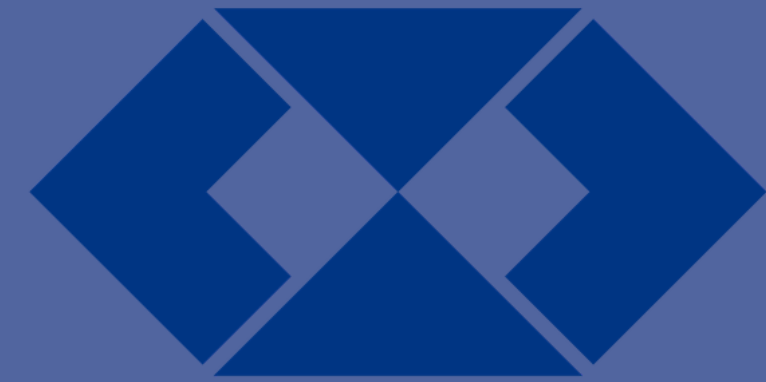


RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA DO CFA 4º TRIMESTRE 2020



CFA

Integrantes:

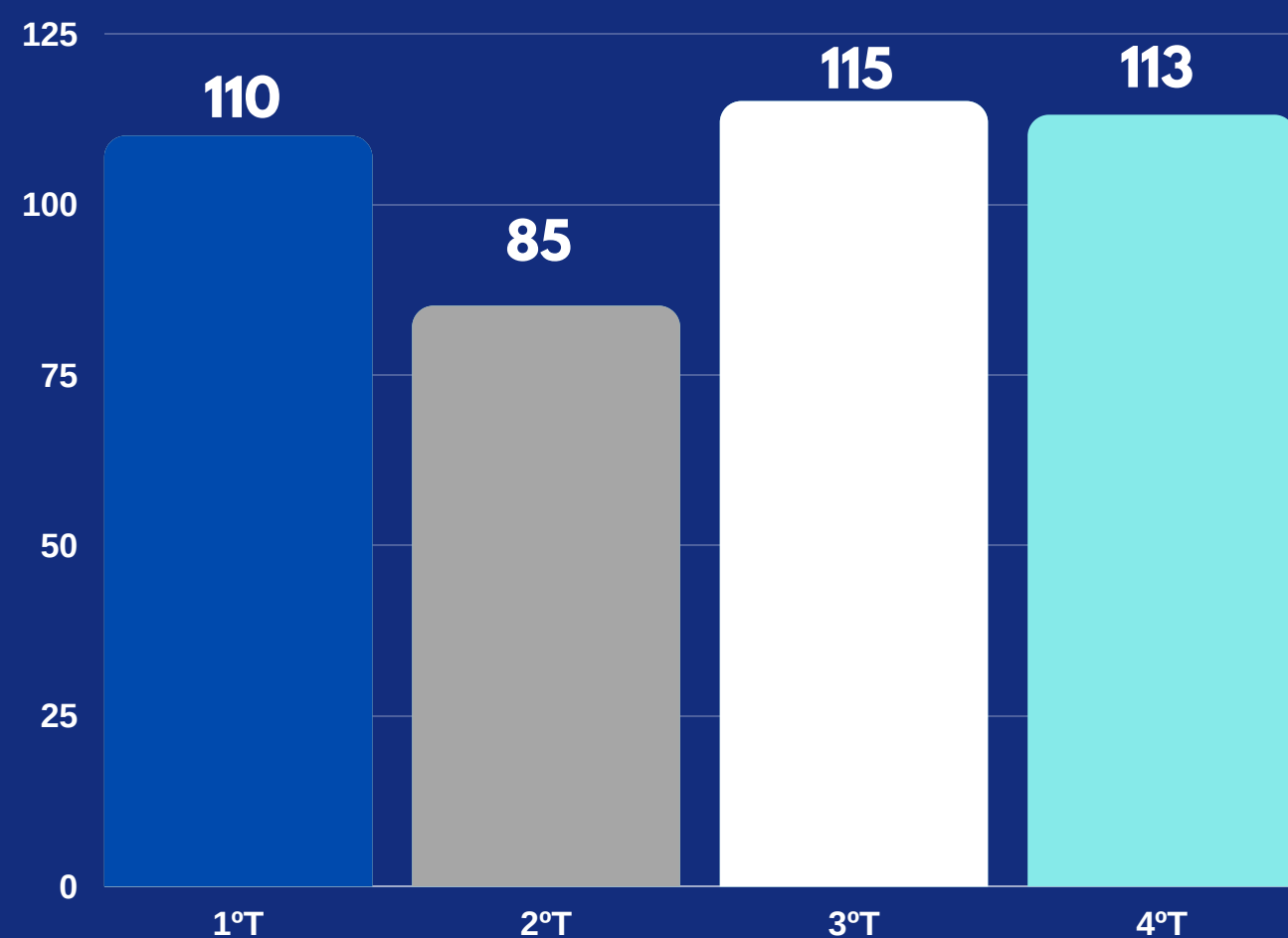
Adm. José Carlos de Sá Colares - Ouvidor - CRA-AM

Maria Auxiliadora - Assistente Administrativa responsável

Davi Salomão - Estagiário em Administração

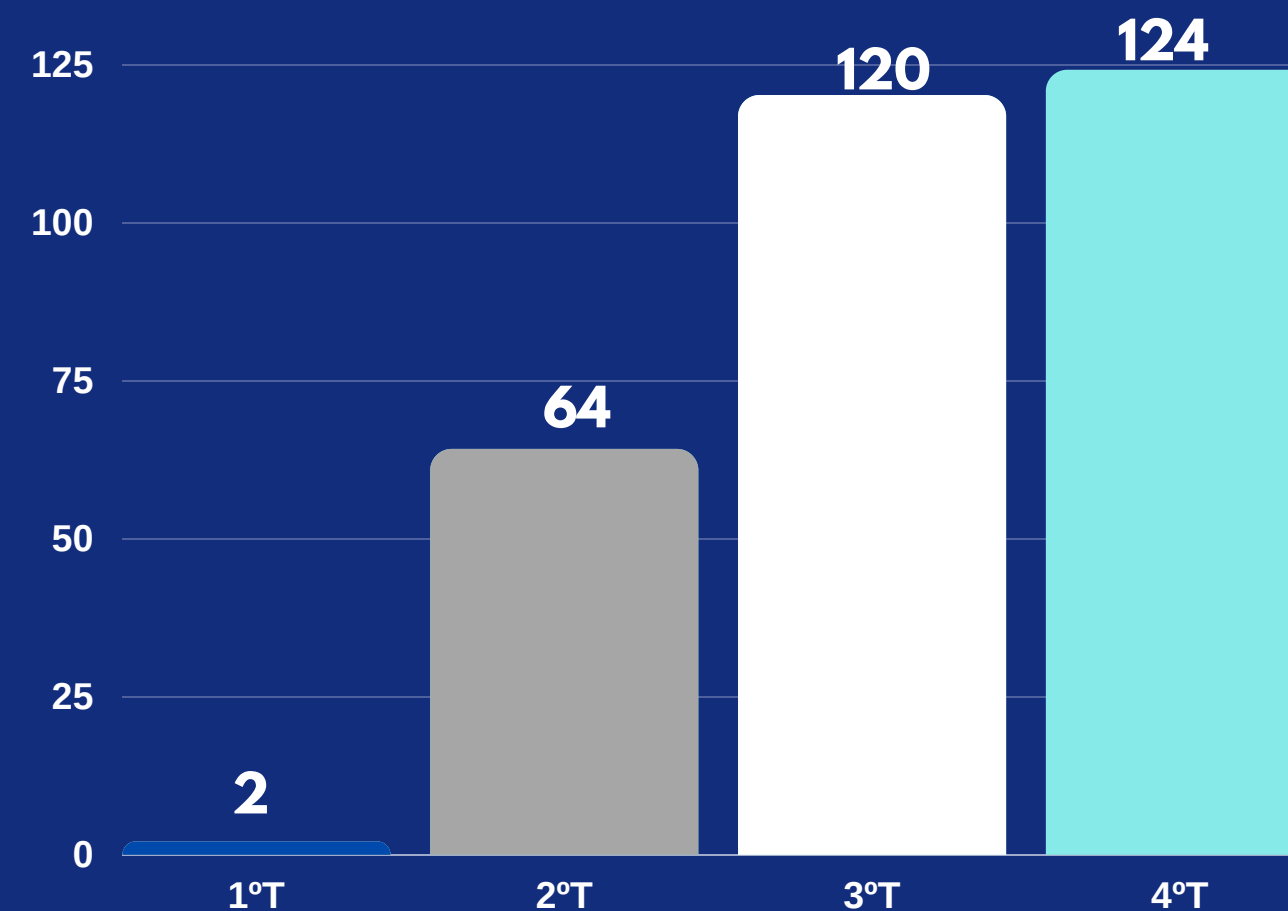
Em atendimento ao Art. 13º do Regulamento da Ouvidoria do Conselho Federal de Administração, apresentamos o 4º relatório de 2020, com os dados estatísticos das demandas recebidas no período de outubro, novembro e dezembro, por meio do formulário eletrônico SEI no site do CFA e via sistema e-Ouv, disponibilizado nos sites de diversos órgãos públicos do governos federal, estadual e municipal.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SEI



Nesse último trimestre, devido o encerramento das atividades do CFA na data de 18/12/2020, o registro total de demandas recebidas pelo Sistema SEI foi proporcional.

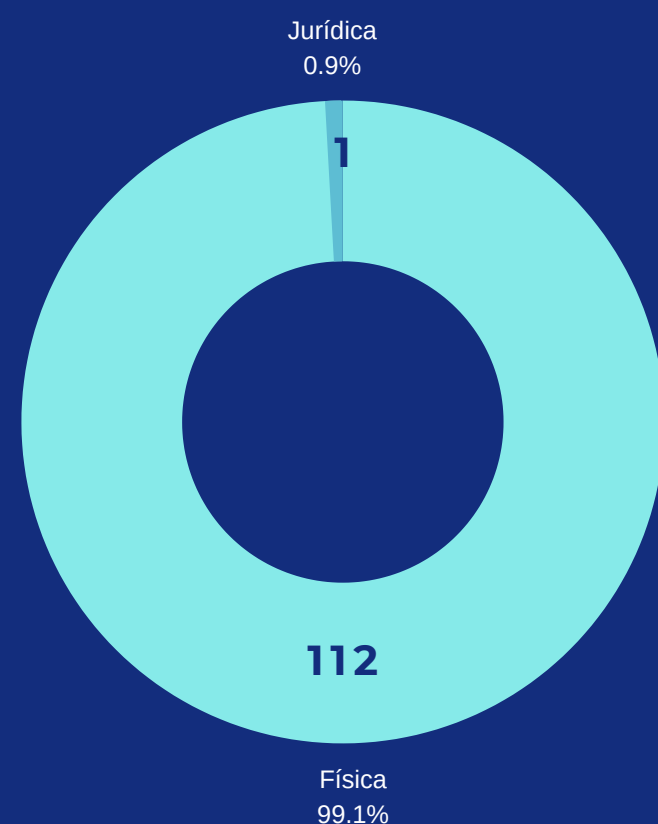
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO E-OUV



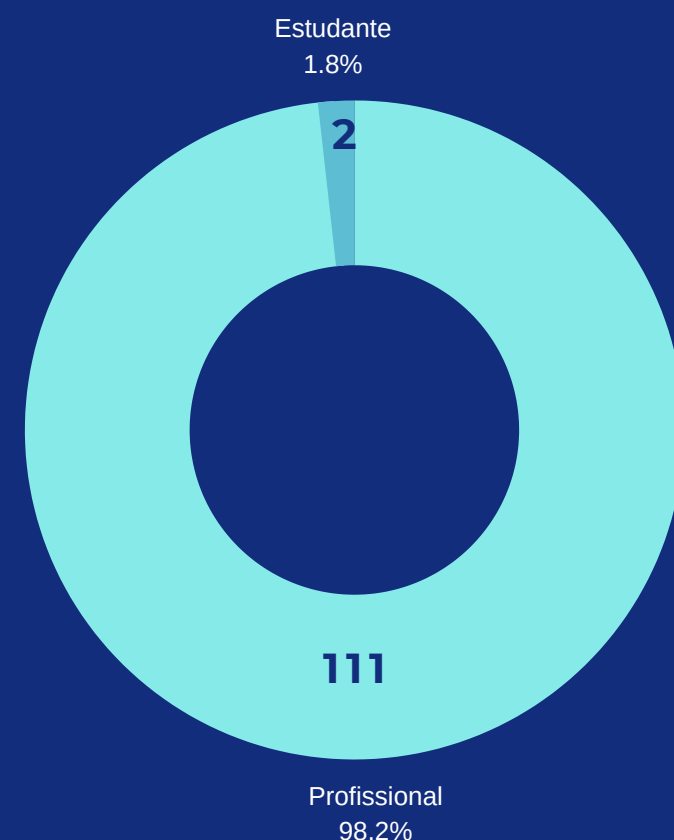
Podemos observar um aumento de **3.33%** das demanda para o CFA, em relação ao terceiro trimestre, junto ao Sistema e-Ouv (FalaBr). Todas as manifestações direcionadas ao CFA pelos solicitantes são improcedentes, sendo redirecionadas aos devidos órgãos responsáveis.

PERFIL DO SOLICITANTE

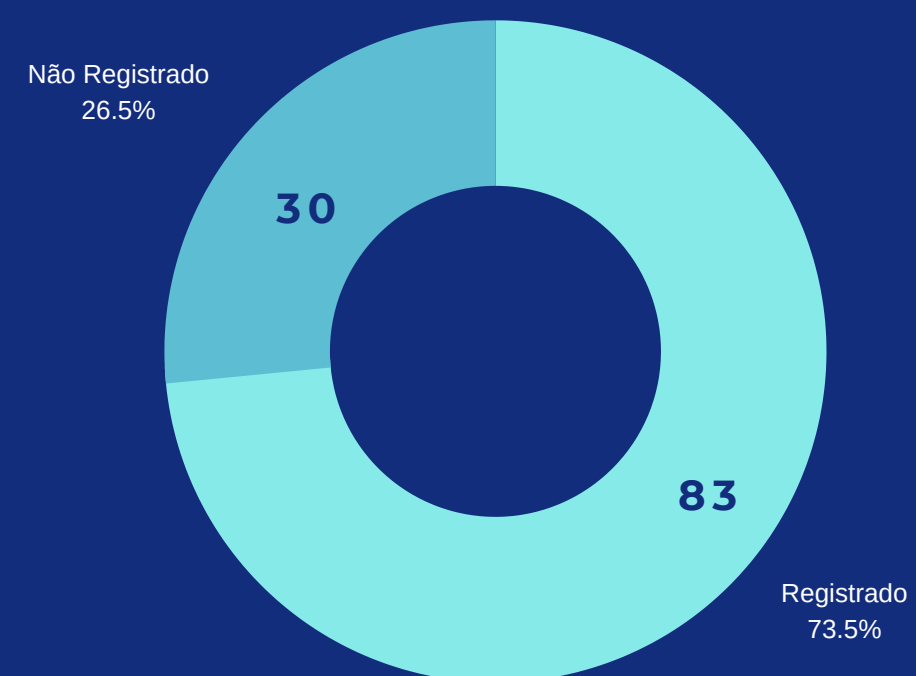
PESSOA FÍSICA/ PESSOA JURÍDICA



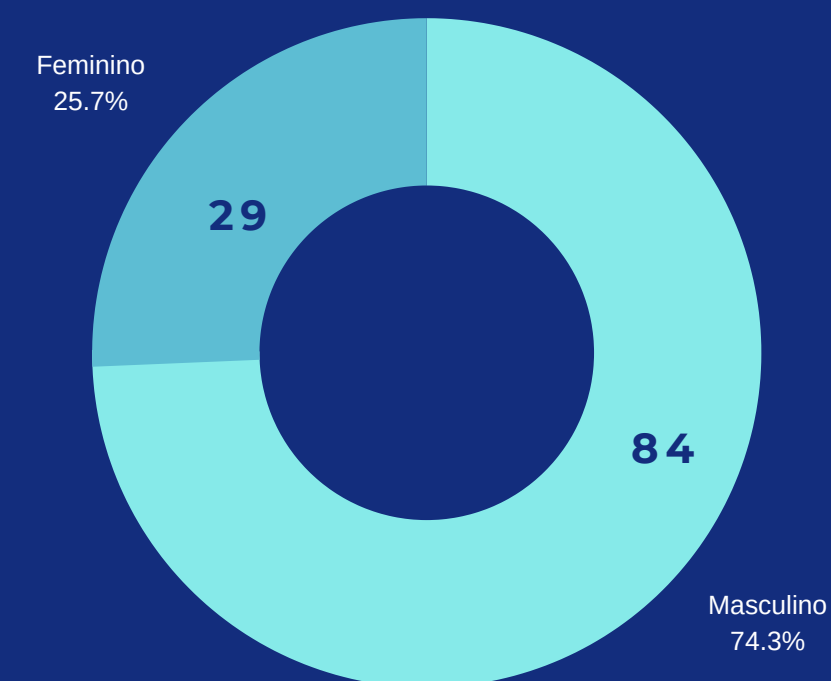
ESTUDANTES/PROFISSIONAIS



REGISTRADOS/NÃO REGISTRADOS



QUANTO AO GÊNERO



Quanto ao perfil do solicitante, houve predominância de profissionais de Administração, com percentual de **73,5%**. Os solicitantes que buscaram a Ouvidoria do CFA e não possuem registro em CRA corresponderam a **26,5%** do total no trimestre.

O propósito da Ouvidoria é assegurar a participação da sociedade no Conselho Federal de Administração, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas, e reunir informações sobre os diversos aspectos do Sistema CFA/CRA, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

SOLICITANTES NÃO REGISTRADOS

ALAGOAS - 1

BAHIA - 1

CEARÁ - 1

DISTRITO FEDERAL - 2

ESPÍRITO SANTO - 1

MINAS GERAIS - 5

PERNAMBUCO - 2

RIO DE JANEIRO - 4

RIO GRANDE DO NORTE - 1

RIO GRANDE DO SUL - 6

SANTA CATARINA - 1

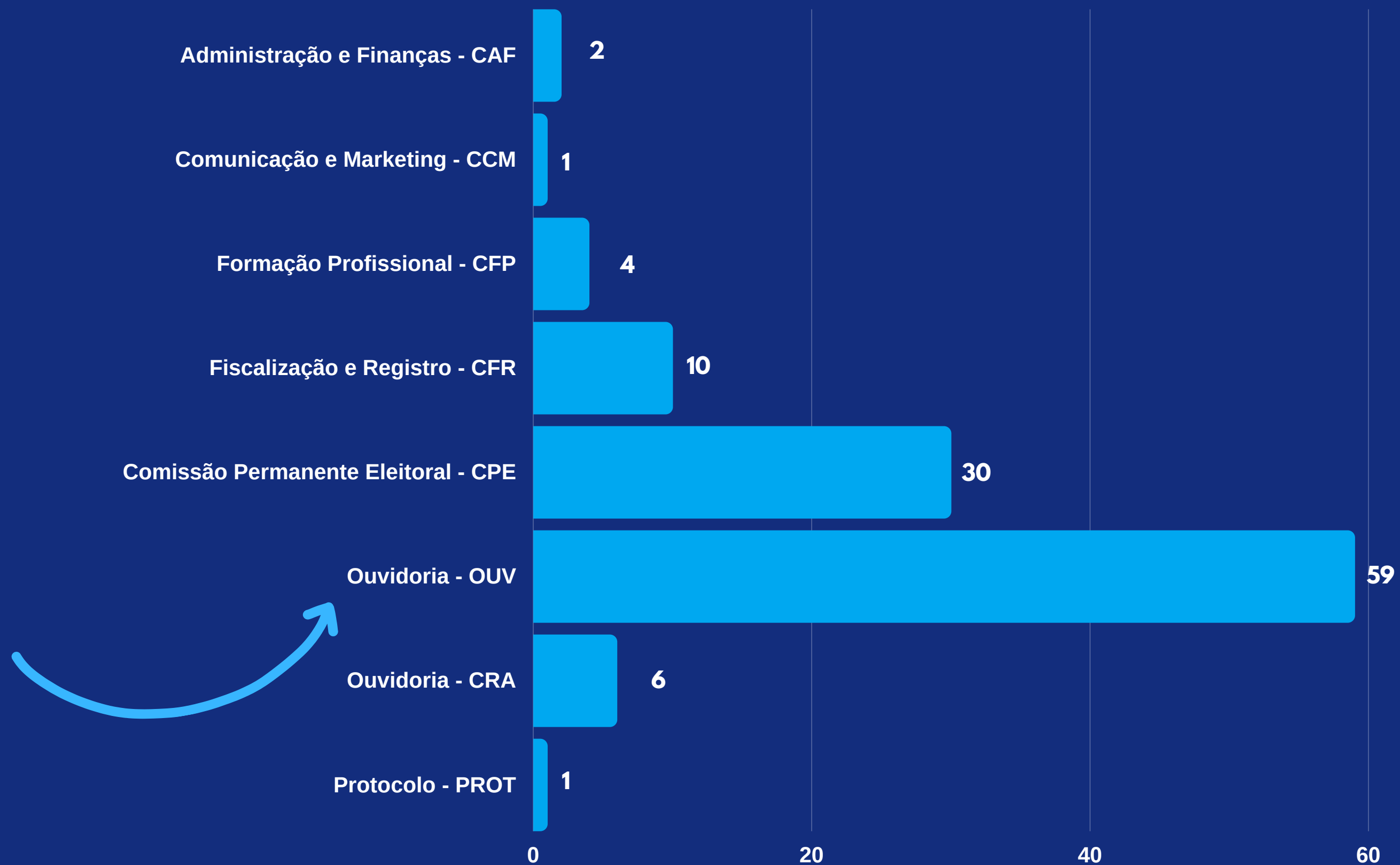
SÃO PAULO - 5

DEMANDAS RESPONDIDAS POR CÂMARAS

No 4º trimestre as manifestações recebidas envolveram mais a área da Comissão Permanente Eleitoral, destacando-se o pleito eleitoral de 2020.

Temos conseguido alcançar **100%** de demandas respondidas dentro do prazo, dentre as quais **42,48% (48)** solicitaram o posicionamento técnico e resposta das áreas responsáveis, enquanto **5,3% (6)** foram encaminhadas diretamente para os CRA's. (CRA-AL, CRA-PI e CRA-SE).

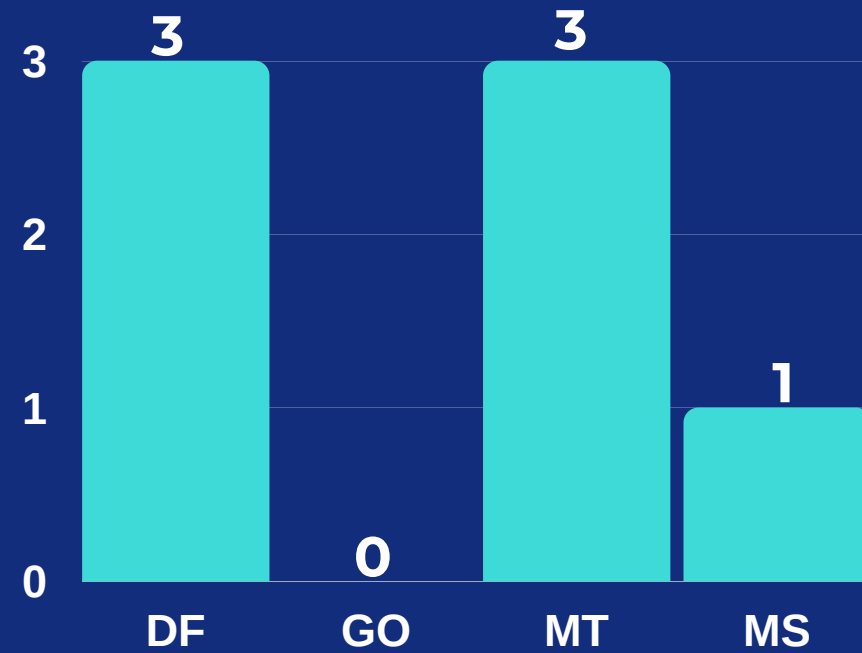
Do total das manifestações **52,22%** foram respondidas diretamente pela Ouvidoria e dentro do prazo.



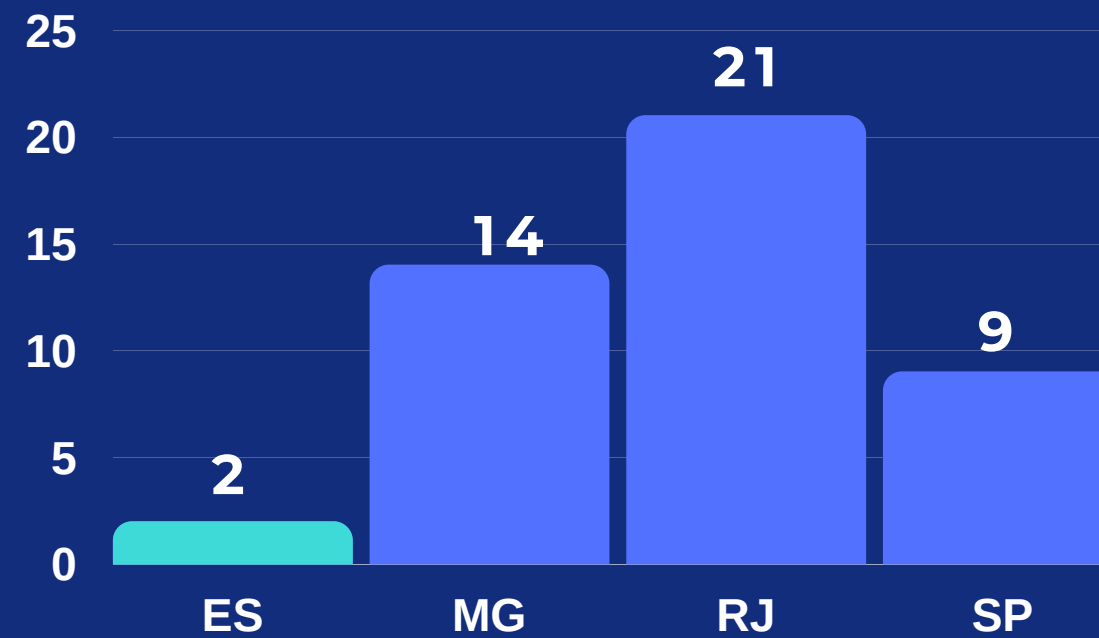
Total: 113

MANIFESTAÇÕES POR CRA_s

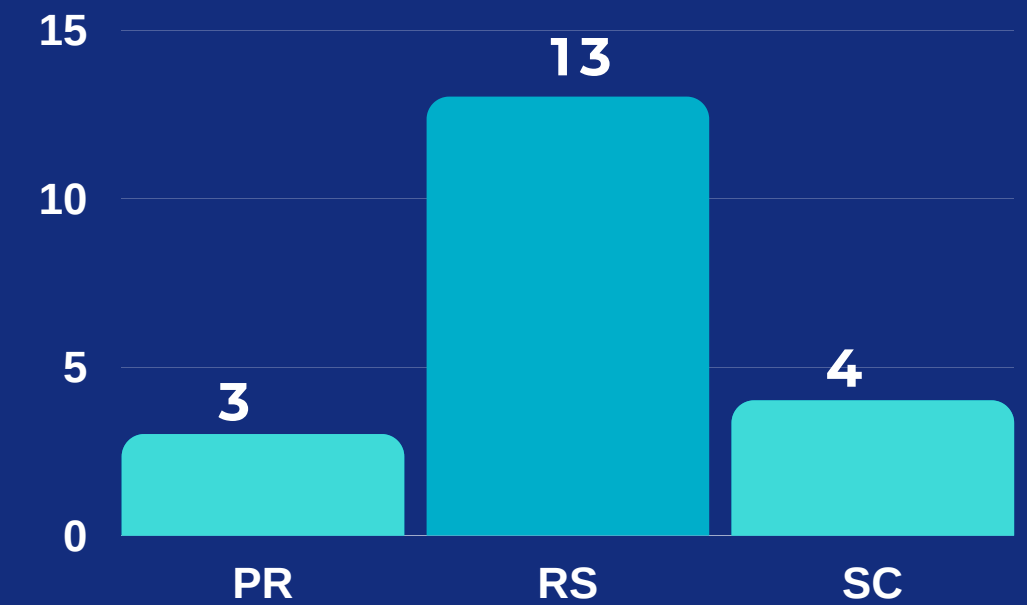
CENTRO-OESTE



SUDESTE



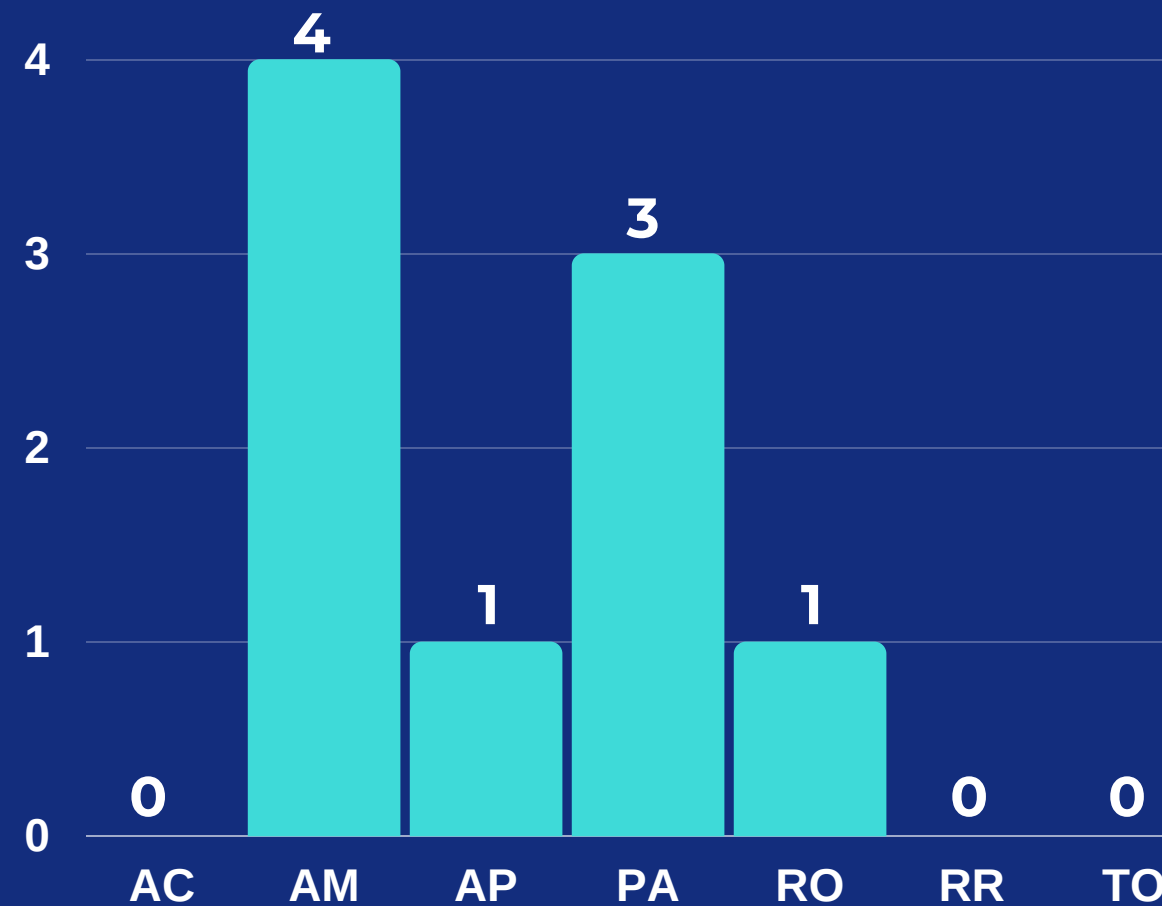
SUL



NORDESTE



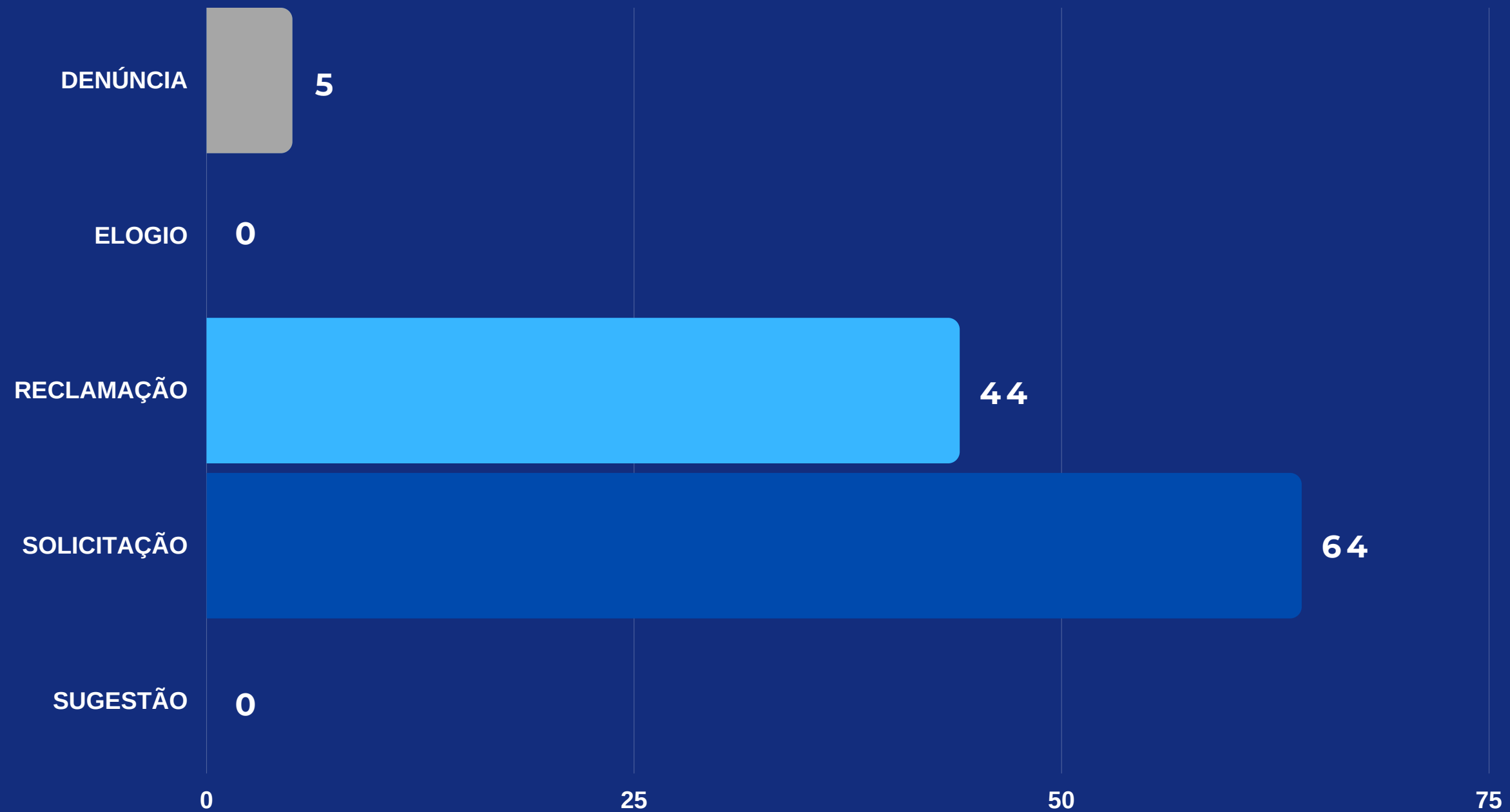
NORTE



A grande maioria das demandas recebidas no 4º trimestre foram oriundas das regiões sudeste, sul e nordeste (**RJ, MG, RS, AL e SP**), nessa ordem.

O assunto destaque nessas manifestações foi sobre a senha para votação no pleito eleitoral de 2020.

MANIFESTAÇÕES POR CATEGORIA



As categorias de manifestações recebidas na Ouvidoria são Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão. No 4º trimestre predominou a **solicitação de informação** como a categoria com maior demanda **56,63%**.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

ELEITORAL	32
CANCELAMENTO DE REGISTRO	14
REGISTRO PROFISSIONAL	9
FISCALIZAÇÃO	6

Destacamos no período maior demanda sobre o assunto **processo eleitoral de 2020** com **28,31%**.

Em seguida o **Cancelamento de Registro Profissional** foi o assunto mais abordado, com **12,38%** das demandas.

Informações sobre o **Registro Profissional** em CRA representaram **7,96%**, seguido de **Fiscalização da Profissão** com **5,3%**.

Evolução do quantitativo de demandas no ano de 2020

