

Relatório de  
**GESTÃO DA  
OUVIDORIA**

**2025**

# Relatório de GESTÃO DA OUVIDORIA

## 2025

### 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

Joaquim de Alencar Bezerra Filho

#### Conselheira Ouvidora

Maria Dorgivânia Arraes Barbará

#### Diretora de Gestão Operacional

Adriana Guimarães

#### Diretora de Estratégia e Parcerias Globais

Elys Souza

#### Gerente da Ouvidoria

Eliane dos Santos Rosa

#### Revisão

Elaine Cristina Oliveira

#### Projeto Gráfico e Diagramação

Dianne Freitas e Paula Silva

## Palavra do presidente



*Joaquim de Alencar Bezerra Filho*  
Presidente do Conselho Federal de Contabilidade

A Ouvidoria do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) constitui um relevante instrumento de controle social e de fortalecimento da democracia. Trata-se de um mecanismo permanente de interlocução entre a instituição, os mais de 540 mil profissionais da contabilidade e a sociedade brasileira.

Por intermédio desse canal de comunicação, o Conselho recebe manifestações que oferecem subsídios importantes ao aprimoramento de normas, processos e práticas de gestão. Também é por meio desse ambiente de diálogo que cidadãos de todo o país podem registrar denúncias e orientar ações fiscalizatórias da autarquia na proteção do interesse público. Ademais, a Ouvidoria assegura aos profissionais da contabilidade um espaço legítimo para apresentar demandas, compartilhar percepções e relatar desafios relacionados ao exercício da profissão, permitindo ao CFC compreender, com maior profundidade, as necessidades da classe e incorporá-las à formulação de iniciativas de interesse coletivo.

Nesse contexto, o CFC reconhece a Ouvidoria como ferramenta estratégica de governança, capaz de aproximar instituições

e cidadãos, consolidar relações de confiança e estimular a melhoria contínua da administração pública. Sua existência favorece a construção de soluções mais aderentes às demandas da sociedade e contribui para o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Conselho.

Desde a sua implantação, há mais de uma década, a Ouvidoria do CFC respondeu a mais de 30 mil manifestações, mantendo tempo médio de atendimento inferior aos prazos estabelecidos pela legislação vigente. O resultado evidencia o compromisso da entidade com a transparência, a responsabilidade institucional e a participação social.

Este relatório apresenta, de forma objetiva, um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2025. O documento reúne informações sobre as principais temáticas registradas no período, as inovações tecnológicas implementadas no canal, os dados estatísticos das manifestações recebidas, o envolvimento dos estados, os indicadores de atendimento, a avaliação dos usuários e outros aspectos relevantes para a análise do trabalho realizado.

Com a divulgação deste documento, o Conselho Federal de Contabilidade busca prestar contas à sociedade brasileira e, ao mesmo tempo, reiterar o convite à participação social, para a construção de uma instituição cada vez mais acessível, eficiente e conectada às demandas do seu tempo.

Ao celebrarmos os 80 anos de regulamentação da profissão contábil no Brasil, renovamos a convicção de que o diálogo, a escuta e a participação são indispensáveis ao avanço e ao reconhecimento da contabilidade como infraestrutura estratégica para o desenvolvimento do país e para o fortalecimento da confiança nas instituições.

## Sumário

I – Introdução .....	5
II – Destaques em 2025 .....	5
Mais prazo: Receita atendeu ao pleito das entidades contábeis e alterou o normativo da DCTFWeb .....	5
Inclusão da Ouvidoria no painel CFC em Números .....	5
Fiscalização .....	5
Carta de Serviços ao Usuário .....	6
Relatório de Gestão da Ouvidoria – exercício 2024 .....	6
Ações de divulgação .....	6
Campanha interna .....	7
Capacitações .....	7
III – Dados Estatísticos .....	8
1. Quantidade de manifestações .....	8
2. Tipos de manifestações .....	8
3. Tipos de manifestantes .....	10
4. Quantidade de manifestações por estado .....	10
5. Tempo médio de respostas às manifestações .....	11
6. Classificação das manifestações por assunto .....	11
7. Evolução do quantitativo de demandas .....	13
8. Pesquisa de satisfação do usuário .....	13
IV – Conclusão .....	14

GRÁFICOS  
INTERATIVOS



passa o cursor sobre  
os infográficos

## Mensagem ao usuário da Ouvidoria do CFC

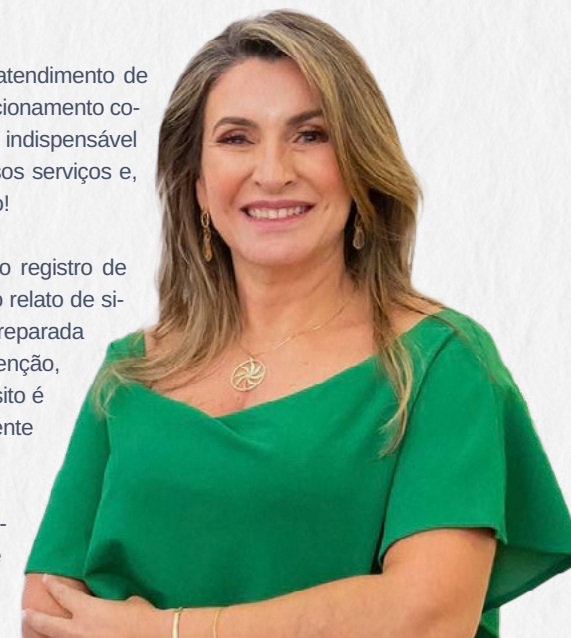
Prezado(a) cidadão(ã),

O CFC tem como compromisso prestar atendimento de qualidade em todas as etapas do seu relacionamento conosco. Reconhecemos que sua opinião é indispensável para o aperfeiçoamento contínuo de nossos serviços e, por isso, a Ouvidoria está à sua disposição!

Seja por meio do envio de sugestões, do registro de elogios, da apresentação de críticas ou do relato de situações vivenciadas, nossa equipe está preparada para acolher cada manifestação com atenção, respeito e responsabilidade. Nosso propósito é assegurar que você se sinta verdadeiramente ouvido(a) e considerado(a).

Sua participação contribui diretamente para o aprimoramento institucional e para a construção de um CFC cada vez mais eficiente e transparente.

Utilize a Ouvidoria e participe ativamente desse processo de melhoria contínua!



*Maria Dorgivânia Arraes Barbará*  
Conselheira Ouvidora

## I – Introdução

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), referente ao ano de 2025, apresenta as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do período. O objetivo é demonstrar como o canal atuou para garantir a participação dos cidadãos, bem como a proteção e o respeito aos direitos dos usuários dos serviços oferecidos pelo Sistema CFC/CRCs.

O documento foi elaborado com base na [Lei nº 13.460](#), de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e na [Resolução CFC nº 1.544](#), de 16 de agosto de 2018, que regula os procedimentos de atendimento e a defesa dos direitos dos usuários no âmbito do Sistema CFC/CRCs. Essas normas orientam o trabalho da Ouvidoria, assegurando transparência, acessibilidade e eficiência no tratamento das manifestações recebidas.

Durante o ano, foram priorizadas ações voltadas à escuta ativa, ao fortalecimento do diálogo com os usuários e à melhoria contínua dos serviços prestados, reafirmando o compromisso do CFC com uma gestão pública responsável e transparente.

Neste relatório, são apresentados os principais resultados, indicadores e desafios do período, o que evidencia o papel estratégico da Ouvidoria como ponte entre o CFC e a sociedade.

## II – Destaques em 2025

### Mais prazo: Receita atendeu ao pleito das entidades contábeis e alterou o normativo da DCTFWeb

Atendendo ao pleito formulado pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), pela Federação Nacional das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas (Fenacon) e pelo Instituto dos Auditores Independentes do Brasil (Ibracon), a Receita Federal do Brasil (RFB) publicou a [Instrução Normativa RFB nº 2.248, de 5 de fevereiro de 2025](#), que altera a anterior e dispõe sobre a Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais (DCTFWeb).

Assim, ficou prorrogado para o último dia útil do mês de março de 2025 o prazo de entrega da DCTFWeb relativa a fatos geradores ocorridos no mês de janeiro de 2025.

A Ouvidoria contribuiu ao encaminhar demandas e preocupações da classe contábil relacionadas às dificuldades no cumprimento do prazo da DCTFWeb. As manifestações recebidas reforçaram a atuação institucional do CFC junto às entidades representativas e à Receita Federal, colaborando para a prorrogação do prazo de entrega da obrigação acessória e proporcionando maior segurança e adequação aos profissionais da contabilidade.

Clique e acesse



### Inclusão da Ouvidoria no painel CFC em Números

O painel de Business Intelligence (BI) da Ouvidoria do CFC constitui uma ferramenta estratégica para a consolidação e análise dos dados relacionados às manifestações recebidas, permitindo a visualização clara e dinâmica de indicadores como volume de demandas, prazos de atendimento, tipos de solicitações e perfil dos usuários. Por meio de recursos interativos e atualizações contínuas, o painel possibilita o monitoramento em tempo real do desempenho da Ouvidoria e subsidia a tomada de decisões, o aprimoramento dos processos internos e o fortalecimento da transparência e da governança no âmbito do Sistema CFC/CRCs.



A partir de 2025, os dados da Ouvidoria do CFC podem ser consultados no painel CFC em Números, disponível no [site](#).

### Fiscalização

A atuação da Ouvidoria contribuiu para o fortalecimento da fiscalização do exercício profissional da contabilidade, ao recepcionar e direcionar manifestação referente a editais de concursos públicos que não exigiam o registro no Conselho Regional de Contabilidade (CRC) para cargos de contador. A demanda possibilitou a atuação conjunta do CFC e do CRCDF junto aos órgãos responsáveis, reforçando a importância da observância da legislação profissional e da valorização da profissão contábil.

Clique e acesse

## Carta de Serviços ao Usuário

Com o propósito de conferir maior visibilidade e transparência aos atos de gestão, o CFC disponibiliza sua Carta de Serviços ao Usuário.

Inspirado na [Lei nº 13.460](#), de 2017, o documento apresenta, de forma clara e objetiva, os serviços oferecidos pelo CFC, as maneiras de acessá-los, bem como os compromissos assumidos e os padrões de qualidade estabelecidos para o atendimento ao público.

2025

31.968 visualizações

média de 81 visualizações diárias

Nesse contexto, a Ouvidoria realiza, mensalmente, a coleta e a sistematização das informações relativas aos serviços descritos na Carta de Serviços, com a finalidade de mantê-las atualizadas e subsidiar uma análise crítica e contínua quanto à qualidade e à efetividade dos atendimentos prestados.



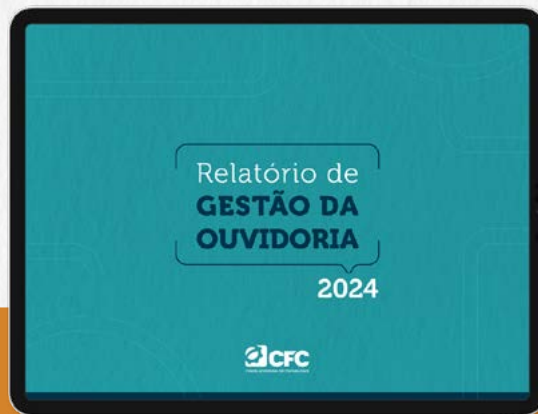
Clique e acesse

## Relatório de Gestão da Ouvidoria – exercício 2024

Publicação no site do CFC, em atendimento à [Resolução CFC nº 1.544](#), de 2018.

## Ações de divulgação

Comemoração do Dia do Ouvidor com a publicação de card no LinkedIn e matéria no site do CFC:



Clique e acesse

Publicação de matéria no site do CFC sobre a importância da Ouvidoria, e-SIC e Carta de Serviços ao Usuário como ferramentas que ampliam o acesso à informação, promovem melhorias institucionais e reforçam o compromisso do CFC com a ética e a governança pública.



## Campanha interna

Matéria na intranet sobre a publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria do CFC de 2024 e funcionalidade para registro das manifestações por meio do aplicativo CRC Digital.



## Capacitações

A qualificação contínua é fundamental para o fortalecimento das boas práticas na atuação da Ouvidoria e para a efetiva gestão das manifestações recebidas. Com esse propósito, o CFC promoveu e formalizou ações de capacitação voltadas aos colaboradores que atuam na área, buscando ampliar conhecimentos técnicos e aprimorar a qualidade do atendimento prestado.

A iniciativa reforça o compromisso institucional com a excelência e assegura uma equipe preparada, atualizada e alinhada às necessidades dos usuários.

**22**  
Capacitações  
realizadas

**525 horas**  
de capacitação

Nº	Treinamento/Curso	Empresa/Instrutor	Carga horária
1	Aprimoramento pessoal	Fundação Bradesco	30
2	Aprimoramento profissional	Fundação Bradesco	48
3	Acesso à informação	Escola Virtual.Gov – EV.G	20
4	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	Escola Virtual.Gov – EV.G	20
5	Evento em alusão ao Dia da Ouvidoria	OGU – CGU	8
6	Controle social	Escola Virtual.Gov – EV.G	20
7	Gestão em Ouvidoria	Escola Virtual.Gov – EV.G	20
8	Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias	Escola Virtual.Gov – EV.G	20
9	Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em Ouvidoria	Escola Virtual.Gov – EV.G	20
10	Educação financeira	Escola Virtual.Gov – EV.G	40
11	I Seminário Nacional de Ouvidorias 2025	Renouv/OGU/CGU	20
12	Estratégias de produtividade: clareza, propósito e priorização de tarefas	Escola Virtual.Gov – EV.G	25
13	Prevenção e enfrentamento do assédio sexual e moral	Escola Virtual.Gov – EV.G	20
14	Propósito e qualidade de vida: descobertas para o desenvolvimento pessoal	Escola Virtual.Gov – EV.G	10
15	Segurança da informação para todos	Escola Virtual.Gov – EV.G	24
16	Atuação gerencial das Ouvidorias para melhoria da gestão pública	Escola Virtual.Gov – EV.G	20
17	Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	Escola Virtual.Gov – EV.G	25
18	Inovando na gestão de projetos	Escola Virtual.Gov – EV.G	25
19	Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	Escola Virtual.Gov – EV.G	20
20	Re-porta+: mecanismos de controle, transparência e instituições públicas	Abraji	54
21	Carta de Serviços em foco	OGU – CGU	4
22	Treinamento de comunicação eficaz e relações humanas	Dale Carnegie	32

## III – Dados Estatísticos

### 1. Quantidade de manifestações

No decorrer de 2025, a Ouvidoria registrou e analisou 2.481 manifestações, o que reafirma sua função estratégica como instrumento de interlocução entre os usuários dos serviços públicos e o Sistema CFC/CRCs. A avaliação minuciosa desses dados evidencia o comprometimento institucional com a eficiência administrativa, a transparência e a excelência no atendimento prestado.

Com a totalidade das demandas concluídas (100%), os resultados comprovam a capacidade da Ouvidoria de responder às solicitações de forma célere e eficaz, fortalecendo a credibilidade do Sistema CFC/CRCs perante os profissionais da contabilidade e a sociedade. Esse desempenho reflete o empenho contínuo na qualificação dos processos, assegurando um atendimento alinhado às normas vigentes e às expectativas dos cidadãos.



### 2. Tipos de manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CFC em 2025 foram classificadas conforme a natureza de seu conteúdo, totalizando 2.270 registros considerados válidos. A análise dos dados demonstra que as solicitações corresponderam a 63,79% do total, configurando-se como o principal motivo de contato com a Ouvidoria. Na sequência, registraram-se as reclamações, com 31,45%, enquanto as demais categorias como sugestões, elogios e denúncias apresentaram percentuais menos representativos.

### Manifestações recebidas pela Ouvidoria do CFC em 2025

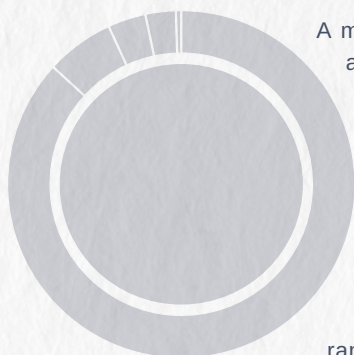


\* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC".

Em 2025, predominaram as manifestações de solicitações com **63,79%**.

Foram **excluídas do cálculo 211 demandas** classificadas como “Denúncia não aplicável ao CFC”, as quais abrangeram as seguintes situações: denúncias contra profissional ou organização contábil, contra outro Conselho de Contabilidade, contra outra entidade e contra concurso público promovido por instituição diversa.

### Denúncias não aplicadas ao CFC



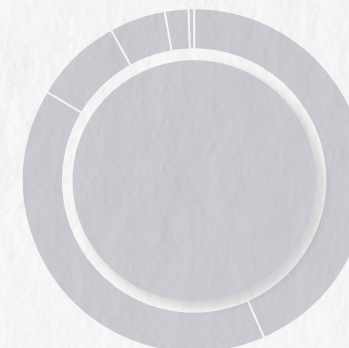
A maioria das denúncias refere-se a profissionais ou organizações contábeis, cuja apuração é de competência dos Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs). Nesses casos, o CFC orienta os usuários quanto aos procedimentos adequados para a formalização das denúncias, considerando que compete aos CRCs, na condição de Tribunais Regionais de Ética e Disciplina, a realização do julgamento em primeira instância. Ao CFC cabe a análise dos processos apenas em grau recursal.

### Reflexos das manifestações na gestão

As manifestações recebidas pela Ouvidoria têm contribuído diretamente para o aprimoramento da gestão e dos serviços prestados pelo CFC, viabilizando a implementação de melhorias relevantes, dentre as quais se destacam:

- **Ampliação da produção de carteiras físicas:** o novo processo licitatório iniciado em 2025 prevê a contratação de um quantitativo ampliado de carteiras profissionais, com o objetivo de atender de forma mais célere às demandas recorrentes, especialmente aquelas registradas por meio da Ouvidoria.
- **Lançamento da Plataforma Educont:** as manifestações relacionadas à Educação Profissional Continuada (EPC) configuraram o terceiro tema mais demandado pelos usuários. Em resposta a essa necessidade, foi lançada a Plataforma Educont, um ambiente virtual de Educação Continuada do Sistema CFC/CRCs. Desenvolvida em infraestrutura em nuvem, a plataforma utiliza o ambiente Moodle, amplamente reconhecido e adotado por instituições de ensino e escolas de governo de referência, como a Escola Nacional de Administração Pública (Enap), a Escola Virtual de Governo (EVG), a Escola de Governo (EGOV) e o Instituto Serzedello Corrêa (ISC-TCU), assegurando robustez, confiabilidade e ampla funcionalidade para a capacitação contínua dos profissionais.
- **Inclusão do Coaf no CRC Digital:** a partir de janeiro de 2025, passou a ser possível que profissionais responsáveis técnicos e organizações contábeis realizem o envio da Declaração de Não Ocorrência de Operações Suspeitas por meio do aplicativo CRC Digital. Para tanto, o declarante deve acessar o sistema com CPF e senha e selecionar o ícone do Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf), disponível na tela inicial, o que confere maior praticidade e integração ao processo.

Essas iniciativas evidenciam o compromisso do CFC com a excelência na prestação de serviços, a modernização de seus processos e a valorização da profissão contábil, em consonância com as demandas e expectativas da sociedade.



### 3. Tipos de manifestantes

Das 2.481 manifestações recebidas, é possível observar que 43,53% dessas (1.080) foram enviadas por outros profissionais, configurando-se como o principal público identificado. Em seguida, os contadores que representam 40,10%, bacharel em Ciências Contábeis somam 8,50% dos manifestantes, seguidos dos técnicos(as) em contabilidade (5,36%) e das organizações contábeis (0,52%). Observa-se que aproximadamente 46% das demandas são originadas diretamente de profissionais e organizações da área, o que demonstra elevado nível de engajamento da classe junto ao Conselho.

Destaca-se, entretanto, o percentual expressivo da categoria “Outros” (43,53%), praticamente equivalente ao de contadores(as). Esse dado sugere a necessidade de análise mais detalhada sobre o perfil desses manifestantes, a fim de compreender se se trata majoritariamente de cidadãos, usuários de serviços contábeis ou públicos não devidamente identificados no registro. Tal concentração pode indicar oportunidade de aprimoramento na classificação das manifestações, o que torna os dados mais estratégicos para a tomada de decisão.

Além disso, a participação de bacharéis em Ciências Contábeis (8,50%) e estudantes (1,98%) evidencia interesse relevante do público em formação, o que pode sinalizar demandas relacionadas a registro profissional, Exame de Suficiência e ingresso na carreira. Em síntese, os números apontam forte interação da classe contábil com o Conselho, mas também revelam a importância de qualificar melhor a categorização dos manifestantes para subsidiar ações institucionais mais direcionadas.

O CFC reitera sua atuação pautada nas melhores práticas de governança, com atenção especial à privacidade, à proteção de dados pessoais e à segurança das informações. A preservação da confidencialidade e da integridade dos dados fornecidos pelos manifestantes é tratada como prioridade institucional, em conformidade com a legislação aplicável e com as expectativas dos públicos atendidos.

### 4. Quantidade de manifestações por estado

Em 2025, a Ouvidoria do CFC registrou manifestações provenientes de todas as unidades da Federação, o que evidencia a capilaridade institucional e a diversidade da classe contábil em âmbito nacional. O Estado de São Paulo apresentou o maior volume de registros, com 1.254 manifestações (50,54% do total), percentual compatível com sua expressiva concentração de profissionais da contabilidade.

As demais unidades federativas que também demonstraram participação relevante, destacando-se o Distrito Federal, com 210 manifestações (8,46%), Minas Gerais, com 168 (6,77%), e o Rio de Janeiro, com 167 (6,73%). Esse panorama reforça a abrangência da atuação do CFC e seu compromisso com a transparência e com a garantia de acesso aos seus canais de atendimento em todo o território nacional, independentemente da localização do manifestante.



## 5. Tempo médio de respostas às manifestações

A Ouvidoria do CFC pauta sua atuação pela celeridade e eficiência no tratamento das manifestações, observando rigorosamente os prazos previstos na Lei nº 13.460, de 2017, e na Resolução CFC nº 1.544, de 2018, que estabelecem o limite de até 30 dias para resposta.

Em 2025, a Ouvidoria do CFC manteve desempenho integral no cumprimento dos prazos legais, respondendo 100% das 2.481 manifestações dentro do período estabelecido, sem ocorrência de atrasos. O resultado evidencia alinhamento rigoroso às normas aplicáveis e compromisso institucional com a efetividade do atendimento.

Apesar de o prazo máximo para resposta ser de até 30 dias, a média registrada foi de 11 dias, indicador que demonstra elevada capacidade operacional e eficiência na tramitação das demandas. A atuação articulada entre a Ouvidoria e as unidades organizacionais contribui decisivamente para esse desempenho.

Quando há necessidade de manifestação técnica das áreas competentes, estas observam o prazo interno de até 20 dias para encaminhamento das informações, assegurando respostas fundamentadas e consistentes. Destacam-se, nesse contexto, as áreas de Registro e Fiscalização, cuja participação é estratégica para o adequado atendimento das demandas relacionadas ao exercício profissional.

Esse conjunto de resultados reforça a Ouvidoria como instrumento de transparência, diálogo institucional e aprimoramento contínuo, fortalece a confiança dos usuários e qualifica os serviços prestados pelo CFC.



No exercício de 2025, as **2.481 manifestações** recebidas foram respondidas dentro do prazo regulamentar, não havendo registros de atraso. Dessa forma, a Ouvidoria alcançou índice de 100% de cumprimento dos prazos estabelecidos.



## 6. Classificação das manifestações por assunto

A tabela a seguir demonstra a distribuição das manifestações encaminhadas à Ouvidoria do CFC, organizadas de acordo com os assuntos tratados pelos usuários. Essa classificação possibilita mapear os temas mais recorrentes e direcionar ações estratégicas para o aprimoramento contínuo dos processos e serviços.

A análise dos principais assuntos classificados evidencia concentração relevante em quatro categorias. O grupo “Outros” lidera com 736 registros (32,42%), percentual expressivo que merece atenção qualitativa. Ressalta-se que essa classificação decorre, em grande parte, do fato de que diversas manifestações abordam múltiplos temas em um único registro, o que dificulta seu enquadramento em apenas uma categoria específica. Ainda assim, o volume indica a importância de aperfeiçoar os critérios de tipificação ou avaliar a possibilidade de subcategorias, a fim de gerar informações gerenciais mais precisas.

Entre os temas específicos, destacam-se as demandas relativas à Carteira de Identidade Profissional, com 439 manifestações (19,34%), o que revela forte interesse dos profissionais em questões relacionadas à emissão, regularização e atualização

do documento. Esse dado pode refletir tanto a relevância do registro profissional para o exercício da atividade quanto a necessidade de constante aprimoramento dos fluxos e da comunicação sobre o tema.

A EPC aparece com 188 registros (8,28%), o que demonstra a atenção dos profissionais às exigências de qualificação e ao cumprimento das normas vigentes. O volume sugere a importância de ações educativas e de orientação mais direcionadas, visando reduzir dúvidas recorrentes.

Já o tema “Anuidade”, com 156 manifestações (6,87%), evidencia que questões financeiras permanecem como ponto sensível na relação institucional e demandam transparência, clareza nas informações e canais acessíveis para negociação e esclarecimentos.

De modo geral, os dados revelam que as manifestações concentram-se em aspectos diretamente ligados à regularidade profissional e às obrigações normativas. Ao mesmo tempo, o elevado percentual da categoria “Outros” sinaliza oportunidade de aprimoramento na classificação temática, com vistas a subsidiar decisões estratégicas mais assertivas.



## 7. Evolução do quantitativo de demandas

Durante o ano de 2025, a quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CFC apresentou oscilações ao longo dos meses, refletindo tanto a variação nas demandas dos usuários quanto a ocorrência de eventos específicos que influenciaram o volume de interações.

Destaca-se o mês de abril, que concentrou o maior número de registros, com um total de 301 manifestações. Apesar do aumento observado, a distribuição dos assuntos manteve-se semelhante à dos demais períodos.

Cumprido ressaltar que, mesmo diante desse evento pontual, a Ouvidoria registrou uma média mensal de 207 manifestações ao longo do ano. Esse comportamento evidencia a utilização contínua do canal e a confiança dos usuários no sistema, demonstrando sua efetividade no atendimento às demandas da classe contábil e da sociedade em geral.

A análise dessa evolução permite compreender melhor o perfil das demandas e contribuir para o aperfeiçoamento dos processos de gestão e de resposta, garantindo que a Ouvidoria do CFC continue promovendo transparência, eficiência e qualidade no atendimento ao público.

**207 manifestações é a média mensal de registros no Sistema de Ouvidoria no exercício de 2025.**

## 8. Pesquisa de satisfação do usuário



A Ouvidoria do CFC disponibiliza, ao final de cada atendimento, um mecanismo para que o usuário avalie a qualidade do serviço prestado, utilizando quatro níveis de classificação: “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”. As avaliações negativas ou intermediárias exigem justificativa, o que amplia a capacidade de diagnóstico sobre eventuais falhas.

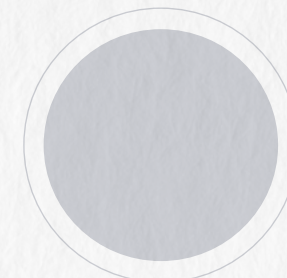
No exercício de 2025, foram concluídas 2.481 manifestações, das quais 401 receberam retorno avaliativo, resultando em uma **taxa de adesão de 16,16%**. Ainda que não represente a totalidade dos atendimentos, esse conjunto de respostas permite identificar tendências consistentes na percepção dos usuários.

Os resultados indicam predominância de avaliações positivas, com 63,59% dos participantes classificando o atendimento entre “Ótimo” e “Bom”. Esse dado sugere desempenho satisfatório nos principais aspectos do serviço, como clareza das respostas, agilidade no atendimento e usabilidade do sistema.

Por outro lado, as avaliações “Regular” e “Ruim”, que somam 36,41%, evidenciam lacunas no atendimento. As justificativas associadas a essas classificações são particularmente relevantes, pois permitem compreender, de forma mais aprofundada, os fatores que impactam negativamente a experiência do usuário.

Dessa forma, a pesquisa de satisfação se configura como um instrumento de gestão, ao fornecer subsídios tanto para o monitoramento da qualidade quanto para o aprimoramento dos fluxos internos. A partir dessas informações, torna-se possível direcionar ações mais assertivas, com foco na melhoria contínua dos serviços.

Nesse cenário, a Ouvidoria do CFC fortalece sua atuação como canal de diálogo institucional, orientado pela escuta qualificada e pelo compromisso com a transparência, a eficiência e a evolução permanente do atendimento ao cidadão.



## IV – Conclusão

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Federal de Contabilidade, referente ao exercício de 2025, demonstra a atuação consistente do Sistema CFC/CRCs na promoção da transparência, da eficiência e da qualidade dos serviços públicos. Nesse contexto, a Ouvidoria desempenhou papel relevante no fortalecimento da relação com os usuários, na qualificação dos processos internos e na consolidação de uma gestão mais participativa e orientada às demandas da sociedade.

A observância às diretrizes previstas na [Lei nº 13.460, de 2017](#), e na [Resolução CFC nº 1.544, de 2018](#), contribuiu para estruturar a Ouvidoria como um canal estratégico de garantia dos direitos dos usuários, assegurando a escuta qualificada e o tratamento adequado das manifestações.

Os resultados apresentados evidenciam a importância da Ouvidoria como instrumento de indução à melhoria contínua, alinhando as ações institucionais às expectativas dos usuários. Ainda assim, persistem desafios que exigem a continuidade de esforços coordenados para o aprimoramento dos serviços.

Diante disso, o CFC reafirma o compromisso de consolidar a Ouvidoria como um canal permanente de diálogo e transparência, voltado ao fortalecimento institucional, ao aperfeiçoamento do Sistema CFC/CRCs e à valorização da profissão contábil em benefício da sociedade.

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.

