

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DA OUVIDORIA

Exercício 2025



CRCPI

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO PIAUÍ

Trabalho, Conexão
e Inovação!

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DA OUVIDORIA DO CRC/PI

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PIAUÍ

Av. Pedro Freitas nº 1000
Bairro: Vermelha
CEP: 64.018-000 – Teresina (PI) – Brasil

Fone: 55 (86) 3221-7531
E-mail: CRC/PI@CRC/PI.org.br Site:
www.CRC/PI.org.br Link para acesso à Ouvidoria do
CRC/PI: <https://CRC/PI.com.br/new/ouvidoria>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Piauí
Carlos Lustosa Filho

Diretora Executiva
Gheysa Furtado

Ouvidor do CRC/PI
Conselheiro Braulio Alex Machado Veras

Assessora da Ouvidoria
Constança Maria Melo Diniz

Equipe Técnica/Revisão/Projeto Gráfico e Diagramação
Constança Maria Melo Diniz

I - Introdução

O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) modificou o Sistema de Ouvidoria e passa agora a integrar os Conselhos Regionais de Contabilidade (CRC's), onde o Conselho Regional de Contabilidade do Piauí não poderia ficar de fora. A medida atende às exigências da Lei **n.º 13.460/2017** e Resolução CFC **n.º 1.544/2018** e tem também como objetivo proporcionar o atendimento ao cidadão de maneira rápida e segura.

As alterações permitirão que as Ouvidorias atuem de forma mais eficiente, elevando a qualidade de atendimento e melhorando os processos e serviços da entidade. O sistema já está funcionando no site do CRC/PI, na parte da Ouvidoria conforme link: <https://CRC/PI.com.br/ouvidoria>

A Lei **n.º 13.460**, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Ela se aplica à administração pública direta e indireta da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Destaca-se que os Conselhos de Contabilidade, regidos pelo Decreto-Lei **n.º 9.295/1946** e suas alterações, prestam serviços de natureza pública à sociedade e, portanto, devem regulamentar e padronizar procedimentos relacionados à Ouvidoria.

Em agosto de 2017, o Plenário do CFC aprovou a Resolução **n.º 1.544**, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei **n.º 13.460/2017**, no âmbito do Sistema CFC/CRCs. A resolução foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 21 de agosto de 2017 e tem a finalidade de garantir a existência de instâncias de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos pelos Conselhos de Contabilidade, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços.

Em virtude dessas novidades, foi providenciada a alteração da Resolução CFC **n.º 1.544/2018**, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei **n.º 13.460**, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs. No dia 1º/10, foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) a Resolução CFC **n.º 1.602/2020**, que altera o inciso V do Art. 2º e o Art. 14, inclui o inciso VIII no Art. 2º e os §§ 3º e 4º no Art. 22 e renumera os incisos IX a XV do Art. 2º da Resolução CFC **n.º 1.544/2018**.

I - Atribuições da Ouvidoria

1. promover a participação do usuário na gestão do CRC/PI, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
2. propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
3. receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do CRC/PI e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;
4. estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRC/PI;
5. produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
6. exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão; e receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário

II - Como Atua a Ouvidoria do CRC/PI

1. A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRC/PI.
2. As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento.
3. A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes do CRC/PI, acompanha o andamento do atendimento solicitado e emite resposta ao cidadão.
4. O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a Lei n.º 13.460/2017.

III - Tipos de Manifestações

1. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
2. Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
3. Denúncia anônima: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sem a identificação do manifestante;
4. Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
5. Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;

6. Solicitação: pedido para adoção de providências;
7. Simplifique: quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.
- 8.

Relatório Ouvidoria - Período de 01/01/2025 a 31/12/2025

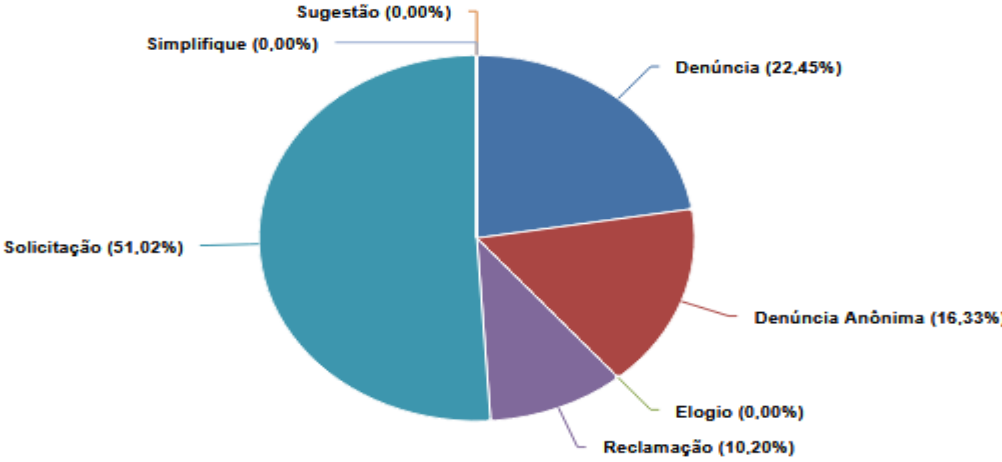
1. Dados estatísticos:

Durante o período de 01/01/2025 a 31/12/2025, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Piauí recebeu 49 manifestações, conforme segue:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	11	22,45%
Denúncia Anônima*	8	16,33%
Elogio	0	0,00%
Reclamação	5	10,20%
Solicitação	25	51,02%
Sugestão	0	0,00%
Simplifique	0	0,00%
Total	49	100%

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

Representação Gráfica

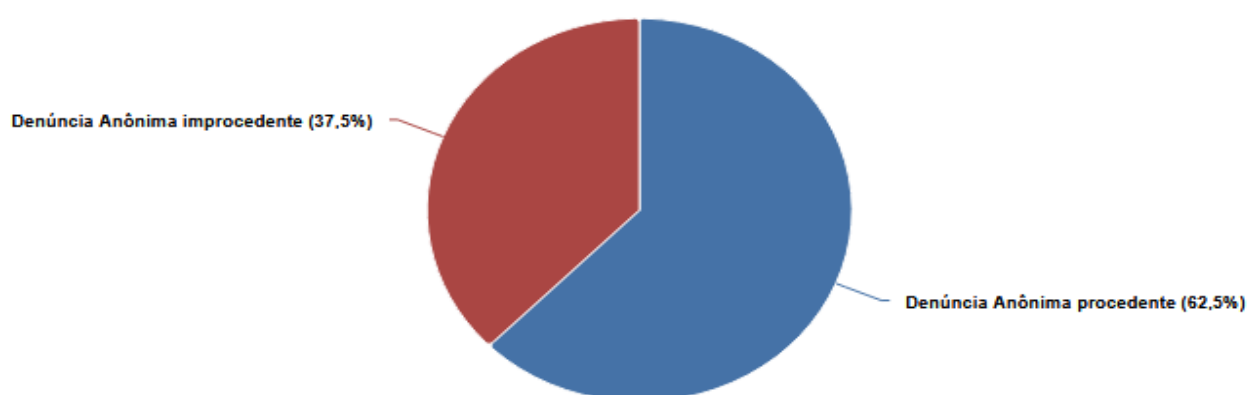


Denúncias Anônimas Encerradas:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia Anônima Procedente*	5	62,50%
Denúncia Anônima Improcedente*	3	37,50%
Total	8	100%

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

Representação Gráfica



2. Denúncia Não Aplicável (denúncia e denúncia anônima):

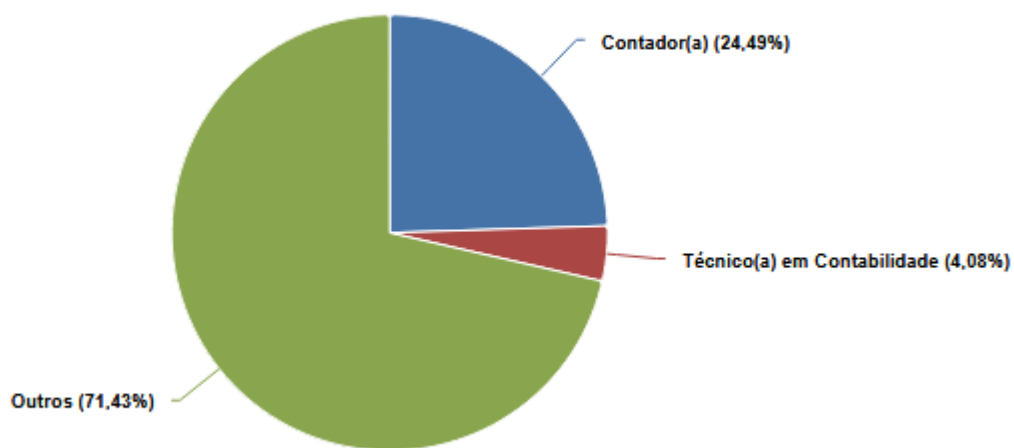
Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia contra profissional/organização contábil	0	0%
Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade	0	0%
Denúncia contra outra entidade	0	0%
Denúncia contra concurso público de outra entidade	0	0%
Denúncia contra chapa que concorra à eleição	0	0%
Total	0	100%

Gráfico não gerado, pois não há dados para exibir.

3. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	12	24,49%
Tecnico(a) em Contabilidade	2	4,08%
Outros	35	71,43%
Total	49	100%

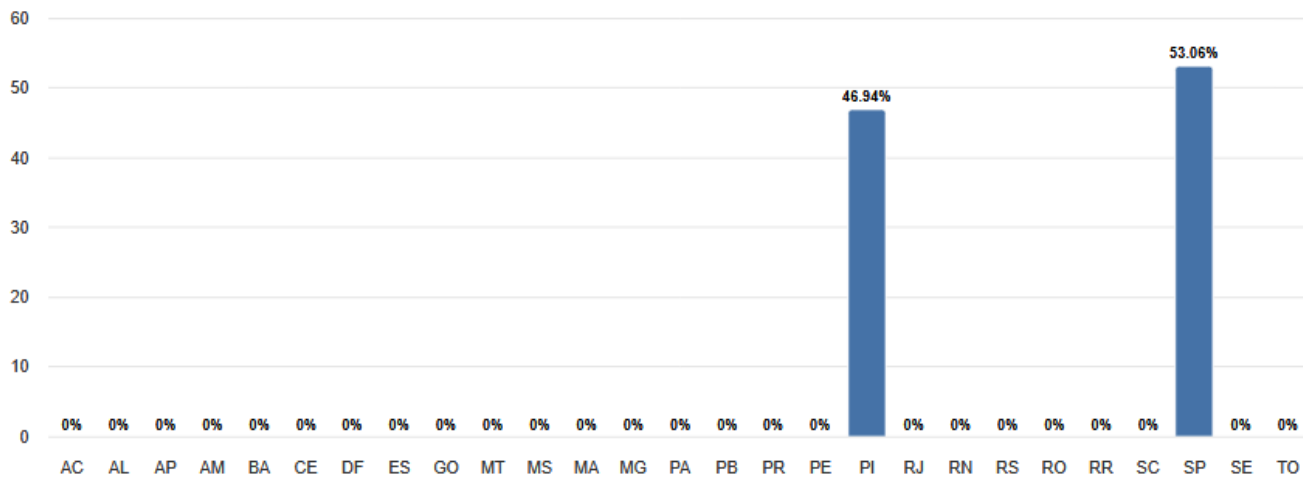
Representação Gráfica



4. Quantidade de manifestações por Estado:

Unidade Federativa	Quantidade	Percentual
PI	23	46,94%
SP	26	53,06%
Total	49	100%

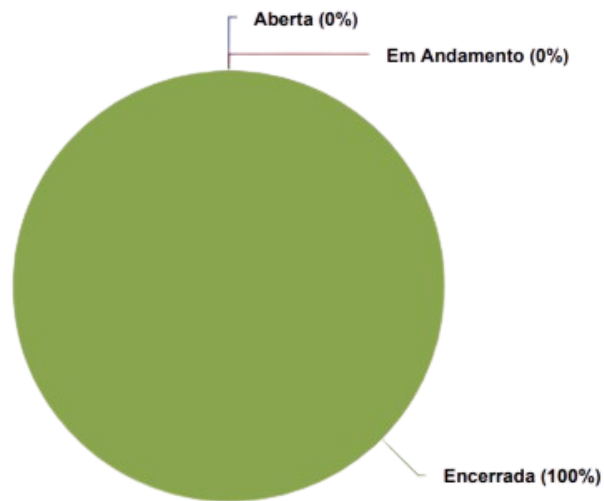
Representação Gráfica



5. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em andamento	0	0%
Encerrada	49	100%
Total	49	100%

Representação Gráfica

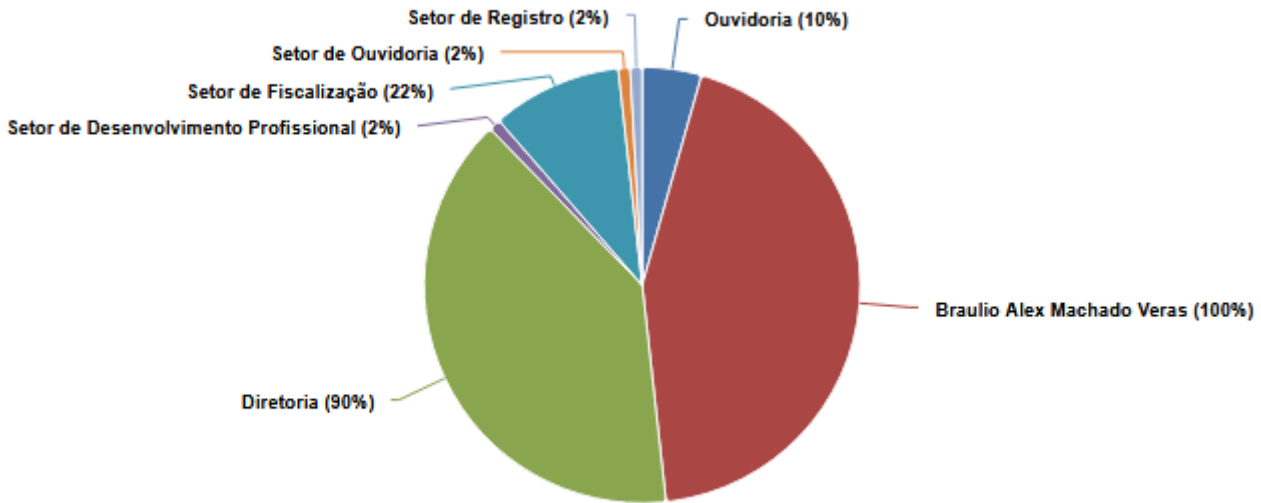


6. Respostas por área:

Tipo	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	5	10,00%
Braulio Alex Machado Veras	50	100,00%
Diretoria	45	90,00%
Setor de Desenvolvimento Profissional	1	2,00%
Setor de Fiscalização	11	22,00%
Setor de Ouvidoria	1	2,00%
Setor de Registro	17	2,00%
TOTAL	49	100,00%

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

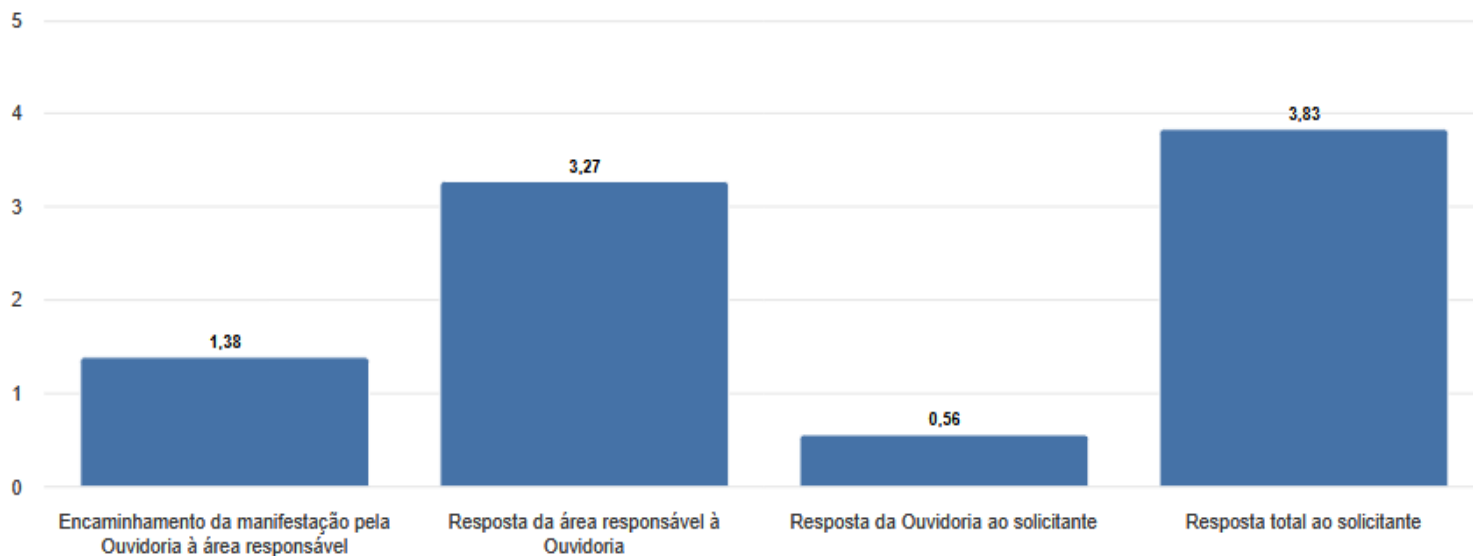
Representação Gráfica



7. Tempo médio de respostas às solicitações:

Tipo de Resposta	Tempo em dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1,38
Resposta da área responsável à Ouvidoria	3,27
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	0,56
Resposta total ao solicitante	3,83

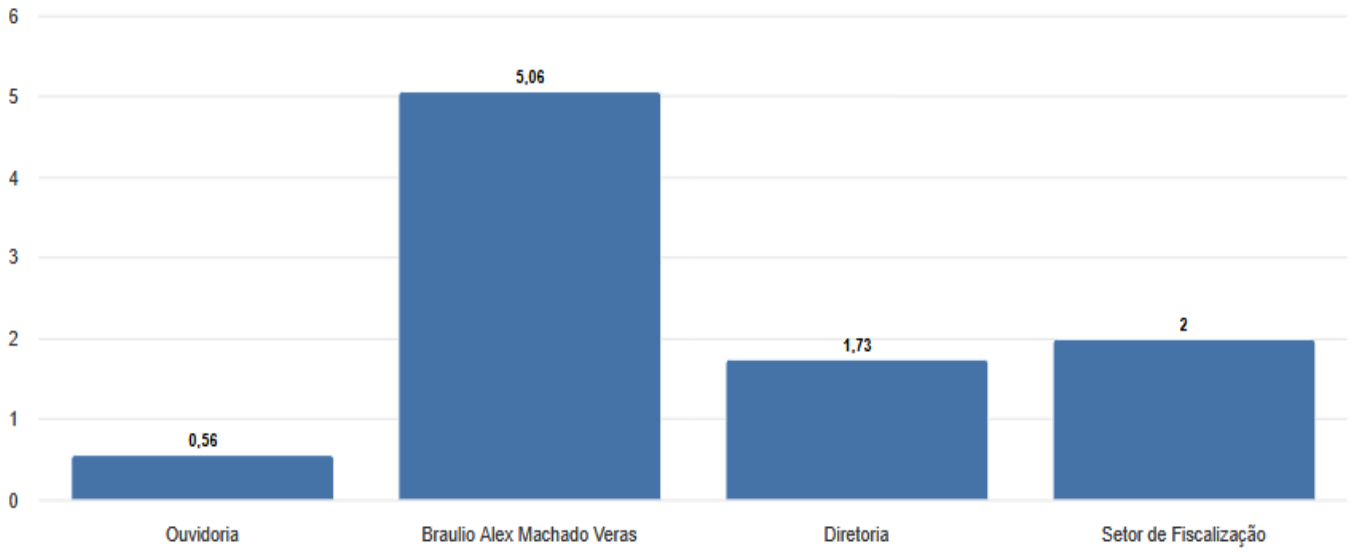
Representação Gráfica



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

Área	Tempo em dias
Ouvidoria	0,56
Braulio Alex Machado Veras	5,06
Diretoria	1,73
Setor de Desenvolvimento Profissional	0
Setor de Fiscalização	2,00
Setor de Ouvidoria	0
Setor de Registro	0

Representação Gráfica



9. Pesquisa de satisfação do usuário: O que você achou do atendimento da ouvidoria?

Resposta	Quantidade	Percentual
OTIMO	0	0,00%
BOM	1	50,00%
REGULAR	0	0,00%
RUIM	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Representação Gráfica



Justificativas para as respostas regular e ruim:

“Não tive nenhuma resposta humana, apenas encaminhada ao CRC/PI que provalmente irá ignorar novamente.”

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

10.1 Classificação como Ótimo

Não houve classificação

10.2 Classificação como Bom

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

10.3 Classificação como Regular

Não houve classificação

10.4 Classificação como Ruim

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

*Relatório emitido por Constança Maria Melo Diniz em 28/01/2026 às 08h53min.



CRCPI

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO PIAUÍ

**Trabalho, Conexão
e Inovação!**