RELÁTORIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCSC

2025

CRCSC
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE SANTA CATARINA

Ouvidoria | Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCSC

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA
Rua Osvaldo Rodrigues Cabral, 1900 - Centro – Florianópolis/SC
CEP: 88015-710 – Santa Catarina (SC) – Brasil
Telefone: (48) 3027-7000
Site: www.crcsc.org.br
Link para acesso à Ouvidoria do CRCSC: https://www.crcsc.org.br/pagina/view/44/ouvidoria

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina
Lecir dos Passos Ghisi

Diretor de Administração e Infraestrutura
Cleber Dias

Diretor Institucional e de Relacionamento com o Profissional
Cláudio da Silva Petronilho

Equipe Técnica
Martinho Nunes Santana Neto – Coordenador do Departamento de Governança e Conformidade
Juliano da Conceição Paradeda – Assessor de Controle Interno

Sumário

Introdução 4
Atribuições da Ouvidoria 4
Dados Estatísticos 5
Denúncia 6
Respostas por unidade organizacional.....6
Assuntos mais recorrentes – 2025 7
Perfil dos manifestantes 8
Tempo médio de respostas às solicitações.....9
Demandas anuais da Ouvidoria 9
Pesquisa de Satisfação do usuário.....10
Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs 11
Considerações Finais.....12

Mensagem ao usuário da Ouvidoria do CRCSC

Prezado(a) cidadão(ã),

No Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina (CRCSC), estamos comprometidos em oferecer um serviço de excelência em todas as etapas da sua relação conosco. Sabemos que a sua opinião é valiosa e essencial para o nosso aprimoramento contínuo. Por isso, a Ouvidoria do CRCSC está à sua disposição para ouvir você.

Seja para encaminhar sugestões, elogios, críticas construtivas ou relatar experiências, nossa equipe da Ouvidoria está preparada para receber e analisar cada manifestação com atenção, cuidado e respeito.

Queremos que você se sinta ouvido(a) e compreendido(a) em cada interação. A sua participação é fundamental para o fortalecimento dos nossos serviços e para a melhoria constante das ações desenvolvidas pelo CRCSC. Conte conosco para construir um Conselho cada vez mais transparente, eficiente e próximo da sociedade.

Fale conosco por meio da Ouvidoria do CRCSC e seja parte ativa na construção de um Conselho mais alinhado às suas necessidades e expectativas.

Introdução

A Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina (CRCSC) constitui-se como um instrumento essencial de escuta e interlocução entre a instituição e a sociedade. Por meio desse canal, são recebidas manifestações como sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias — inclusive de forma anônima — e pedidos de simplificação relativos aos serviços ofertados pelo Conselho. Sua atuação visa assegurar o adequado tratamento das demandas apresentadas, promovendo o diálogo e contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Em observância à Lei nº 13.460/2017 e à Resolução CFC nº 1.544/2018, a Ouvidoria do CRCSC desempenha papel fundamental na proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos. O uso de sistema informatizado possibilita o registro, a tramitação e o acompanhamento das manifestações, garantindo maior transparência, rastreabilidade e eficiência em todo o processo.

As manifestações recebidas são analisadas e direcionadas às áreas competentes, cabendo à Ouvidoria monitorar os encaminhamentos e assegurar o retorno ao cidadão no prazo legal de até 30 dias, prorrogável uma única vez, quando devidamente justificado. Ao final do atendimento, é oportunizada ao manifestante a avaliação do serviço prestado, contribuindo para a melhoria dos fluxos e procedimentos internos.

Este Relatório apresenta um panorama das manifestações registradas junto à Ouvidoria do CRCSC ao longo do ano de 2025, evidenciando os principais temas demandados, bem como as providências adotadas pela instituição.

Atribuições da Ouvidoria

A Ouvidoria do CRCSC tem como função central atuar como instância de interlocução entre os usuários dos serviços e a instituição, especialmente nos casos em que as tentativas de solução pelas áreas competentes já tenham sido esgotadas. Nesse contexto, sua atuação concentra-se predominantemente na etapa posterior à prestação do serviço, exercendo papel relevante na mediação de conflitos e na promoção do diálogo institucional.

Com a evolução de suas atividades, a Ouvidoria consolidou-se também como um espaço estratégico para o recebimento de solicitações, sugestões e demais manifestações da sociedade, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços oferecidos. Ao sistematizar as demandas recebidas, a Ouvidoria apoia a melhoria dos processos internos, reforçando a qualidade, a eficiência e a transparência da atuação institucional.

Entre suas principais atribuições, destacam-se:

Intervir na mediação de demandas dos usuários, após o esgotamento das instâncias administrativas ordinárias no âmbito do CRCSC.

Manter um canal permanente de comunicação com os cidadãos, pautado pelos princípios da imparcialidade, transparência e acessibilidade.

Receber, analisar, encaminhar e acompanhar o tratamento das manifestações — incluindo sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias — relacionadas aos serviços prestados pelo CRCSC, buscando soluções tempestivas e eficazes.

Elaborar relatórios gerenciais e informações técnicas que subsidiem a tomada de decisão e a implementação de ações voltadas à melhoria dos serviços institucionais.

Propor ajustes e melhorias nos processos e serviços, com base nas demandas e contribuições apresentadas pelos cidadãos.

Dados Estatísticos

As demandas encaminhadas à Ouvidoria foram classificadas conforme o conteúdo das diversas tipologias que representam os perfis das manifestações.

Foram 72 manifestações recebidas, dentre as quais foram excluídas do calculo 10, pois se tratavam de denuncias classificadas como "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC“.

A “solicitação” foi o tipo de manifestação mais recorrente entre os usuários, mantendo a tendência observada em anos anteriores. Esse dado evidencia que muitos usuários recorrem à Ouvidoria como primeiro ponto de contato para acessar os serviços oferecidos pelo CRCSC. Ressalta-se, contudo, que a Ouvidoria é um canal de atendimento pós-serviço e, sempre que possível, orienta os usuários a buscarem inicialmente o setor diretamente responsável pelo serviço ou pela informação desejada. Ainda assim, as solicitações recebidas foram prontamente analisadas e respondidas.

No que se refere às manifestações classificadas como “reclamação”, a maioria esteve relacionada à indisponibilidade temporária do boleto da anuidade nos primeiros dias de janeiro, situação que foi rapidamente corrigida. Também foram registradas reclamações envolvendo outros CRCs e o CFC, especialmente quanto a temas abordados em eventos ou à ausência de posicionamento institucional. Considerando que, em tais casos, constava a informação de que o CRCSC constava apenas em cópia para conhecimento, foi prestado o devido retorno, com posterior encerramento dos protocolos. As demais reclamações referiram-se ao posicionamento institucional do CRCSC.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCSC em 2025

43 (69,35%)
Solicitação
Pedido para adoção de providencias

15 (24,19%)
Reclamação
Demonstração de Insatisfação relativa a Prestação de serviço público

3 (4,84%)
Sugestão
Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados

1 (1,61%)
Elogio
Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido

0 (0%)
Denúncia*
Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apura tórios competentes,

0 (0%)
Denúncia Anonima*
Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sem identificação do manifestante.

0 (0%)
Simplifique
Demonstração de Insatisfação relativa a Prestação de serviço público

62
manifestações totais

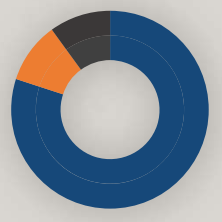
*Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas como “Denúncia Não Aplicável ao CRCSC”

Denúncia

No exercício de 2025, todas as denúncias registradas foram enquadradas na categoria “Denúncia não aplicável ao âmbito de atuação do CFC/CRC”. Desse total, 80% referiam-se a alegações de supostos atos irregulares atribuídos a profissionais da contabilidade ou a organizações contábeis, matérias inseridas no campo específico da atividade fiscalizatória. Nesses casos, as manifestações foram encaminhadas ao Departamento de Fiscalização, para conhecimento e adoção das providências cabíveis.

Adicionalmente, sempre que possível, a Ouvidoria promoveu a orientação aos consulentes quanto aos canais e procedimentos adequados para formalização desse tipo de denúncia, assegurando o correto direcionamento das demandas e contribuindo para a efetividade do controle e da atuação institucional.

Tipo	Quantidade
Denúncia contra profissional/organização contábil	8 (80%)
Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade	1 (10%)
Denúncia contra outra entidade	1 (10%)
Denúncia contra concurso público de outra entidade	0 (0%)
Denúncia contra chapa que concorra à eleição	0 (0%)
TOTAL	**10** (0%)



Respostas por unidade organizacional

Em 2025, o Departamento de Ouvidoria foi o mais acionado, concentrando 27 manifestações (35,06%) do total. Esse resultado está associado, em grande parte, ao recebimento de demandas não corretamente direcionadas ao CRCSC, situação em que a Ouvidoria atuou prestando os devidos esclarecimentos aos manifestantes e orientando quanto à entidade competente. Também foram registradas manifestações encaminhadas ao CRCSC apenas para ciência, nas quais a Autarquia figurava como destinatária em cópia, uma vez que o encaminhamento ao órgão competente — em especial a outros Conselhos do Sistema CFC/CRCs — já havia sido previamente realizado. Nesses casos, as demandas foram direcionadas à Administração e encerradas em seguida.

O Departamento de Registro e Relacionamento foi o segundo mais acionado, com 13 registros (16,88%), o que se mostra coerente com a natureza das atividades-fim do Conselho, especialmente no que se refere aos processos de registro profissional e de organizações contábeis, bem como ao atendimento e relacionamento com os profissionais da contabilidade.

Na sequência, destacam-se a Diretoria Institucional e de Relacionamento com o Profissional e o Departamento de Desenvolvimento Profissional, ambos com 10 manifestações (12,99%). Esse volume pode ser explicado tanto pelas demandas relacionadas à educação continuada, outra atividade essencial do Conselho, quanto pela necessidade de posicionamentos institucionais solicitados em determinados temas de interesse da classe contábil e da sociedade.

O Departamento de Fiscalização, com 9 registros (11,69%), também apresenta participação relevante, alinhada à sua função estratégica no cumprimento das atribuições legais do CRCSC, especialmente no que diz respeito à orientação e fiscalização do exercício profissional.

Por fim, o Departamento de Comunicação registrou 3 manifestações (3,90%), indicando menor demanda direta, possivelmente em razão de seu caráter mais transversal e de apoio às demais áreas.

De forma geral, a distribuição das manifestações reflete de maneira consistente as atividades-fim do CRCSC — registro, fiscalização e promoção da educação continuada —, bem como o contexto institucional de 2025, marcado por solicitações de esclarecimentos, orientações e posicionamentos institucionais.

Assuntos mais recorrentes – 2025

Em 2025, o tema mais recorrente entre as manifestações foi EPC – Educação Profissional Continuada, com 13 registros (20,97%). O volume sinaliza que a Ouvidoria tem sido demandada para orientações sobre pontuação, comprovação de atividades, prazos e oferta de cursos, indicando interesse ativo dos profissionais no cumprimento das exigências de educação continuada e na busca de informações claras e tempestivas.

Em seguida, manteve relevância a categoria "Assunto não é de competência do CRCSC" com 10 manifestações (16,13%), evidenciando que ainda há encaminhamentos indevidos para a Ouvidoria acerca de temas de outras entidades. Esse dado reforça a importância de aprimorar sinalização de competências e rotas de atendimento já na porta de entrada dos canais digitais.

Os temas Anuidade (9; 14,52%) e Eventos (8; 12,90%) aparecem na sequência e, somados a EPC e "não é de competência", concentram 64,52% de todas as manifestações do ano. O padrão sugere que, diferentemente de 2024 — quando predominou "fiscalização do exercício profissional" — o perfil de 2025 migre para demandas de orientação a serviços (educação continuada, pagamentos, inscrições/certificação em eventos) e ajustes informacionais (encaminhamentos corretos para a entidade responsável).

O grupo Outros (7; 11,29%) indica uma cesta heterogênea de assuntos residuais que merece monitoramento qualitativo para identificar subtemas recorrentes. Os tópicos Posicionamento político institucional (6; 9,68%) e Registro Profissional (4; 6,45%) mantêm presença significativa, refletindo interesse por clareza institucional e trâmites de registro. Assuntos de menor incidência — Termo de Transferência da Responsabilidade Técnica (2; 3,23%), Prerrogativas Profissionais, Declaração de não ocorrência ao COAF e Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs (1 cada; 1,61%) — devem permanecer sob vigilância para que casos pontuais não evoluam para gargalos.

Perfil dos Manifestantes

Pela segunda vez consecutiva, no exercício de 2025, a maioria das manifestações recebidas foi classificada na categoria “outros” (54,17%), evidenciando uma participação expressiva da sociedade em demandas relacionadas ao órgão fiscalizador da profissão contábil. Esse resultado assume especial relevância quando considerado o papel institucional do CRCSC, cuja missão primordial é a proteção do interesse público. O elevado percentual indica um fortalecimento do engajamento social, revelando que cidadãos não necessariamente vinculados à classe contábil têm recorrido à entidade em busca de informações, maior transparência institucional e acesso a serviços prestados com qualidade e eficiência.

Na sequência, destacam-se as manifestações oriundas de contadores (29,17%), seguidas por estudantes (6,94%), técnicos em contabilidade (4,17%) e, em menor proporção, organizações contábeis e bacharéis em Ciências Contábeis, ambos com participação equivalente de 2,78%. Essa distribuição reforça o caráter plural das demandas encaminhadas ao Conselho, refletindo tanto o interesse dos profissionais e futuros profissionais da área quanto da sociedade em geral.

No que se refere à origem geográfica das manifestações, observa-se que a maior concentração decorreu do próprio Estado de Santa Catarina, com 36 registros (50%), o que se mostra compatível com a área de atuação do CRCSC e com a proximidade institucional com seus jurisdicionados. Em seguida, destaca-se o Estado de São Paulo, com 33 manifestações (45,83%), percentual significativamente elevado em relação aos demais entes federativos.

As manifestações provenientes de outros Estados apresentaram participação residual, com registros do Distrito Federal (2 manifestações – 2,78%) e do Paraná (1 manifestação – 1,39%), o que reforça o caráter predominantemente local das demandas recebidas.

O expressivo volume de manifestações oriundas de São Paulo configura uma situação atípica no exercício de 2025, relacionada ao encaminhamento de comunicações em cópia a diversos Conselhos Regionais de Contabilidade, incluindo o CRCSC. Embora tais manifestações não estivessem diretamente vinculadas à jurisdição deste Conselho, seu registro impactou a distribuição estatística por unidade federativa, sem, contudo, representar uma demanda efetiva de origem ou competência estadual. Trata-se, portanto, de um ponto fora da curva que não compromete a análise global do perfil dos manifestantes, mas que deve ser considerado para a correta interpretação dos dados consolidados do período.

Quantidade de manifestações por Estado

Estado	Quantidade
SC	36 (50%)
SP	33 (45,83%)
DF	2 (2,78%)
PR	1 (1,39%)
TOTAL	72

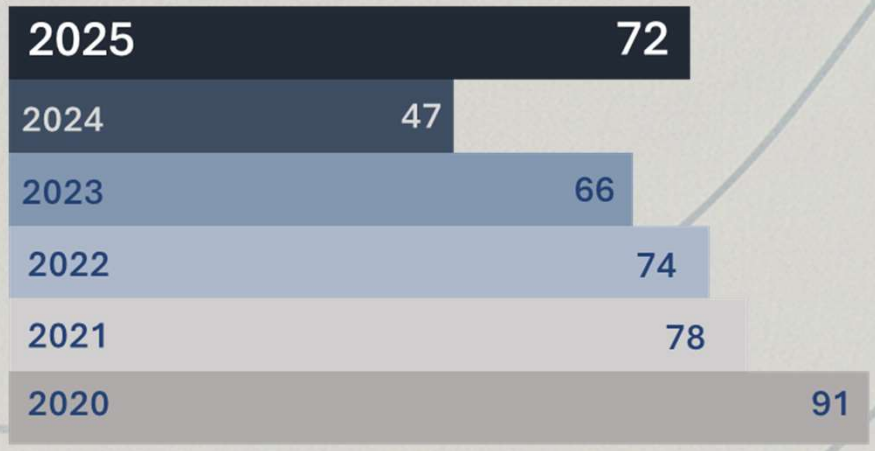
Tipo	Quantidade
Contador(a)	21 (29,17%)
Técnico(a) em Contabilidade	3 (4,17%)
Organização contábil	2 (2,78%)
Bacharel em Ciências Contábeis	2 (2,78%)
Estudante	5 (6,94%)
Outros	39 (54,17%)
TOTAL	72

Tempo médio de respostas às solicitações

Um dos principais indicadores de desempenho da Ouvidoria refere-se ao tempo de resposta ao usuário, por traduzir de forma objetiva a eficiência no tratamento das manifestações recebidas. No exercício de 2025, o tempo médio para encaminhamento da resposta final foi de 7,29 dias, mantendo-se significativamente inferior ao prazo máximo estabelecido pela Lei nº 13.460/2017, que prevê o limite de 30 (trinta) dias, admitida uma única prorrogação, por igual período, mediante justificativa formal. Ressalta-se que 100% das respostas finais foram encaminhadas dentro do prazo legal, o que evidencia a observância rigorosa dos prazos normativos e o compromisso institucional com a tempestividade no atendimento. No período, apenas duas manifestações demandaram prorrogação de prazo, situação prevista em lei e devidamente justificada, sem prejuízo ao direito de resposta do usuário. Esse desempenho reafirma o comprometimento da Ouvidoria do CRCSC com a eficiência administrativa, a transparência e a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Demandas anuais da Ouvidoria

Após sucessivas quedas registradas desde 2018, o exercício de 2025 marcou o primeiro ano de crescimento no número de manifestações em relação ao período imediatamente anterior. O volume registrado em 2025 superou os resultados observados em 2024 e 2023, anos que contabilizaram 47 e 66 manifestações, respectivamente. Esse movimento sinaliza uma inflexão na tendência histórica de redução, sendo importante avaliar nos próximos exercícios se representa um evento isolado ou o início de uma nova tendência de ampliação do uso da Ouvidoria.



Pesquisa de Satisfação do usuário

Das 72 manifestações registradas no exercício de 2025, 9 (nove) foram avaliadas pelos respectivos usuários, o que corresponde a 12,5% do total. Entre os respondentes, 66,67% classificaram o atendimento prestado pela Ouvidoria como “Ótimo”, enquanto 11,11% o avaliaram como “Bom”. Embora a taxa de participação na pesquisa de satisfação ainda se apresente reduzida, os resultados obtidos indicam um elevado nível de aprovação por parte dos usuários que optaram por avaliar o serviço. Esse cenário sugere percepção positiva quanto à qualidade do atendimento, à clareza das respostas e à condução das manifestações pela Ouvidoria, reforçando a efetividade das práticas adotadas. Ao mesmo tempo, os dados evidenciam a oportunidade de adoção de estratégias voltadas ao estímulo da participação dos usuários na pesquisa de satisfação, de modo a ampliar a representatividade dos resultados e subsidiar, de forma ainda mais consistente, o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs

Na Pagina do CFC é disponibilizado o Painel de Dados, uma manifestações ferramenta que centraliza as informações das recebidas diariamente pelo Sistema CFC/CRCs por meio do sistema de Ouvidoria. Essa solução permite a consulta e comparação de indicadores de maneira ágil, interativa e dinâmica. Seu objetivo é promover a transparência e disponibilizar dados que contribuam para o fortalecimento da participação social, auxiliando tanto os profissionais da contabilidade quanto a sociedade no exercício do controle social.

Considerações Finais: Leituras e Implicações para a Gestão em 2026

Com base na análise consolidada das manifestações recebidas, foram identificados elementos relevantes para o delineamento de diretrizes estratégicas do próximo ciclo de gestão, com foco no aprimoramento da comunicação institucional, no aumento da eficiência operacional e na adequada orientação dos públicos atendidos. Observou-se, no período, um volume expressivo de manifestações relacionadas a temas que extrapolam a competência direta do CRCSC e de sua Ouvidoria, notadamente demandas vinculadas a sistemas, normativos, regulamentações e posicionamentos de outras entidades públicas, bem como questionamentos sobre o funcionamento e a institucionalização da Educação Profissional Continuada (EPC) no âmbito do Sistema CFC/CRCs.

Embora legítimas, tais manifestações não se enquadram, em sua maioria, no escopo legal e operacional do CRCSC, que não detém atribuição para intervir diretamente na correção de falhas sistêmicas ou na revisão de normativos de outros órgãos. Ainda assim, o Conselho tem buscado atuar de forma institucional, promovendo interlocuções e contribuindo para o esclarecimento de informações, conforme amplamente divulgado em seus canais oficiais. Nesse mesmo contexto, incluem-se as manifestações classificadas como “posicionamento político-institucional”, que, embora direcionadas ao Sistema CFC/CRCs como um todo e não especificamente ao CRCSC, demandaram atuação comunicacional e institucional do Regional com vistas a facilitar o cotidiano da profissão contábil. Complementarmente, a manutenção de um repositório interno atualizado de notas técnicas, comunicados e posicionamentos oficiais contribuirá para maior uniformidade e segurança nas respostas, especialmente em temas recorrentes de natureza político-institucional.

Destaca-se que 16,13% das manifestações recebidas versaram sobre assuntos alheios à competência técnica do CRCSC, o que demandou esforço adicional da Ouvidoria na orientação dos manifestantes quanto aos canais adequados para o registro de reclamações, denúncias ou sugestões junto aos órgãos competentes. Nesse contexto, os dados evidenciam a relevância de aprimorar os mecanismos de triagem das manifestações, por meio da implementação de avisos e orientações contextuais nos canais de entrada, de forma a esclarecer o papel institucional da Ouvidoria, seus limites de atuação e os meios mais apropriados para o encaminhamento de demandas externas.

Paralelamente, temas como Educação Profissional Continuada – EPC (20,97%), Anuidade (14,52%) e Eventos (12,90%) concentraram parcela expressiva das manifestações. No que se refere ao EPC e a Eventos, as demandas estiveram majoritariamente relacionadas a pedidos de esclarecimento sobre as temáticas adotadas em eventos, palestras e treinamentos, bem como acerca das entidades capacitadoras. Também foram registradas solicitações relativas à inclusão, no sistema, de treinamentos promovidos por entidades internacionais. Trata-se de manifestações de natureza informativa e procedimental, que não evidenciaram falhas no atendimento prestado.

O monitoramento qualitativo da categoria “Outros” (11,29%) também se mostra essencial para a identificação de padrões que justifiquem a criação de novas subcategorias, promovendo maior precisão estatística e subsidiando decisões gerenciais mais assertivas.

Por fim, a leitura do histórico reforça que a Ouvidoria se consolida como uma ferramenta estratégica de escuta qualificada, transparência e orientação institucional, não apenas para os profissionais contábeis, mas também para a sociedade. Tal aspecto é evidenciado pelo fato de que 54,17% das manifestações recebidas foram classificadas na categoria “Outros”, demonstrando que o canal vem sendo amplamente utilizado por cidadãos, estudantes e demais interessados que buscam informações, esclarecimentos ou posicionamentos institucionais. Nesse contexto, o monitoramento contínuo das demandas permanecerá como eixo central da atuação da Ouvidoria, assegurando atendimento claro, acessível e eficiente a todos os públicos, e fortalecendo o papel institucional do CRCSC perante a sociedade catarinense.

CRCSC

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE SANTA CATARINA

A força contábil superando desafios.