

Em atendimento ao art. 13 da Resolução Normativa CFA nº 476/2016 e ao art. 69, inciso XV, da Resolução Normativa CFA nº 661/2024.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2º TRIMESTRE - 2025

Abril - Maio - Junho

Ouvidora: Adm^a. Adriana Rodrigues da Silva, Conselheira Federal (PE)

Assessoria: Valquíria Borges das Neves - Ouvidoria (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.

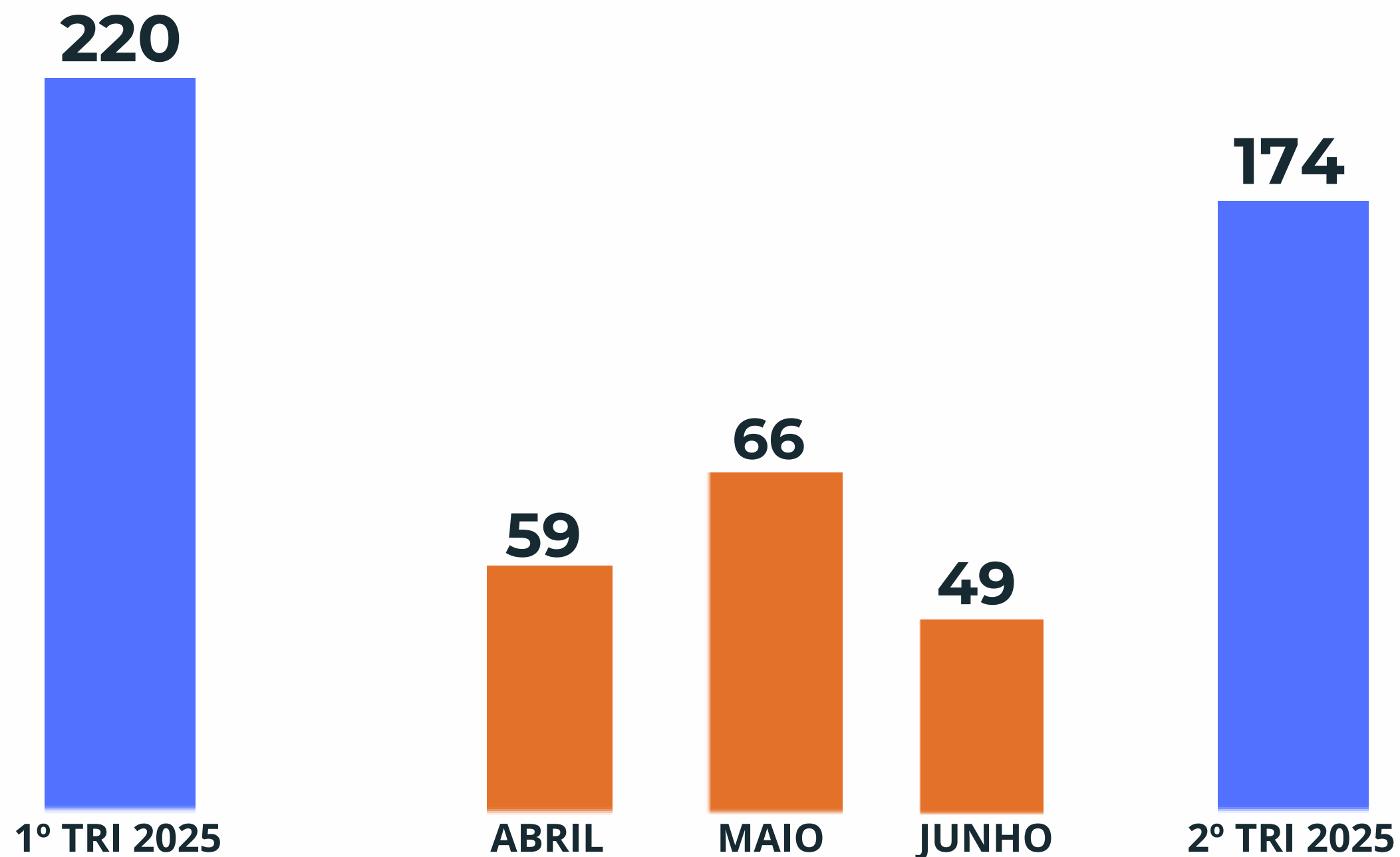
Participação

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 segundo trimestre de 2025, houve uma leve queda no quantitativo de manifestações recebidas em relação ao trimestre anterior, com redução de 20% das demandas. Ressaltamos que todas as demandas recebidas receberam o devido tratamento pela Ouvidoria do CFA.



Perfil dos solicitantes no período

Quantidade de demandas por segmento

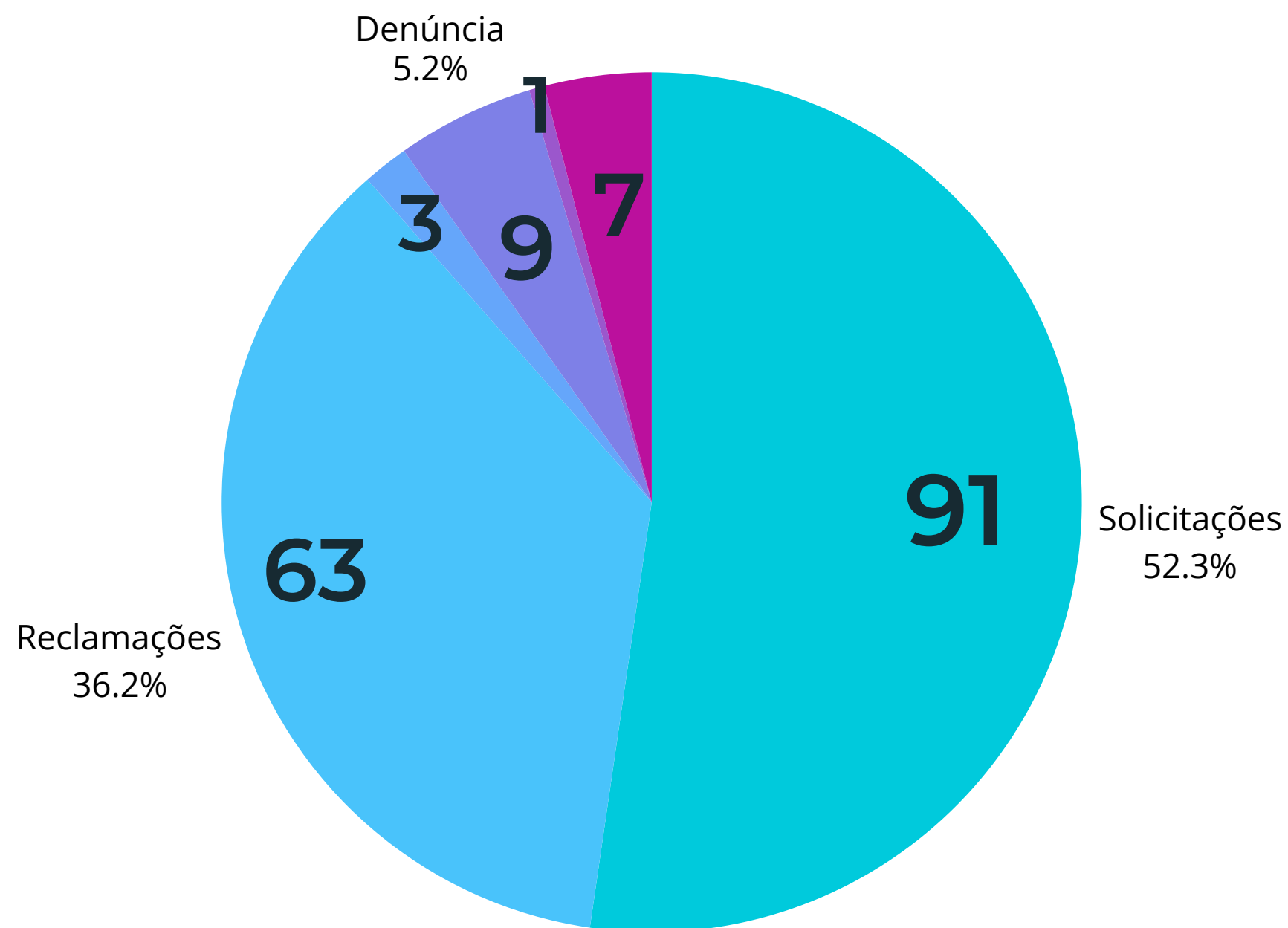
Público Feminino	Profissionais Registrados	Estudantes
76	140	03
Público Masculino	Pessoa Física	Pessoa Jurídica
98	160	14

Os dados coletados demonstram predominância do público constituído em sua maioria de pessoas físicas, registradas no Sistema CFA/CRAs, profissionais e que se identificaram como gênero masculino.

A exemplo do ocorrido anteriormente, mesmo em menor quantidade, estudantes e pessoas jurídicas têm buscado informações junto a Ouvidoria do CFA, e têm utilizado o canal para esclarecimentos de dúvidas. Além disso, 34 demandas foram provenientes de pessoas não registradas, incluindo estudantes.



Registros por Categoria



TOTAL GERAL: 174

SOLICITAÇÕES: 91

RECLAMAÇÕES: 63

SUGESTÕES: 03

DENÚNCIAS: 09

ELOGIO: 01

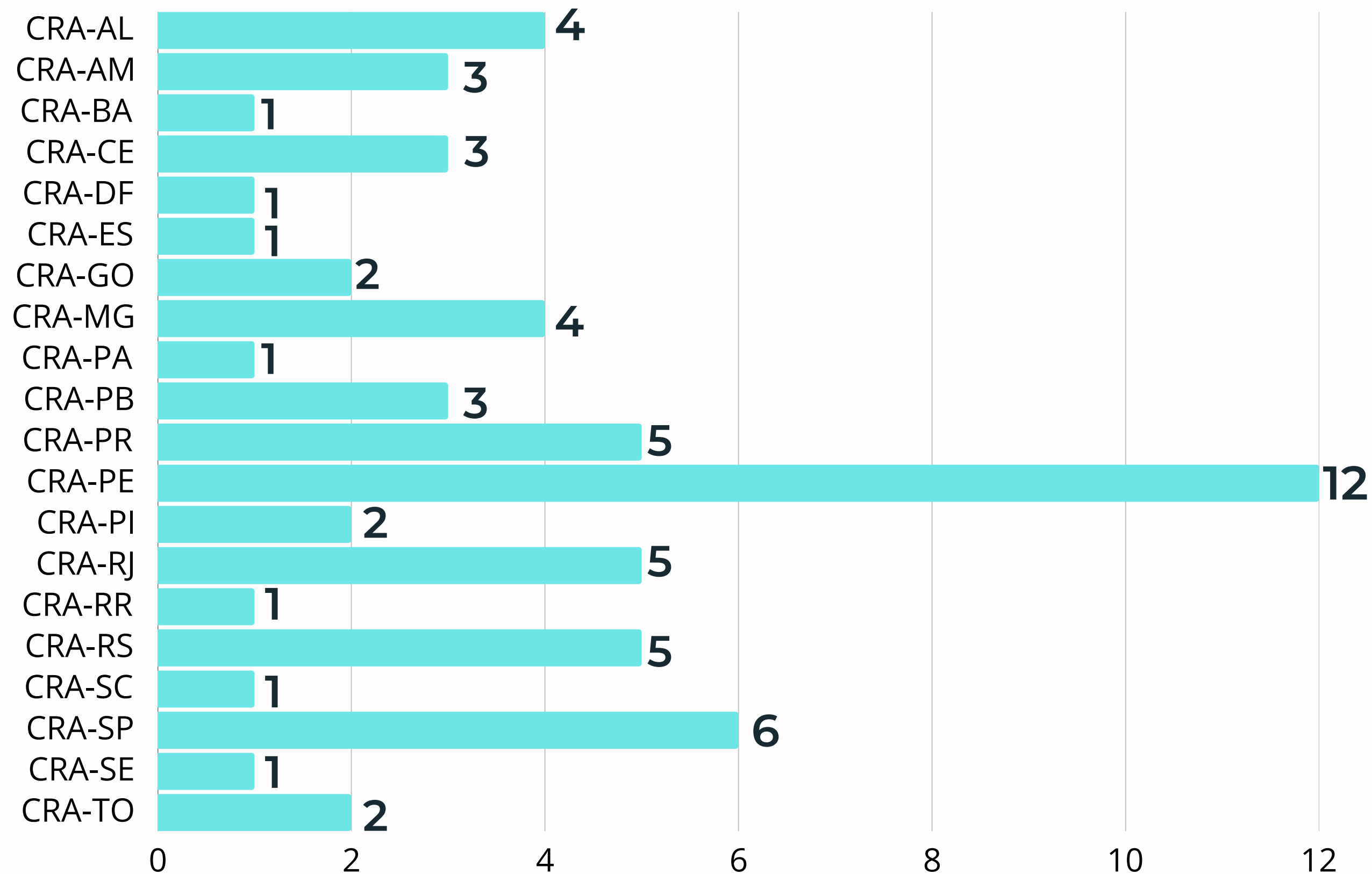
IMPROCEDENTES: 07

As solicitações de um modo geral predominaram no período, com 52,3% do total das demandas.

O número de reclamações registradas é um indicador da Ouvidoria, com ocorrência de 63 reclamações no 2º Trimestre, equivalente a 36,2% das demandas.



Número de reclamações por estado (CRAs)

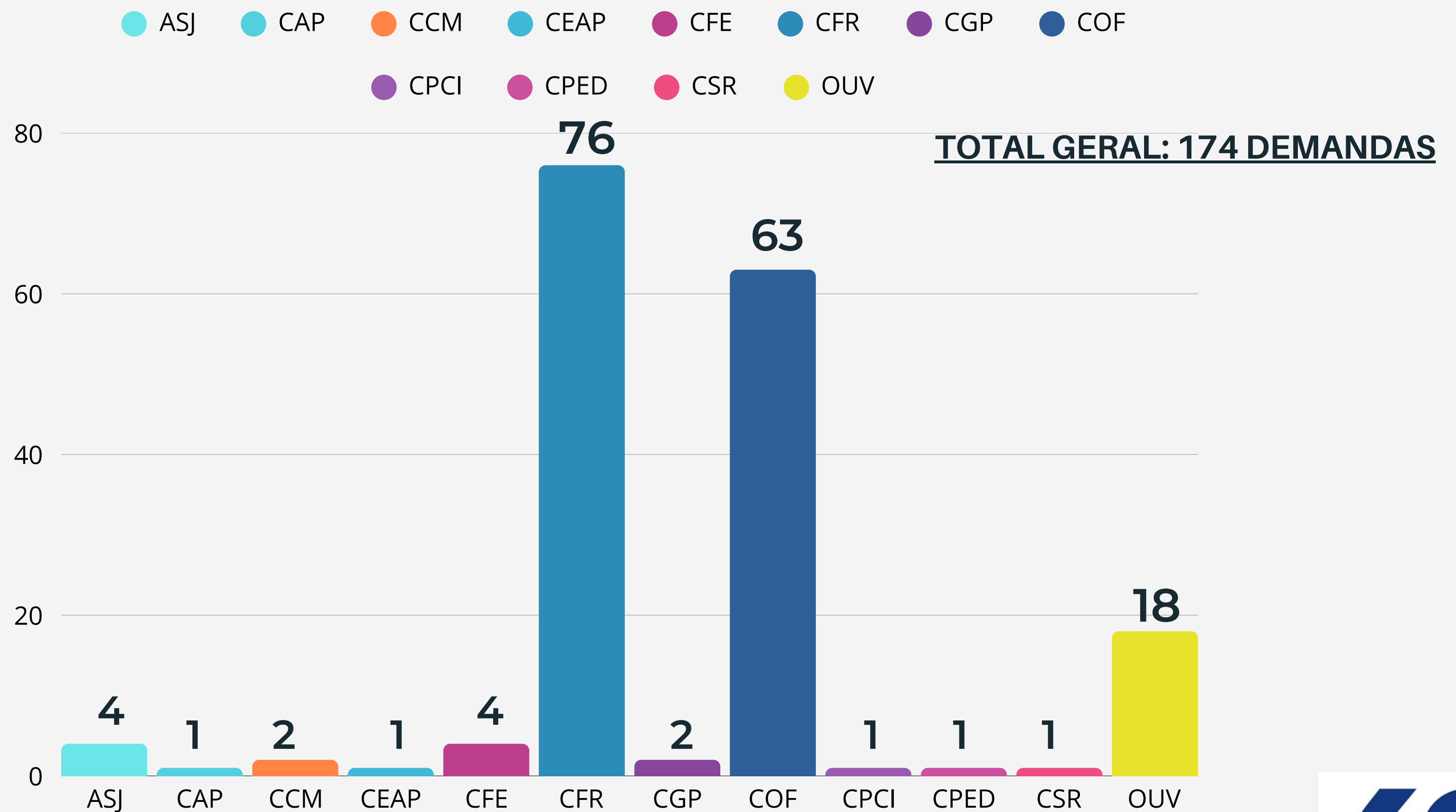


**Reclamações
recebidas no canal da
Ouvidoria do CFA**

Total: 63 demandas

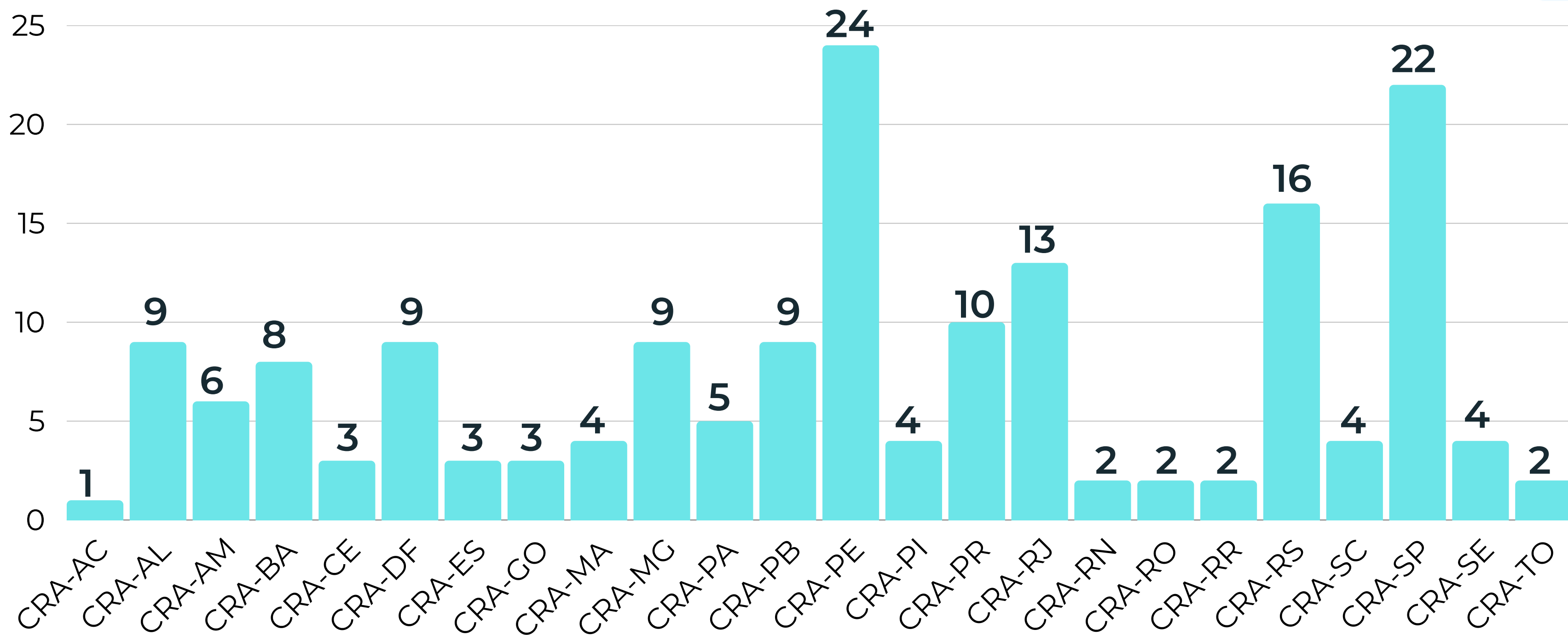


Manifestações por áreas/Câmaras - CFA



Demandas gerais dos CRAs

"As demandas deste gráfico correspondem a solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, improcedentes e elogios."



Assuntos mais abordados



FISCALIZAÇÃO

- DENÚNCIAS DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL DE PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS SEM REGISTRO
- ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIO
- EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO



REGISTRO PROFISSIONAL

- SOLICITAÇÃO DE REGISTRO PROFISSIONAL DE PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS
- CONSULTAS SOBRE PROFISSIONAIS REGISTRADOS
- EMISSÃO DE CARTEIRA PROFISSIONAL



NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS

- QUESTIONAMENTOS SOBRE COBRANÇA DE ANUIDADES
- NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS
- SOLICITAÇÃO DE ISENÇÃO DE ENCARGOS E CONCESSÃO DE DESCONTOS



CANCELAMENTO DE REGISTRO

- SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DE REGISTRO
- INFORMAÇÕES SOBRE TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS EM GRAU DE RECURSO.



Considerações Finais

A Ouvidoria é um instrumento de gestão capaz de harmonizar direitos e deveres, um espaço que garante a avaliação das ações e serviços prestados à sociedade.



Ouvidoria
Conselho Federal de
Administração

