

Relatório de  
**GESTÃO DA  
OUVIDORIA**

**2024**

# Relatório de GESTÃO DA OUVIDORIA

## 2024

### CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ACRE (CRCAC)

Estrada Dias Martins, 438 – Conjunto Mariana

Rio Branco, Acre. CEP: 69.919-180 - Brasil

Telefone: +55 (68) 3301-9441

Site: [www.crcac.org.br](http://www.crcac.org.br) | E-mail: [crcac@crcac.org.br](mailto:crcac@crcac.org.br) / [ouvidoria@crcac.org.br](mailto:ouvidoria@crcac.org.br)

Link para acessar a Ouvidoria do CRCAC: <https://crcac.org.br/ouvidoria/>

Ouvidoria do CRCAC

#### Presidente do Conselho Regional de Contabilidade

Edberto Gomes de Souza

#### Diretora Executiva

Michelle Araújo de Queiroz

#### Gerente da Ouvidoria

Sergio Paulo da Silva Sales

#### Revisão

Michelle Araújo de Queiroz

## Sumário

I – Introdução .....	4
II – Destaques em 2024 .....	4
Ouvidoria no CRC Digital.....	4
Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs.....	4
Carta de Serviços ao Usuário.....	5
Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2023 .....	5
Ações de divulgação .....	5
Capacitações .....	6
III – Dados Estatísticos .....	7
1. Quantidade de manifestações.....	7
2. Tipos de manifestações.....	7
3. Tipos de manifestantes.....	8
4. Origem do manifestante.....	9
5. Tempo médio de respostas às manifestações .....	10
6. Classificação das manifestações por assunto.....	10
7. Evolução do quantitativo de demandas .....	11
8. Pesquisa de satisfação do usuário .....	11
IV – Considerações Finais .....	12



## Mensagem ao usuário da Ouvidoria do CRCAC

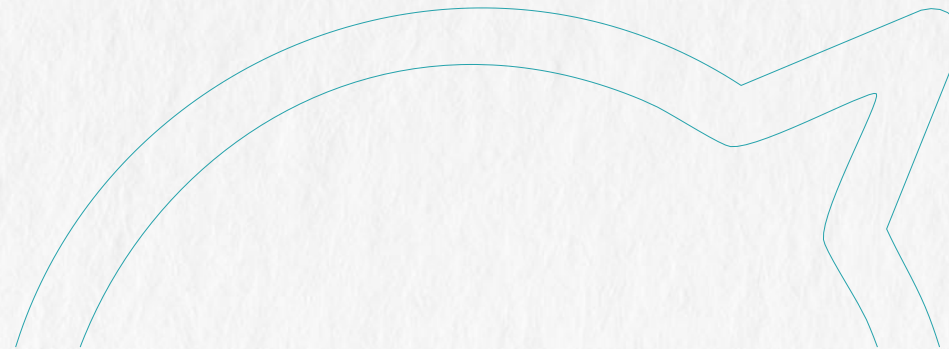
Prezado(a) cidadão(ã),

No CRCAC, estamos comprometidos em oferecer um serviço de excelência em todas as etapas da sua jornada conosco. Sabemos que sua opinião é valiosa e fundamental para nosso aprimoramento contínuo. É por isso que a Ouvidoria do CRCAC está aqui, pronta para ouvir você!

Seja para compartilhar sugestões, elogios, críticas construtivas ou relatar experiências, nossa equipe da Ouvidoria está preparada para receber e analisar cada palavra com cuidado e respeito. Queremos que se sinta ouvido e compreendido em cada interação conosco.

Sua participação é essencial para fortalecermos nossos serviços e garantirmos a sua plena satisfação. Conte conosco para fazer do CRCAC um lugar cada vez melhor para você.

Fale conosco por meio da Ouvidoria e seja parte ativa na construção de um CRCAC ainda mais próximo e alinhado com suas necessidades e expectativas.



## I – Introdução

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Acre (CRCAC), referente ao exercício de 2024, tem como objetivo apresentar um panorama das atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria, destacando as ações empreendidas para assegurar a efetiva participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos oferecidos pelo Sistema CFC/CRCs.

Portanto, a Ouvidoria do CRCAC possui a nobre missão de garantir e dar voz ao cidadão dentro da entidade, favorecer a solução de conflitos e transformar manifestações em valorosas ferramentas de gestão. Essa função de ouvir a sociedade, ao desempenhar estrategicamente a interlocução entre os usuários e o CRCAC, além de auxiliar diretamente a gestão da entidade, constitui também importante elemento de fortalecimento da governança.

Este documento foi elaborado em conformidade com a [Lei nº 13.460/2017](#), que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a [Resolução CFC nº 1.544/2018](#), que regula os procedimentos de atendimento e a defesa dos direitos dos usuários no âmbito do Sistema CFC/CRCs. Essas normativas orientam a atuação da Ouvidoria, garantindo transparência, acessibilidade e eficiência no tratamento das manifestações recebidas.

Ao longo do período, foram priorizadas ações voltadas à escuta ativa, ao fortalecimento do diálogo entre o CRCAC e os usuários e à contínua melhoria dos serviços públicos prestados, refletindo o compromisso institucional com a qualidade e a transparência na gestão pública.

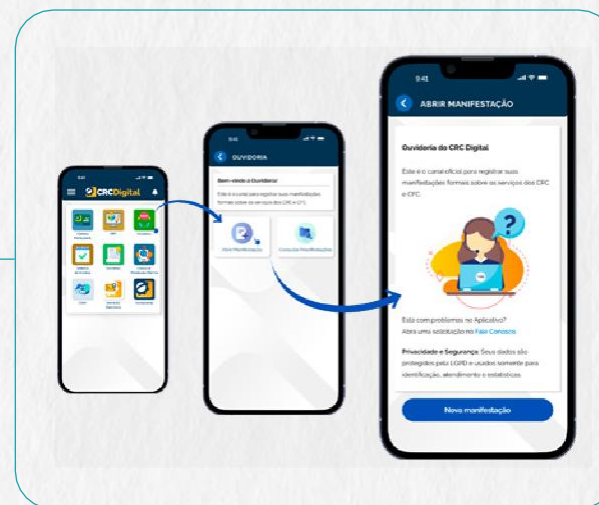
Este relatório detalha os principais indicadores, resultados e desafios enfrentados, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria como canal de comunicação entre o CRCAC e a sociedade, promovendo a valorização do profissional contábil e a defesa dos interesses coletivos.

## II – Destaques em 2024

### Ouvidoria no CRC Digital

Em alinhamento com a busca por inovação tecnológica e a melhoria contínua da experiência do usuário, o CFC reformulou a funcionalidade Ouvidoria no aplicativo. Essa atualização facilita ainda mais o acesso dos profissionais aos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

A **nova interface** da Ouvidoria foi projetada para ser mais intuitiva e amigável, permitindo que os profissionais apresentem e acompanhem suas manifestações de maneira ágil e eficiente. Todas as funcionalidades disponíveis no item Ouvidoria, localizado no menu Governança dos sites dos Conselhos de Contabilidade, agora, também, estão acessíveis pelo aplicativo, de forma prática e acessível.



Clique e acesse

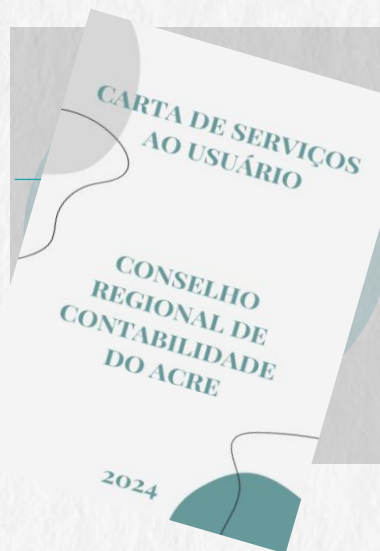


### Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs

O Painel de Dados é uma ferramenta que centraliza as informações das manifestações recebidas diariamente pelo Sistema CFC/CRCs por meio do sistema de Ouvidoria. Essa solução permite a consulta e comparação de indicadores de maneira ágil, interativa e dinâmica. Seu objetivo é promover a transparência e disponibilizar dados que contribuam para o fortalecimento da participação social, auxiliando tanto os profissionais da contabilidade quanto a sociedade no exercício do controle social.

## Carta de Serviços ao Usuário

Documento que informa ao usuário, de forma clara e precisa, sobre os serviços prestados pelo CRCAC, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



A Ouvidoria realiza, mensalmente, a coleta e o tratamento das informações relacionadas aos serviços descritos na Carta de Serviços, com o objetivo de atualizá-las e promover uma análise crítica contínua.

### Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2023

Publicação no site do CFC, em atendimento à Resolução CFC nº 1.544, de 2018.



## Campanha interna



Campanha do Programa de Integridade do CFC, ajuda o CRCAC a melhorar o atendimento, a fim de destacar a importância de as respostas serem elaboradas com qualidade e enviadas no menor prazo possível, visando à satisfação do usuário.

## Capacitações

A capacitação é essencial para fortalecer as boas práticas na atuação profissional da Ouvidoria e assegurar a eficácia na gestão de manifestações. Nesse sentido, o CRCAC promoveu e formalizou ações de capacitação direcionadas aos colaboradores envolvidos nas atividades da área, com o objetivo de aprimorar seus conhecimentos sobre Ouvidoria. Essa iniciativa reafirma o compromisso do CRCAC em manter uma equipe qualificada, garantindo um atendimento mais eficiente e alinhado às expectativas dos usuários.



82 horas  
de capacitação

### Treinamento/curso

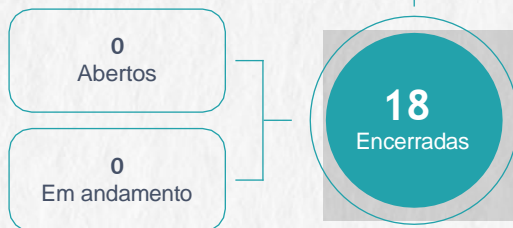
1	Aplicação do Power BI para Aprimoramento da Gestão	25 horas
2	Inteligência Artificial para Simplificar o dia a dia	4 horas
3	PNPC – Mecanismo da Prevenção: Conhecendo a Gestão da Ética e da integridade	12 horas
4	PNPC – Prevenção à Corrupção – Controles Preventivos	12 horas
5	PNPC – Prevenção à Corrupção – Transparência	12 horas
6	Segurança em Tecnologia da Informação	12 horas
7	Workshop Código de Conduta do Sistema CFC/CRCs: Diretrizes e Desafios	2 horas
8	Workshop de Normas Brasileiros de Contabilidade para Sustentabilidade	3 horas

### III – Dados Estatísticos

#### 1. Quantidade de manifestações

Ao longo de 2024, a Ouvidoria do Conselho Reginal de Contabilidade (CRCAC) recebeu e tratou 18 manifestações, evidenciando seu papel essencial como canal de comunicação entre os usuários dos serviços públicos e o Sistema CFC/CRCs. A análise detalhada desses dados reforça o compromisso institucional com a eficiência, a transparência e a qualidade no atendimento.

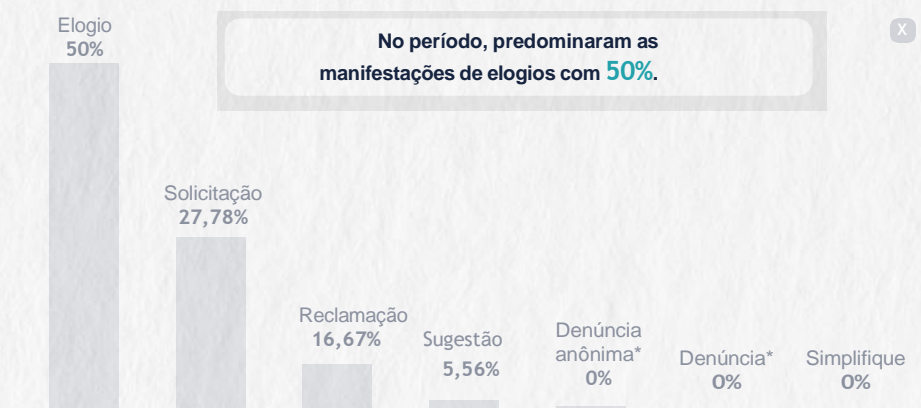
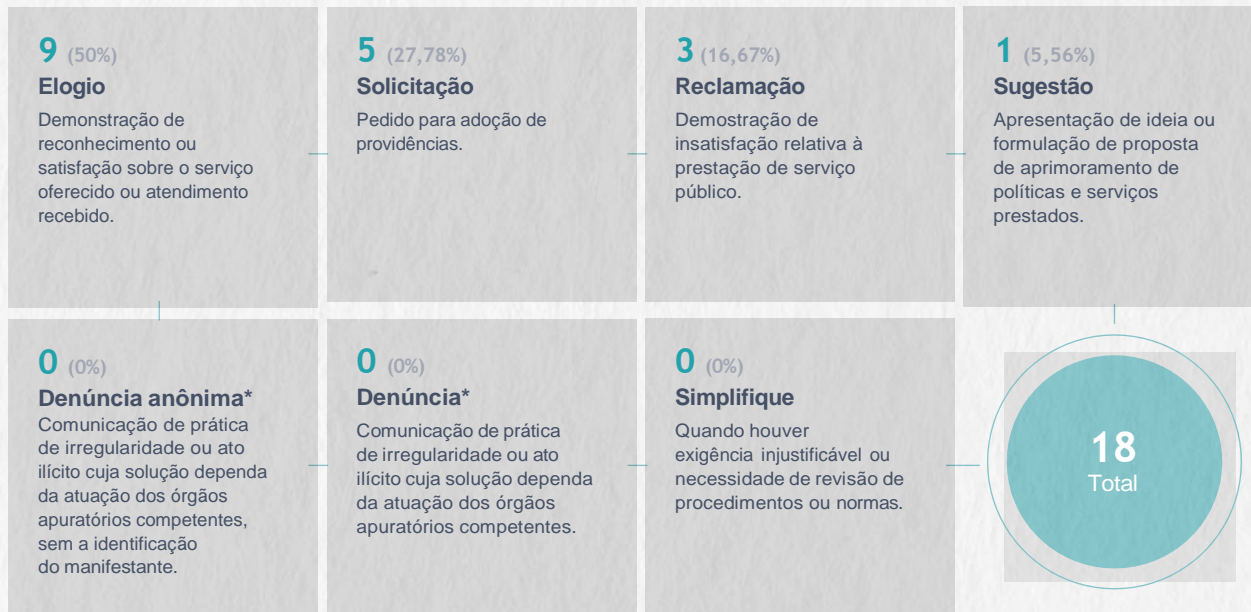
Com **100% das manifestações finalizadas**, os resultados demonstram a capacidade da Ouvidoria de atender às demandas de maneira ágil e resolutiva, consolidando a confiança dos profissionais da contabilidade e da sociedade no Sistema CFC/CRCs. Esse alto índice de resolutividade é fruto de esforços contínuos para garantir um atendimento transparente e eficiente, alinhado às diretrizes normativas e às expectativas dos usuários.



#### 2. Tipos de manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCAC em 2024 foram classificadas de acordo com a natureza do conteúdo, totalizando 18 registros válidos. Os dados revelam que elogios representaram 50% do total, confirmando que a satisfação com serviços públicos é a principal motivação para o contato com a Ouvidoria. Em seguida, destacam-se as solicitações, com 27,78%, enquanto reclamações e sugestões somaram percentuais menores.

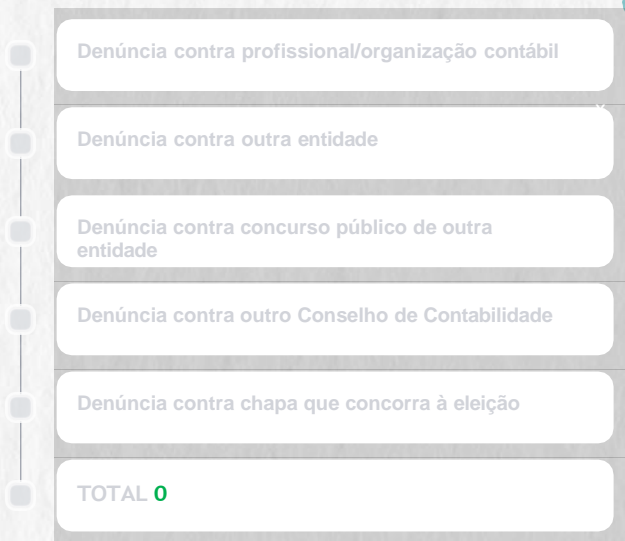
#### Manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCAC em 2024



\* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC".

Foram excluídas do cálculo demandas classificadas como “Denúncia não aplicável ao CRCAC”, que incluem: denúncia contra profissional/organização contábil, denúncia contra outro Conselho de Contabilidade, denúncia contra outra entidade e denúncia contra concurso público de outra entidade.

### Denúncia Não Aplicável(denúncia e denúncia anônima)

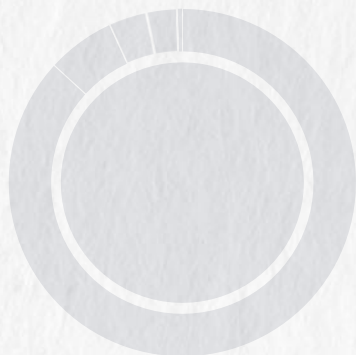
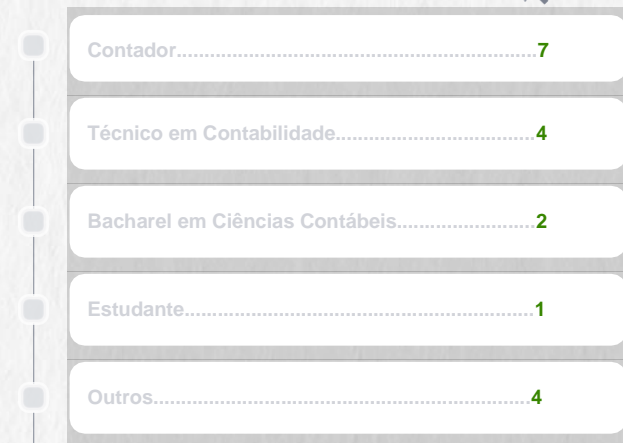


### Reflexos das manifestações na gestão

As manifestações recebidas possibilitaram ao CRCAC implementar por meio do CFC, melhorias relevantes nos serviços prestados, destacando-se:

- Resolução da produção da carteira profissional: Por meio de tratativas com a empresa contratada, foi viabilizada a entrega de carteiras no modelo físico, atendendo uma importante demanda da classe.
- Ampliação de parcerias institucionais: Contribuiu para a melhoria dos serviços prestados aos profissionais da contabilidade e a busca por adequação de prazos para cumprimento de obrigações acessórias junto às autoridades federais.
- Plano de Dados Abertos (PDA): Aprovado pela [Resolução CFC nº 1.742, de 2024](#), com vigência de 2024 a 2026, o plano visa promover a transparência e ampliar o acesso a dados públicos para profissionais, estudantes e a sociedade em geral.
- Mutirão de Negociação Administrativa: Realizado em setembro de 2024, conforme [Resolução CFC nº 1.739, de 2024](#), permitiu a regularização de débitos vencidos até dezembro de 2023, promovendo a quitação de dívidas administrativas e judiciais.

### 3. Tipos de manifestantes



A maioria das manifestações foram realizadas por contadores(as), que representaram 38,89% do total. Esse dado reflete a relevância dos serviços da Ouvidoria para os profissionais da contabilidade, que formam o principal público-alvo do Sistema CFC/CRCs. Outro destaque foi a participação de técnicos(as) em contabilidade (22,22%) e bacharéis em Ciências Contábeis (11,11%), evidenciando o interesse de diversos perfis profissionais em contribuir para a melhoria dos serviços prestados. Além disso, 27,78% das manifestações foram re- alizadas por outros perfis, incluindo cidadãos que não estão direta- mente vinculados à área contábil, o que demonstra a abrangência e acessibilidade da Ouvidoria.

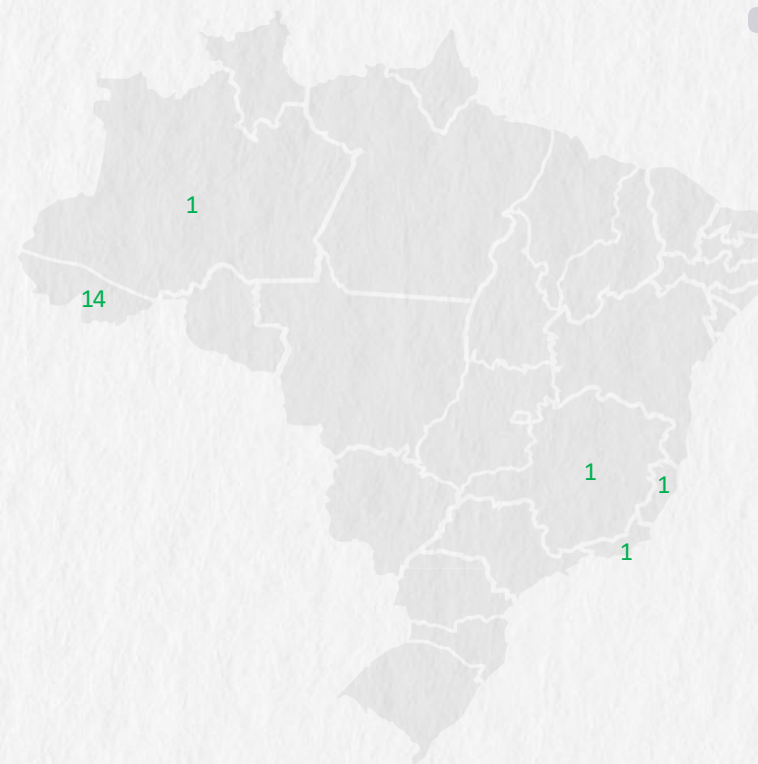
O CRCAC reafirma seu compromisso com as boas práticas de governança, especialmente no que diz respeito à privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação. Garantir a confidencialidade e integridade das informações compartilhadas pelos manifestantes é uma prioridade, alinhada às legislações vigentes e às expectativas dos públicos atendidos.

#### 4. Origem do manifestante

Em 2024, 4 manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCAC vieram de outros estados do Brasil, refletindo o alcance e a diversidade dos profissionais da contabilidade fora do Estado do Acre. Os Estados do Amazonas, Espírito Santo, Minas Gerais, e Rio de Janeiro, representaram com 22,24% das manifestações recebidas pela ouvidoria do CRCAC.

Esses dados ilustram o compromisso do CRCAC com a transparência e o acesso igualitário a seus serviços, independentemente da localização geográfica dos manifestantes.

AM	PB
AC	PI
AL	PE
AP	PR
BA	RJ
CE	RN
DF	RS
ES	RO
GO	RR
MT	SC
MS	SP
MA	SE
MG	TO
PA	Total



## 5. Tempo médio de respostas às manifestações

A Ouvidoria do CRCAC se compromete com a agilidade e a eficiência no atendimento das manifestações recebidas, com base nos prazos estabelecidos pela [Lei nº 13.460/2017](#) e pela [Resolução CFC nº 1.544/2018](#), que determinam um prazo máximo de 30 dias para resposta.

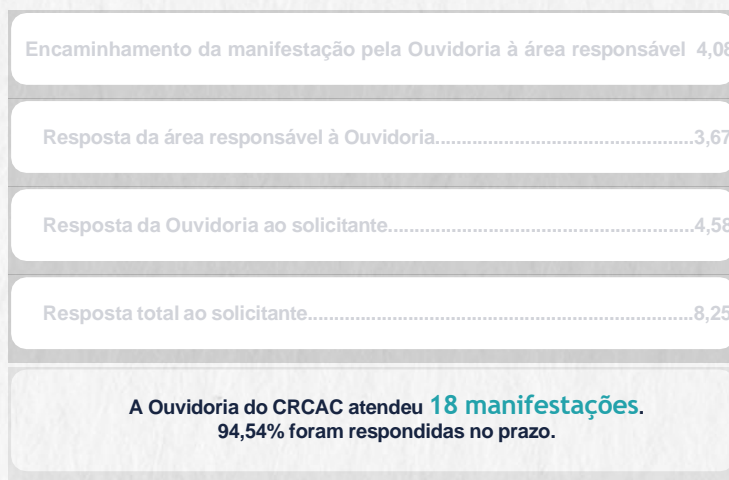
Em 2024, a Ouvidoria do CRCAC atendeu a 94,54% das manifestações dentro do prazo estabelecido, ou seja, apenas 1 manifestação foi respondida com atraso. Apesar do atraso, a ouvidoria tem desempenhado, juntamente com as unidades organizacionais do CRCAC, o comprometimento em fornecer respostas rápidas e de qualidade, conforme previsto pela legislação.

Embora o prazo total para resposta ao solicitante seja de até 30 dias, a média de resposta total foi de apenas 8,25 dias, significativamente abaixo do prazo máximo estabelecido. Esse resultado evidencia a eficiência da Ouvidoria e a dedicação das unidades organizacionais em processar as demandas dentro do menor tempo possível.

Quando as manifestações requerem análise de unidades organizacionais do CRCAC, estas têm o prazo de 20 dias para fornecer a resposta solicitada. Este prazo é cumprido com dedicação, visando atender às demandas dos cidadãos com a maior rapidez e qualidade possível.

A Ouvidoria se destaca como um canal de escuta e acolhimento, trabalhando para fornecer respostas assertivas e contribuir para a melhoria contínua dos processos internos do CRCAC. O comprometimento das unidades organizacionais, especialmente Registro e Fiscalização, é essencial, já que essas áreas são fundamentais para o cumprimento da missão institucional do CRCAC e para o suporte à formação e à regulamentação dos profissionais da contabilidade.

A combinação entre agilidade, qualidade e eficiência no atendimento das manifestações fortalece a confiança do público no Sistema de Ouvidoria e contribui para a melhoria constante dos serviços prestados.



## 6. Classificação das manifestações por assunto

A tabela apresenta a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCAC, classificadas conforme os temas abordados pelos usuários. Essa categorização permite identificar as áreas de maior demanda e focar na melhoria contínua dos processos.

A maioria das manifestações recebidas está relacionada à Outros assuntos, com 94,44% das manifestações, seguida pelo Registro profissional, com 5,56%.

A análise dessas demandas permite que o CRCAC identifique as áreas de maior relevância para os profissionais da contabilidade, bem como as que exigem atenção especial. Com base nas manifestações, a Ouvidoria pode aprimorar os processos e estratégias de atendimento, garantindo uma melhor experiência para os usuários. A revisão constante dos processos e a busca pela melhoria contínua dos serviços prestados são prioridades da Ouvidoria do CRCAC, com o objetivo de atender cada vez melhor aos profissionais da classe.

## 7. Evolução do quantitativo de demandas

Ao longo de 2024, o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCAC apresentou variações mensais, refletindo tanto a dinâmica das necessidades dos usuários quanto eventos específicos que impactaram o volume de interações.

O mês de julho, com 5 manifestações e agosto, com 5 manifestações, registraram os maiores números de manifestações em 2024, totalizando 10 registros.

As demais manifestações foram realizadas nos meses de março, maio, junho e novembro. Esse padrão de não possuir manifestações em todos os meses, reflete que muitas das demandas são sanadas pelo atendimento on-line do CRCAC, porém a Ouvidoria é utilizada como canal de confiança dos usuários no sistema, evidenciando a eficácia da Ouvidoria em atender às diversas necessidades da classe contábil e da sociedade.

A análise dessa evolução contribui para a compreensão do comportamento das demandas e para o aprimoramento dos processos de gestão e resposta, assegurando que a Ouvidoria do CRCAC continue a promover a transparência, a eficiência e o bom atendimento ao público.



A média mensal de registro no Sistema de Ouvidoria no exercício de 2024 é de **1,5 manifestações.**

## 8. Pesquisa de satisfação do usuário

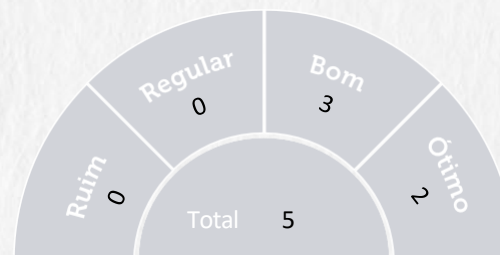
Os usuários que acessam o serviço da Ouvidoria do CRCAC têm a oportunidade de avaliar o atendimento ao receber a resposta final. As avaliações podem ser registradas com os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Regular” ou “Ruim”, sendo obrigatório justificar as escolhas classificadas como “Regular” ou “Ruim”.

Em 2024, das 18 manifestações finalizadas, 5 foram avaliadas, correspondendo a **27,77% de participação na pesquisa.**

Os dados revelam que 100% dos usuários que participaram da pesquisa avaliaram o serviço como Ótimo ou Bom, indicando satisfação com aspectos como tempo de resposta, qualidade das respostas e eficiência do Sistema de Ouvidoria.

A pesquisa de satisfação desempenha um papel estratégico para a Ouvidoria, consolidando-a como um canal de escuta ativa, acolhimento e comunicação com os usuários. Por meio dessas avaliações, a instituição não apenas mede a percepção de qualidade, mas também adquire informações valiosas sobre as causas de insatisfação, viabilizando a implementação de melhorias contínuas.

Dessa forma, a Ouvidoria do CRCAC reafirma seu compromisso em fortalecer a transparência, atender às expectativas dos cidadãos e aprimorar a gestão pública, garantindo um relacionamento mais eficiente e humanizado com a sociedade.



## IV – Considerações Finais

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Acre – 2024 evidencia o comprometimento do Sistema CFC/CRCs com a transparência, a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços públicos. Por meio da atuação da Ouvidoria, foi possível fortalecer o relacionamento com os usuários, aprimorar os processos internos e fomentar uma gestão mais participativa e orientada às necessidades da sociedade.

O cumprimento das diretrizes estabelecidas pela [Lei nº 13.460, de 2017](#) e pela [Resolução CFC nº 1.544, de 2018](#) permitiu consolidar a Ouvidoria como um canal essencial para a proteção e defesa dos direitos dos usuários, garantindo a escuta ativa e a resolução adequada das manifestações recebidas.

Os resultados apresentados reafirmam o papel estratégico da Ouvidoria como promotora de melhorias contínuas, alinhadas às expectativas dos usuários e aos objetivos institucionais. Apesar dos avanços alcançados, reconhecemos que os desafios permanecem e que o aprimoramento dos serviços requer esforços contínuos e integrados.

Assim, o CRAC reforça seu compromisso em manter a Ouvidoria como um instrumento essencial de diálogo, transparência e fortalecimento institucional, contribuindo para o aperfeiçoamento do Sistema CFC/CRCs e para a valorização da profissão contábil em benefício da sociedade.

