

Ouvidoria

2025



Como atua a Ouvidoria do CRCDF?

A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCDF.

(61) 3321-1757
www.crcdf.org.br
crcdf@crcdf.org.br

Ficha Técnica

Presidente: Darlan de Lima Barbosa

Diretor Executivo: Maria das Dores Fonseca Lima

Diretora Operacional: Patrícia M. M. Mestre

Ouvidora: Patrícia M. M. Mestre
Portaria CRCDF Nº 055/2023

Revisão:

Lucineide Fleming do Carmo (Consultora de Processos e Documentação)
Maria das Dores Fonseca Lima (Diretora Executiva)

Projeto Gráfico/ Diagramação:

Ana Claudia e Luiz Henrique (Assessoria de Comunicação)

Sistema CFC/CRCs: VOX Sistema de Ouvidoria
[VOX Sistema de Ouvidoria - Modo Manifestando - "Faça sua manifestação!!!"](#)

Brasília/DF, Janeiro de 2026.

Sumário

Introdução.....	4
Dados Estatísticos	5
1. Tipos de Manifestação:	5
2. Denúncias Anônimas Encerradas:	5
3. Tipo de Manifestante:	5
4. Situação das Manifestações: Todas as manifestações foram encerradas dentro do exercício (2025).	6
5. Resposta por área:	6
6. Pesquisa de satisfação do usuário: “A sua demanda foi atendida?”	7
7. Pesquisa de satisfação do usuário: “O que você achou do atendimento da Ouvidoria?”	7
8. Assunto mais frequente?	8
9. Evolução da ouvidoria nos últimos anos:	9
Considerações Finais	9

Introdução

A Ouvidoria exerce um papel essencial como canal de comunicação, rápido e eficiente, entre o cidadão e o CRCDF, visando promover a transparência, a melhoria contínua dos serviços prestados. Por valorizarmos profundamente o papel estratégico que desempenham no desenvolvimento econômico e financeiro do país, o compromisso do CRCDF é oferecer suporte necessário para que esta jornada seja trilhada com excelência e segurança.

Seguimos as diretrizes da Lei n.º 13.460/2017 e da Resolução CFC n.º 1.544/2018, baseando-se em princípios de transparência, eficiência e respeito ao direito de manifestação. Ao longo dos anos, tem se consolidado como um canal acessível e dinâmico, facilitando a interação entre o CRCDF, os profissionais da contabilidade e os cidadãos.

A Ouvidoria do CRCDF é regida pela Resolução CRCDF n.º 121/2008, de 26/03/2018, e pela Portaria CRCDF nº 055/2023, de 04/07/2023, e funciona como um canal de comunicação para estreitar a relação entre esta autarquia e a sociedade.

Este canal recebe manifestações como sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e propostas de simplificação, que contribuem para o aprimoramento das atividades do Conselho:

- **Denúncia anônima:** Denúncia sem identificação do manifestante, relacionada a irregularidades ou atos ilícitos.
- **Denúncia:** Comunicação de irregularidades ou atos ilícitos que necessitam de apuração por órgãos competentes.
- **Elogio:** Reconhecimento e satisfação com os serviços prestados ou atendimento recebido.
- **Reclamação:** Insatisfação quanto à prestação de serviços públicos.
- **Simplifique:** Manifestação referente a exigências consideradas injustificáveis ou à necessidade de revisão de procedimentos ou normas, enviada por meio do Comitê Permanente de Simplificação (CPS).
- **Solicitação:** Pedido formal para adoção de providências por parte do Conselho.
- **Sugestão:** Propostas de melhorias ou mudanças nas políticas e serviços oferecidos pelo CRCDF.

Este relatório apresenta as ações desenvolvidas no exercício de 2025, além de contribuir para a transparência pública e controle social. A participação na pesquisa de satisfação do usuário ainda é baixa (22,84%). Gostaríamos que essa participação fosse mais expressiva para avaliarmos melhor o que achou do atendimento e melhorar a cada dia.

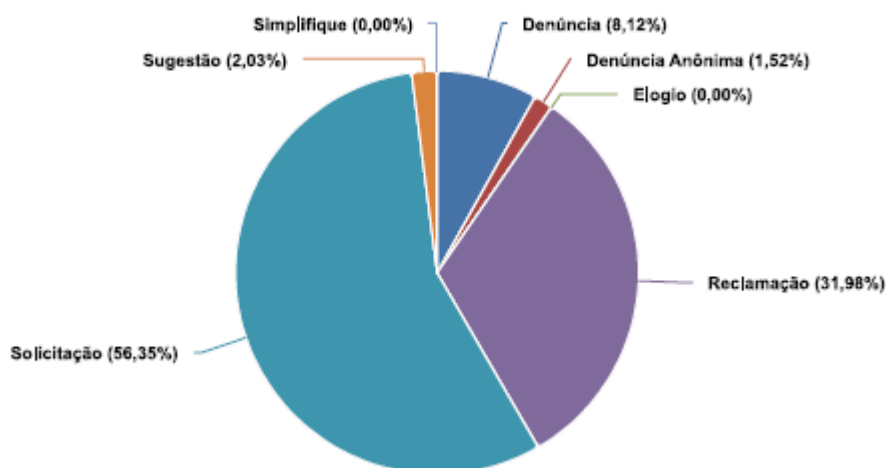
“Sua opinião faz toda a diferença!”

Dados Estatísticos

1. Tipos de Manifestação:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia anônima	16	1,52%
Denúncia	2	8,12%
Elogio	0	0,00%
Reclamação	63	31,98%
Simplifique	0	0,00%
Solicitação	111	56,35%
Sugestão	4	2,03%
TOTAL	197	100,00%

Representação Gráfica



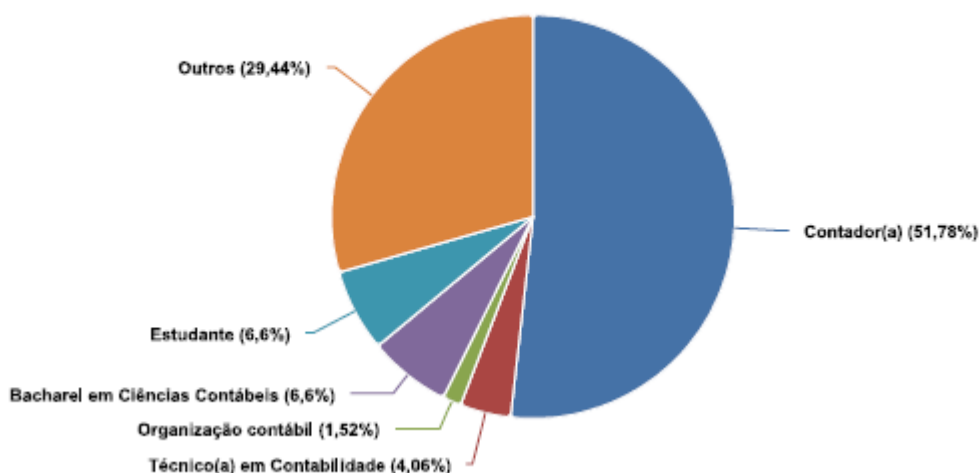
2. Denúncias Anônimas Encerradas:

TIPO	QUANTIDADE	Observação
Denúncia anônima procedente	3	Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC" (2024 = 1)
Denúncia improcedente	0	

3. Tipo de Manifestante:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Contador(a)	102	51,78%
Técnico(a) em Contabilidade	8	4,06%
Organização Contábil	3	1,52%
Bacharel em Ciências Contábeis	13	6,60%
Estudante	13	6,60%
Outros	58	29,44%
TOTAL	197	100,00%

Representação Gráfica



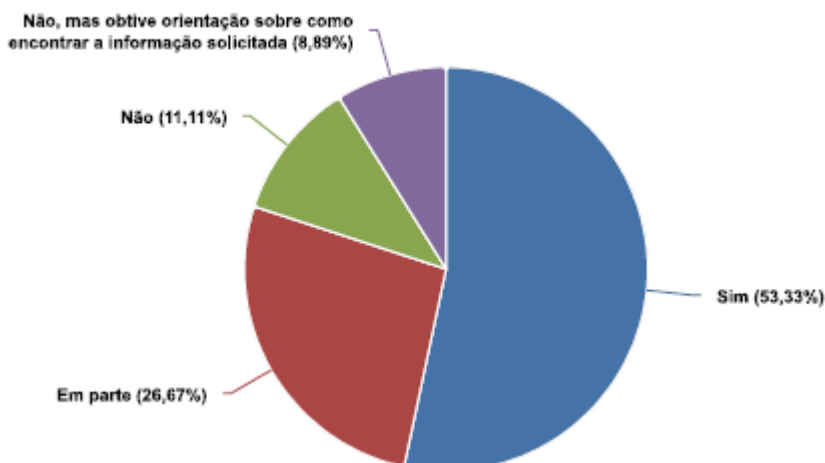
4. Situação das Manifestações: Todas as manifestações foram encerradas dentro do exercício (2025).

5. Resposta por área:

Do total de manifestação podemos observar que a maioria que as maiores demandas foram encaminhadas para a Coordenação de Registro e para a Supervisão de Relacionamento e Cobrança. Observamos que uma demanda pode ser enviada a varias coordenações/supervisões e assessorias para que a manifestação seja respondida na íntegra dos seus questionamentos/dúvidas.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Coordenação Administrativa Financeira	46	22,77%
- Supervisão Administrativa	10	4,95%
- Supervisão Financeira / Cobrança	36	17,82%
Coordenação de Contabilidade	0	0,00%
Coordenação de Desenvolvimento Profissional	28	13,86%
Coordenação de Registro	59	29,21%
Coordenação de Fiscalização	24	11,88%
Assessoria da Presidência	6	2,97%
Assessoria da Jurídica	16	7,92%
Consultoria de Tecnologia da Informação	4	1,98%
Diretoria Executiva	4	1,98%
Ouvidoria	25	12,38%
TOTAL	197	

Representação Gráfica



6. Pesquisa de satisfação do usuário: “A sua demanda foi atendida?”

É de extrema importância que os manifestantes respondam à pesquisa de satisfação, uma vez que esse *feedback* é essencial para que o ouvidor possa aprimorar continuamente a qualidade e a eficácia das respostas fornecidas. Em 2024, dos 175 registros de manifestações recebidos, apenas 43 foram contemplados com a resposta à pesquisa de satisfação.

Desses, 26 manifestações resultaram em demandas atendidas integralmente, 3 foram atendidas parcialmente, 11 não tiveram seus pedidos atendidos e 3, embora não tenham sido plenamente resolvidas, receberam orientações detalhadas sobre os procedimentos necessários para buscar soluções alternativas.

Esse retorno é crucial para a melhoria constante dos processos e para garantir um atendimento cada vez mais eficiente e alinhado às necessidades da população.

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SIM	24	21,98%
EM PARTE	12	
NÃO	5	
NÃO, mas obtive orientação como encontrar a informação solicitada	4	
SEM RESPOSTA	152	78,02%
TOTAL	197	

7. Pesquisa de satisfação do usuário: “O que você achou do atendimento da Ouvidoria?”

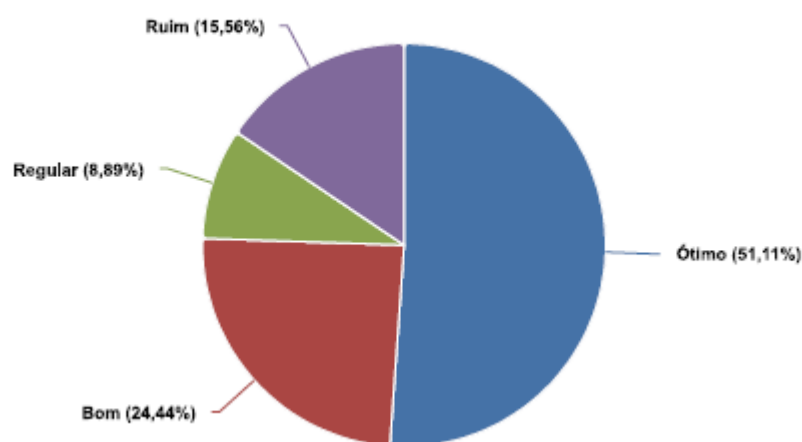
Na pesquisa da “Ouvidoria” quanto a satisfação com os usuários, com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento prestado, com a pergunta: "O que você achou do atendimento da Ouvidoria?" observou-se que dentro dos 24,57% que responderam à pesquisa, resultou nos seguintes dados de qualificação de resposta:

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ÓTIMO	21	80,00%
BOM	11	
REGULAR	2	5,00%
RUIM	6	15,00%
TOTAL	40	100%

Esses dados fornecem um panorama sobre a percepção dos usuários quanto ao atendimento da Ouvidoria. A classificação “ótimo” foi atribuída por usuários que destacaram não apenas a qualidade da resposta recebida, mas também elogiaram o tempo de resposta, apontando uma prestação de serviço ágil e eficiente. Já a avaliação “ruim” foi também relacionada à qualidade da resposta, com usuários expressando insatisfação quanto à clareza, relevância ou resolutividade da solução apresentada.

Esses *feedbacks* serão valiosos para identificar áreas de melhoria, principalmente no que se refere à qualidade das respostas fornecidas, com o intuito de aprimorar ainda mais a experiência dos usuários e garantir um serviço cada vez mais eficiente e satisfatório.

Representação Gráfica



8. Assunto mais frequente?

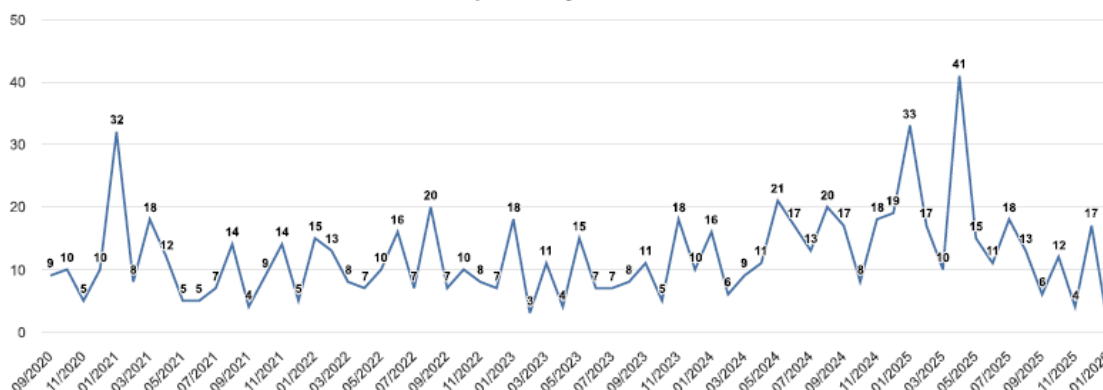
As áreas mais demandadas são “registro” e “cobrança” no que se refere a informações e boletos para pagamentos e registro, baixa e restabelecimento, respectivamente.

Registro	59
Cobrança	36
Desenvolvimento Profissional	28
Fiscalização	24

9. Evolução da ouvidoria nos últimos anos:

ANO	set./2020	2021	2022	2023	2024	2025
Quant. TOTAL	34	133	128	117	175	197

Representação Gráfica



Considerações Finais

O relatório da Ouvidoria do CRCDF de 2025 reflete o compromisso da autarquia com a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços prestados. Como um importante canal de comunicação entre os cidadãos e o Conselho, a Ouvidoria desempenha um papel fundamental no aprimoramento do atendimento e na promoção da participação social.

Os dados de 2025 demonstram que a predominância das manifestações foi relacionada ao macro tema “Registro”, especialmente quanto à carteira profissional e à atualização de dados cadastrais. Em seguida, o segundo mais recorrente, destacou-se as demandas vinculadas ao “Cobrança” onde as principais demandas concentram-se na identificação e no controle da inadimplência, na negociação/renegociação de débitos, incluindo a concessão de parcelamentos, observadas as normas internas e a legislação vigente, com o objetivo de promover a regularização das pendências de forma administrativa e eficiente.

As demais manifestações estão classificadas como “Atendimento e Orientações Diversas” e são importantes para o monitoramento institucional. Elas oferecem subsídios para ajustes operacionais e para o planejamento de ações futuras, fortalecendo a governança. Esse cenário evidencia a necessidade de a Ouvidoria investir continuamente na melhoria da comunicação com os usuários e na ampliação da transparência ativa, em alinhamento com os princípios de publicidade e eficiência previstos no artigo 37 da Constituição Federal.

A Ouvidoria do CRCDF incentiva os cidadãos a compartilharem suas avaliações e sugestões, pois cada manifestação contribui diretamente para o aperfeiçoamento dos processos e para a oferta de um

atendimento mais eficaz. O CRCDF reafirma seu compromisso com a melhoria contínua e com a transparência, sempre em busca de oferecer serviços mais eficientes e de garantir uma experiência satisfatória ao cidadão.

Em caso de dúvida(s) ou informações o CRCDF deixa à disposição dos profissionais e à toda a sociedade os seguintes contatos:

Sítio do CRCDF: www.crcdf.org.br

Email: crcdf@crcdf.org.br

Contato telefônico: (61) 3321-1757

WhatsApp: (61) 3321-1757

OUVIDORIA:

- Informações: <https://www.crcdf.org.br/ouvidoria-crcdf/>
- Manifestação e acompanhamento:
https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/modo_manifestando.frm.php?cabecalho=1