

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCPR 2025



Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCPR

Conselho Regional de Contabilidade do Paraná

Rua XV de Novembro, 2987 – Alto da XV - Curitiba / PR

Fone: (41) 3360-4700

Site: www.crcpr.org.br

Presidente

Contador Everson Luiz Breda Carlin

Ouvidor Geral

Contador Jefferson Paulo Martins

Diretor Superintendente

Gerson Luiz Borges de Macedo

Equipe Técnica

Nadja Nayra Baptista Andreacci - Elaboração

Adriana Iaizzo Magalhães - Revisão

Giovanna Mariano – Diagramação



Introdução



A Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Paraná (CRCPR) atua como um espaço de diálogo, com escuta qualificada, legitimando o canal em que o cidadão tem voz, e é ouvido, fortalecendo a sua relação com a entidade.

Regida pela Lei n.º 13.460/2017 e pelas Resoluções CFC n.º 1.544/2018 e 1.602/2020, a Ouvidoria do CRCPR é mais um canal de comunicação, que visa promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de uma boa governança pública.

As manifestações são recebidas por meio de sistema informatizado, proporcionando ao cidadão mais facilidade no encaminhamento e no acompanhamento de suas demandas.

A Ouvidoria é responsável por receber e analisar as informações; encaminhar as consultas aos setores competentes do CRCPR ou ao Ouvidor-Geral, quando necessário; acompanhar o andamento do atendimento solicitado e emitir resposta ao cidadão.

Neste relatório, são apresentados os resultados da Ouvidoria do CRCPR referentes ao exercício de 2025, que permitirão traçar um panorama geral desse importante canal de comunicação, e as metas para 2026.

Tipos de Manifestações

O CRCPR fechou o ano de 2025 com 147 manifestações, com um pequeno aumento em relação a 2024 quando houve 120. Muitas manifestações que antes eram encaminhadas por meio da Ouvidoria passaram a ser registradas e esclarecidas nas áreas indicadas nessa ferramenta, não necessitando a abertura da demanda.

- As denúncias referem-se ao exercício de profissionais da contabilidade, tendo sido todos os denunciantes orientados quanto aos procedimentos para formalização dessas manifestações.
- Quanto às reclamações enviadas, algumas referem-se a serviços prestados por outros órgãos federais, estaduais e municipais.
- Quanto às reclamações pertinentes aos serviços do CRCPR ou de profissionais da contabilidade, foram feitas as devidas investigações.



22 Reclamações	35 Denúncias
25 Denúncias Anônimas	6 Sugestões
53 Solicitações	0 Elogios
6 Simplifique	147 Total

Acessos à Carta de Serviços ao Usuário



Consultas no Chatbot CADU

2.432

2022*

14.350

2023

4.237

2024

16.861

2025

*Desde agosto/22



Tipos de Manifestantes

Nos tipos de manifestantes que entram em contato com a ouvidoria do CRCPR, o profissional da contabilidade representa 57% do total, reforçando a necessidade de seguir com o propósito de agir com eficiência para incentivar a boa administração pública, estimular a transparência, a qualidade dos serviços e a excelência no atendimento às demandas recebidas.



84

Profissionais de
Contabilidade

8

Pessoa Jurídica

2

Estudantes

53

Outros

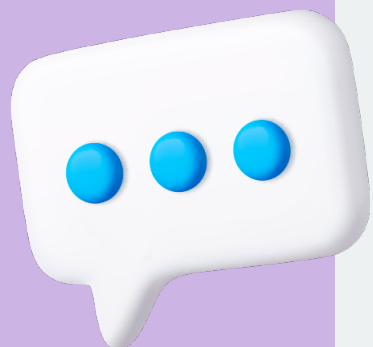
147

Total

Evolução do Quantitativo de demandas por mês

Os picos de atendimento na ouvidoria do CRCPR foram em março e abril, devido ao pagamento das anuidades.

Mês	Quantidade
Janeiro	5
Fevereiro	11
Março	16
Abril	33
Maio	9
Junho	10
Julho	10
Agosto	8
Setembro	10
Outubro	13
Novembro	9
Dezembro	13
TOTAL	147



Tempo médio de resposta às manifestações

O prazo para resposta às manifestações é de 30 dias, porém, o tempo médio de respostas do CRCPR é de cinco dias, bem inferior ao estipulado na legislação.

Isso se deve ao fato de que o sistema utilizado pelo CRCPR permite o envio da resposta ao usuário diretamente pela área responsável pela informação solicitada, ficando a cargo da Ouvidoria o controle e gestão dessa resposta, ou seja, a atuação da Ouvidoria é unificada com os diversos setores do CRCPR, visando a satisfação do usuário.

Assim, a Ouvidoria do CRCPR trabalha para atender ao usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

**Prazo máximo
para resposta do
CRCPR**

30 dias

**Prazo médio
de resposta do
CRCPR**

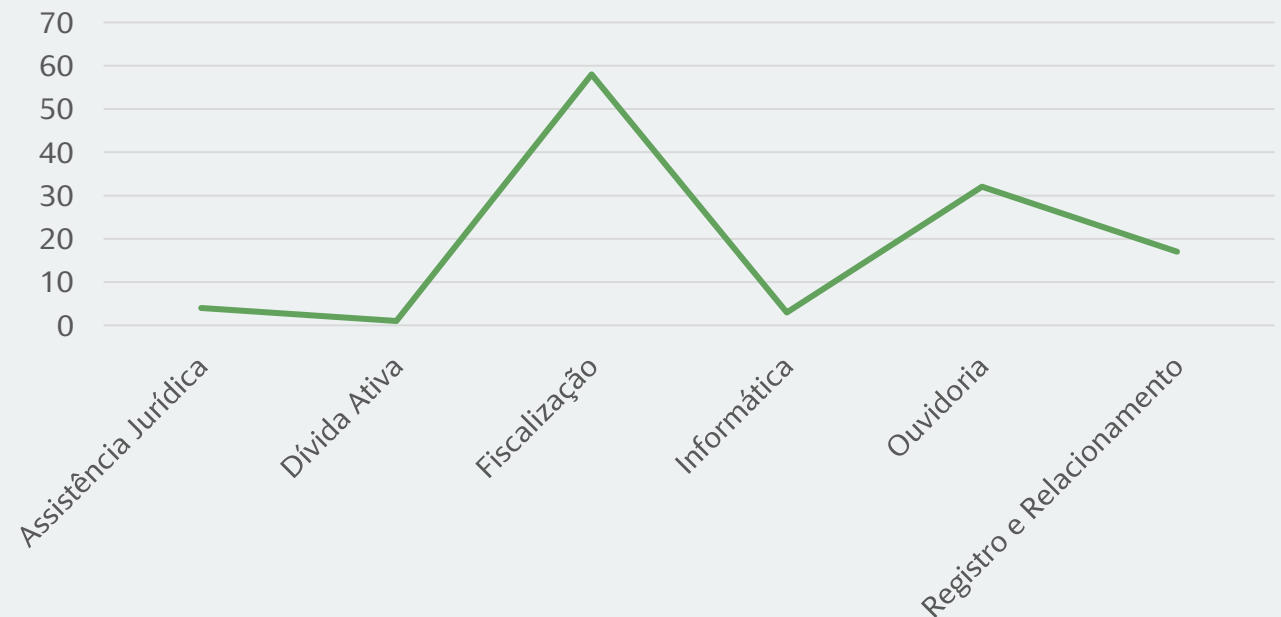
5 dias

Respostas por Área

As manifestações, logo que são recepcionadas pela Ouvidoria do CRCPR, são direcionadas às diversas áreas, de acordo com cada assunto.

As respostas realizadas pela Ouvidoria correspondem às manifestações não enviadas para outras áreas, demonstrando a celeridade do CRCPR no atendimento às manifestações.

Área	Respostas
Assistência Jurídica	4
Dívida Ativa	1
Fiscalização	58
Informática	3
Ouvidoria	32
Registro e Relacionamento	17
Simplifique	6
TOTAL	147



Principais assuntos recebidos pela Ouvidoria

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCPR são tratadas de acordo com o seu tema, sendo classificadas por assuntos, conforme demonstra o quadro a seguir, classificadas por maior demanda.

Tipos	Total
Outros	78
Fiscalização	35
Registro PF e PJ	6
Anuidade	8
Assuntos Pertinentes a Outros Órgãos	2
Prerrogativas Profissionais	9
Posicionamento Político/Institucional	2
Exame de Suficiência	1
Simplifique	6
TOTAL	147

Ações continuadas em 2025

- Divulgação da Ouvidoria, com foco na excelência do atendimento e maior aproximação com o profissional da contabilidade e com o cidadão.
- Ampliação da divulgação da ouvidoria em todos os canais de comunicação do CRCPR.



Perspectivas para 2026

- Inserir uma pesquisa de satisfação do usuário do sistema de ouvidoria ao final de cada resposta enviada.
- Ampliar a divulgação da ouvidoria em todas as comunicações do CRCPR.
- Implementação do cliente oculto – um programa que visa a melhoria contínua do atendimento ao cidadão.
- Renovar a campanha de divulgação da Ouvidoria, com foco na excelência do atendimento e maior aproximação com o profissional da contabilidade e com o cidadão.
- Acompanhar as demandas mensalmente, o que permitirá melhor análise das informações.
- Aperfeiçoar e desenvolver ações para melhoria do monitoramento das demandas.
- Tornar a ouvidoria do CRCPR conhecida como um canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, a fim de fortalecer a relação entre o cidadão e a entidade.



Considerações Finais

Em caso de dúvidas e/ou outras informações, o CRCPR está à disposição dos cidadãos, por meio das seguintes áreas:

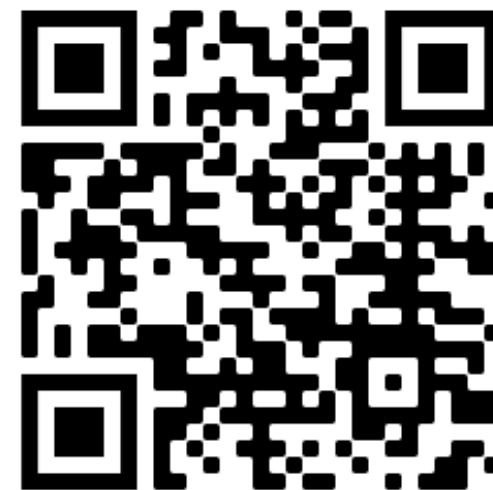
Diretoria

Gerson Luiz Borges de Macedo

(41) 3360-4704

diretor@crcpr.org.br

Direcione a câmera do seu celular para o QR CODE abaixo e para acessar a página da Ouvidoria do CRCPR.



Obrigado

Conselho Regional de
Contabilidade do Paraná

www.crcpr.org.br

