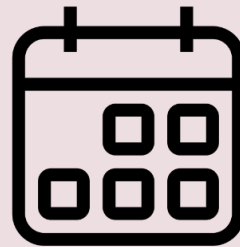


OUVIDORIA



NOVEMBRO

2021

PROTOCOS

NOV 21

recibidos

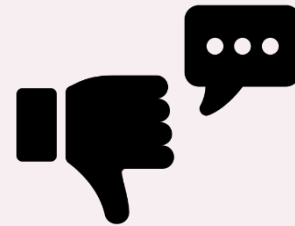
73



concluídos

73

NOV
21



39,7%

Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

29 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

NOV 21



3%
anônimos



24,1%

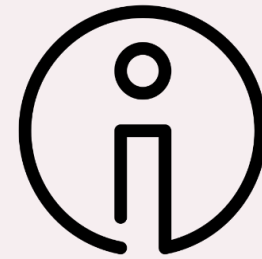
foram assuntos gerais
do CAU

+ frequente

- Sistema Indisponível
- Sem comunicação com CAU/UF
- Edição de endereço no RRT
- Valorização profissional

No preenchimento do RRT o sistema apresentou erros quando da inserção dos endereços através do CEP

NOV
21



INFORMAÇÃO

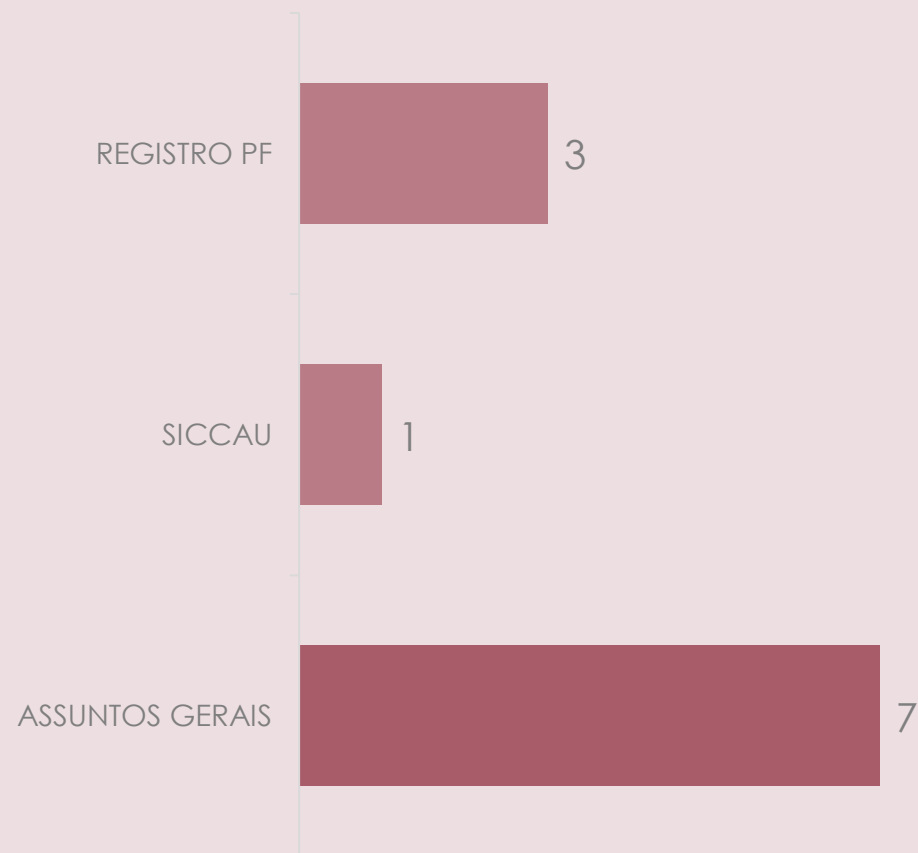
11 pedidos de
informação

15%

do total de
demandas

INFORMAÇÃO

NOV 21



18,1%
anônimos



63,6%

foram informações relacionadas a assuntos gerais do CAU

+ frequente

- Atribuição profissional

As demandas referentes a registro foram pedidos de orientação para o cadastro do profissional no sistema

NOV
21



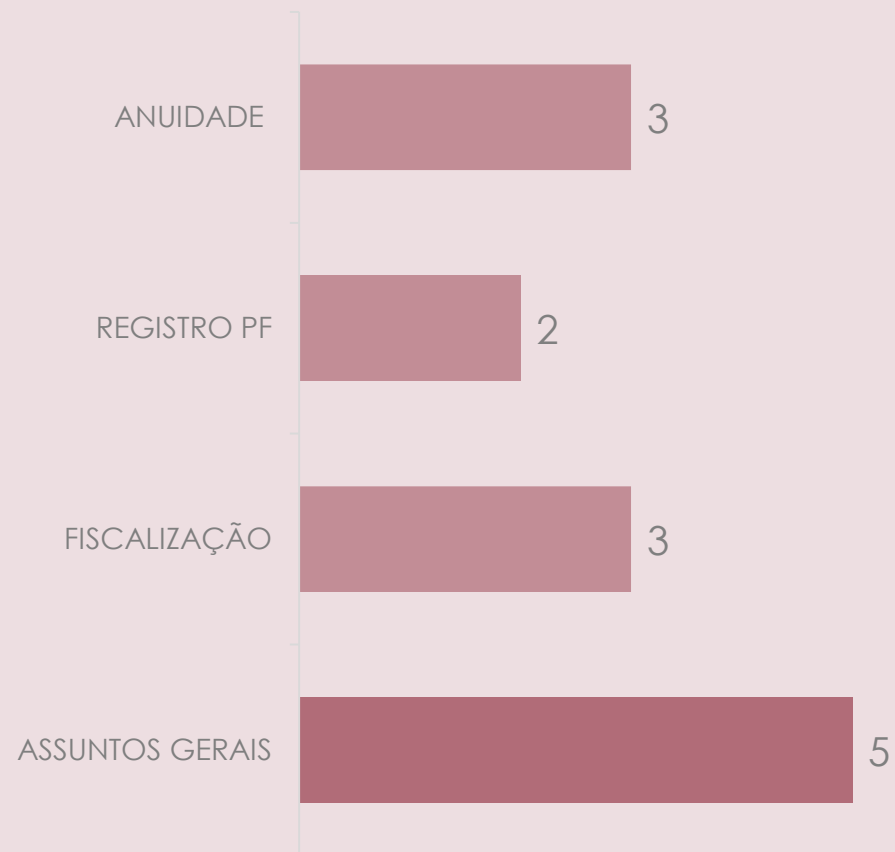
17,8%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

13 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

NOV 21



5,3%
anônimos



38,4%

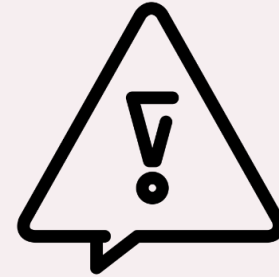
foram solicitações de assuntos gerais do CAU

+ frequentes

- Emissão de boleto de anuidade
- Andamento de denúncia
- Solicitações específicas

Solicitações anônimas são menos frequentes, quase sempre o demandante se identifica

NOV
21



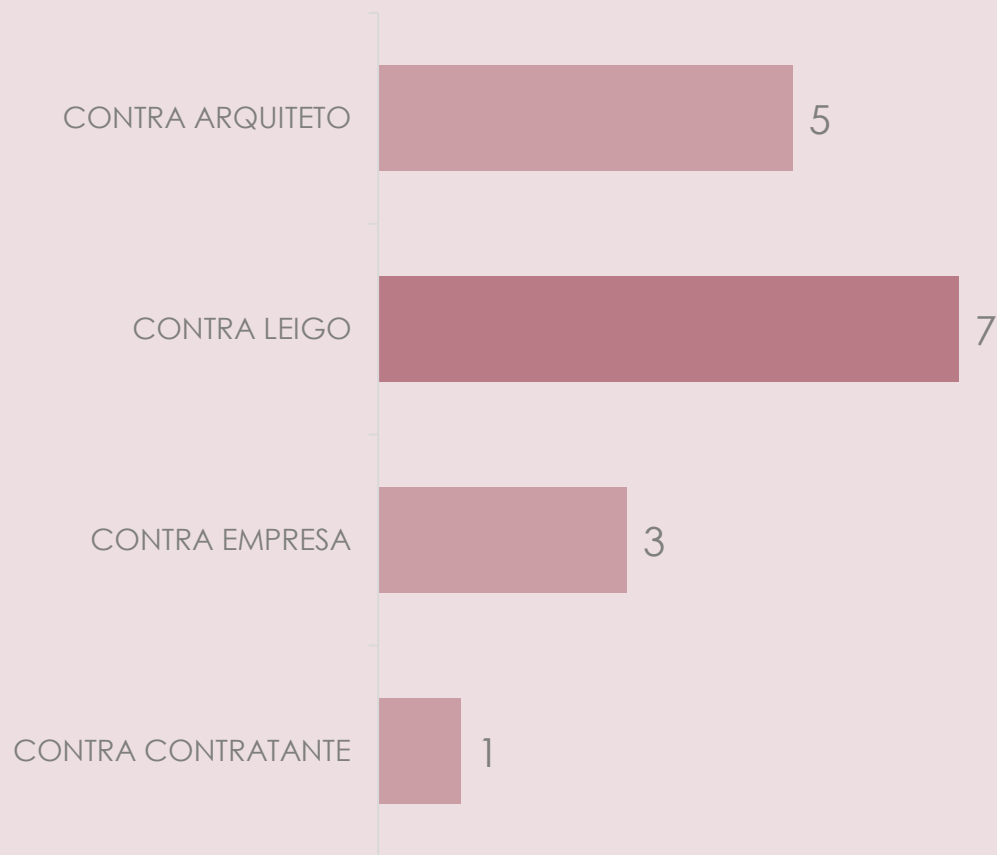
DENÚNCIA

16 protocolos
cadastrados

21,9%
do total de
demandas

DENÚNCIA

NOV 21



68,7%
anônimos



43,7%

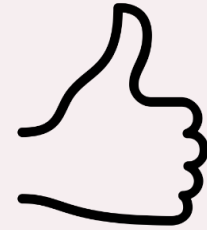
foram denúncias
contra leigos

+ frequente

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

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

NOV
21

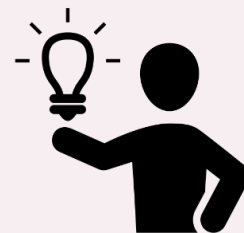


0%
do total de
demandas

ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

NOV
21



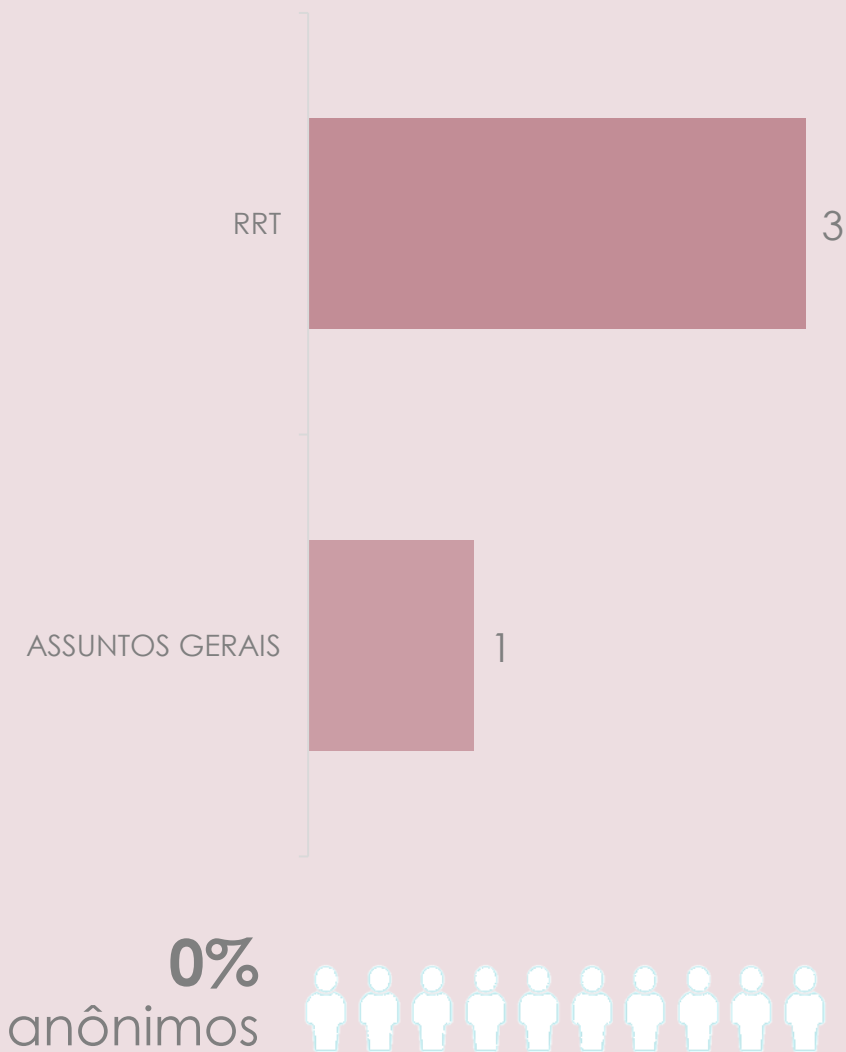
5,4%
do total de
demandas

SUGESTÃO

4 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÕES

NOV 21



75%

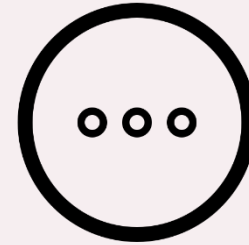
Foram relativas a RRT

+ frequente

- Validade da documentação - RRT
- Modificação na legislação

As sugestões recebidas são encaminhadas aos setores correspondentes para conhecimento e/ou providências

NOV
21

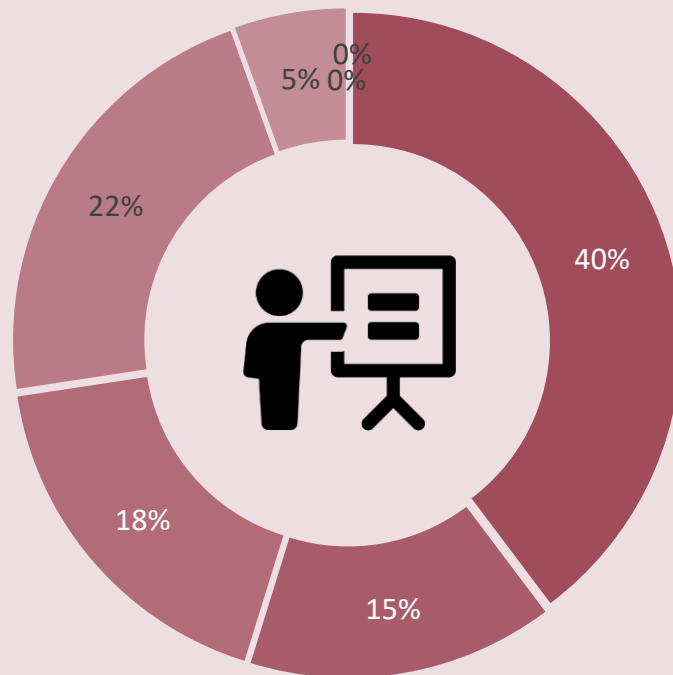


0%
do total de
demandas

DIVERSOS

0 demanda categorizada
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL NOV 21



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

21,9%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

NOV 21

SUDESTE

34

NORDESTE

9

CENTRO
OESTE

5

NORTE

5

SUL

20

