

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/CRA's

## Sociedade e Cidadania

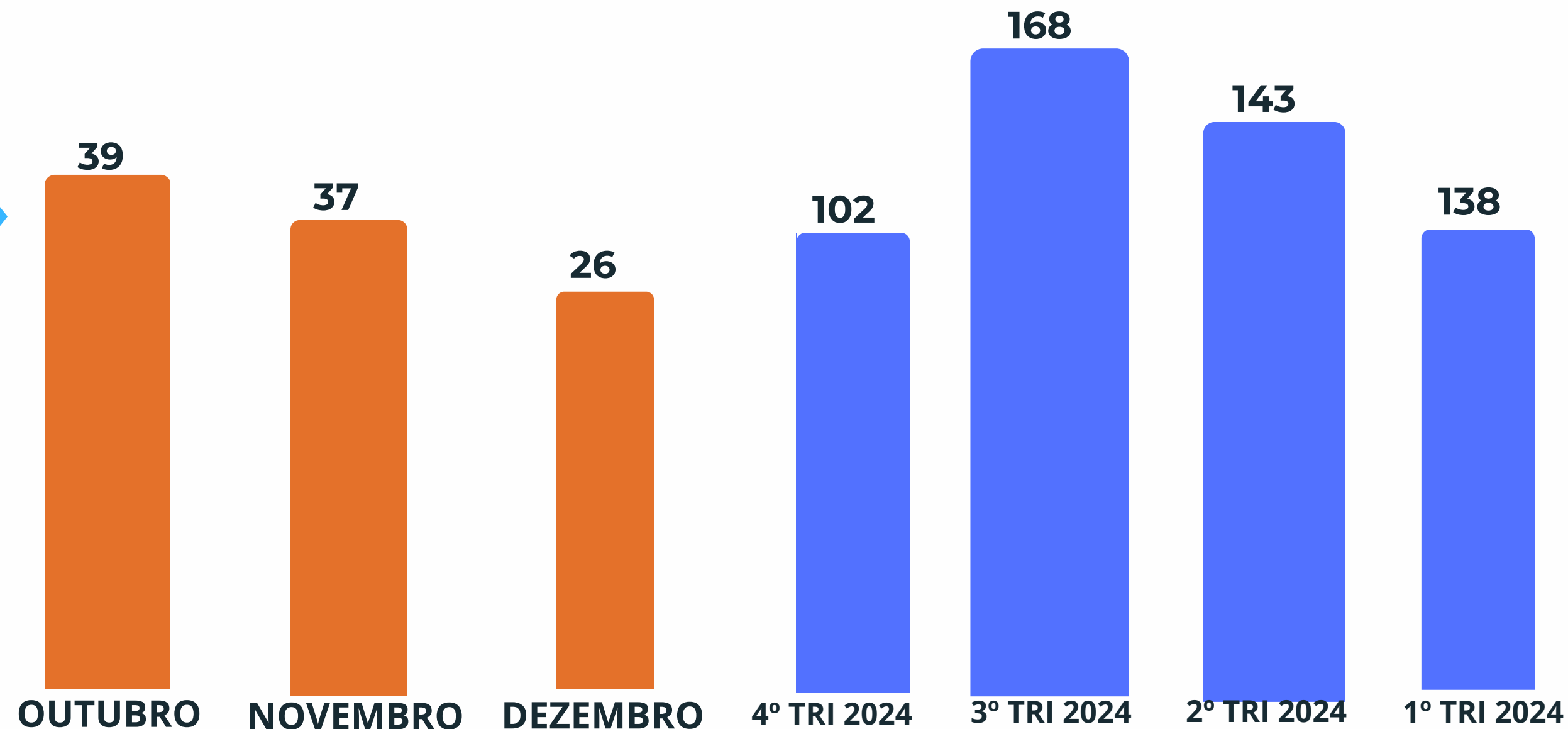
A defesa da sociedade deve ser feita em total comprometimento com a cidadania e com irrestrito cumprimento à legislação.

## 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 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

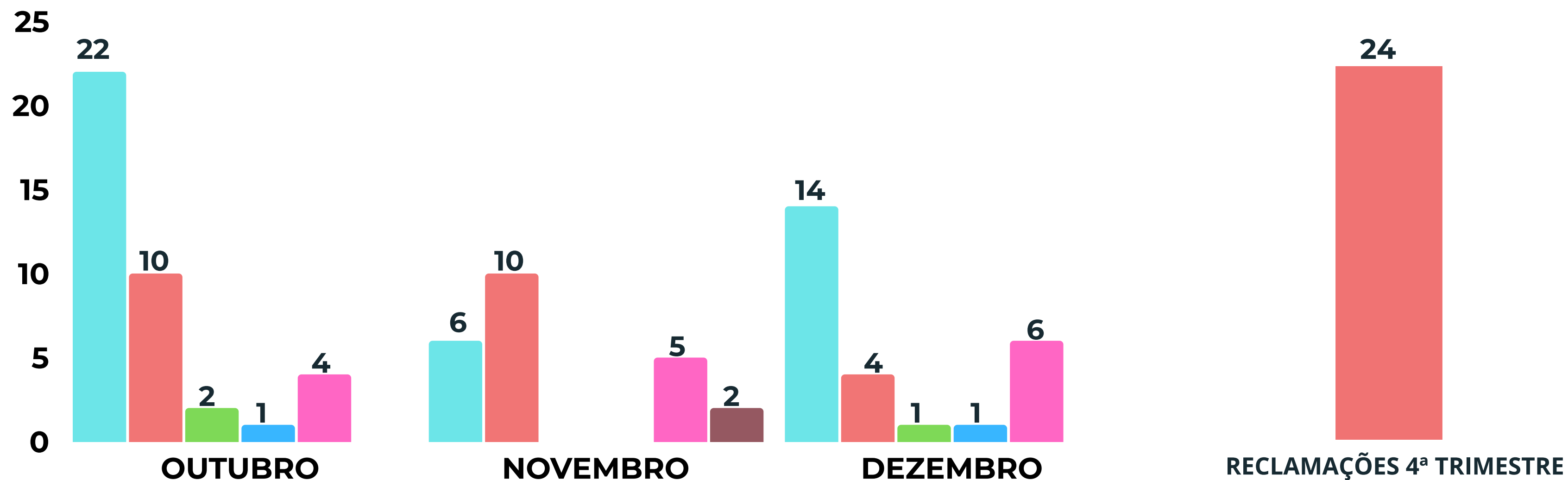
Público Feminino	Profissionais Registrados	Profissionais não registrados	Estudantes
37	76	26	1
Público Masculino	Pessoa Jurídica	Pessoa Física	
65	1	101	

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

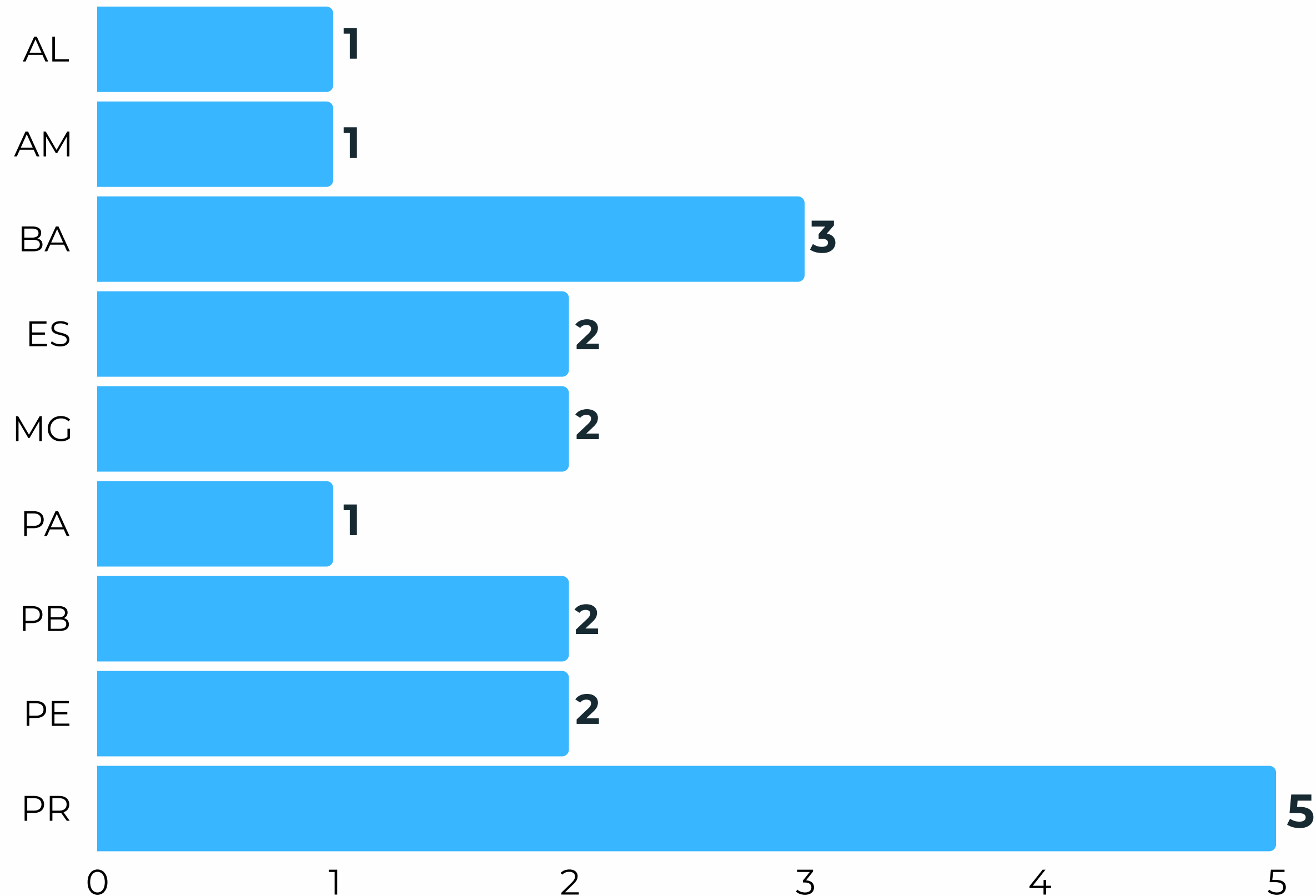
■ SOLICITAÇÃO: 42 ■ RECLAMAÇÃO: 24 ■ SUGESTÃO: 3 ■ DENÚNCIA: 2 ■ IMPROCEDENTE: 15 ■ ELOGIO: 2



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

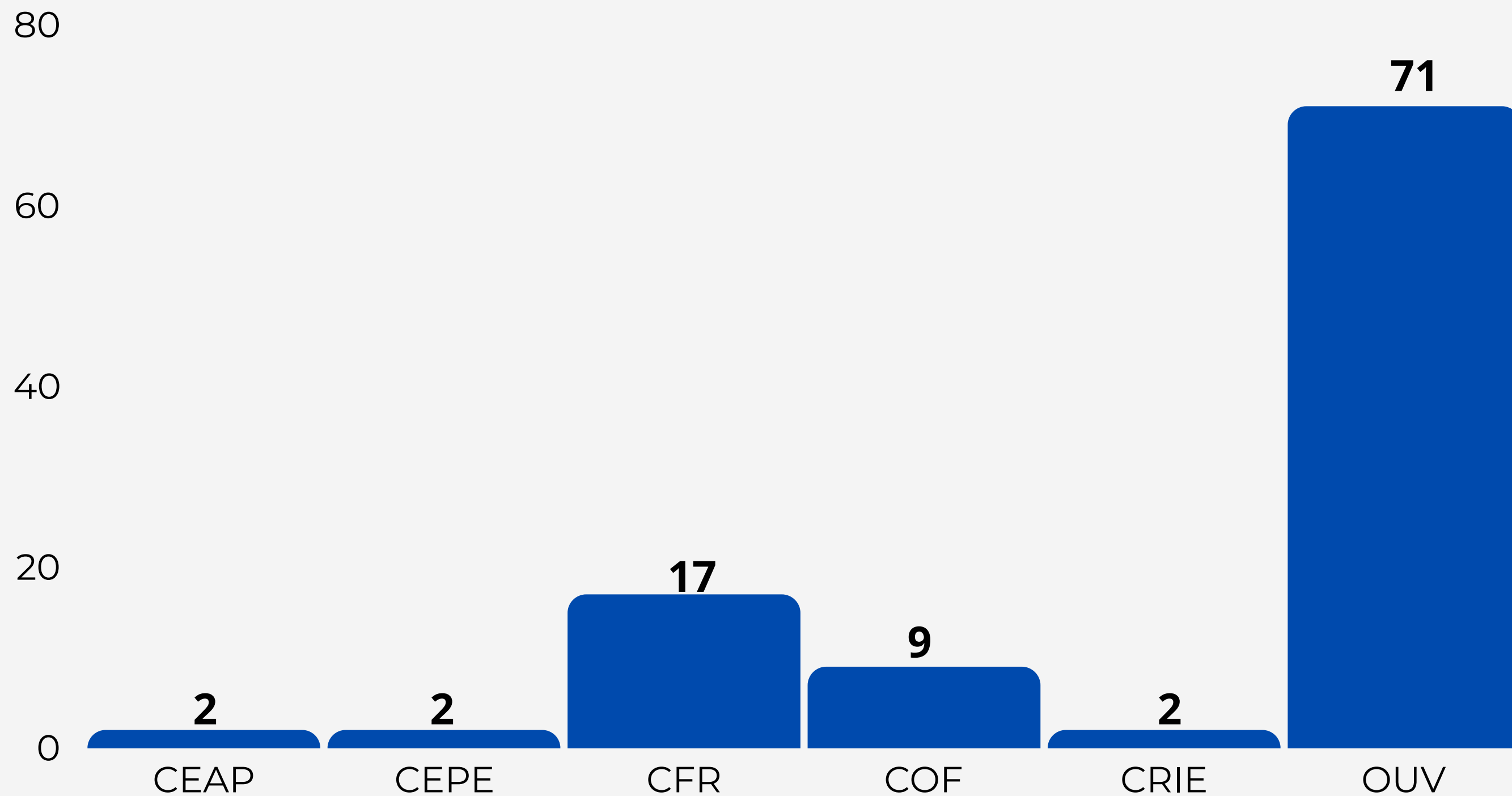
O indicador da Ouvidoria é o número de reclamações registradas, tendo um total de 24 reclamações no 4º Trimestre que equivale a 27% das demandas

# Número de reclamações por estado CRAs



**Reclamações  
recebidas no canal  
da Ouvidoria CFA**

# Manifestações por áreas/Câmaras - CFA

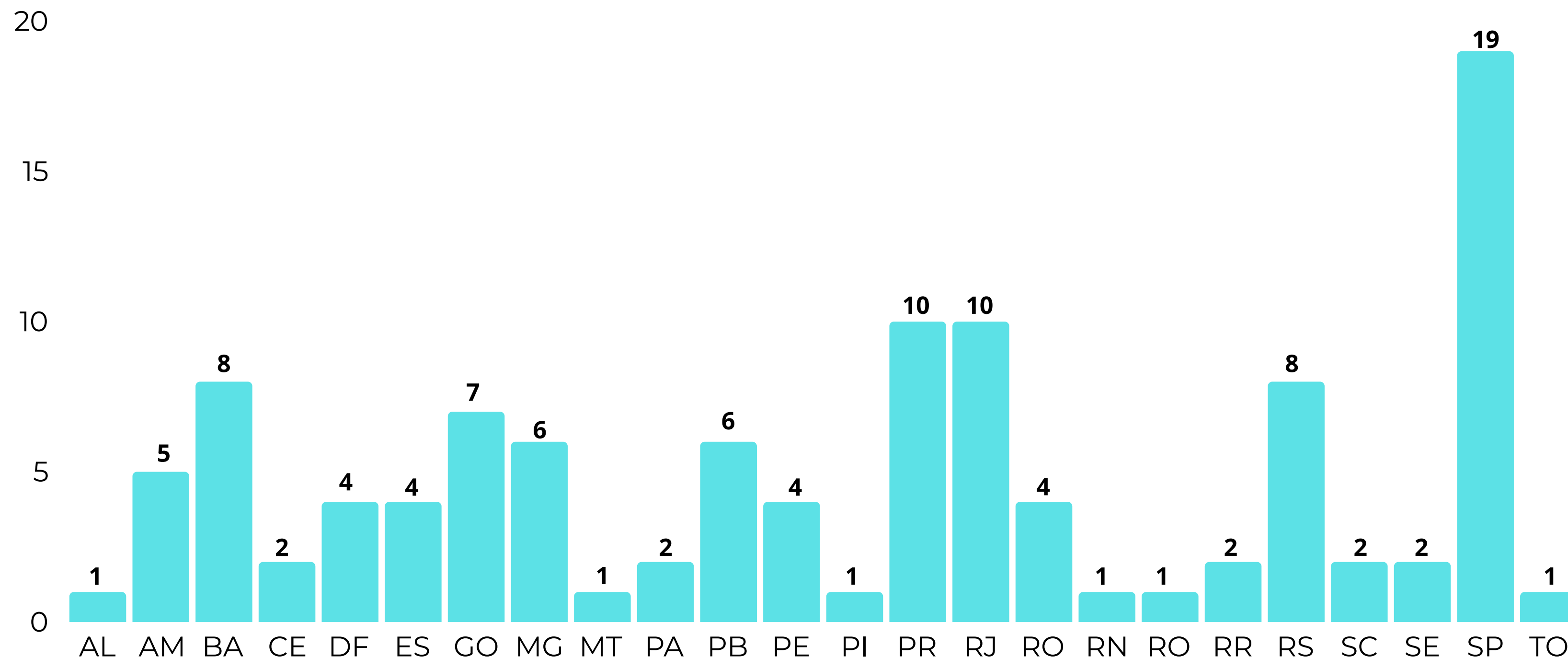


A Ouvidoria  
emitiu 69% das  
respostas  
diretamente ao  
solicitante no  
trimestre.

**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

