

RELATÓRIO OUVIDORIA CRAGO

2025



Índice

- 3 Ouvidoria do CRAGO
- 4 Conheça a Ouvidoria do CRAGO
- 5 Responsáveis pela Ouvidoria
- 6 Relatório Anual de 2025
- 7 Principais Atividades
- 11 Perfil do Solicitante
- 12 Tratativas da Ouvidoria
- 13 Considerações finais



Ouvidoria CRAGO

A Ouvidoria é um canal essencial de comunicação, promovendo o diálogo entre as organizações e o público com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários.

Além disso, a Ouvidoria se consolida como um instrumento indispensável na construção de relações sólidas e transparentes, demonstrando o compromisso contínuo com a melhoria dos processos e com as necessidades de quem utiliza seus serviços.

Conheça a Ouvidoria do CRAGO



01

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria, é o principal canal para reclamações não solucionadas pelos outros setores de atendimento. Portanto, a procura pela Ouvidoria é mais adequado quando se sentir lesado por falta de atendimento adequado ou tiver dúvida da correção dos atos relativos à solução proferida pelos setores.



02

Qual é a finalidade da Ouvidoria?

A Ouvidoria tem a finalidade de encaminhar registros sobre assuntos pertinentes ao Conselho Regional de Administração de Goiás nos quais os trâmites normais não resolveram como: reclamações, sugestões, elogios, críticas, entre outros. Amplia os canais de participação da categoria, para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo CRAGO.



03

Qual é o papel do Ouvidor?

O Ouvidor defende os direitos e os interesses do cidadão dentro do CRAGO. Recebe, avalia e encaminha as demandas, buscando soluções, observando rigorosamente, as determinações legais relativas ao sigilo dos usuários.



04

Qual é o processo de atuação da Ouvidoria?

- Receber e analisar as informações.
- Identificar e constatar sua pertinência.
- Localizar a área competente.
- Comunicar a existência do problema e requisitar esclarecimentos e soluções, o mais breve possível.
- Informar ao usuário a solução adotada.
- Verificar se o processo de prestação do serviço foi devidamente aprimorado.
- Prestar todas as informações às instâncias superiores.



Responsáveis pela Ouvidoria do CRAGO

Adm^a Keide Sousa da Silva

**Ouvidora Efetiva
Portaria 004/2025**

Thayanne Dourado Lima

**Ouvidora Suplente
Portaria 004/2025**

RELATÓRIO 2025

Neste relatório, são apresentadas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conselho Regional de Administração de Goiás (CRAGO) ao longo do exercício de 2025.

O documento contempla a consolidação e a análise das manifestações registradas no sistema de Ouvidoria durante o período, incluindo reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões. Sendo necessário à análise técnica e à filtragem das demandas que se enquadram na competência da Ouvidoria, assegurando a adequada classificação e o correto encaminhamento das manifestações.

A Ouvidoria constitui instrumento essencial de apoio à gestão, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da eficiência administrativa e do controle social. Em 2025, as atividades estiveram pautadas na observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, com foco na resolução das demandas de forma célere, responsável e eficaz.

Principais Atividades



Ao longo do exercício de 2025, a Ouvidoria do Conselho Regional de Administração de Goiás (CRAGO), atuou de forma contínua no fortalecimento dos mecanismos de comunicação entre a instituição e a sociedade, consolidando-se como instância estratégica para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. A atuação da Ouvidoria esteve orientada pelo reconhecimento da relevância das manifestações dos usuários como instrumento de avaliação, correção e melhoria dos processos institucionais.

Com vistas à eficiência administrativa, o CRAGO manteve investimentos no aprimoramento dos canais de atendimento da Ouvidoria, bem como na racionalização dos fluxos internos de recebimento, análise, classificação e encaminhamento das manifestações, buscando assegurar respostas tempestivas e tecnicamente adequadas.

Em conformidade com a Resolução Normativa CFA nº 476, de 03 de fevereiro de 2016, o presente relatório sistematiza as ações desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do exercício de 2025, evidenciando o cumprimento de suas atribuições institucionais e o compromisso do CRAGO com a transparência, a legalidade e a eficiência no atendimento às demandas da comunidade.

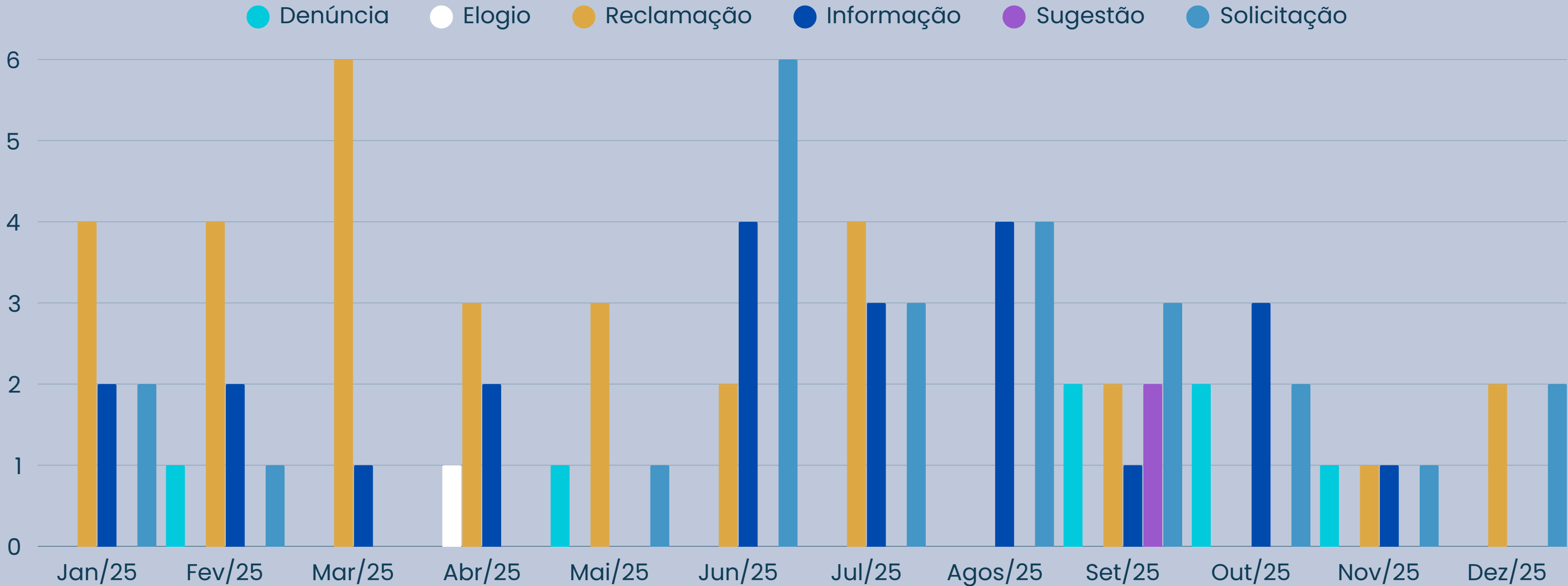
No período analisado, a Ouvidoria do CRAGO registrou o recebimento de 89 manifestações, demonstrando o nível de participação dos usuários nos processos de avaliação institucional. As demandas recebidas subsidiaram a identificação de oportunidades de melhoria, o aperfeiçoamento de procedimentos internos e o fortalecimento da gestão, cujos dados consolidados são apresentados na análise técnica a seguir.



REGISTRO POR CATEGORIA

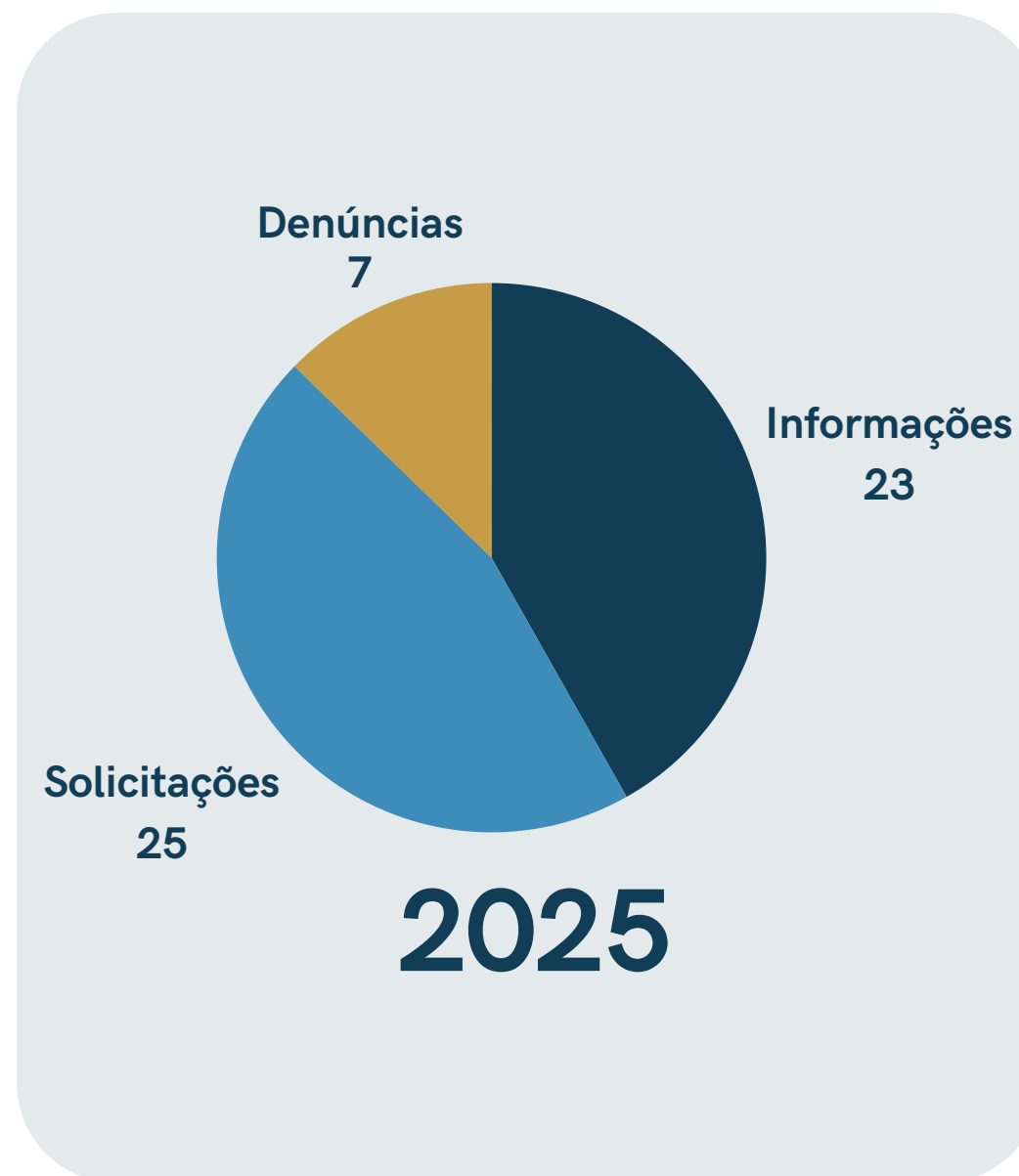
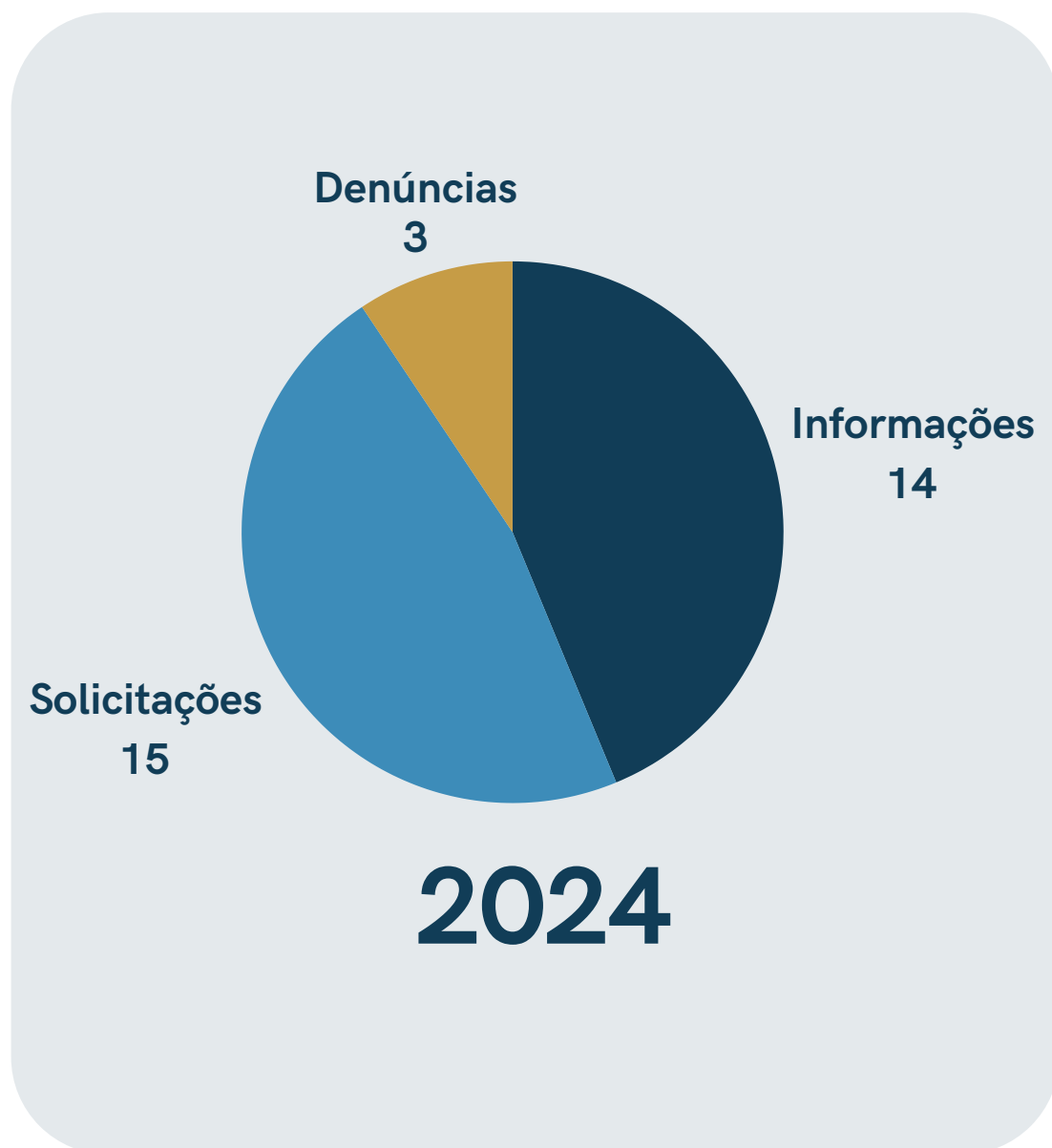
No total, foram registradas 31 interações relacionadas a reclamações, representando 34,83% do volume total de manifestações. Assim como, as solicitações que também somaram 25 protocolos, enquanto a categoria de informações contabilizou 23 manifestações, equivalentes a 25,84%.

Essa diversidade de interações reforça a relevância da Ouvidoria como um canal estratégico para atender às diferentes demandas da sociedade, destacando seu compromisso contínuo em aprimorar a qualidade dos serviços e fortalecer o vínculo entre o CRAGO e a sociedade.



DESTAQUES

Por categoria comparativo 2024 - 2025



Aumento de 66,67% nas Solicitações

Aumento de 133,33% nas Denúncias

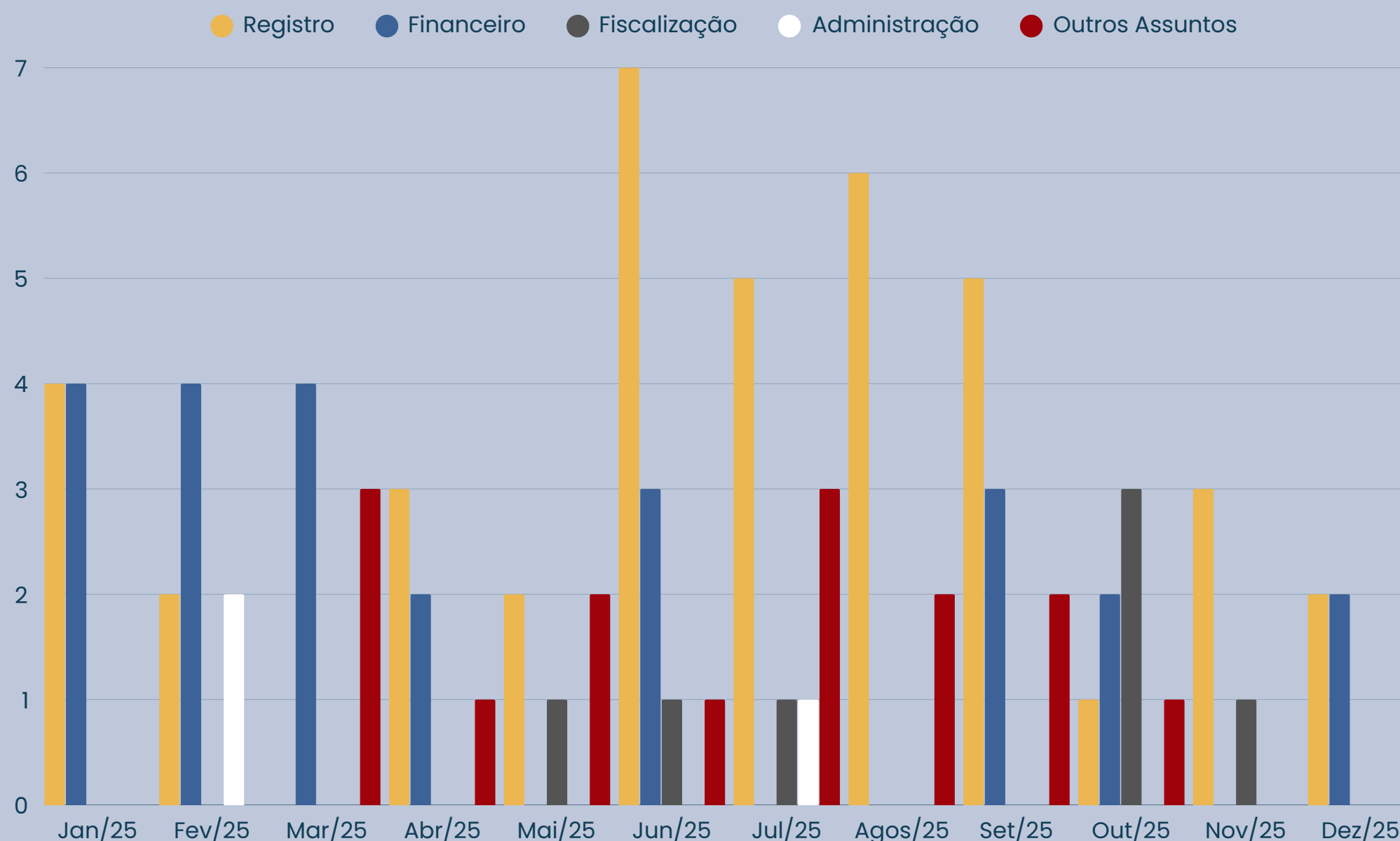
Aumento de 64,29% nos pedidos Informações



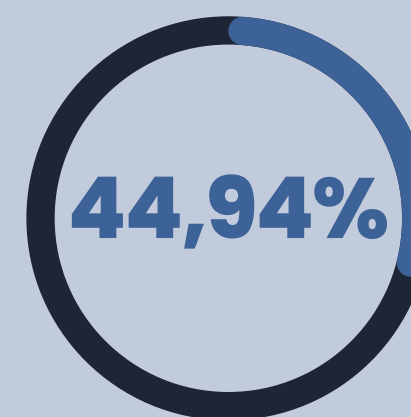
ÁREAS DEMANDADAS

As manifestações foram registradas por administradores, tecnólogos e pelo público em geral, abrangendo uma ampla gama de temas e demandas. Entre as áreas mais demandadas, o setor de Registro liderou com 40 manifestações, correspondendo a 44,94% do total. Em seguida, as questões relacionadas ao setor financeiro foram destacadas em 24 manifestações, representando 26,97%.

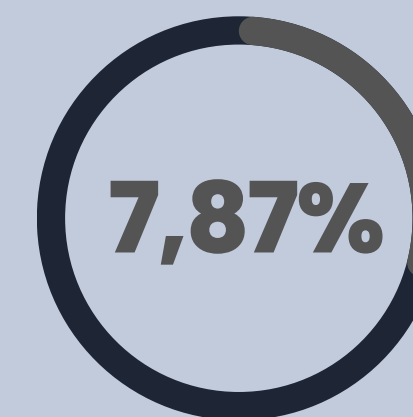
Por fim, assuntos diversos somaram 15 manifestações, o que equivale a 16,85% do total. Essa distribuição reforça o papel estratégico da Ouvidoria em atender a diferentes públicos e demandas, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados pelo CRAGO.



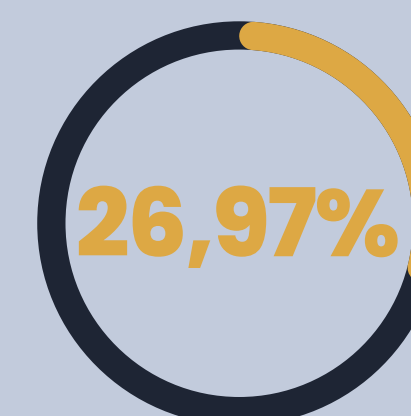
Registro



Fiscalização



Financeiro



Diversos Assuntos



Perfil do Solicitante

Em 2025, a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRAGO teve como origem o público masculino. Aproximadamente 49,44% das manifestações foram registradas por homens, enquanto 47,19% foram feitas por mulheres e 3,37% anônimos. Essa predominância masculina reflete a composição do público que procurou a Ouvidoria ao longo do ano.

É fundamental destacar que a Ouvidoria do CRAGO se compromete a acolher e tratar todas as manifestações de maneira imparcial, independentemente do gênero do manifestante. Todos os usuários são atendidos com a mesma dedicação, sempre em conformidade com os princípios de sigilo, transparência e resolução eficaz das demandas, mantendo-se aberta para receber novas manifestações.



49,44%
MASCULINO



47,19%
FEMININO



3,37%
ANÔNIMO

Tratativas da Ouvidoria



Cada manifestação recebida foi analisada de forma minuciosa, considerando atentamente as informações apresentadas pelos usuários, de modo a assegurar um tratamento individualizado, responsável e criterioso. Concluída a análise preliminar, as demandas foram devidamente encaminhadas aos setores competentes do CRAGO para adoção das providências cabíveis.

Sempre que identificada a necessidade, a Ouvidoria atuou de maneira mediadora em situações de conflito, buscando a harmonização dos interesses envolvidos e a construção de soluções equilibradas e adequadas. Em articulação com as áreas responsáveis, foram implementadas medidas efetivas para o atendimento das demandas dentro dos prazos estabelecidos, garantindo celeridade, eficiência e resolutividade aos processos.

A atuação da Ouvidoria, pautada pela transparência, pelo comprometimento institucional e pela busca contínua de soluções, reafirma seu papel essencial no fortalecimento da confiança da sociedade na atuação do CRAGO, consolidando-se como instrumento fundamental de diálogo, controle social e aprimoramento da gestão pública.

Considerações Finais

Ao longo do ano de 2025, a Ouvidoria do Conselho Regional de Administração de Goiás (CRAGO) manteve e fortaleceu seu papel estratégico como canal institucional de escuta, diálogo e mediação entre o Conselho e a sociedade. Sua atuação foi pautada pela eficiência, imparcialidade e compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados, assegurando respostas qualificadas, tempestivas e alinhadas aos princípios da administração pública.

Durante o período, a Ouvidoria consolidou-se como instrumento essencial para o aprimoramento da gestão, contribuindo de forma significativa para a identificação de demandas recorrentes, a resolução de conflitos e o encaminhamento adequado das manifestações recebidas. Os resultados obtidos em 2025 evidenciam o fortalecimento das práticas de transparência, controle social e governança, reafirmando a Ouvidoria como um pilar institucional do CRAGO.

Registramos nosso reconhecimento e agradecimento a todos os cidadãos, profissionais e demais usuários que confiaram na Ouvidoria ao longo de 2025. A participação ativa da sociedade é fundamental para o aperfeiçoamento dos processos internos, permitindo a adoção de medidas mais eficazes e a promoção de um ambiente institucional cada vez mais ético, acessível e comprometido com o interesse público.

Por fim, reafirmamos o compromisso da Ouvidoria do CRAGO em atuar com responsabilidade, independência e zelo, fortalecendo a comunicação institucional e promovendo soluções que atendam às legítimas expectativas da sociedade. Permaneceremos empenhados em aprimorar continuamente nossos mecanismos de atendimento, contribuindo para o fortalecimento da Administração Pública e para a valorização da profissão de Administrador.

Adm. Samuel Albernaz
Presidente