

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

4º TRIMESTRE - 2025

Outubro - Novembro - Dezembro

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

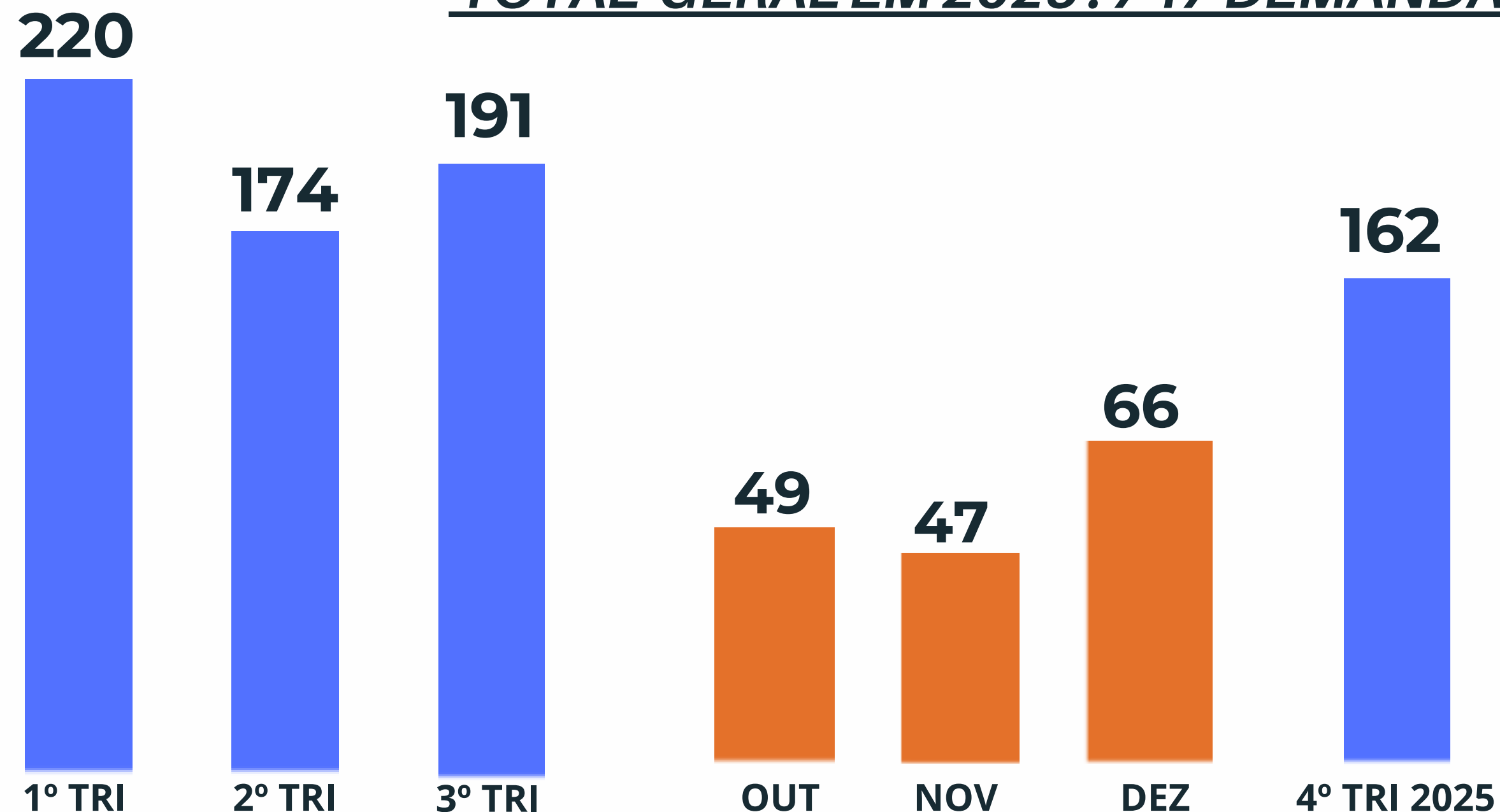
A participação e o comprometimento dos Administradores são fatores que valorizam a profissão, e devem ser continuamente estimulados.

Fiscalizar, valorizar e promover o exercício do profissional de Administração, contribuindo com o desenvolvimento do País.



Demandas recebidas no período

TOTAL GERAL EM 2025: 747 DEMANDAS



No 4º trimestre de 2025, houve uma leve redução no quantitativo de manifestações recebidas, cerca de 16% em relação ao trimestre anterior. Porém, o quantitativo se manteve próximo à média, se comparado ao 2º trimestre. Destacamos que, durante todo o ano de 2025, a Ouvidoria do CFA recepcionou o total de 747 demandas, todas devidamente tratadas pelo Setor.



Perfil dos solicitantes no período

Quantidade de demandas por segmento

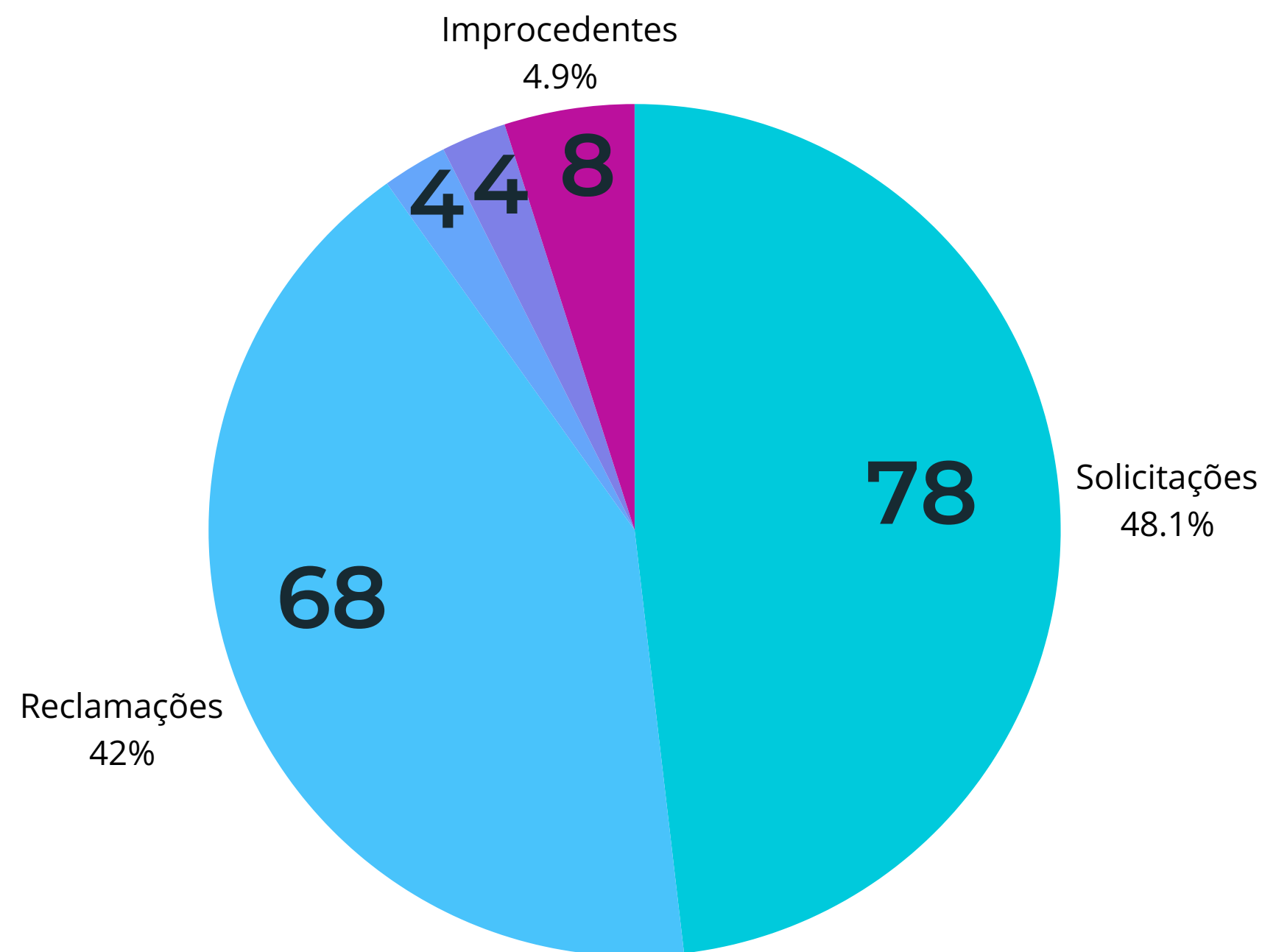
Público Feminino	Profissionais Registrados	Pessoa Física
76	126	151
Público Masculino	Profissionais Não Registrados	Pessoa Jurídica
86	36	11

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. Neste 4º trimestre, foram identificados apenas 5 (cinco) demandas originadas por estudantes.



Registros por Categoria



TOTAL GERAL: 162

SOLICITAÇÕES: 78

RECLAMAÇÕES: 68

SUGESTÕES: 4

DENÚNCIAS: 4

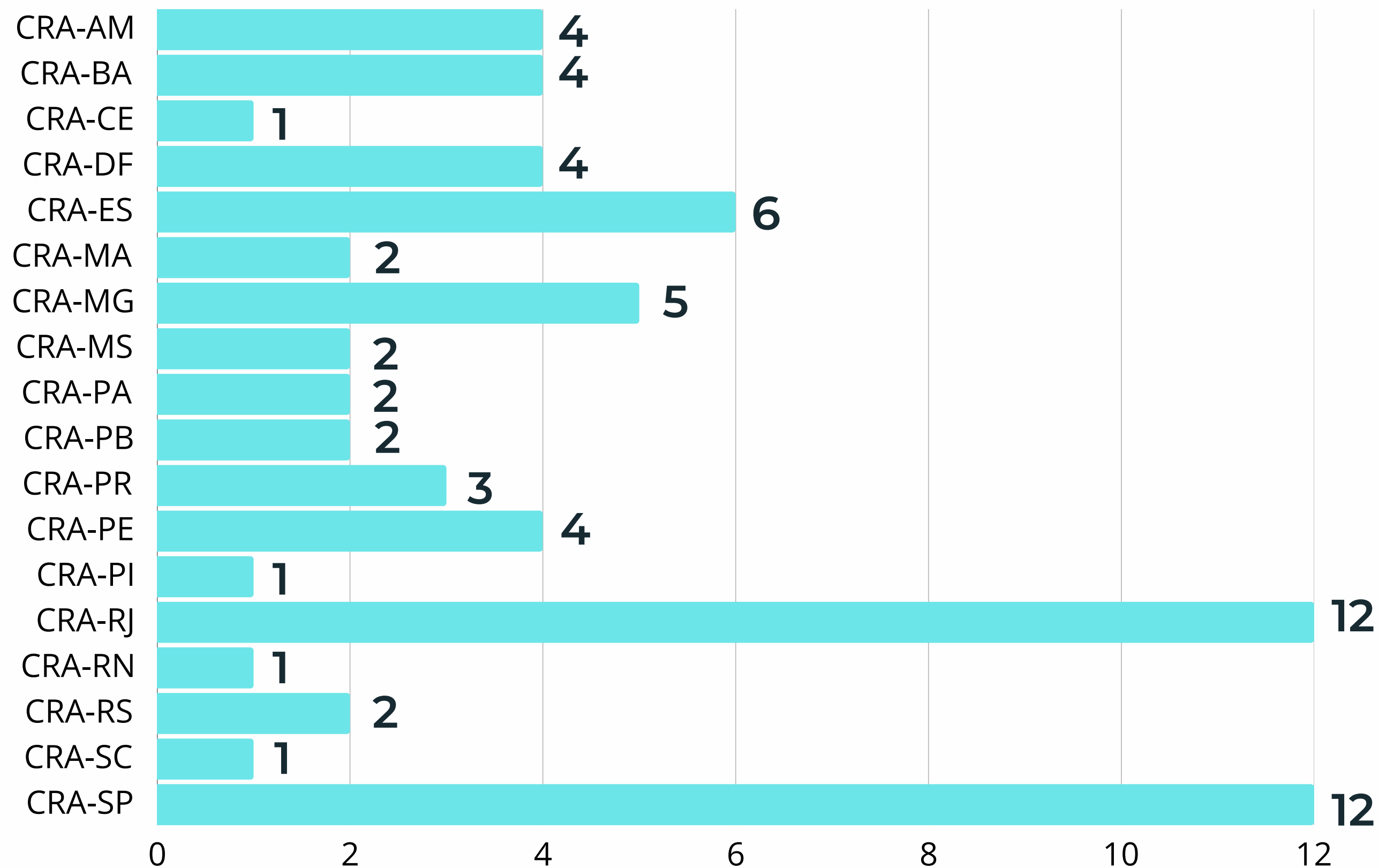
ELOGIO: 0

IMPROCEDENTES: 8

As solicitações mantiveram-se majoritárias ao longo do período, com 48,1% do total das demandas. O quantitativo de reclamações registradas constitui um indicador da Ouvidoria, totalizando 68 ocorrências neste 4º Trimestre, o que representa 42% do total das demandas.



Número de reclamações por estado (CRAs)

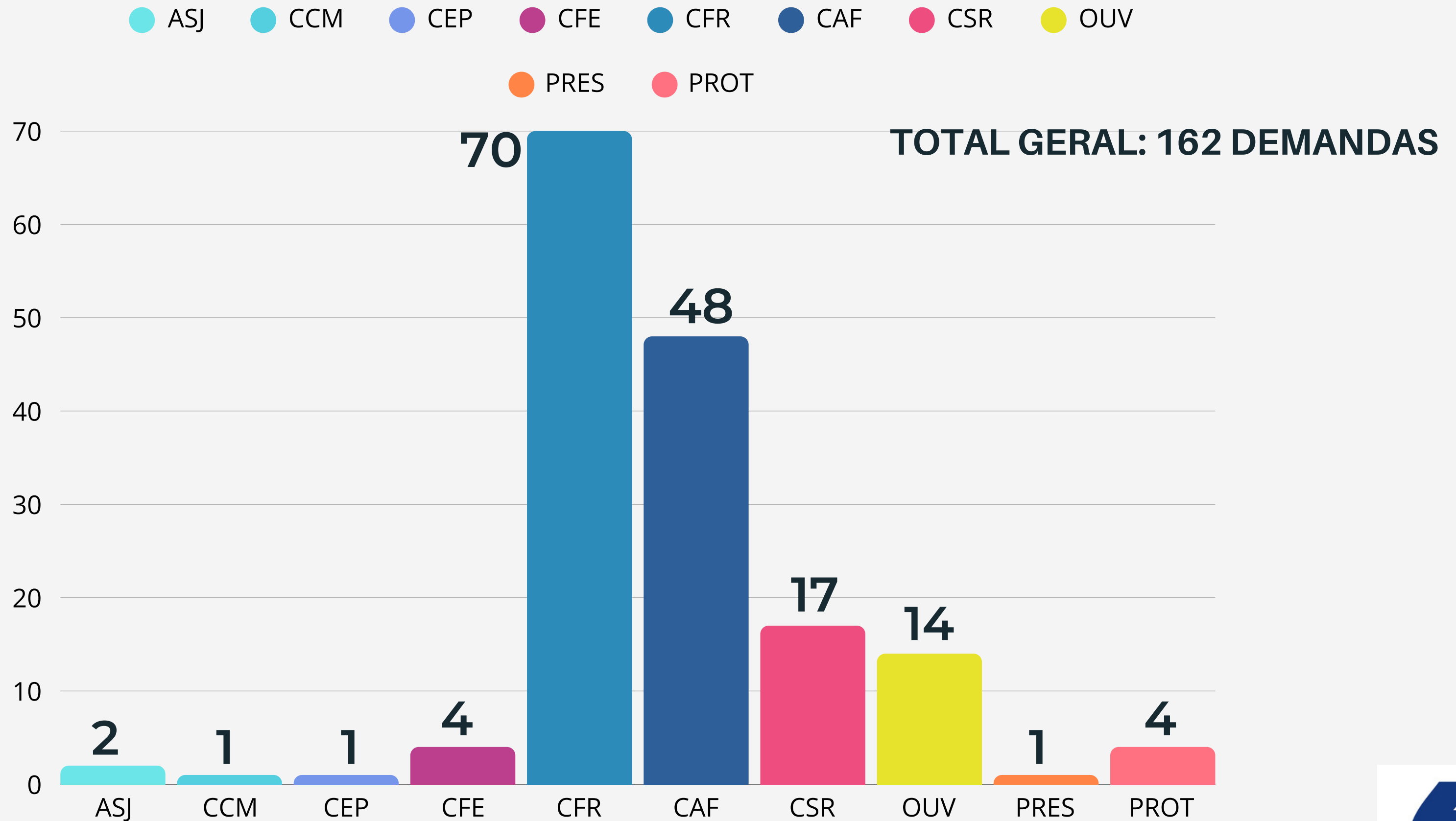


**Reclamações
recebidas no canal da
Ouvidoria do CFA**

Total: 68 demandas

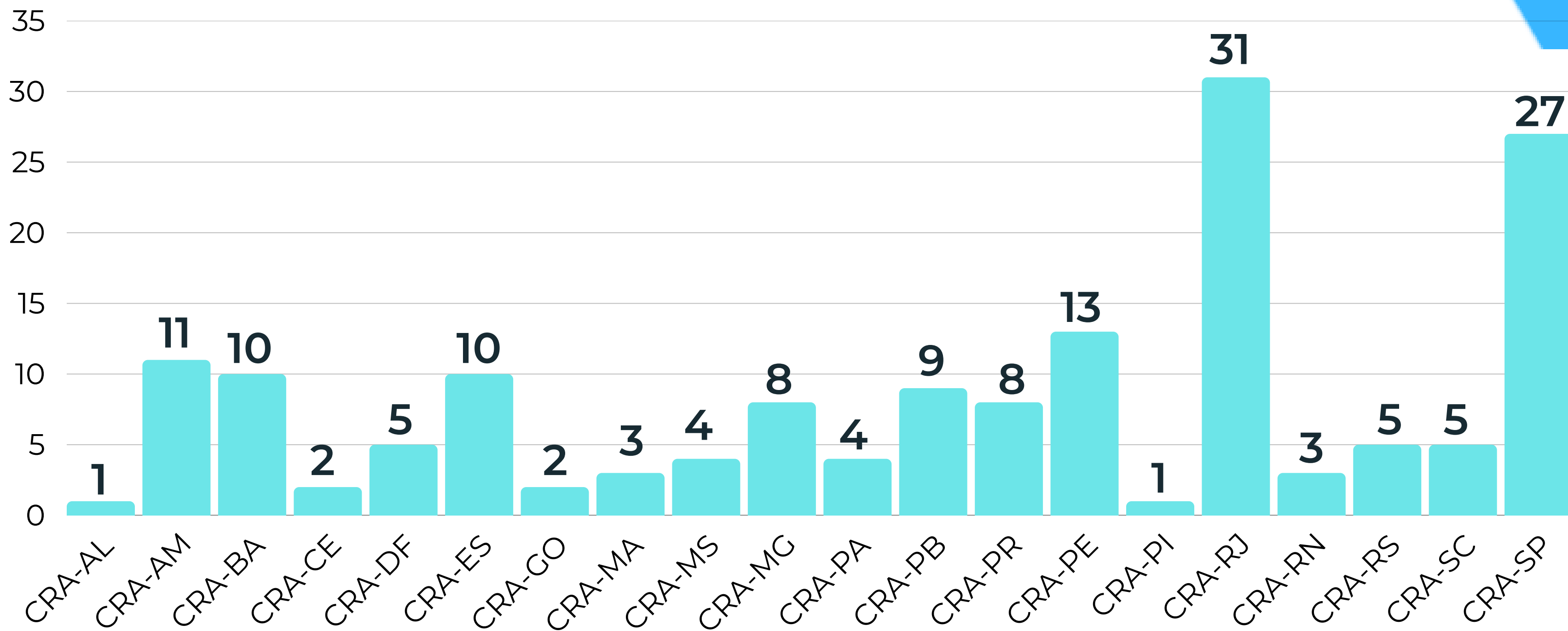


Manifestações por áreas/Câmaras - CFA



Demandas gerais dos CRAs

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



Assuntos mais abordados



FISCALIZAÇÃO

- CONTESTAÇÃO DE AUTUAÇÃO
- ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIO
- DENÚNCIAS DO EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO



REGISTRO PROFISSIONAL

- SOLICITAÇÃO DE REGISTRO PROFISSIONAL DE PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS
- EMISSÃO DE CARTEIRA PROFISSIONAL
- 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
- INDEFERIMENTO DE CANCELAMENTO DE REGISTRO
- 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

