

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:

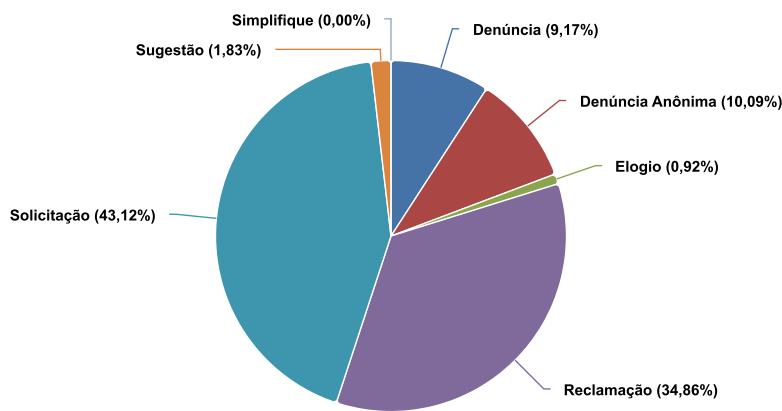
Durante o período de 01/01/2025 a 31/12/2025, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Pará recebeu 109 manifestações.

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".

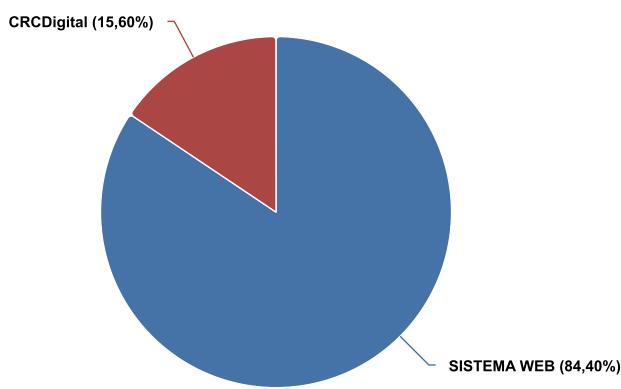
Representação Gráfica



2. Origem dos chamados:

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

Representação Gráfica

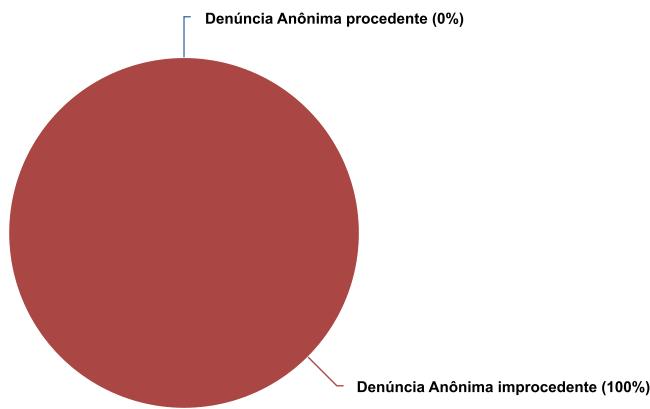


3. Denúncias Anônimas Encerradas:

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):

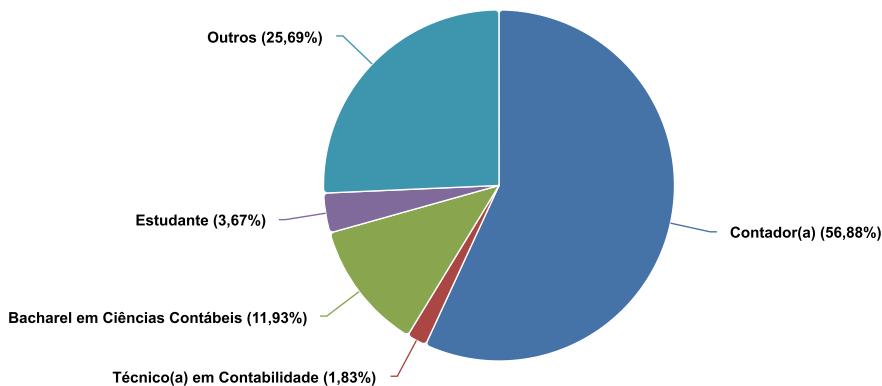
Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia contra profissional/organização contábil	0	0,00%
Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade	0	0,00%
Denúncia contra outra entidade	0	0,00%
Denúncia contra concurso público de outra entidade	0	0,00%
Denúncia contra chapa que concorra à eleição	0	0,00%
Total	0	0,00%

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%
Total	109	100,00%

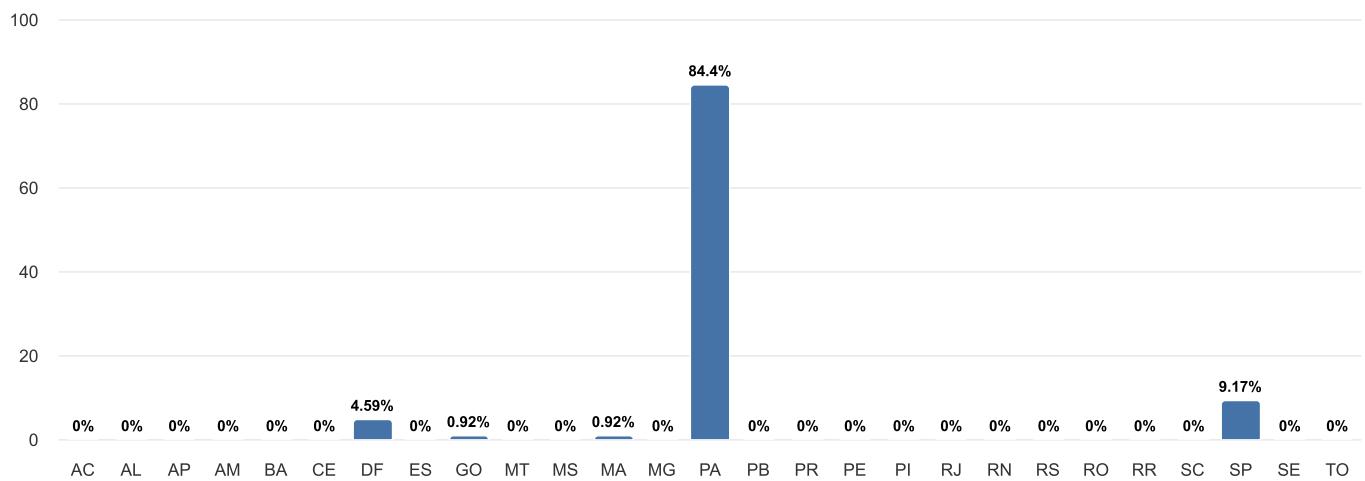
Representação Gráfica



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%

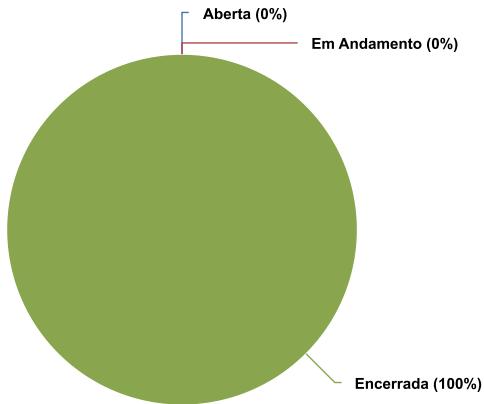
Representação Gráfica



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

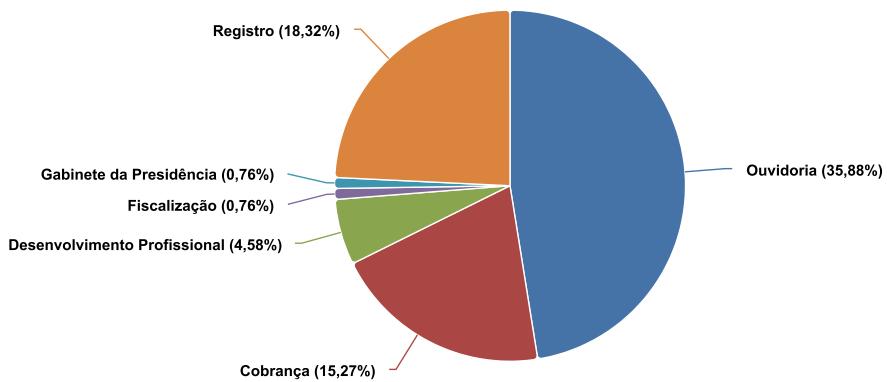


8. Respostas por área:

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.

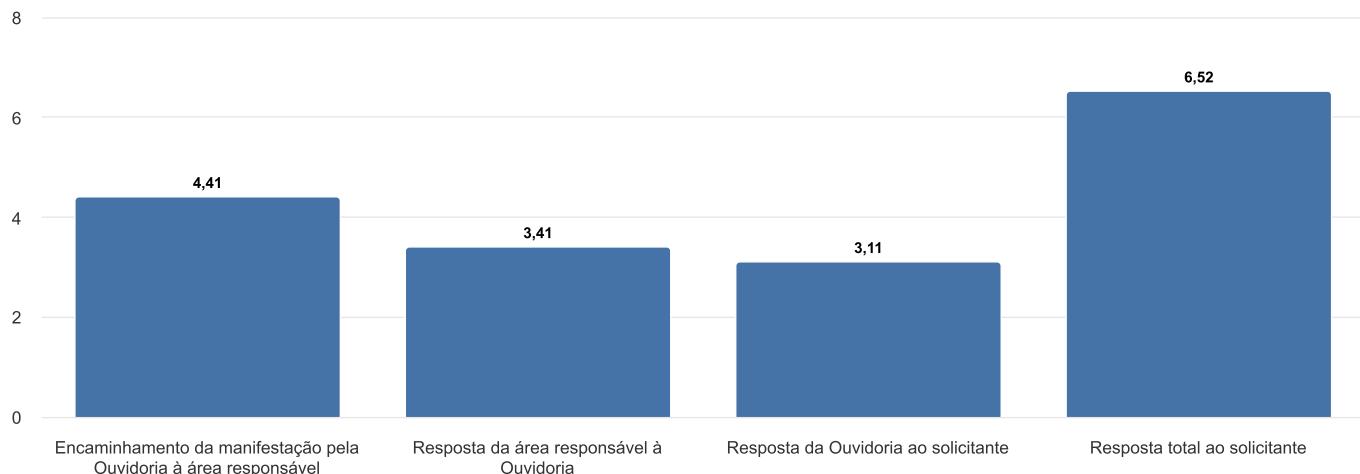
Representação Gráfica



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

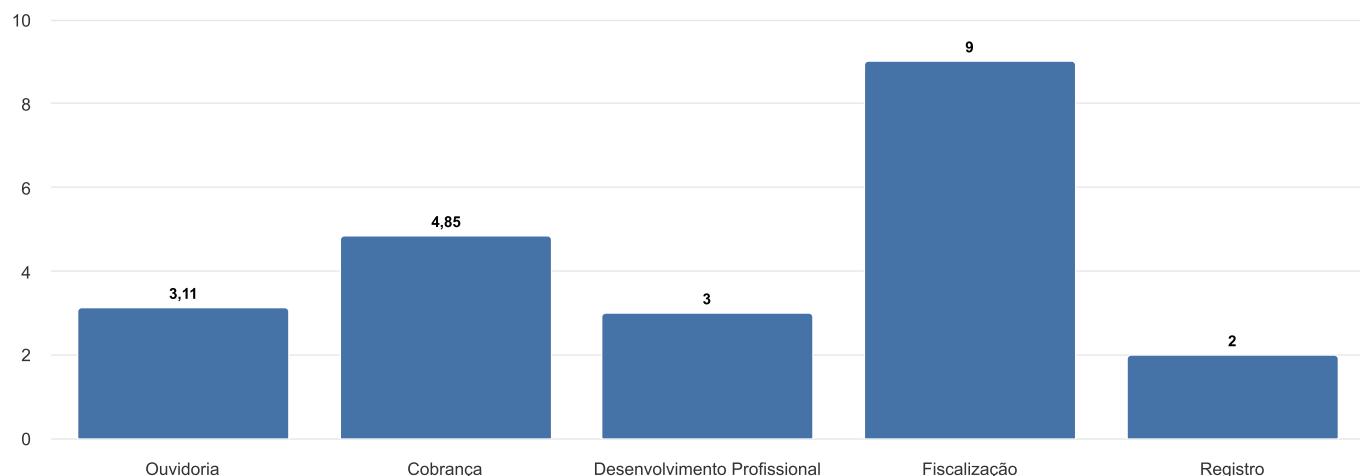
Representação Gráfica



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

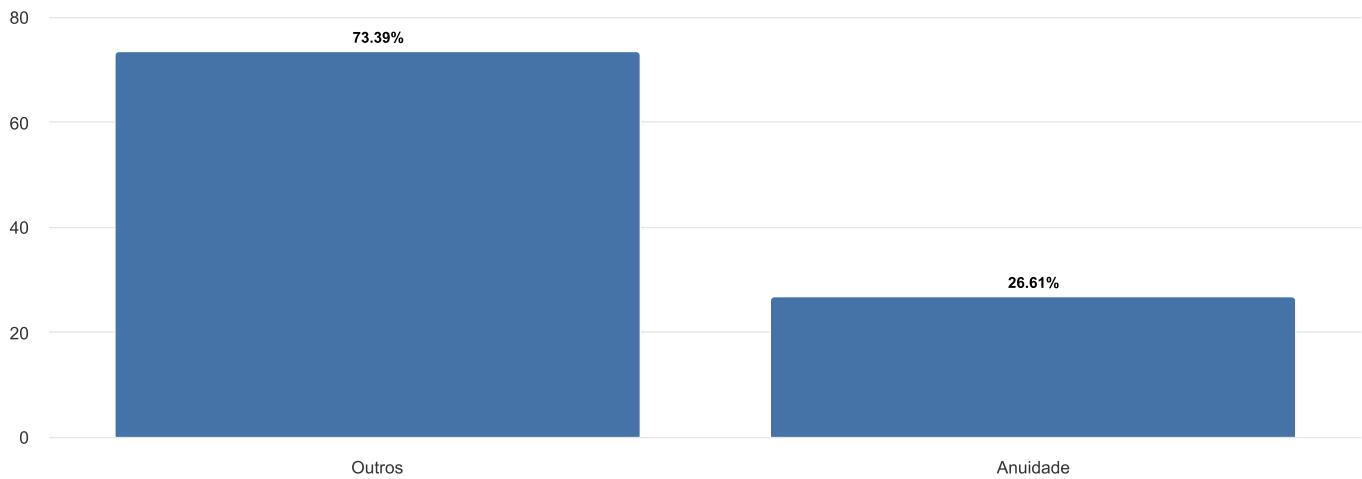
Manifestações com prazo de resposta prorrogado: 0

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%

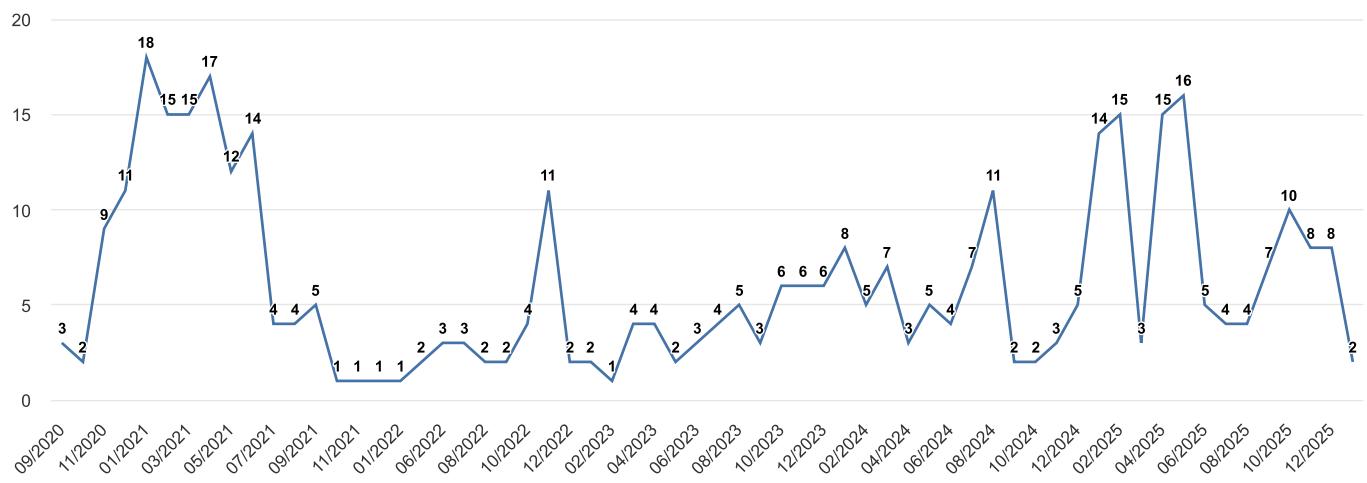
O item "Não Classificado" corresponde às manifestações que não possuem um tipo de manifestação associado ou cujo tipo não foi identificado no momento do registro.

Representação Gráfica

13. Evolução do quantitativo de demandas:

Período	Quantidade
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

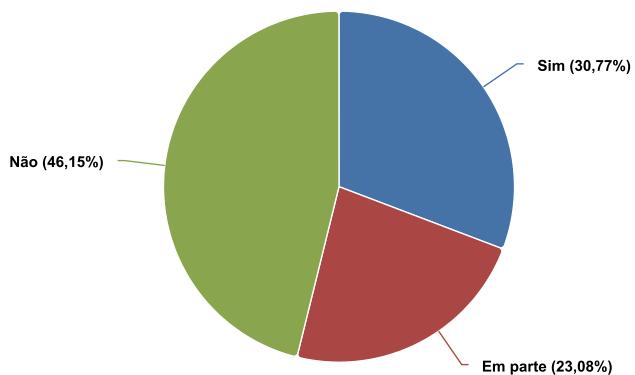
Representação Gráfica



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%

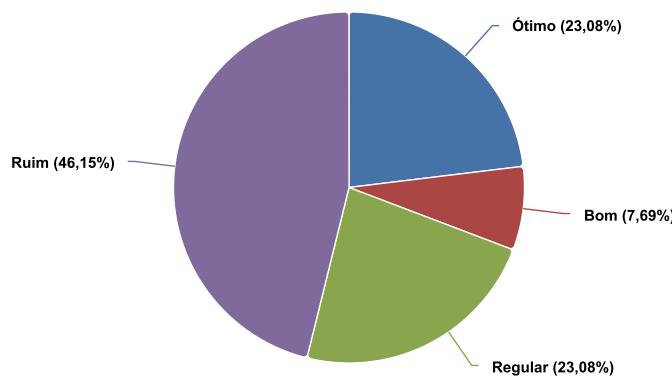
Representação Gráfica



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%
Total	13	100,00%

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 está 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 não 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 altíssima 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 demasiado 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 inexistir que informem!. Resolvido em parte porque finalmente foi informado que a carteira foi emitida, mas até o presente momento não receci 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.