



**CFA**  
Conselho Federal de  
Administração



**Ouvidoria**  
Conselho Federal de  
Administração

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO CFA 1º TRIMESTRE 2020

**OUVIDOR:**

**CONSELHEIRO FEDERAL:**

ADM. JOSÉ CARLOS DE SÁ COLARES - CRA-AM

**COLABORADORES:**

**RESPONSABILIDADE TÉCNICA:**

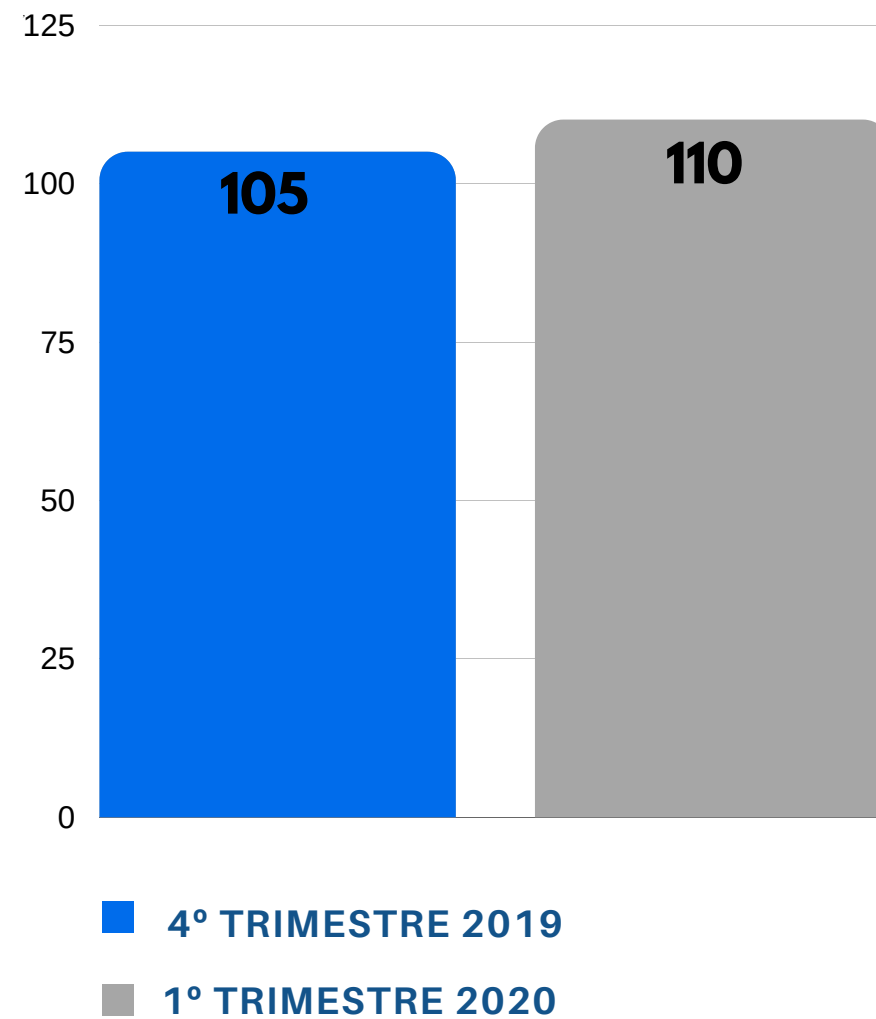
MARIA AUXILIADORA JERÔNIMO

**ESTAGIÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO:**

DAVI SALOMÃO CASTRO

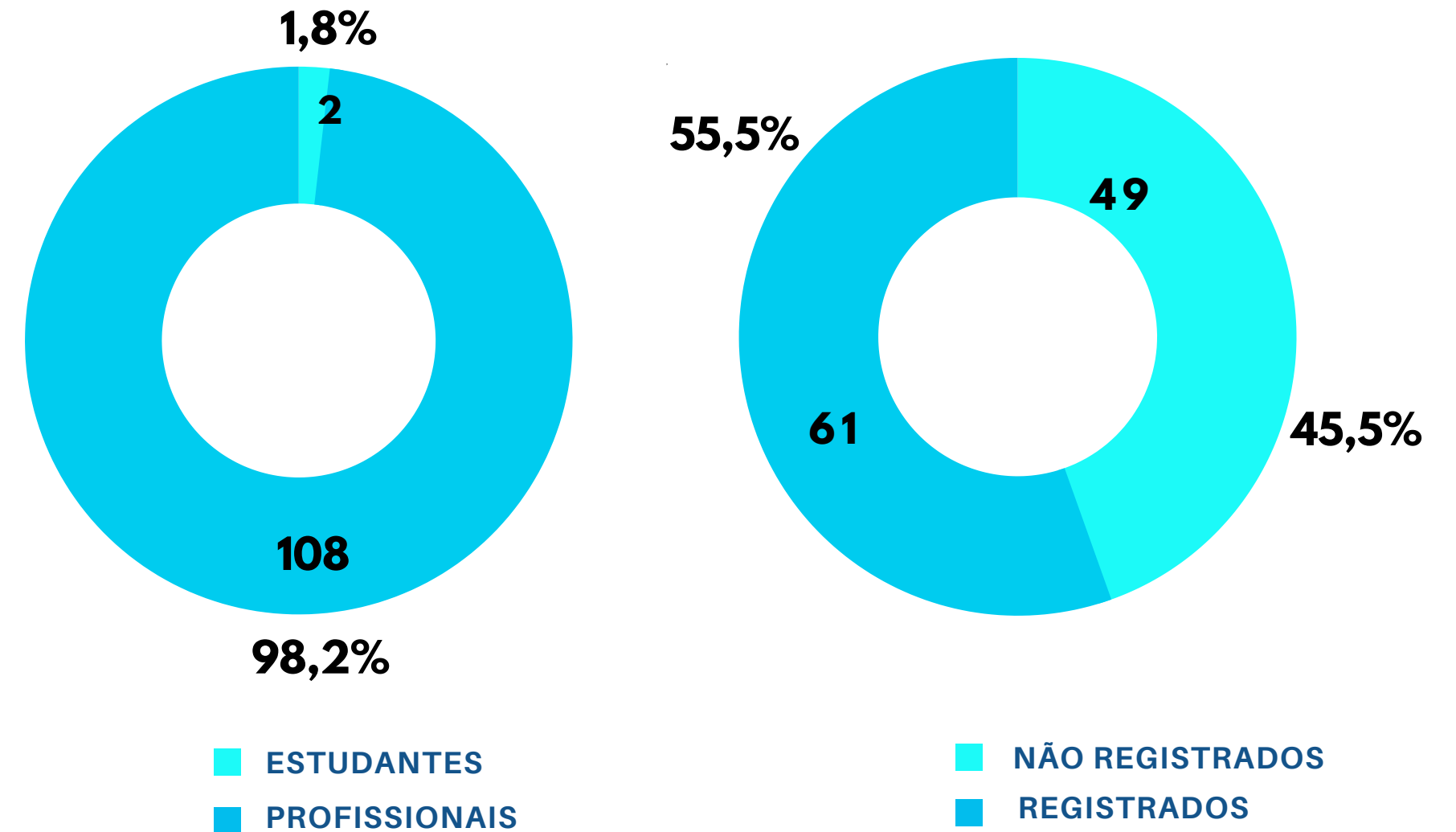
**Em atendimento ao Art. 13 do Regulamento da Ouvidoria do Conselho Federal de Administração, estamos apresentando o 1º relatório de 2020, que contém os dados estatísticos das demandas recebidas no canal disponível, por meio do formulário online, no site do CFA na Internet.**

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



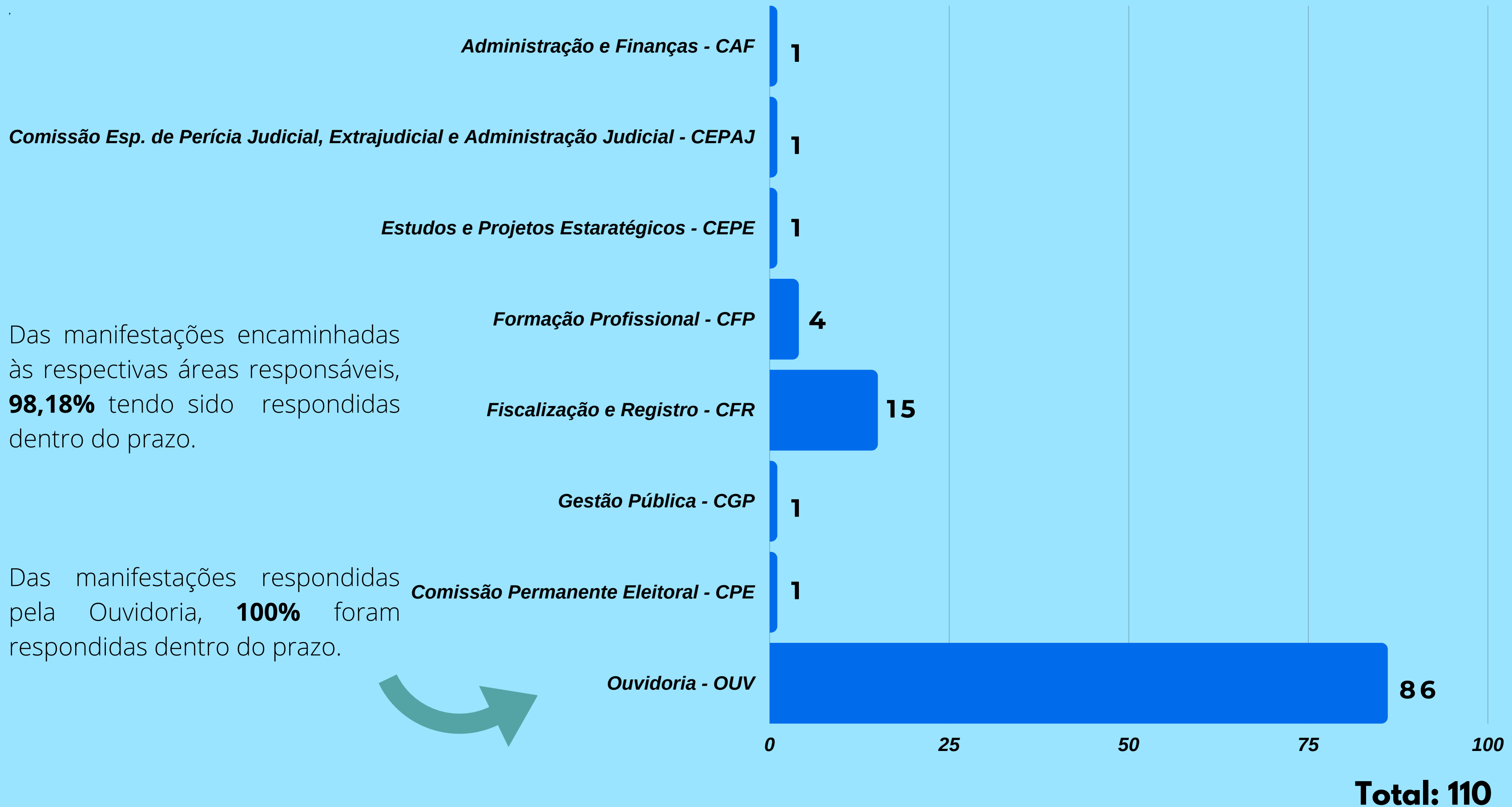
Em comparação ao último trimestre, observamos um aumento de **4,76%** nas manifestações recebidas.

### PERFIL DO SOLICITANTE

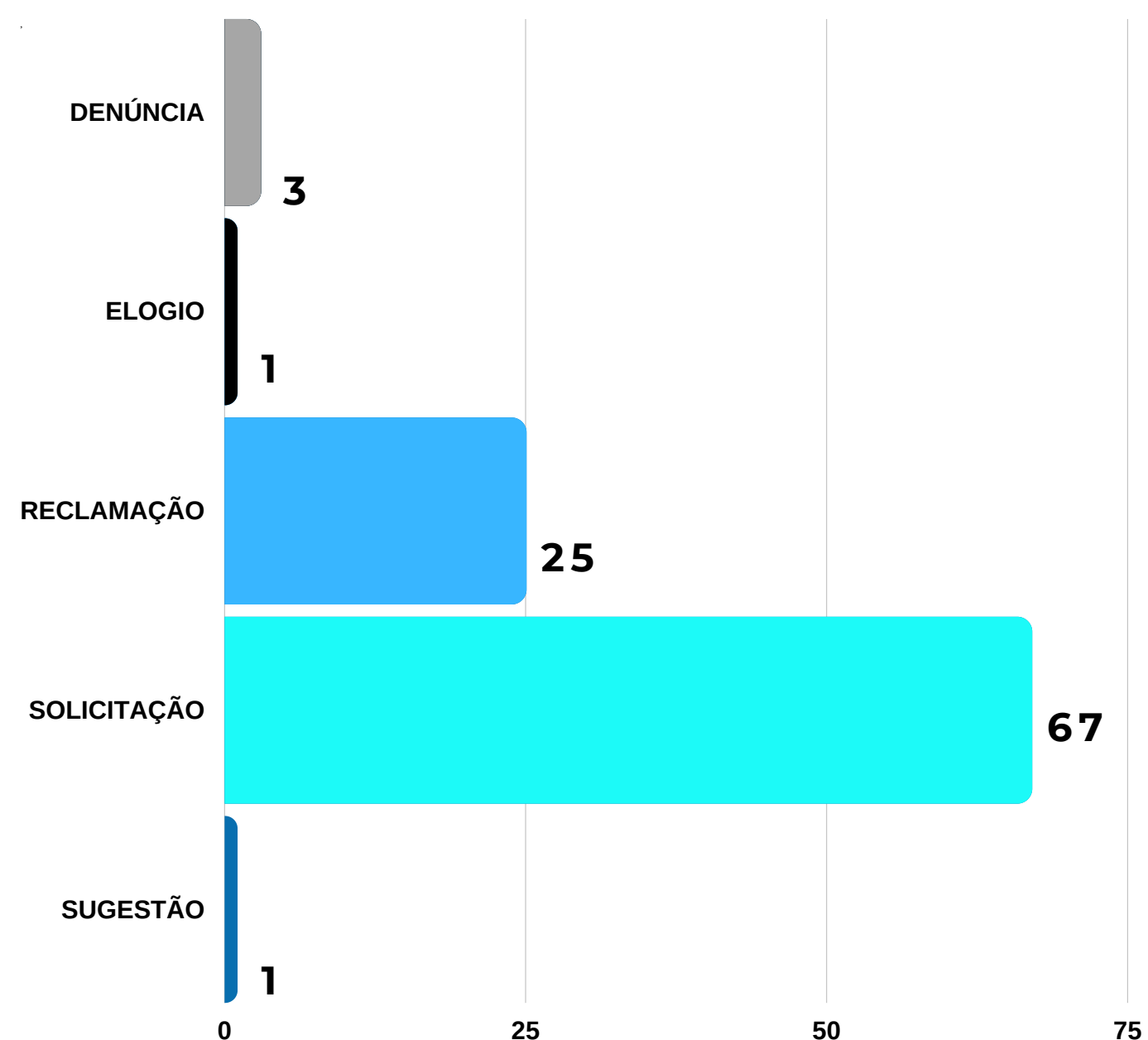


A partir desses dados observamos que a procura pela Ouvidoria do CFA é em sua maioria feita por profissionais, dos quais **45,5%** não possuem registro profissional no Conselho. Essa consulta é realizada pela Ouvidoria no Cadastro Nacional do Profissionais de Administração.

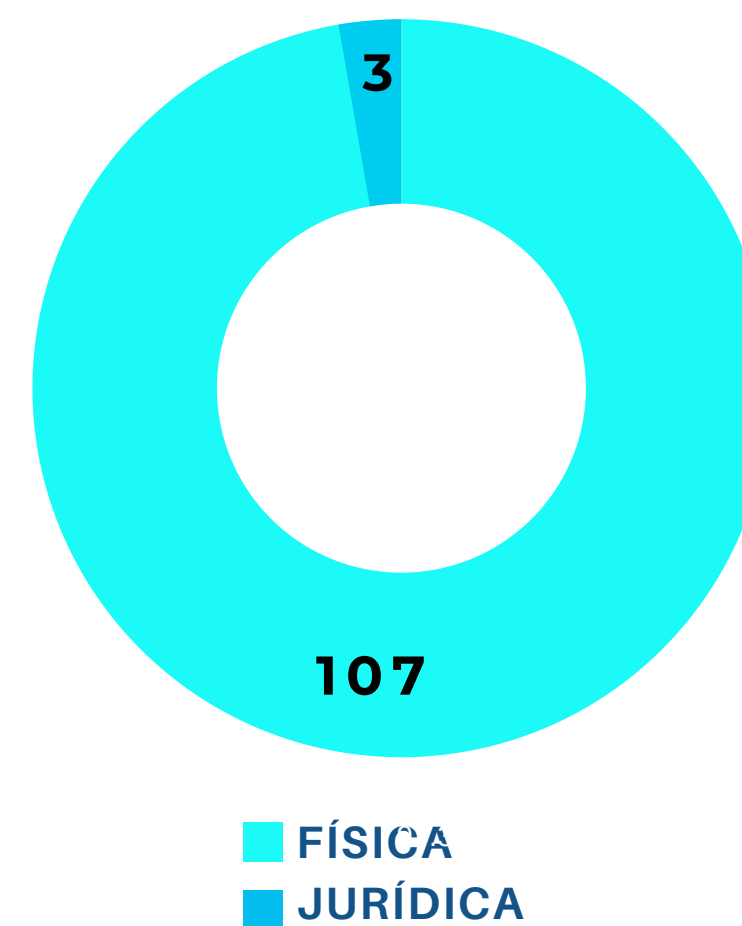
# DEMANDAS RESPONDIDAS POR CÂMARAS



# MANIFESTAÇÕES POR CATEGORIA



## PESSOA FÍSICA/ PESSOA JURÍDICA

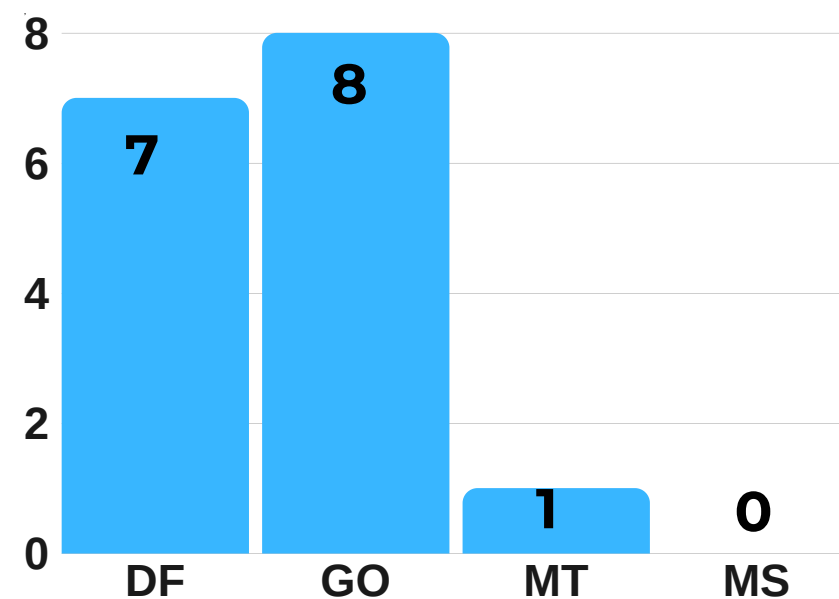


A grande demanda para a Ouvidoria do CFA no período foi de solicitação de informação, sendo **97,3%** de pessoas físicas e **2,7%** de pessoas jurídicas. Destacando-se que do total de **67** dessas manifestações, **61** foram de solicitantes "não registrados" no Sistema CFA/CRA's

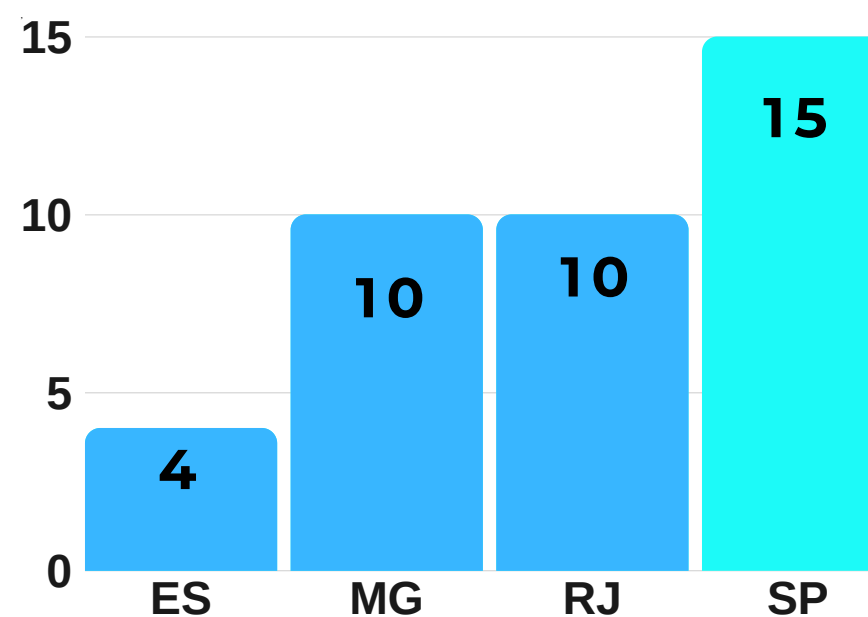
Recebemos uma sugestão (BA) de atualização do Cadastro Nacional dos Profissionais de Administração e Pessoas Jurídicas com inclusão de fotos , e um elogio (AM) em agradecimento ao adiamento para junho do pagamento da anuidade de 2020 .

# MANIFESTAÇÕES POR CRAs

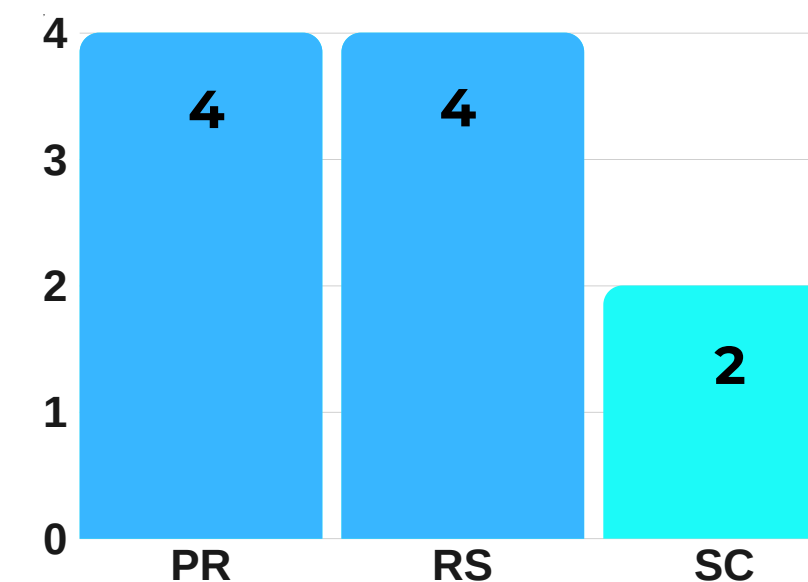
## CENTRO-OESTE



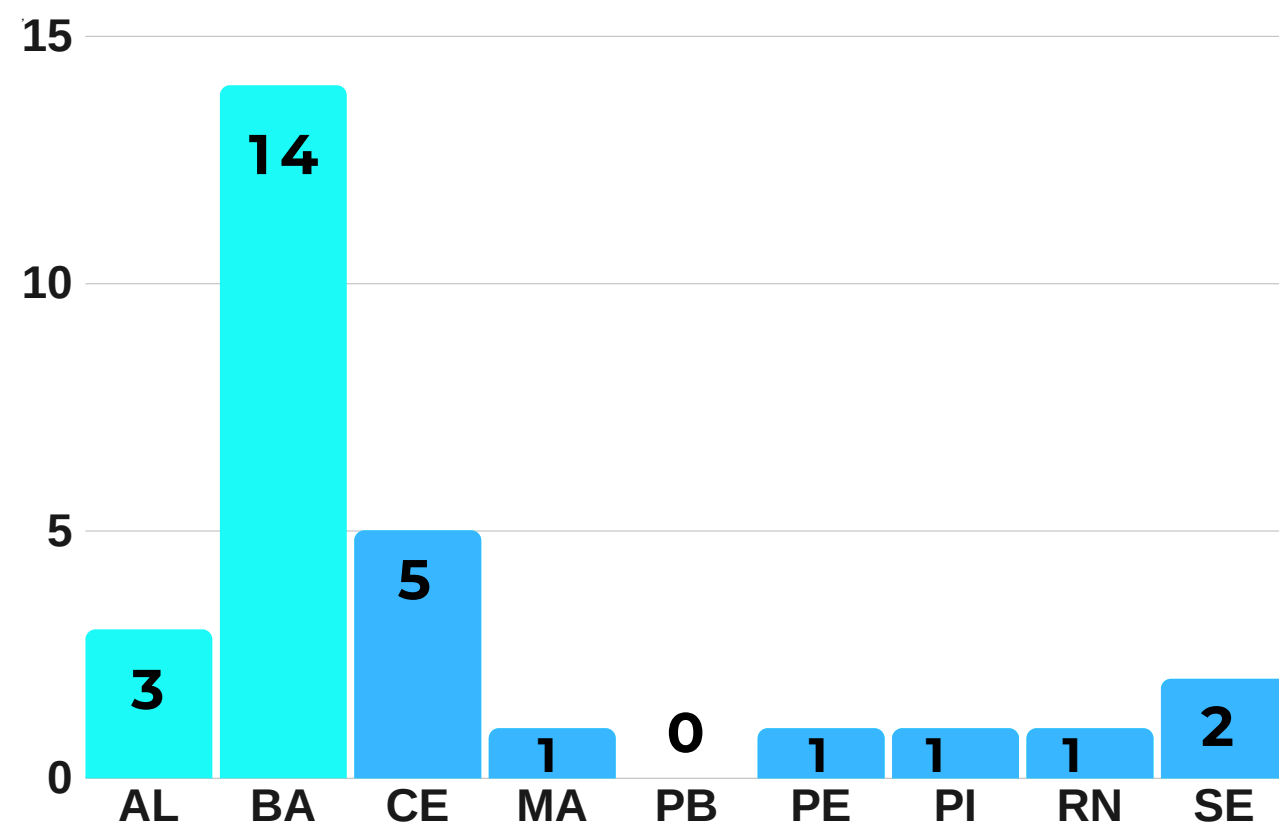
## SUDESTE



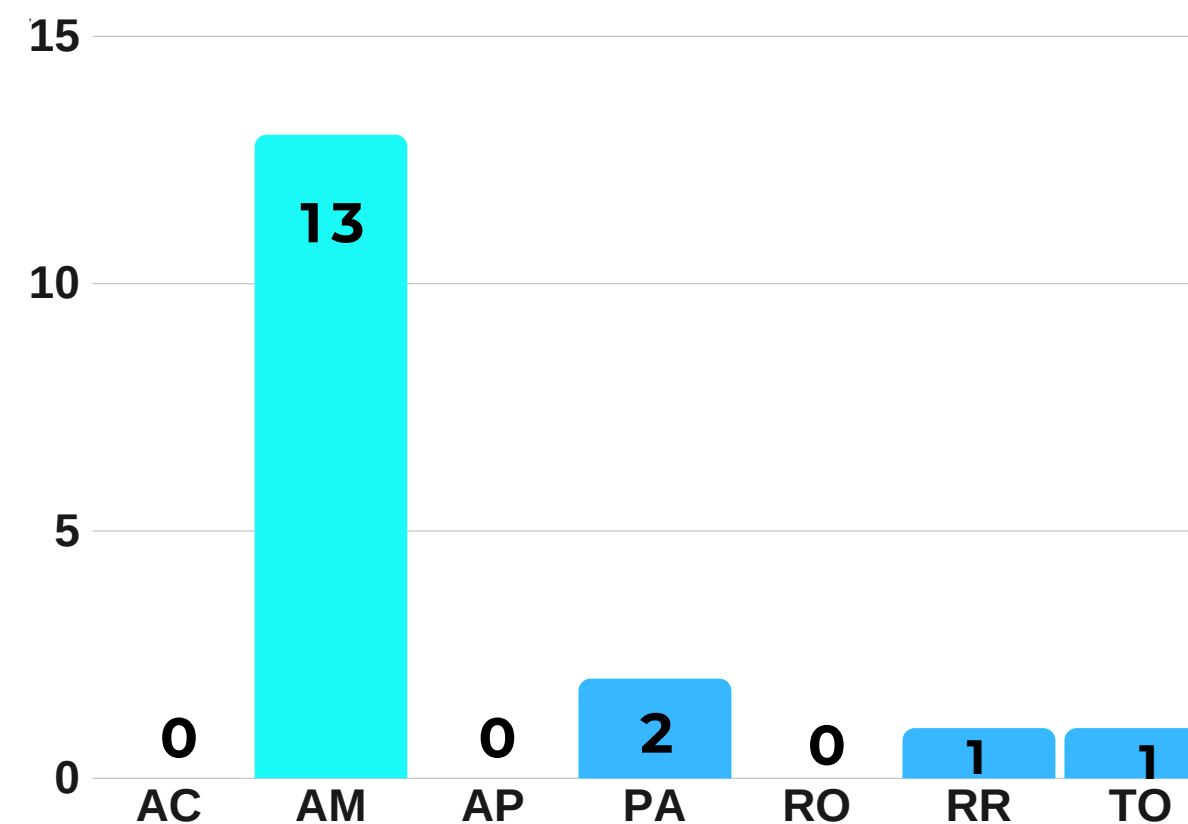
## SUL



## NORDESTE



## NORTE



A maioria das demandas recebidas oriundas das regiões sudeste, nordeste e norte. **SP**, **BA** e **AM**, nessa ordem.

Os processos são respondidos aos solicitantes com cópia ao CRA correspondente.

 CRA QUE RETORNOU À OUVIDORIA DO CFA

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1	REGISTRO PROFISSIONAL	14
2	CANCELAMENTO DE REGISTRO	9
3	ATENDIMENTO NO REGIONAL	8
4	FISCALIZAÇÃO	5
5	LICENÇA PROFISSIONAL	5

Destaca-se o assunto "Registro Profissional", em sua maioria relacionado ao registro para técnicos de cursos conexos, e também dúvidas de como realizar o registro em CRA, que chegaram ao CFA.

Podemos analisar que a maior demanda recebida no período pela Ouvidoria de forma geral é de solicitação de informação, ao contrário das perspectivas de reclamação. Assim, a Ouvidoria com o apoio das áreas responsáveis enxergou uma oportunidade de esclarecer e instruir seus demandantes, no que tange a legislação e aos procedimentos do Sistema CFA/CRA, na solução de seus pleitos. O retorno tem sido satisfatório até o momento, trazendo também reflexões para a melhoria institucional.