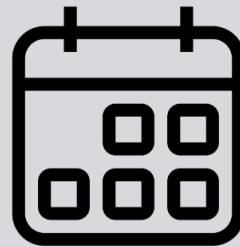


OUVIDORIA

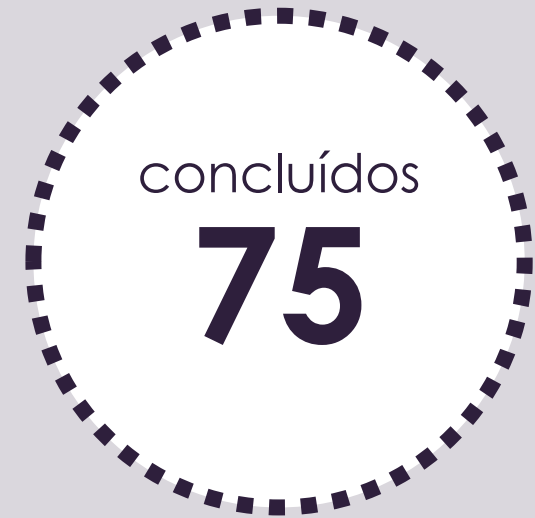


DEZEMBRO

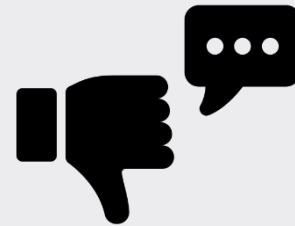
2021

PROTOCOLOS

DEZ 21



DEZ
21

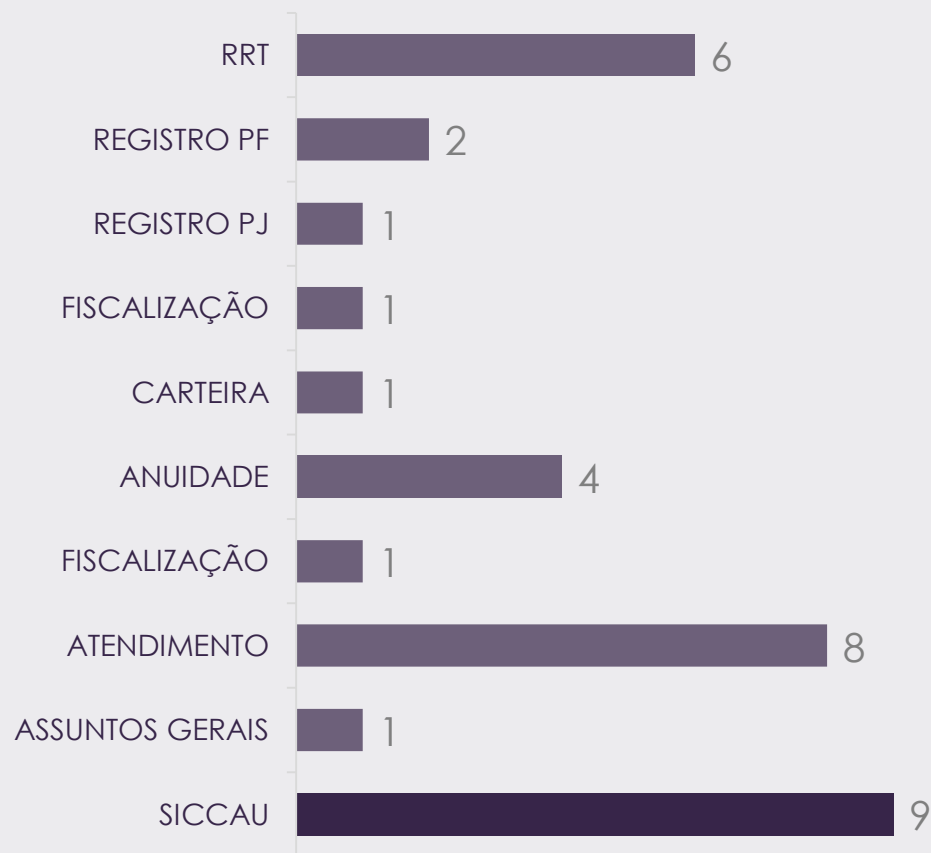


RECLAMAÇÃO

33 reclamações a
nível nacional

RECLAMAÇÃO

DEZ 21



9%
anônimos



27,3%

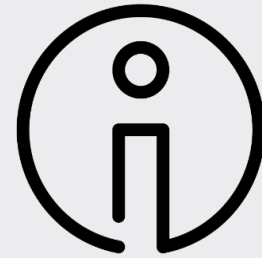
foram assuntos
relacionados ao
SICCAU

+ frequente

- Sistema indisponível
- Postura inadequada no atendimento – CAU/UF
- Demora na solução – CAU/UF

Reclamações sobre
SICCAU indisponível têm
sido frequentes desde
setembro de 2020

DEZ
21



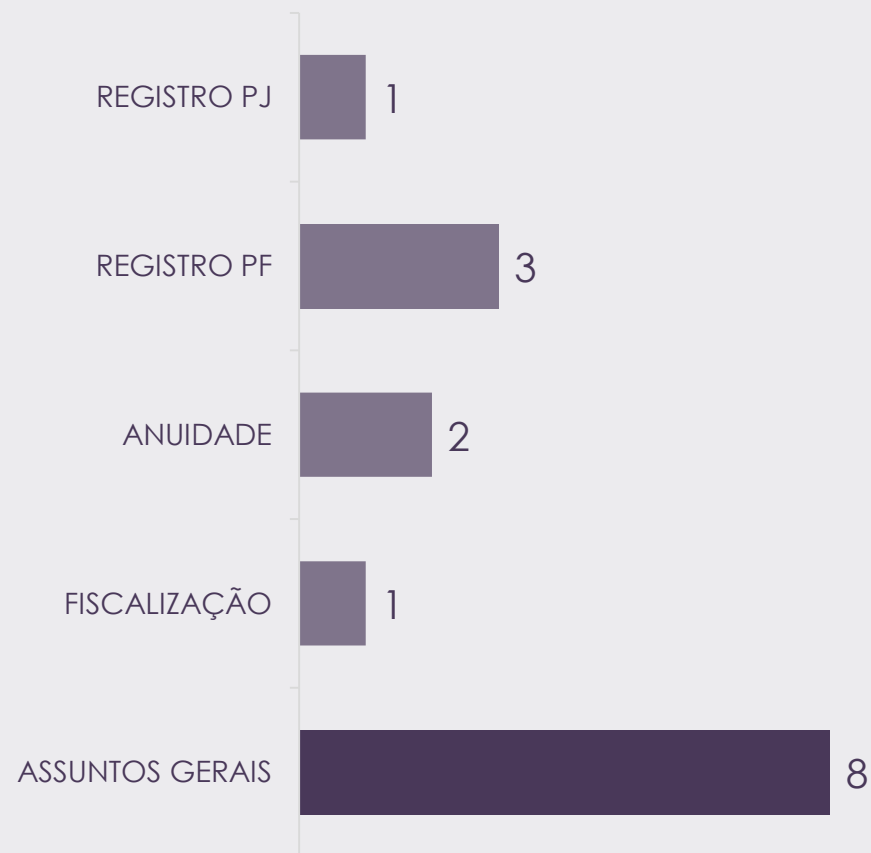
INFORMAÇÃO

15 pedidos de
informação

20%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

DEZ 21



13,3%
anônimos



53,%

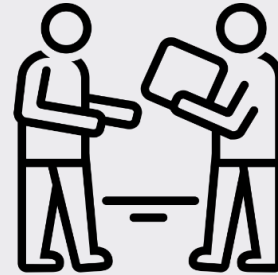
foram informações relacionadas a assuntos gerais

+ frequente

- Orientação a legislação
- Ensino à distância
- Atribuição profissional

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

DEZ
21



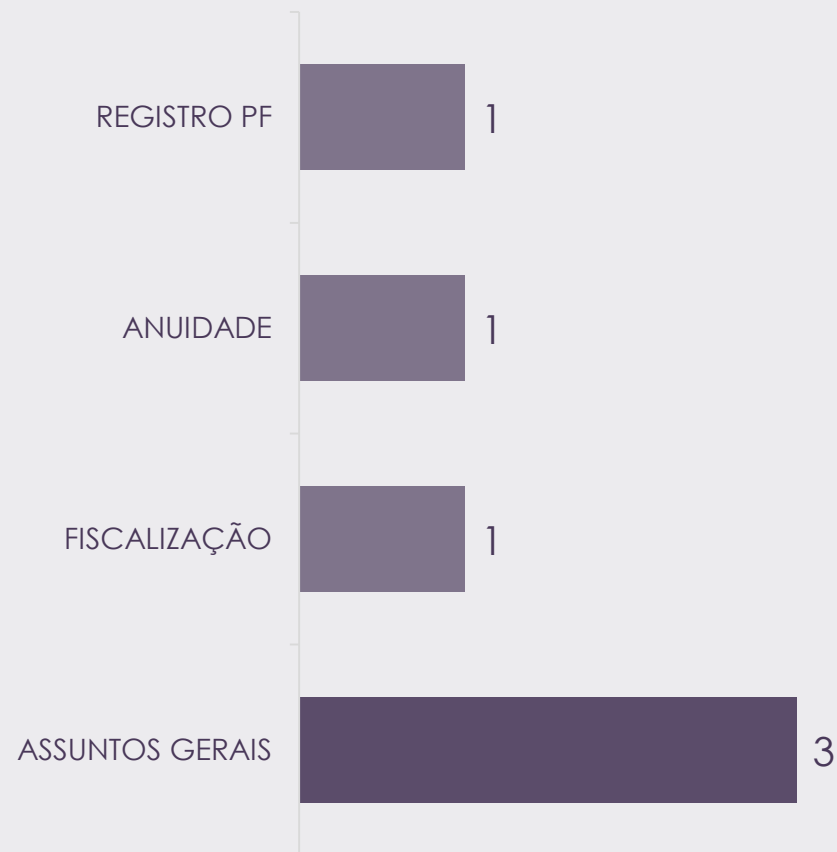
8%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

6 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

DEZ 21



16,6%
anônimos



50%

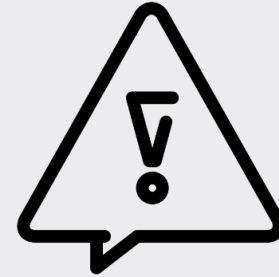
foram solicitações relacionadas a assuntos gerais

+ frequentes

- Solicitações Específicas

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

DEZ
21



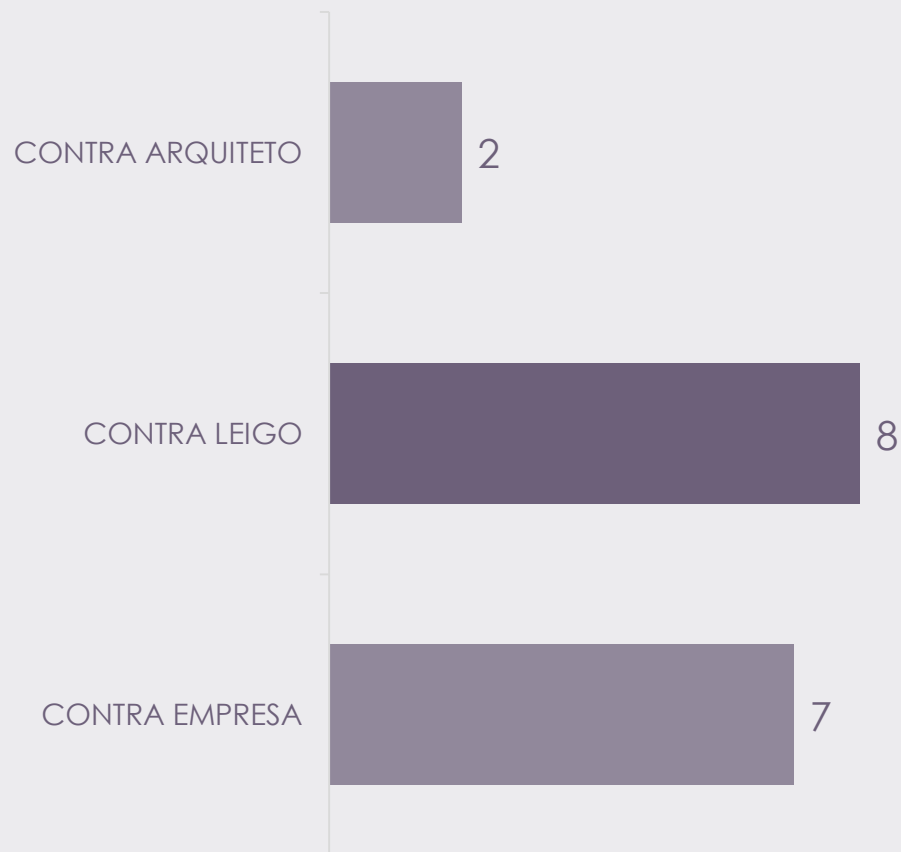
DENÚNCIA

17 protocolos
cadastrados

22,6%
do total de
demandas

DENÚNCIA

DEZ 21



64,7%
anônimos



47%

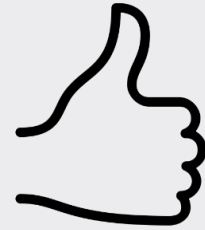
foram denúncias
contra leigos

+ frequente

- Obra sem acompanhamento profissional
- Descumprimento do salário mínimo
- Postura Profissional

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

DEZ
21



ELOGIOS

0 elogio enviado
através do Canal

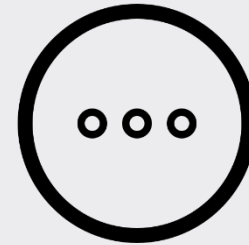
DEZ
21



SUGESTÃO

3 sugestões enviadas
a Ouvidoria

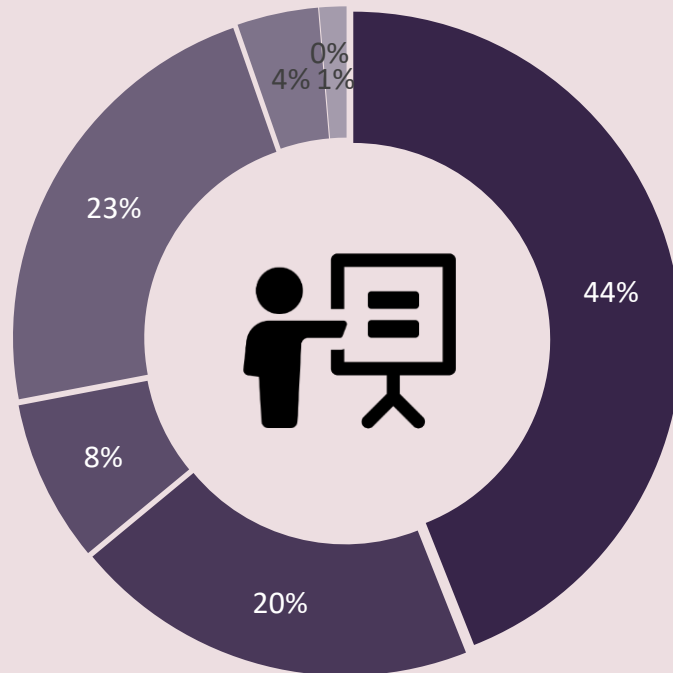
DEZ
21



DIVERSOS

1 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL DEZ 21



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

25,3%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

DEZ 21

SUDESTE

28

NORDESTE

11

**CENTRO
OESTE**

11

NORTE

1

SUL

24

