

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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

4º TRIMESTRE - 2024

Outubro - Dezembro

Ouvidor: Adm. Walter Sigollo - CRA-SP

Elaboração: Aline Menezes Barroso Dias - CFA

Filosofia e Missão

• Sistema CFA/CRAs

Sociedade e Cidadania

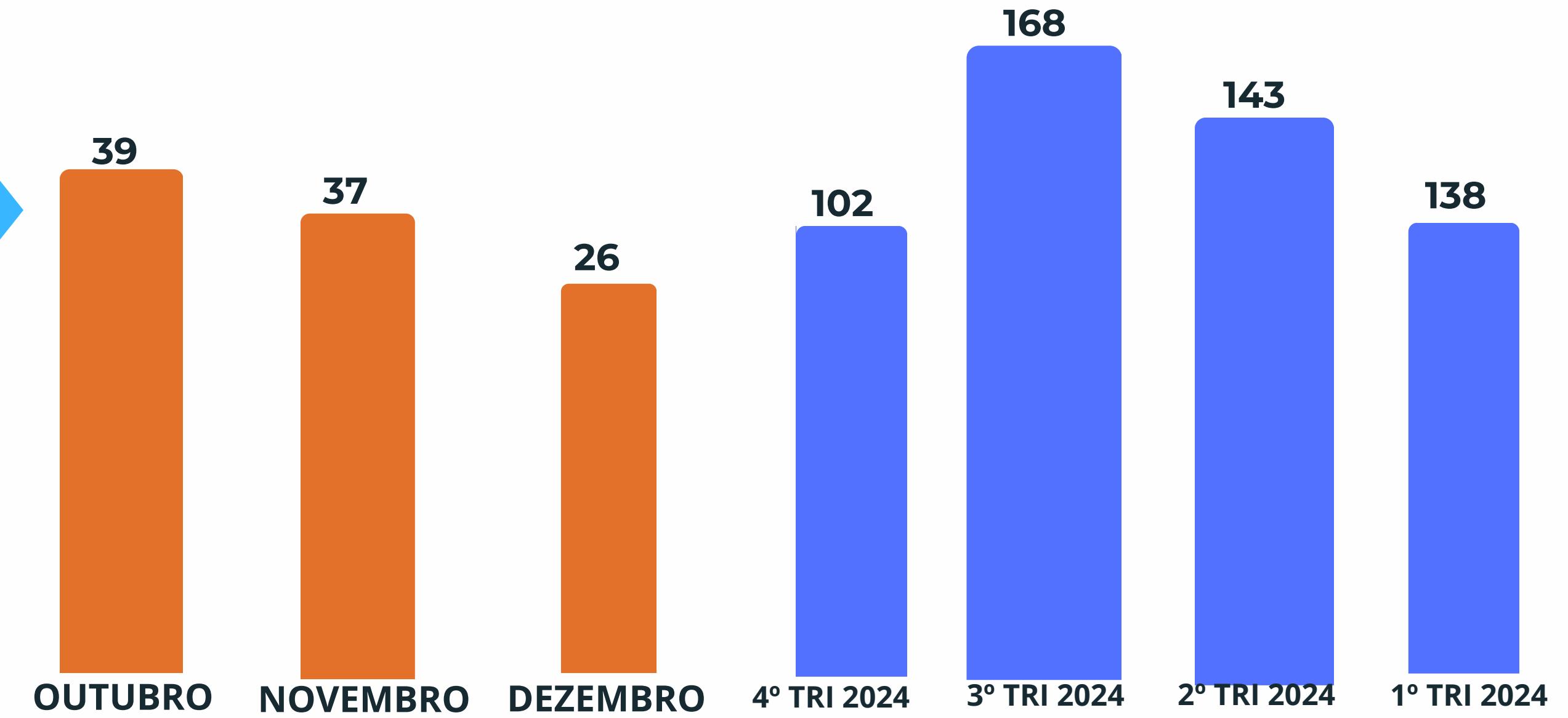
A defesa da sociedade deve ser feita em total comprometimento com a cidadania e com irrestrito cumprimento à legislação.

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 quarto 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

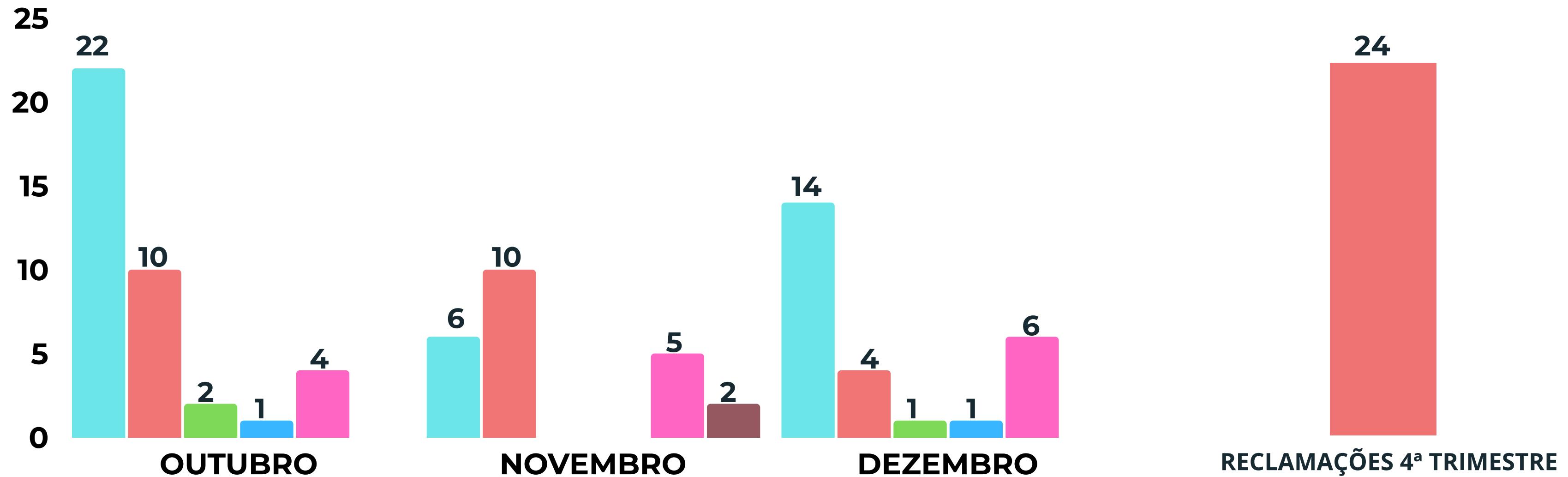
Público Feminino	Profissionais Registrados	Profissionais não registrados	Estudantes
37	76	26	1
Público Masculino	Pessoa Jurídica	Pessoa Física	
65	1	101	

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

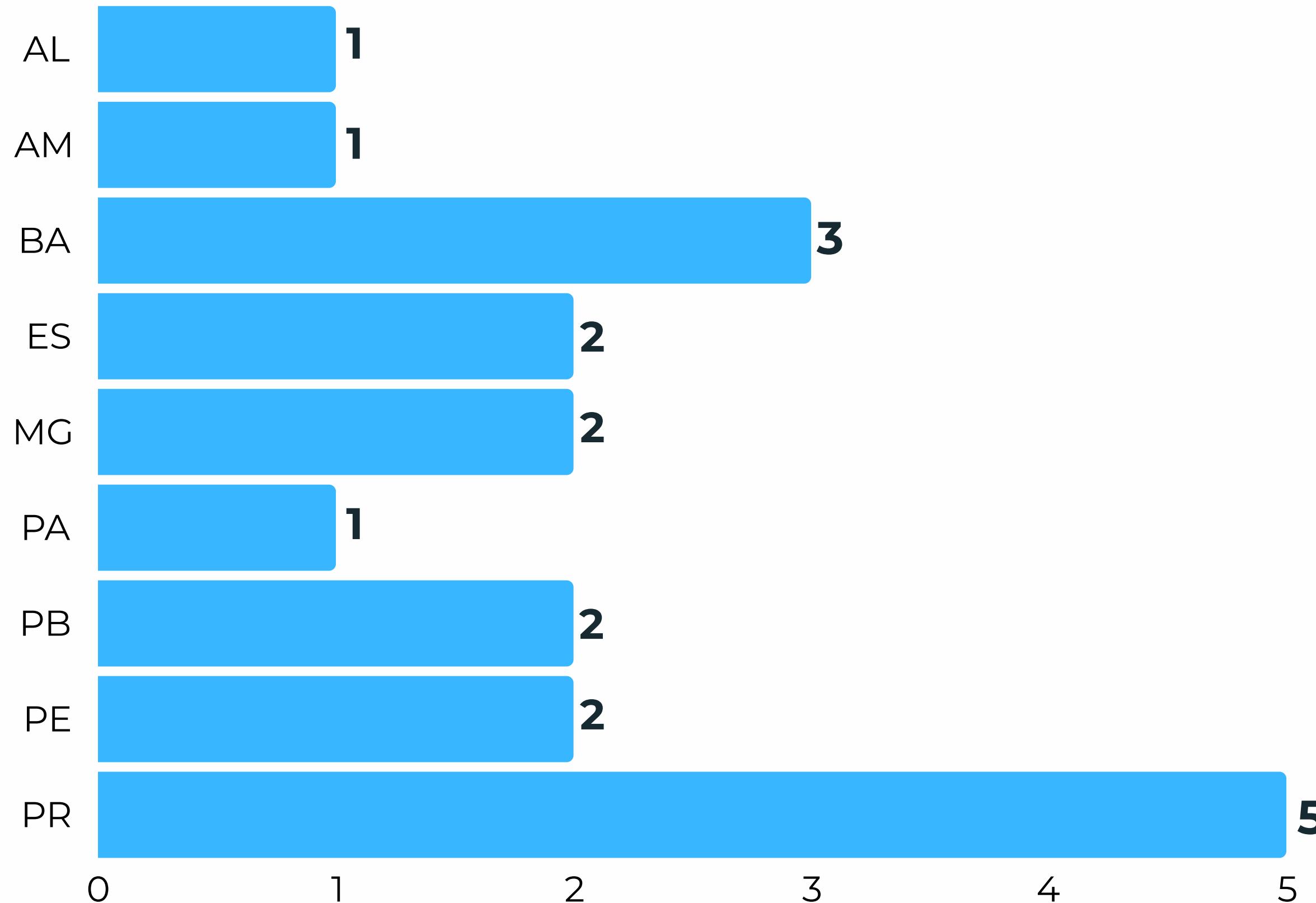
■ SOLICITAÇÃO: 42 ■ RECLAMAÇÃO: 24 ■ SUGESTÃO: 3 ■ DENÚNCIA: 2 ■ IMPROCEDENTE: 15 ■ ELOGIO: 2



As solicitações de informação predominaram no período, com 48% do total das demandas.

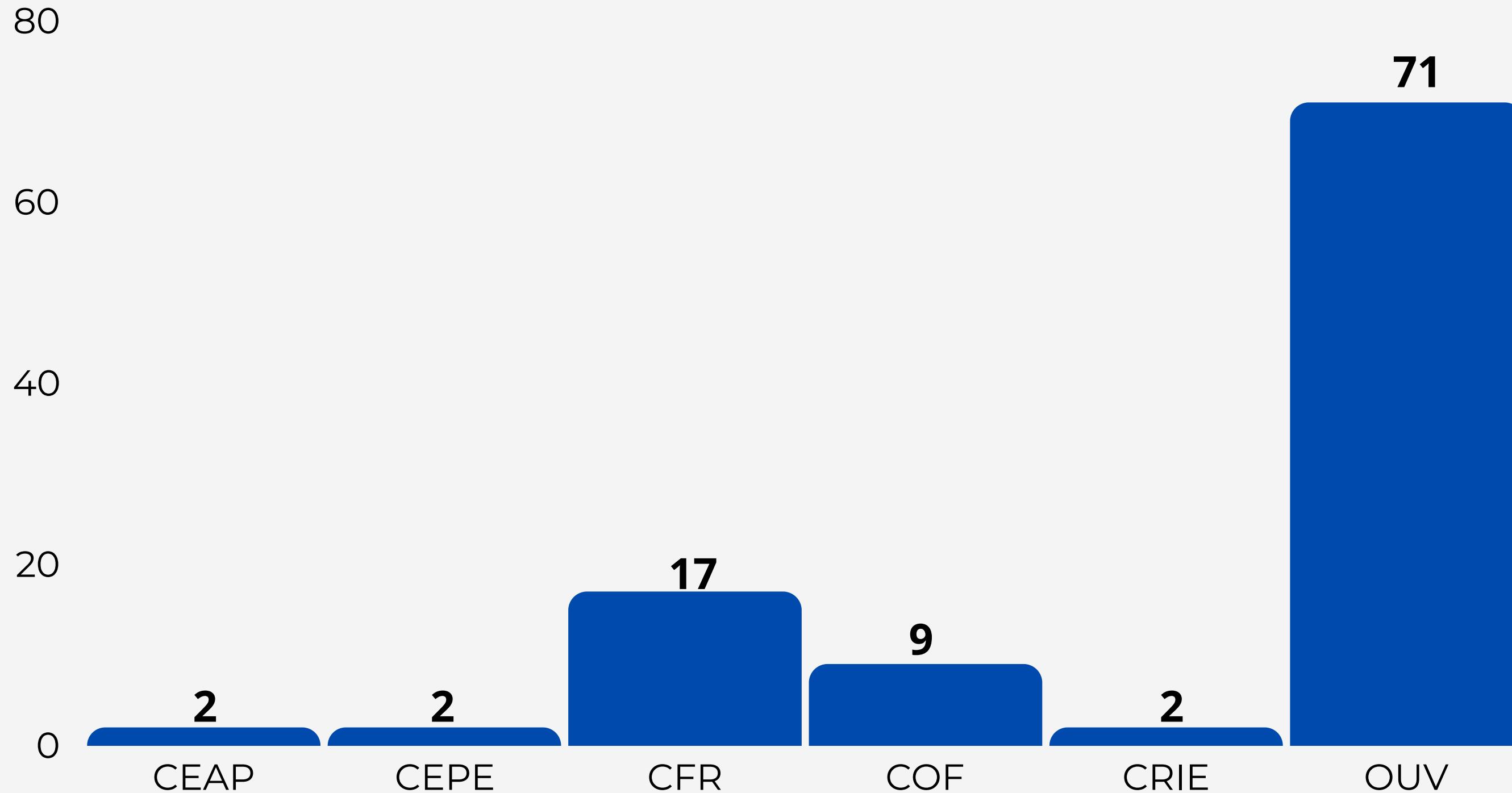
O indicador da Ouvidoria é o número de reclamações registradas, tendo um total de 24 reclamações no 4º Trimestre que equivale a 27% das demandas

Número de reclamações por estado CRAs



**Reclamações
recebidas no canal
da Ouvidoria CFA**

Manifestações por áreas/Câmaras - CFA

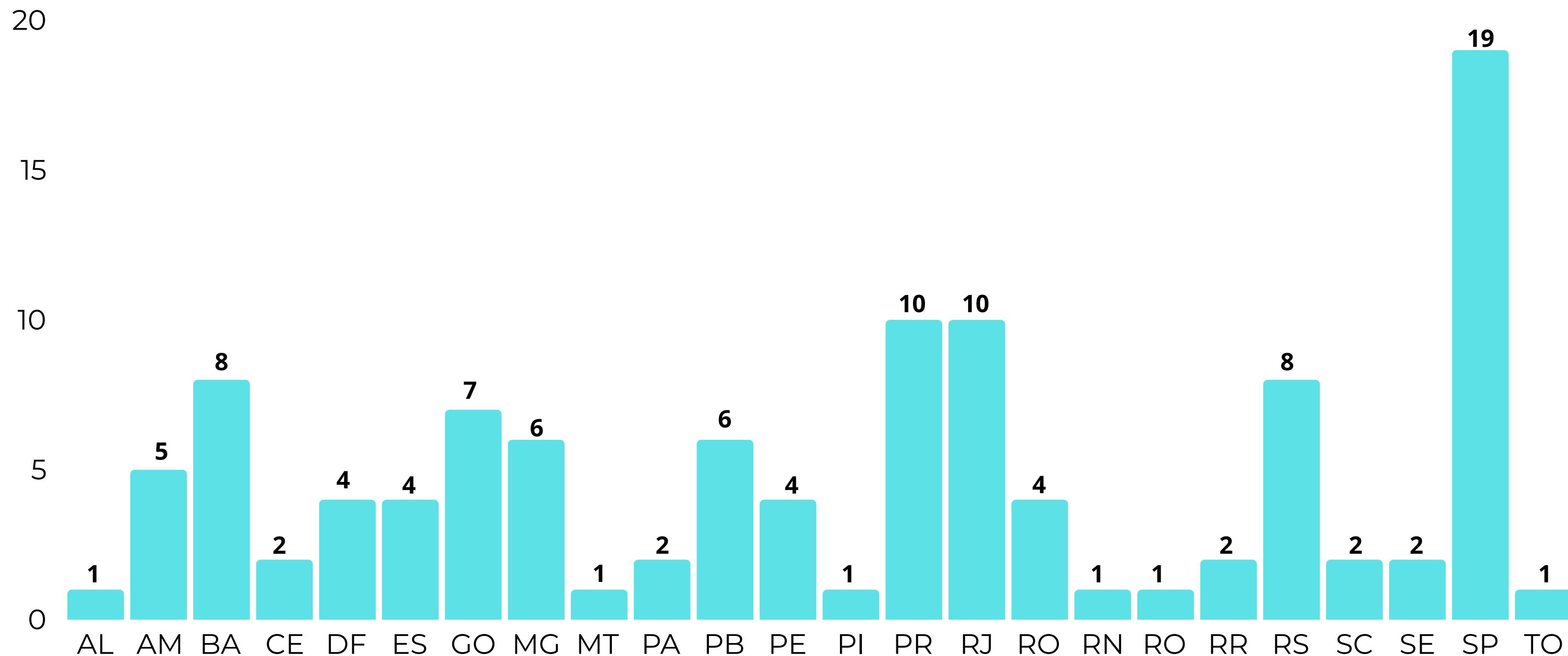


A Ouvidoria emitiu 69% das respostas diretamente ao solicitante no trimestre.

TOTAL: 71

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

