

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO CFA 3º TRIMESTRE 2020

OUVIDOR:

CONSELHEIRO FEDERAL:

ADM. JOSÉ CARLOS DE SÁ COLARES - CRA-AM

COLABORADORES:

RESPONSABILIDADE TÉCNICA:

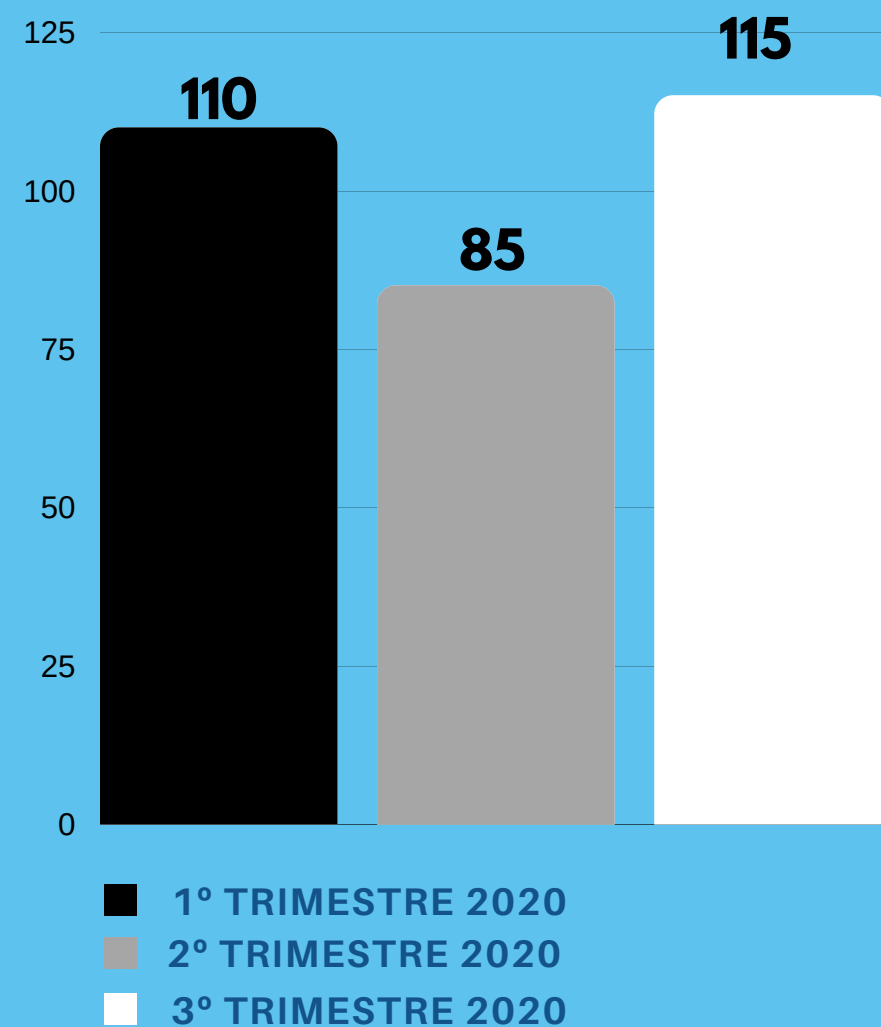
MARIA AUXILIADORA JERÔNIMO

ESTAGIÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO:

DAVI SALOMÃO CASTRO

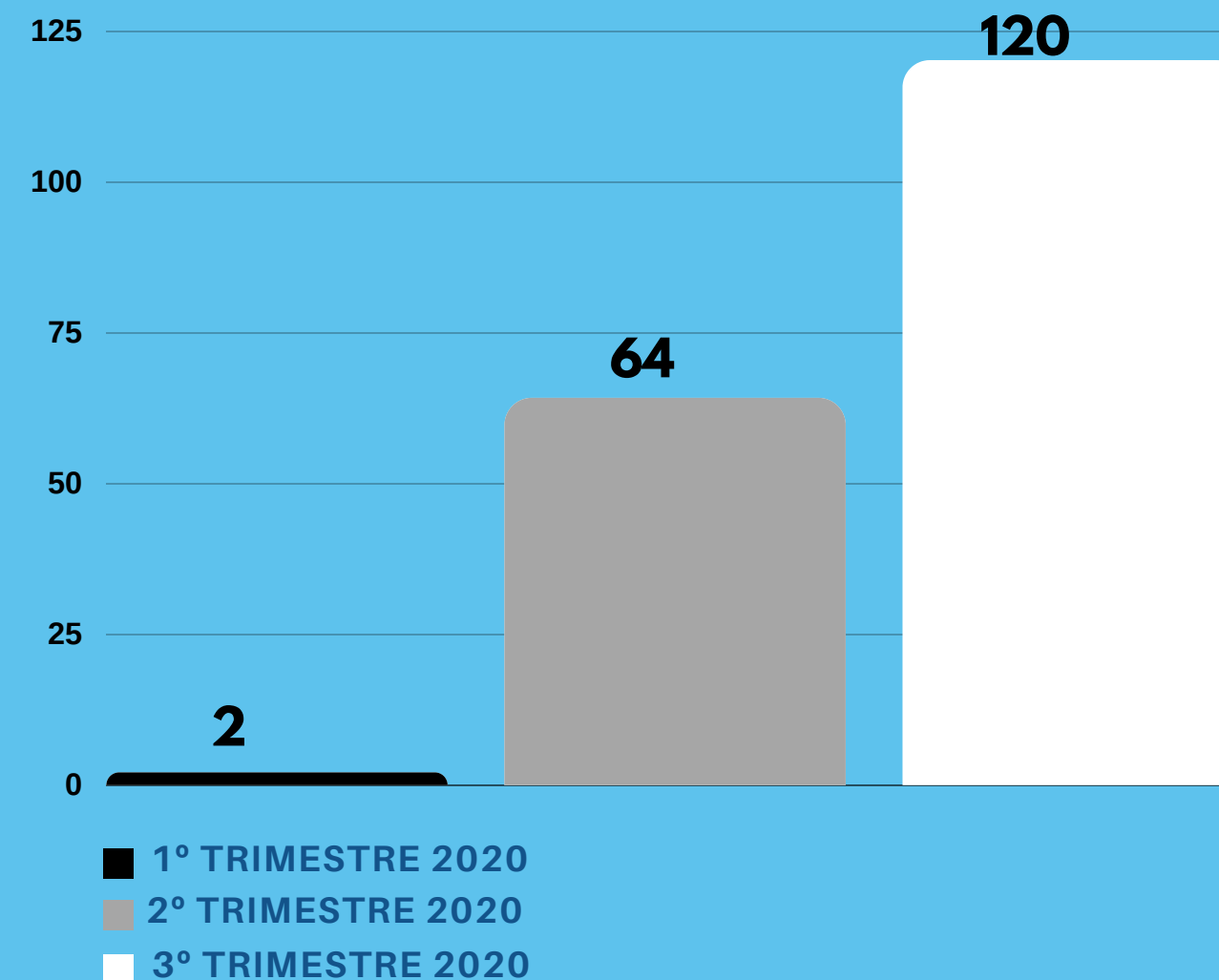
Em atendimento ao Art. 13º do Regulamento da Ouvidoria do Conselho Federal de Administração, apresentamos o 3º relatório de 2020, com os dados estatísticos das demandas recebidas no período de julho, agosto e setembro, por meio do formulário eletrônico SEI no site do CFA e via sistema e-Ouv, disponibilizado nos sites de diversos órgãos públicos do governos federal, estadual e municipal.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SEI



No 3º trimestre tivemos um aumento de **35,29%** na busca pela Ouvidoria, por meio do Sistema SEI. Em comparação com o 2º trimestre, observamos uma maior diversidade nos assuntos, o que demandou maior apoio das áreas responsáveis envolvidas nas respostas, além das demandas referentes às eleições nos regionais.

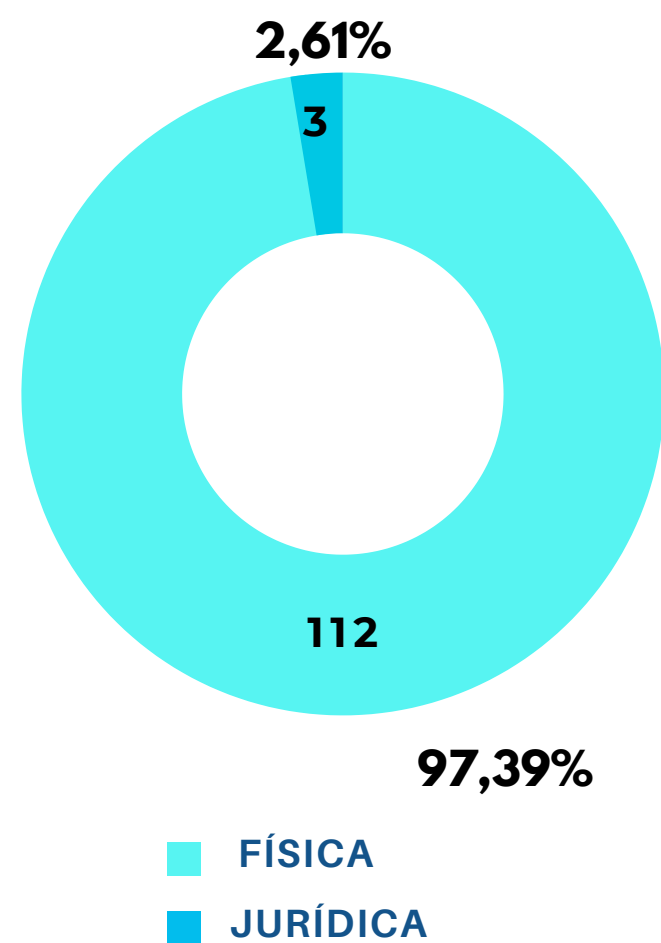
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO E-OUV



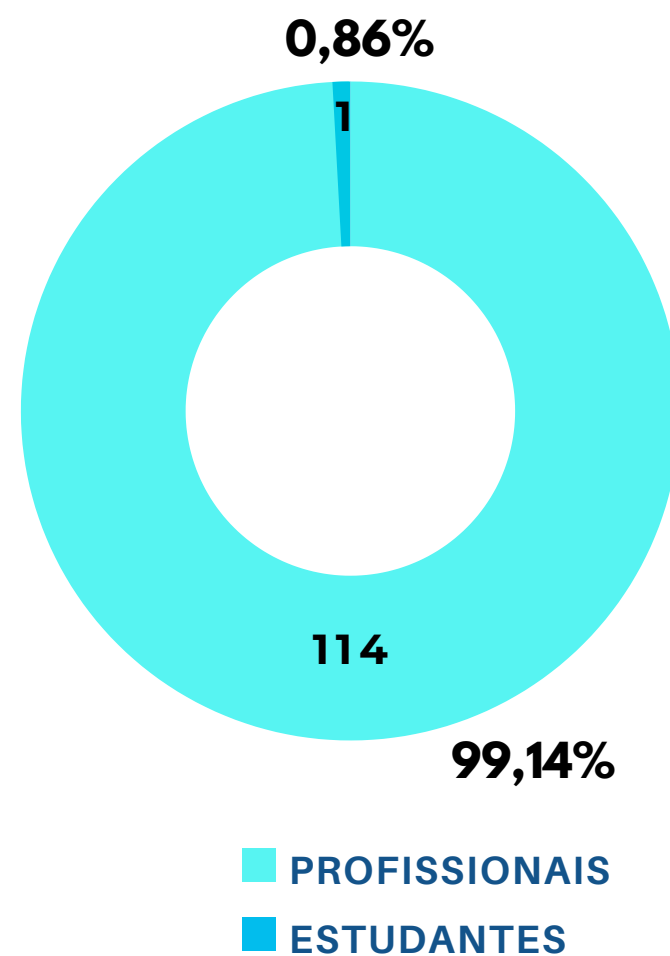
Podemos observar um aumento considerável de **87,5%** das demanda para a Ouvidoria do CFA, em relação ao segundo trimestre, junto ao Sistema e-Ouv (FalaBr). As manifestações que chegam são improcedentes ao Conselho, tendo sido respondidas e redirecionadas aos devidos órgãos responsáveis.

PERFIL DO SOLICITANTE

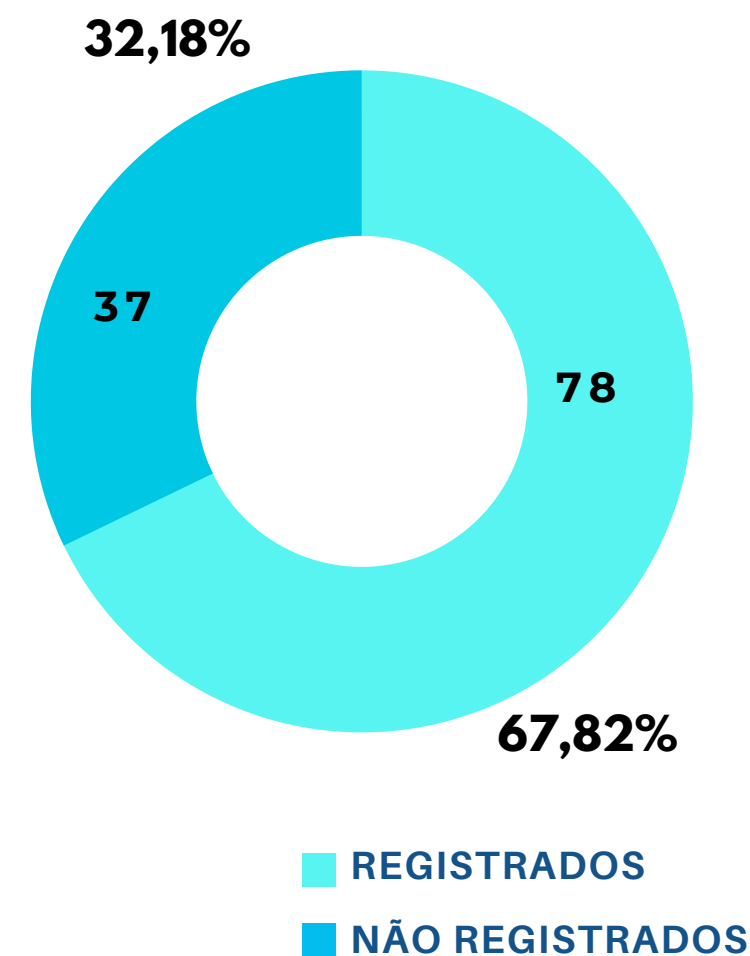
PESSOA FÍSICA/ PESSOA JURÍDICA



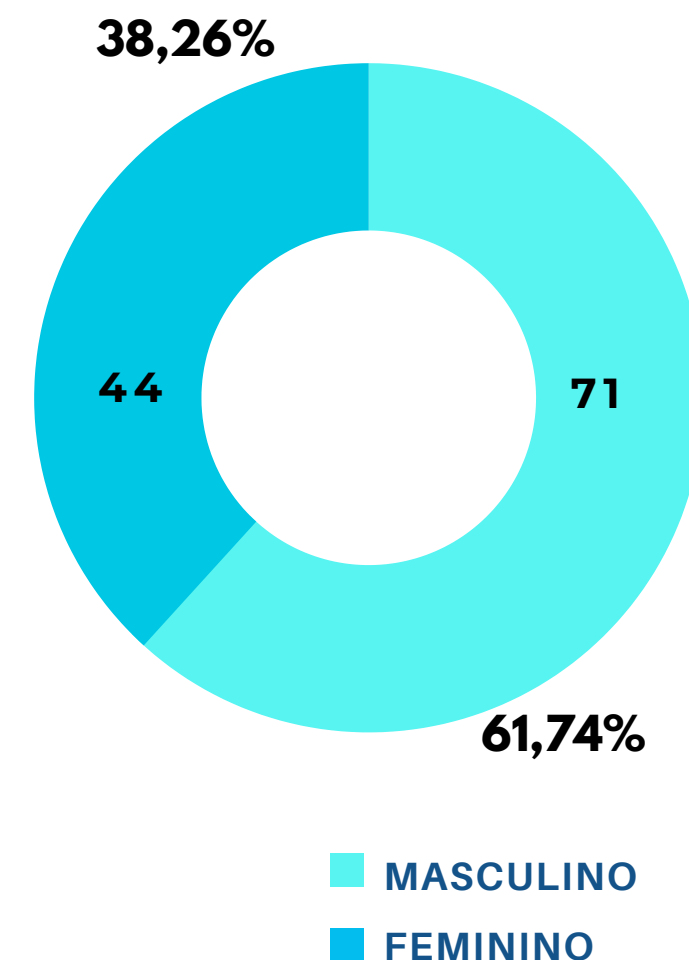
ESTUDANTES/PROFISSIONAIS



REGISTRADOS/NÃO REGISTRADOS



QUANTO AO GÊNERO



Ao registrar uma manifestação na Ouvidoria, o solicitante preenche os dados de cadastro dispostos no formulário do Sistema SEI, que nos ajudam a traçar o perfil do público que nos demanda. Com base nesses dados, temos maioria de solicitantes pessoas físicas, profissionais registrados, do gênero masculino. Os solicitantes que buscaram a Ouvidoria do CFA e não possuem registro no Conselho corresponderam a **32,18%** do total do trimestre.

SOLICITANTES NÃO REGISTRADOS

BAHIA - 3

PERNAMBUCO - 3

DISTRITO FEDERAL - 3

RIO DE JANEIRO - 6

GOIÁS - 1

RIO GRANDE DO NORTE - 2

MATO GROSSO - 1

RIO GRANDE DO SUL - 3

MINAS GERAIS - 5

SERGIPE - 1

PARAÍBA - 1

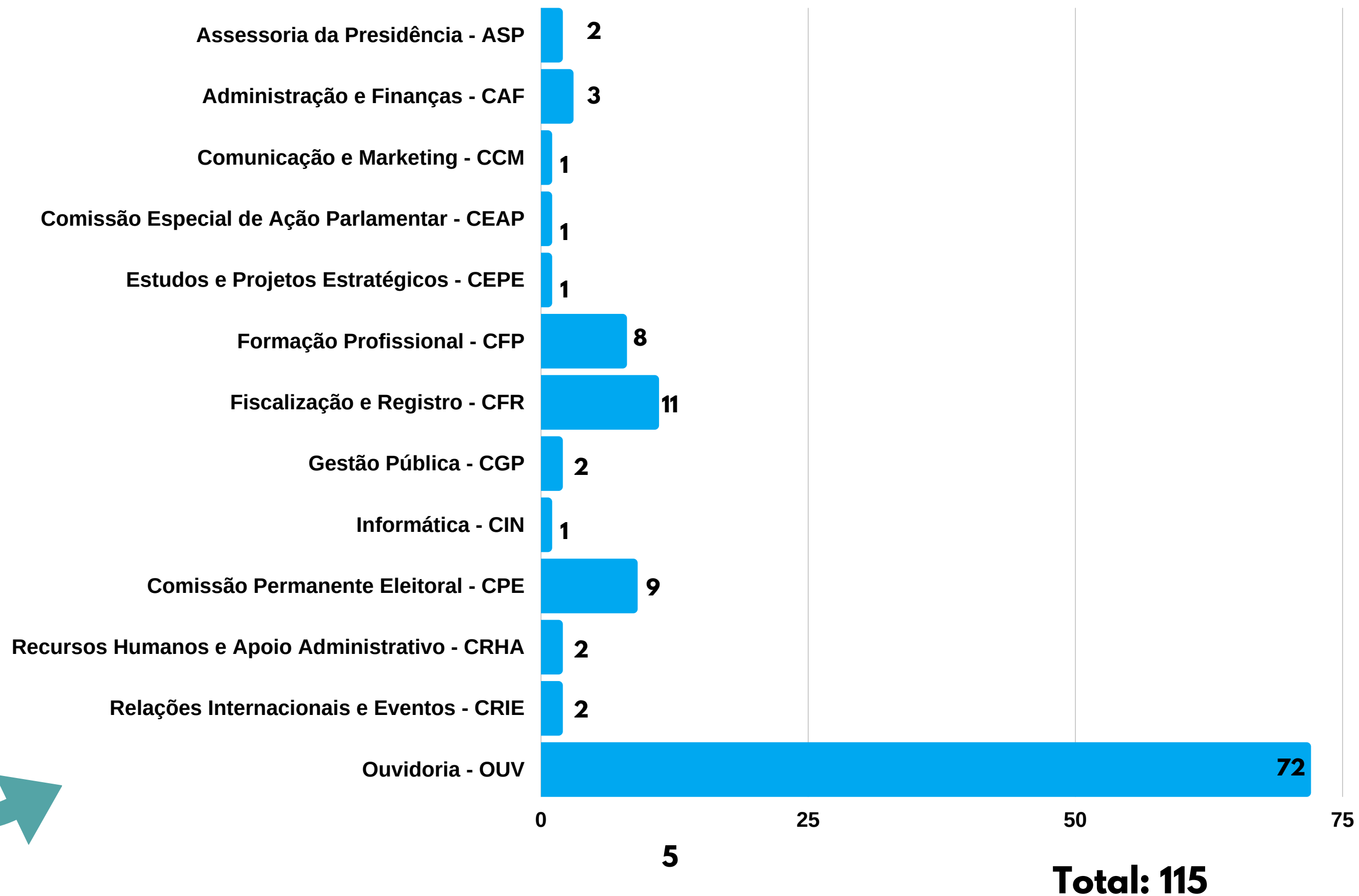
SÃO PAULO - 8

DEMANDAS RESPONDIDAS POR CÂMARAS

Nesse trimestre, as manifestações recebidas envolveram mais as áreas responsáveis pelas respostas, pela maior diversidade de assuntos abordados, com destaque para as demandas referentes ao período do pleito eleitoral 2020.

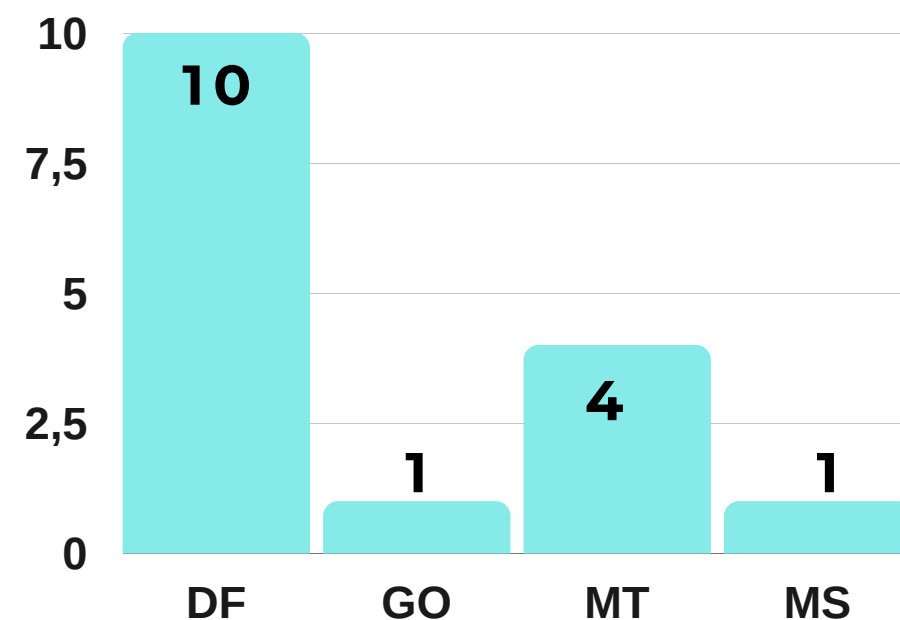
Temos conseguido alcançar **100%** de demandas respondidas dentro do prazo, dentre as quais **37,40% (43)** solicitaram o posicionamento técnico e resposta das áreas responsáveis,

Do total das manifestações **62,60%** foram respondidas diretamente pela Ouvidoria e dentro do prazo.

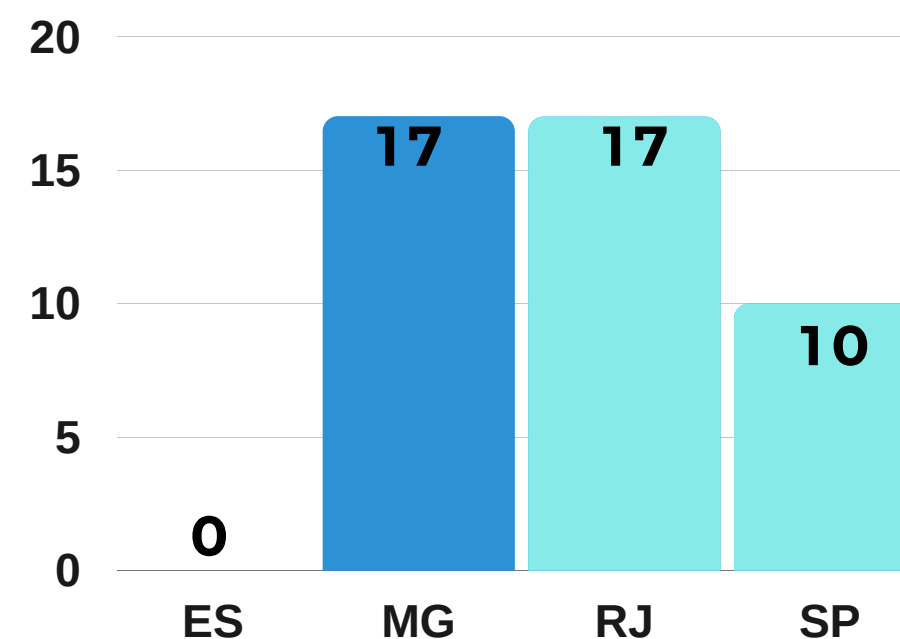


MANIFESTAÇÕES POR CRAs

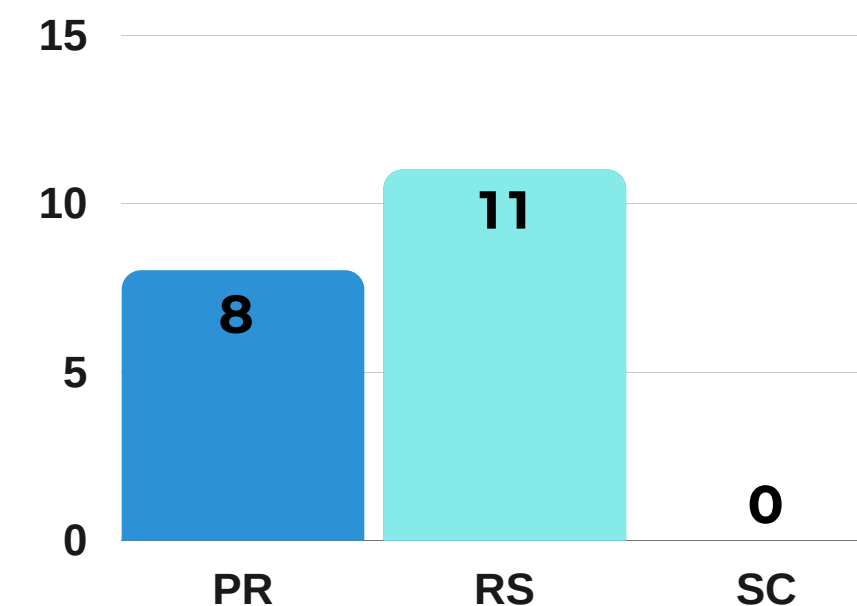
CENTRO-OESTE



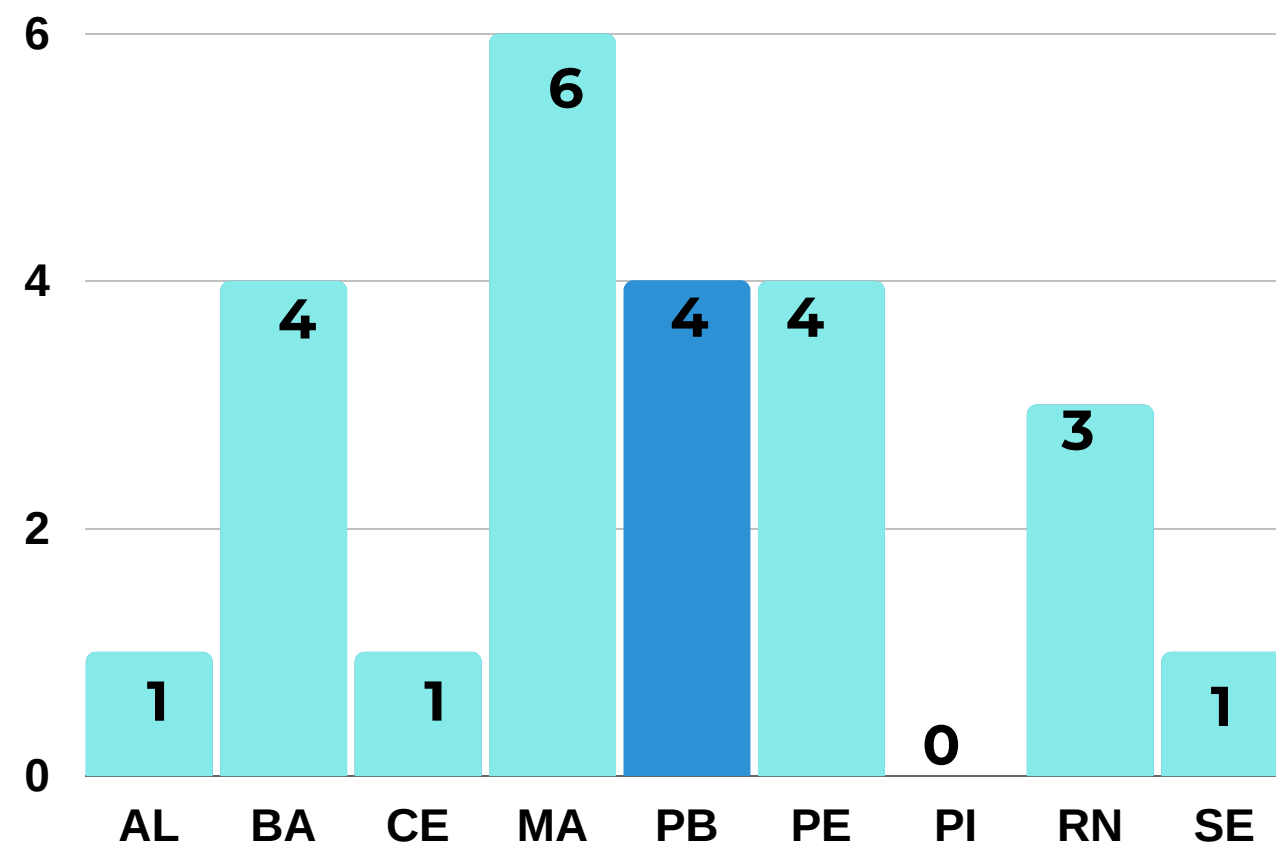
SUDESTE



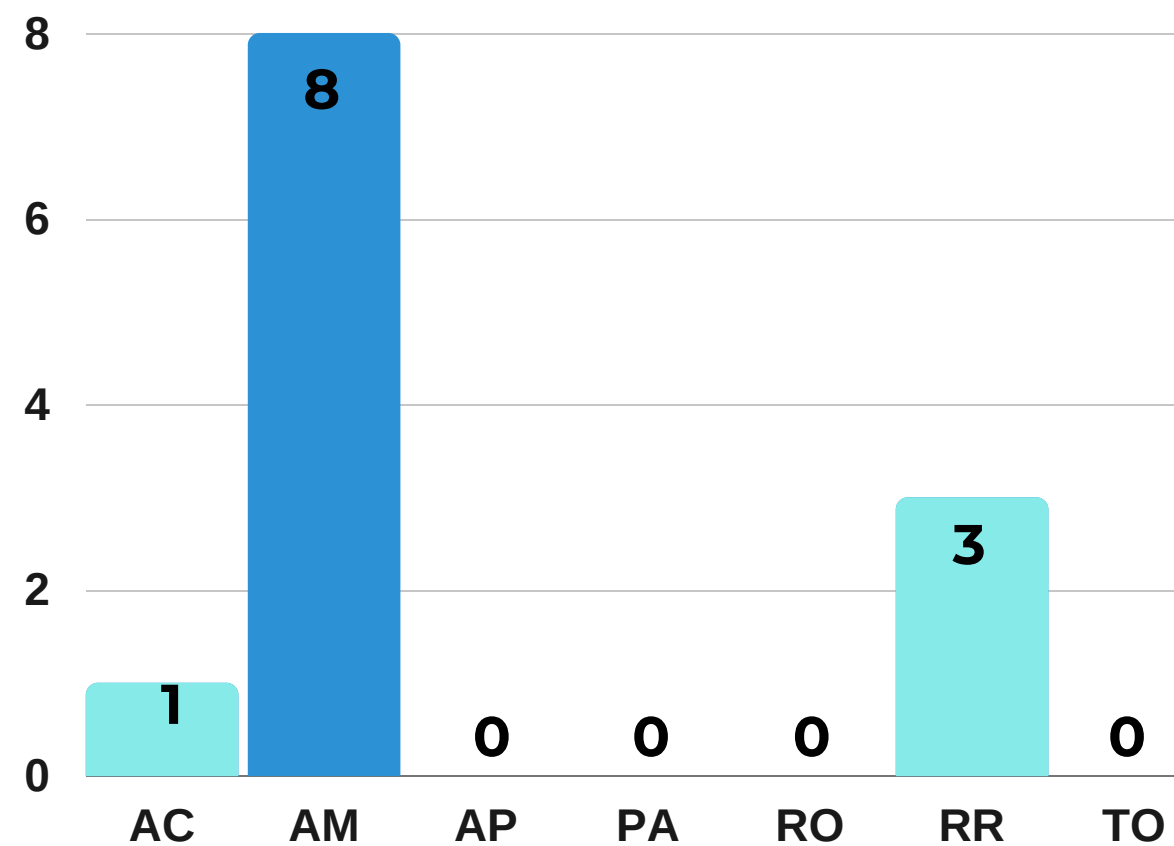
SUL



NORDESTE



NORTE

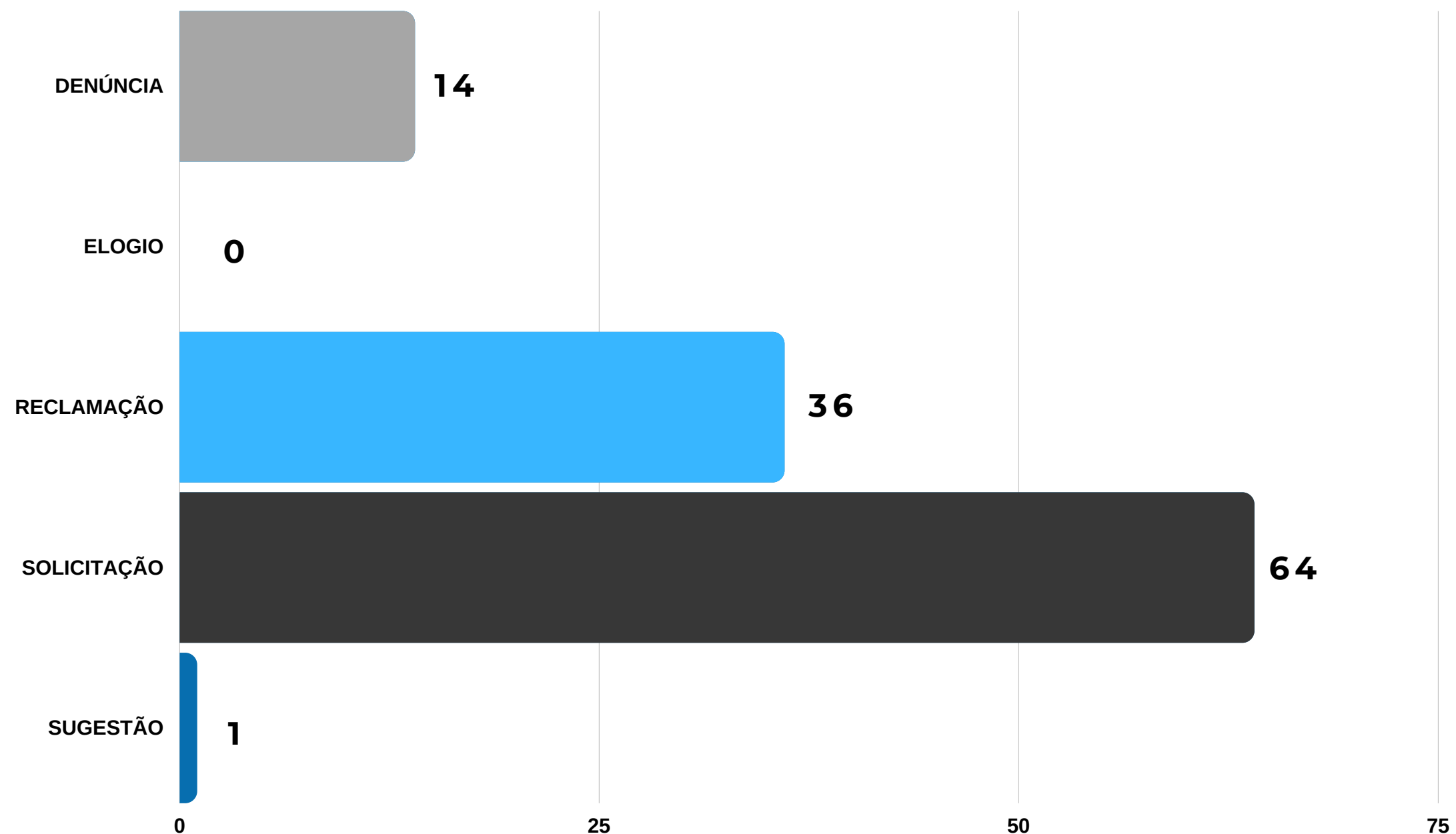


Maioria das demandas recebidas oriundas das regiões sudeste e nordeste (**RJ, MG, SP**) e (**MA, BA, PB, PE, AL, CE**), nessa ordem.

De uma forma geral as demandas dos profissionais registrados que procuram o CFA, abordam assuntos de competência dos respectivos CRAs de registro.

■ CRA QUE RETORNOU À OUIDORIA DO CFA

MANIFESTAÇÕES POR CATEGORIA

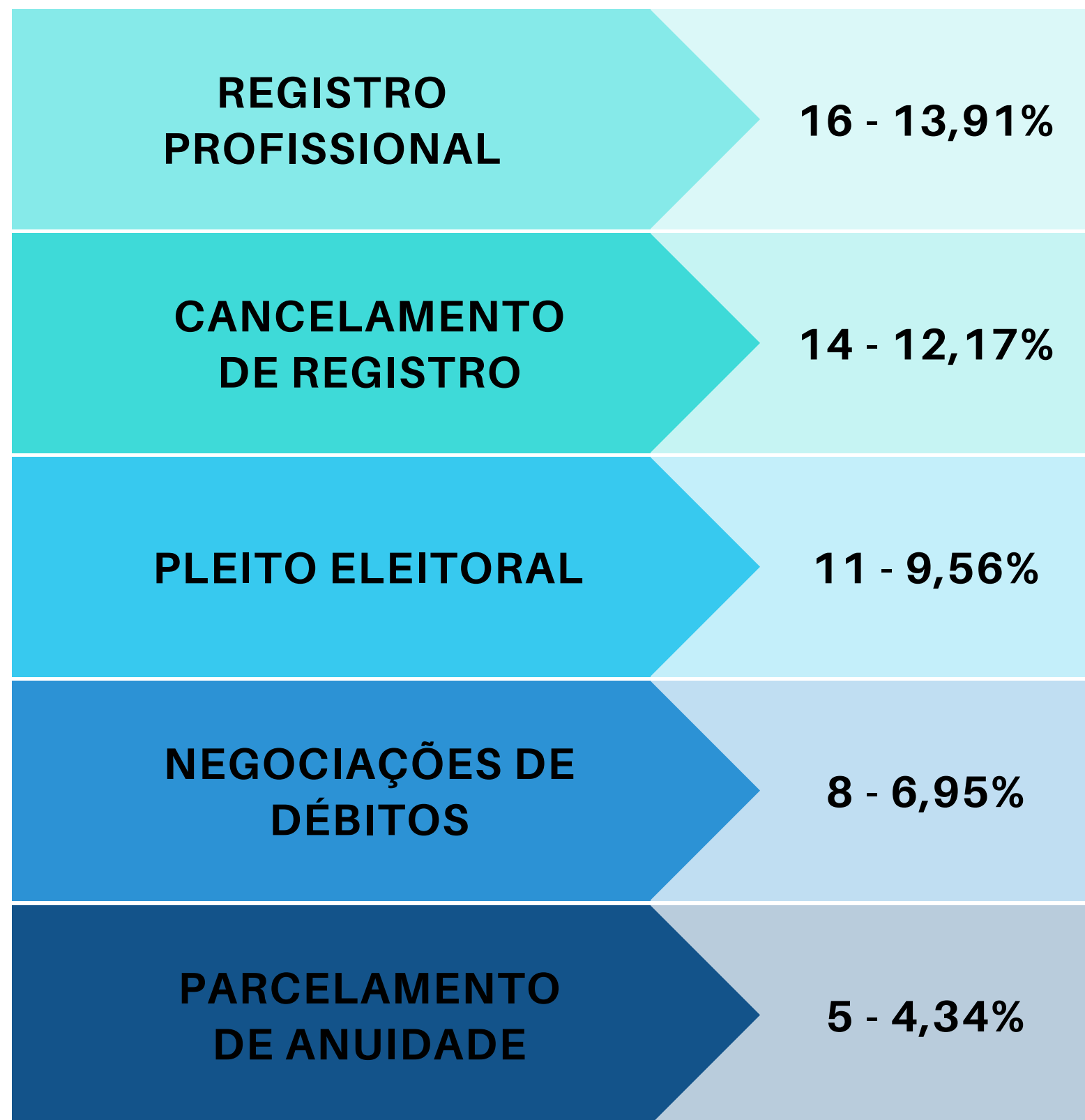


Chama a atenção no 3º trimestre a manifestação de **denúncias (14)**, em comparação o trimestre anterior com três (3) registros, representando um aumento de **366,66%**. Os assuntos abordados envolveram requerimento de cancelamento de registro, fiscalização da profissão, negociação de débitos e o pleito eleitoral.

A **solicitação de informação** permanece como a categoria com maior demanda **55,65%** do total de registros. Dos solicitantes que buscaram a ouvidoria para obter informação, **35,93% (23) não são registrados** no Sistema CFA/CRA.

A sugestão do trimestre veio encaminhada do estado do AC, quanto a desativação de link de busca do Cadastro Nacional na internet.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Destaca-se nesse trimestre, maior demanda de informações sobre o **registro profissional**, onde a maioria dos solicitantes busca informação/esclarecimento sobre as formas e procedimentos para se registrar. As manifestações são procedentes em sua maior parte da região Nordeste **(7) (BA,PE,PB,RN)**, seguida da região Sudeste **(5) (RJ,SP)**, Centro-Oeste **(2) (MT,DF)**, Norte **(1) (AM)** e Sul **(1) (RS)**, nessa ordem.

Os dados apresentados neste relatório permitem realizar algumas inferências sobre as reclamações. Primeiramente, da recorrência do assunto cancelamento de registro, onde é natural que em alguns casos, ainda que seja oferecida a resposta com base nas normativas do Conselho, a resposta não agrade ao registrado, seja porque ele discorda da resposta, seja por outra razão como insatisfação com o Sistema como um todo. Todavia, o que se percebe no estudo realizado é que a quantidade de reclamações representa **31,30%** do total de demandas recebidas no trimestre. Em contrapartida a solicitação de informação, com **55,65%**, permitiu identificar o registro profissional como um tópico mais representativo, o que pode sugerir uma estratégia de comunicação para o sistema CFA/CRAs.

RECOMENDAÇÃO



CERTIDÃO DE REGULARIDADE

- **RN CFA 519/2017**, CAPÍTULO IX,
3.3 - A Certidão de Registro e
Regularidade de Pessoa Física é
fornecida pelo CRA, somente a
requerimento do interessado,
**mediante pagamento da taxa
respectiva.**

RECOMENDAÇÃO : acesso
público à certidão com emissão
online gratuita.