

# **RELATÓRIO DEMONSTRATIVO DA OUVIDORIA ANO - 2021**

## **Integrantes:**

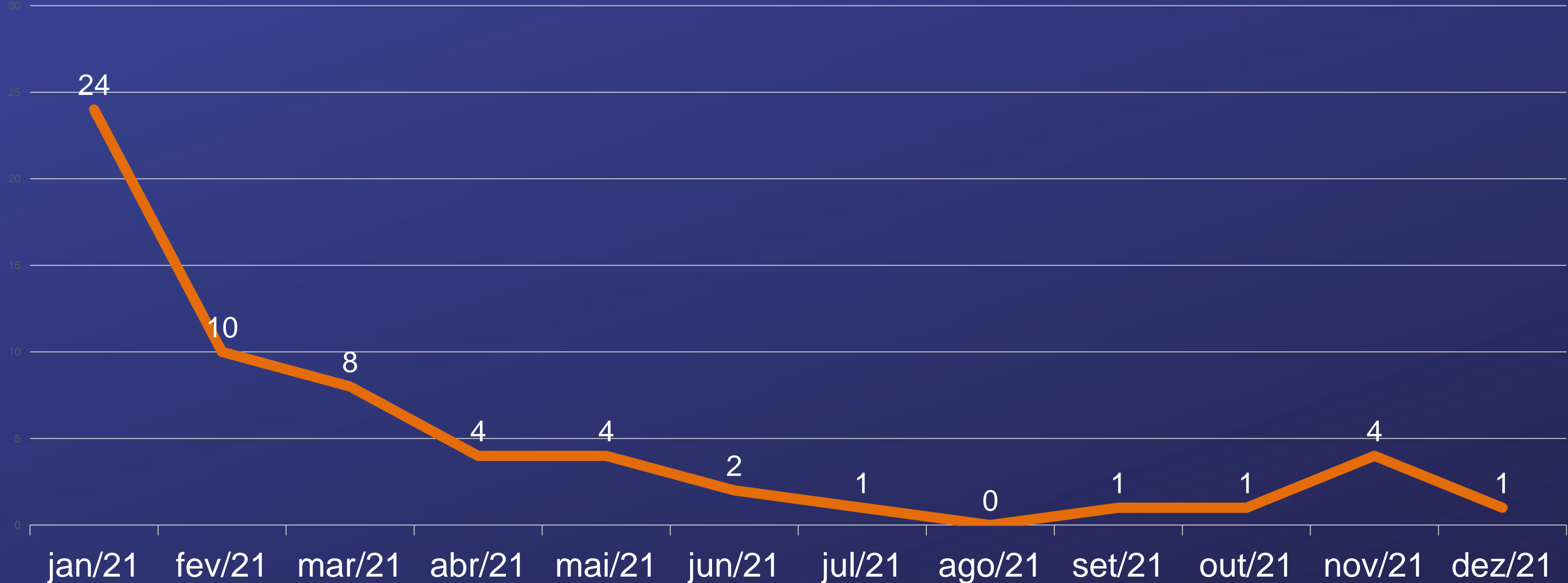
**Adm. Jean Marc Nacife - Ouvidor Efetivo**

**Adm. Francisco F. Capel - Ouvidor Suplente**



# FLUXO DE OCORRÊNCIA DAS DEMANDAS

O gráfico de ocorrências das demandas por mês traz nitidamente a incidência no período de recebimento e pagamento de boletos de anuidade



## DEMANDAS POR CATEGORIA

As demandas são recebidas na Ouvidoria por meio eletrônico com o preenchimento de formulário no Site do CRA/GO.

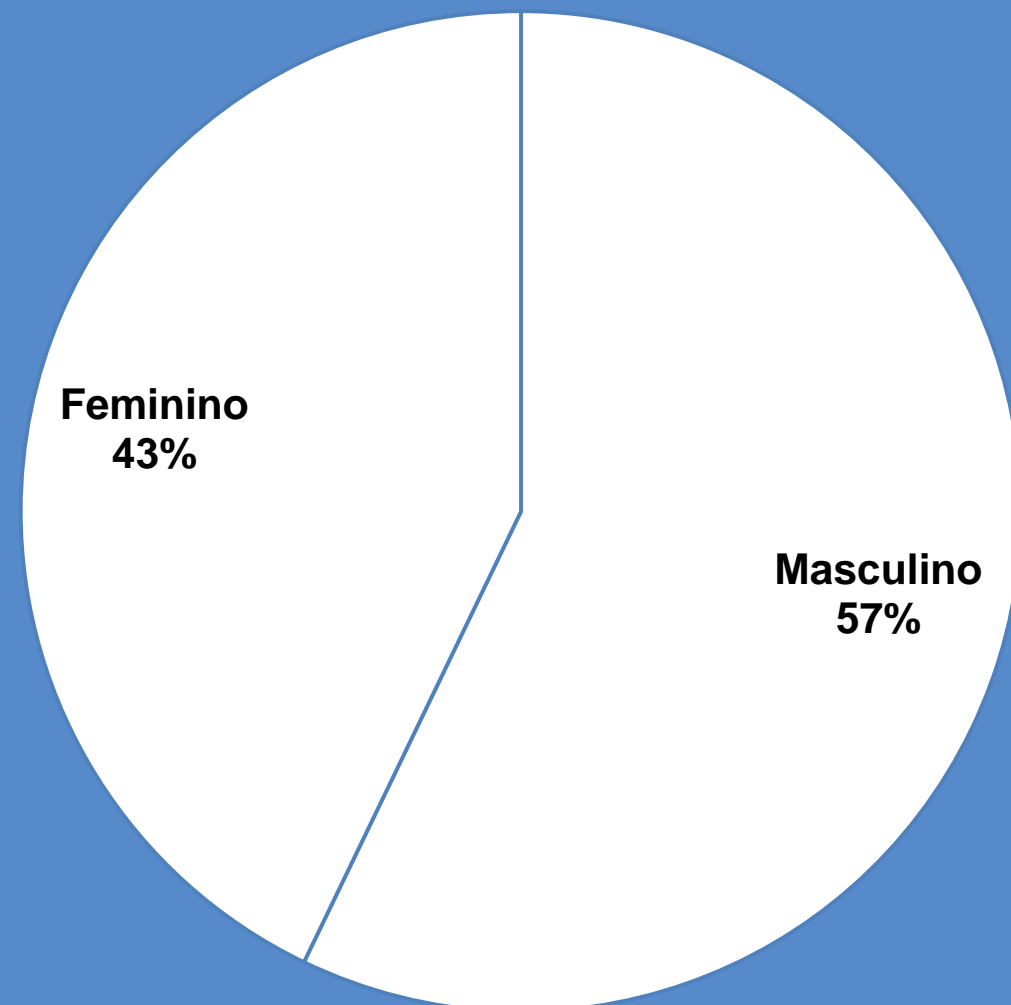
Ressaltamos que no gráfico são apresentadas as demandas recebidas no período de 2021 e foram tratadas pelas áreas competentes do Conselho Regional de Administração de Goiás.



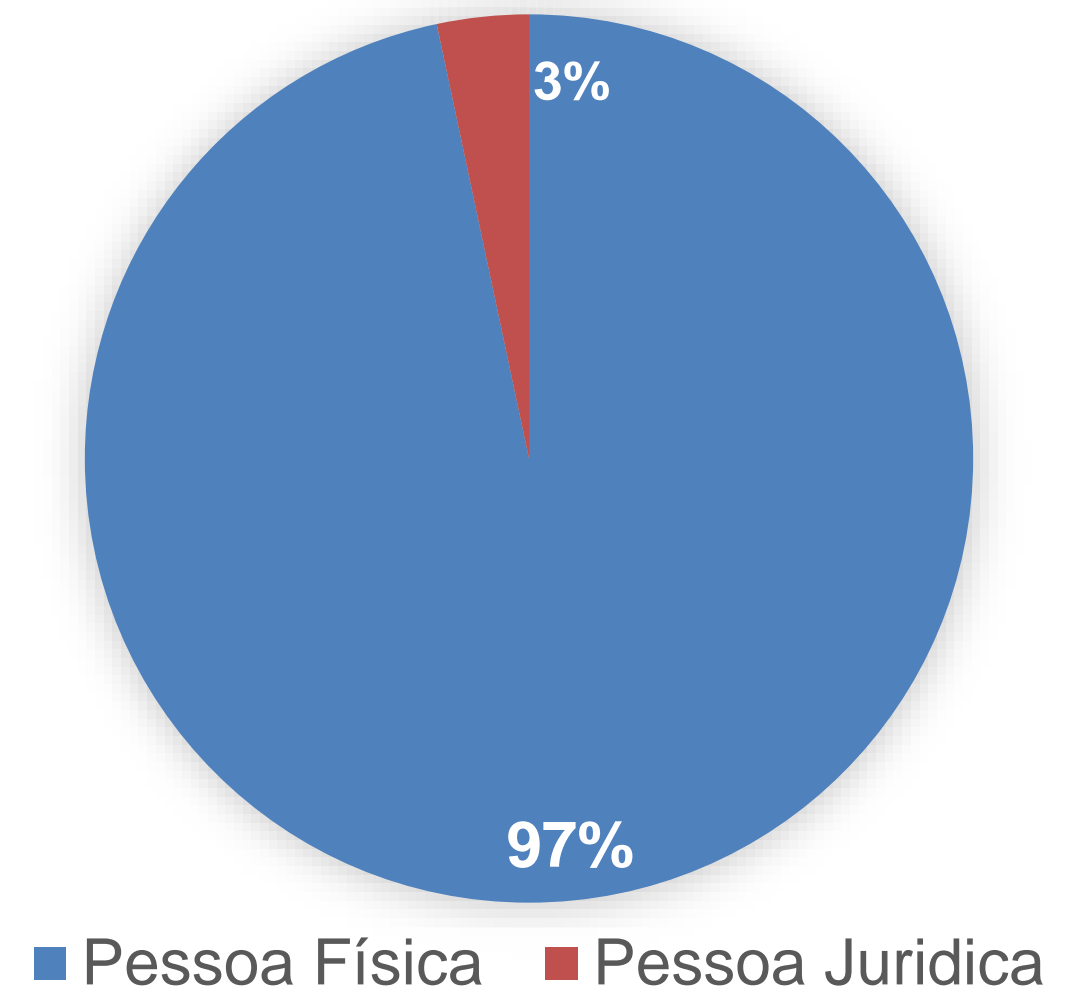
# PERFIL DO USUÁRIO

Quanto ao perfil do solicitante, temos maioria de pessoa física e do gênero masculino. Tivemos duas manifestações recebidas de Pessoas Jurídicas.

## PERFIL POR GÊNERO

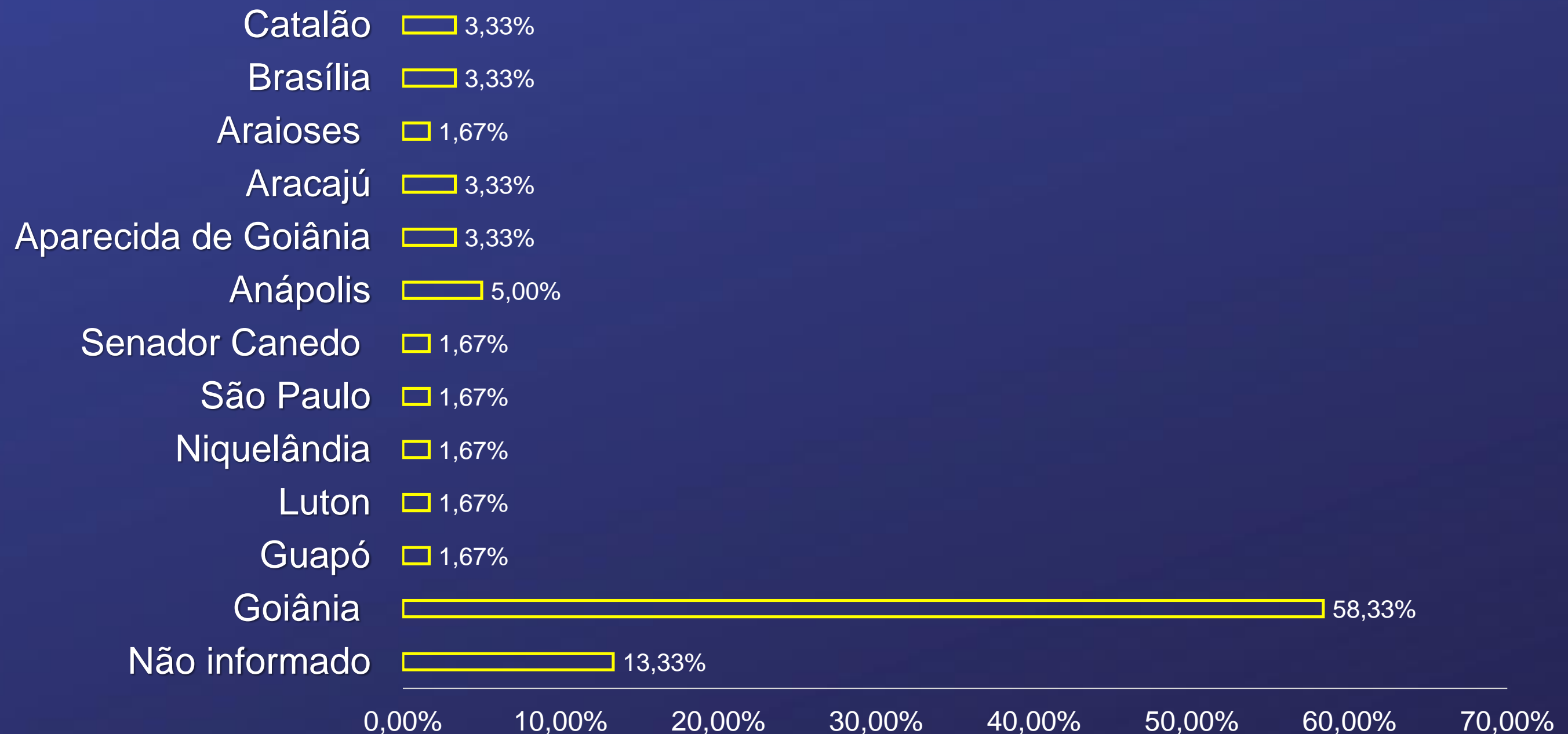


## TIPO DE PERFIL



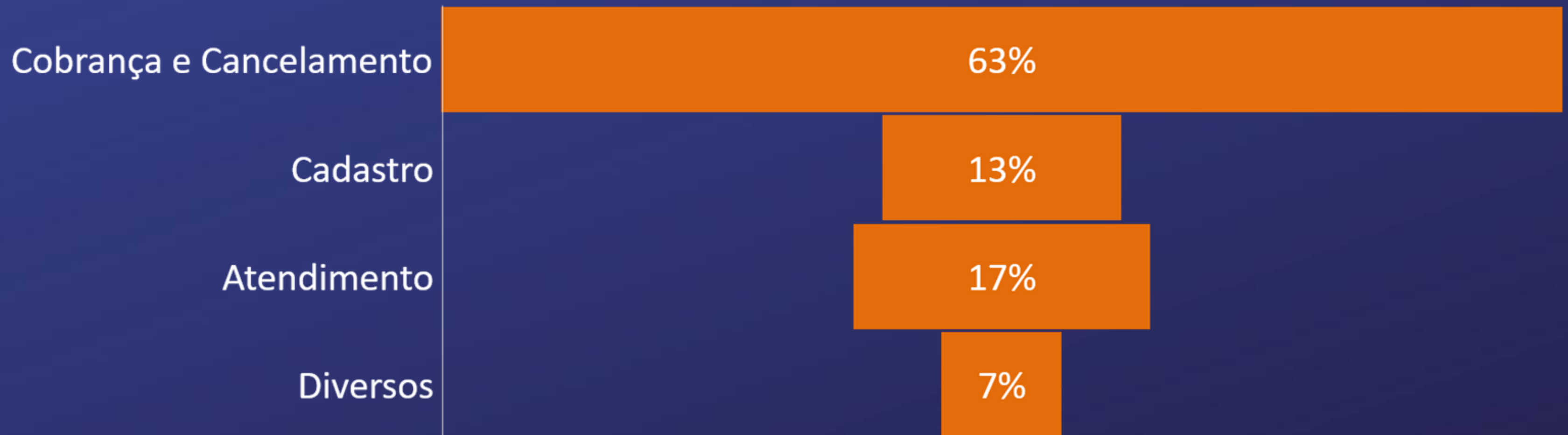
## DEMANDAS POR CIDADES

Observamos nos gráficos a distribuição quantitativa, por cidade, das demandas recebidas na Ouvidoria do CRA/GO. No caso em tela as manifestações são majoritariamente oriundas da capital.



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O assunto mais recorrente no ano foi sobre cancelamento e/ou cobrança, que corresponde a 38 casos, prevalecendo a reclamação sobre o cancelamento de registro. Em relação ao atendimento prestado pelo CRA/GO foi também relevante e problemas com cadastro na autarquia. O demais ficaram pulverizados em diversos itens.



## Considerações Finais

A Ouvidoria do Conselho Regional de Administração de Goiás teve grandes desafios durante o ano de 2021, primou por assegurar a participação da sociedade e de seus registrados no intuito de promover e contribuir com a melhoria da gestão institucional.

Numa perspectiva global as demandas foram tratadas visando o melhor retorno aos profissionais que buscam por soluções junto ao CRA/GO. As demandas do ano em tela suscitaram reflexões em relação as fragilidades e os gargalos na gestão do CRA/GO, que se refletem na prevalência de reclamações junto a esta Ouvidoria.