



2025

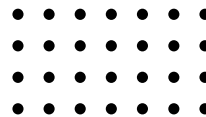
# Relatório de Gestão

DA OUVIDORIA DO CRCGO



# Relatório de Gestão

DA OUVIDORIA DO CRCGO



## **Conselho Regional de Contabilidade de Goiás (CRCGO)**

Rua 107 nº 151 Setor Sul  
Goiânia/GO CEP: 74085-060  
Fone: (62) 3240-2211

Site: [www.crcgo.org.br](http://www.crcgo.org.br) / e-mail: [crcgo@crcgo.org.br](mailto:crcgo@crcgo.org.br)

Link para acesso à Ouvidoria do CRCGO:

<https://crcgo.org.br/ouvidoria/>

### **Presidente do CRCGO (2025)**

Sucena Hummel

### **Superintendente**

Rafael Medrado Linhares

### **Ouvidoria**

Deivid de Oliveira Martins

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Vitor Carvalho

### **Revisão**

Sucena Hummel

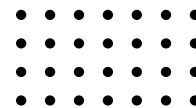
Rafael Medrado Linhares

Deivid de Oliveira Martins

Kamilla Lemes



# Introdução



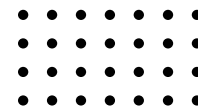
A Ouvidoria é um canal de interlocução entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Goiás (CRCGO) para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovam a melhoria dos serviços públicos prestados pelo Sistema CFC/CRCS.

A Ouvidoria ocupa papel de destaque na estrutura de governança do CRCGO, atuando ora como mecanismo de prevenção de riscos, a partir do momento em que contribui para a disseminação da cultura da ética, da transparência e da probidade, ora como canal de detecção de desvios.

À Ouvidoria cabe a elaboração de relatórios contendo informações precisas e fidedignas, com análise qualificada e comparativa acerca dos números e da natureza das manifestações, focando o tratamento individual das demandas para propiciar resultados de alcance e benefícios coletivos.

Em cumprimento ao que estabelecem a Lei n.º 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos usuários de Serviços Públicos, e a Resolução CFC n.º 1.544/2018, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Sistema CFC/CRCS, a Ouvidoria do CRCGO apresenta o seu Relatório de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2025.

# Dados Estatísticos



O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do canal de Ouvidoria, divulgado no site e nas redes sociais do CRCGO periodicamente. Além disso, número de manifestações demonstra que o cidadão considera a Ouvidoria como uma fonte confiável e a reconhece como um canal direto e com resposta rápida para a solução de problemas.

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do CRCGO recebeu as manifestações, todas respondidas aos usuários.

O CRCGO recebe, por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto significativo e variado de manifestações, conforme segue:

**Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**Denúncia anônima:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sem a identificação do manifestante;

**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

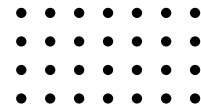
**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

**Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;

**Solicitação:** pedido para adoção de providências;

**Simplifique:** quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

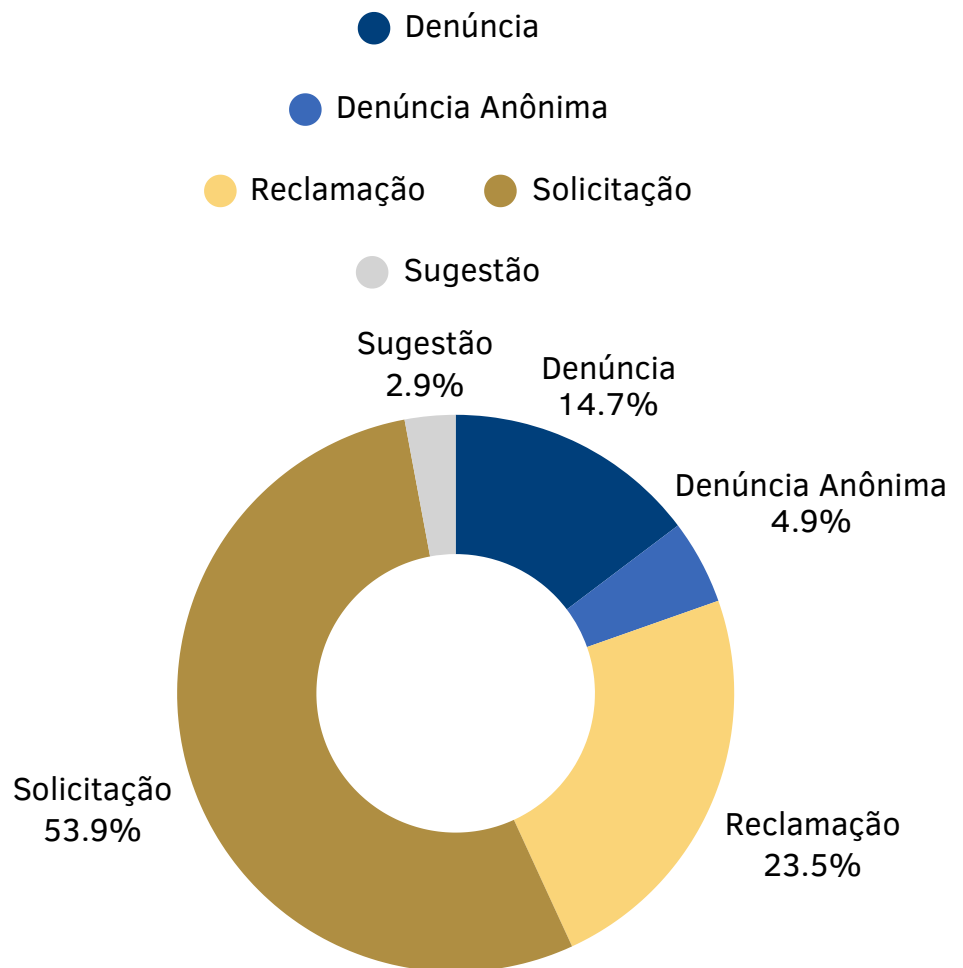
# 2025



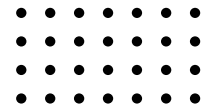
# Dados Estatísticos

## 2025

### 1. Tipos de Manifestação

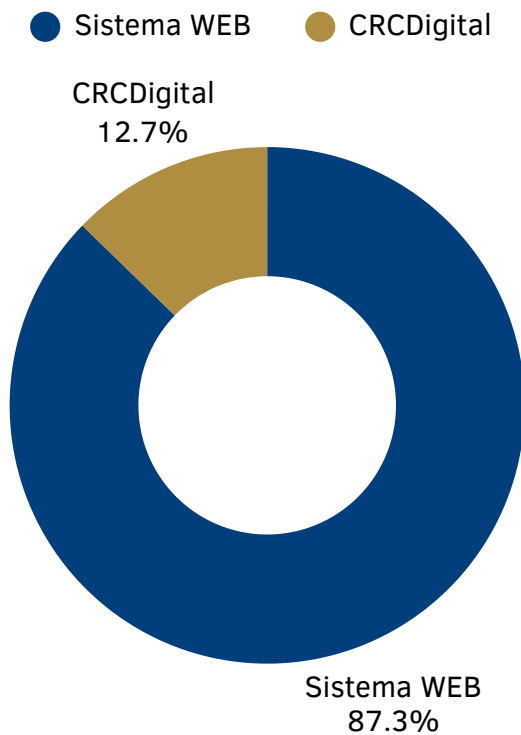


Durante o período de 01/01/2025 a 31/12/2025 a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Goiás recebeu 102 manifestações.



# Dados Estatísticos

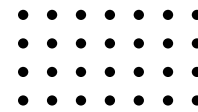
## 2. Origem dos chamados



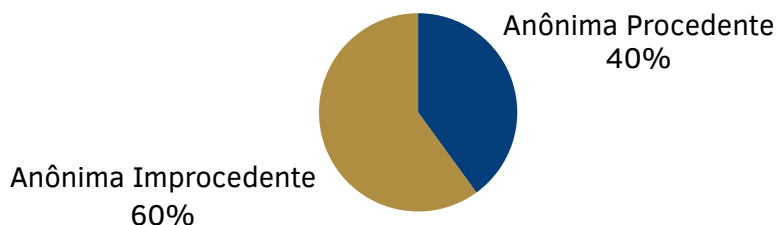
Durante o período de 01/01/2025 a 31/12/2025 a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Goiás recebeu 102 manifestações.



# Dados Estatísticos



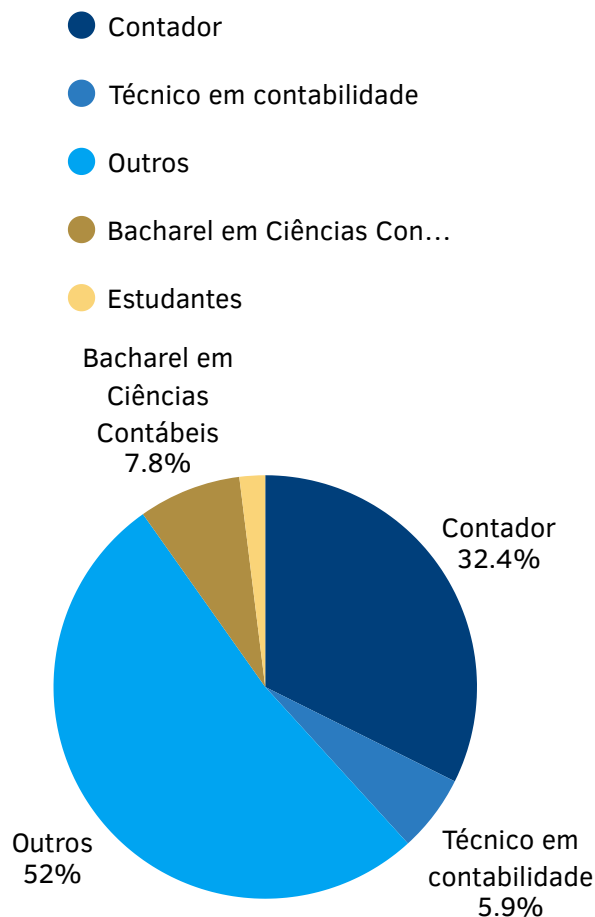
## 3. Denúncias anônimas encerradas:



## 4. Denúncia não aplicável:

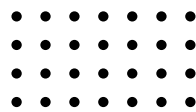
Não houve denúncias não aplicáveis

## 5. Tipo de Manifestantes:



# Dados

# Estatísticos



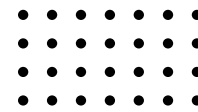
Foram excluídas do cálculo as demandas classificadas como "Denúncia não aplicável ao CFC/CRC", as quais incluem: denúncia contra profissional/organização contábil, denúncia contra outro conselho de contabilidade, denúncia contra outra entidade e denúncia contra concurso público de outra entidade.

O objetivo deste item também é levar ao conhecimento do nosso público as mudanças que o usuário impulsionou por intermédio da Ouvidoria. As manifestações trazidas à Ouvidoria são sistematizadas para, além de atender especificamente aos manifestantes, possibilitar a correção de falhas ou a manutenção de práticas, de modo a servir com qualidade a todos os usuários.

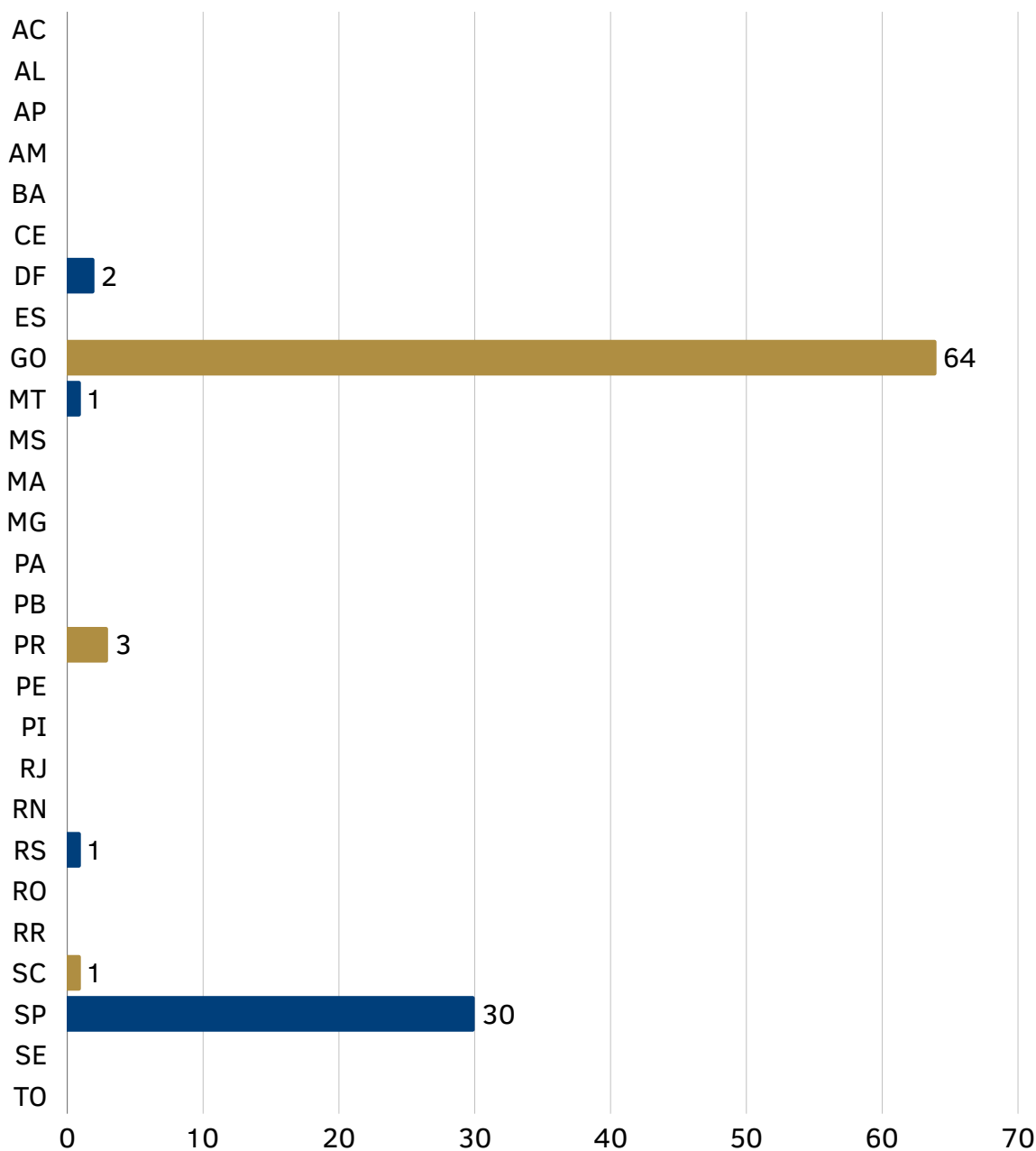
Ao se afirmar como canal de acesso ao usuário, a Ouvidoria passa a ser conhecida e reconhecida por parte expressiva da população, contribuindo de forma decisiva para a melhoria da prestação dos serviços.



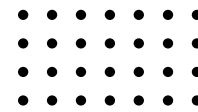
# Dados Estatísticos



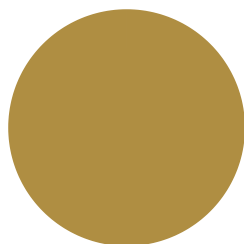
## 6. Quantidade de manifestações por estado:



# Dados Estatísticos



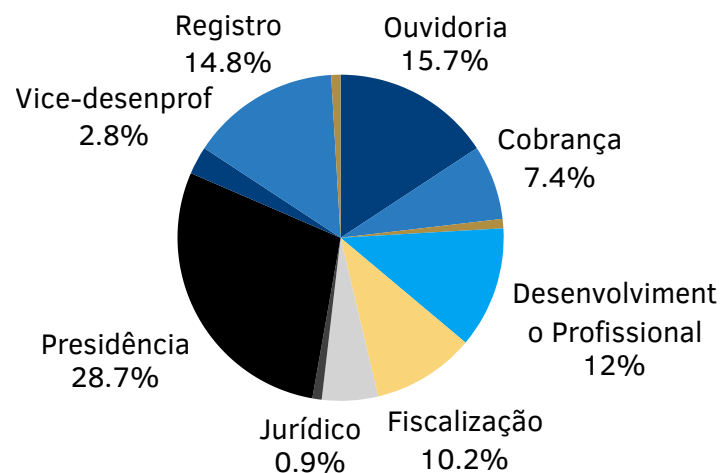
## 7. Situação das Manifestações:



Encerradas  
100%

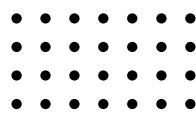
## 8. Respostas por área:

- Ouvidoria
- Cobrança
- Contabilidade
- Desenvolviment...
- Fiscalização
- Informática
- Jurídico
- Presidência
- Vice-desenprof
- Registro
- Superintendência



# Dados

# Estatísticos



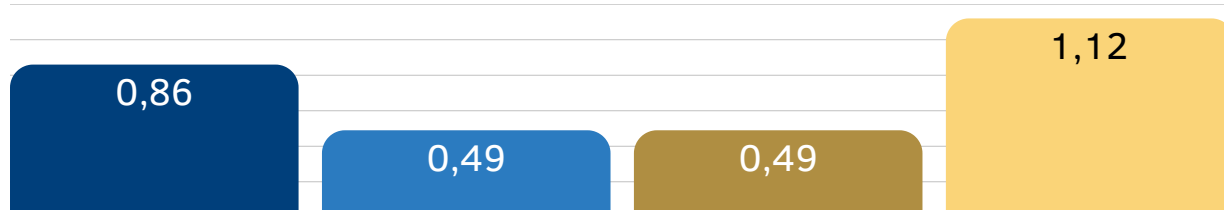
Considerando a procedência dos manifestantes, em 2025 foram registradas manifestações oriundas de diversos estados brasileiros. O estado que mais demandou solicitações foi Goiás, com 62,75%.

Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma unidade organizacional, caso seja necessário; nesses casos, a manifestação será contabilizada em ambas as unidades.

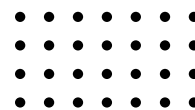
## 9. Tempo médio de resposta às solicitações:

(tempo em dias)

- Resposta da área responsável à Ouvidoria
- Resposta da Ouvidoria ao solicitante
- Resposta total ao solicitante
- Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área respo...

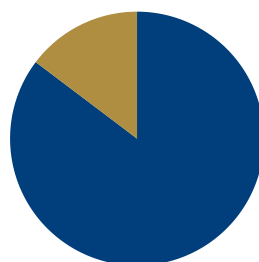


# Dados Estatísticos



**10. Classificação das manifestações por assunto:**

Anuidade  
14.7%



Outros  
85.3%

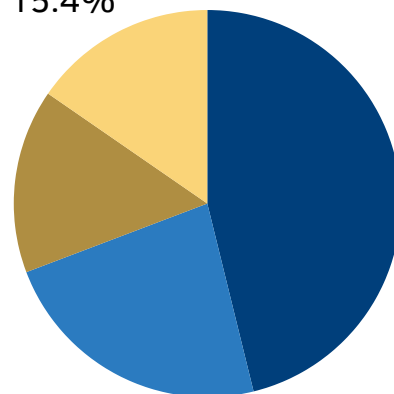
**11. Pesquisa de satisfação do usuário “A sua demanda foi atendida?”:**

- Sim
- Em parte
- Não
- Não, mas obtive...

Não, mas obtive orientação sobre como encontrar a informação solicitada

15.4%

Não  
15.4%

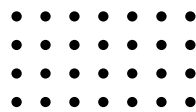


Sim  
46.2%

Em parte  
23.1%

# Dados

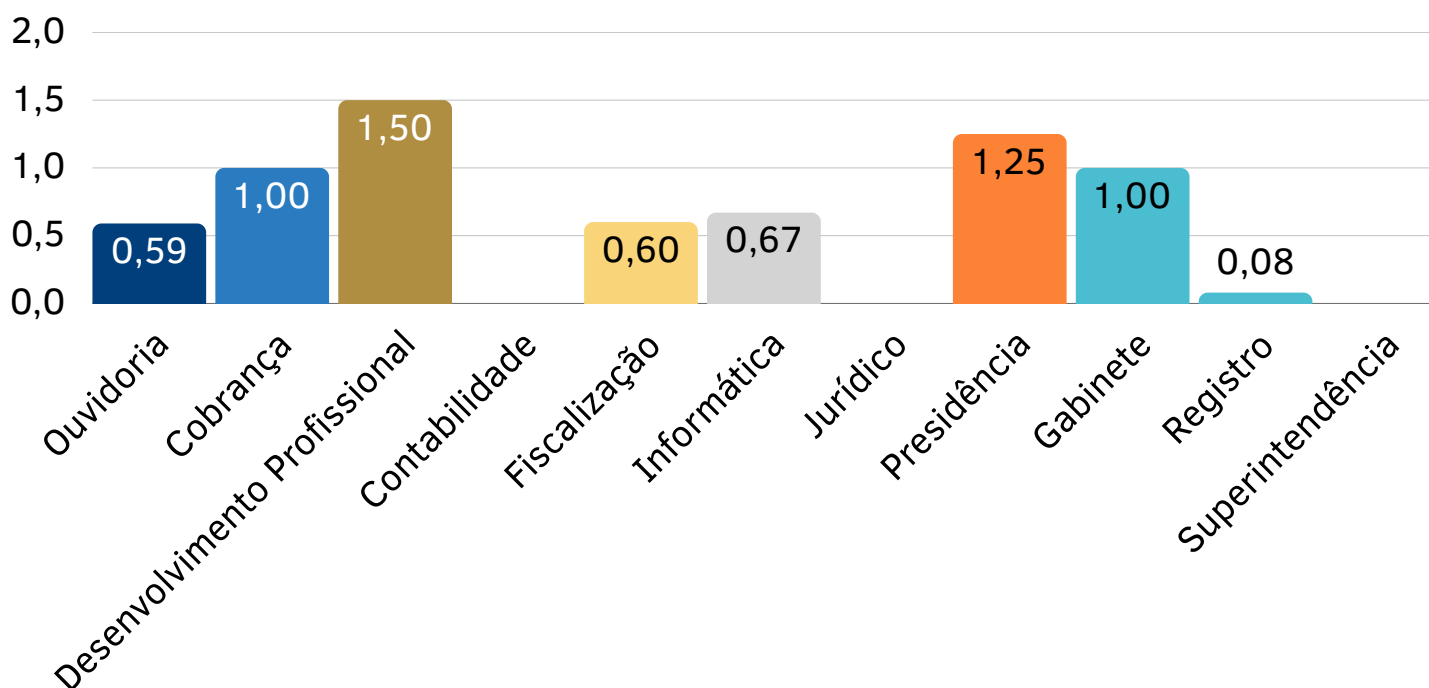
# Estatísticos



A Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas o mais brevemente possível. Embora varie de acordo com o tipo e a complexidade da manifestação, o tempo de atendimento foi, em média, bem inferior ao prazo máximo estipulado pela legislação, ao longo de 2025.

## 12. Tempo médio de respostas às solicitações por área demandada:

(tempo em dias)



# Dados

# Estatísticos

## 13. Manifestações respondidas com atrasos:

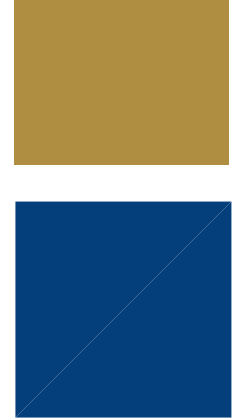
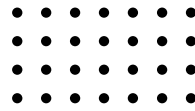
Manifestações respondidas com atraso (mais de 30 dias): **0**

Manifestações com prazo de resposta prorrogado: **0**

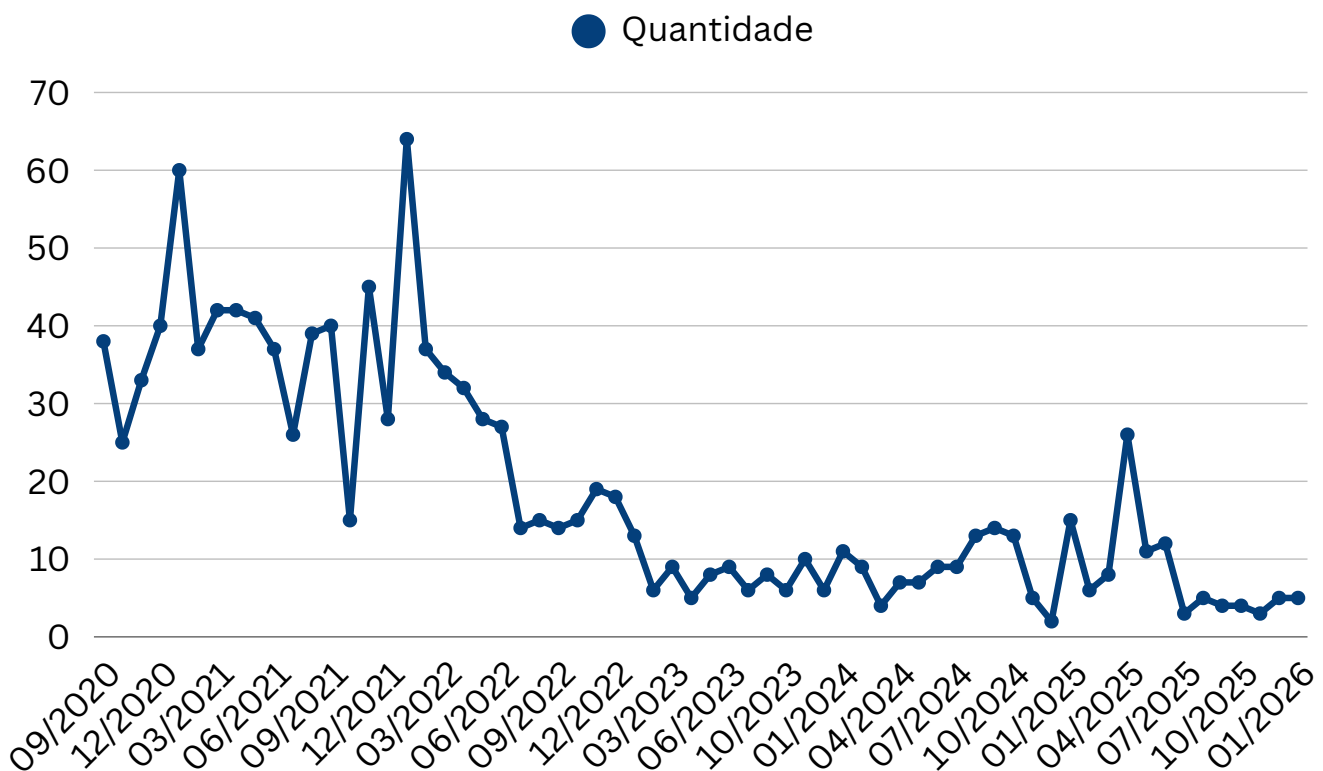
Esse índice revela a capacidade da Ouvidoria em garantir um feedback, com rapidez e eficiência, às manifestações recebidas; ademais, evidencia que as técnicas de gestão aplicadas adequam-se ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.

# Dados

# Estatísticos



## 14. Evolução quantitativa de demandas:



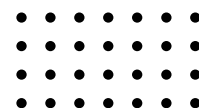
É de grande relevância também a dimensão da credibilidade e a legitimidade alcançadas pela Ouvidoria no acolhimento das manifestações, na capacidade de exercer a empatia e na resolução das demandas. Esse resultado é derivado dos esforços em conjunto de todos os gestores para traçar planos de ação para atender de forma mais eficaz e eficiente os usuários.



# Relatório

## de Gestão

da Ouvidoria do CRCGO



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em caso de dúvidas ou outras informações o CRCGO deixa à disposição dos profissionais, bem como de toda a sociedade os seguintes contatos:

## CONTATOS



(62) 3240-2239



<https://crcgo.org.br/ouvidoria/>



R. 107, 151 - St. Sul, Goiânia  
- GO, 74085-060