



CFA
Conselho Federal de
Administração



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO CFA 2º TRIMESTRE 2020

OUVIDOR:

CONSELHEIRO FEDERAL:

ADM. JOSÉ CARLOS DE SÁ COLARES - CRA-AM

COLABORADORES:

RESPONSABILIDADE TÉCNICA:

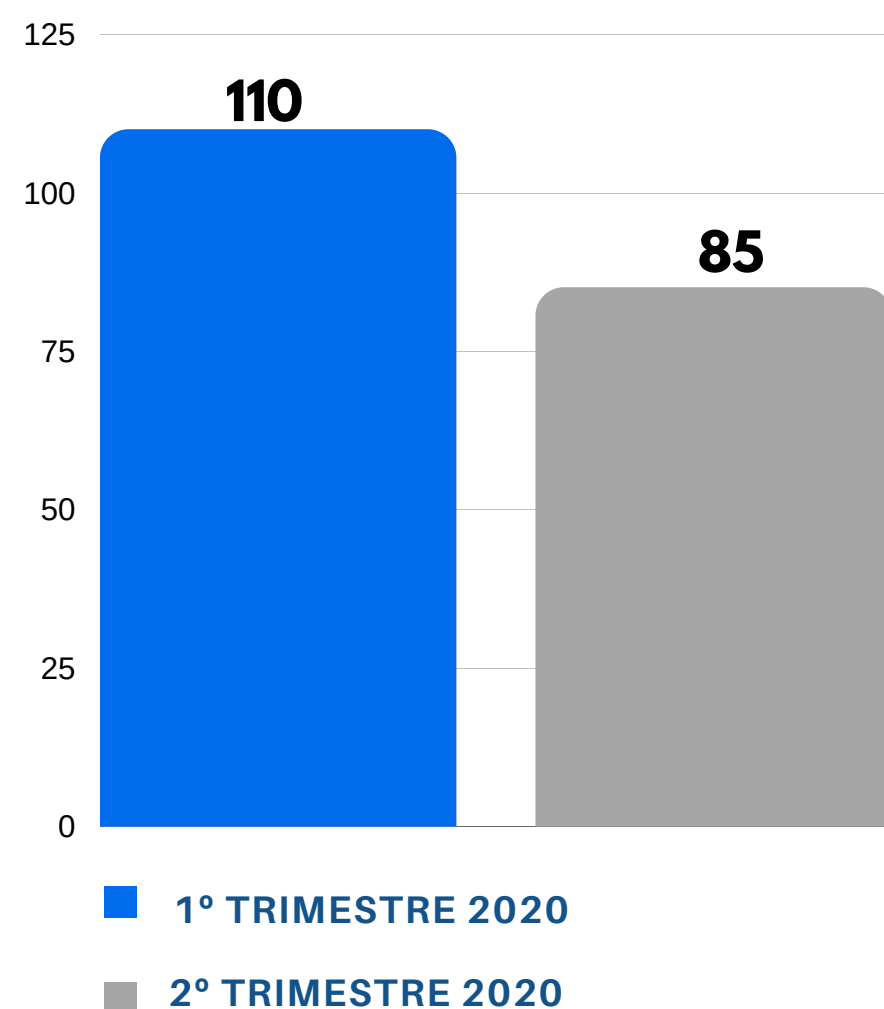
MARIA AUXILIADORA JERÔNIMO

ESTAGIÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO:

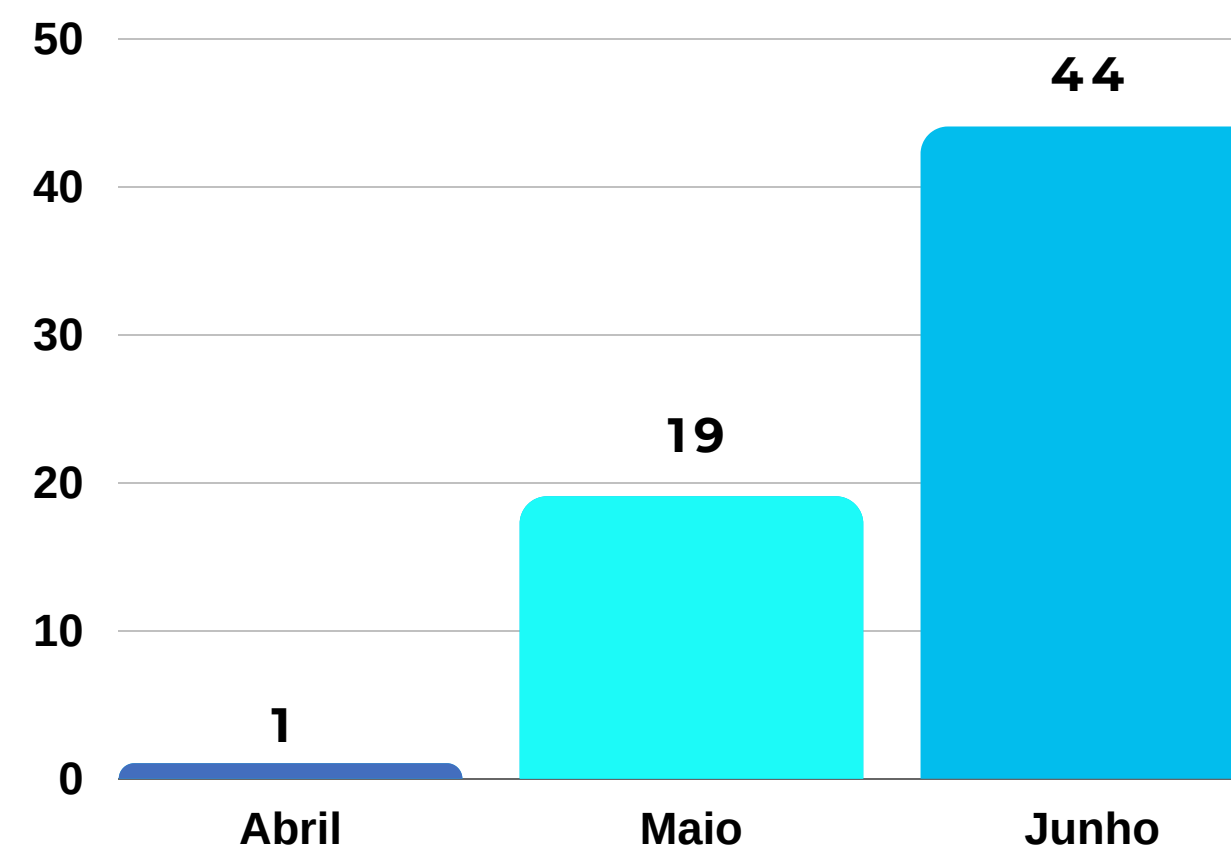
DAVI SALOMÃO CASTRO

Em atendimento ao Art. 13º do Regulamento da Ouvidoria do Conselho Federal de Administração, apresentamos o 2º relatório de 2020, com os dados estatísticos das demandas recebidas no período de abril, maio e junho, por meio do formulário eletrônico SEI no site do CFA e via sistema e-Ouv, disponibilizado nos sites de diversos órgãos públicos do governos federal, estadual e municipal.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SEI



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO E-OUV

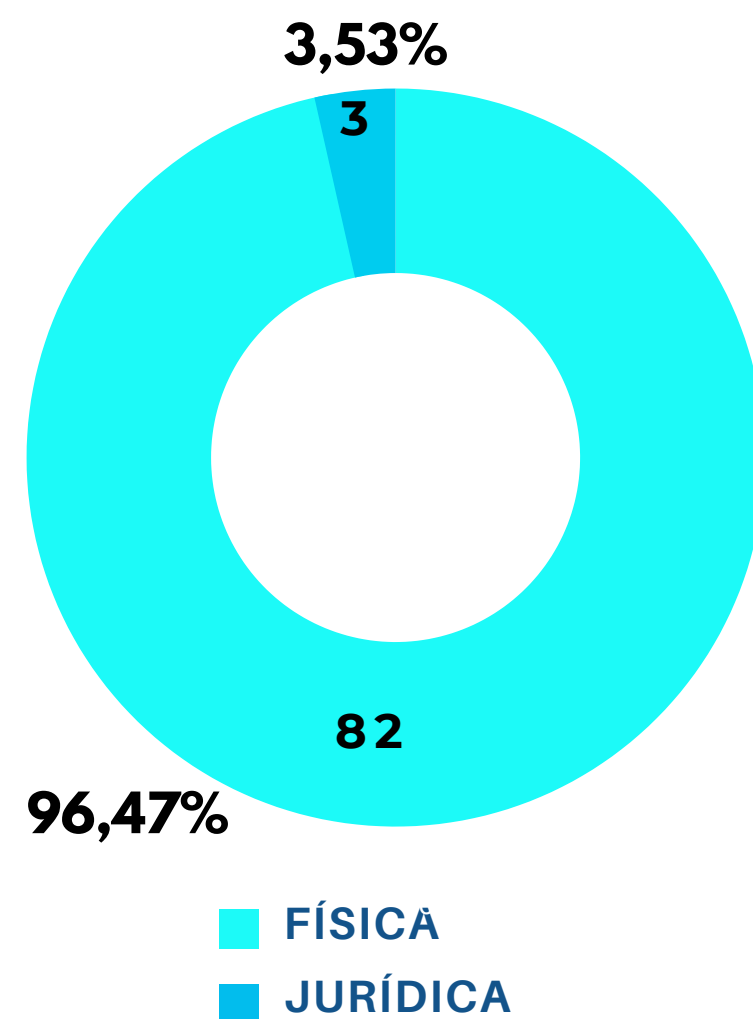


Em comparação ao primeiro trimestre/2020, observamos uma diminuição de **22,72%** no registro de manifestações nos meses de **Abril, Maio e Junho**, o que acreditamos estar atribuído ao início do isolamento social causado pela pandemia do covid-19.

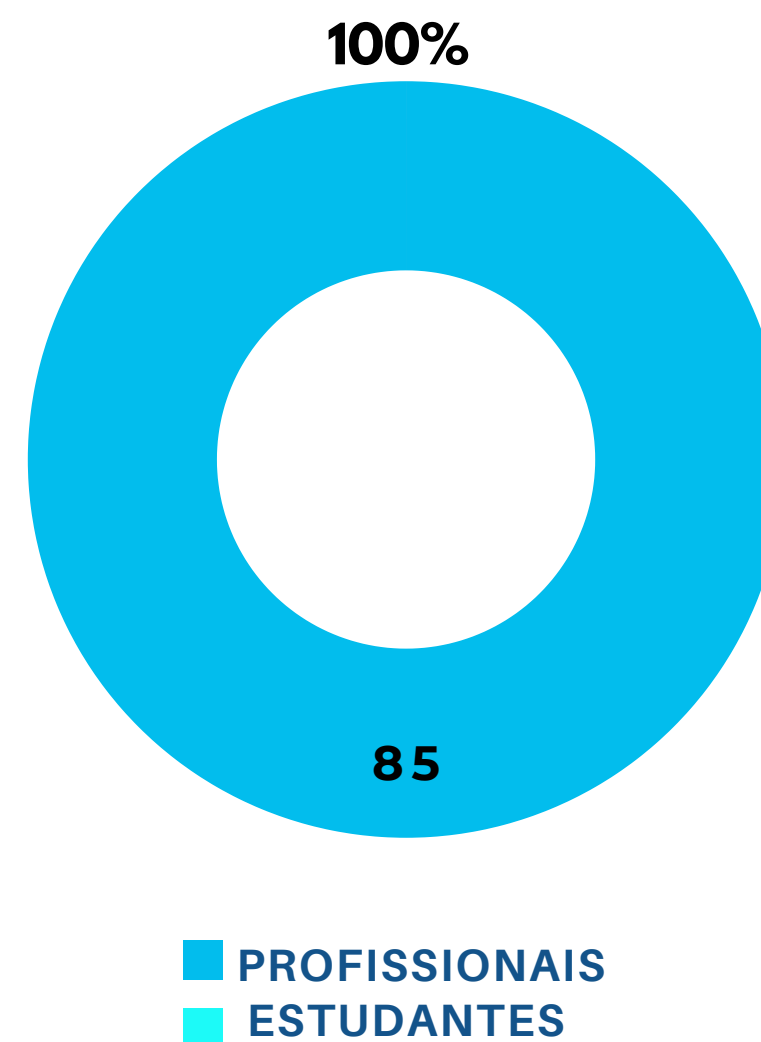
Iniciamos o atendimento de demandas pelo Sistema e-Ouv (FalaBr), registrando um total de **64** manifestações recebidas no trimestre. O assunto mais demandado foi relacionado ao auxílio emergencial do governo federal, tendo sido as demandas redirecionadas aos órgãos responsáveis, ou dado o devido encaminhamento.

PERFIL DO SOLICITANTE

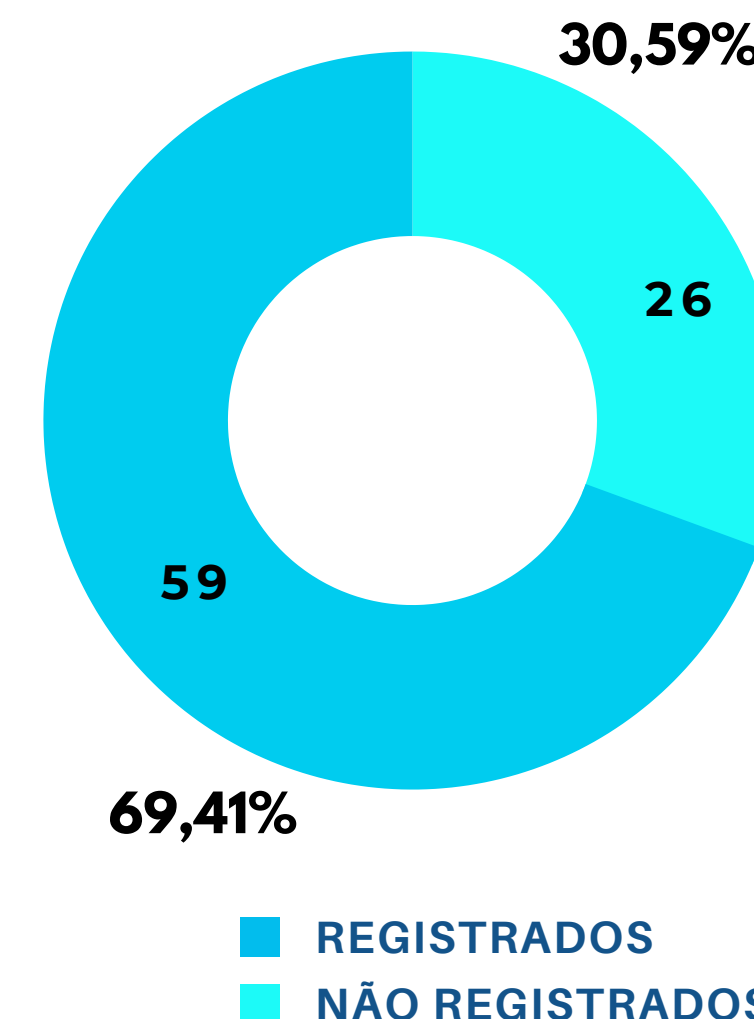
PESSOA FÍSICA/ PESSOA JURÍDICA



ESTUDANTES/PROFISSIONAIS



REGISTRADOS/NÃO REGISTRADOS



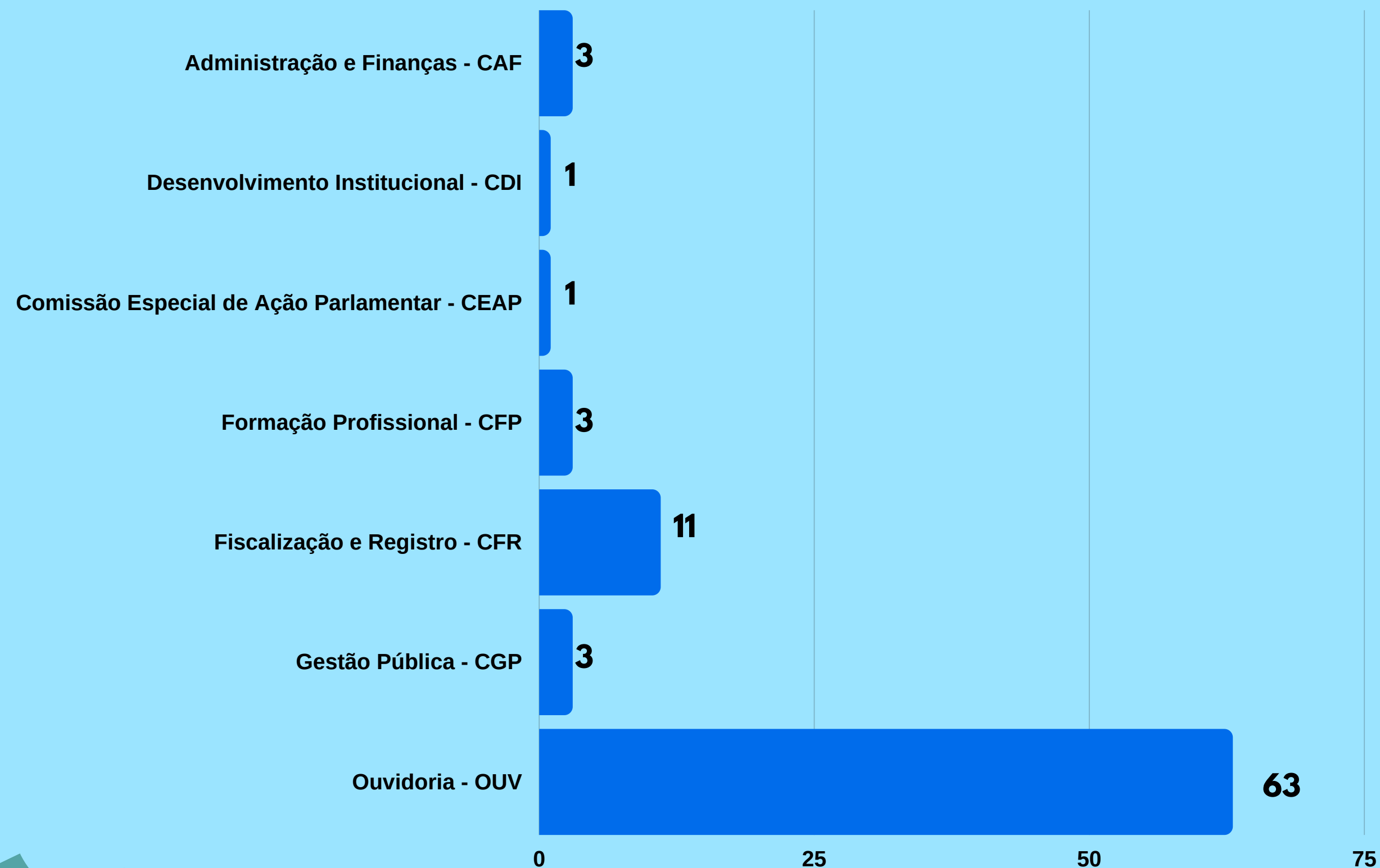
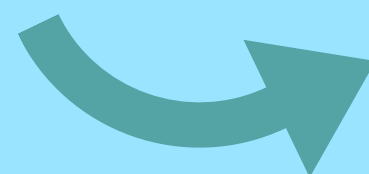
Avaliando o perfil do solicitante no período, observamos que do total de demandas recebidas a **grande maioria (96,47%)** foi registrada por **pessoas físicas** e **profissionais registrados**. Os solicitantes que buscaram a ouvidoria e **não possuem registro no Conselho** correspondem a **30,59%** do total.

Não recebemos manifestações de estudantes no 2º trimestre.

DEMANDAS RESPONDIDAS POR CÂMARAS

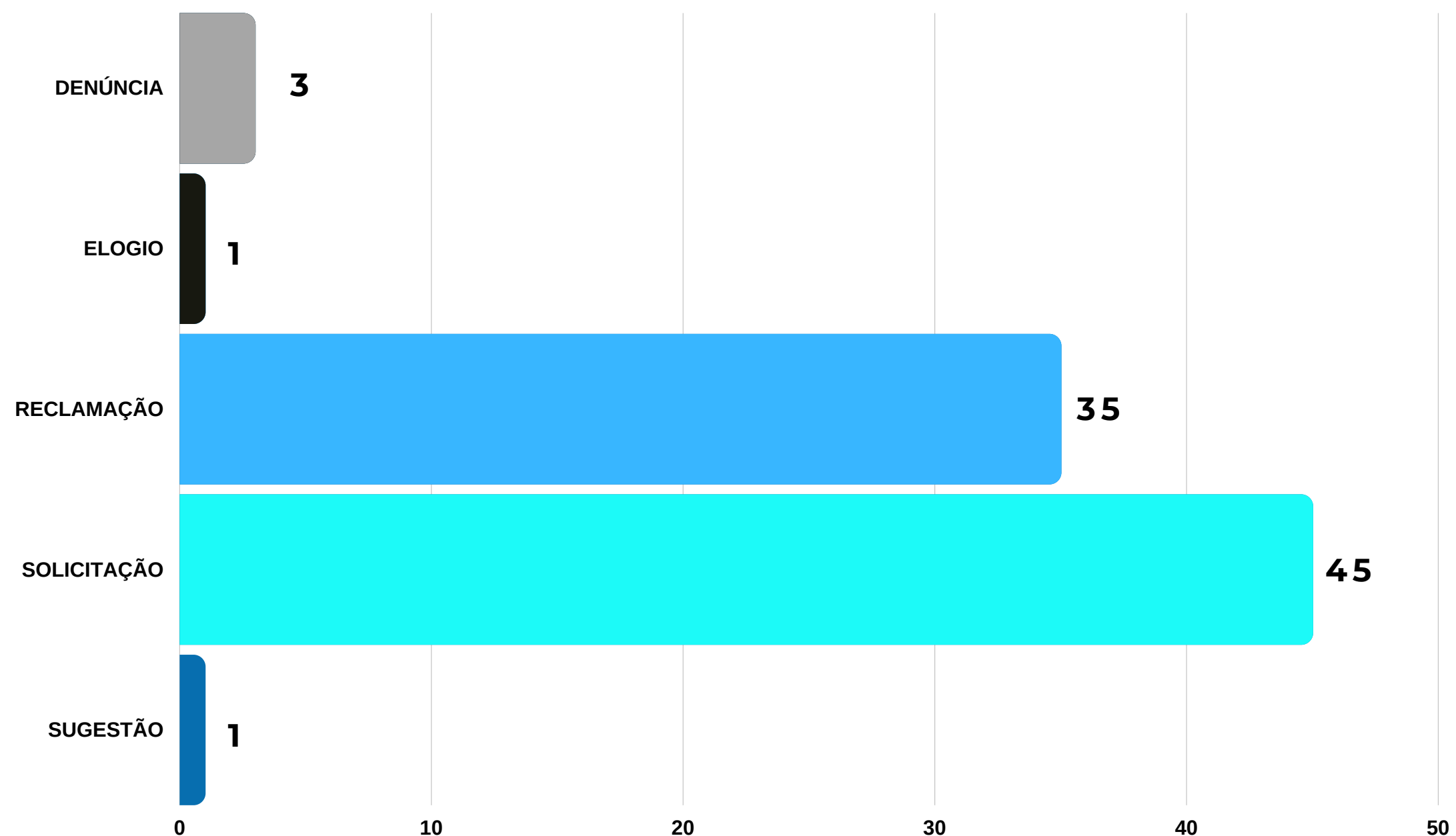
A Ouvidoria tem alcançado **100%** de demandas respondidas, dentre as quais **25,85% (22)** foram encaminhadas às áreas responsáveis (**Câmaras e Comissões**) para orientação e envio da resposta conclusiva. Tivemos **(7)** manifestações respondidas fora do prazo, que corresponderam a **8,23%** do total.

Do total das manifestações, **74,15%** foram respondidas diretamente pela Ouvidoria e dentro do prazo.



Total: 85

MANIFESTAÇÕES POR CATEGORIA



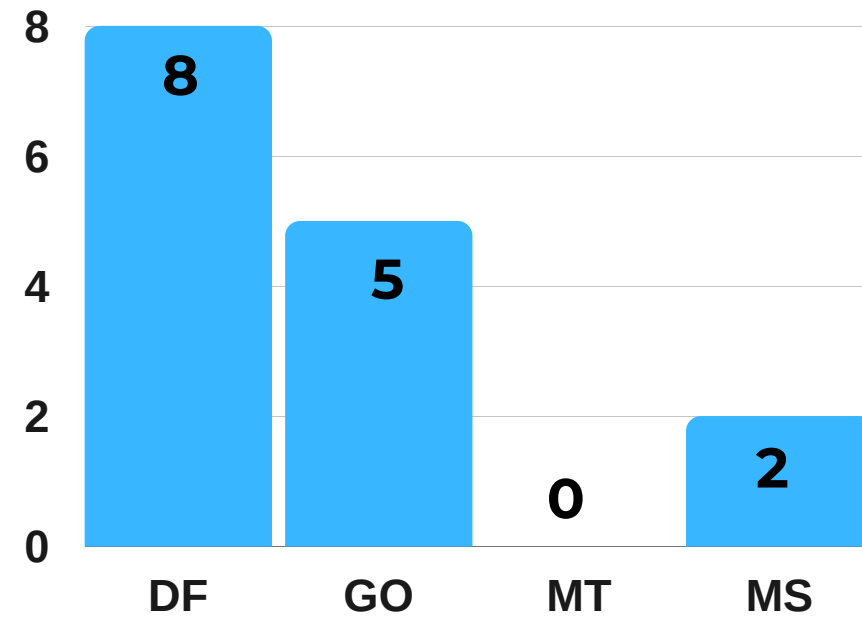
Apesar do menor número de manifestações recebidas no trimestre, chama a atenção a quantidade de **reclamações, em comparação o trimestre anterior (25)**, que representou um **aumento de 36%** onde a maioria diz respeito ao cancelamento de registro e à cobrança da taxa para emissão da certidão de regularidade.

A **solicitação de informação** foi a categoria com maior demanda no trimestre: **52,94%**. Do total de solicitantes que buscaram a ouvidoria para obter alguma informação, **35,55% (16) não são registrados** no Sistema CFA/CRAs, oriundos em sua maioria da **região sudeste (BA,RJ,SP)** sobre o assunto **Registro Profissional** (bacharel, técnicos, militares e cursos conexos).

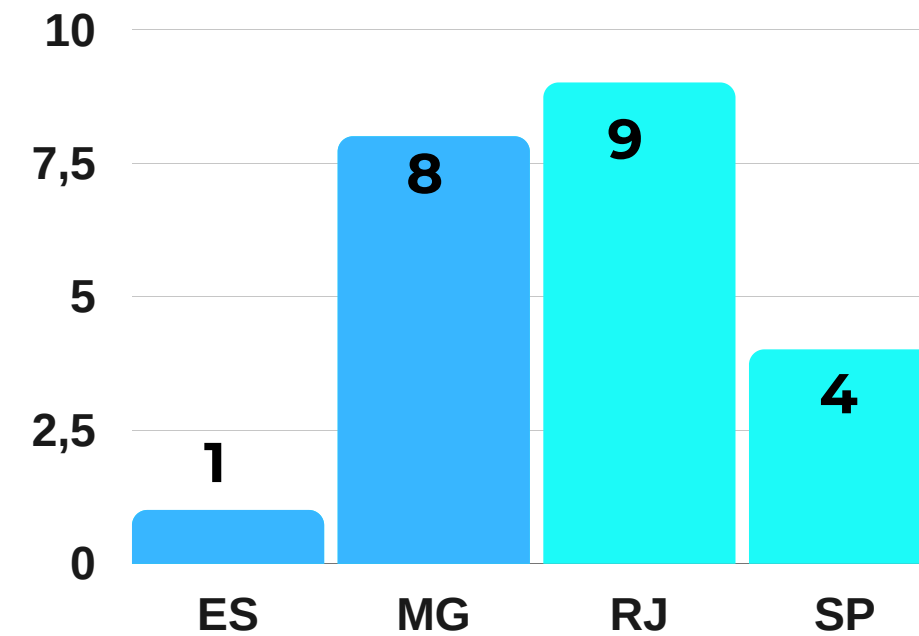
Destaques para o **ELOGIO** originado do **CRA-AM** quanto a prorrogação do vencimento da anuidade de 2020, e **SUGESTÃO** originada do CRA-DF para oferta de curso de responsabilidade técnica aos profissionais registrados em CRAs.

MANIFESTAÇÕES POR CRAs

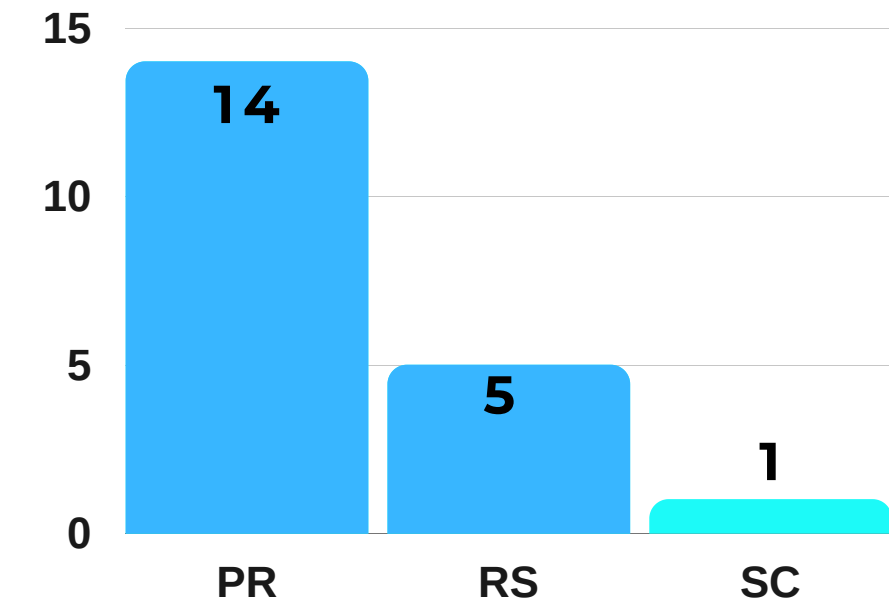
CENTRO-OESTE



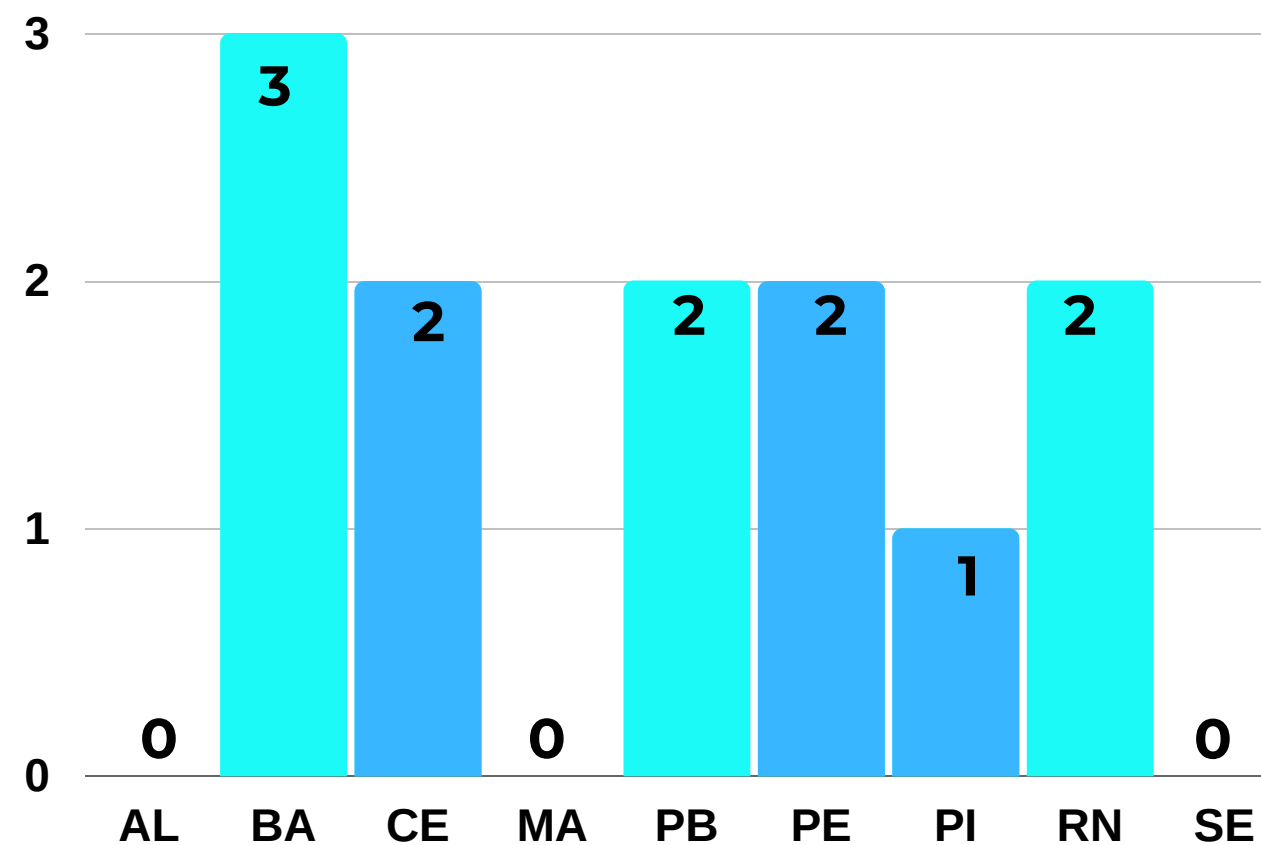
SUDESTE



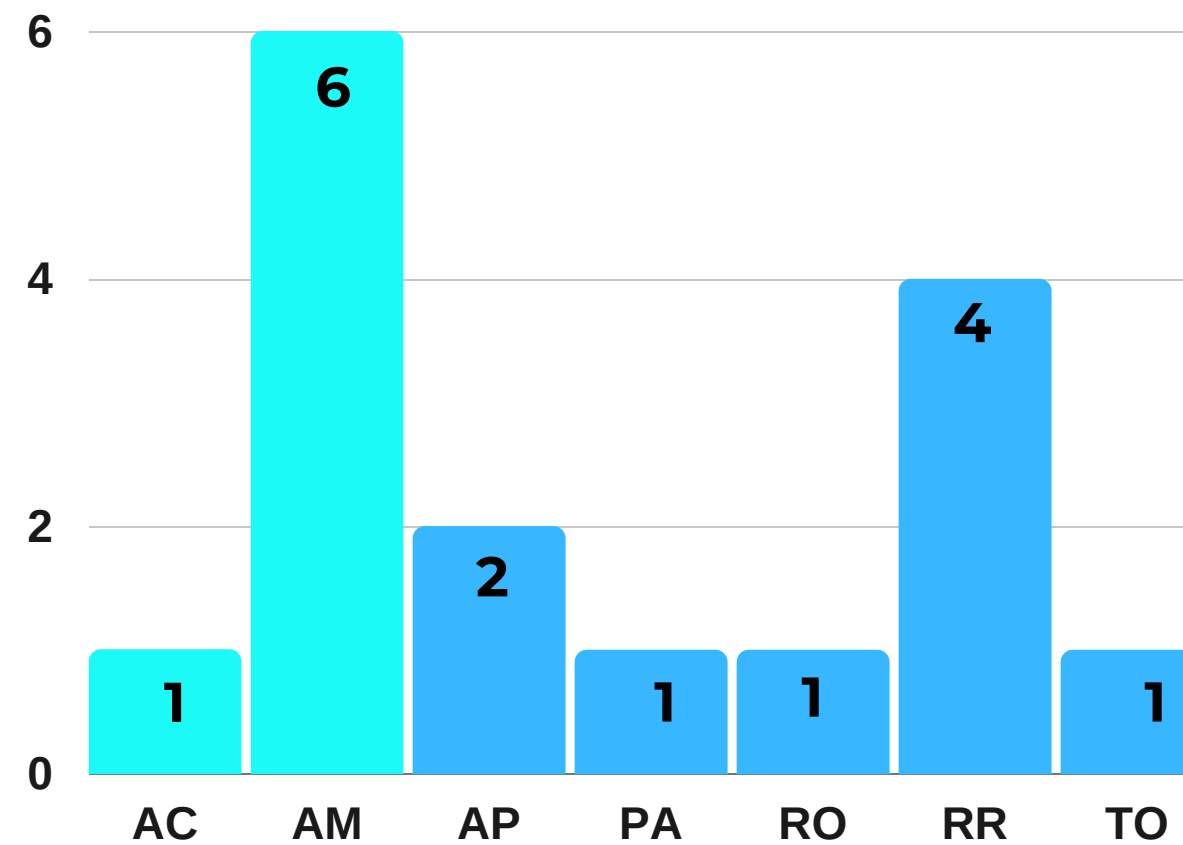
SUL



NORDESTE



NORTE



Maioria das demandas recebidas oriundas das regiões sul, sudeste e centro-oeste. **PR, RJ, MG e DF**, nessa ordem.

As respostas conclusivas da Ouvidoria do CFA são enviadas aos solicitantes com cópia às Ouvidorias dos CRAs, para conhecimento e providências necessárias, se for o caso.

**CRA QUE RETORNOU À
OUVIDORIA DO CFA**

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1	CANCELAMENTO DE REGISTRO	21 - 24,7%
2	REGISTRO PROFISSIONAL	10 - 11,76%
3	PARCELAMENTO DA ANUIDADE DE 2020	5 - 5,88%
4	FISCALIZAÇÃO	4 - 4,7%
5	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	3 - 3,53%

Evidencia-se nesse período a recorrência do assunto "Cancelamento de Registro", onde os profissionais solicitam informação/esclarecimento ou reclamam do indeferimento do cancelamento de registro no Regional. Os registros são procedentes em sua maior parte da região Centro-Oeste **(DF, GO, MS)**, seguida da região Norte **(AM, RR, AC)**, Sul **(PR, RS)**, Sudeste **(MG, SP, RJ)** e Nordeste **(CE)**, nessa ordem.

As demandas recebidas na Ouvidoria são registradas pelos próprios solicitantes no formulário do SEI disponível no site do CFA. Essas são analisadas e respondidas com o apoio das áreas responsáveis e dos regionais, no sentido de esclarecer, orientar e direcionar o requerente em seu pleito, tornando mais claros e transparentes os processos dentro do Sistema CFA/CRA.