

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

3º TRIMESTRE - 2025

Julho - Agosto - Setembro

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.

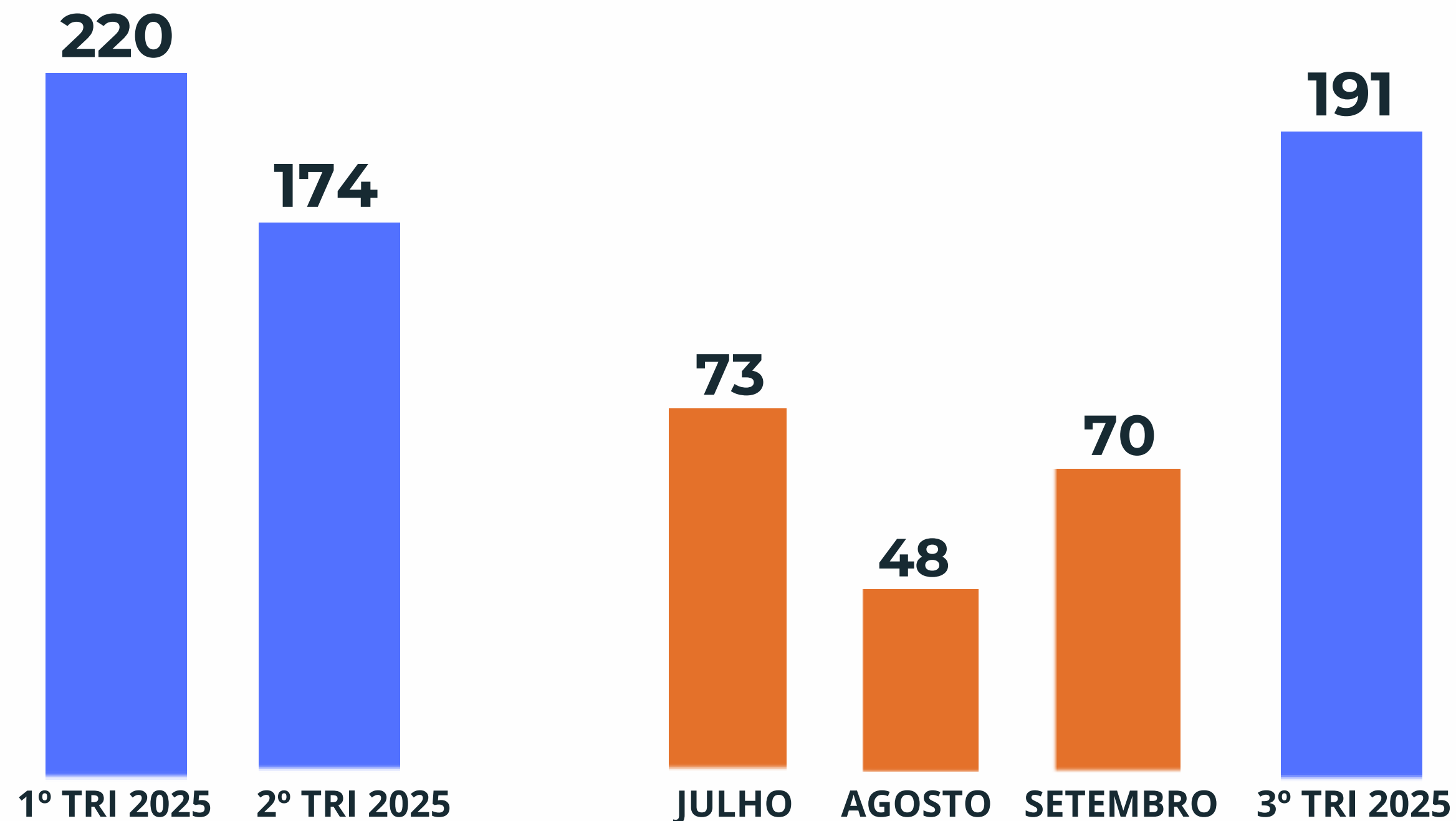
Participação

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 3º trimestre de 2025, houve crescimento no quantitativo de manifestações recebidas, com aumento de cerca de 9% das demandas em relação ao trimestre anterior. Porém, se mantendo próximo à média, se comparado ao quantitativo do 1º trimestre. Ressaltamos que todas as demandas recebidas foram devidamente tratadas pela Ouvidoria do CFA.



Perfil dos solicitantes no período

Quantidade de demandas por segmento

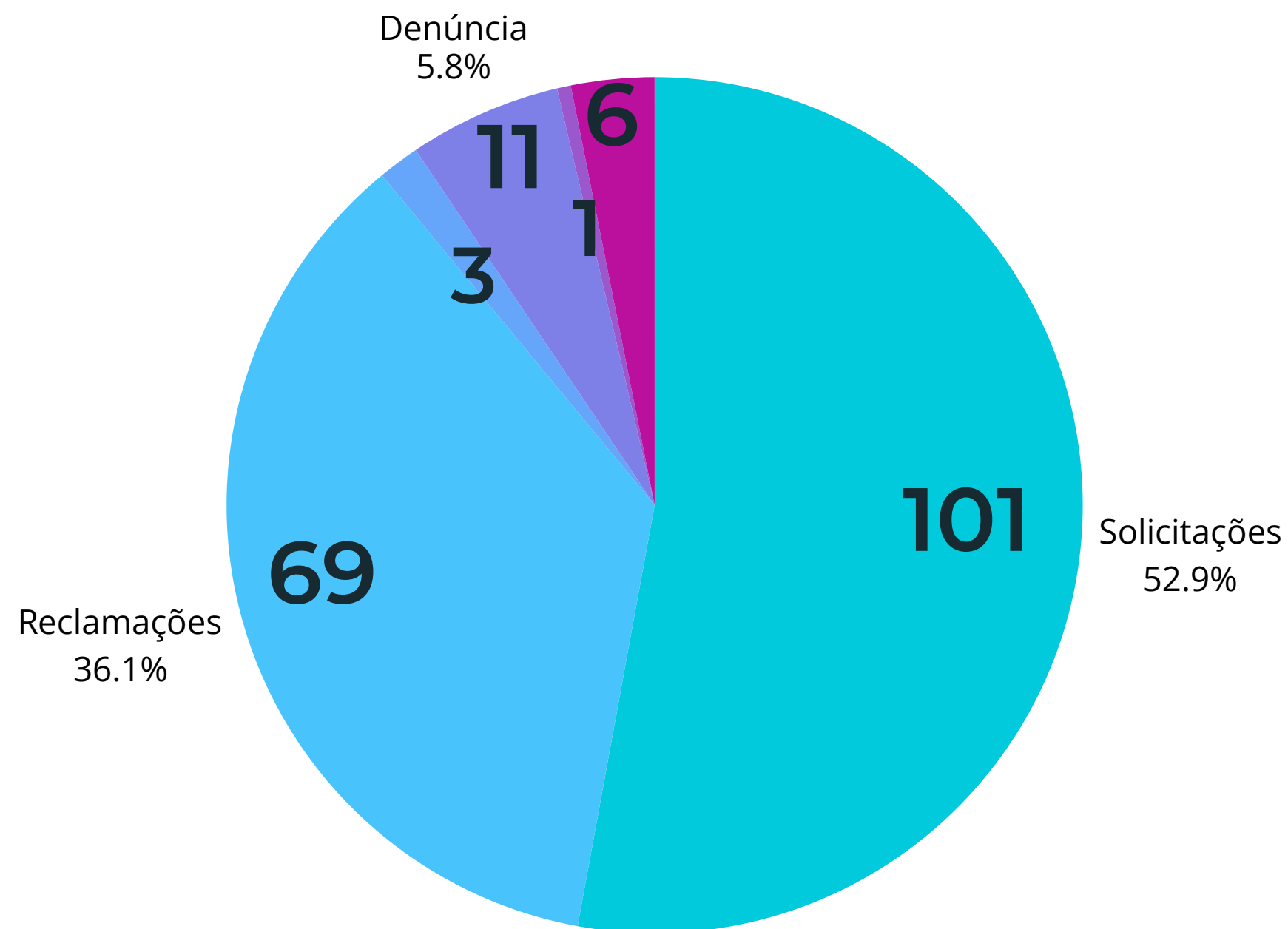
Público Feminino	Profissionais Registrados	Pessoa Física
88	157	183
Público Masculino	Profissionais Não Registrados	Pessoa Jurídica
103	34	8

Os dados coletados mantêm a predominância do público constituído em sua maioria de pessoas físicas, registradas no Sistema CFA/CRA, profissionais de Administração e que se identificam como gênero masculino.

Mesmo em menor quantidade, estudantes e pessoas jurídicas têm buscado atendimento junto à Ouvidoria do CFA e utilizado o canal para informações e esclarecimentos de dúvidas. Entretanto, neste trimestre, identificamos apenas uma demanda proveniente de estudante.



Registros por Categoria



TOTAL GERAL: 191

SOLICITAÇÕES: 101

RECLAMAÇÕES: 69

SUGESTÕES: 3

DENÚNCIAS: 11

ELOGIO: 1

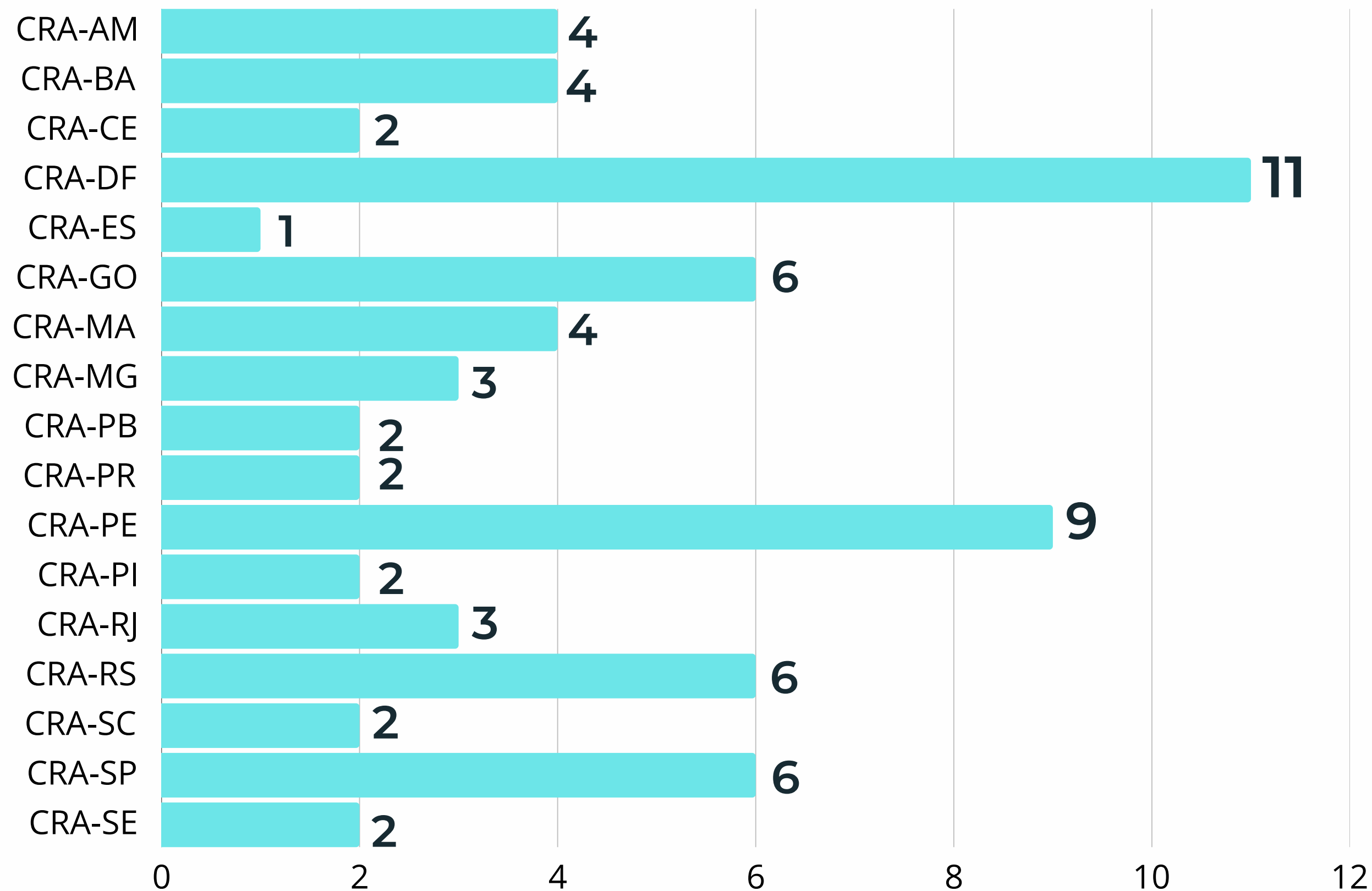
IMPROCEDENTES: 6

As solicitações de um modo geral predominaram neste período, com 52,9% do total das demandas.

O número de reclamações registradas é um indicador da Ouvidoria, com ocorrência de 69 reclamações no 3º Trimestre, o equivalente a 36,1% das demandas.



Número de reclamações por estado (CRAs)

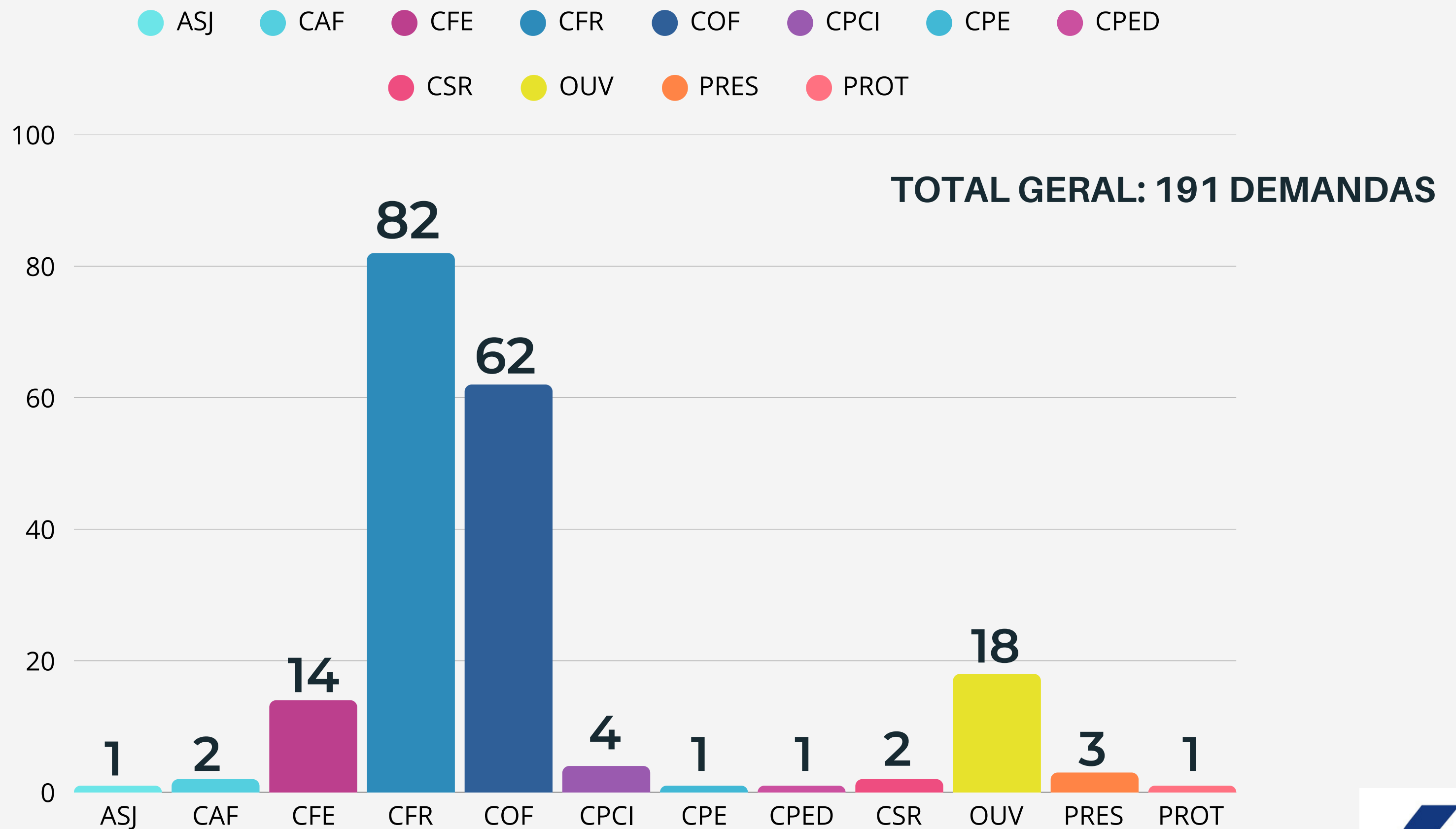


**Reclamações
recebidas no canal da
Ouvidoria do CFA**

Total: 69 demandas

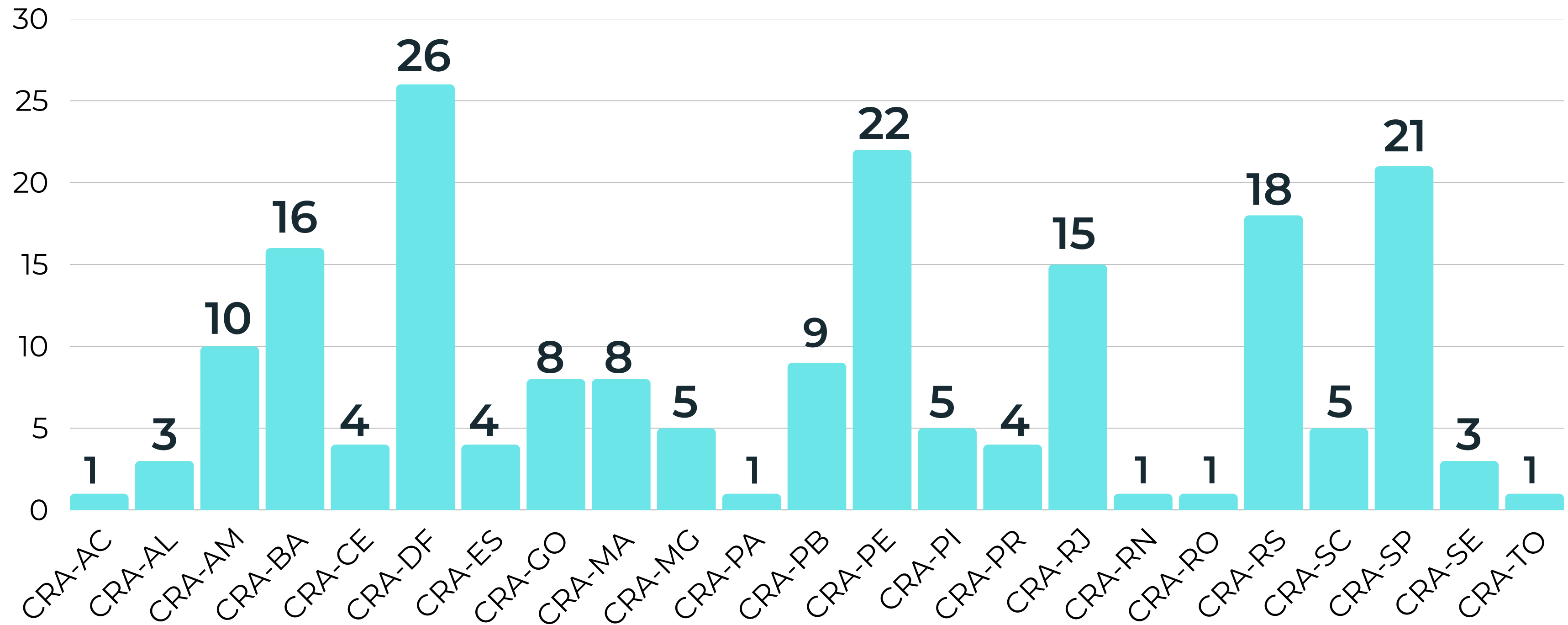


Manifestações por áreas/Câmaras - CFA



Demandas gerais dos CRAs

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



Assuntos mais abordados



FISCALIZAÇÃO

- FISCALIZAÇÃO DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL NO CAMPO DA ADMINISTRAÇÃO
- ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIO
- DENÚNCIAS DO EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO



REGISTRO PROFISSIONAL

- SOLICITAÇÃO DE REGISTRO PROFISSIONAL DE PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS
- EMISSÃO DE CARTEIRA PROFISSIONAL
- REGISTRO DE CURSOS CONEXOS
- CONCURSO PÚBLICO



NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS

- CONTESTAÇÃO DE COBRANÇA DE DÉBITOS E 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.

Mais do que um canal de escuta, a Ouvidoria é um instrumento estratégico de transformação institucional: transforma críticas em oportunidades, elogios em estímulos e sugestões em melhorias.



Ouvidoria
Conselho Federal de
Administração

