

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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

3º TRIMESTRE - 2024

Julho - Setembro

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.

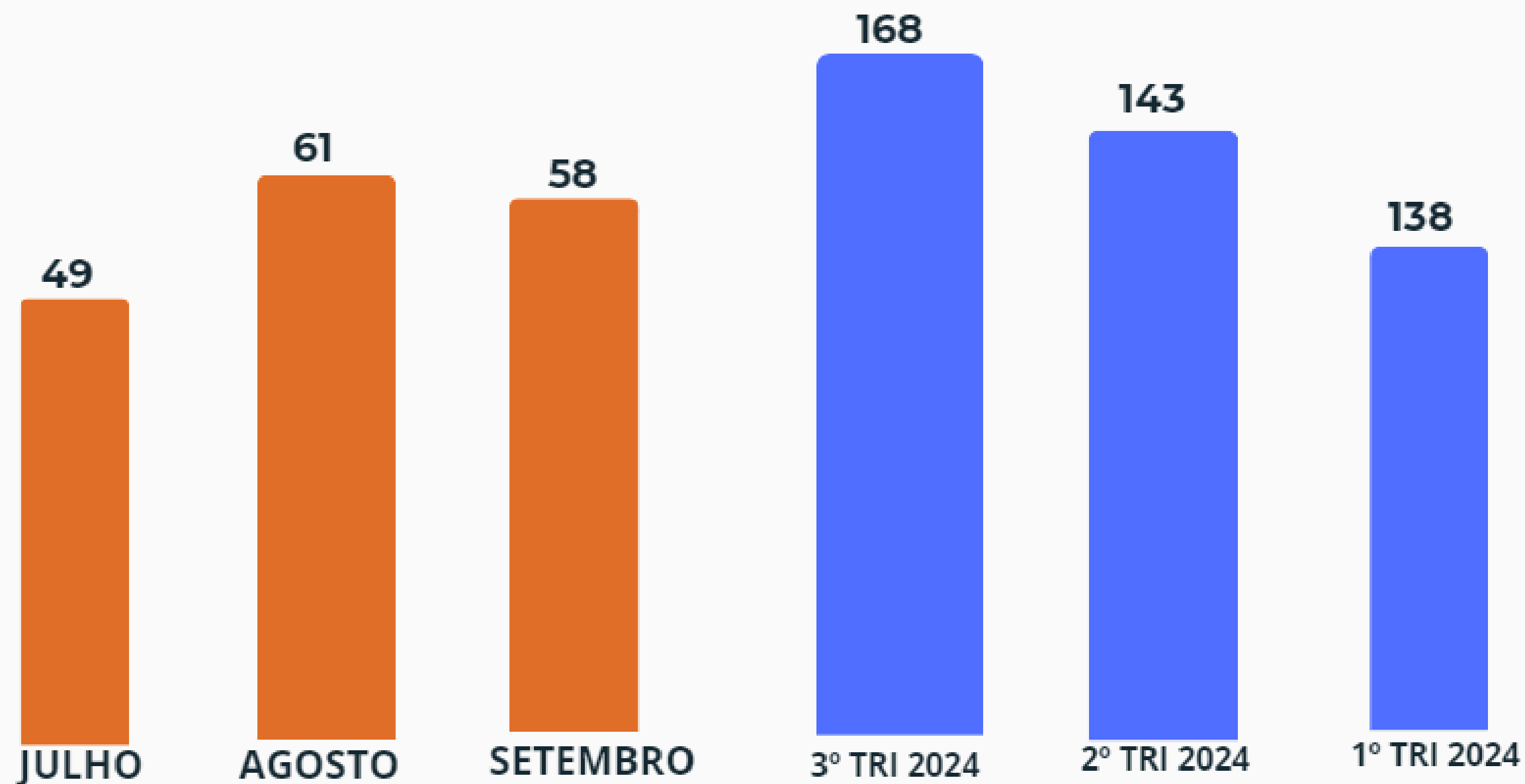
Participação

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 terceiro 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

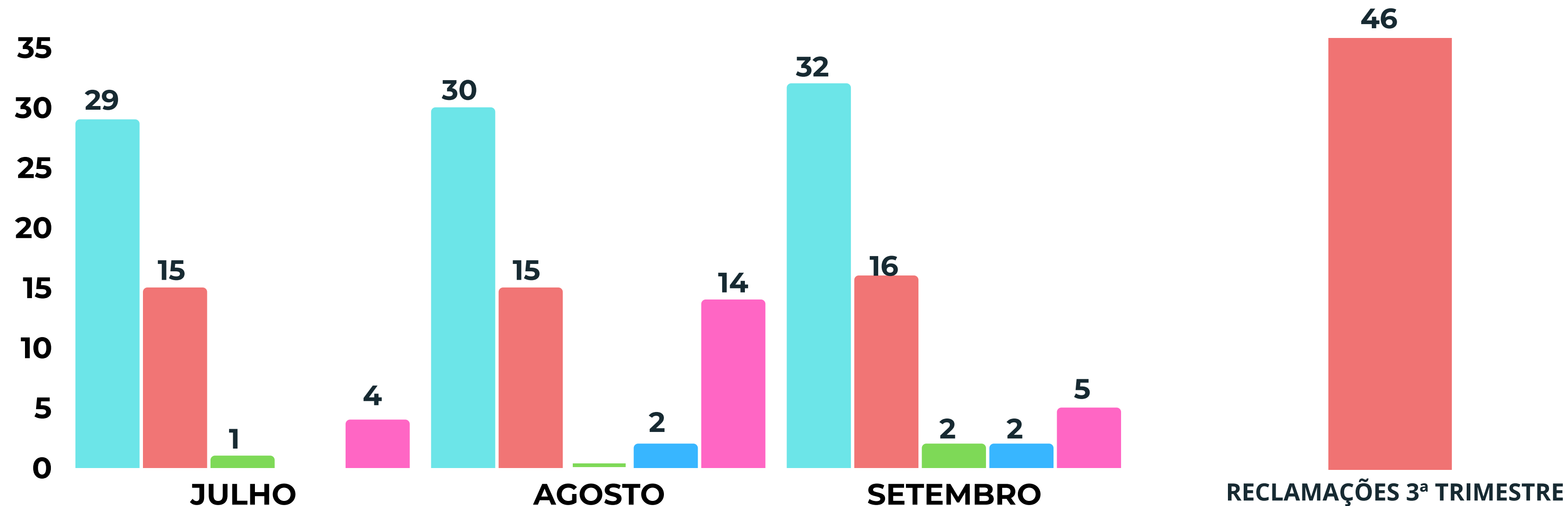
Público Feminino	Profissionais Registrados	Profissionais não registrados	Estudantes
62	109	59	6
Público Masculino	Pessoa Jurídica	Pessoa Física	
106	5	163	

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.

É importante destacar que, apesar do número reduzido, os estudantes que se classificam como profissionais não registrados têm buscado informações junto à ouvidoria. Além disso, foi observado um baixo índice de utilização do canal por parte de pessoas jurídicas para obtenção de esclarecimentos.

Registros por Categoria

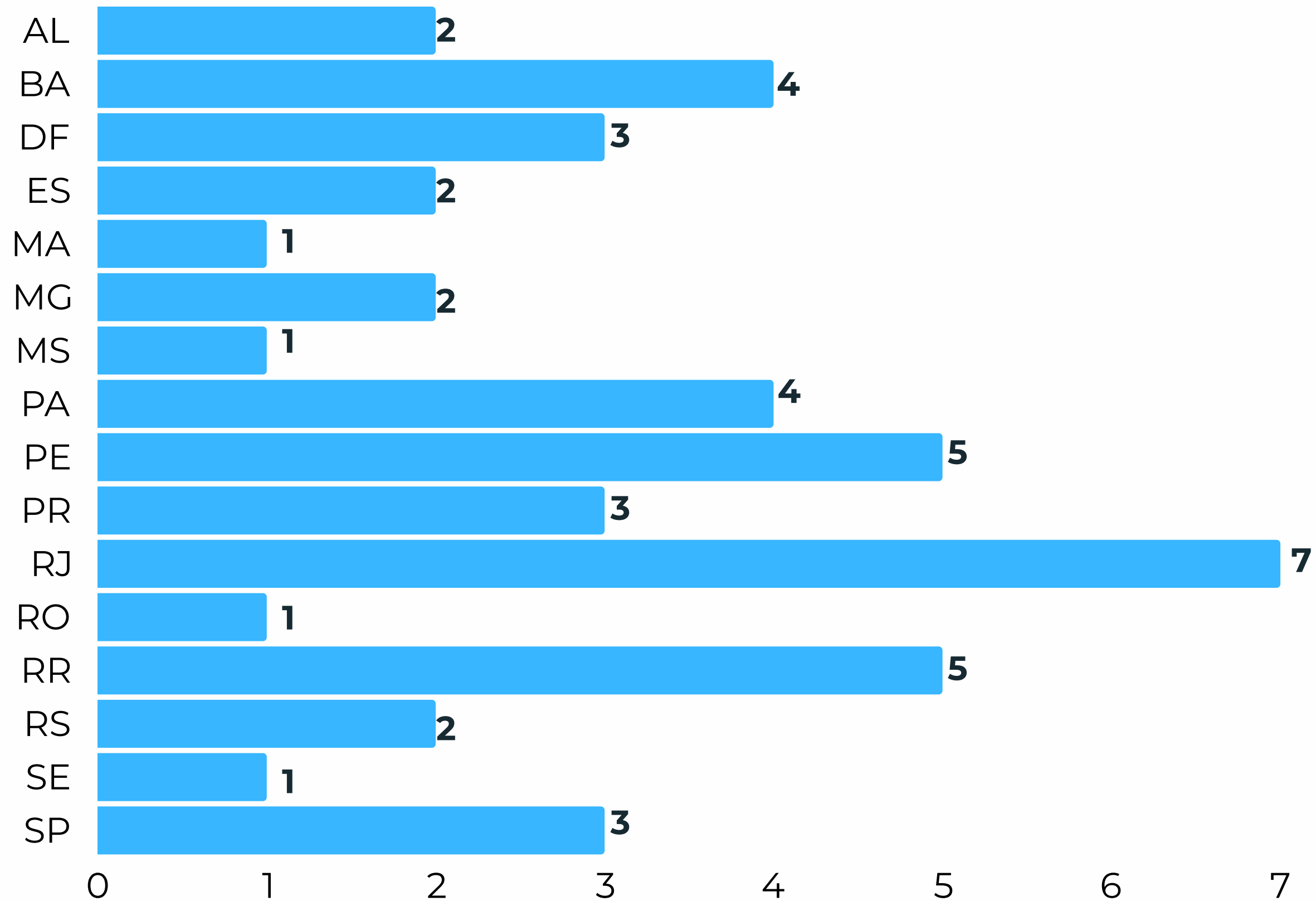
■ SOLICITAÇÃO: 91 ■ RECLAMAÇÃO: 45 ■ SUGESTÃO: 3 ■ DENÚNCIA: 4 ■ IMPROCEDENTE: 23



As solicitações de informação predominaram no período, com 54% do total das demandas.

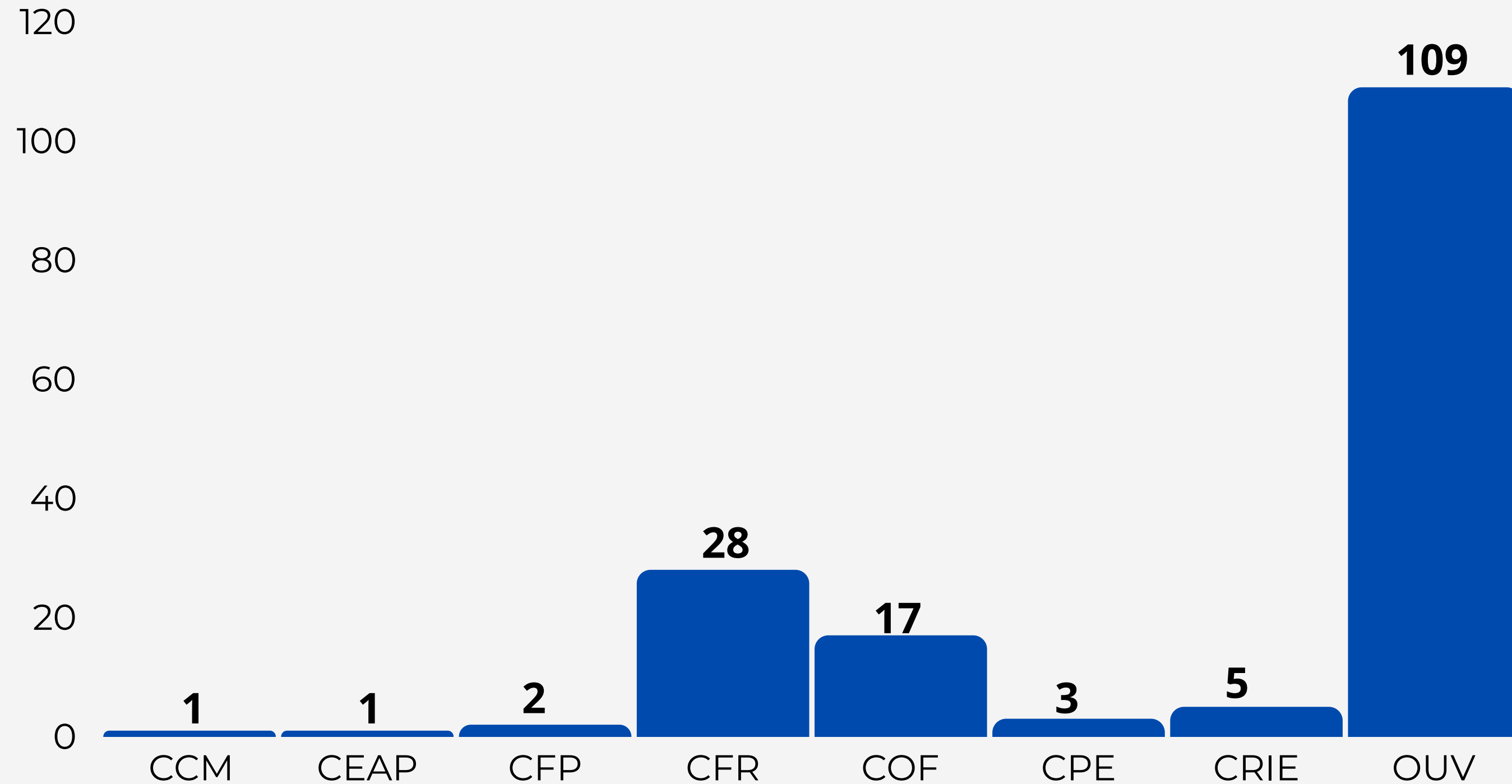
O indicador da Ouvidoria é o número de reclamações registradas, tendo um total de 46 reclamações no 3º Trimestre que equivale a 27% das demandas

Número de reclamações por estado CRAs



**Reclamações
recebidas no canal
da Ouvidoria CFA**

Manifestações por áreas/Câmaras - CFA

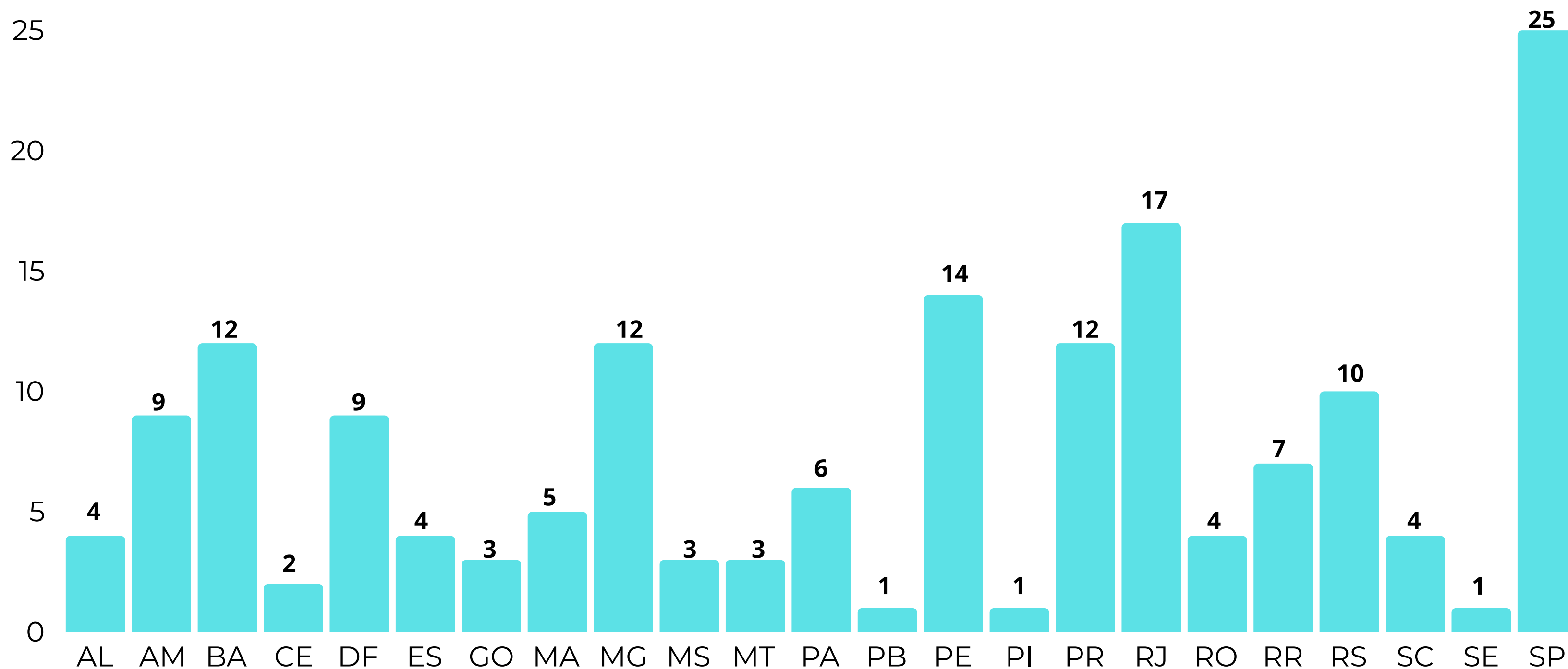


A Ouvidoria
emitiu 65% das
respostas
diretamente ao
solicitante no
trimestre.

TOTAL: 109

Demandas gerais dos CRAs

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



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

