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 Ouvidoria

3º trimestre de 2026

Julho – Agosto - Setembro

Ouvidora: Admª. Adriana Rodrigues da Silva, Conselheira Federal (PE)
Assessora Técnica: Valquíria Borges das Neves (Ouvidoria CFA)
Estagiária: Luana Cardoso da Silva (Ouvidoria CFA)

CFA
Conselho Federal de Administração

Missão e Pilares Estratégicos



Ouvidoria
Conselho Federal de Administração

MISSÃO	**Fiscalizar, valorizar e promover o exercício do profissional de Administração, contribuindo com o desenvolvimento do País**
PARTICIPAÇÃO	**A participação e o comprometimento dos Administradores são fatores que valorizam a profissão, e devem ser continuamente estimulados**
SOCIEDADE E CIDADANIA	**A defesa da sociedade deve ser feita em total comprometimento com a cidadania e com irrestrito cumprimento a legislação**

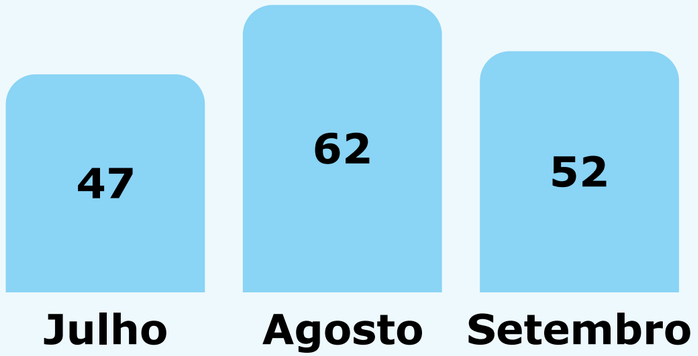
CFA
Conselho Federal de Administração

Demandas Recebidas no 3º Trimestre de 2026

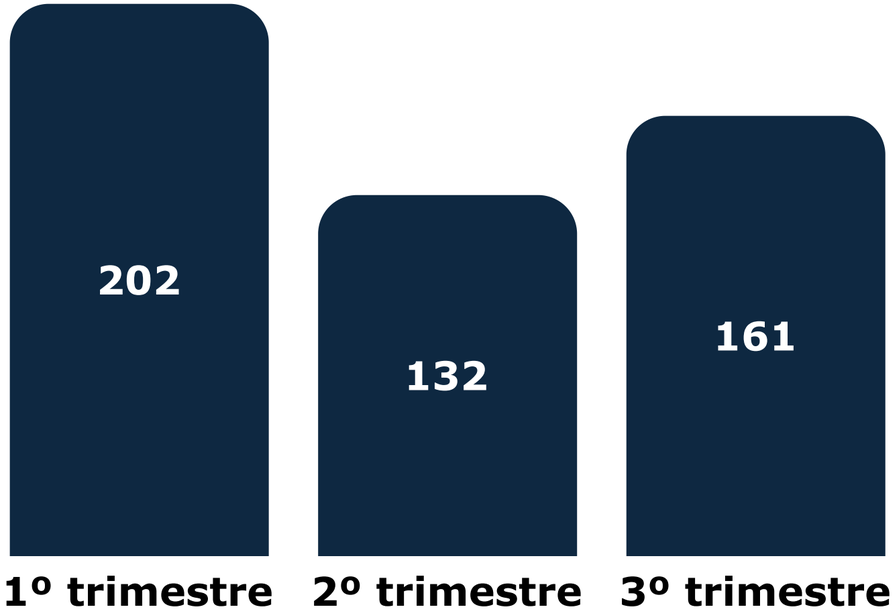
Ouvidoria
Conselho Federal de Administração

Total de manifestações do 3º trimestre

161 Demandas



Evolução Trimestral



Neste 3º trimestre, a Ouvidoria do CFA recebeu 161 manifestações, quantitativo superior ao registrado no trimestre anterior, que representa um crescimento de 21,3% no volume de demandas. O resultado indica manutenção do nível de procura pelos serviços da Ouvidoria, com variável intermediária no volume de demandas. No período de julho a setembro de 2026, todas as 161 demandas foram devidamente recepcionadas, analisadas e tratadas pelo Setor, em conformidade com os procedimentos e prazos aplicáveis.

CFA
Conselho Federal de Administração

Perfil dos solicitantes no período

Ouvidoria
Conselho Federal de Administração

Gênero

102 Masculino | **59** Feminino

Vínculo

121 Registrados | **40** Não Registrados

Segmentação

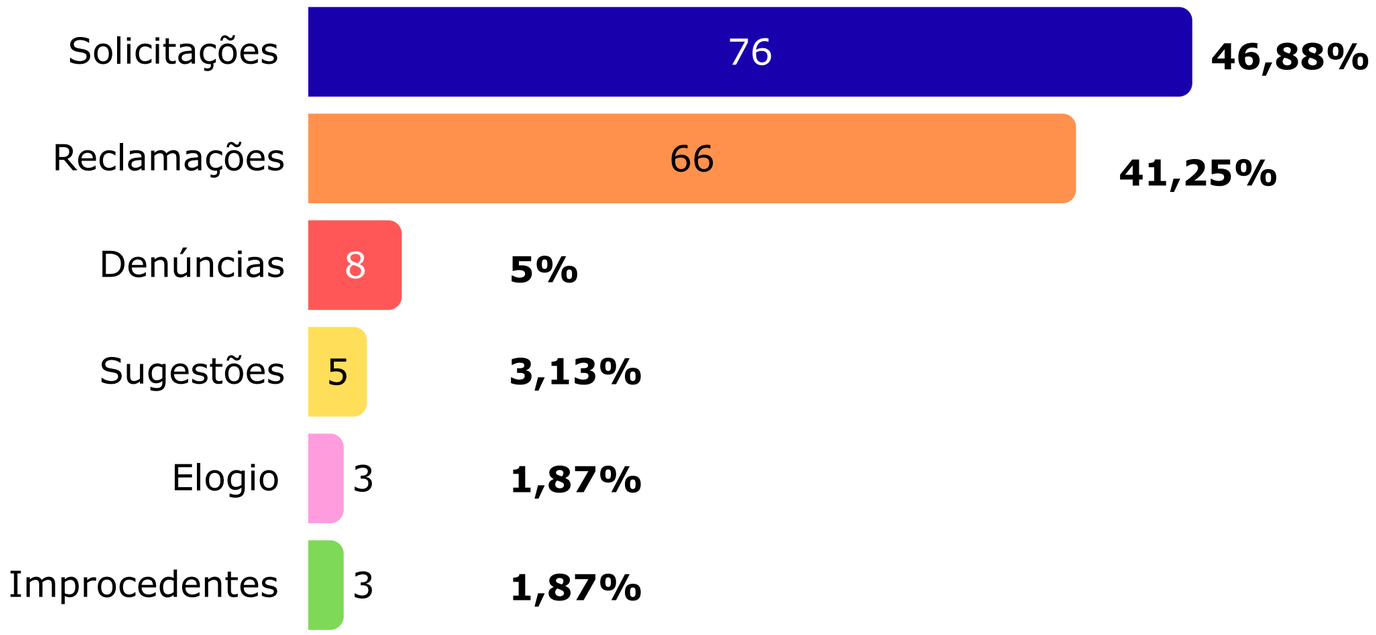
148 Pessoa Física | **13** Pessoa Jurídica

No período o perfil dos usuários da Ouvidoria do CFA se manteve sem alterações, composto predominantemente por pessoas físicas, profissionais de Administração registrados no Sistema CFA/CRAs e que se identificam como do gênero masculino. Estável também se manteve a participação, em menor escala, de estudantes por meio de solicitações de informações. Neste 3º trimestre de 2026, apenas 5 (cinco) manifestações foram registradas provenientes de estudantes.

CFA
Conselho Federal de Administração

Ouvidoria
Conselho Federal de Administração

Demandas por Categoria



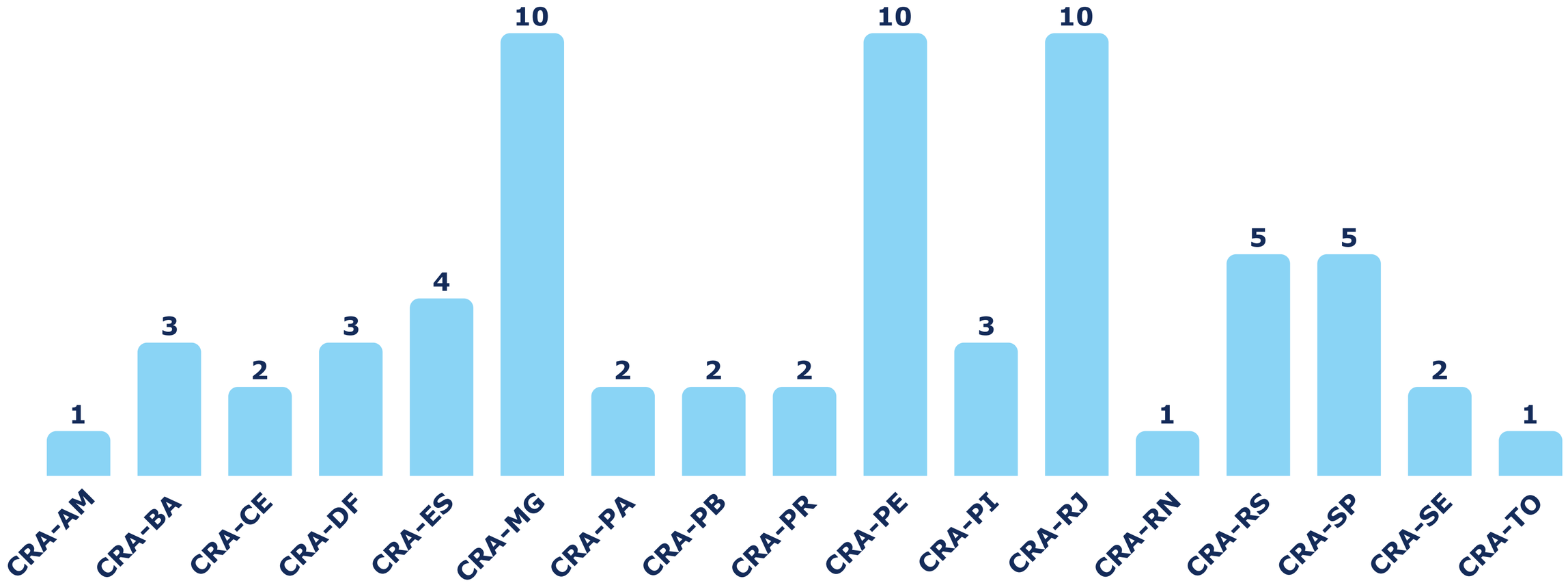
Total geral: 161 demandas

Quanto à classificação das manifestações por categoria, neste 3º trimestre, a Ouvidoria recebeu 76 Solicitações (46,88%) e 66 Reclamações (41,25%), que juntas representam 88,13% do total de manifestações recepcionadas e tratadas no Setor. Foram acolhidas, ainda, 8 Denúncias, 5 Sugestões e 3 Elogios. Ao longo do período, foram identificadas apenas 3 manifestações improcedentes.

CFA
Conselho Federal de Administração

Número de reclamações por Estado no período

Ouvidoria
Conselho Federal de Administração

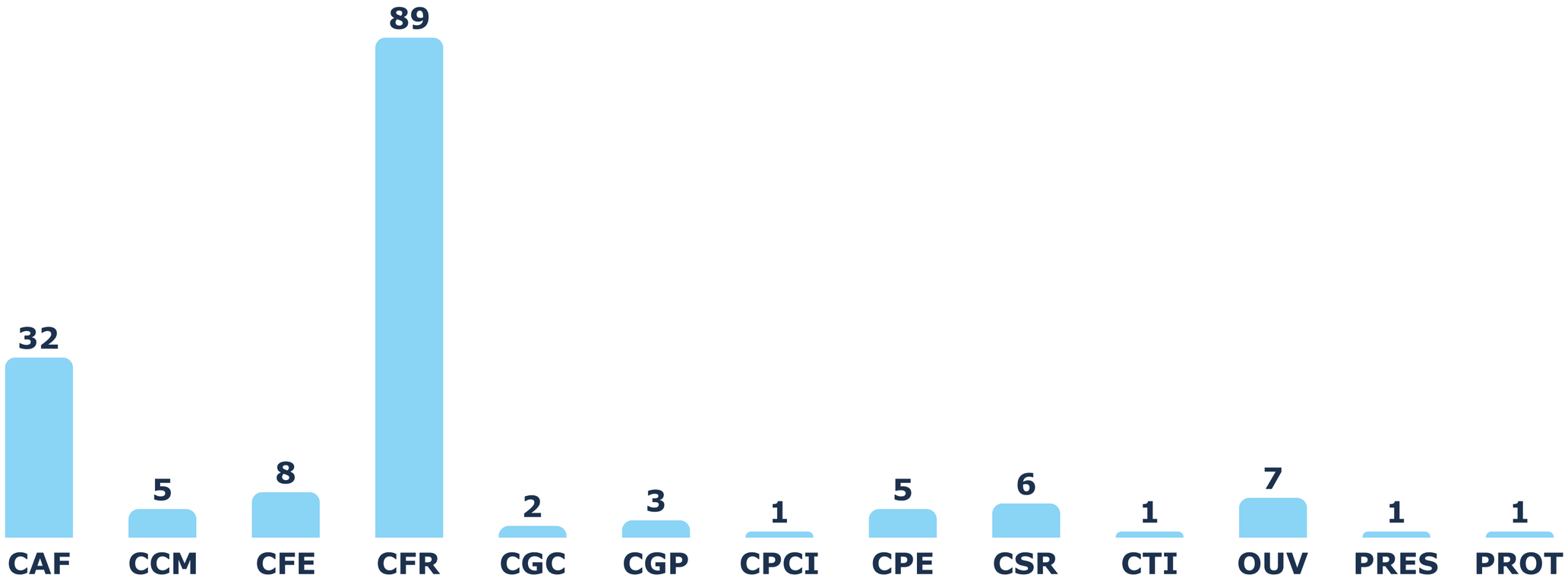


Total: 66 Reclamações recebidas no canal da Ouvidoria do CFA

CFA
Conselho Federal de Administração

Ouvidoria
Conselho Federal de Administração

Manifestações por Áreas/Câmaras - CFA



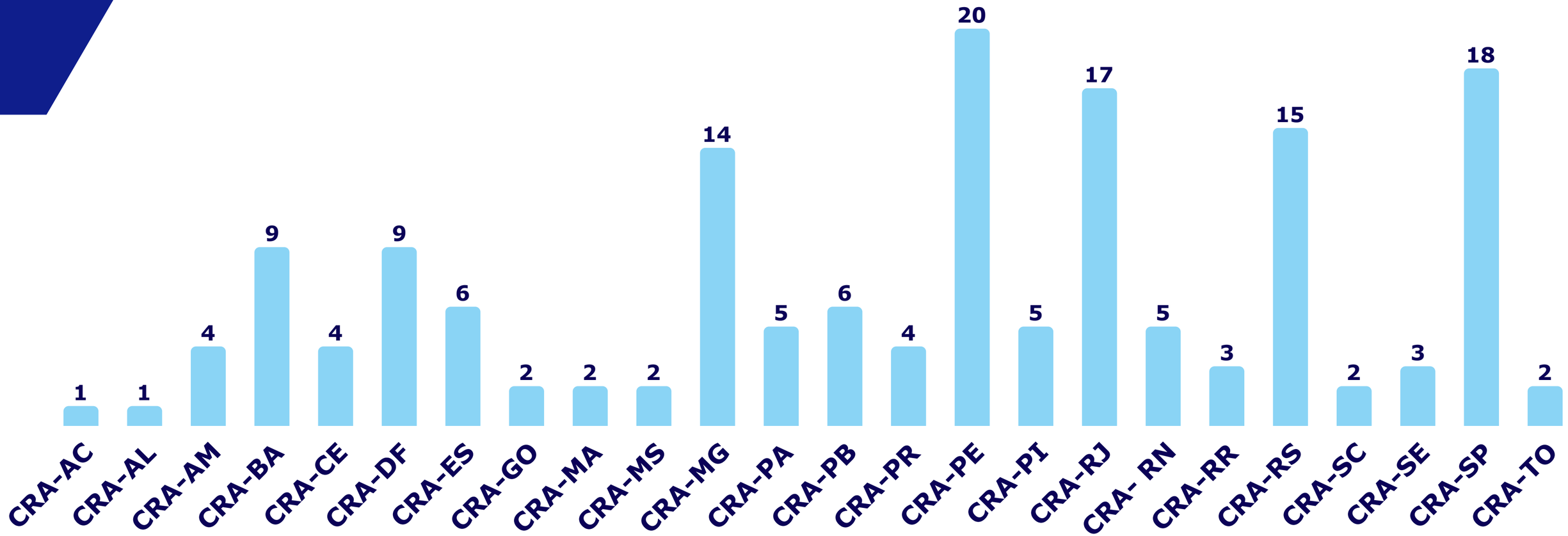
Total geral: 161 demandas

CFA
Conselho Federal de Administração

Demandas Gerais dos CRAs

Ouvidoria
Conselho Federal de Administração

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



Total geral: 161 demandas

CFA
Conselho Federal de Administração

Ouvidoria
Conselho Federal de Administração

Assuntos mais abordados

Cancelamento de Registro
Processos em grau de recurso, cancelamento de registro e contestação de indeferimento do cancelamento de registro.

Negociação de Débitos
Negociação de débitos, solicitação de isenção de encargos e concessão de descontos e contestação de cobrança de débitos e anuidades.

Fiscalização
Denúncias sobre o exercício ilegal da profissão, contestação de autuações, concurso público e administração de condomínio.

Registro Profissional
Informações sobre registro profissional de pessoas físicas e jurídicas, emissão de carteira profissional.

Considerações Finais

A força da Ouvidoria está na capacidade de transformar a voz da sociedade em informação qualificada para a tomada de decisões e o aperfeiçoamento da gestão.



Cada manifestação é uma oportunidade de olhar para a instituição sob outra perspectiva, identificar caminhos e transformar percepções em aperfeiçoamento da gestão.

Ouvidoria
Conselho Federal de Administração

CFA
Conselho Federal de Administração