

Em atendimento ao art. 13 da Resolução Normativa CFA nº 476/2016.



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## 1º TRIMESTRE - 2024

Janeiro - Março

**Ouvidor: Adm. Walter Sigollo - CRA-SP**

**Elaboração: Aline Menezes Barroso Dias - CFA**

# Filosofia e Missão

- Sistema CFA/CRA's

## Sociedade e Cidadania

A defesa da sociedade deve ser feita em total comprometimento com a cidadania e com irrestrito cumprimento à legislação.

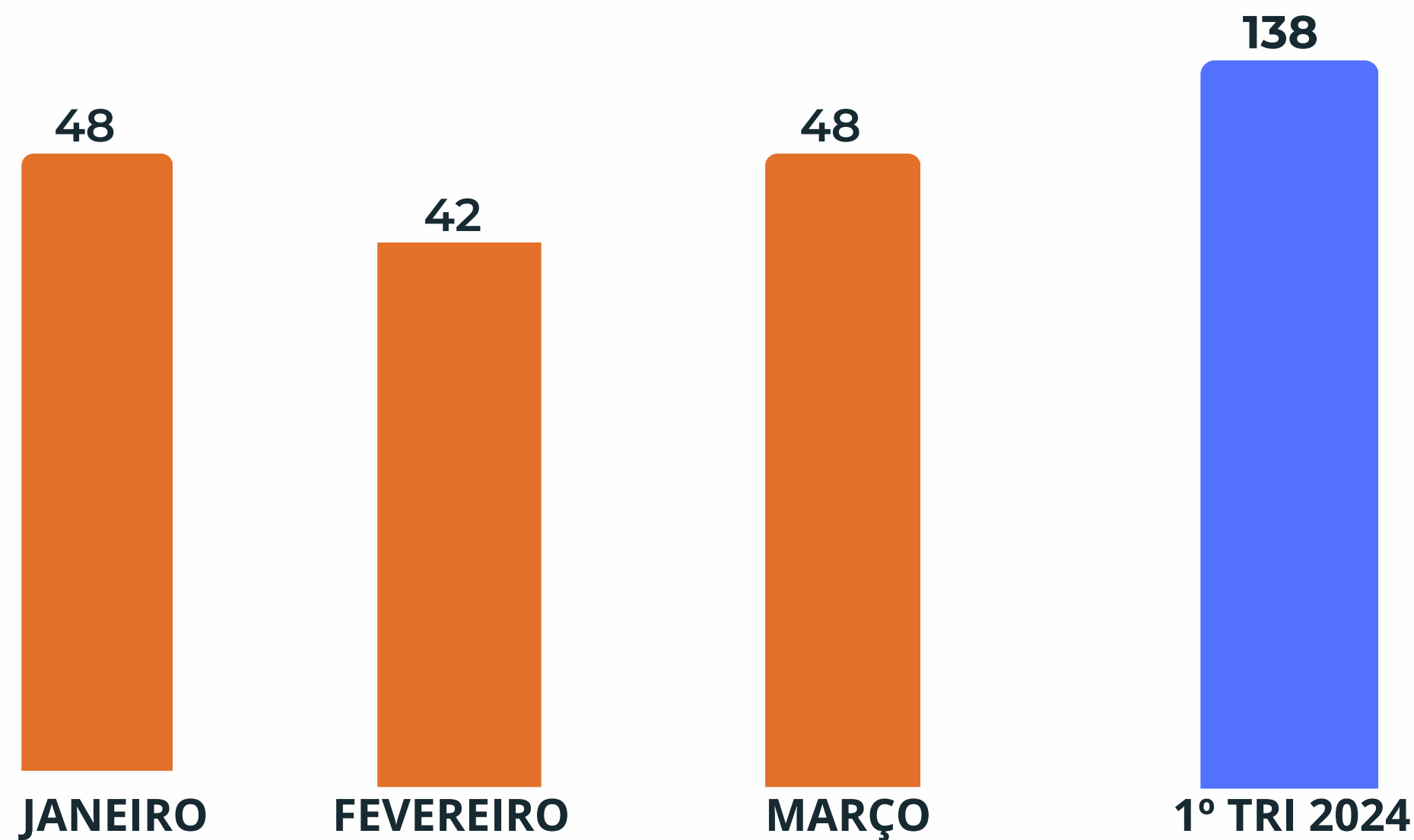
## Participação

A participação e o comprometimento dos Administradores são fatores que valorizam a profissão, e devem ser continuamente estimulados.

**Fiscalizar, valorizar e promover o exercício do profissional de Administração, contribuindo com o desenvolvimento do país.**



# Demandas recebidas no período



No primeiro trimestre, houve estabilidade no número total de manifestações por mês. Todas as manifestações recebidas foram respondidas dentro do prazo estabelecido.

# Perfil dos solicitantes no período

## Quantidade de solicitantes por segmento

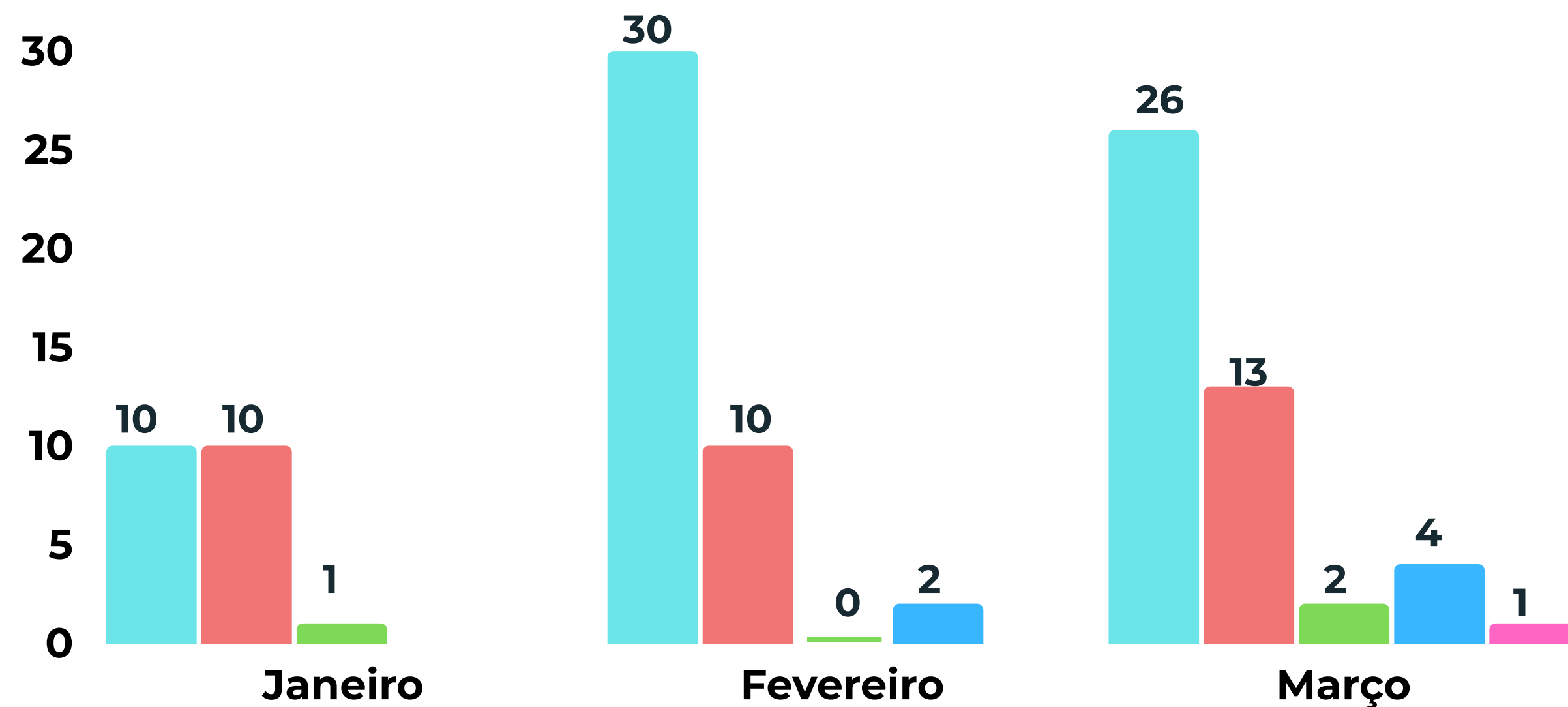
<b>Público Feminino</b>	<b>Profissionais Registrados</b>	<b>Estudantes</b>
<b>60</b>	<b>118</b>	<b>5</b>
<b>Público Masculino</b>	<b>Pessoa Jurídica</b>	<b>Pessoa Física</b>
<b>75</b>	<b>5</b>	<b>132</b>

Os dados coletados demonstram que prevalece como sendo um público em sua maioria de pessoas físicas, registradas no sistema, profissionais e que se identificaram como gênero masculino.

Cabe ressaltar que apesar da quantidade pequena os estudantes tem buscado informações junto a ouvidoria. Também foi identificado o baixo número de pessoas jurídicas que tem utilizado o canal para obtenção de informações e esclarecimentos.

# Registros por Categoria

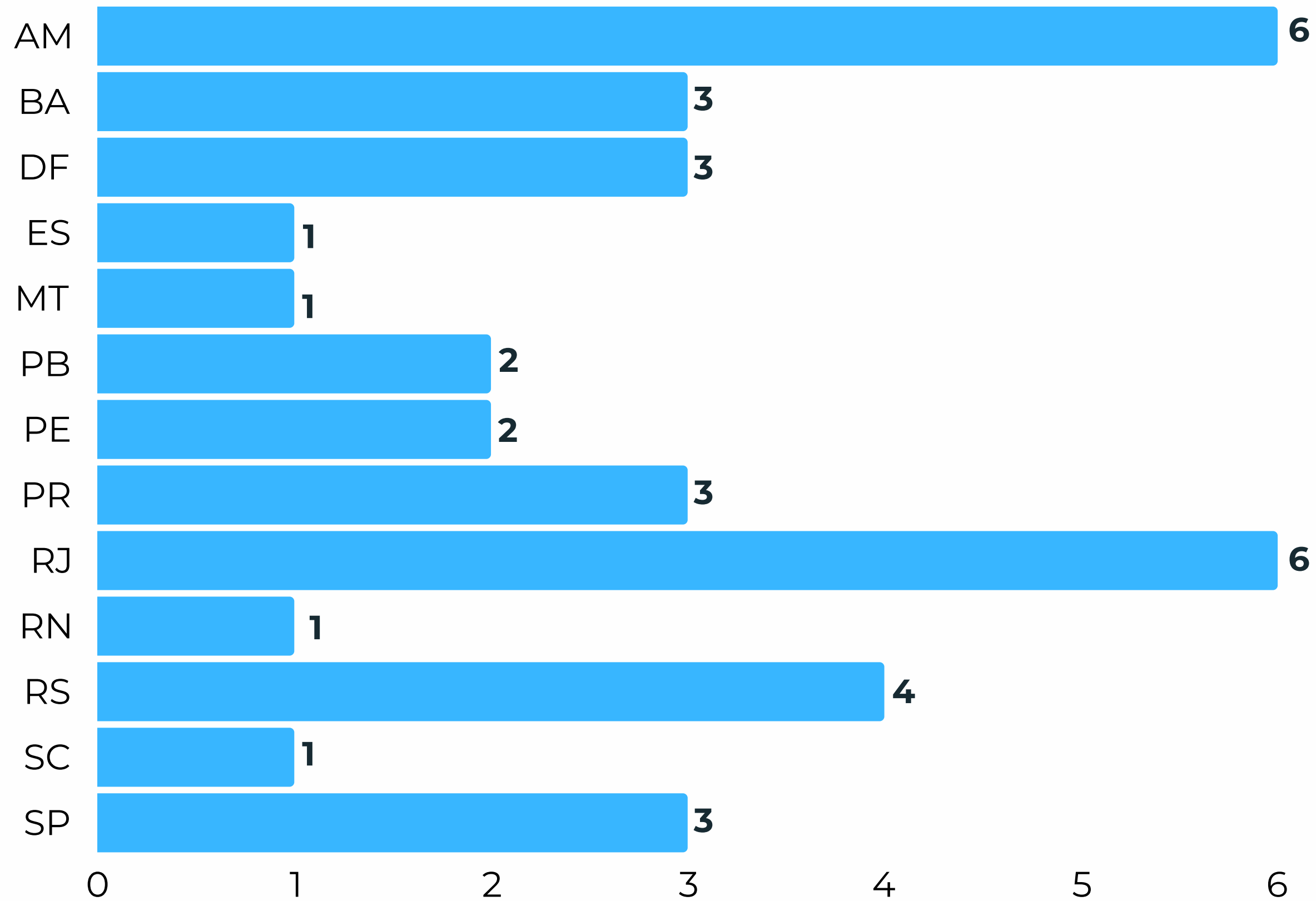
■ SOLICITAÇÃO: 89 ■ RECLAMAÇÃO: 33 ■ SUGESTÃO: 3 ■ DENÚNCIA: 10 ■ ELOGIO: 1



As solicitações de informação predominaram no período, com 65% do total das demandas.

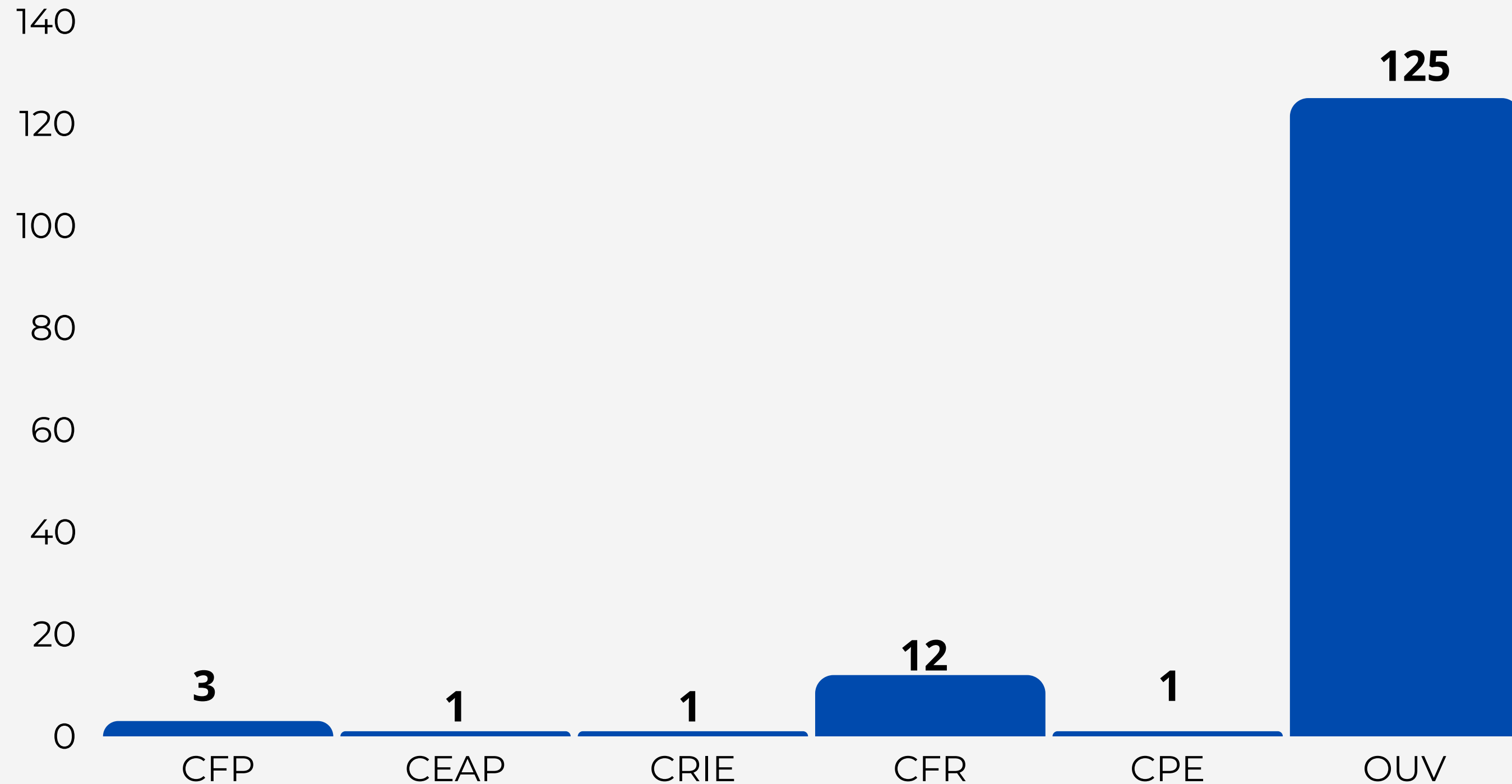
O indicador da Ouvidoria é o número de reclamações registradas, tendo um total de 33 reclamações no 1º Trimestre que equivale a 24% das demandas

# Número de reclamações por estado CRAs



**Reclamações  
recebidas no canal  
da Ouvidoria CFA**

# Manifestações por áreas/Câmaras - CFA

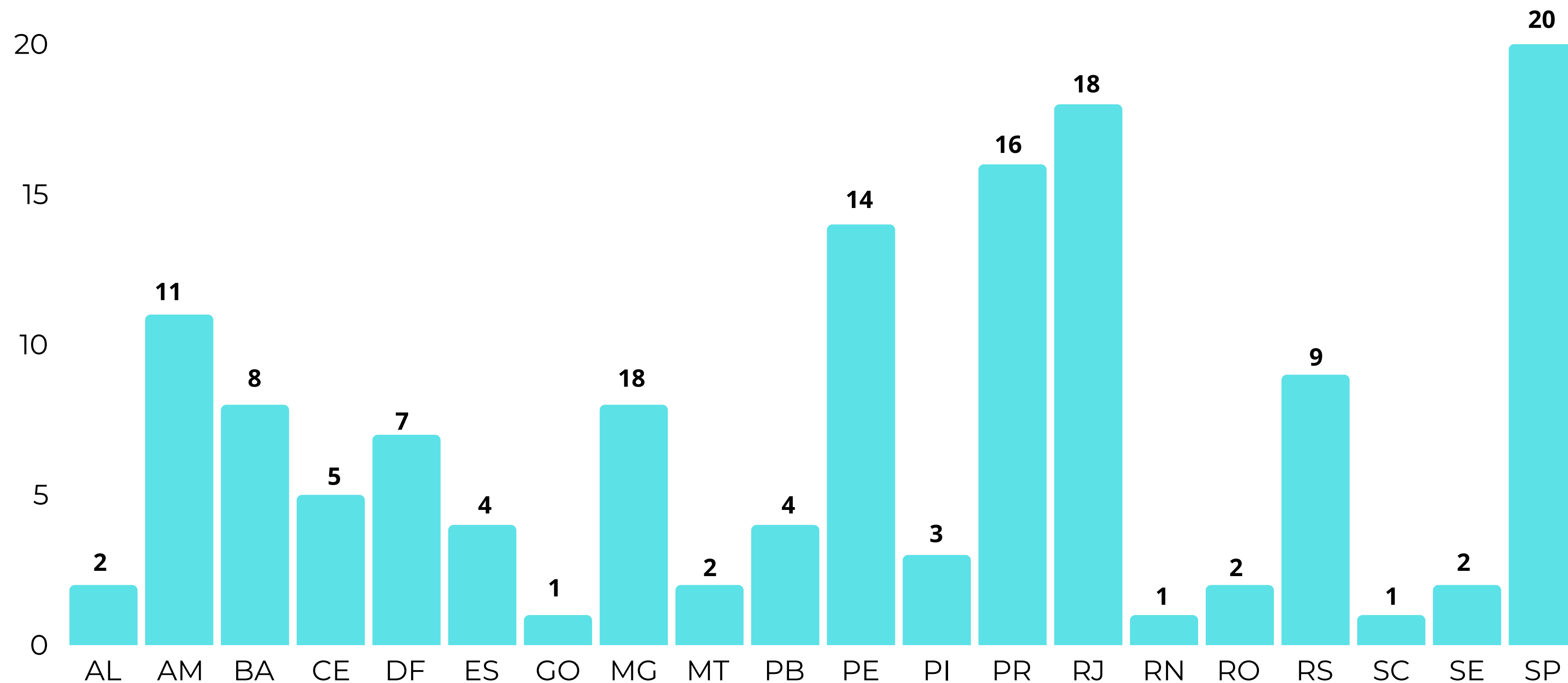


A Ouvidoria emitiu 87% das respostas diretamente ao solicitante no trimestre.

**TOTAL: 125**

# Demandas gerais dos CRAs

"As demandas que aparecem neste gráfico correspondem à solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio."





# Assuntos mais abordados



## FISCALIZAÇÃO

RECLAMAÇÕES SOBRE O EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO E DENÚNCIAS DE EDITAIS DE CONCURSOS.



## REGISTRO PROFISSIONAL

INFORMAÇÕES SOBRE O REGISTRO DE CURSOS CONEXOS, COMO REALIZAR O REGISTRO EM CRA.



## NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS

ORIENTAÇÕES SOBRE CONCILIAÇÕES ADMINISTRATIVAS JUNTO AOS CRAs (REFIS), CRITÉRIOS DE DESCONTOS PARA PAGAMENTO DA ANUIDADE.



## CANCELAMENTO

ESCLARECIMENTOS SOBRE DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA, ORIENTAÇÃO PARA RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA AO CFA.

# Considerações Finais

A Ouvidoria é um instrumento capaz de harmonizar direitos e deveres

