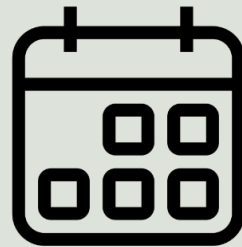


OUVIDORIA



JANEIRO

2023

PROTOCOS

JAN 23

recibidos

43



concluídos

43

JAN
23

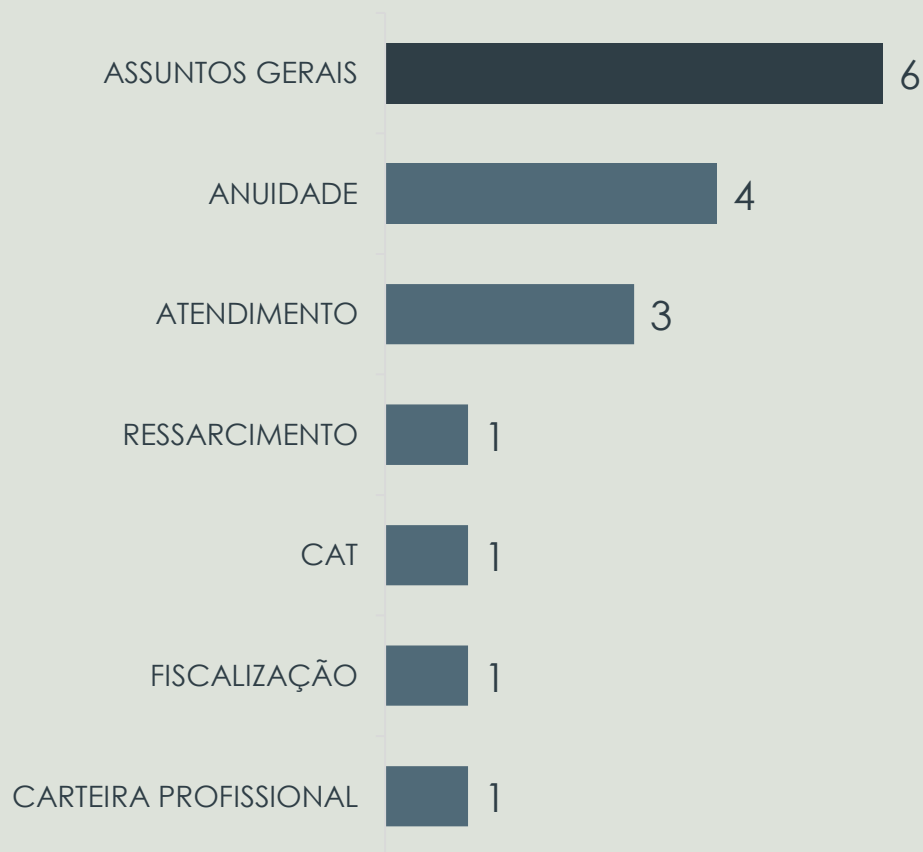


RECLAMAÇÃO

17 reclamações em
nível nacional

RECLAMAÇÃO

JAN 23



17%
anônimos



35%

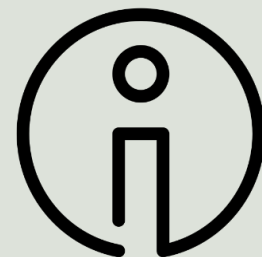
foram assuntos gerais relacionados ao CAU.

+ frequentes

- Convênios;
- Anuidade – baixa de pagamento;
- Comunicação;

reclamações específicas são mais frequentes nos assuntos gerais

JAN
23



INFORMAÇÃO

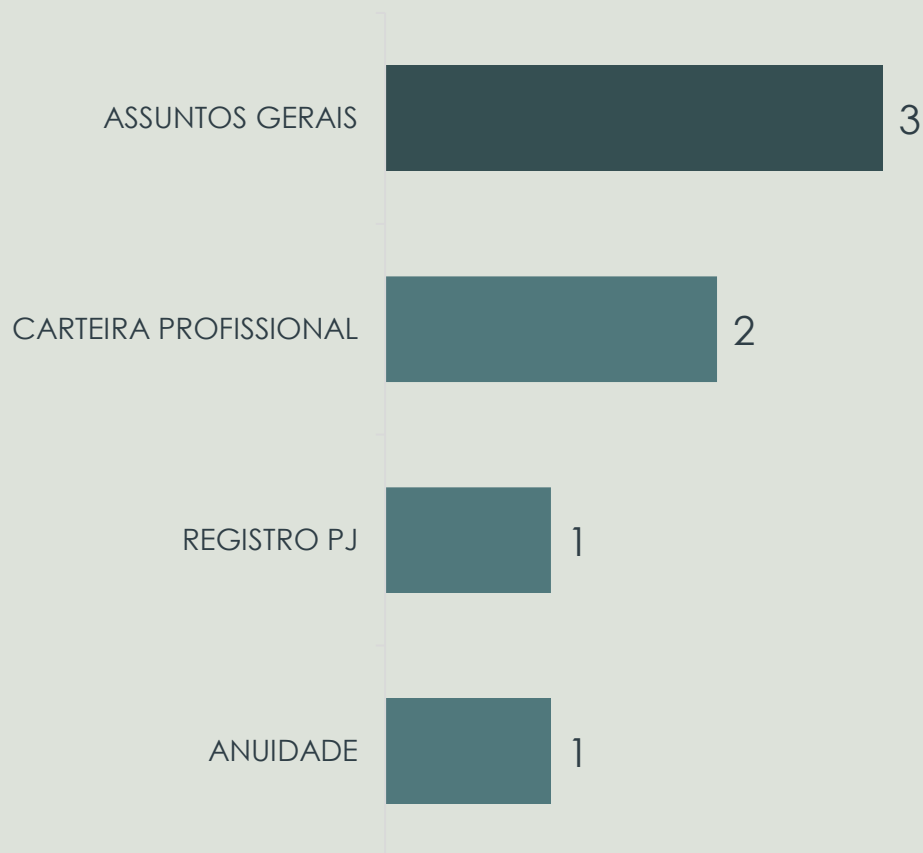
7 pedidos de
informação

16%

do total de
demandas

INFORMAÇÃO

JAN 23



14%
anônimos



42%

foram informações relacionadas a assuntos gerais

+ frequentes

- Orientações de emissão da primeira via da carteira profissional;

questões relacionadas ao ensino à distância são frequentes

JAN
23



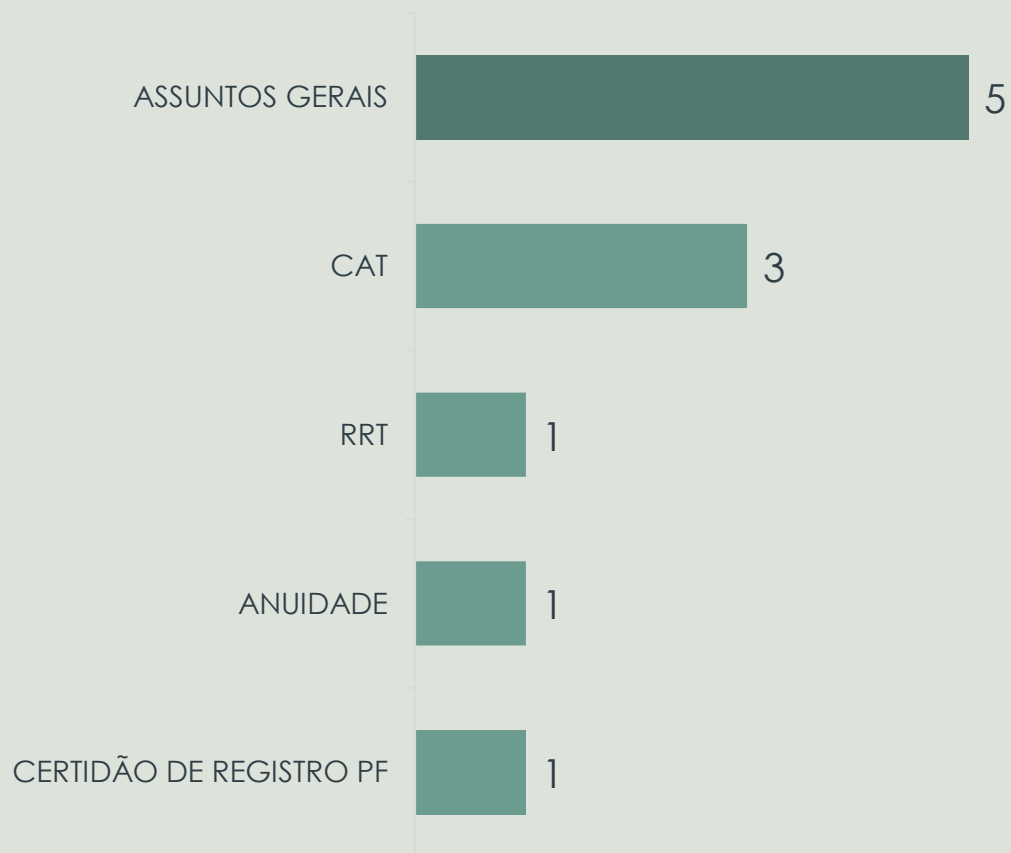
25,5%
do total de
demandas

SOLICITAÇÕES

11 solicitações em
nível nacional

SOLICITAÇÃO

JAN 23



18%
anônimos



45%

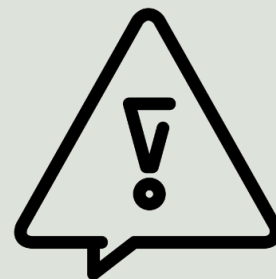
foram solicitações relacionadas a assuntos gerais do CAU

+ frequentes

- Andamento de aprovação de CAT;
- Ação institucional;

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

JAN
23



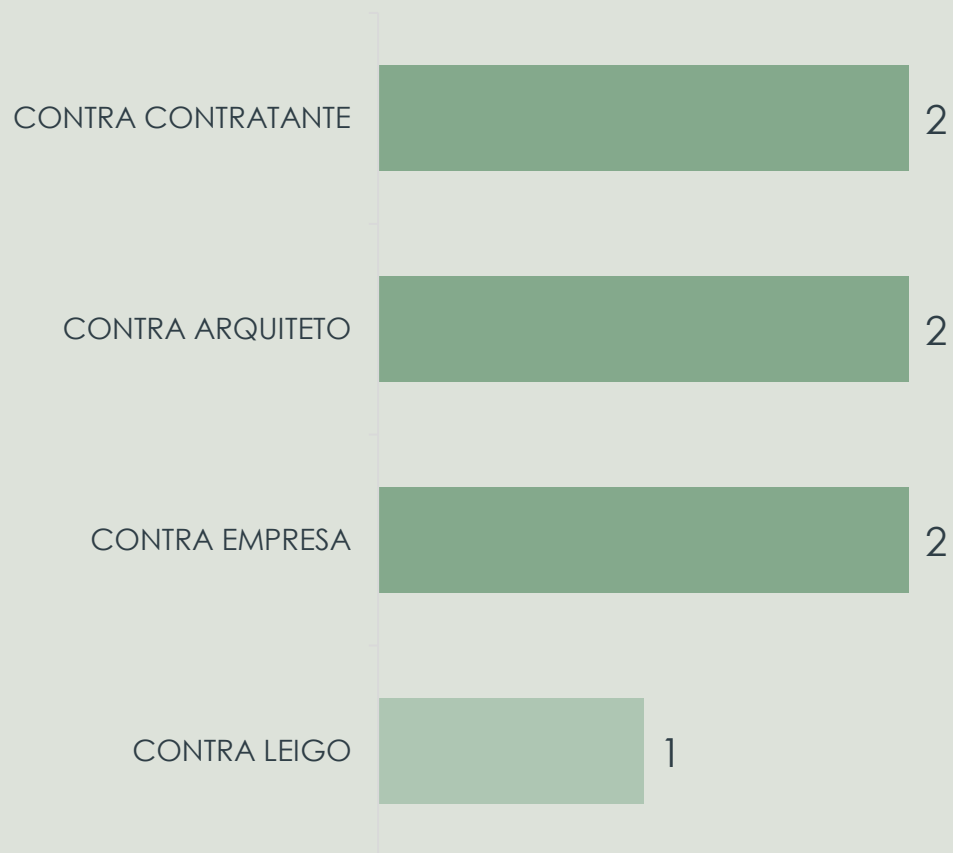
16%
do total de
demandas

DENÚNCIA

7 protocolos
cadastrados

DENÚNCIA

JAN 23



57%
anônimos



28%

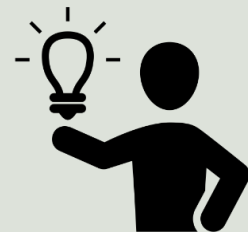
foram denúncias
contra empresas

+ frequente

- Descumprimento do salário mínimo profissional;

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

JAN
23



SUGESTÃO

4 sugestões enviadas
a Ouvidoria

SUGESTÃO

JAN 23



50%

foram relacionadas
ao SICCAU

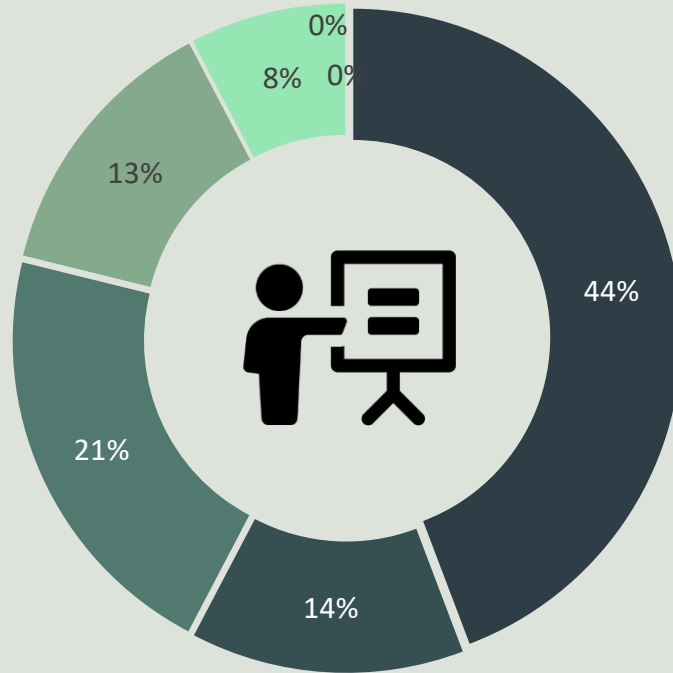
+ frequentes

- Melhorias no RRT;

a maioria das sugestões
são relacionadas a
melhorias no sistema

PERCENTUAL TOTAL

JAN 23



13,4%
anônimos



NÚMEROS POR REGIÃO E ESTADO

JAN 23

SUDESTE

19

NORDESTE

14

**CENTRO
OESTE**

7

NORTE

3

SUL

9

