

2019



CFA

Conselho Federal de
Administração

Relatório de Atividades da Ouvidoria do CFA 1º trimestre 2019

Ouvidor:

Conselheiro Federal: José Carlos Sá Colares

Colaboradores:

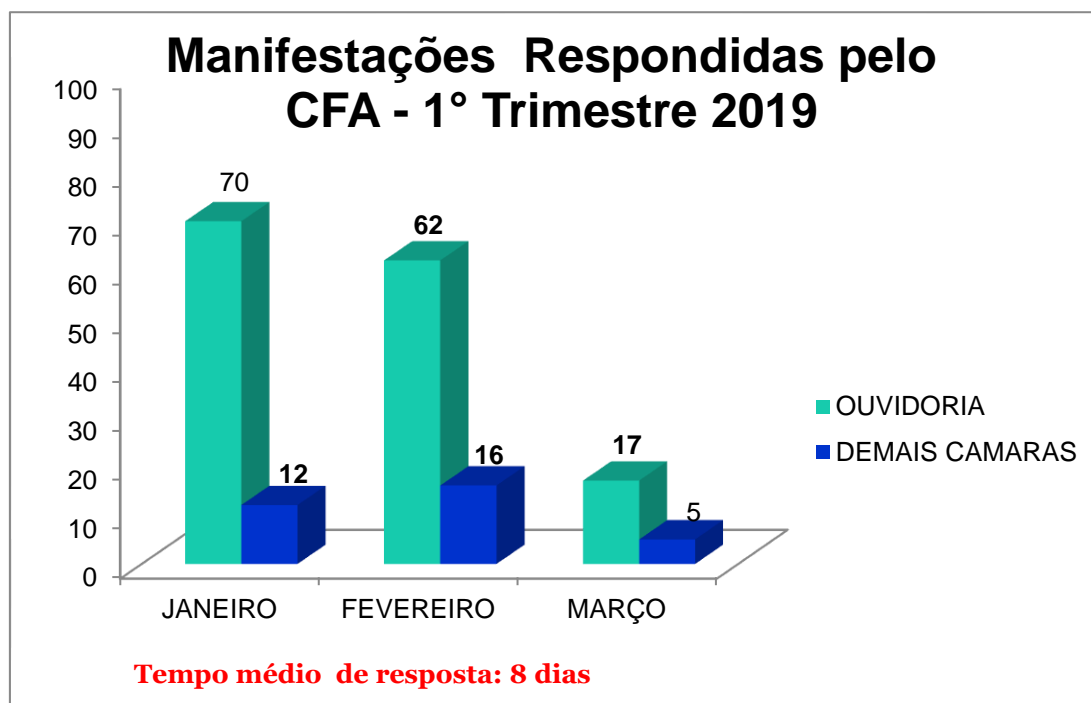
Maria Auxiliadora Jerônimo: Responsável
técnica

Davi Salomão Castro: Estagiário em
Administração.

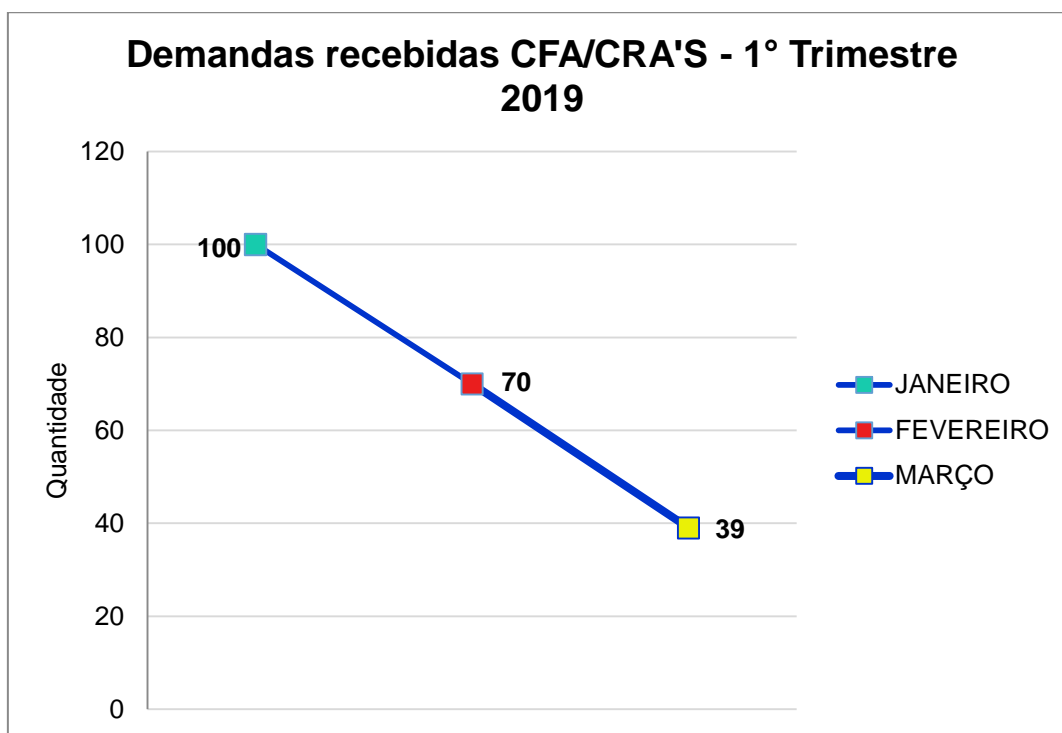


Relatório de Atividades da Ouvidoria do CFA 1º trimestre 2019

O presente relatório compreende o período de 3 de janeiro a 31 de março de 2019. As manifestações registradas foram em sua maioria respondidas pela Ouvidoria e pelas respectivas Câmaras do CFA.



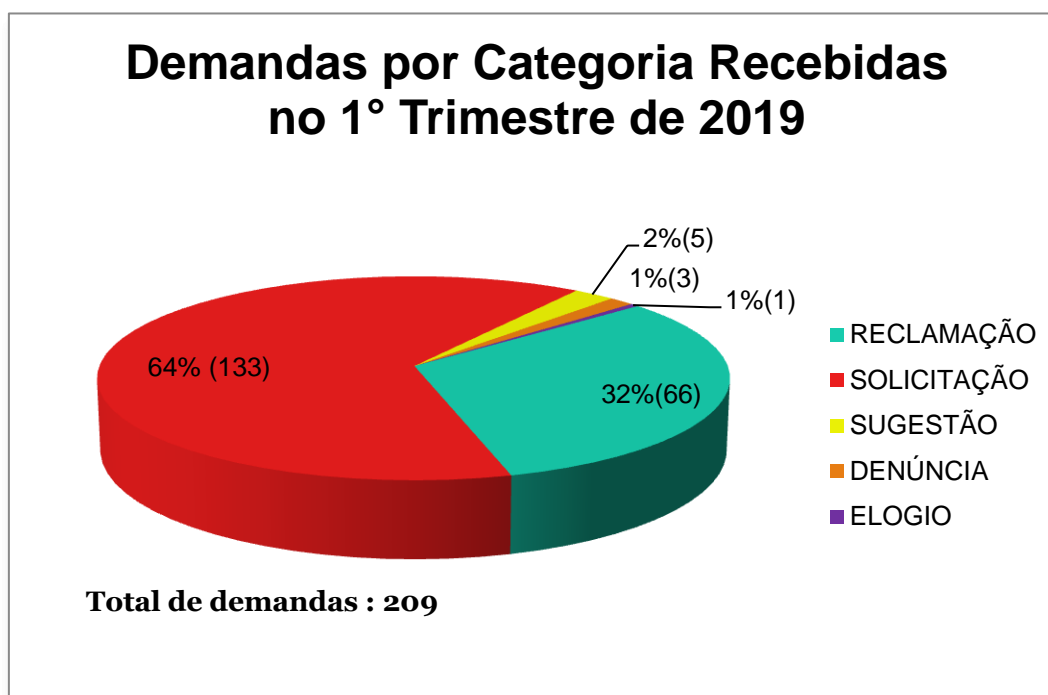
Percebemos que a quantidade de demandas encaminhadas à Ouvidoria do CFA, nesse período teve uma redução, sendo a provável explicação para esse fato o mês de janeiro ser de recebimento dos boletos de anuidade pelos profissionais, o que causou uma maior concentração de mensagens sobre o assunto cancelamento de registro, também nesse mês. Analisando os dados do período, verificamos uma média mensal de 70 demandas recebidas e finalizadas pela Ouvidoria do CFA. O gráfico abaixo apresenta esse quantitativo mensal, totalizando 209 demandas finalizadas:



No gráfico a seguir, as demandas recebidas no 1.º Trimestre de 2019 são agrupadas por categorias: solicitação, denúncia, elogio, reclamação e sugestão. As demandas quanto ao cancelamento de registro representaram **49%** do total das quatro **demandas mais frequentes** recebidas, correspondendo a 38 atendimentos. Seguido das manifestações referentes a negociação de débitos de anuidades, que representaram **19%**, totalizando 15 atendimentos. As outras, se somadas, representaram **32%** dos atendimentos da

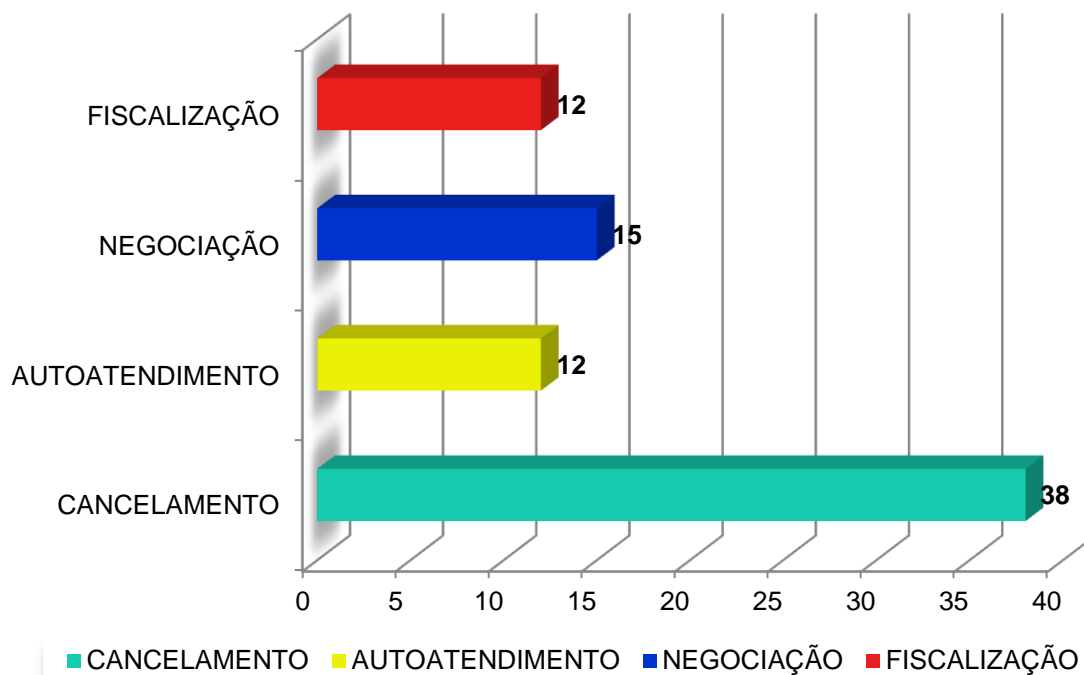
Ouvidoria do CFA, nesse período, com demandas relativas à fiscalização e atendimento (autoatendimento) nos regionais.

Foram utilizados como parâmetro para porcentagens as 4 demandas mais frequentes, pois as manifestações possuem grande diversidade em relação aos assuntos.

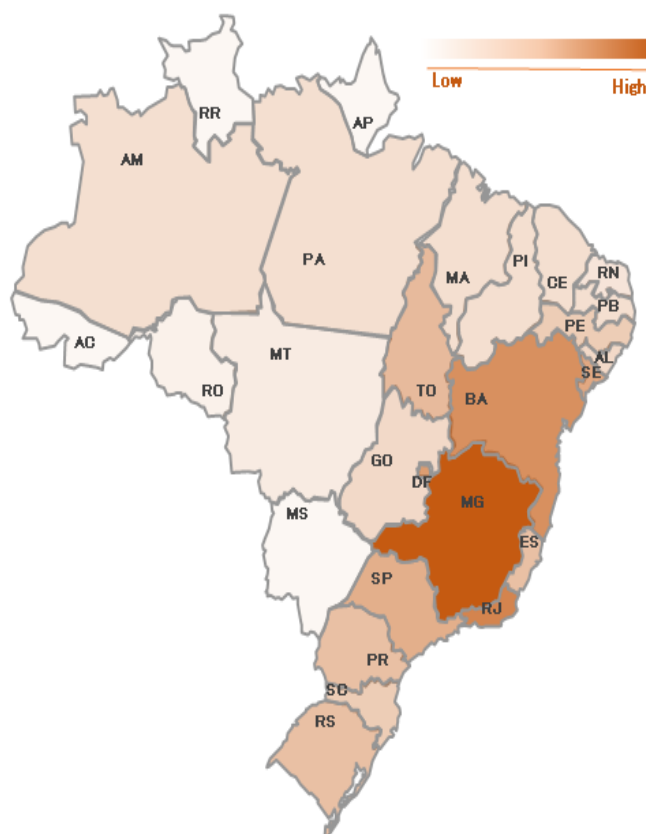


Analisando o gráfico abaixo, percebemos que os 04 (quatro) assuntos mais buscados ocupam 77 atendimentos (aproximadamente 36,84%) do total de demandas recebidas. E que o assunto cancelamento de registro é 30% maior do que o segundo mais abordado (negociação de débitos). Assim, percebemos ser esta a maior motivação dos administradores registrados em buscar o Conselho, e que talvez fosse necessário se pensar num trabalho mais eficiente e refletir, sugerir e desenvolver medidas que busquem modificar este quadro dentro do Sistema CFA/CRA's.

Assuntos Mais Frequentes - 1º Trimestre 2019



Manifestações por Estado	
Estado	Manifestações
AC	0
AL	5
AM	5
AP	0
BA	17
CE	4
DF	16
ES	9
GO	5
MA	4
MG	25
MT	2
PA	4
PB	4
PE	7
PI	5
PR	11
RJ	22
RN	4
RO	1
RR	0
RS	9
SC	8
SE	13
SP	14
TO	10
Total	204



Manifestações por Estado

Demonstrativo de Intensidade por Estado

Finalizando este relatório, informamos que, dentro da Proposta de Trabalho para o ano de 2019, a Ouvidoria do CFA vem buscando meios de melhorar seus mecanismos de atuação, com uma maior divulgação e implantação do um novo Sistema (e-Ouv), que contribuirá para um Conselho cada vez mais reconhecido pela sociedade, capaz de assegurar a atuação plena dos profissionais de Administração, no sentido de garantir a participação e o comprometimento dos Administradores, que são fatores que valorizam a profissão, e devem ser continuamente estimulados. Neste sentido, a Ouvidoria do CFA estará sempre disposta a discutir e colaborar naquilo que estiver ao seu alcance.