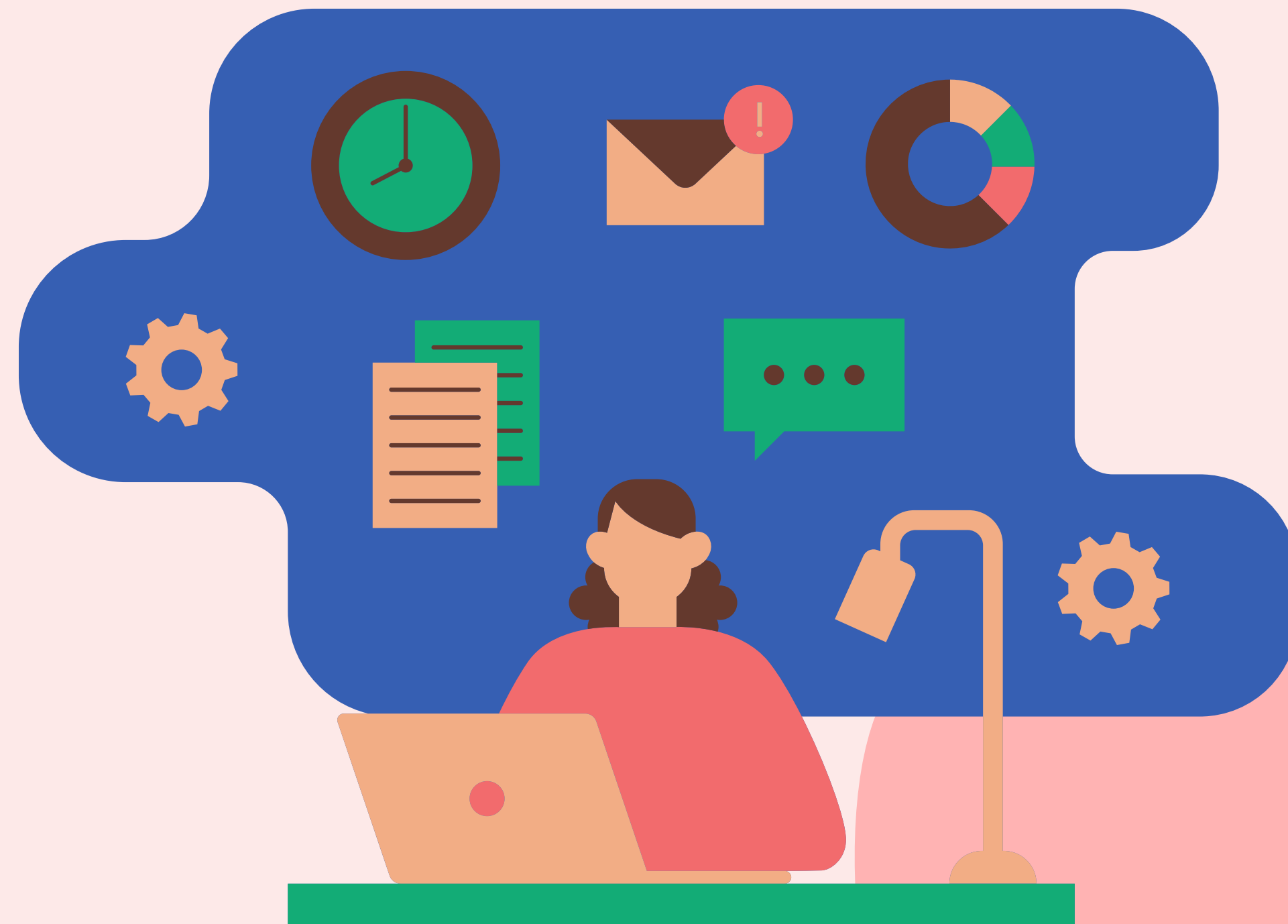


# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2025



# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MINAS GERAIS (CRCMG)

Rua Cláudio Manoel, n.º 639, Belo Horizonte/MG  
Telefone: (31) 3269-8400  
Site: [www.crcmg.org.br](http://www.crcmg.org.br)

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Minas  
Gerais  
Contadora Maria da Conceição de Barros Rezende

Ouvidor-Geral  
Júlio César da Silva

Equipe da Ouvidoria  
Délia Ribeiro Leite  
Camila Matias Von Randow Giori Barcellos  
Estéfany Nayara dos Reis Silva  
Suélen Teixeira de Paula

Dezembro/2025



# SUMÁRIO

04 | Introdução

05 | Quantas ouvidorias respondemos

06 | Tipos de ouvidorias

07 | Quem procurou a ouvidoria

08 | Assuntos abordados

10 | Evolução das ouvidorias por mês

11 | Compromisso com a celeridade

12 | Pesquisa de satisfação

# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG), destinado ao recebimento de sugestões, dúvidas, solicitações e reclamações relacionadas aos diversos serviços prestados pelo Conselho.

Amparada pela Lei n.º 13.460/2017 e pela Resolução CFC n.º 1.544/2018, a Ouvidoria funciona como um mecanismo de diálogo entre o CRCMG e a sociedade, contribuindo para o aprimoramento dos serviços oferecidos e para o fortalecimento do controle social.

As manifestações são registradas por meio de um sistema informatizado, acessível no portal do CRCMG ([crcmg.org.br/ouvidoria](http://crcmg.org.br/ouvidoria)), oferecendo ao cidadão maior facilidade no envio de suas demandas e permitindo o acompanhamento do seu processamento.

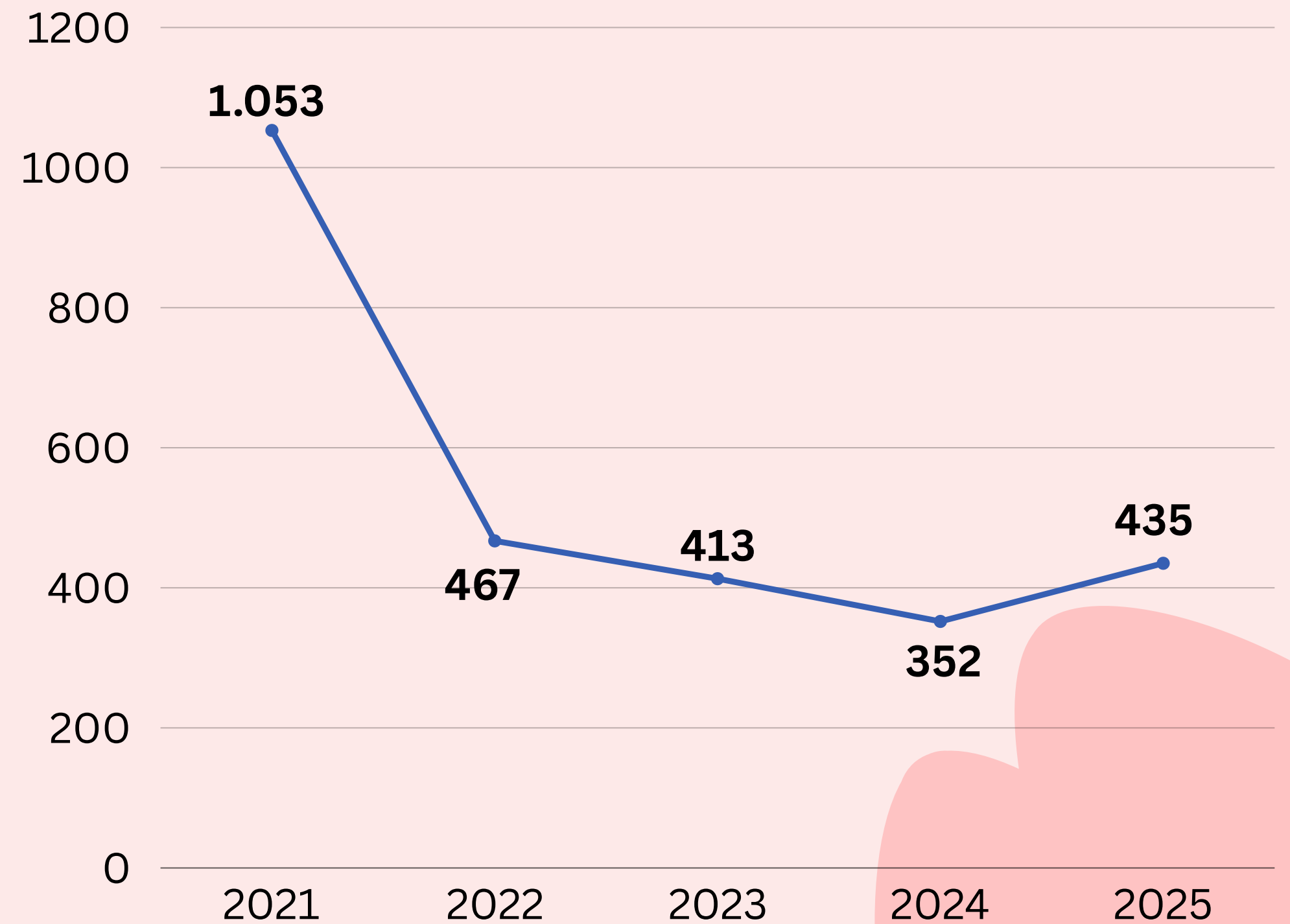
Compete à Ouvidoria receber e analisar as informações, encaminhar as solicitações aos setores competentes do CRCMG ou ao Ouvidor-Geral, quando necessário, acompanhar o andamento do atendimento e emitir uma resposta ao cidadão.

Após a emissão da resposta final, o cidadão tem a possibilidade de avaliar o serviço prestado pela Ouvidoria. O prazo para envio das respostas é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, desde que devidamente justificado.

Este relatório apresenta os resultados da Ouvidoria do CRCMG referentes ao exercício de 2025, oferecendo uma visão geral sobre o desempenho deste importante canal de comunicação.

# QUANTAS OUVIDORIAS RESPONDEMOS

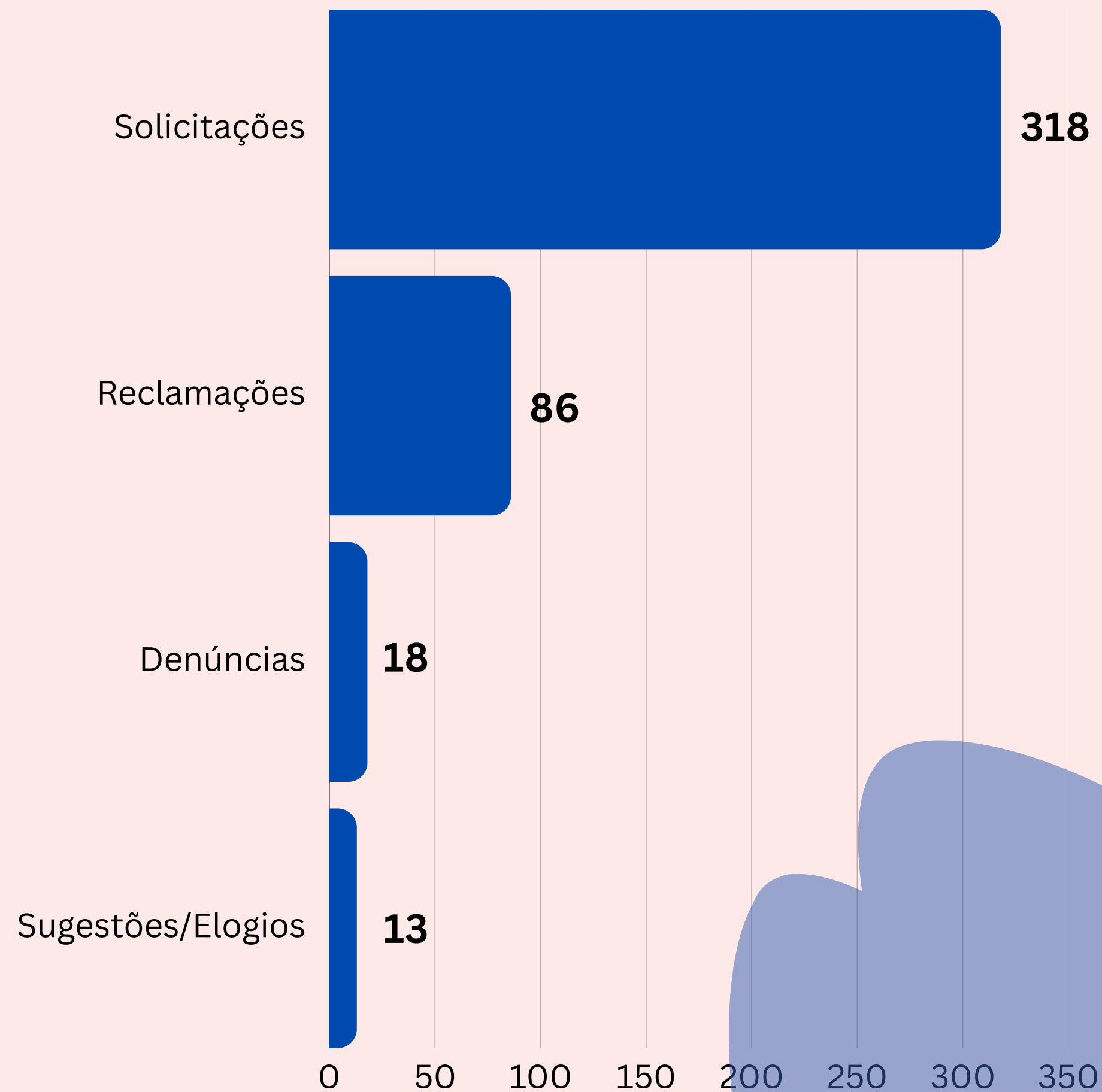
Em 2025, a Ouvidoria recebeu **435** manifestações. As manifestações recebidas podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria ou podem ser encaminhadas a uma das áreas do CRCMG, de acordo com o assunto da manifestação. Cada área é responsável pela resposta que, posteriormente, é revisada e, se for uma reclamação, tratada pelo Sistema de Gestão da Qualidade.



# TIPOS DE OUVIDORIAS

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria do CRCMG são classificadas de acordo com o tipo de manifestação. São elas: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação. O usuário também pode registrar um pedido de simplificação (Simplifique!), mas, em 2025, não houve nenhum pedido dessa categoria.

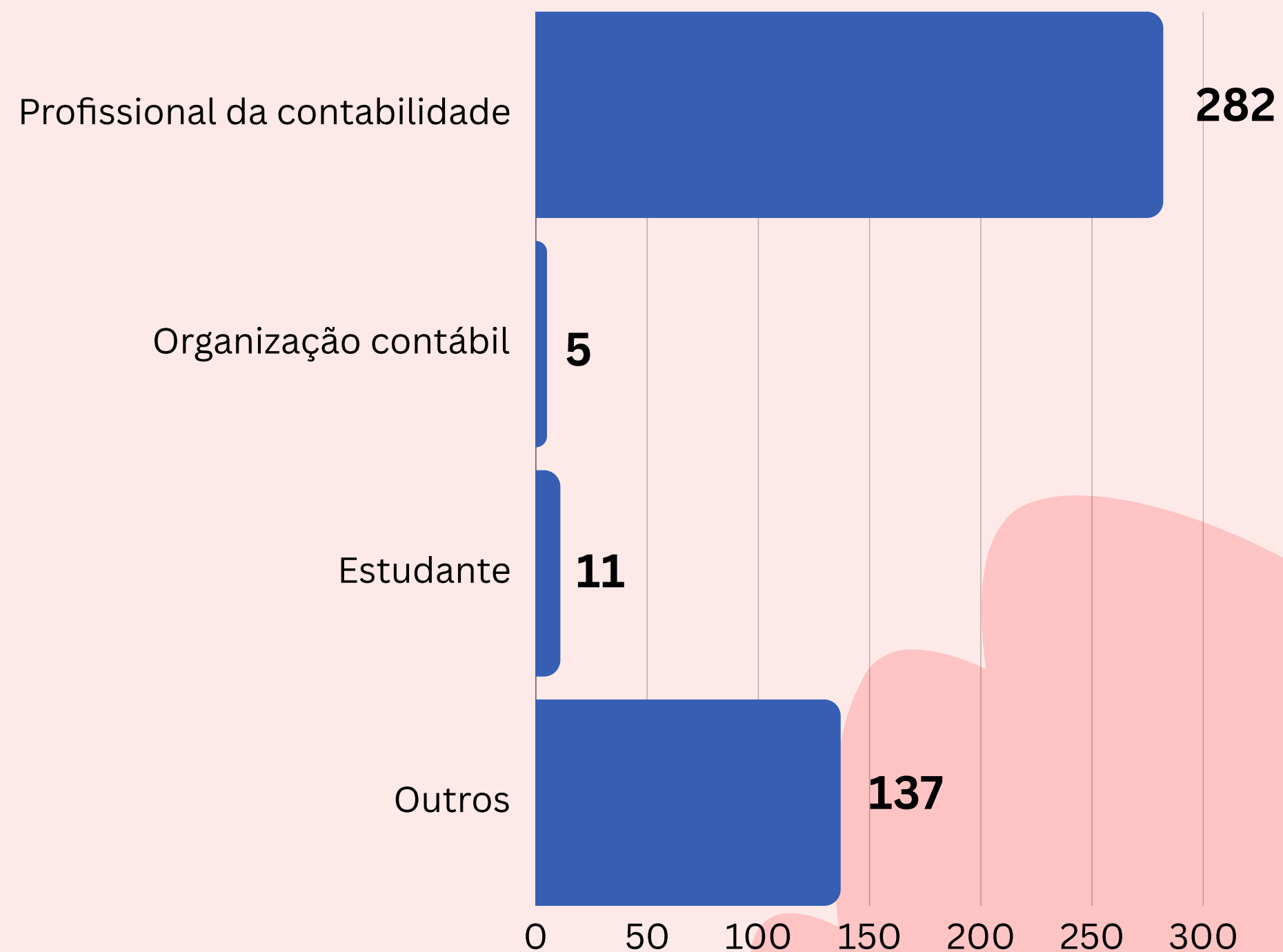
É importante ressaltar que as denúncias recebidas são referentes a profissionais ou organizações contábeis. Nesses casos, os usuários foram orientados sobre os procedimentos a serem seguidos para a formulação de denúncia no portal do CRCMG.



# QUEM PROCUROU A OUVIDORIA

Quanto ao tipo de manifestante, percebemos a considerável predominância de manifestações enviadas por profissionais da contabilidade, público que recebe os serviços de registro, fiscalização e educação continuada, prestados pelo CRCMG.

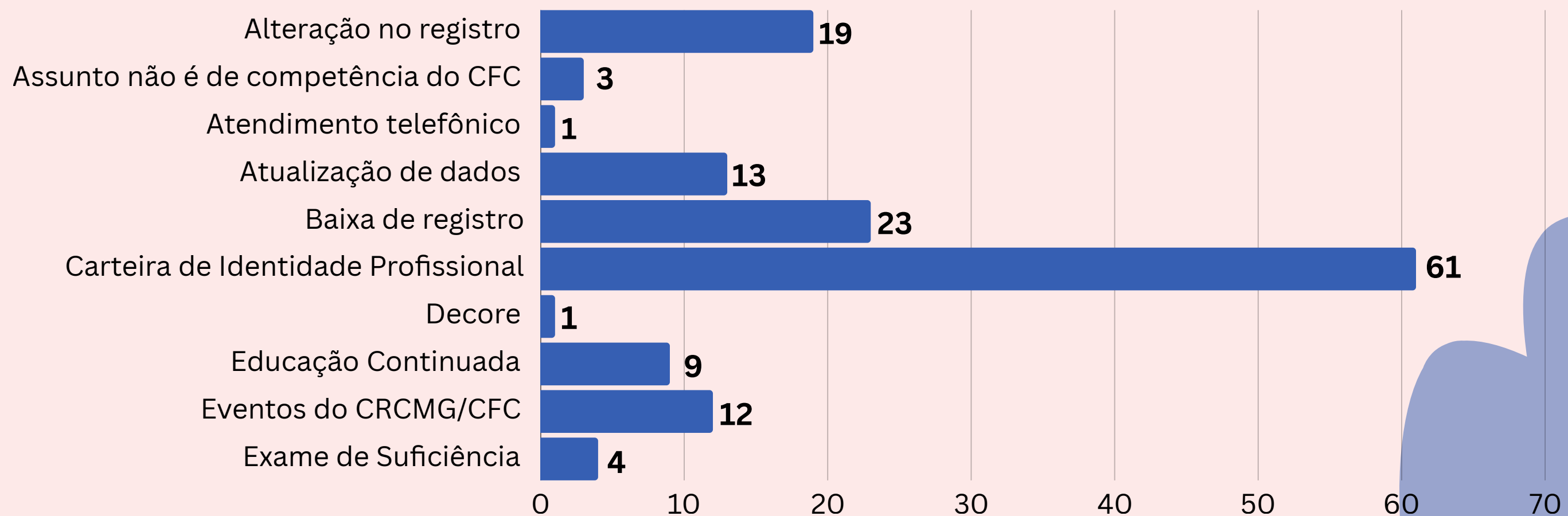
A categoria "Outros" foi a segunda maior em número de demandas, seguida pelas categorias "Estudante" e "Organização Contábil".



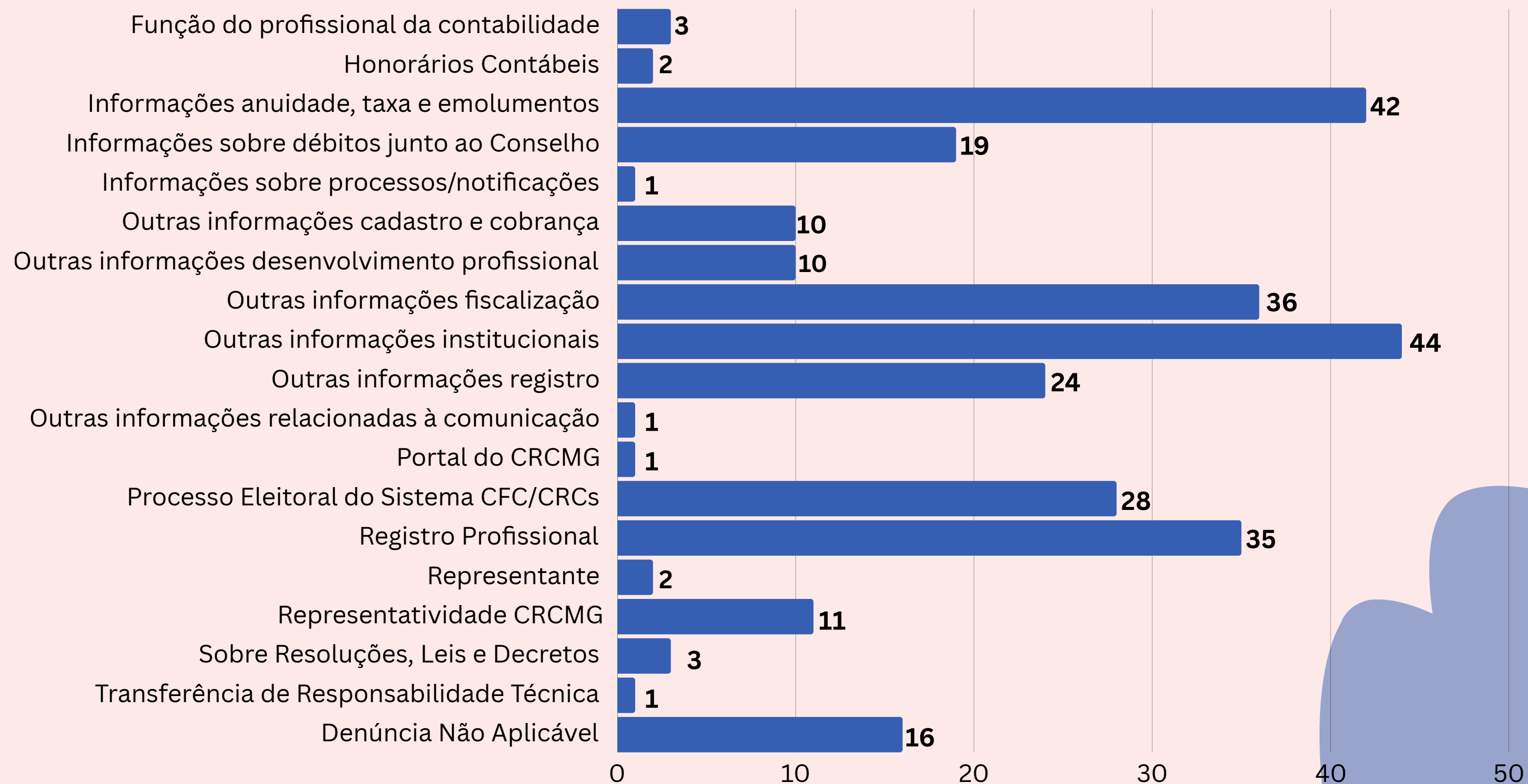
# ASSUNTOS ABORDADOS

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMG são tratadas de acordo com o seu tema, sendo classificadas por assunto, conforme demonstra o quadro desta seção.

Em 2025, os assuntos com os maiores números de demandas foram relacionados ao registro, à cobrança, aos assuntos institucionais e à fiscalização.



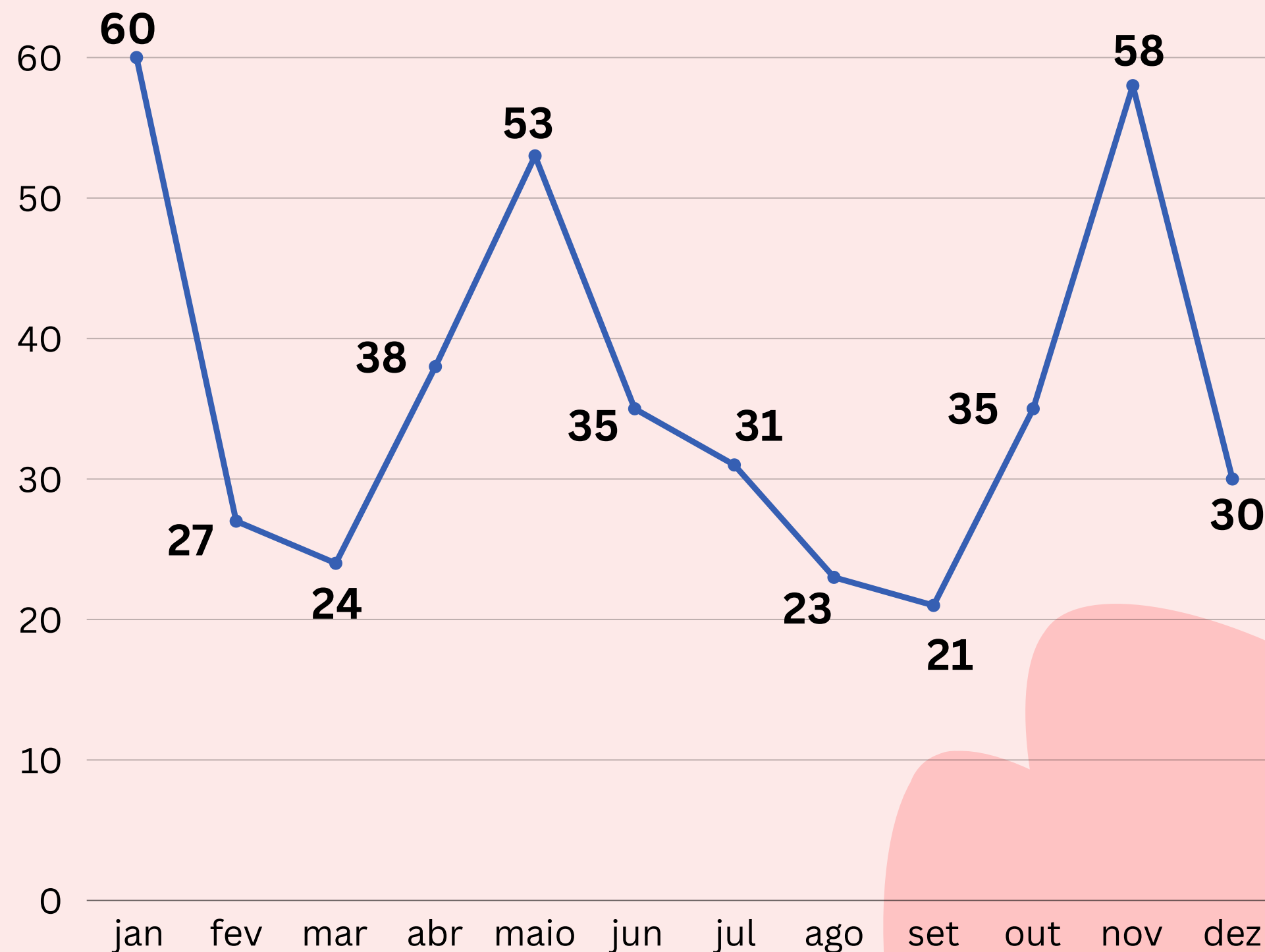
# ASSUNTOS ABORDADOS



# EVOLUÇÃO DAS OUVIDORIAS POR MÊS

Em janeiro e novembro foram recebidos os maiores números de ouvidorias. Com o início do exercício e cobrança das anuidades, a tendência é ter um maior número de recebimento de ouvidorias em janeiro.

Além disso, em novembro, houve as eleições para renovação do 2/3 do plenário do Sistema CFC/CRCs, o que resultou no aumento de recebimento de ouvidorias no período.



# COMPROMISSO COM A CELERIDADE

O tempo necessário para o envio de respostas varia de acordo com a complexidade e o tipo de manifestação. Em 2025, o tempo médio das respostas emitidas pela Ouvidoria foi de **3,05** dias, significativamente inferior ao prazo legal estipulado de 30 dias.

Esse desempenho evidencia o compromisso do CRCMG em garantir a celeridade dos processos e o atendimento ao público, promovendo a eficiência na gestão e a busca por soluções no menor tempo possível.

Em 2025, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMG foram respondidas dentro do prazo estabelecido. O Conselho se dedica a receber, avaliar, encaminhar e tratar as demandas de forma adequada, orientando as áreas envolvidas quanto aos prazos necessários para atendimento, evitando atrasos e prevenindo a insatisfação dos usuários.

Dessa forma, a Ouvidoria do CRCMG atua para atender os cidadãos com qualidade, seguindo os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao receber a resposta final emitida pela Ouvidoria, o usuário pôde avaliá-la como “Ótimo”, “Bom”, “Regular” ou “Ruim”. Ao todo, foram recebidas **117** avaliações, que correspondem a **26,89%** do total de 435 respostas enviadas.

O resultado da pesquisa no ano de 2025 foi de **8,08**, acima da meta estipulada, que foi de 7. Com base nesses resultados, o CRCMG realiza campanhas internas e treinamentos dos funcionários, buscando, de forma contínua, a excelência nos serviços de sua Ouvidoria



\*Dados obtidos em 9/2/2026.

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Para mais informações, o CRCMG encontra-se à disposição em:  
<https://crcmg.org.br/servico-ao-cidadao/ouvidoria>.

