

Em atendimento ao art. 28 da Resolução Normativa CFA nº 687/2026 e ao art. 69, inciso XV, da Resolução Normativa CFA nº 661/2024.



Ouvidoria

Conselho Federal de
Administração

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2º TRIMESTRE - 2026

Abril - Maio - Junho

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

Técnica: Valquíria Borges das Neves, Ouvidoria - CFA

Estagiária: Luana Cardoso da Silva, Ouvidoria - CFA

Filosofia e Missão

▪ Sistema CFA/CRA's

Sociedade e Cidadania

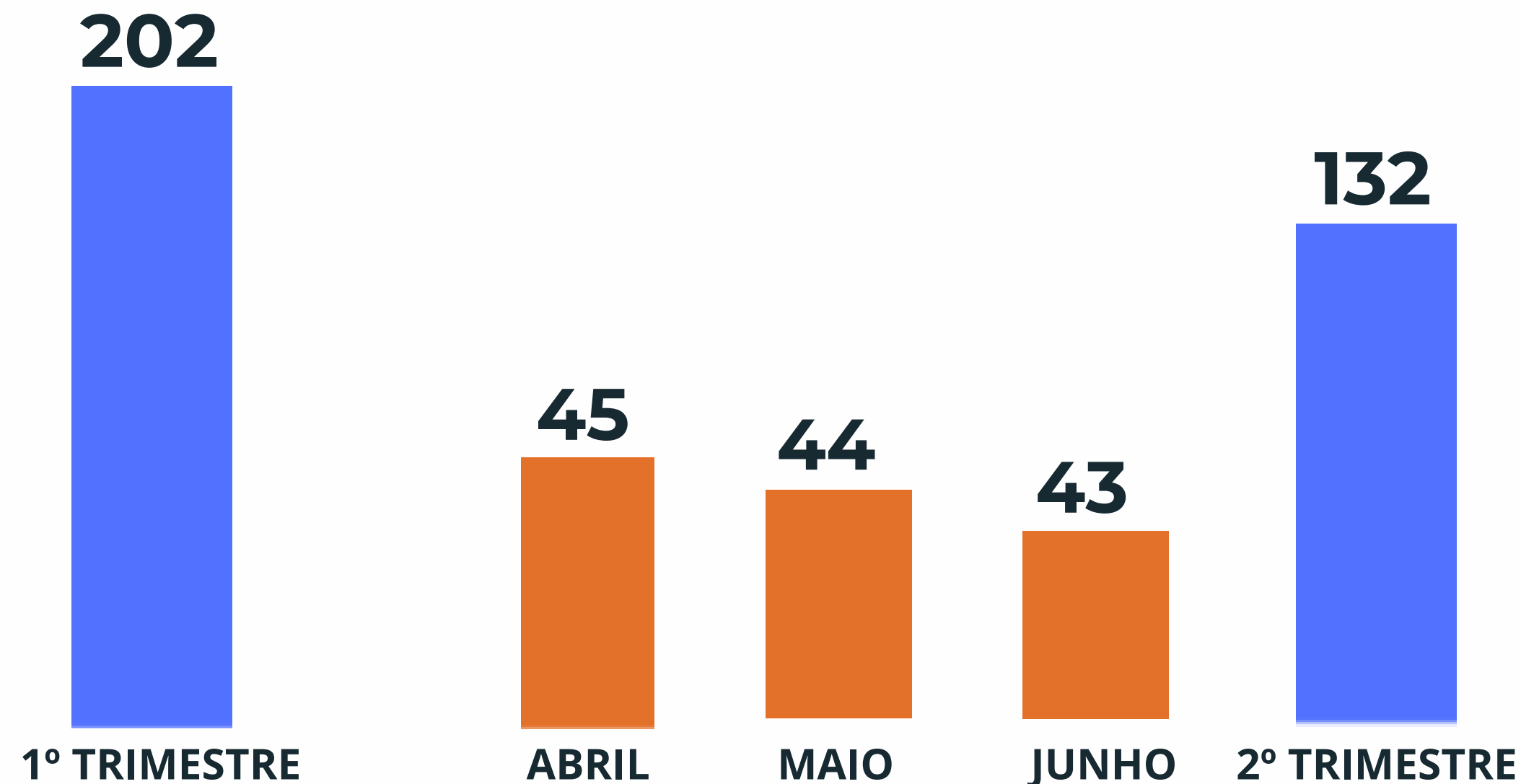
A defesa da sociedade deve ser feita em total comprometimento com a cidadania e com irrestrito cumprimento à legislação.

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



Neste 2º trimestre, a Ouvidoria do CFA recebeu 132 manifestações, quantitativo inferior ao registrado no primeiro trimestre de 2026, representando uma redução de 34,65% no volume de demandas, inclusive se comparado à média do volume trimestral de 2025. Embora o período apresente diminuição no volume de registros, esse comportamento, por si só, não permite inferir suas causas, que podem decorrer de fatores diversos. Ressalta-se que todas as demandas recepcionadas pela Ouvidoria do CFA foram devidamente analisadas e tratadas pelo Setor, em conformidade com os procedimentos e prazos aplicáveis.

Perfil dos solicitantes no período

Quantidade de demandas por segmento

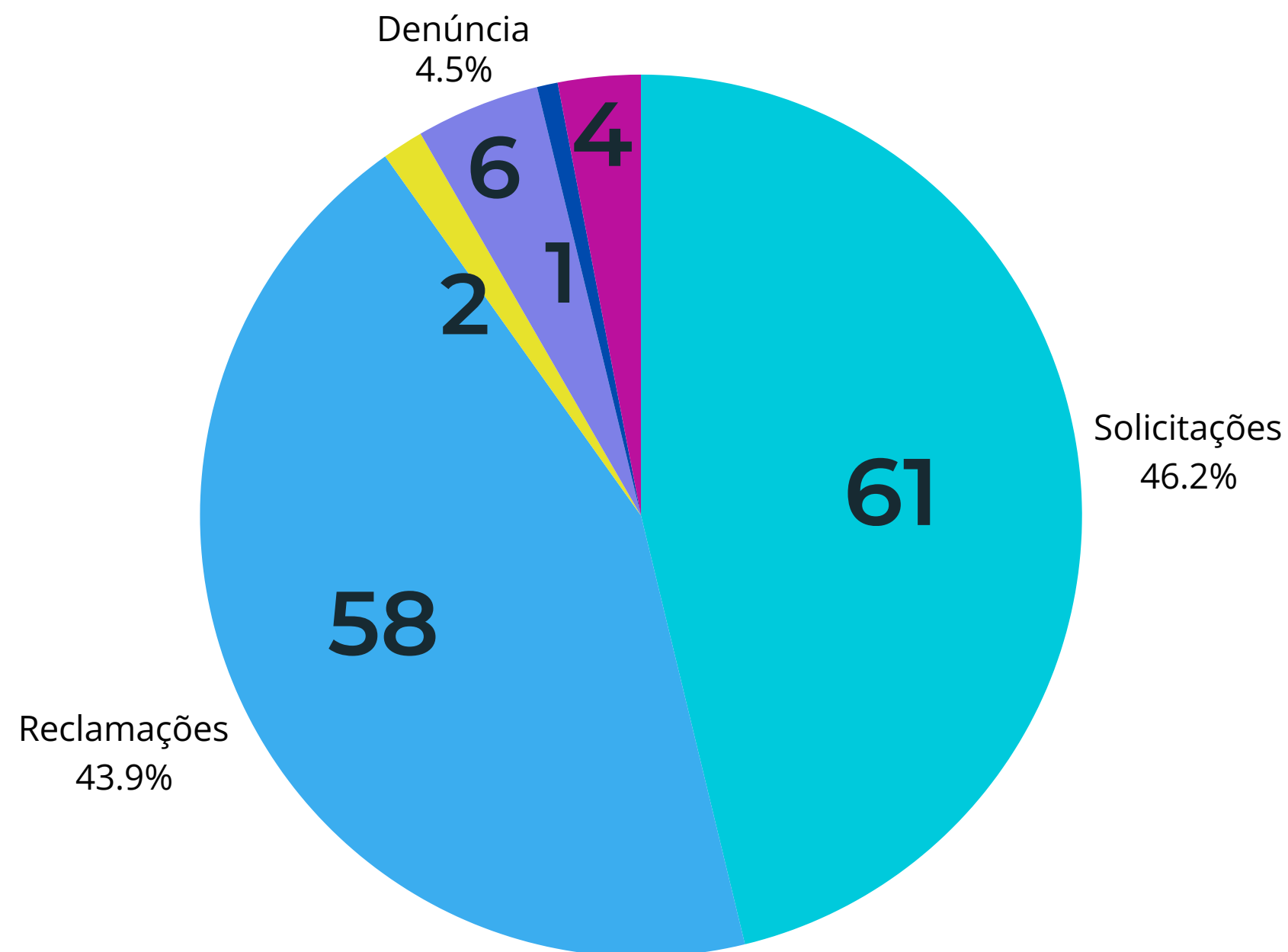
Público Feminino	Profissionais Registrados	Pessoa Física
59	100	121
Público Masculino	Profissionais Não Registrados	Pessoa Jurídica
73	32	11

Os dados do período demonstram a manutenção do perfil dos usuários da Ouvidoria do CFA, composto predominantemente por pessoas físicas, profissionais de Administração registrados no Sistema CFA/CRAs e que se identificam como do gênero masculino.

Observa-se, ainda, a participação, em menor escala, de estudantes e pessoas jurídicas, cujas manifestações concentram-se, em sua maioria, em solicitações de informações e esclarecimentos.

No 2º trimestre de 2026, foram registradas 5 (cinco) manifestações de estudantes.

Registros por Categoria



TOTAL GERAL: 132

SOLICITAÇÕES: 61

RECLAMAÇÕES: 58

SUGESTÕES: 2

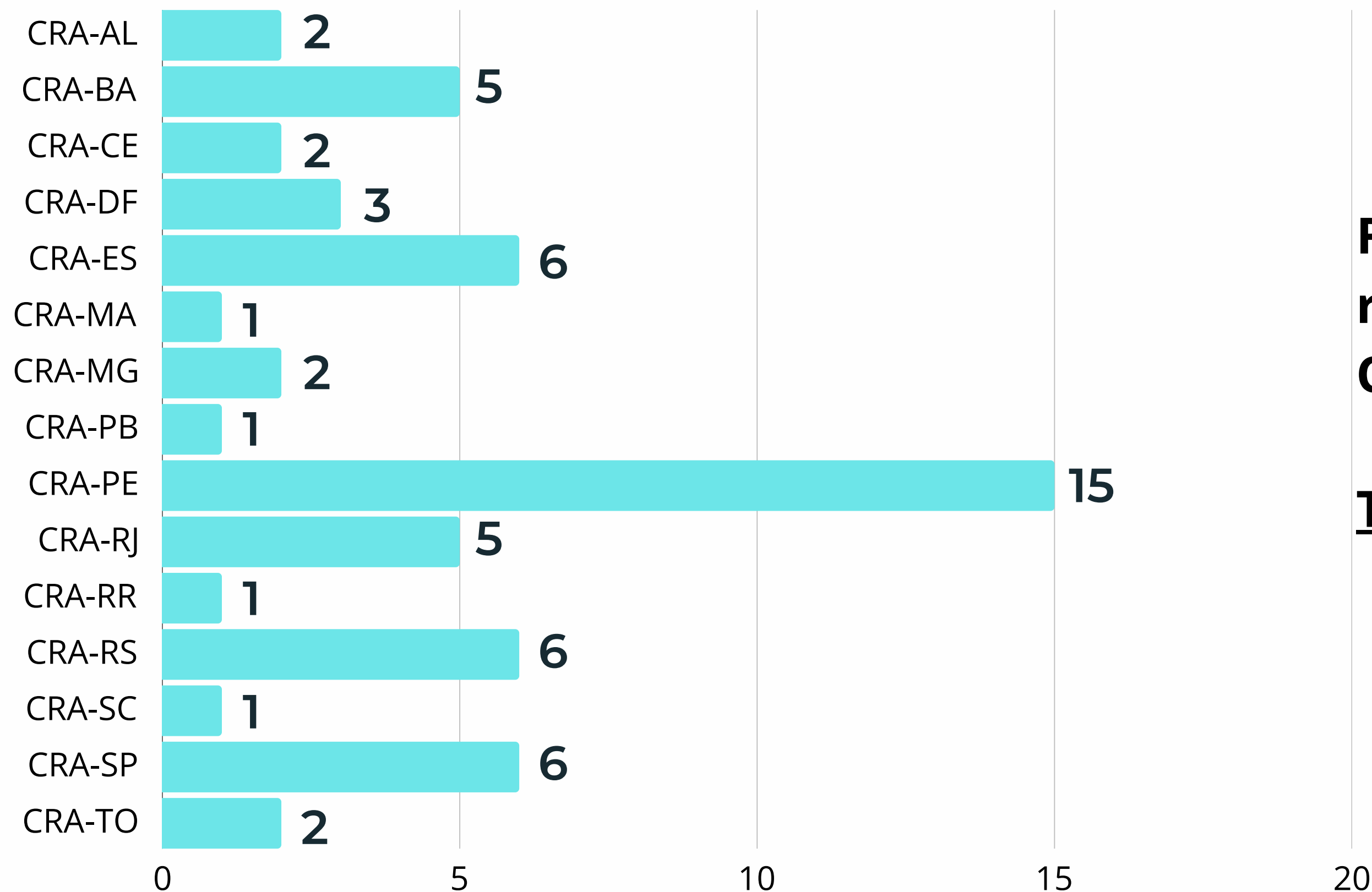
DENÚNCIAS: 6

ELOGIO: 1

IMPROCEDENTES: 4

Quanto à classificação das manifestações por categoria, verificou-se o registro de 61 (sessenta e uma) solicitações (46,2%), mantendo-se como a categoria de maior incidência no período. As reclamações corresponderam a 58 (cinquenta e oito) registros (43,9%), seguidas por 6 (seis) denúncias (4,5%) e 4 (quatro) manifestações improcedentes (3%). Também foram registradas 2 (duas) sugestões e 1 (um) elogio.

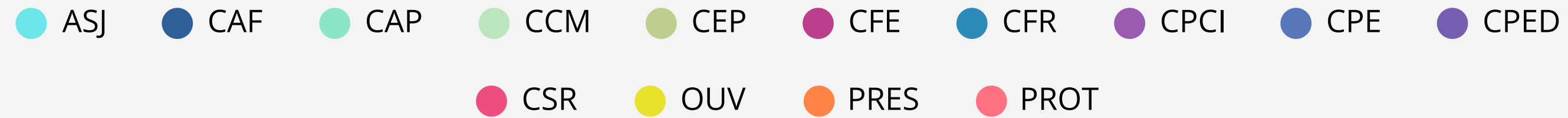
Número de reclamações por estado (CRAs)



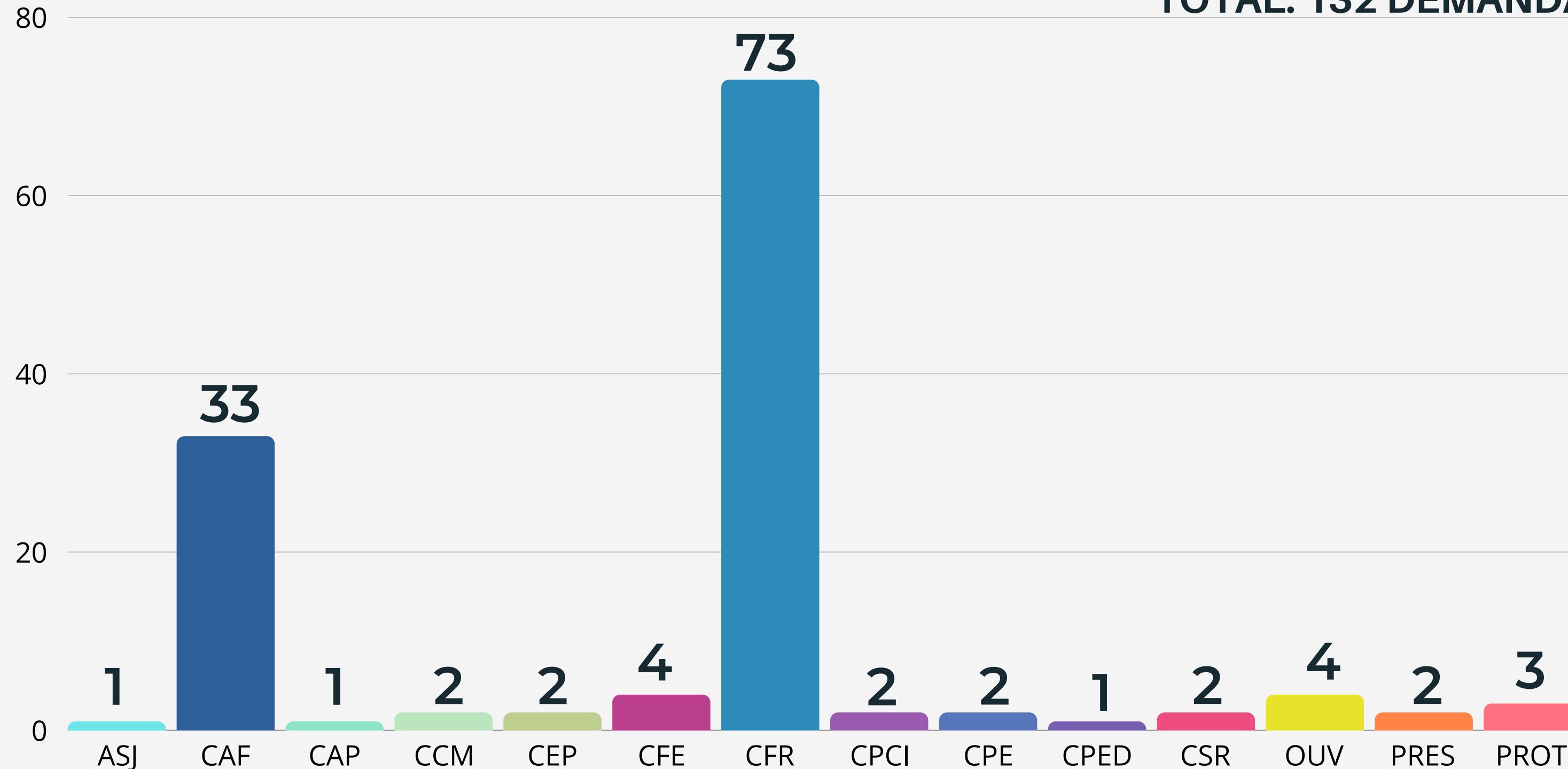
**Reclamações
recebidas no canal da
Ouvidoria do CFA**

Total: 58 demandas

Manifestações por áreas/Câmaras - CFA

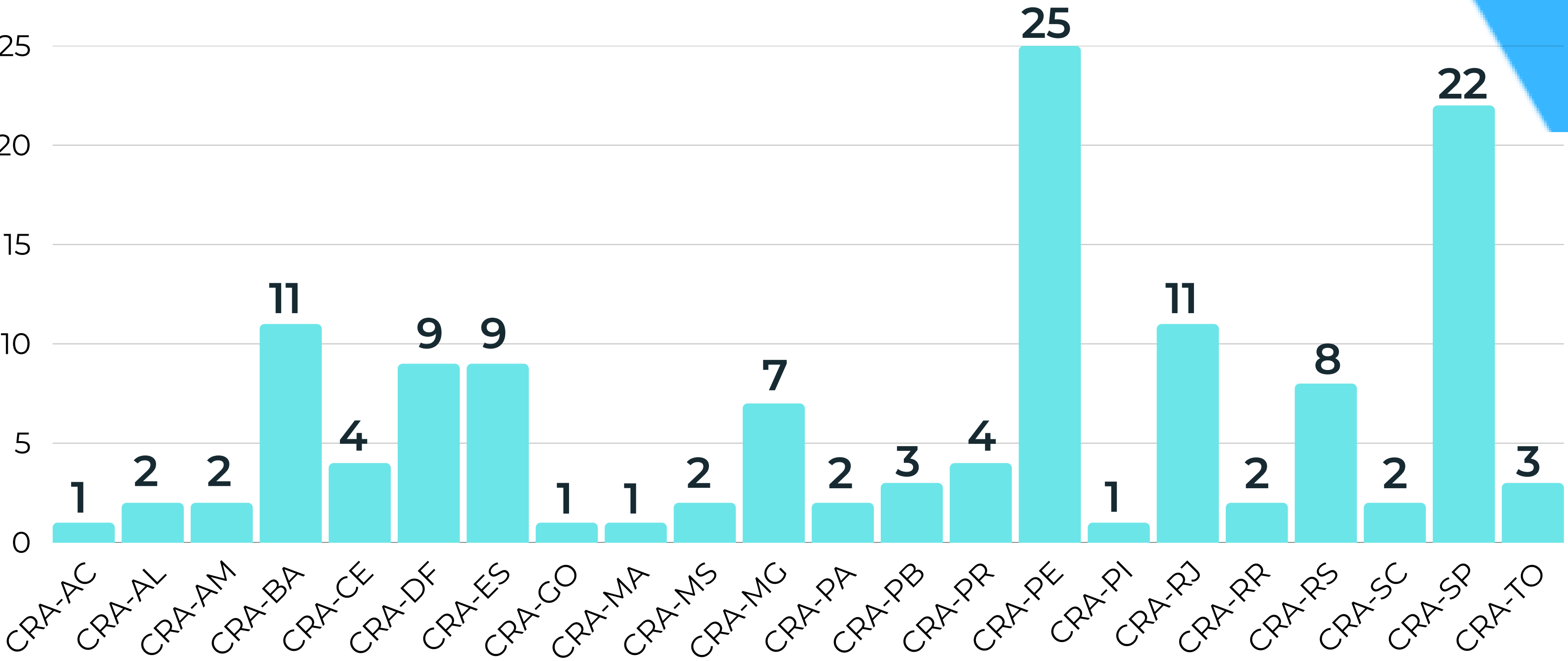


TOTAL: 132 DEMANDAS



Demandas gerais dos CRAs

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



Assuntos mais abordados



FISCALIZAÇÃO

- DENÚNCIAS SOBRE O EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO
- CONTESTAÇÃO DE AUTUAÇÕES
- CONCURSO PÚBLICO
- ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIO



REGISTRO PROFISSIONAL

- INFORMAÇÕES SOBRE REGISTRO PROFISSIONAL DE PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS
- EMISSÃO DE CARTEIRA PROFISSIONAL



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

- CONTESTAÇÃO DE INDEFERIMENTO DO CANCELAMENTO DE REGISTRO
- SOLICITAÇÃO 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