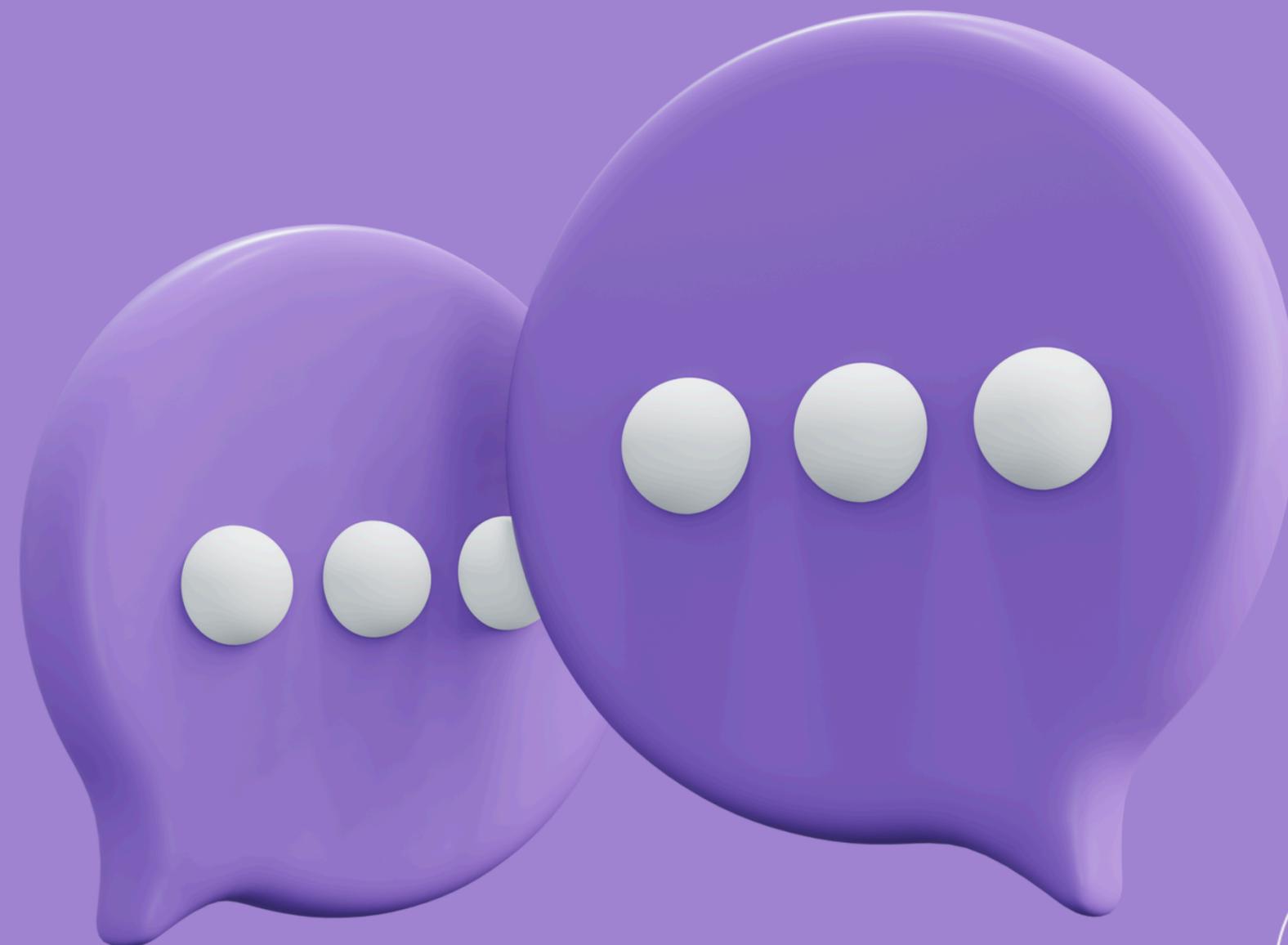


RELATÓRIO DE
GESTÃO DA
OUVIDORIA
2024



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAM EXERCÍCIO 2024

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO AMAZONAS

Rua Libertador, 472, Nossa Senhora das Graças

Manaus/AM, CEP: 69053-090 – Brasil

Fone: **(92) 98444-6335**

E-mail: **crcam@crcam.org.br**

Site: **www.crcam.org.br**

Link para acesso à Ouvidoria do CFC:

<https://www.crcam.org.br/ouvidoria-do-crcam/>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas

André de Medeiros Caria

Diretora Executiva e Ouvidora

Evelyn Paula de Oliveira

Revisão

Evelyn Paula de Oliveira

Projeto Gráfico e Diagramação

Wellerson Almeida da Silva

SUMÁRIO

05	●	Quantidade de manifestações
05	●	Tipos de manifestações
06	●	Denúncias
06	●	Tipos de manifestantes
07	●	Quantidade de manifestações por estado
08	●	Respostas por unidade organizacional
08	●	Tempo médio de respostas às manifestações
09	●	Tempo médio de respostas às solicitações
09	●	Manifestações respindidas com atraso
10	●	Classificação das manifestações por assunto
10	●	Evolução do quantitativo de demandas
11	●	Evolução do quantitativo de demandas
12	●	Pesquisa de satisfação do usuário
13	●	Pesquisa de satisfação do usuário
13	●	Considerações finais

01 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas, para receber sugestões, dúvidas, solicitações e reclamações referentes aos diversos serviços prestados pelo CRCAM. Baseada na Lei nº 13.460/2017 e na Resolução CFC nº 1.544/2018, a Ouvidoria promove a interação entre o Conselho e a sociedade, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados e fortalecendo o controle social.

As demandas são registradas através de um sistema informatizado disponível no portal do [CRCAM](#), com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento.

A Ouvidoria é responsável por receber e analisar as informações, encaminhar as consultas aos setores apropriados do CRCAM ou ao Ouvidor-Geral quando necessário, acompanhar o andamento das solicitações e fornecer uma resposta final ao cidadão.

Após receber a resposta final, o cidadão tem a oportunidade de avaliar o serviço da Ouvidoria. O prazo para o envio de respostas é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, se devidamente justificado.

Este relatório apresenta os resultados da Ouvidoria do CRCAM no exercício de 2024, abrangendo o período de 01/01/2024 a 31/12/2024. Os dados fornecem um panorama geral deste importante canal de comunicação, destacando diversos aspectos significativos sobre a atuação e o desempenho da Ouvidoria.

02

DADOS ESTATÍSTICOS

1. Quantidade de manifestações

Por meio de sistema informatizado, durante o período de 01/01/2024 a 31/12/2024, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas recebeu 36 manifestações.

ABERTA: 0

0%

EM ANDAMENTO: 0

0%



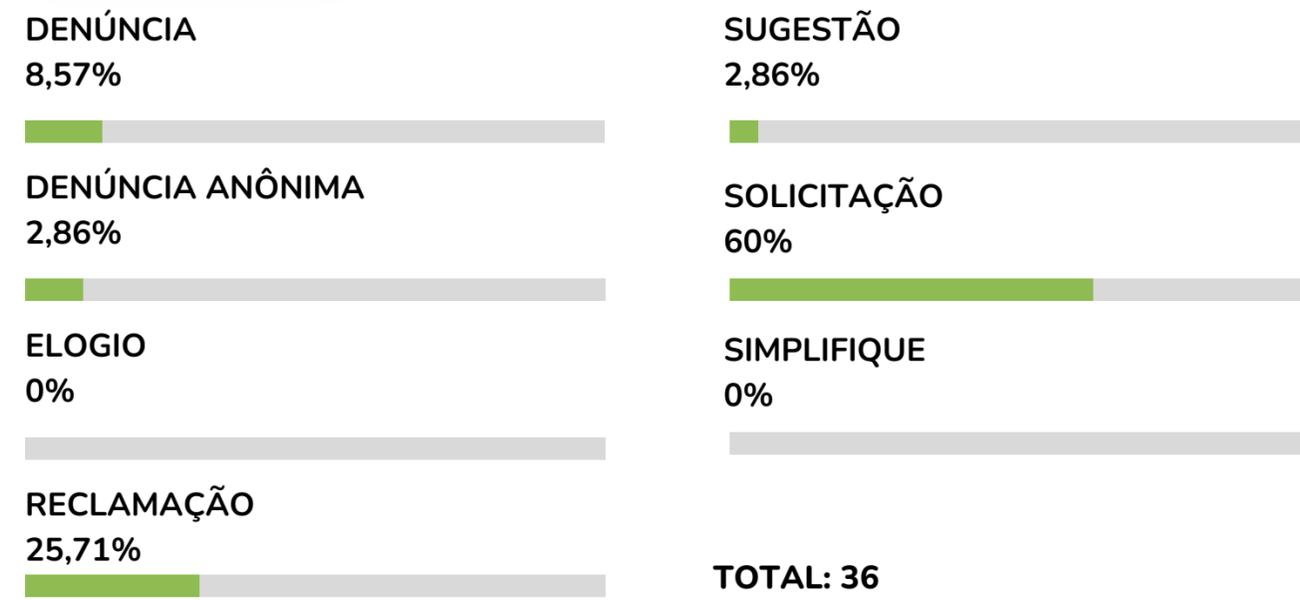
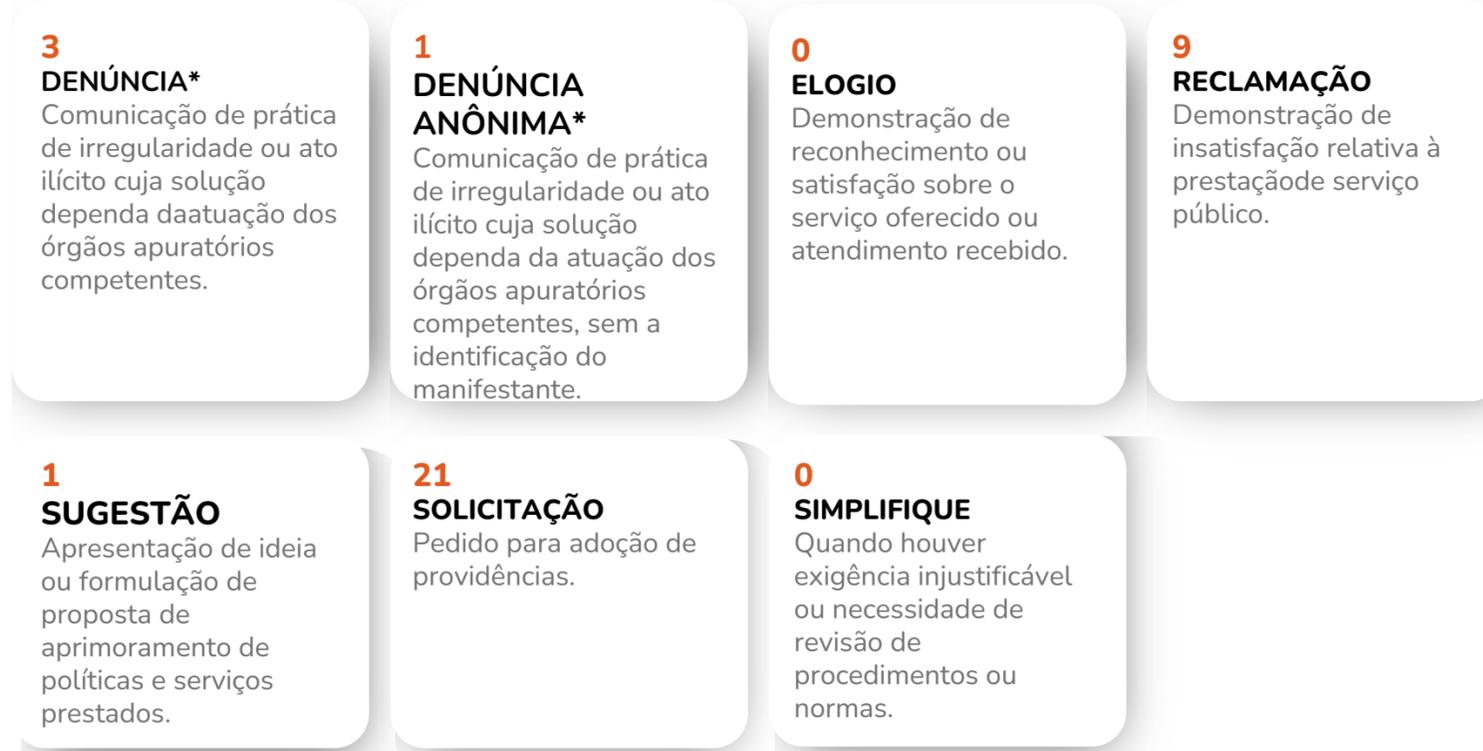
O fato de 100% das manifestações estarem encerradas é um indicador positivo da eficiência da Ouvidoria em resolver questões de maneira oportuna. Isso transmite confiança e credibilidade aos usuários.

2. Tipos de manifestações

O maior volume de manifestações foi de solicitações, representando 60% do total. Esse dado sugere que a maioria dos profissionais e cidadãos utiliza a ouvidoria para obter informações e esclarecimentos, o que pode indicar uma busca por transparência e orientação. Por outro lado, a ausência de elogios e o baixo número de sugestões (2,86%) podem indicar uma oportunidade para a Ouvidoria incentivar feedback positivo e a participação proativa dos usuários.

2.1. Origem dos chamados

Sistema	Quantidade	Percentual
SISTEMA WEB	35	97,22%
CRCDigital	1	2,78%

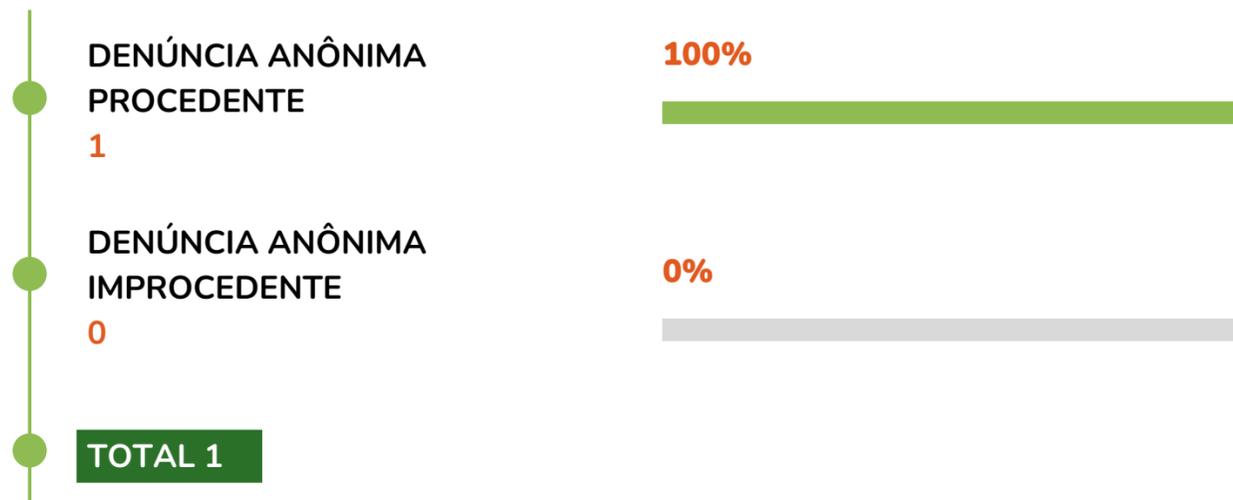


* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CRAM".

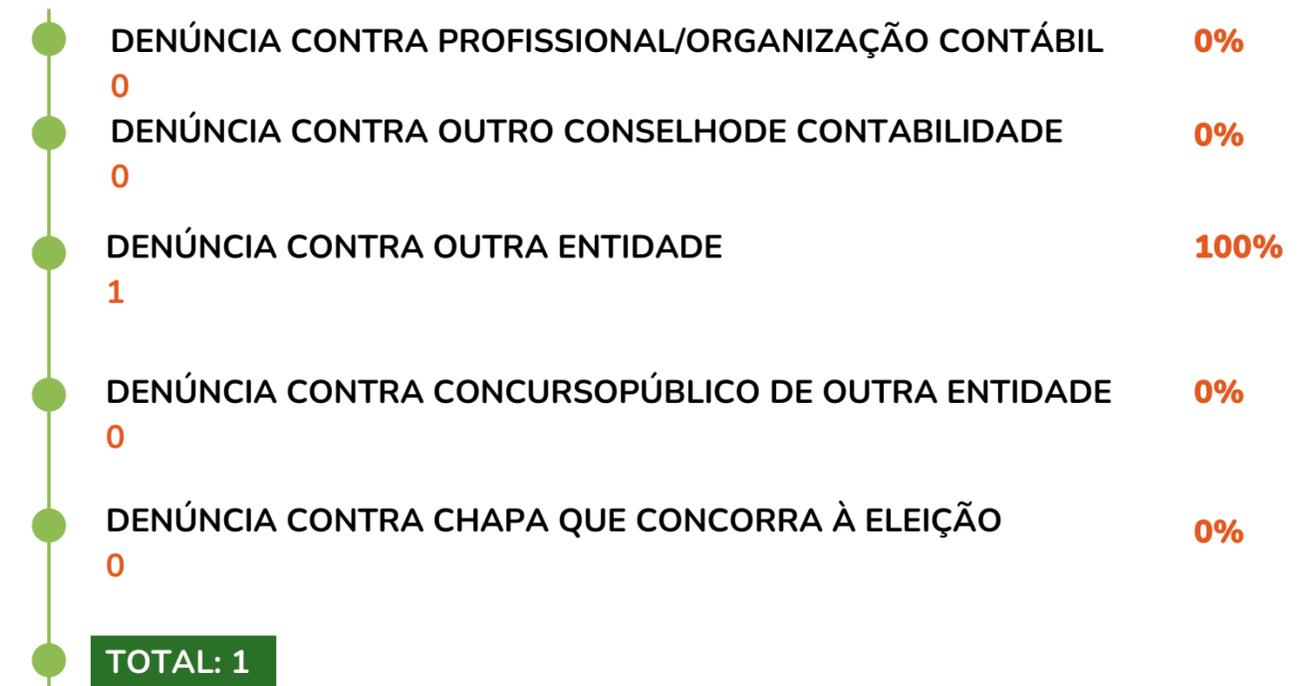
3. Denúncias

Com 8,57% das manifestações sendo denúncias e 2,86% sendo denúncias anônimas, é evidente que há uma preocupação significativa com questões éticas e de conduta. No entanto, o fato de todas as denúncias anônimas serem procedentes (100%) sugere que essas manifestações são bem fundamentadas. A alta taxa de procedência pode indicar que os profissionais e cidadãos estão confiantes na eficácia da Ouvidoria para investigar e resolver problemas.

Denúncias anônimas encerradas

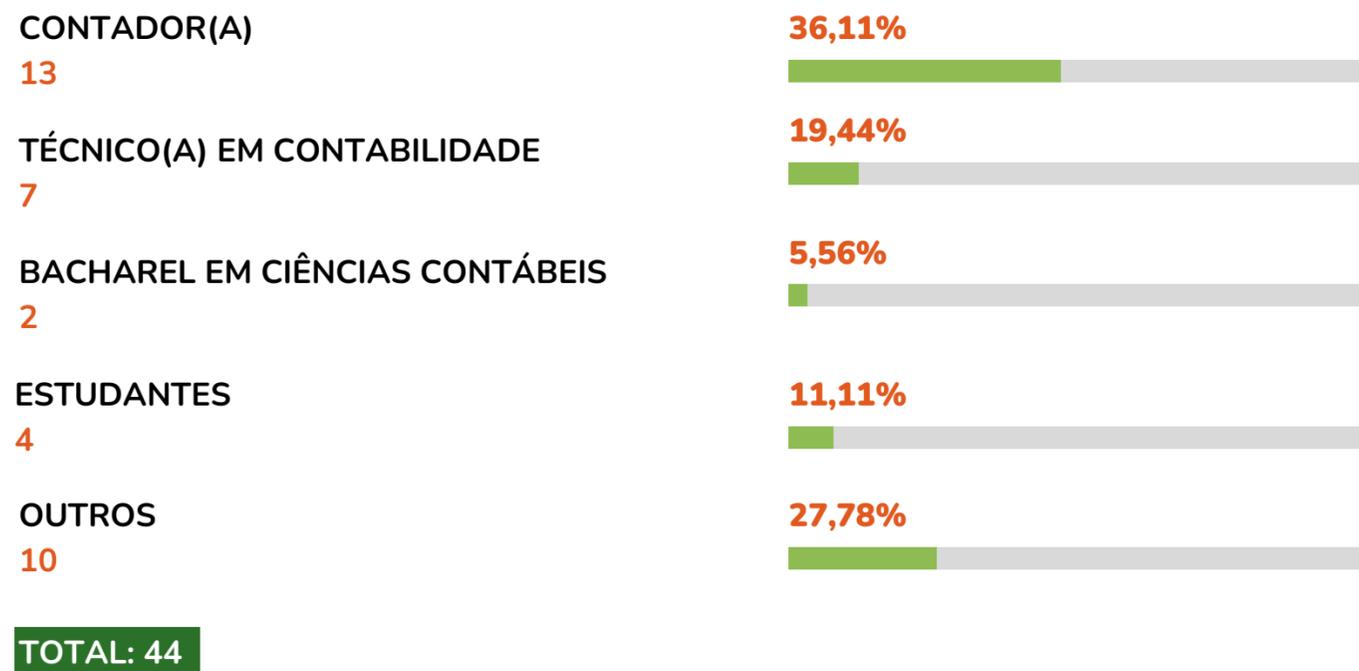


Denúncia não aplicável (denúncia e denúncia anônima):



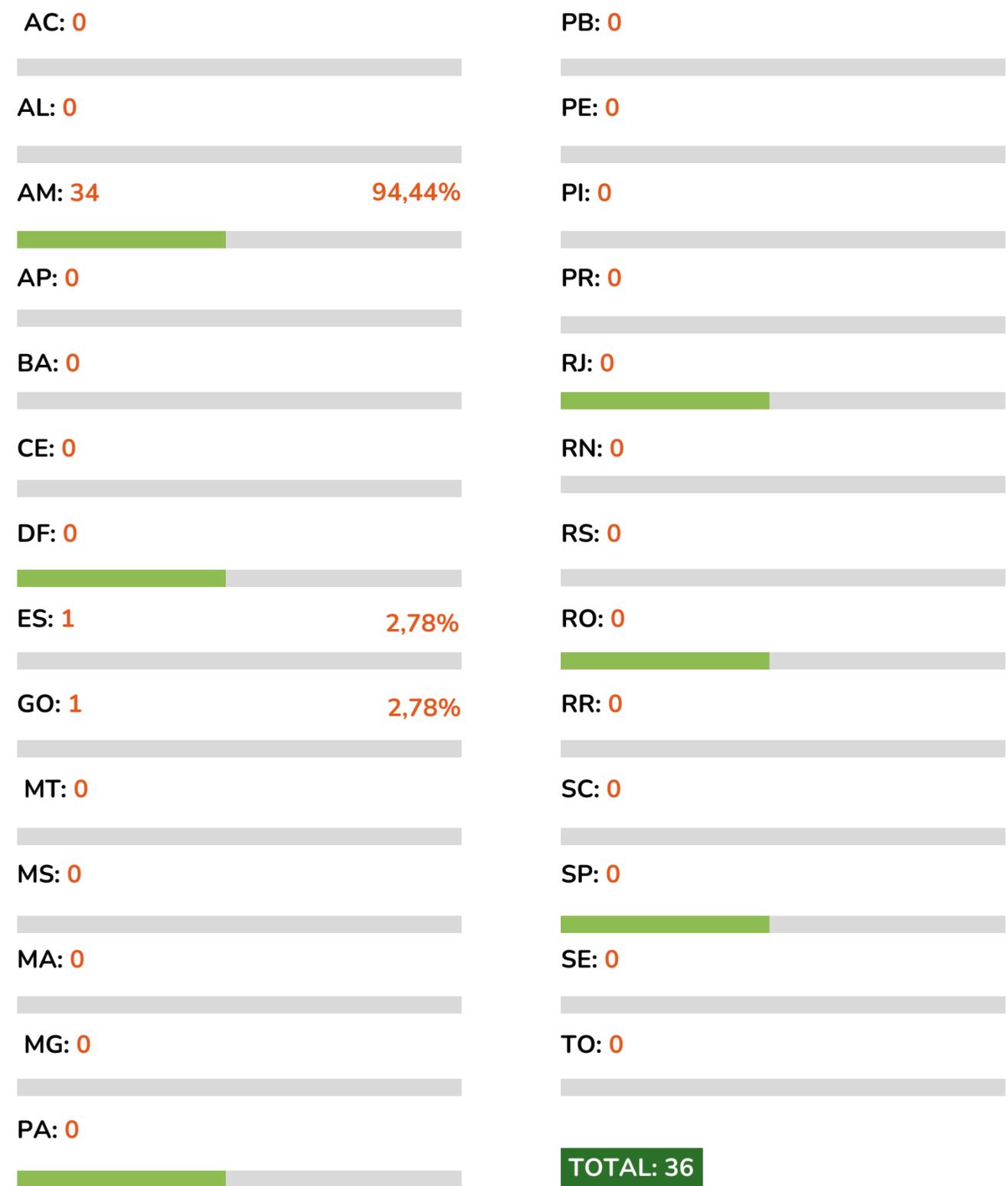
4. Tipos de manifestantes

Os contadores (36,11%) e técnicos em contabilidade (19,44%) representam juntos mais da metade dos manifestantes, o que reflete a importância da Ouvidoria para os profissionais da área contábil. No entanto, a significativa participação de outros grupos, como bacharéis (5,56%), estudantes (11,11%) e outros (27,78%), mostra que a Ouvidoria está acessível a um público diversificado.



5. Quantidade de manifestações por estado

A predominância de manifestações do Amazonas (81,82%) é esperada, dado que o relatório é do CRC-AM. No entanto, a existência de manifestações de outras regiões (como DF, PA, PR, RJ, RO e SP) pode indicar que o CRC-AM está sendo reconhecido em nível nacional ou que há questões que ultrapassam fronteiras estaduais.



6. Respostas por unidade organizacional

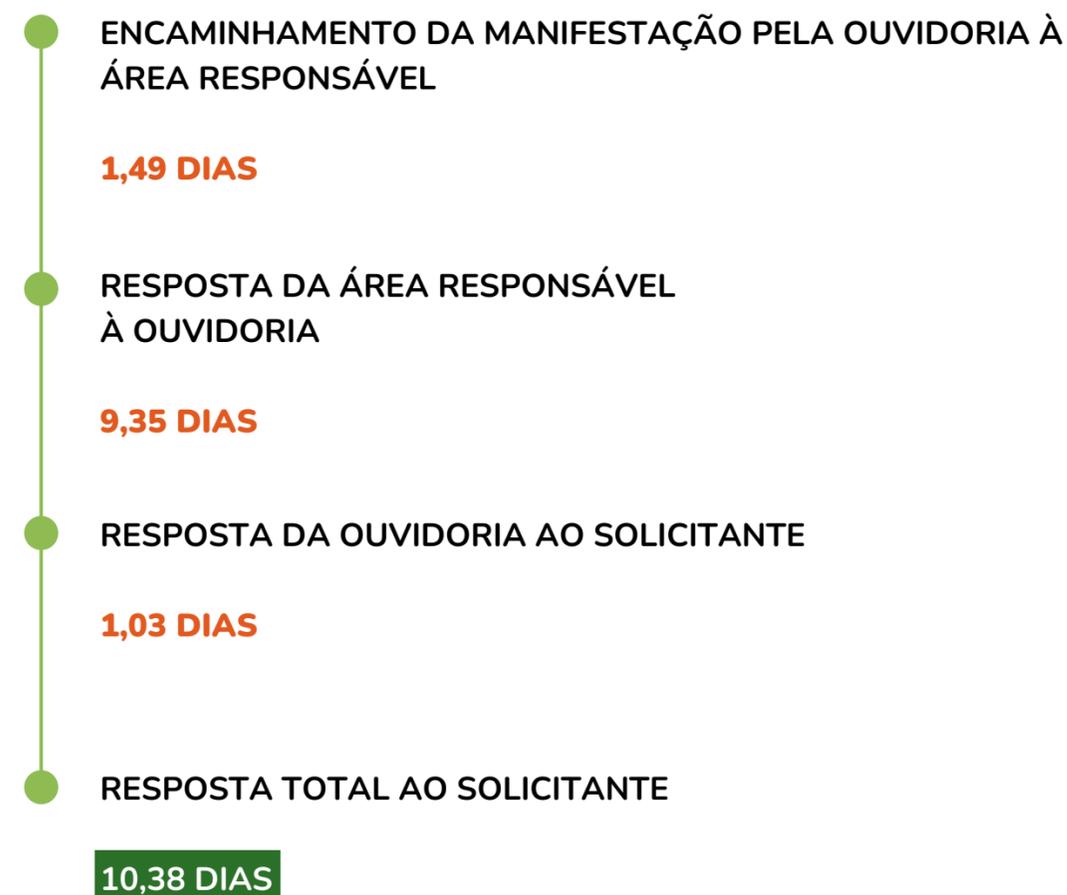
A maior parte das manifestações foi encaminhada para o setor de Contabilidade (100%) e Registro (47,22%), o que pode refletir as principais áreas de interesse e necessidade dos manifestantes. A baixa demanda por respostas do setor jurídico (2,78%) pode indicar que questões legais não são uma preocupação tão frequente ou são resolvidas de outra maneira.

OUVIDORIA - 3	8,33%
CONTABILIDADE - 36	100%
CONTROLE INTERNO - 2	5,56%
CÂMARA TÉCNICA - 1	2,78%
DESENPROF - 4	11,11%
FISCALIZAÇÃO - 6	16,67%
JURÍDICO - 1	2,78%
REGISTRO - 17	42,22%
SETOR DE COBRANÇA - 4	11,11%

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

7. Tempo médio de respostas às manifestações

O tempo médio total de resposta ao solicitante é de 10,38 dias, o que pode ser considerado razoável, mas há espaço para melhorias, especialmente nas áreas de maior demanda como Contabilidade e Registro. O tempo mais rápido de resposta pela Ouvidoria (1,49 dias) indica eficiência inicial na gestão das manifestações.



8. Tempo médio de respostas às solicitações

●	OUVIDORIA	1,03 DIAS
●	CONTABILIADE	12,44 DIAS
●	CONTROLE INTERNO	5,00 DIAS
●	CÂMARA TÉCNICA	0 DIAS
●	DESENPROF	16,67 DIAS
●	FISCALIZAÇÃO	5,50 DIAS
●	JURÍDICO	1 DIAS
●	REGISTRO	3,47 DIAS
●	SETOR DE COBRANÇA	12,00 DIAS

9. Manifestações respondidas com atraso

OUVIDORIA	0	0%
CONTABILIADE	5	13,89%
CONTROLE INTERNO	0	0%
CÂMARA TÉCNICA	0	0%
DESENPROF	1	25%
FISCALIZAÇÃO	0	0%
JURÍDICO	0	0%
REGISTRO	0	0%
SETOR DE COBRANÇA	1	25%
TOTAL: 36	5	19,44%



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



Manifestações com prazo de resposta prorrogado: 0

8. Classificação das manifestações por assunto

Área	Quantidade	Percentual
Anuidade	1	2,78%
CNAI - Cadastro Nacional de Auditores Independentes	1	2,78%
Carteira de Identidade Profissional	4	11,11%
Eventos	2	5,56%
Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil	3	8,83%
Outros	14	38,89%
Prerrogativas Profissionais	1	2,78%
Registro Profissional	10	27,78%
Total	36	100%

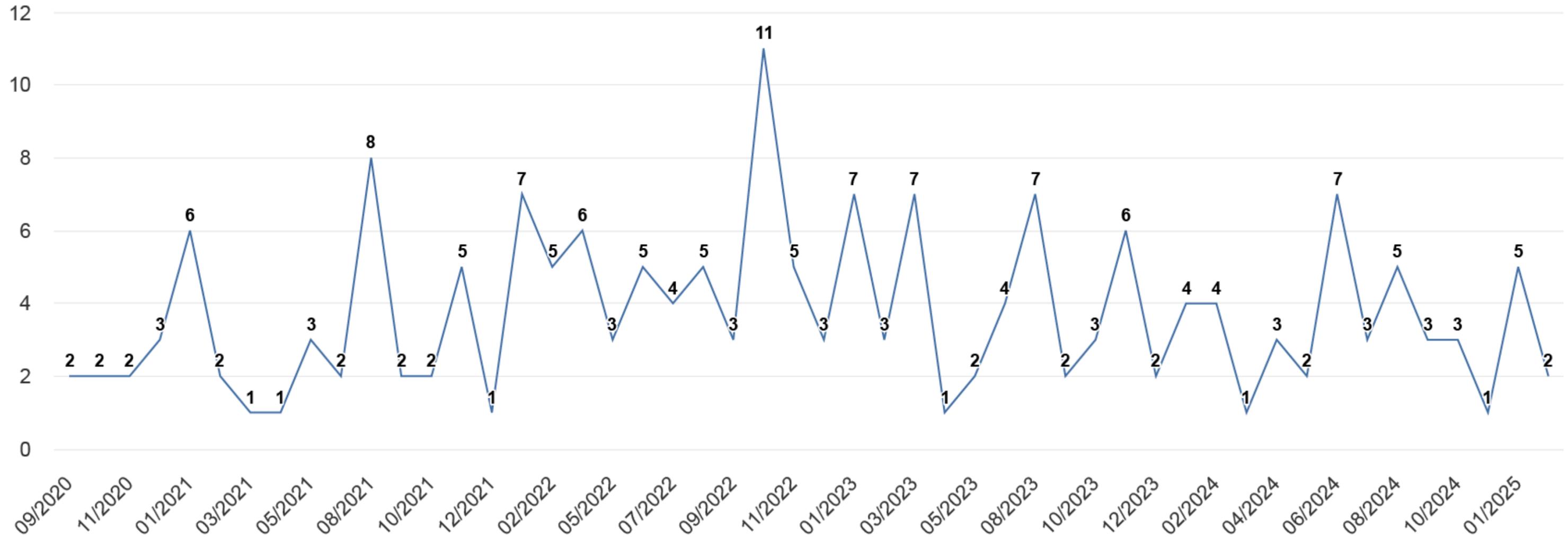
- RESSARCIMENTO DE VALORES
- PROJETOS DE MELHORIA PARA ALCANÇAR CONTADORES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA
- PEDIDO DE INFORMAÇÃO SOBRE AUTENTICIDADE DE DOCUMENTO
- ESTUDO DE CASO TCC
- EMBASAMENTO LEGAL DA OBRIGATORIEDADE DE TRANSIÇÃO DE CONTABILIDADE ENTRE CONTADORES/ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS
- CONVENÇÃO COLETIVA, ACORDO COLETIVO OU DISSÍDIO DE CONTABILISTA EM TODO O ESTADO

Evolução do quantitativo de demandas

Período	Quantidade	Período	Quantidade
09/2020	2	12/2022	3
10/2020	2	01/2023	7
11/2020	2	02/2023	3
12/2020	3	03/2023	7
01/2021	6	04/2023	1
02/2021	2	05/2023	2
03/2021	1	07/2023	4
04/2021	1	08/2023	7
05/2021	3	09/2023	2
07/2021	2	10/2023	3
08/2021	8	11/2023	6
09/2021	2	12/2023	2
10/2021	2	01/2024	4
11/2021	5	02/2024	4
12/2021	1	03/2024	1
01/2022	7	04/2024	3
02/2022	5	05/2024	2
03/2022	6	06/2024	7
05/2022	3	07/2024	3
06/2022	5	08/2024	5
07/2022	4	09/2024	3
08/2022	5	10/2024	3
09/2022	3	12/2024	1
10/2022	11	01/2025	5
11/2022	5	02/2025	2

9. Evolução do quantitativo de demandas

Representação Gráfica

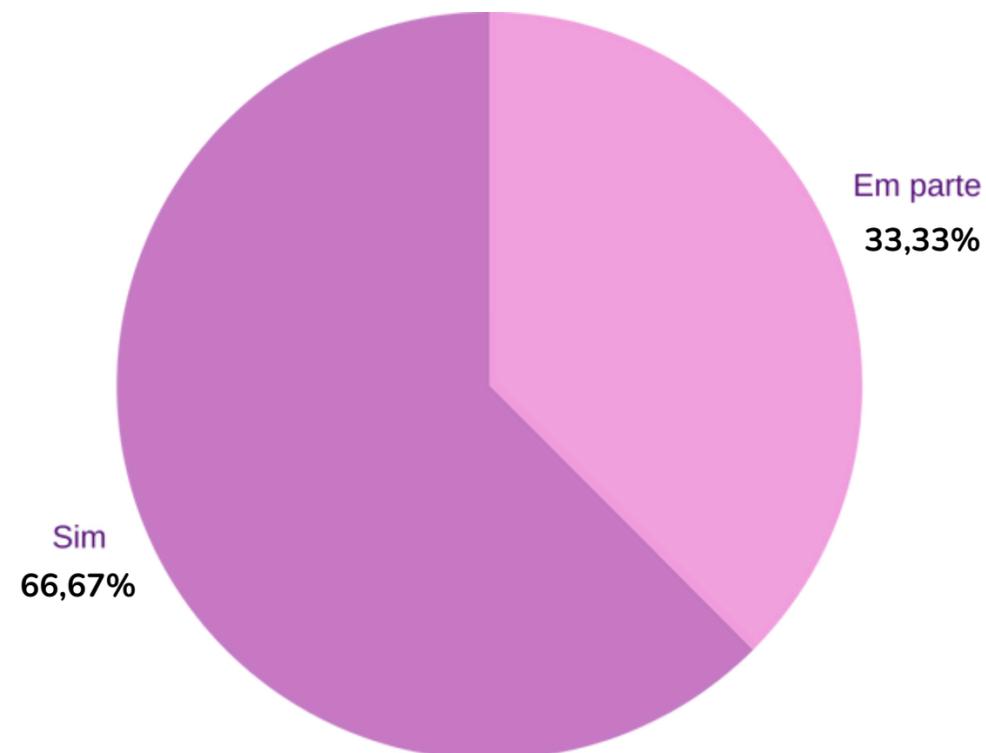


10. Pesquisa de satisfação do usuário

A sua demanda foi atendida?

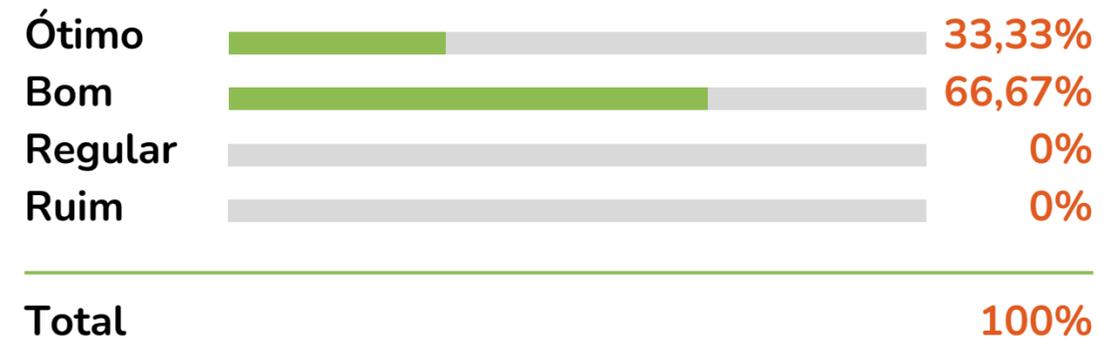
Resposta	Quantidade	Percentual
● Sim	2	66,67%
● Em parte	1	33,33%
Total	3	100%

Das 36 manifestações finalizadas, 3 foram avaliadas pelo usuário, representando 8,33%.



O que achou do atendimento da Ouvidoria?

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	1	33,33%
Bom	2	66,67%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%
Total	3	100%



Justificativa para as respostas regular e sim:

- Não houveram respostas regular e sim, portanto, sem justificativa para este item.

O que o(a) levou a classificar dessa maneira?

Classificação como Ótimo

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade de resposta	1 de 1 avaliações	100%

Classificação como Bom

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	1 de 2 avaliações	50%
Tempo de resposta	1 de 2 avaliações	50%

Classificação como Regular

Resposta

Não houve classificação.

Classificação como Ruim

Resposta

Não houve classificação.



A baixa taxa de resposta à pesquisa de satisfação da ouvidoria, com apenas 3 respondentes entre 36 manifestações, limita a precisão da análise das respostas. Apesar dessa limitação, os dados coletados oferecem algumas informações construtivas.

Dos respondentes, 66,67% indicaram que suas demandas foram totalmente atendidas, enquanto 33,33% informaram que suas demandas foram atendidas parcialmente. Quanto à avaliação do serviço, 100% dos respondentes classificaram como ótimo, 50% como bom.

Esses resultados sugerem um nível geral de satisfação, mas a baixa participação reforça a necessidade de estratégias para aumentar a taxa de resposta em futuras pesquisas. Melhorar a representatividade dos dados coletados permitirá uma análise mais completa e precisa da satisfação do usuário, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços da ouvidoria.

03

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em caso de dúvidas e/ou outras informações, o CRCAM deixa à disposição dos cidadãos as seguintes unidades organizacionais:

Diretoria Executiva (Direx)

Diretora: Evelyn Oliveira
(92) 98444-6335
direx@crcam.org.br

Ouvidoria

Ouvidora: Evelyn Oliveira
(92) 98444-6335

ouvidoria@crcam.org.br

<https://www.crcam.org.br/ouvidoria-do-crcam/>



CRCAM

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO AMAZONAS