

Relatório de **GESTÃO DA OUVIDORIA**

2025

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCBA

EXERCÍCIO 2025

Conselho Regional de Contabilidade da Bahia

CEO, Torre Londres - Av. Tancredo Neves, Salvador Shopping, 2539
- 31º andar - Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41820-021

(71) 2109-4000 | crcba.org.br

Presidente do CRCBA

Sérvio Túlio dos Santos de Moura

Diretora Executiva

Margarete Santos Luz

Ouvidora Geral

Vivian Nunes de Jesus da Silva

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Ouvidora Geral

Vivian Nunes de Jesus da Silva

Ouvidor Adjunto

Jaguaratan Souza Barbosa

Secretaria da Ouvidoria

Daiane Nascimento dos Santos

Assessora da Ouvidoria

Brendha Stephane Santos Torres

CEO, Torre Londres - Av. Tancredo Neves, Salvador Shopping, 2539 - 31º
andar - Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41820-021;
Fone: +55 (71) 2109-4015 E-mail: ouvidoria@crc-ba.org.br
Site: www.crcba.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCBA: <https://www.crcba.org.br/ouvidoria/>

INTRODUÇÃO

As Ouvidorias Públicas são um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública com a finalidade específica de aproximar o cidadão da gestão na esfera pública por meio de tarefas de recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações do cidadão à administração, a fim de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência e da prestação dos serviços ofertados aos usuários.

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

Em cumprimento ao que estabelecem 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 a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Sistema CFC/CRCs, a Ouvidoria do CRCBA apresenta o seu Relatório de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2025.

INTRODUÇÃO

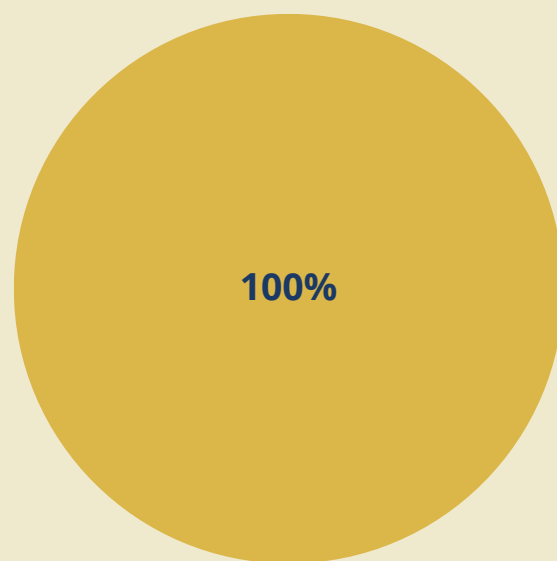
DADOS ESTATÍSTICOS

A reputação da entidade é um ativo valioso, e reflete não apenas a qualidade dos serviços prestados, mas também a integridade da organização. Nesse contexto, o canal de Ouvidoria e o canal de denúncias desempenham papéis fundamentais.

Ao permitir que o usuário manifeste preocupações de forma confidencial e segura, a entidade demonstra compromisso com a ética, a responsabilidade e o bem-estar de sua equipe. Isso não apenas fortalece a imagem organizacional, mas também cria um ambiente de trabalho mais saudável e confiável.

O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do canal de Ouvidoria, divulgado no site e nas redes sociais do CRCBA periodicamente. Além disso, o número de manifestações demonstra que o cidadão considera a Ouvidoria uma fonte confiável e a reconhece como um canal direto e com resposta rápida para a solução de problemas.

MANIFESTAÇÕES



159 ENCERRADAS

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do CRCBA recebeu 159 manifestações, todas respondidas aos usuários.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

As demandas encaminhadas à Ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo:

17
Denúncia

14
Denúncia
Anônima

71
Reclamação

57
Solicitação

0
Sugestão

0
Elogio

0
Simplifique

TOTAL: 159

TIPOS DE MANIFESTANTES

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de contador(a) com percentual de 41,25%. Atuar em conformidade com as leis e regulamentos não é apenas um dever, mas um princípio norteador de todas as ações do dia a dia.

Assim, o CRCBA reafirma seu compromisso de adotar as boas práticas de governança corporativa relacionadas à privacidade, à proteção de dados pessoais e à segurança da informação dos públicos-alvo, dos colaboradores e dos parceiros.



TOTAL: 159 | SENDO 1 DENÚNCIA NÃO APLICÁVEL

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR REGIÃO

Considerando a procedência dos manifestantes, em 2025, foram registradas manifestações pelo estado da Bahia. **TOTAL: 125 NA BAHIA**

BAHIA 78,13%

DISTRITO FEDERAL 2,5%

SÃO PAULO 19,38%

RESPOSTAS POR UNIDADE ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas às unidades organizacionais competentes do CRCBA. Existem demandas que, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõem de respostas. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem que necessite do encaminhamento da demanda à área competente.

É por meio da escuta, do acolhimento e do direcionamento das manifestações que os profissionais buscam resoluções seguras e assertivas, de modo que também possam contribuir para a melhoria de processos na entidade.

Ouvidoria: 69

Atendimento: 1

Cobrança: 17

Desenop: 2

Desenprof: 6

Fiscalização: 22

Registro: 45

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

O prazo para resposta aos atendimentos, desde seu registro pelo cidadão até o seu encerramento definitivo na Ouvidoria é de 30 (trinta) dias. O tempo de resposta varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas a Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas dentro do menor tempo possível.



Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável
1,45 dias

Resposta da área responsável à Ouvidoria
1,47 dias

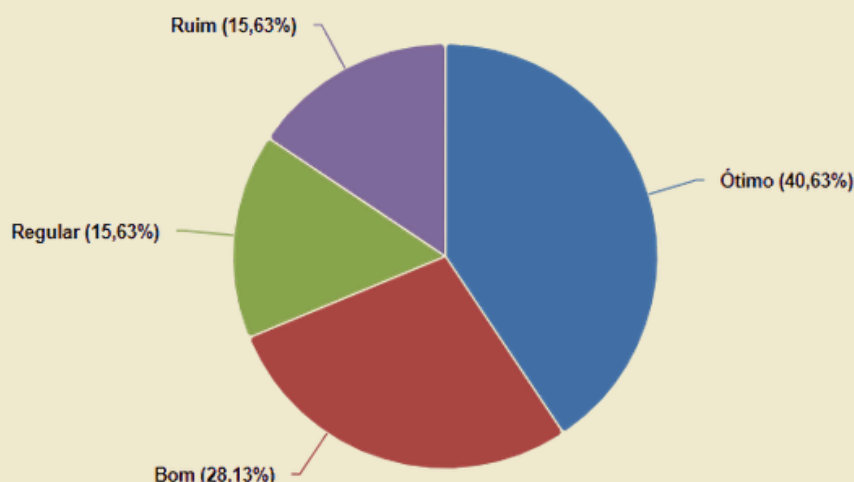
Resposta da Ouvidoria ao solicitante
1,24 dias

Resposta total ao solicitante
2,71 dias

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



TOTAL: 32



CLASSIFICAÇÃO COMO ÓTIMO:

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
QUALIDADE DA RESPOSTA	10 DE 13 AVALIAÇÕES	76,92%
QUALIDADE DO SISTEMA DE OUVIDORIA	6 DE 13 AVALIAÇÕES	46,15%
TEMPO DE RESPOSTA	9 DE 13 AVALIAÇÕES	69,23%

CLASSIFICAÇÃO COMO BOM:

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
QUALIDADE DA RESPOSTA	5 DE 9 AVALIAÇÕES	55,56%
QUALIDADE DO SISTEMA DE OUVIDORIA	1 DE 9 AVALIAÇÕES	11,11%
TEMPO DE RESPOSTA	3 DE 9 AVALIAÇÕES	33,33%



CRCBA

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DA BAHIA