2025

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCRO

Período de referência:
01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025

CRCRO
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRC

Exercício 2025

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA
Avenida Presidente Dutra, 2374 - Centro
CEP. 76801-034
Porto Velho (RO) Brasil
Fone: +55 (69) 2181-0082
E-mail: crcro@crcro.org.br Site: www.crcro.org.br

Link para acesso à ouvidoria do CRCRO:
https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/modo_manifestando.frm.php?cabecalho=1

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia
Jair Genor Bevilaqua

Diretora Executiva
Viven Ane Medeiros Rebelo Lima

Projeto Gráfico e Diagramação
Débora Costa da Silva

Principais atribuições da Ouvidoria:

A Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia (CRCRO) é o canal institucional de diálogo entre o Conselho e a sociedade. Seu papel é acolher, analisar e encaminhar manifestações relacionadas aos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRC's, incluindo sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

Além de promover a escuta ativa dos usuários, a Ouvidoria atua como instrumento de aprimoramento da gestão pública, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços oferecidos, com transparência, imparcialidade e responsabilidade social.

Desde julho de 2019, o Sistema de Ouvidoria passou por reformulação promovida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), integrando os Conselhos Regionais de Contabilidade. A iniciativa atende às disposições da Lei nº 13.360/2017 e da Resolução CFC nº 1.544/2018, proporcionando mais segurança, agilidade e eficiência no atendimento ao cidadão.

Principais atribuições da Ouvidoria:

- Fortalecer o diálogo com profissionais da contabilidade e com a sociedade em geral, em articulação com entidades de defesa do usuário.
- Receber, analisar e encaminhar manifestações às áreas competentes, acompanhando o tratamento das demandas, a coerência das respostas com a Carta de Serviços do CRCRO e a efetiva conclusão dos atendimentos.
- Assegurar a manutenção de um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente, garantindo o direito de manifestação dos cidadãos que utilizam os serviços do Conselho.
- Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades da Ouvidoria, subsidiando recomendações e propostas voltadas ao aprimoramento dos serviços e à correção de eventuais falhas.
- Exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).
- Receber, tratar e responder às solicitações encaminhadas por meio do Sistema de Ouvidoria.

Funcionamento e relatórios

A Ouvidoria do CRCRO realiza o recebimento, a análise e o encaminhamento das manifestações aos setores competentes, acompanhando todas as etapas do atendimento até a emissão da resposta final ao cidadão. **O prazo para resposta às manifestações é de até 30 (trinta) dias, conforme previsto na Lei nº 13.360/2017.**

Após a conclusão do atendimento, o usuário tem a oportunidade de avaliar o serviço prestado pela Ouvidoria, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo do canal.

O acompanhamento e a análise sistemática dos dados gerados pela Ouvidoria constituem importante ferramenta de gestão. Relatórios gerenciais são elaborados mensalmente para apreciação da Diretoria do CRCRO e compartilhamento com os gestores, reforçando a transparência e a melhoria dos processos internos. Os dados consolidados do exercício também são disponibilizados no site institucional do Conselho.

A seguir, apresentam-se os principais registros estatísticos e a análise crítica das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do CRCRO no exercício de 2025.

1.DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria do CRCRO recebeu 55 manifestações, registradas por meio do Sistema de Ouvidoria.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	10	18,18%
Denúncia anônima	3	5,45%
Reclamação	4	7,27%
Solicitação	32	58,18%
Sugestão	6	10,91%
TOTAL	**55**	**100%**

A análise das manifestações recebidas possibilitou ao CRCRO identificar oportunidades de aprimoramento e implementar melhorias nos serviços prestados, destacando-se:

Destacam-se ações voltadas à modernização do atendimento, com o desenvolvimento de soluções digitais, como o chatbot institucional, bem como o aprimoramento da comunicação por meio do site, redes sociais e relacionamento com a imprensa.

Além disso, o CRCRO promoveu iniciativas voltadas à aproximação com a classe contábil, fortalecendo o diálogo institucional e incentivando a participação ativa dos profissionais nos temas relacionados ao exercício da profissão, o que contribuiu para uma atuação mais integrada e responsiva da Ouvidoria.

Apesar de o CRCRO não medir esforços para desempenhar seu papel em defesa da profissão contábil, participou, em parceria com outras entidades, de:

- Audiência pública e debates sobre a desburocratização das licenças ambientais;
- Discussões sobre políticas públicas voltadas para as Micro e Pequenas Empresas no Estado de Rondônia.

Além disso, foi criado um grupo de trabalho para debater e apresentar um protocolo de intenções com a finalidade de firmar um Termo de Cooperação Técnica que viabilize a atuação do profissional da contabilidade junto à Secretaria de Finanças do Estado.

Por fim, ressalta-se que a maior parte das manifestações recebidas busca informações sobre o outros assuntos não especificados, sendo essas prontamente atendidas.

2.TIPOS DE MANIFESTANTES

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de profissionais da contabilidade, com um percentual de 34,54%. A Ouvidoria busca exercer seu papel ao aproximar e promover o envolvimento dos cidadãos com o CRCRO.

O propósito da entidade é agir com eficiência para incentivar a boa administração pública, estimulando a transparência, a qualidade dos serviços e a presteza no atendimento às demandas recebidas, de forma a garantir o devido respeito ao cidadão e aos seus direitos e garantias fundamentais.

Além disso, desde a instituição do canal de Ouvidoria, em 2014, o CRCRO vem amadurecendo as boas práticas no acolhimento e na escuta da voz do cidadão.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Contador(a)	15	27,27%
Técnico(a) em Contabilidade	4	7,27%
Bacharel em Ciências Contábeis	5	9,09%
Estudante	1	1,82%
Outros	30	54,55%
TOTAL	**55**	**100%**

3.QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ESTADO

No período, foram registradas na Ouvidoria manifestações provenientes dos estados de Rondônia e São Paulo.

52, 73%	RO
47, 27%	SP
100%	TOTAL

4. RESPOSTAS POR ÁREA

Além da recepção e do acolhimento das demandas, a Ouvidoria também atua na organização, no registro, na análise, nas respostas e no armazenamento das manifestações. Como as informações possuem teor diferenciado, muitas delas necessitam de encaminhamento específico para as áreas internas do CRCRO.

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ouvidoria	36	65,45%
Arrecadação	4	7,27%
Financeiro/RH	55	100,00%
Setor de Fiscalização	3	5,45%
Setor de Registro	12	21,82%

5.TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS ÀS SOLICITAÇÕES

O prazo para resposta às manifestações é de 30 (trinta) dias. Observa-se que o tempo médio de resposta é significativamente inferior ao nº prazo máximo estipulado pela Lei 13.360/2017.

A média de resposta total ao solicitante é de 15,48 dias. Vale ressaltar que a Ouvidoria, ao atuar em conjunto com os demais setores do CRCRO, tem despendido esforços para que as demandas sejam atendidas em tempo hábil, visando à satisfação do usuário.

TIPO DE RESPOSTA	TEMPO EM DIAS
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	2,76
Resposta da área responsável à Ouvidoria	13,91
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1,57
Resposta total ao solicitante	**15,48**

Considerando o prazo máximo de 30 dias para resposta, observa-se que o tempo médio total de atendimento ao solicitante foi de 15,48 dias, demonstrando que as áreas demandadas responderam dentro do prazo considerado hábil. Destaca-se que o encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria ocorreu, em média, em 2,76 dias, a resposta da área responsável em 13,91 dias e a devolutiva final da Ouvidoria ao solicitante em 1,57 dias, evidenciando eficiência no fluxo de atendimento.

6.TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS ÀS SOLICITAÇÕES POR ÁREA DEMANDADA:

ÁREA	TEMPO EM DIAS
Ouvidoria	1,57
Arrecadação	0,75
Financeiro/RH	18,05
Setor de Fiscalização	0,33
Setor de Registro	3,54

7.MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS COM ATRASO:

ÁREA	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS COM ATRASO	PERCENTUAL
Ouvidoria	0	0	0%
Arrecadação	4	1	25,00%
Financeiro/RH	55	18	32,73%
Setor de Fiscalização	3	1	33,33%
Setor de Registro	12	2	16,67
TOTAL	**74**	**22**	**29,73%**

8.PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO:
A SUA DEMANDA FOI ATENDIDA?

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sim	2	100,00%
TOTAL	**2**	**100%**

9.PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO:

O QUE VOCÊ ACHOU DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA?

Das 2 avaliações realizadas, 50% classificaram o atendimento como Ótimo e 50% como Regular, não havendo registros para as opções Bom e Ruim.

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ótimo	1	50,00%
Bom	0	0,00%
Regular	1	50,00%
Ruim	0	0,00%
TOTAL	**2**	**100,00%**

10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO:

O QUE O(A) LEVOU A CLASSIFICAR DESSA MANEIRA?

CLASSIFICOU COMO ÓTIMO

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Qualidade da resposta	0 de 1	00,00%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 1	100,00%
Tempo de resposta	0 de 1	00,00%

CLASSIFICAÇÃO COMO BOM

Não houve classificação

CLASSIFICAÇÃO COMO REGULAR

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Qualidade da resposta	0 de 1	00,00%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 1	100,00%
Tempo de resposta	0 de 1	00,00%

CLASSIFICAÇÃO COMO RUIM

Não houve classificação

Em caso de dúvidas e/ou outras informações o CRCRO deixa à disposição dos cidadãos as seguintes áreas:

Vice Presidente de Administração e Finanças:

Contadora Rosangela de Oliveira
E-mail: vicepresadmin@crcro.org.br

Diretoria Executiva:

Viven Ane Medeiros Rebelo Lima
(69) 9 8414-9435
E-mail: direx@crcro.org.br

Equipe de Ouvidoria:

Viven Ane Medeiros Rebelo Lima
Ariane Kênia Félix Quintela
Letícia Freitas dos Santos

(69) 98414-9430
E-mail: suporte@crcro.org.br

Acesse Ouvidoria no link: Sistema Ouvidoria
https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/modo_manifestando.frm.php?cabecalho=1

CRCRO
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA