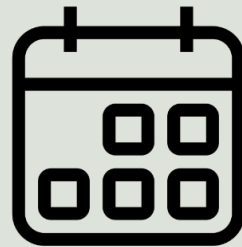


OUVIDORIA



AGOSTO

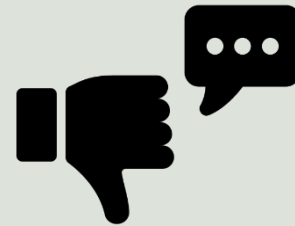
2023

PROTOCOS

AGO 23



AGO
23



RECLAMAÇÃO

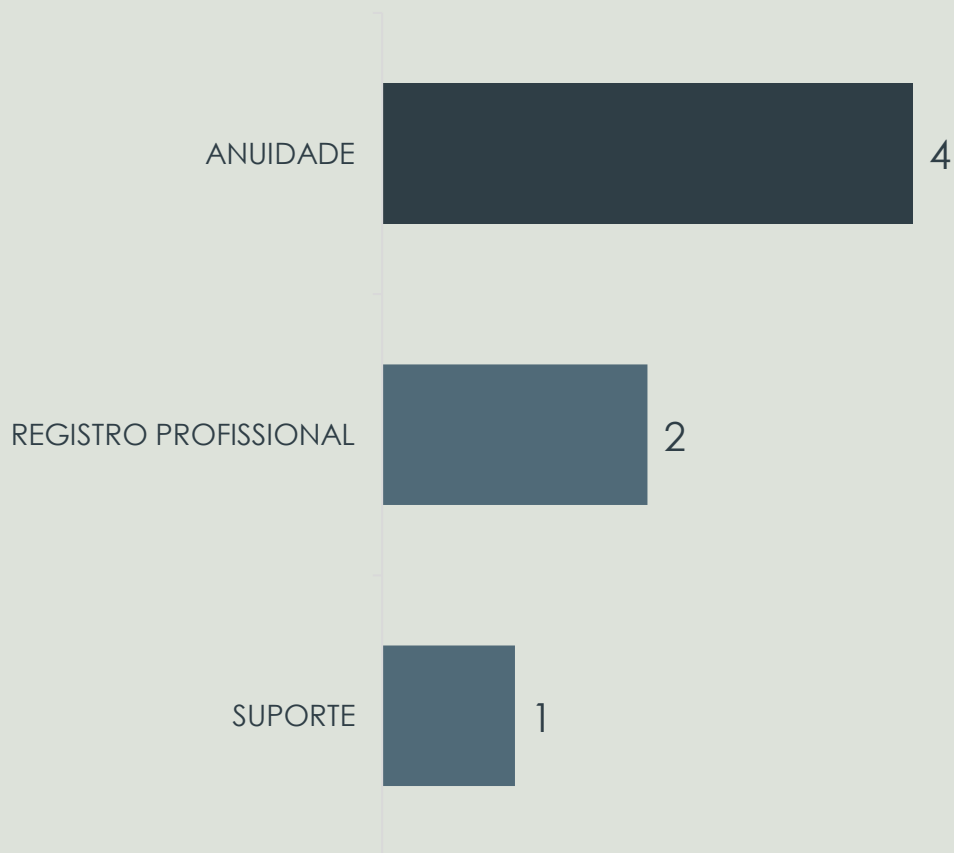
7 reclamações a
nível nacional

23%

Do total de
demandas

RECLAMAÇÃO

AGO 23



0%
anônimos



57%

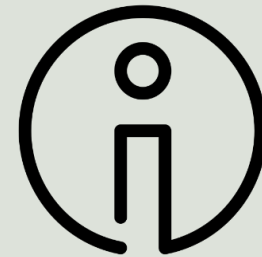
foram assuntos correlatos a anuidade

+ frequente

- Registro Profissional;

dúvidas sobre cobranças e baixas na anuidade são mais frequentes

AGO
23



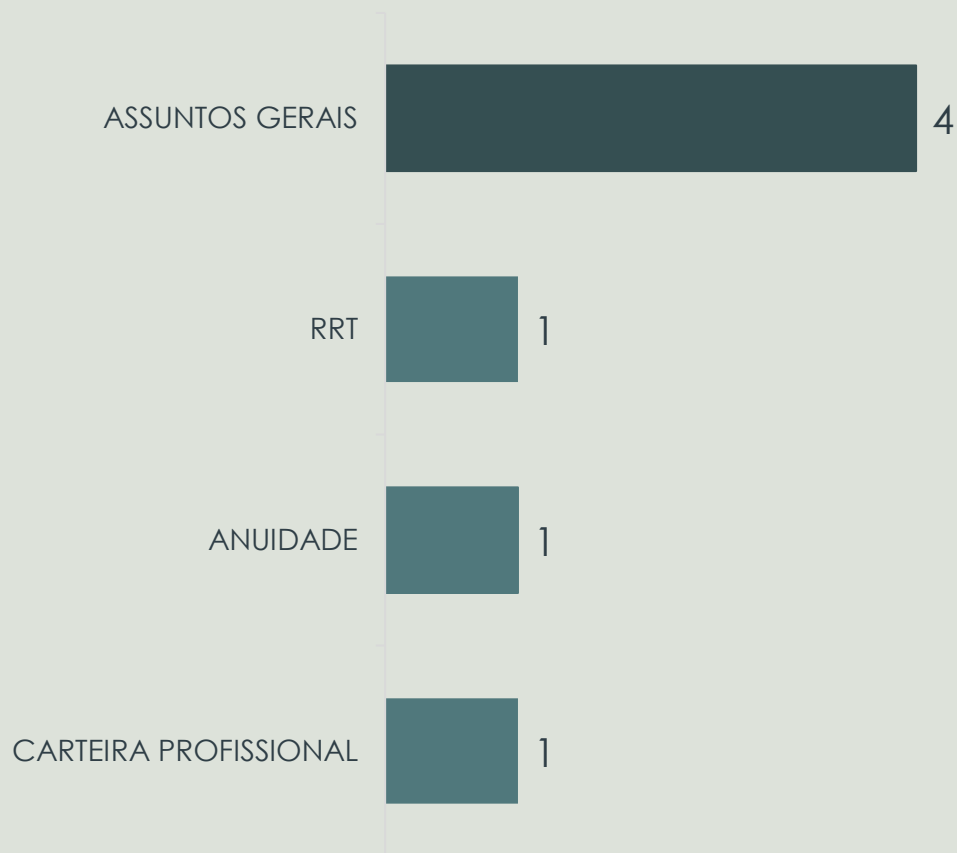
INFORMAÇÃO

7 pedidos de
informação

23%
do total de
demandas

INFORMAÇÃO

AGO 23



14%
anônimos



57%

foram informações relacionadas a assuntos gerais;

+ frequente

- RRT;
- Anuidade;
- Carteira Profissional;

Questões relacionadas à dúvidas específicas sobre assuntos gerais são frequentes

AGO
23



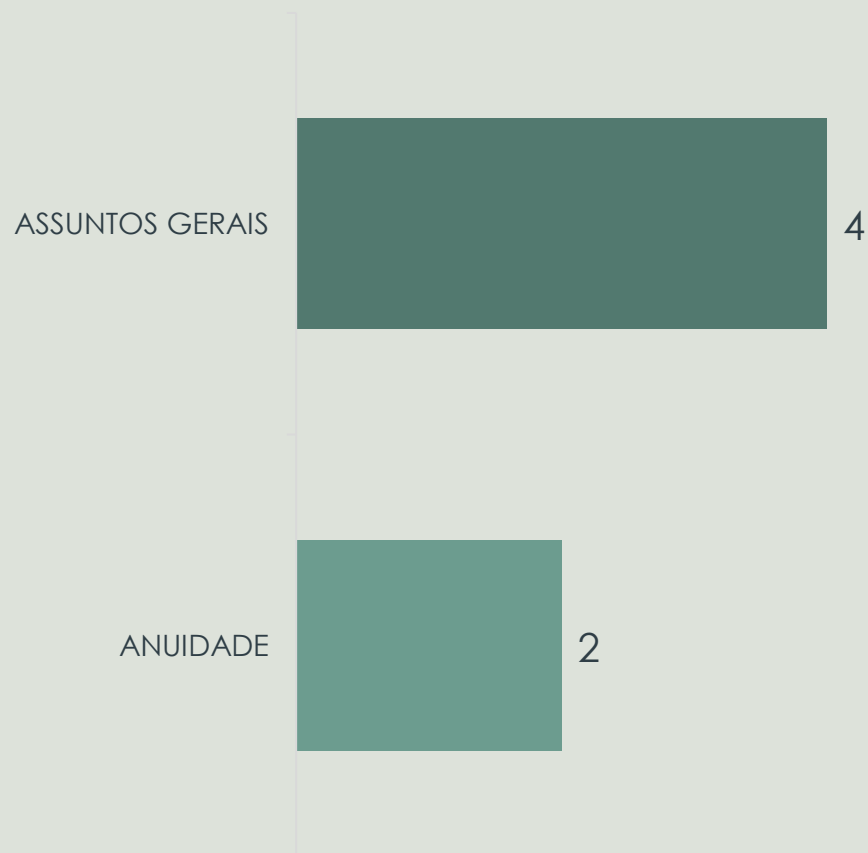
20%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

6 solicitações a
nível nacional

SOLICITAÇÃO

AGO 23



16%
anônimos



66%

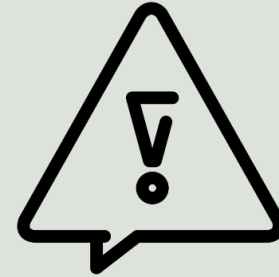
foram solicitações de assuntos gerais do CAU

+ frequentes

- Anuidade

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

AGO
23



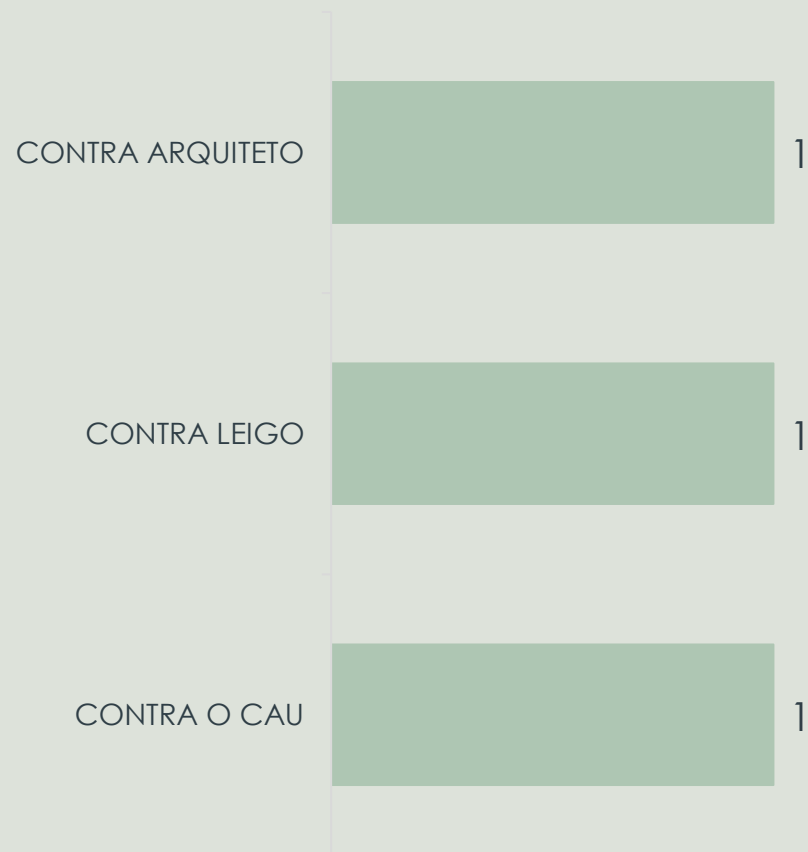
10%
do total de
demandas

DENÚNCIA

3 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

AGO 23



100%
anônimos



33%

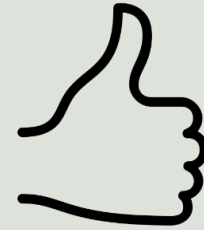
foram denúncias
contra arquiteto

+ frequente

- Contra leigo;
- Contra o CAU;

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

AGO
23



ELOGIOS

1 elogio enviado
através do Canal

ELOGIO

AGO 23

CAU/UF

1

0%
anônimos



100%

Foi sobre o CAU/UF

a demanda diz a respeito
da agilidade na solução

AGO
23

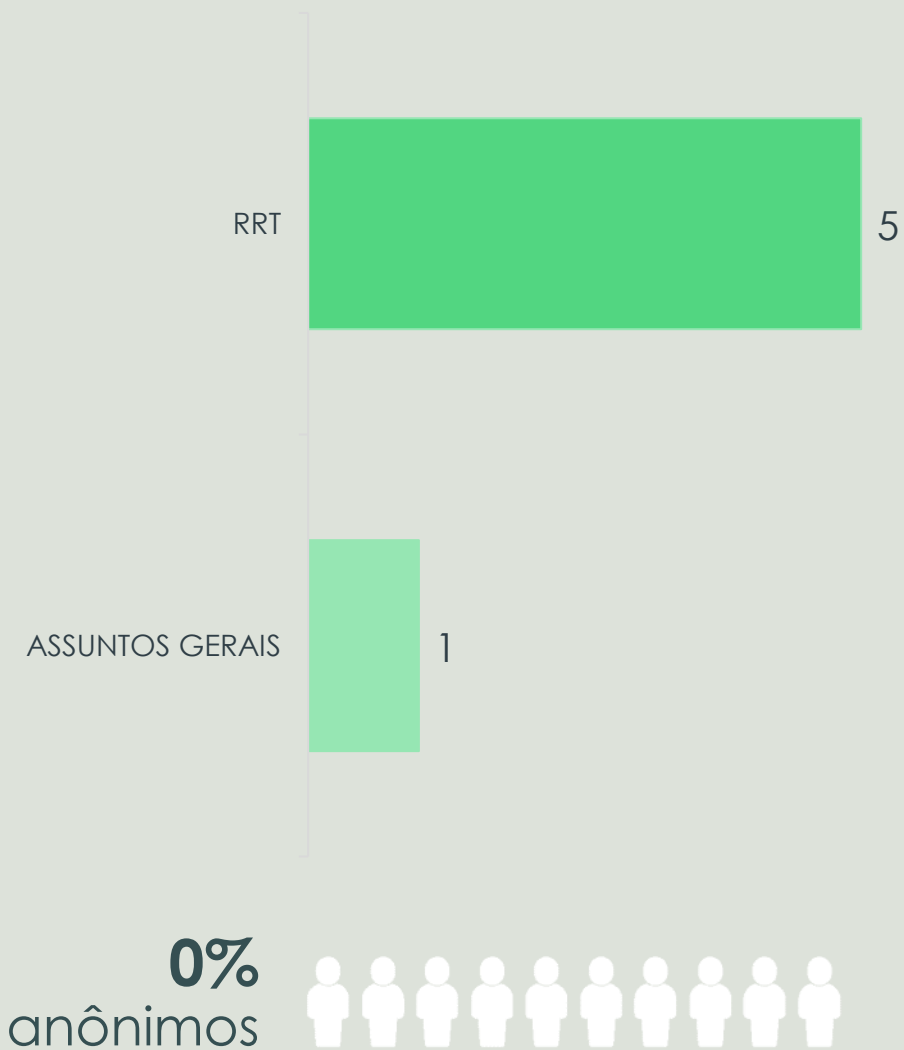


SUGESTÃO

6 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÃO

AGO 23



83%

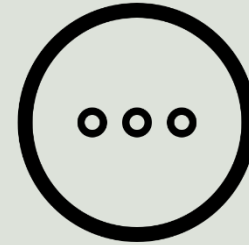
foram relacionadas a RRT

+ frequente

- Assuntos Gerais

a maioria das sugestões são relacionadas a melhorias na RRT

AGO
23

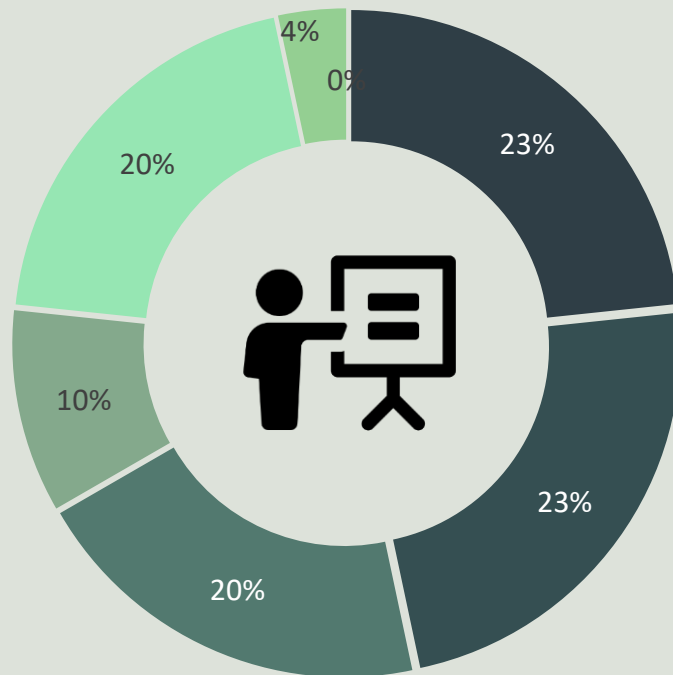


DIVERSOS

0 demandas categorizadas
como assuntos diversos

PERCENTUAL TOTAL

AGO 23



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

16%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

AGO 23

SUDESTE

3

NORDESTE

10

**CENTRO
OESTE**

5

NORTE

5

SUL

7

