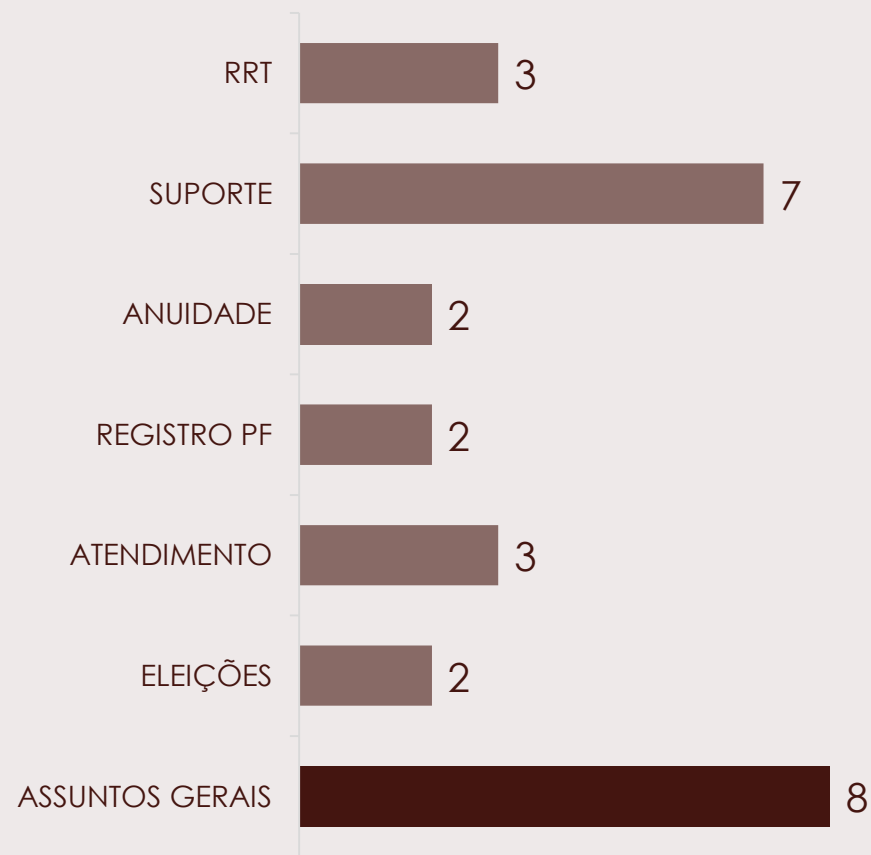
Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

27 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

OUT 21



18,5%
anônimos



29,3%

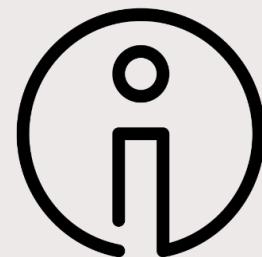
foram assuntos gerais
do CAU

+ frequente

- Sistema indisponível
- CAU/UF sem comunicação
- Obrigatoriedade / multa – eleições
- Refinanciamento

No mês de outubro, dentro de “assuntos gerais”, prevaleceram reclamações de falta de comunicação com CAU/UF

OUT
21



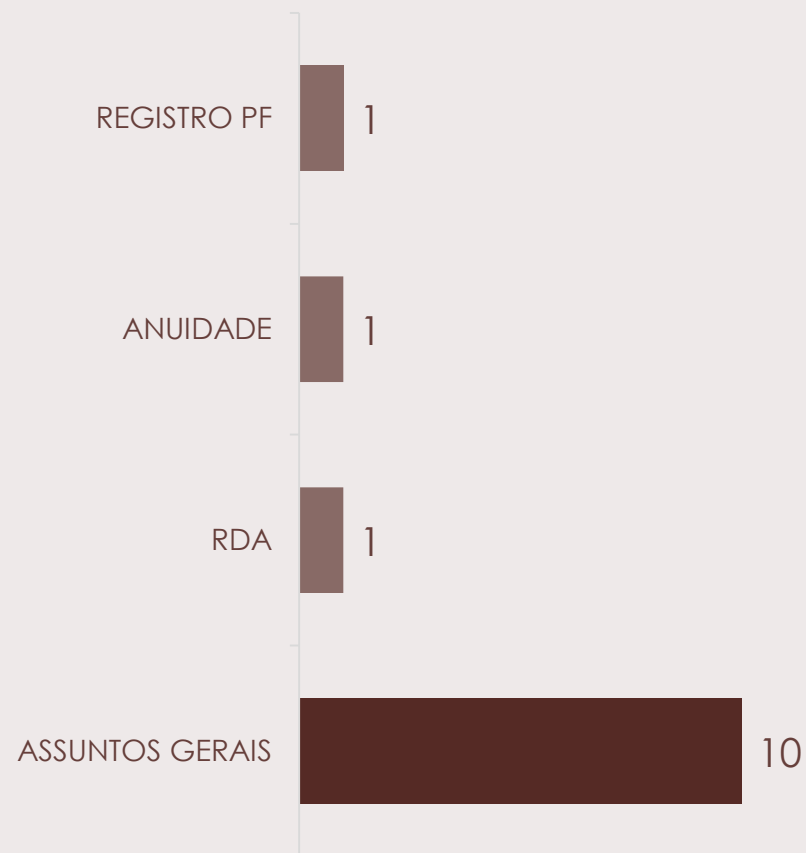
INFORMAÇÃO

13 pedidos de
informação

20,0%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

OUT 21



15,3%
anônimos



76,9%

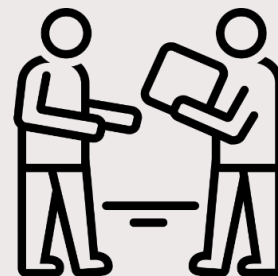
foram informações relacionadas a assuntos gerais do CAU

+ frequente

- Concurso sede do CAU/BR + IAB
- Ensino à distância
- Orientação legislação

Pedidos de informação sobre graduação em Arquitetura e Urbanismo à distância estão cada vez mais frequentes

OUT
21



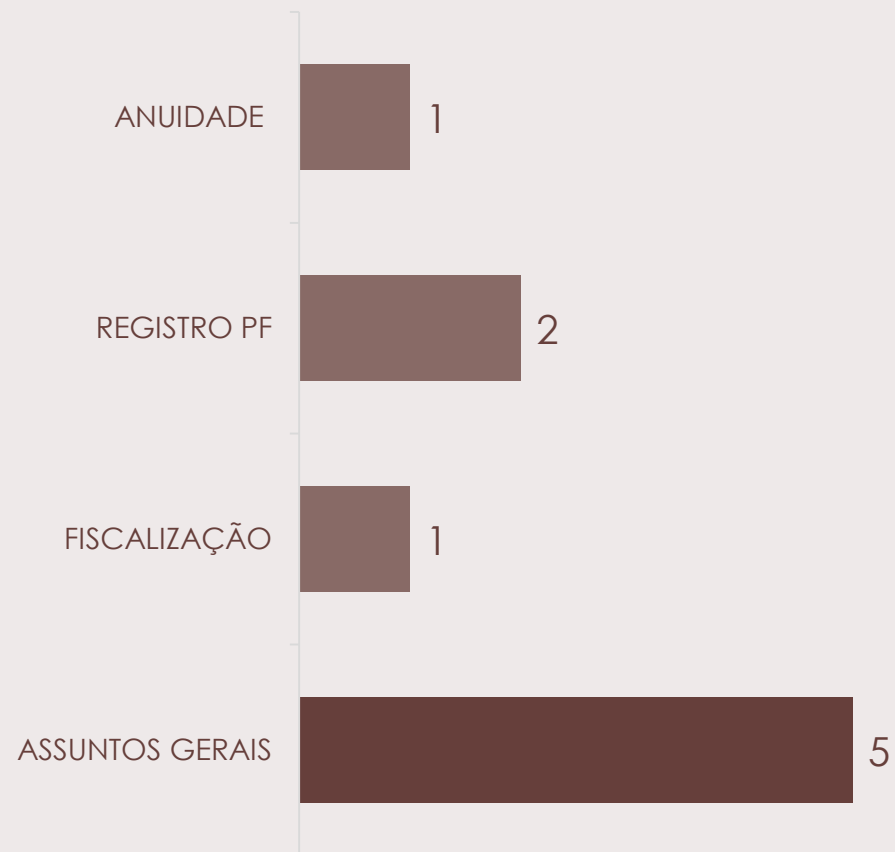
14,5%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

9 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

OUT 21



0%
anônimos



55,5%

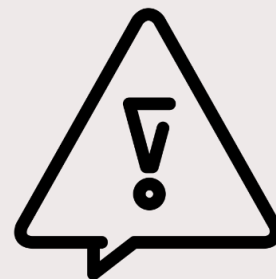
foram solicitações
acerca de assuntos
gerais do CAU

+ frequentes

- Ação institucional

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

OUT
21



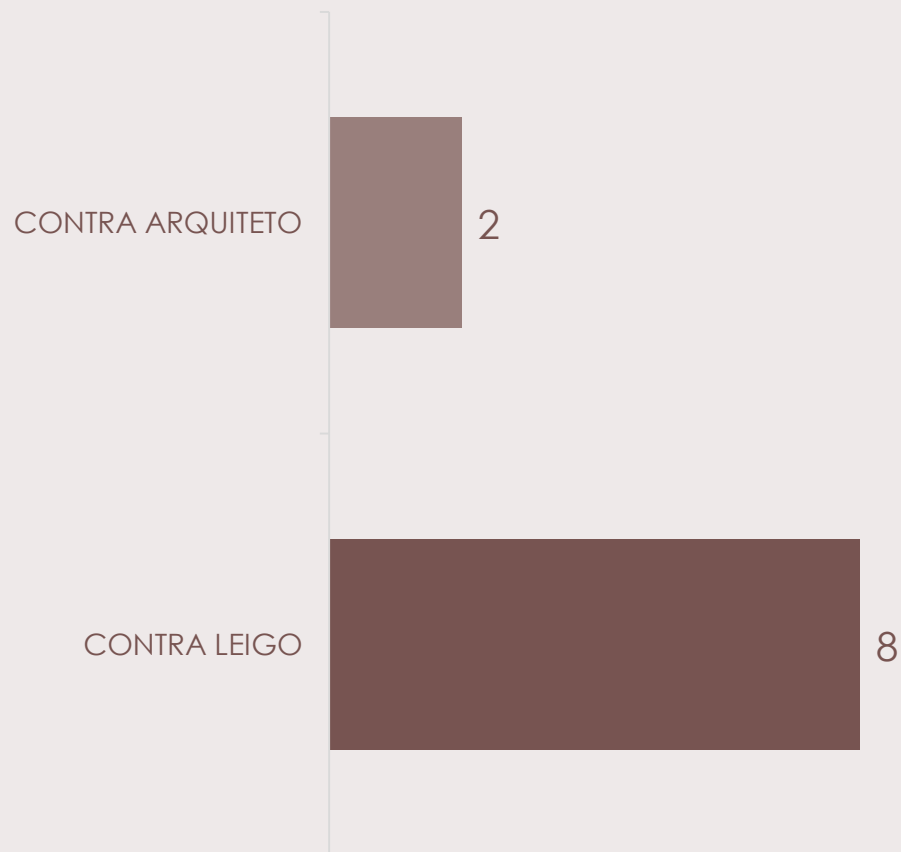
16,1%
do total de
demandas

DENÚNCIA

10 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

OUT 21



100%
anônimos



80%

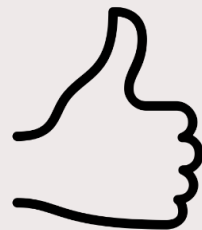
foram denúncias
contra leigos

+ frequente

- Exercício ilegal da profissão
- Obra sem acompanhamento profissional

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

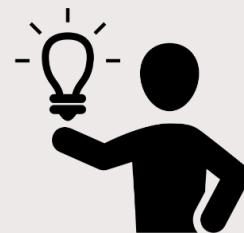
OUT
21



ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

OUT
21

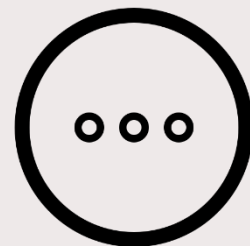


4,8%
do total de
demandas

SUGESTÃO

3 sugestões enviadas
a Ouvidoria

OUT
21

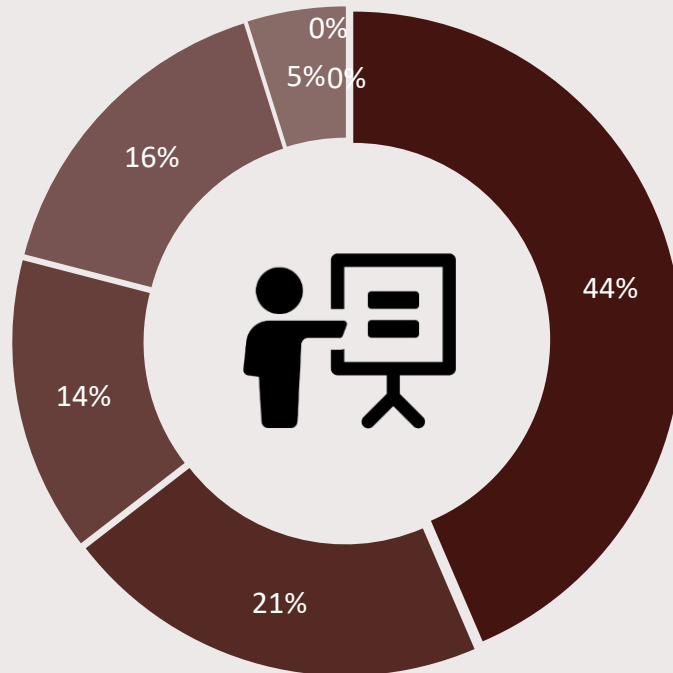


DIVERSOS

0 demandas categorizadas como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

OUT 21



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

29%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

OUT 21

SUDESTE

31

NORDESTE

8

CENTRO
OESTE

8

NORTE

4

SUL

11

