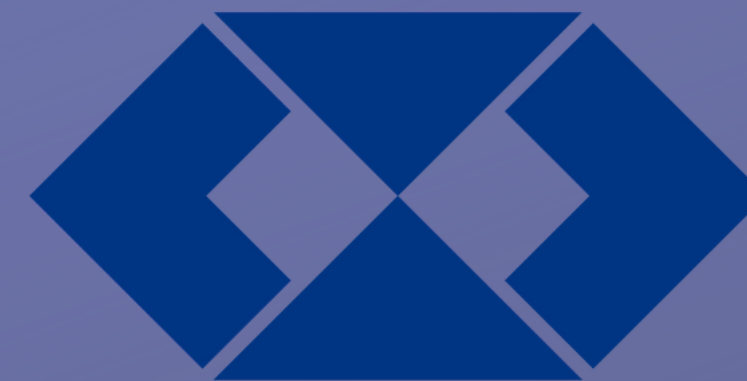


RELATÓRIO DEMONSTRATIVO DA OUVIDORIA 1º TRIMESTRE - 2021



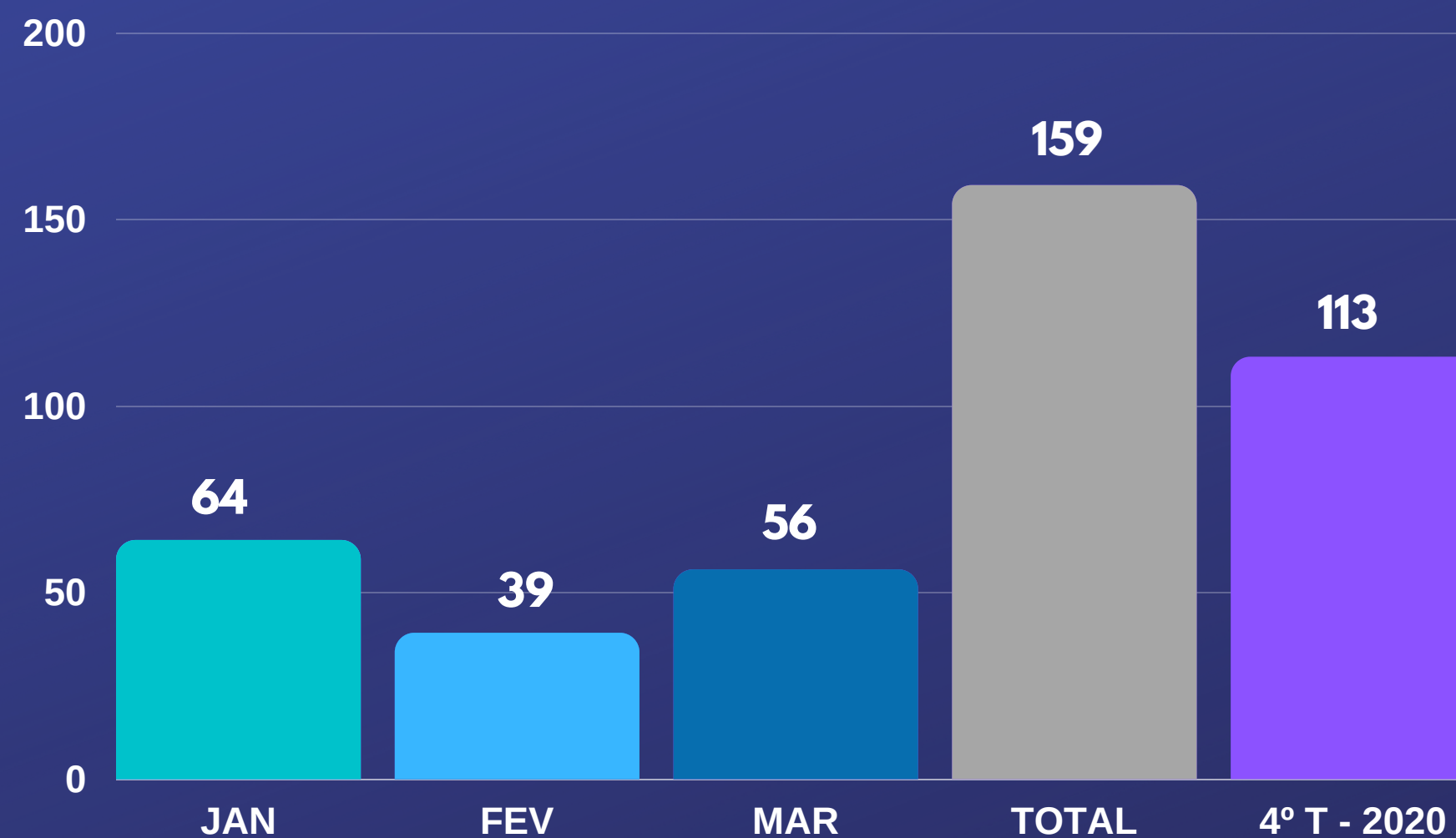
CFA

Integrantes:

Cons. Federal Adm. **José Carlos de Sá Colares** - Ouvidor - CRA-AM

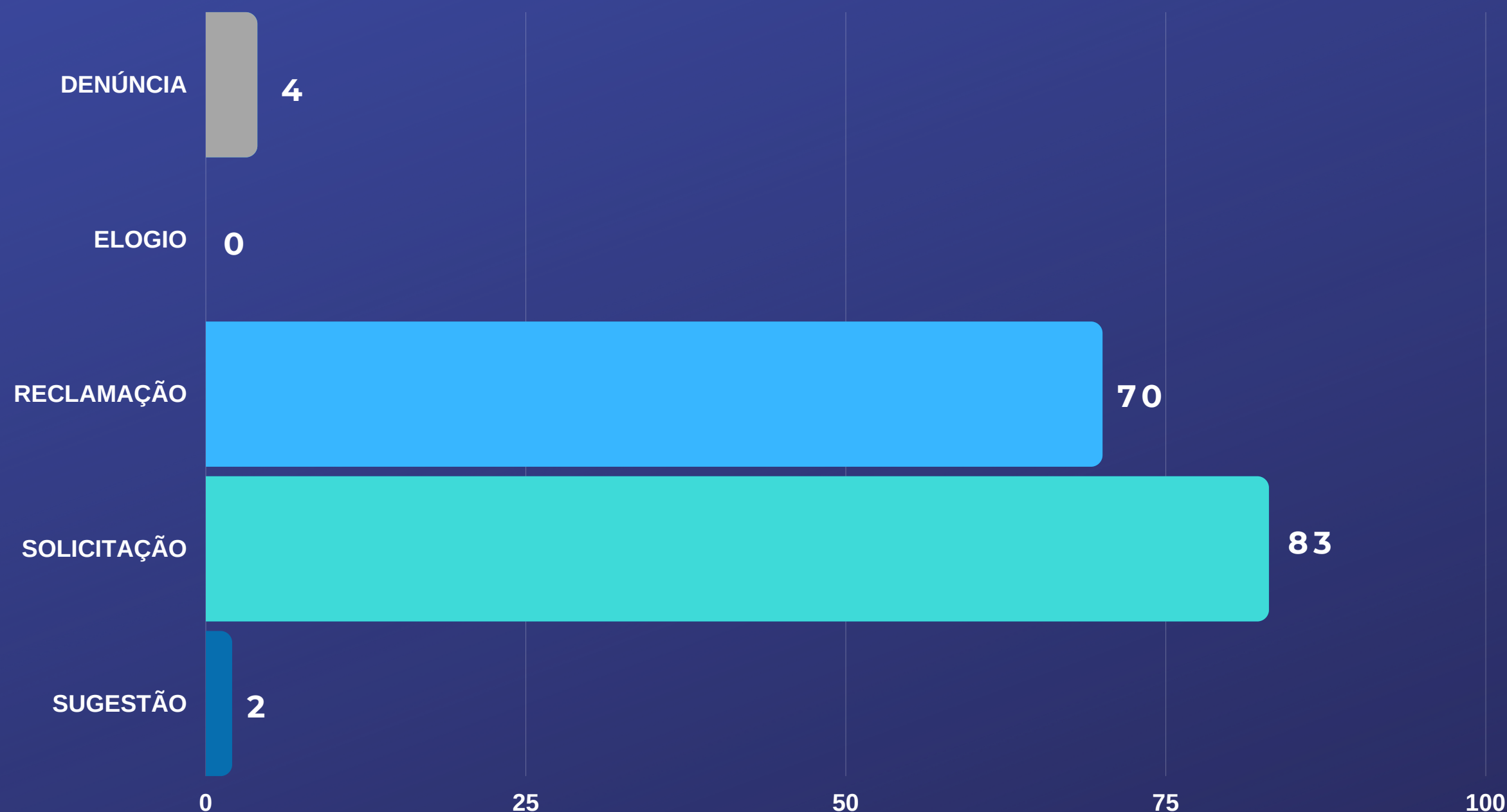
Assist. Administrativa **Maria Auxiliadora** - Responsável Técnica

Em atendimento ao Art. 13º do Regulamento da Ouvidoria do Conselho Federal de Administração (RN CFA 476/2016), apresentamos o relatório demonstrativo de dados do **1º trimestre de 2021**



Em comparação ao 4º trimestre de 2020, tivemos um aumento de **40,7%** no total das demandas recebidas pela ouvidoria, normalmente percebido por se tratar de período de recebimento de boletos de pagamento da anuidade.

DEMANDAS POR CATEGORIA

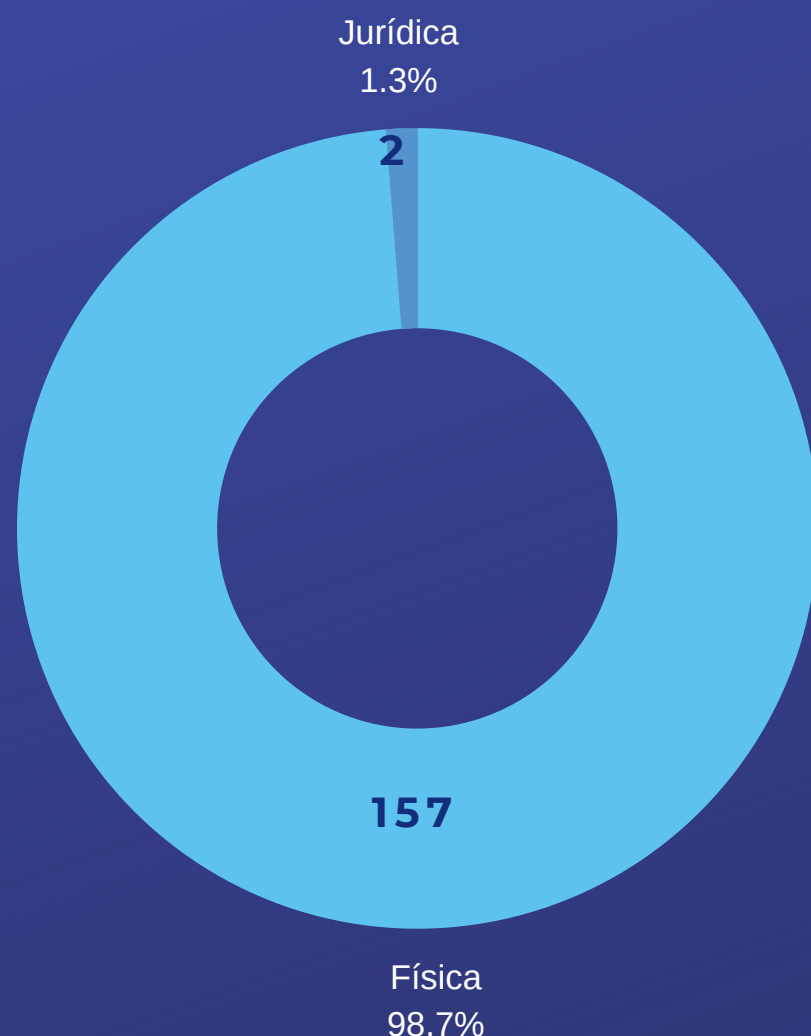


As demandas são recebidas na Ouvidoria por meio do preenchimento de formulário do Sistema SEI, disponibilizado no site do CFA, por e-mail e via Protocolo, com todos os registros inseridos no SEI.

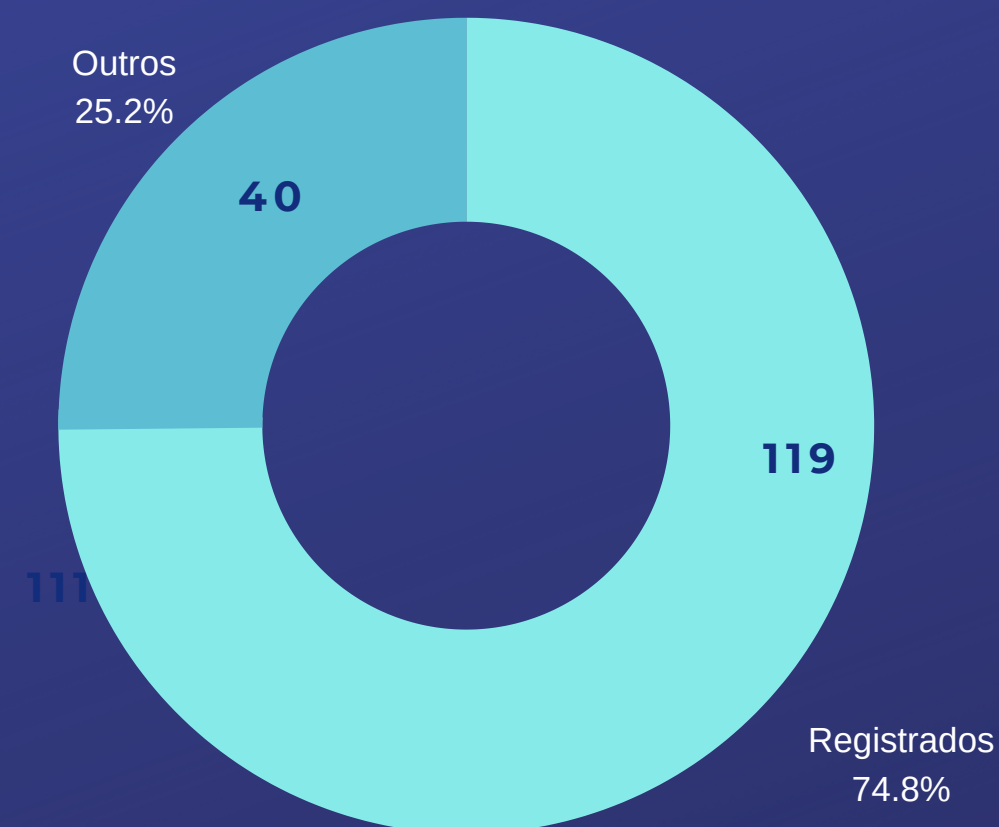
Ressaltamos no gráfico apresentado duas sugestões recebidas no período que referem-se a publicação de conteúdos exclusivos para administradores registrados pelo CFA (acatado pela área responsável - CCM); e a propositura de isenção da cobrança da taxa de para emissão da certidão de regularidade (em estudo pelas áreas responsáveis envolvidas).

PERFIL DO SOLICITANTE

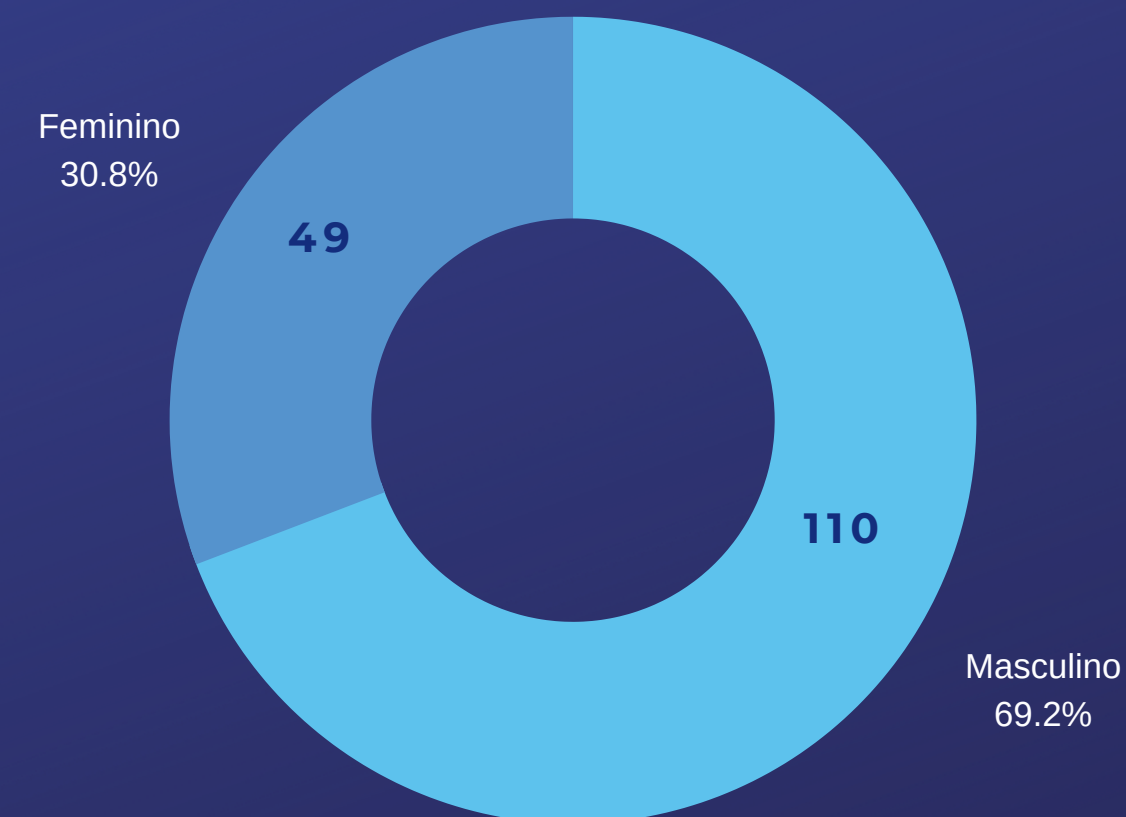
PESSOA FÍSICA/ PESSOA JURÍDICA



PROFISSIONAIS REGISTRADOS/OUTROS



GÊNERO



Quanto ao perfil do solicitante, temos maioria de pessoa física, com registro profissional e do gênero masculino.

Destacamos o aumento da participação da profissional feminina junto à Ouvidoria que saltou de **29** para **49 (68,9%)**, em comparação ao trimestre anterior

Tivemos duas manifestações recebidas de Pessoas Jurídicas:

ES - Solicitação de desconto para pagamento da anuidade de 2021 não concedido.

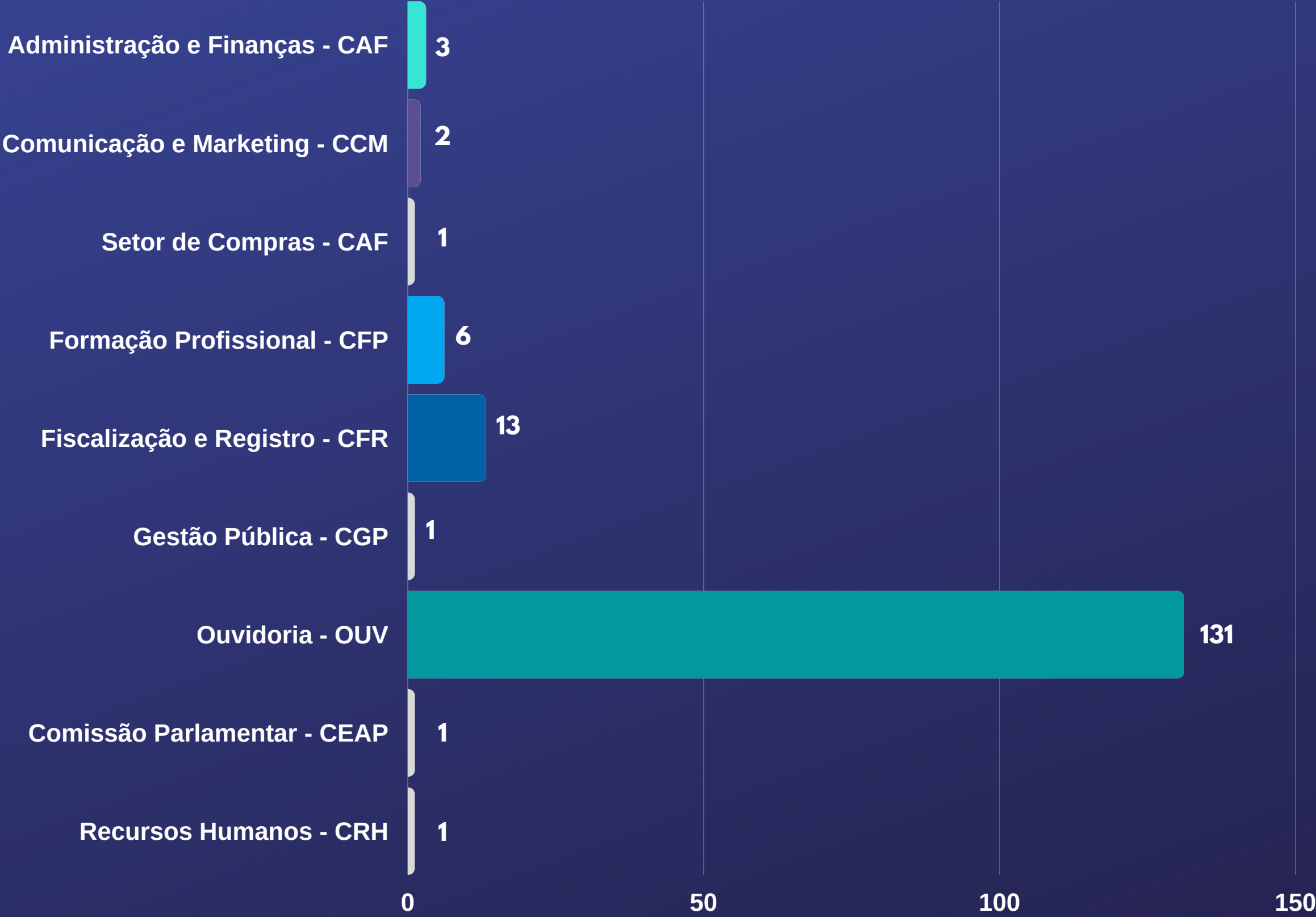
BA - Consultando sobre pagamento de honorários para Responsável Técnico.

DEMANDAS RESPONDIDAS POR CÂMARAS

Destacamos a CFR (Câmara de Fiscalização e Registro) seguida da CFP (Câmara de Formação Profissional), como as áreas mais demandadas pelos solicitantes junto à Ouvidoria. Importante ressaltar que todas as áreas responsáveis (Câmaras e Comissões) responderam prontamente às solicitações e dentro do prazo.

Do total das manifestações recebidas no primeiro trimestre, **82,38%** foram respondidas diretamente pela Ouvidoria e dentro do prazo.

O tempo médio de resposta às manifestações foi de 06 (seis) dias.



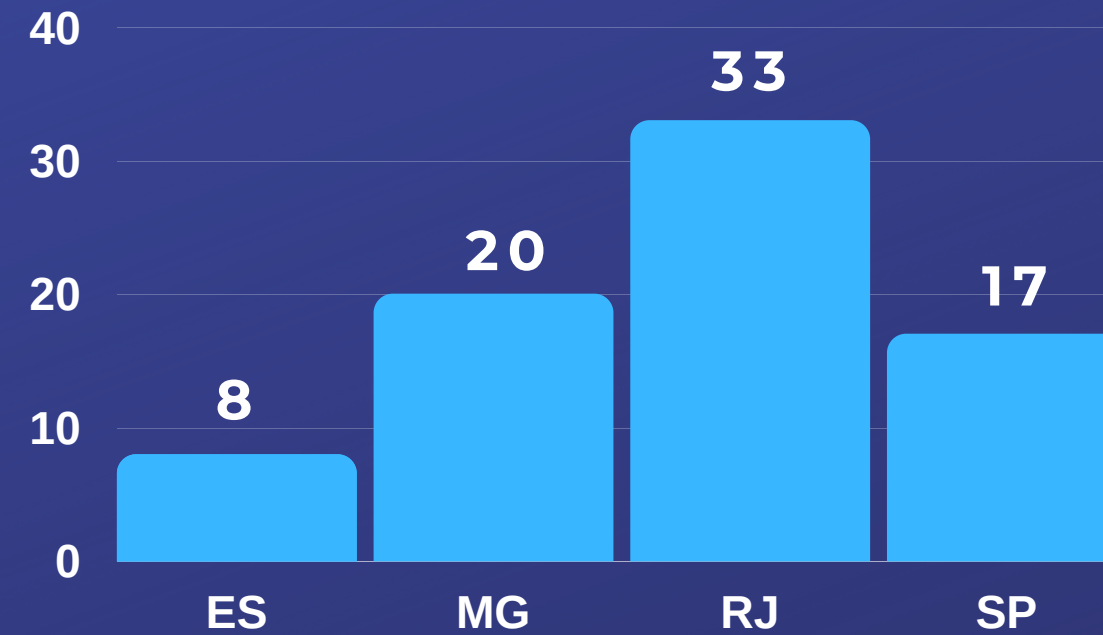
Total: 159

MANIFESTAÇÕES POR CRAs

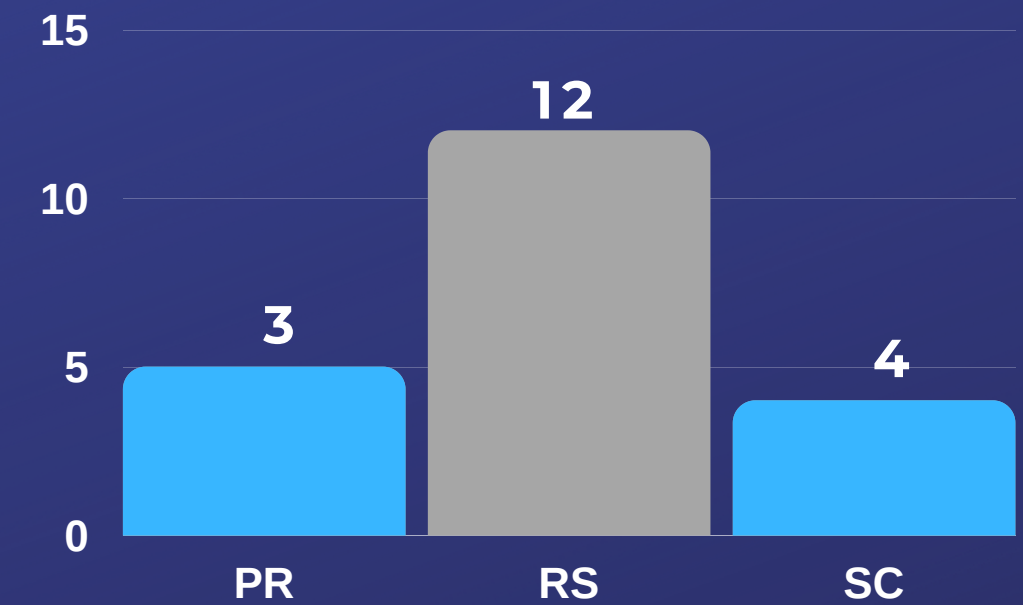
CENTRO-OESTE



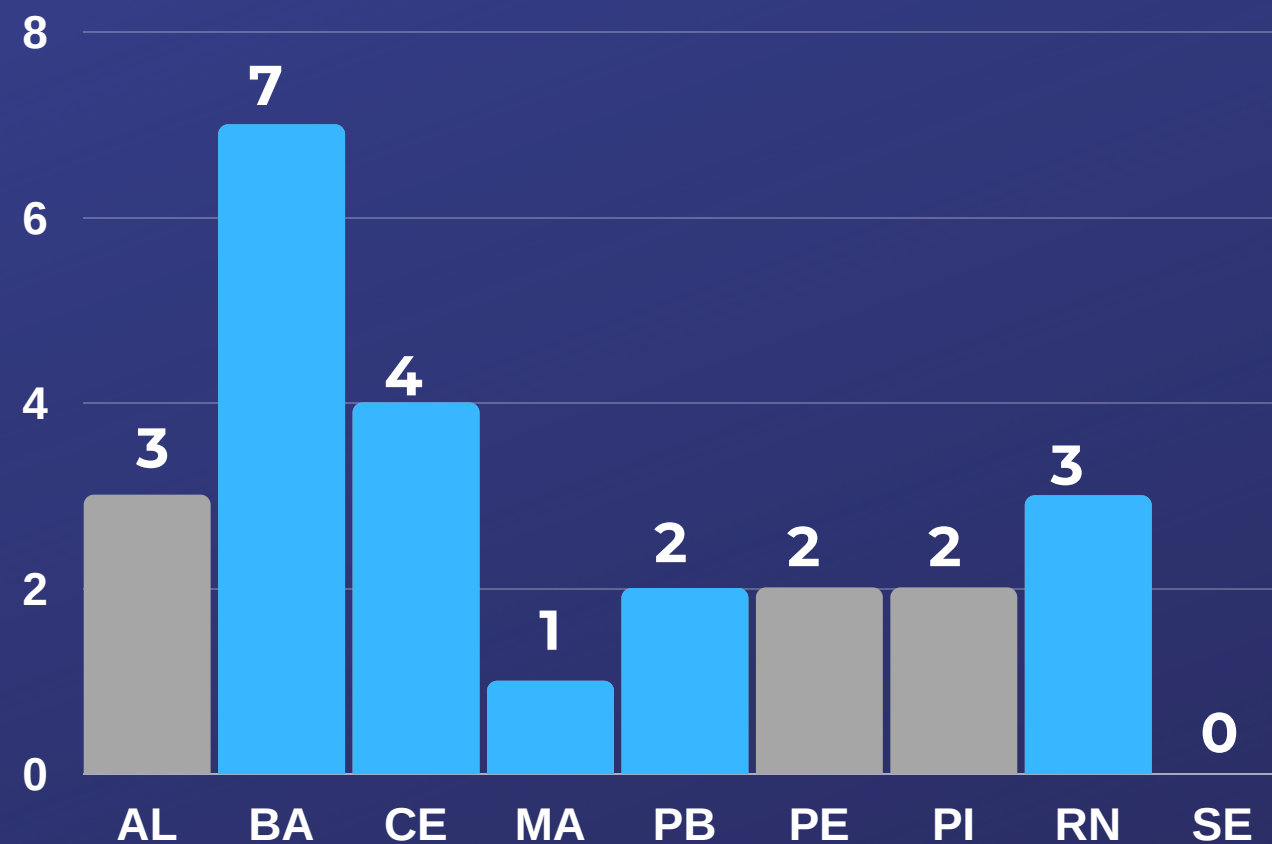
SUDESTE



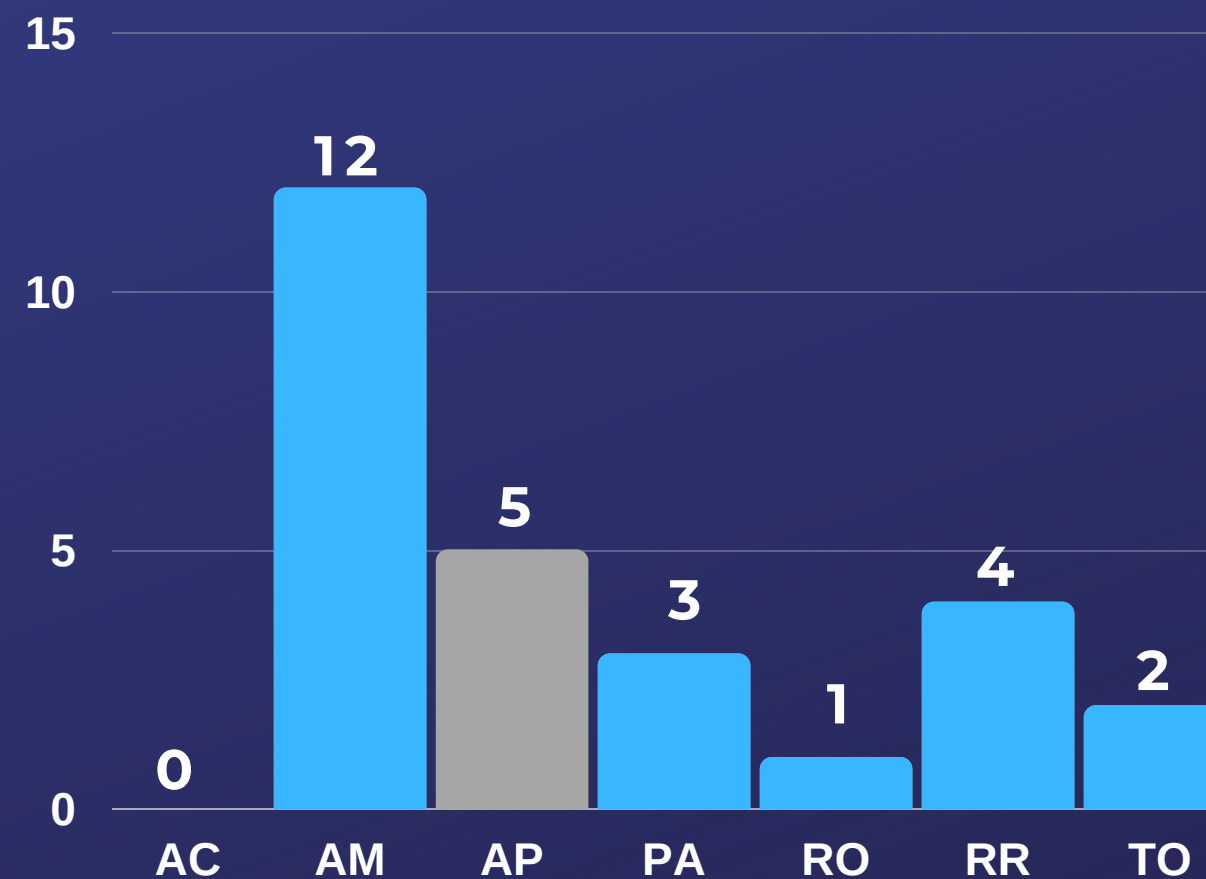
SUL



NORDESTE



NORTE



Observamos nos gráficos a distribuição quantitativa, por estado, das demandas recebidas na Ouvidoria do CFA. No período, foram enviadas 07 (sete) demandas aos respectivos CRAs (destacados na cor cinza), que necessitaram da manifestação do Regional para subsidiar e fortalecer a resposta conclusiva pela Ouvidoria do CFA. Ressaltamos o pronto atendimento e retorno dos Regionais às manifestações.

(AP, AL (2), PE, PI, RS e MT)

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

**CANCELAMENTO DE
REGISTRO**

43

REGISTRO PROFISSIONAL

26

**NEGOCIAÇÃO DE
DÉBITOS/ANUIDADE**

20

O assunto mais recorrente no trimestre, que corresponde a **27,4%** do total, prevalece a reclamação sobre o cancelamento de registro, no que tange ao atendimento prestado pelo CRA, impossibilidade de pagamento das anuidades, exigência da documentação e indeferimento do requerimento. Seguido do assunto registro profissional, onde os solicitantes buscaram informações sobre como se registrar em CRA, as modalidades existentes de registro (técnico, tecnólogo e bacharel), cursos conexos e requerimento de registro remido.

A negociação de débitos, reajustes das anuidades, informações quanto ao parcelamento e recuperação de crédito oferecidos pelo Sistema CFA/CRA's, ocupam o terceiro lugar nos assuntos mais buscados.

Considerações Finais

A Ouvidoria do Conselho Federal de Administração (OUV/CFA) tem cumprido com a sua missão de assegurar a participação da sociedade e de seus registrados no Sistema CFA/CRAs, no intuito de promover e contribuir com a melhoria da gestão institucional.

Numa visão geral das demandas que recebemos, observamos que até aqui que os profissionais buscam por soluções junto ao CFA que em sua maioria cabem ao CRA do qual possuem registro, ou respostas diferentes aos seus questionamentos, denotando insatisfação com o acolhimento em seu regional. Essa contribuição vem no sentido de suscitar uma reflexão quanto as fragilidades e os gargalos na gestão do Sistema CFA/CRAs, que se refletem na prevalência de reclamações junto a esta Ouvidoria.