

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**Período: 01/01/2025 a 31/12/2025**

**Relatório Ouvidoria**

**Período de 01/01/2025 a 31/12/2025**

**Valeria Ribeiro**

**Ouvidoria | Conselho Regional de Contabilidade do Pará**

Dados estatísticos:

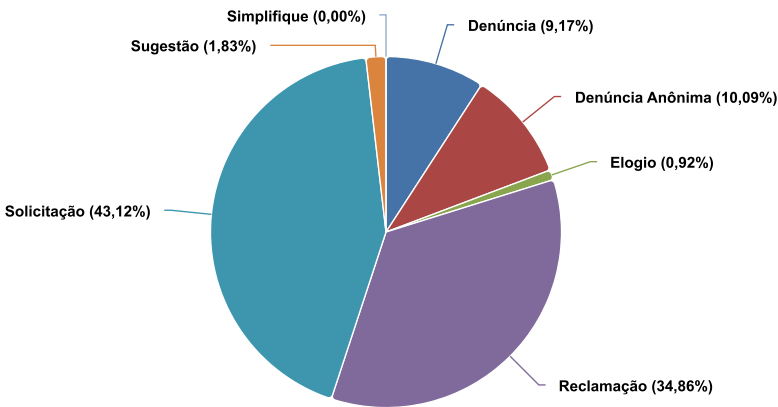
Durante o período de 01/01/2025 a 31/12/2025, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Pará recebeu 109 manifestações.

1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	10	9,17%
Denúncia Anônima*	11	10,09%
Elogio	1	0,92%
Reclamação	38	34,86%
Solicitação	47	43,12%
Sugestão	2	1,83%
Simplifique	0	0,00%
Total	109	100,00%

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

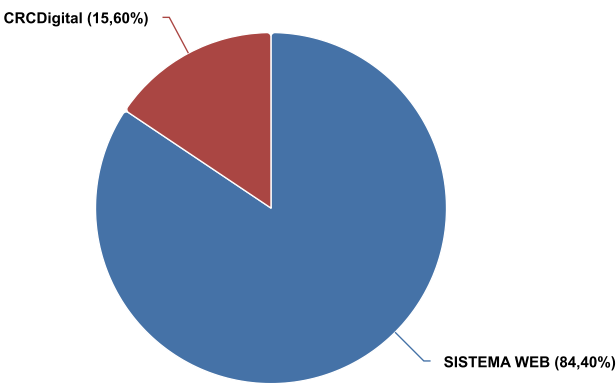
Representação Gráfica



2. Origem dos chamados:

Sistema	Quantidade	Percentual
SISTEMA WEB	92	84,40%
CRCDigital	17	15,60%
Total	109	100,00%

Representação Gráfica

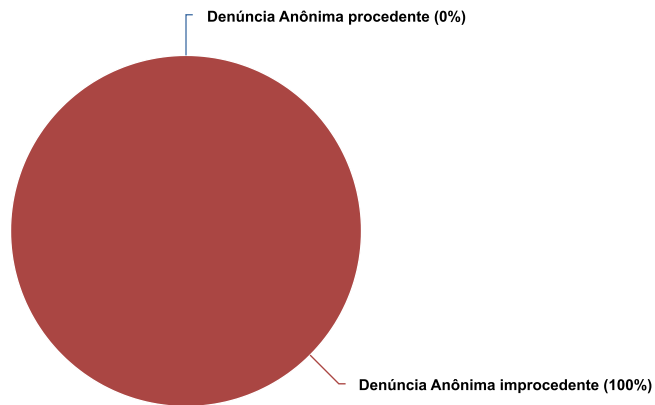


3. Denúncias Anônimas Encerradas:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia Anônima procedente*	0	0,00%
Denúncia Anônima improcedente*	11	100,00%
Total	11	100,00%

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

### Representação Gráfica



#### 4. Denúncia Não Aplicável (denúncia e denúncia anônima):

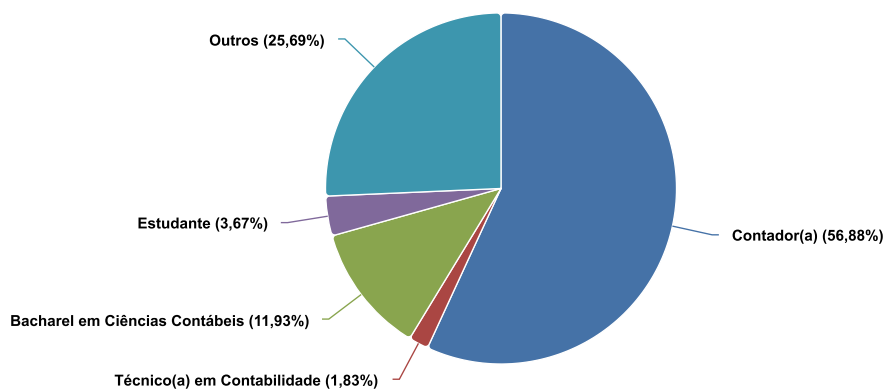
Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia contra profissional/organização contábil	0	0,00%
Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade	0	0,00%
Denúncia contra outra entidade	0	0,00%
Denúncia contra concurso público de outra entidade	0	0,00%
Denúncia contra chapa que concorra à eleição	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

Gráfico não gerado, pois não há dados para exibir.

#### 5. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	62	56,88%
Técnico(a) em Contabilidade	2	1,83%
Bacharel em Ciências Contábeis	13	11,93%
Estudante	4	3,67%
Outros	28	25,69%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100,00%</b>

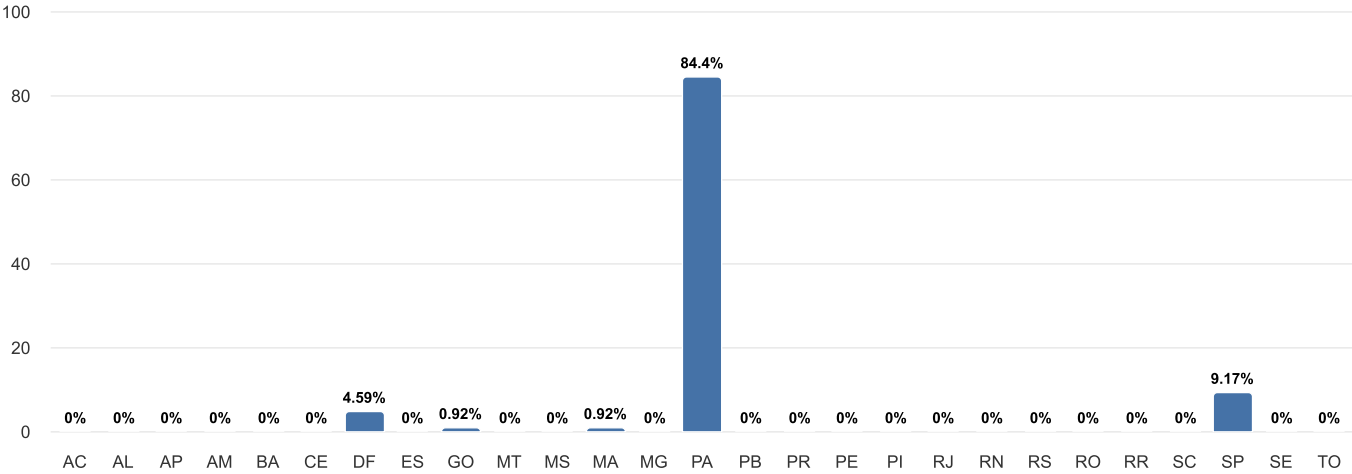
### Representação Gráfica



6. Quantidade de manifestações por Estado:

UF	Quantidade	Percentual
AC	0	0,00%
AL	0	0,00%
AP	0	0,00%
AM	0	0,00%
BA	0	0,00%
CE	0	0,00%
DF	5	4,59%
ES	0	0,00%
GO	1	0,92%
MT	0	0,00%
MS	0	0,00%
MA	1	0,92%
MG	0	0,00%
PA	92	84,40%
PB	0	0,00%
PR	0	0,00%
PE	0	0,00%
PI	0	0,00%
RJ	0	0,00%
RN	0	0,00%
RS	0	0,00%
RO	0	0,00%
RR	0	0,00%
SC	0	0,00%
SP	10	9,17%
SE	0	0,00%
TO	0	0,00%
Total	109	100,00%

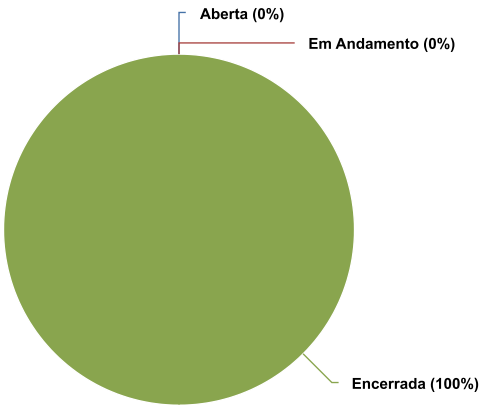
Representação Gráfica



7. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0,00%
Em Andamento	0	0,00%
Encerrada	109	100,00%
Total	109	100,00%

Representação Gráfica

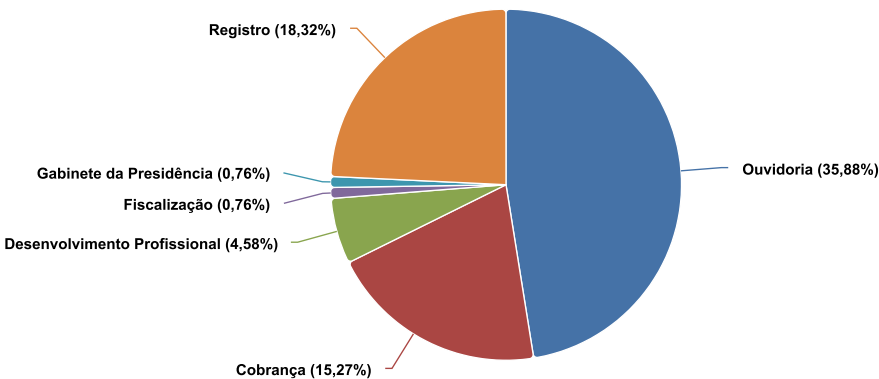


8. Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	47	35,88%
Cobrança	20	15,27%
Desenvolvimento Profissional	6	4,58%
Fiscalização	1	0,76%
Gabinete da Presidência	1	0,76%
Registro	24	18,32%
Total	109	100,00%

\*Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada área.

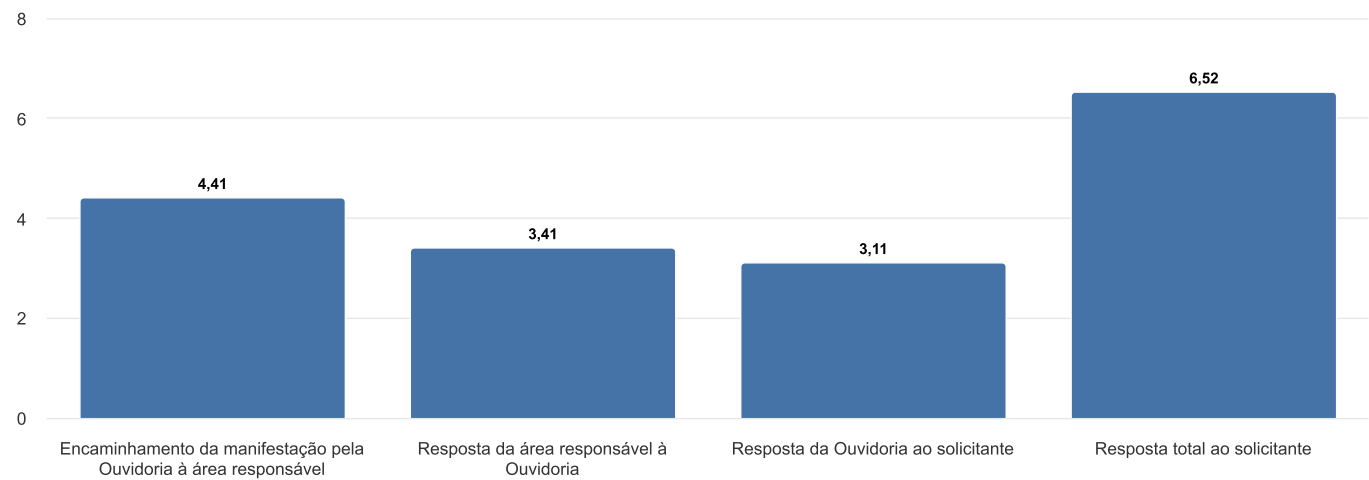
Representação Gráfica



9. Tempo médio de respostas às solicitações:

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	4,41
Resposta da área responsável à Ouvidoria	3,41
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	3,11
Resposta total ao solicitante	6,52

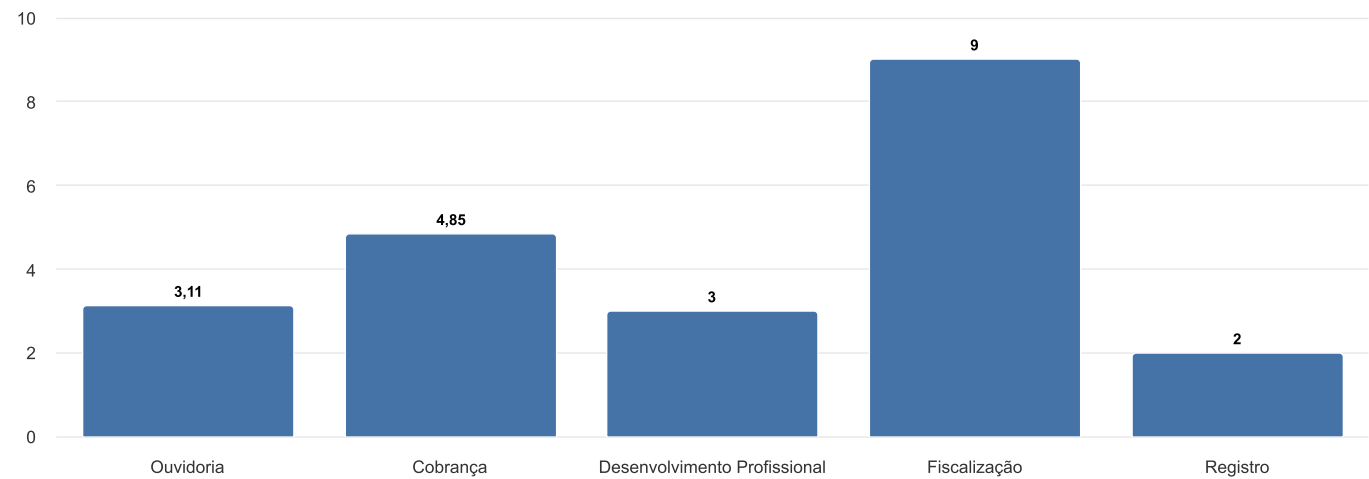
Representação Gráfica



10. Tempo médio de respostas às solicitações por área demandada:

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	3,11
Cobrança	4,85
Desenvolvimento Profissional	3,00
Fiscalização	9,00
Gabinete da Presidência	-
Registro	2,00

Representação Gráfica



11. Manifestações respondidas com atraso:

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	57	0	0,00%
Cobrança	20	0	0,00%
Desenvolvimento Profissional	6	0	0,00%
Fiscalização	1	0	0,00%
Gabinete da Presidência	1	0	0,00%
Registro	24	0	0,00%
Total	109	0	0,00%

Manifestações respondidas com atraso (mais de 30 dias): 0

Manifestações com prazo de resposta prorrogado: 0

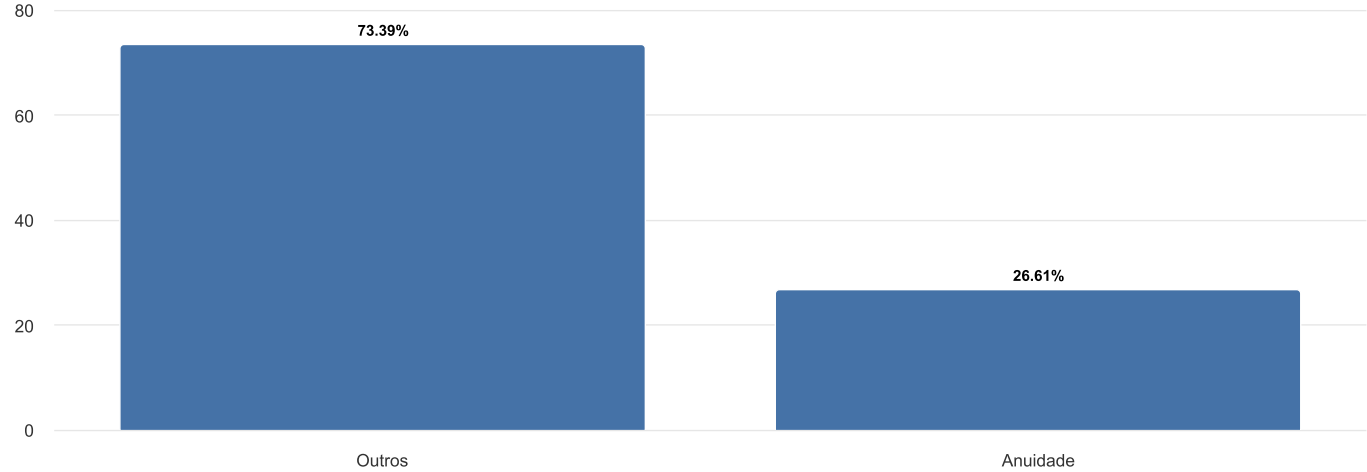
Gráfico não gerado, pois não há dados para exibir.

12. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Anuidade	29	26,61%
Outros	80	73,39%
Total	109	100,00%

O item "Não Classificado" corresponde às manifestações que não possuem um tipo de manifestação associado ou cujo tipo não foi identificado no momento do registro.

Representação Gráfica

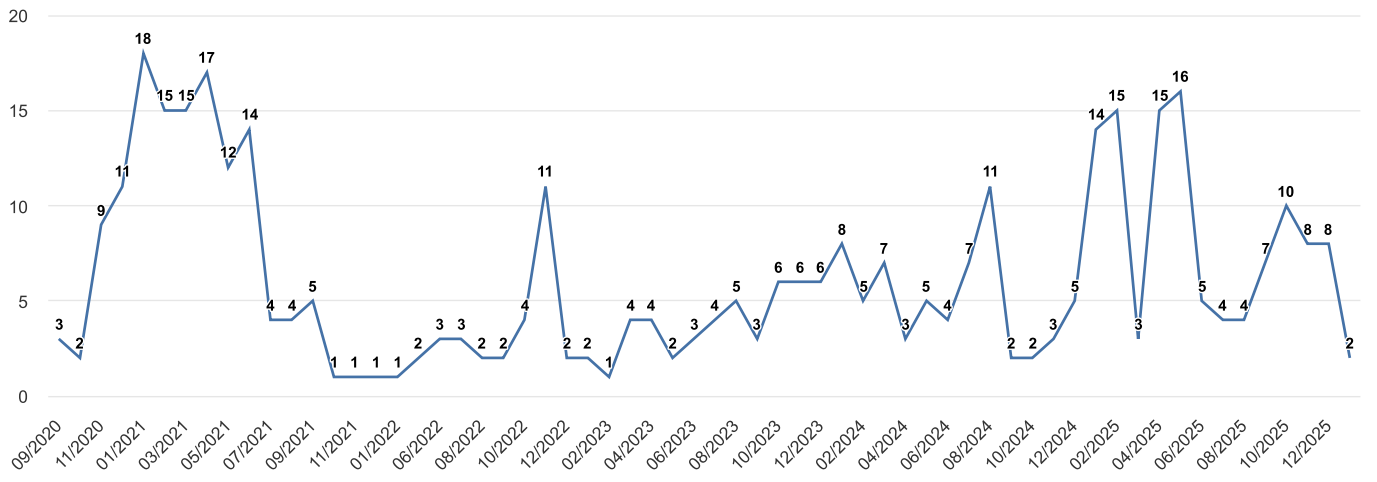


**13. Evolução do quantitativo de demandas:**

<b>Período</b>	<b>Quantidade</b>
09/2020	3
10/2020	2
11/2020	9
12/2020	11
01/2021	18
02/2021	15
03/2021	15
04/2021	17
05/2021	12
06/2021	14
07/2021	4
08/2021	4
09/2021	5
10/2021	1
11/2021	1
12/2021	1
01/2022	1
05/2022	2
06/2022	3
07/2022	3
08/2022	2
09/2022	2
10/2022	4
11/2022	11
12/2022	2
01/2023	2
02/2023	1
03/2023	4
04/2023	4
05/2023	2
06/2023	3
07/2023	4
08/2023	5
09/2023	3
10/2023	6
11/2023	6
12/2023	6
01/2024	8
02/2024	5
03/2024	7
04/2024	3
05/2024	5
06/2024	4
07/2024	7
08/2024	11
09/2024	2
10/2024	2
11/2024	3
12/2024	5
01/2025	14
02/2025	15
03/2025	3
04/2025	15
05/2025	16
06/2025	5
07/2025	4
08/2025	4
09/2025	7
10/2025	10
11/2025	8
12/2025	8
01/2026	2



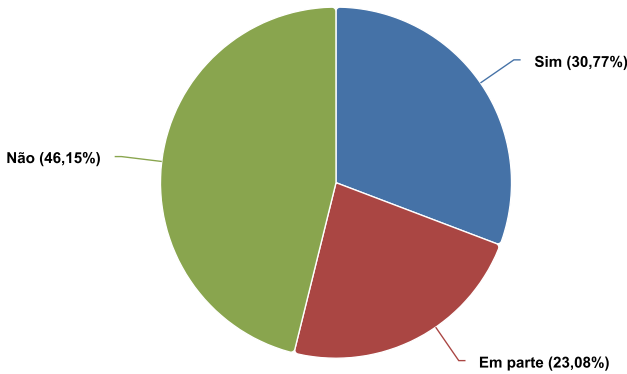
## Representação Gráfica



14. Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	4	30,77%
Em parte	3	23,08%
Não	6	46,15%
Total	13	100,00%

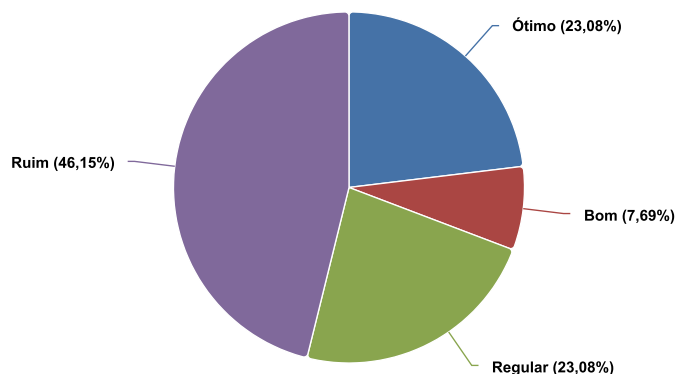
Representação Gráfica



#### 15. Pesquisa de satisfação do usuário: O que você achou do atendimento da Ouvidoria?

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	3	23,08%
Bom	1	7,69%
Regular	3	23,08%
Ruim	6	46,15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

Representação Gráfica



#### Justificativas para as respostas regular e ruim:

- Obrigado, estou acompanhando o protocolo pelo site, grato!
- Pelo fato de ser um canal de ouvidoria, a resposta para as manifestações dos usuários deveriam ser repondidas com um tempo o mais curto possível e não de até 30 dias. A ouvidoria é um canal para ouvir os usuários com o objetivo de melhorar o atendimento e as condições de acessibilidade dos serviços prestados pela entidade CRC. Que esse tempo de resposta seja o mais breve possível a partir do recebimento da manifestação dos usuários.
- não gostei, pois ter um acréscimo é normal em uma parcela subsequente, agora em todas ai já é demais. Enfim como sempre os profissionais desta classe constantemente são onerados de um jeito ou de outro.
- Como pode um conselho de classe não poder fazer nada.se os demais conselho podem fazer a exemplo o CREA, faz isso. Zela pela valorização dos seus profissionais.
- Na resposta que me foi encaminhada, a ouvidoria transcreveu o que eu já havia relatado na minha solicitação. Isso, qualquer criança de 5 anos, na atualidade, pode fazer. Entendo que as ouvidorias devem ser treinadas para administrar solução.
- Em que pese o contato do Presidente do CRC/PA com este profissional, o problema não foi resolvido até hoje!. E todos os questionamentos feitos a esta Ouvidoria (Que deveria ter respondido), não foram respondidos!. Portanto, solicito que esta Ouvidoria se digne a responder qual é o procedimento operacional - POP utilizado no processamento das carteiras desde a solicitação até a efetiva entrega. Sua resposta continua sendo: Não estou nem aí pra ti!. É completamente lamentável e absurdo esse tratamento com desculpas mil. Custa responder: Sua carteira estará disponível em tal data?, que demora é essa?, pra quê isso?, meu Deus do céu!. Continuo não aceitando sua resposta. É uma vergonha!
- Demora na resposta e incoerente, pois nao recebi comunicação alguma por nenhum canal, nem e-mail, nem telefone, NADA! Mesmo com dados de contato atualizados. Complicado demais
- Não recebo nenhuma comunicação do CRC, além de ser obrigado a pagar uma anuidade altissima sem nenhuma contrapartida, ainda me fazem pagar multas por não conseguir votar em eleição do conselho por simplesmente não saber que está acontecendo eleição, triste isso.
- Solicitei que me fosse enviado o procedimento padrão para emissão das carteiras de Contador, desde o momento da entrega do requerimento no CRC até a entrega efetiva da carteira, para que eu pudesse entender qual a razão do demorado tempo de espera, e quais procedimentos o CFC deveria adotar para solucionar o mais breve possível os problemas que surgem no caminho. Só que até agora essa resposta não veio. Se o procedimento padrão inexistente que informem!. Resolvido em parte porque finalmente foi informado que a carteira foi emitida, mas até o presente momento não recebi por parte do CRC/PA qualquer notificação.

**16. Pesquisa de satisfação do usuário: O que o(a) levou a classificar dessa maneira?**

**16.1 Classificação como Ótimo**

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	2 de 3 avaliações	66,67%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 3 avaliações	33,33%
Tempo de resposta	2 de 3 avaliações	66,67%

**16.2 Classificação como Bom**

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	0 de 1 avaliações	0,00%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	0 de 1 avaliações	0,00%
Tempo de resposta	1 de 1 avaliações	100,00%

**16.3 Classificação como Regular**

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	1 de 3 avaliações	33,33%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 3 avaliações	33,33%
Tempo de resposta	3 de 3 avaliações	100,00%

**16.4 Classificação como Ruim**

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	5 de 6 avaliações	83,33%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 6 avaliações	16,67%
Tempo de resposta	3 de 6 avaliações	50,00%

\*Relatório emitido por Valeria Ribeiro em 08/01/2026 às 07h47min.