

Relatório de  
**GESTÃO DA  
OUVIDORIA**

**2024**



# Relatório de **GESTÃO DA OUVIDORIA**

## 2024

### **CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (CFC)**

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5, Bloco J, Edifício CFC, Brasília/DF, Brasil.

CEP: 70070-920

Telefone: +55 (61) 3314-9600

Site: [www.cfc.org.br](http://www.cfc.org.br) | E-mail: [cfc@cfc.org.br](mailto:cfc@cfc.org.br)

Ouvidoria do CFC 

#### **Presidente do Conselho Federal de Contabilidade**

Aécio Prado Dantas Júnior

#### **Diretora de Gestão Operacional**

Adriana da Silva Guimarães

#### **Diretora de Estratégia e Parcerias Globais**

Elys Tevania Alves de Souza Carvalho

#### **Gerente da Ouvidoria**

Fabírcia Gonçalves de Andrade

#### **Revisão**

Maria Karoline Domingues

#### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Dianne Freitas

## Sumário

<b>I – Introdução</b> .....	<b>4</b>
<b>II – Destaques em 2024</b> .....	<b>4</b>
Ouvidoria no CRC Digital.....	4
Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs.....	4
Carta de Serviços ao Usuário.....	5
Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2023.....	5
Ações de divulgação.....	5
Capacitações.....	6
<b>III – Dados Estatísticos</b> .....	<b>7</b>
1. Quantidade de manifestações.....	7
2. Tipos de manifestações.....	7
3. Tipos de manifestantes.....	8
4. Origem do manifestante.....	9
5. Tempo médio de respostas às manifestações.....	10
6. Classificação das manifestações por assunto.....	10
7. Evolução do quantitativo de demandas.....	12
8. Pesquisa de satisfação do usuário.....	12
<b>IV – Considerações Finais</b> .....	<b>13</b>

**GRÁFICOS  
INTERATIVOS**



passa o cursor sobre  
os infográficos

## Mensagem ao usuário da Ouvidoria do CFC

Prezado(a) cidadão(ã),

No CFC, estamos comprometidos em oferecer um serviço de excelência em todas as etapas da sua jornada conosco. Sabemos que sua opinião é valiosa e fundamental para nosso aprimoramento contínuo. É por isso que a Ouvidoria do CFC está aqui, pronta para ouvir você!

Seja para compartilhar sugestões, elogios, críticas construtivas ou relatar experiências, nossa equipe da Ouvidoria está preparada para receber e analisar cada palavra com cuidado e respeito. Queremos que se sinta ouvido e compreendido em cada interação conosco.

Sua participação é essencial para fortalecermos nossos serviços e garantirmos a sua plena satisfação. Conte conosco para fazer do CFC um lugar cada vez melhor para você.

Fale conosco por meio da Ouvidoria e seja parte ativa na construção de um CFC ainda mais próximo e alinhado com suas necessidades e expectativas.



## I – Introdução

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), referente ao exercício de 2024, tem como objetivo apresentar um panorama das atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria, destacando as ações empreendidas para assegurar a efetiva participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos oferecidos pelo Sistema CFC/CRCs.

Portanto, a Ouvidoria do CFC possui a nobre missão de garantir e dar voz ao cidadão dentro da entidade, favorecer a solução de conflitos e transformar manifestações em valiosas ferramentas de gestão. Essa função de ouvir a sociedade, ao desempenhar estrategicamente a interlocução entre os usuários e o CFC, além de auxiliar diretamente a gestão da entidade, constitui também importante elemento de fortalecimento da governança.

Este documento foi elaborado em conformidade com a [Lei nº 13.460/2017](#), que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a [Resolução CFC nº 1.544/2018](#), que regula os procedimentos de atendimento e a defesa dos direitos dos usuários no âmbito do Sistema CFC/CRCs. Essas normativas orientam a atuação da Ouvidoria, garantindo transparência, acessibilidade e eficiência no tratamento das manifestações recebidas.

Ao longo do período, foram priorizadas ações voltadas à escuta ativa, ao fortalecimento do diálogo entre o CFC e os usuários e à contínua melhoria dos serviços públicos prestados, refletindo o compromisso institucional com a qualidade e a transparência na gestão pública.

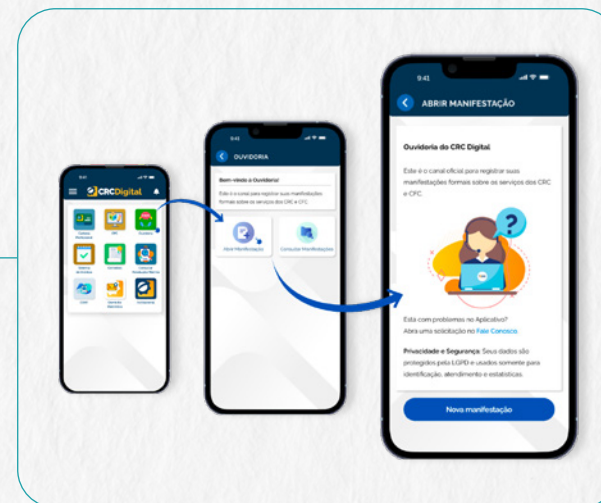
Este relatório detalha os principais indicadores, resultados e desafios enfrentados, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria como canal de comunicação entre o CFC e a sociedade, promovendo a valorização do profissional contábil e a defesa dos interesses coletivos.

## II – Destaques em 2024

### Ouvidoria no CRC Digital

Em alinhamento com a busca por inovação tecnológica e a melhoria contínua da experiência do usuário, o CFC reformulou a funcionalidade Ouvidoria no aplicativo. Essa atualização facilita ainda mais o acesso dos profissionais aos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

A **nova interface** da Ouvidoria foi projetada para ser mais intuitiva e amigável, permitindo que os profissionais apresentem e acompanhem suas manifestações de maneira ágil e eficiente. Todas as funcionalidades disponíveis no item Ouvidoria, localizado no menu Governança dos sites dos Conselhos de Contabilidade, agora, também, estão acessíveis pelo aplicativo, de forma prática e acessível.



Clique e acesse



### Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs

O Painel de Dados é uma ferramenta que centraliza as informações das manifestações 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.



## Carta de Serviços ao Usuário

Documento que informa ao usuário, de forma clara e precisa, sobre os serviços prestados pelo CFC, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



2024

29.195 visualizações

média de 80 visualizações diárias

A Ouvidoria realiza, mensalmente, a coleta e o tratamento das informações relacionadas aos serviços descritos na Carta de Serviços, com o objetivo de atualizá-las e promover uma análise crítica contínua.

### Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2023

Publicação no site do CFC, em atendimento à **Resolução CFC nº 1.544, de 2018**.

## Ações de divulgação

### • Campanha externa

Publicação nas redes sociais de posts sobre a Ouvidoria do CFC, destacando a função, usuários e contato do referido canal.



### • Campanha interna



Campanha do Programa de Integridade do CFC, a fim de destacar a importância de as respostas serem elaboradas com qualidade e enviadas no menor prazo possível, visando à satisfação do usuário.

16/3  
Comemoração do Dia do Ouvidor



Clique e acesse

## Capacitações

A capacitação é essencial para fortalecer as boas práticas na atuação profissional da Ouvidoria e assegurar a eficácia na gestão de manifestações. Nesse sentido, o CFC promoveu e formalizou ações de capacitação direcionadas aos colaboradores envolvidos nas atividades da área, com o objetivo de aprimorar seus conhecimentos sobre Ouvidoria. Essa iniciativa reafirma o compromisso do CFC em manter uma equipe qualificada, garantindo um atendimento mais eficiente e alinhado às expectativas dos usuários.

**24**

Capacitações realizadas

**387 horas**  
de capacitação

### Treinamento/curso

<b>1</b>	25º Congresso IBGC	17 horas
<b>2</b>	8º Conferência Nacional dos Conselhos Profissionais	28 horas
<b>3</b>	8º Congresso de Governança, Controle Público e Gestão de Riscos nas Aquisições	24 horas
<b>4</b>	Acesso à informação e Ouvidorias	20 horas
<b>5</b>	Análise e Melhoria de Processos	20 horas
<b>6</b>	Aplicação do Power BI para Aprimoramento da Gestão	25 horas
<b>7</b>	Cultura Organizacional Ágil Aplicada ao Contexto Público	25 horas
<b>8</b>	Elaboração de Indicadores de Desempenho Institucional	25 horas
<b>9</b>	Fundamentos de Segurança da Informação na Transformação Digital	25 horas
<b>10</b>	Gestão de Conflitos e Negociação	20 horas
<b>11</b>	Gestão do Tempo e Produtividade	40 horas
<b>12</b>	Gestão em Ouvidoria	20 horas
<b>13</b>	II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024 – oficina "Carta de Serviços"	3 horas
<b>14</b>	II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024 – oficina "Como lidar com conflitos de forma humanizada"	3 horas
<b>15</b>	II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024 – painel "Inovação e Ouvidoria"	3 horas
<b>16</b>	II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024 – painel "Ouvidorias Públicas e Programas de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação"	3 horas
<b>17</b>	II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024 – painel "Ouvidorias, LAI e LGPD"	3 horas
<b>18</b>	PNPC – Construindo um Código de Ética	12 horas
<b>19</b>	Pró-Integridade Convida: Vamos Falar sobre Conflito de Interesses?	2,30 horas
<b>20</b>	Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	20 horas
<b>21</b>	Segurança da Informação no contexto da transformação digital	20 horas
<b>22</b>	Seminário iESGo: Governança, Sustentabilidade e Inovação (Presencial)	7 horas
<b>23</b>	Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	20 horas
<b>24</b>	Workshop Código de Conduta do Sistema CFC/CRCs: Diretrizes e Desafios	2 horas

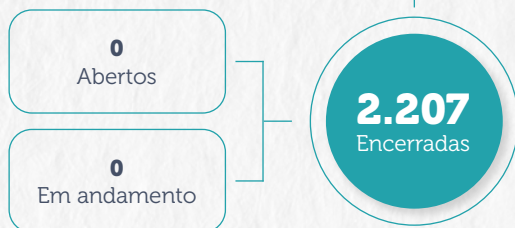


### III – Dados Estatísticos

#### 1. Quantidade de manifestações

Ao longo de 2024, a Ouvidoria do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) recebeu e tratou 2.207 manifestações, evidenciando seu papel essencial como canal de comunicação entre os usuários dos serviços públicos e o Sistema CFC/CRCs. A análise detalhada desses dados reforça o compromisso institucional com a eficiência, a transparência e a qualidade no atendimento.

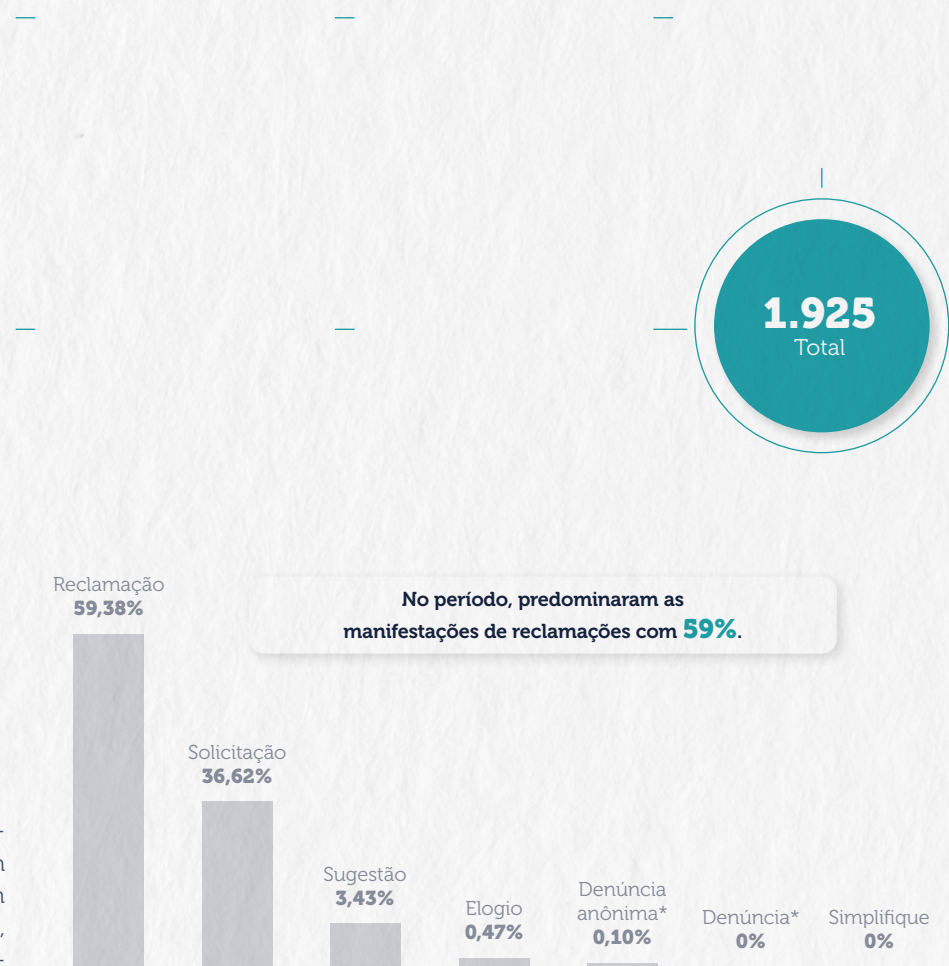
Com **100% das manifestações finalizadas**, os resultados demonstram a capacidade da Ouvidoria de atender às demandas de maneira ágil e resolutiva, consolidando a confiança dos profissionais da contabilidade e da sociedade no Sistema CFC/CRCs. Esse alto índice de resolutividade é fruto de esforços contínuos para garantir um atendimento transparente e eficiente, alinhado às diretrizes normativas e às expectativas dos usuários.



#### 2. Tipos de manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CFC em 2024 foram classificadas de acordo com a natureza do conteúdo, totalizando 1.925 registros válidos. Os dados revelam que reclamações representaram 59,38% do total, confirmando que a insatisfação com serviços públicos é a principal motivação para o contato com a Ouvidoria. Em seguida, destacam-se as solicitações, com 36,62%, enquanto sugestões, elogios e denúncias somaram percentuais menores.

#### Manifestações recebidas pela Ouvidoria do CFC em 2024



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



Foram **excluídas do cálculo 282 demandas** classificadas como "Denúncia não aplicável ao CFC", que incluem: denúncia contra profissional/organização contábil, denúncia contra outro Conselho de Contabilidade, denúncia contra outra entidade e denúncia contra concurso público de outra entidade.

### Denúncias não aplicadas ao CFC



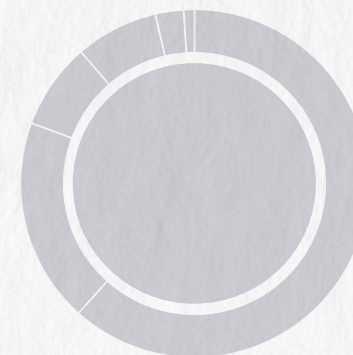
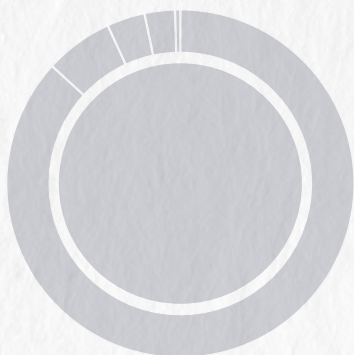
A maior parte das denúncias foi direcionada a profissionais ou organizações contábeis, cuja análise compete aos Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs). Nesses casos, o CFC orienta os usuários sobre a forma correta de formalizar suas denúncias, pois cabe aos CRCs, como Tribunais Regionais de Ética e Disciplina, o julgamento inicial. O CFC acompanha os processos apenas em grau de recurso.

### Reflexos das manifestações na gestão

As manifestações recebidas possibilitaram ao CFC implementar melhorias relevantes nos **serviços prestados**, destacando-se:

- Resolução da produção da carteira profissional: Por meio de tratativas com a empresa contratada, foi viabilizada a entrega de carteiras no modelo físico, atendendo uma importante demanda da classe.
- Ampliação de parcerias institucionais: Contribuiu para a melhoria dos serviços prestados aos profissionais da contabilidade e a busca por adequação de prazos para cumprimento de obrigações acessórias junto às autoridades federais.
- Plano de Dados Abertos (PDA): Aprovado pela [Resolução CFC nº 1.742, de 2024](#), com vigência de 2024 a 2026, o plano visa promover a transparência e ampliar o acesso a dados públicos para profissionais, estudantes e a sociedade em geral.
- Mutirão de Negociação Administrativa: Realizado em setembro de 2024, conforme [Resolução CFC nº 1.739, de 2024](#), permitiu a regularização de débitos vencidos até dezembro de 2023, promovendo a quitação de dívidas administrativas e judiciais.
- Revitalização da Biblioteca do CFC: Expansão do acervo bibliográfico e produção de boletins informativos para melhor atender às necessidades da classe contábil.

## 3. Tipos de manifestantes





A maioria das manifestações foi realizada por contadores(as), que representaram 61,62% do total. Esse dado reflete a relevância dos serviços da Ouvidoria para os profissionais da contabilidade, que formam o principal público-alvo do Sistema CFC/CRCs. Outro destaque foi a participação de técnicos(as) em contabilidade (8,02%) e bacharéis em Ciências Contábeis (7,70%), evidenciando o interesse de diversos perfis profissionais em contribuir para a melhoria dos serviços prestados. Além disso, 19,03% das manifestações foram realizadas por outros perfis, incluindo cidadãos que não estão diretamente vinculados à área contábil, o que demonstra a abrangência e acessibilidade da Ouvidoria.

O CFC reafirma seu compromisso com as boas práticas de governança, especialmente no que diz respeito à privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação. Garantir a confidencialidade e integridade das informações compartilhadas pelos manifestantes é uma prioridade, alinhada às legislações vigentes e às expectativas dos públicos atendidos.

#### 4. Origem do manifestante

Em 2024, as manifestações recebidas pela Ouvidoria do CFC vieram de todos os estados do Brasil, refletindo o amplo alcance e a diversidade dos profissionais da contabilidade no país. São Paulo se destacou como o estado com o maior número de manifestações, somando 841 registros, o que representa 38,11% do total. Este elevado número é condizente com o fato de que São Paulo concentra a maior parte da classe contábil do Brasil, devido à sua grande população de profissionais registrados.

A representatividade das demais unidades da federação também demonstra uma participação significativa, com destaque para os estados do Distrito Federal (DF), com 281 manifestações (12,73%), e Minas Gerais (MG), com 168 manifestações (7,61%). Esses dados ilustram o compromisso do CFC com a transparência e o acesso igualitário a seus serviços, independentemente da localização geográfica dos manifestantes.





## 5. Tempo médio de respostas às manifestações

A Ouvidoria do CFC se compromete com a agilidade e a eficiência no atendimento das manifestações recebidas, com base nos prazos estabelecidos pela [Lei nº 13.460/2017](#) e pela [Resolução CFC nº 1.544/2018](#), que determinam um prazo máximo de 30 dias para resposta.

Em 2024, a Ouvidoria do CFC atendeu a 100% das manifestações dentro do prazo estabelecido, ou seja, nenhuma manifestação foi respondida com atraso. Esse desempenho reflete o comprometimento da Ouvidoria e das unidades organizacionais do CFC em fornecer respostas rápidas e de qualidade, conforme previsto pela legislação.

Embora o prazo total para resposta ao solicitante seja de até 30 dias, a média de resposta total foi de apenas 10 dias, significativamente abaixo do prazo máximo estabelecido. Esse resultado evidencia a eficiência da Ouvidoria e a dedicação das unidades organizacionais em processar as demandas dentro do menor tempo possível.

Quando as manifestações requerem análise de unidades organizacionais do CFC, estas têm o prazo de 20 dias para fornecer a resposta solicitada. Este prazo é cumprido com dedicação, visando atender às demandas dos cidadãos com a maior rapidez e qualidade possível.

A Ouvidoria se destaca como um canal de escuta e acolhimento, trabalhando para fornecer respostas assertivas e contribuir para a melhoria contínua dos processos internos do CFC. O comprometimento das unidades organizacionais, especialmente Registro e Fiscalização, é essencial, já que essas áreas são fundamentais para o cumprimento da missão institucional do CFC e para o suporte à formação e à regulamentação dos profissionais da contabilidade.

A combinação entre agilidade, qualidade e eficiência no atendimento das manifestações fortalece a confiança do público no Sistema de Ouvidoria e contribui para a melhoria constante dos serviços prestados.



A Ouvidoria do CFC atendeu **2.207 manifestações**.  
100% foram respondidas no prazo.

## 6. Classificação das manifestações por assunto

A tabela apresenta a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CFC, classificadas conforme os temas abordados pelos usuários. Essa categorização permite identificar as áreas de maior demanda e focar na melhoria contínua dos processos.

A maioria das manifestações recebidas está relacionada à solicitação de Carteira de Identidade Profissional, com 19,03% das manifestações, seguida pela Declaração de não ocorrência de operações ao Coaf, com 15,77%. Também se destacam as demandas sobre Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil, que representaram 14,77% do total.

A análise dessas demandas permite que o CFC identifique as áreas de maior relevância para os profissionais da contabilidade, bem como as que exigem atenção especial. Com base nas manifestações, a Ouvidoria pode aprimorar os processos e estratégias de atendimento, garantindo uma melhor experiência para os usuários. A revisão constante dos processos e a busca pela melhoria contínua dos serviços prestados são prioridades da Ouvidoria do CFC, com o objetivo de atender cada vez melhor aos profissionais da classe.







## 7. Evolução do quantitativo de demandas

Ao longo de 2024, o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CFC apresentou variações mensais, refletindo tanto a dinâmica das necessidades dos usuários quanto eventos específicos que impactaram o volume de interações.

O mês de fevereiro registrou o maior número de manifestações, totalizando 438 registros. Este aumento foi impactado por uma situação específica, na qual um único manifestante registrou a mesma demanda 318 vezes, o que influenciou significativamente os números.

É importante observar que, apesar deste incidente pontual, o Sistema de Ouvidoria manteve uma média mensal de 184 manifestações ao longo de 2024. Esse padrão reflete o uso contínuo e a confiança dos usuários no sistema, evidenciando a eficácia da Ouvidoria em atender às diversas necessidades da classe contábil e da sociedade.

A análise dessa evolução contribui para a compreensão do comportamento das demandas e para o aprimoramento dos processos de gestão e resposta, assegurando que a Ouvidoria do CFC continue a promover a transparência, a eficiência e o bom atendimento ao público.

A média mensal de registro no Sistema de Ouvidoria no exercício de 2024 é de **184 manifestações.**

## 8. Pesquisa de satisfação do usuário



Os usuários que acessam o serviço da Ouvidoria do CFC têm a oportunidade de avaliar o atendimento ao receber a resposta final. As avaliações podem ser registradas com os conceitos "Ótimo", "Bom", "Regular" ou "Ruim", sendo obrigatório justificar as escolhas classificadas como "Regular" ou "Ruim".

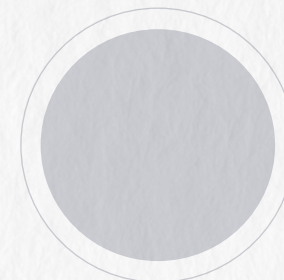
Em 2024, das 2.207 manifestações finalizadas, 522 foram avaliadas, correspondendo a **23,65% de participação na pesquisa.**

Os dados revelam que 60% dos usuários que participaram da pesquisa avaliaram o serviço como Ótimo ou Bom, indicando satisfação com aspectos como tempo de resposta, qualidade das respostas e eficiência do Sistema de Ouvidoria.

Por outro lado, 40% das respostas classificadas como Regular ou Ruim refletem oportunidades de melhoria. Esses feedbacks, acompanhados das justificativas apresentadas, permitem identificar pontos críticos e promover ajustes necessários nos processos internos.

A pesquisa de satisfação desempenha um papel estratégico para a Ouvidoria, consolidando-a como um canal de escuta ativa, acolhimento e comunicação com os usuários. Por meio dessas avaliações, a instituição não apenas mede a percepção de qualidade, mas também adquire informações valiosas sobre as causas de insatisfação, viabilizando a implementação de melhorias contínuas.

Dessa forma, a Ouvidoria do CFC reafirma seu compromisso em fortalecer a transparência, atender às expectativas dos cidadãos e aprimorar a gestão pública, garantindo um relacionamento mais eficiente e humanizado com a sociedade.





## IV – Considerações Finais

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Federal de Contabilidade – 2024 evidencia o comprometimento do Sistema CFC/CRCs com a transparência, a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços públicos. Por meio da atuação da Ouvidoria, foi possível fortalecer o relacionamento com os usuários, aprimorar os processos internos e fomentar uma gestão mais participativa e orientada às necessidades da sociedade.

O cumprimento das diretrizes estabelecidas pela [Lei nº 13.460, de 2017](#) e pela [Resolução CFC nº 1.544, de 2018](#) permitiu consolidar a Ouvidoria como um canal essencial para a proteção e defesa dos direitos dos usuários, garantindo a escuta ativa e a resolução adequada das manifestações recebidas.

Os resultados apresentados reafirmam o papel estratégico da Ouvidoria como promotora de melhorias contínuas, alinhadas às expectativas dos usuários e aos objetivos institucionais. Apesar dos avanços alcançados, reconhecemos que os desafios permanecem e que o aprimoramento dos serviços requer esforços contínuos e integrados.

Assim, o CFC reforça seu compromisso em manter a Ouvidoria como um instrumento essencial de diálogo, transparência e fortalecimento institucional, contribuindo para o aperfeiçoamento do Sistema CFC/CRCs e para a valorização da profissão contábil em benefício da sociedade.





CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE