



Conselho Regional de Contabilidade do
Amapá

Relatório de Gestão da Ouvidoria CRCAP 2025





Relatório de Gestão da Ouvidoria CRCAP/2025

Endereço: Rua Hamilton silva, 1180 – Centro, CEP: 68.900-068 – Macapá (AP) – Brasil Fone: (96) 3223-9506

Site: www.crcap.org.br / E-mail: diretoria@crcap.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCAP: <https://crcap.org.br/ouvidoria/>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Amapá

Moisés Silva Campos

Ouvidor do CRCAP

Manoel Ambrósio Vaz Vidal

Diretora Executiva

Elizete dos Santos Lacerda

Gerente da Ouvidoria

Elizete dos Santos Lacerda

Projeto Gráfico e Diagramação

Direx CRCAP

Sumário

4	Introdução
5	Mensagem do Presidente
6	Destaques em 2025
7	Campanha Externa de Divulgação da Ouvidoria
8	Capacitações
9	Dados Estatísticos
11	Respostas por Unidade
14	Considerações Finais

Introdução

O presente Relatório Anual de Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Amapá – CRCAP, referente ao exercício de 2025, foi elaborado em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, bem como em observância às diretrizes de governança, transparência e controle social adotadas pelo Sistema CFC/CRCs.

Durante o período, a Ouvidoria do CRCAP atuou como instrumento essencial de interlocução entre a Administração e os usuários dos serviços públicos, assegurando o recebimento, a análise, o tratamento adequado e a resposta às manifestações de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de informação, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos processos internos e para o fortalecimento da confiança institucional.

Sob a presidência do contador Moisés Silva Campos, a Ouvidoria esteve sob a condução do contador **Manuel Ambrósio Vaz Vidal**, no exercício da função de Ouvidor, com o suporte técnico da Gerente da Ouvidoria, administradora **Elizete dos Santos Lacerda**, desempenhando suas atribuições com independência, imparcialidade, ética, transparência e responsabilidade administrativa.

Este relatório consolida informações quantitativas e qualitativas das manifestações registradas ao longo do exercício de 2025, bem como os encaminhamentos realizados às áreas competentes e as providências adotadas, constituindo-se em importante instrumento de gestão, avaliação institucional e apoio à tomada de decisão, além de reforçar o compromisso do Conselho Regional de Contabilidade do Amapá com a melhoria contínua dos serviços prestados e com o fortalecimento do controle social.

Mensagem do Presidente

É com elevado senso de responsabilidade institucional que apresento o Relatório Anual da Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Amapá – CRCAP, referente ao exercício de 2025, documento que reafirma o compromisso desta Autarquia com a transparência, a participação social e a excelência na gestão pública.

A Ouvidoria constitui-se como instrumento essencial de escuta qualificada e de fortalecimento da cidadania, promovendo o diálogo permanente entre a Administração, os profissionais da contabilidade e a sociedade, em estrita observância à Lei nº 13.460/2017 e aos princípios constitucionais que norteiam a Administração Pública.

As informações consolidadas neste relatório refletem o empenho institucional na melhoria contínua dos processos, no aperfeiçoamento dos serviços prestados e no fortalecimento da governança. Destaco, nesse contexto, o trabalho ético, técnico e comprometido desenvolvido pelo Ouvidor, contador Manuel Ambrósio Vaz Vidal, e pela Gerente da Ouvidoria, administradora Elizete dos Santos Lacerda.

Em cumprimento ao que estabelecem a Lei n.º 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a Resolução CFC n.º 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 CRCAP apresenta o seu Relatório de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2025.

Que este relatório contribua para a avaliação das ações institucionais, para o aprimoramento da gestão e para o fortalecimento da confiança da sociedade no Conselho Regional de Contabilidade do Amapá.

Moisés Silva Campos
Presidente

Macapá/AP, 31 de dezembro de 2025.

Conselho Regional de Contabilidade
do Amapá



Carta de Serviços ao Usuário

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

Mensalmente, a Ouvidoria coleta e trata as informações referentes aos serviços que integram a Carta de Serviços, afim de atualizar e realizar uma revisão crítica dessas informações.

A página teve
35.236
visualizações no ano de 2025

Média:
96,54
visualizações diárias

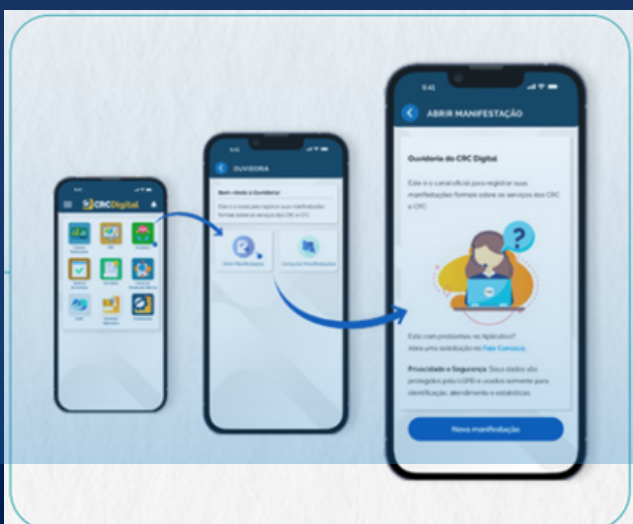


Relatório da Ouvidoria 2024

Publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria – exercício 2024 no site do CRCAP, em atendimento à Resolução CFC n.º 1.544/2018

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.



Vídeo sobre a Ouvidoria



Divulgação de vídeos sobre a Ouvidoria, enviados pelo CFC aos regionais, com duração de 1 minuto e 39 segundos, e sobre a Carta de Serviços ao Usuário, com duração de 1 minuto e 23 segundos, aos conselheiros, funcionários e colaboradores do CRCAP e publicação no site do CRCAP, no menu Governança.



- Plano de Integridade do CRCAP – Edição 2024, publicado no site: www.crap.org.br/Menu: Governança

Campanha externa de divulgação da Ouvidoria do CRCAP



Publicação nas redes sociais de cards sobre os tipos de manifestação recebidas na Ouvidoria do CRCAP, com o conceito de cada uma. E, ainda, a informação do papel da Ouvidoria e link para acesso.



Programa de Integridade do CRCAP e Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual, Moral e demais Crimes contra a Dignidade



A Lei nº 14.540, de 03 de abril de 2023, instituiu o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da Administração Pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal.

Capacitações:

8

Com o intuito de intensificar as boas práticas de governança e auxiliar o desenvolvimento dos trabalhos relacionados à Ouvidoria, o CRCAP sugeriu capacitações aos colaboradores, funcionários e conselheiros através do Plano Anual de Treinamentos (PAT), o Plano de Desenvolvimento de Líderes (PDL) e o Plano de Treinamento e Desenvolvimento de Proteção de Dados (PTDPD) do Conselho Regional de Contabilidade do Amapá .

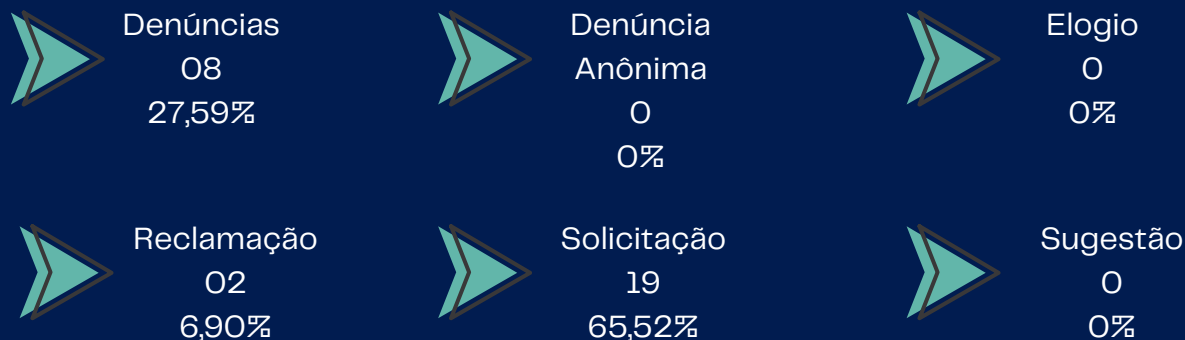
Dessa forma, o CRCAP demonstra o seu comprometimento em manter o quadro capacitado para trabalhar e conduzir as questões de controles dentro da entidade.



Quantidade de manifestações:

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 CRCAP periodicamente. Além disso, o número de manifestações demonstra que o cidadão considera a Ouvidoria como uma fonte confiável e a reconhece como um canal direto e com resposta rápida para a solução de problemas.

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do CRCAP recebeu 29 manifestações, todas respondidas aos usuários.



Origem dos Chamados:



O CRCAP recebe, por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto significativo e variado de manifestações, conforme segue:

- Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Denúncia anônima: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sem a identificação do manifestante;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;
- Solicitação: pedido para adoção de providências;
- Simplifique: quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas

Em 2025, predominaram as manifestações de solicitações (65,52%) e Denúncias (27,59%).

O CFC, visando aprimorar os serviços do sistema CFC/CRCs, com base na perspectiva de quem deles faz uso, apresenta, a seguir, algumas manifestações de usuários que resultaram em ações efetivamente implementadas no Sistema CFC/CRCs:

- Lançamento de aplicativo voltado para a classe contábil, o app CRC Digital, com serviços de qualidade, de forma descomplicada e por meio de uma navegação intuitiva e agradável, para facilitar o dia a dia dos profissionais da contabilidade. Entre os serviços oferecidos, estão o acesso à Carteira Profissional Digital, ao Sistema de Eventos, à Educação Profissional Continuada (EPC) – Cursos Credenciados, ao Sistema de Ouvidoria, ao Institucional e a links de interesse da classe.
- Alteração da Resolução CFC n.º 1.592, de 27 de março de 2020, que dispõe sobre a Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore). Entre as principais mudanças, destacam-se a retirada da obrigatoriedade da Certidão Negativa de Débito para a emissão do documento, e a inserção da declaração de informações sobre ganhos de capital na venda de bens móveis, imóveis, participação societária e valores mobiliários no rol de natureza de rendimentos, elencados no Anexo II da referida resolução.
- Aprovação da Resolução CFC n.º 1.658/2022, que altera de três para cinco o número de parcelas mensais em que poderá ser dividido o pagamento da anuidade desde o exercício de 2022.
- Assinatura de Acordo de Cooperação Técnica com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) para facilitar o preenchimento das pesquisas do Programa Anual das Pesquisas Estruturais por Emprego IBGE, por meio do Projeto Preenche Rápido, a fim de tornar o processo mais ágil e rápido.
- Promoção de campanha para alertar toda a sociedade para que não caia em golpes de contadores falsos; nesse sentido, destacou-se que o registro contábil é a melhor forma de atestar a regularidade do profissional na hora da contratação e que o processo de consulta é simples e pode ser efetuado por meio de qualquer plataforma conectada à internet, no site do CFC e CRCs.
- Promoção de campanha, replicada nos CRCs para alertar, divulgar informações e orientar sobre como agir em caso de cooptação no golpe envolvendo a Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore).
- Confeção da versão física da carteira de identidade profissional. A emissão do documento físico que ficou suspensa nos anos de 2020 e 2021, devido ao agravamento da pandemia de Covid-19 e à necessidade de conclusão de processo licitatório para a contratação da empresa responsável por esse serviço, agora retoma a normalidade.
- Elaboração de minuta de alteração da Resolução CNE/CES n.º 10, de 16 de dezembro de 2004, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Graduação em Ciências Contábeis, bacharelado, e guia as Instituições de Ensino Superior (IES) brasileiras.

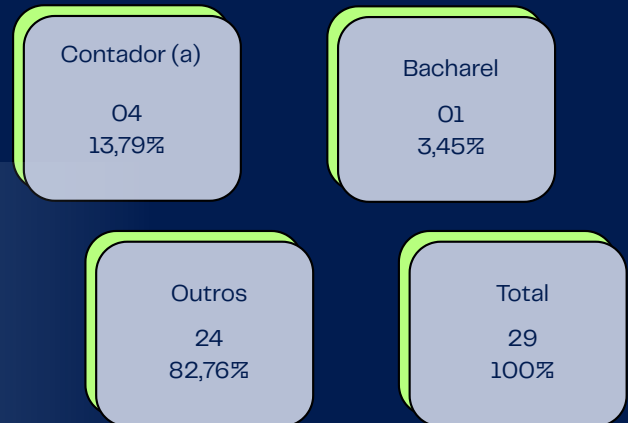
As ações acima citadas, trouxeram benefícios para a classe contábil de todo o país e compartilhadas em todo o sistema CFC/CRCs.

Resposta por Unidade Organizacional:

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ouvidoria	2	5,41%
Cobrança	1	2,70%
Desenv. Profissional	10	27,03%
Fiscalização	3	8,11%
Moisés Campos	3	8,11%
Presidência	8	21,62%
Registro	2	5,41%
Total	29	100%

Tipos de Manifestantes:

Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma unidade organizacional, caso seja necessário; nesses casos, a manifestação será contabilizada em ambas as unidades.



Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de "Outros", com percentual de 82,76%. Esse resultado é inesperado, uma vez que os acessos em nossa ouvidoria são na maioria por contadores

Ao se afirmar como canal de acesso ao usuário, a Ouvidoria passa a ser conhecida e reconhecida por parte expressiva da população, contribuindo de forma decisiva para a melhoria da prestação dos serviços

No acolhimento das manifestações, a Ouvidoria atua como intermediadora. Além de facilitar a relação entre o cidadão e a instituição, esse canal coleta informações essenciais para o encaminhamento e acompanhamento das demandas, com o objetivo de solucionar o problema apresentado, seja mediante prestação de esclarecimentos, mediação ou sugestão de melhoria em procedimentos ou processos.

Existem demandas que, em função de sua recorrência, já dispõem de respostas formuladas pela Ouvidoria. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem a necessidade de encaminhar a demanda à unidade organizacional competente. Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde a grande parte das manifestações diretamente ao cidadão.

Os departamentos do CRCAP com maior demanda foram Fiscalização, Registro e Desenvolvimento Profissional e Presidência, o que se justifica porque tais setores fazem parte da finalidade institucional do CRCAP.



Tempo Médio de Resposta às Manifestações:

Encaminhamento da
Ouvidoria à área:

Tempo Médio: 3,71 dias

Resposta da área
responsável à Ouvidoria:

Tempo Médio: 6,13 dias

Resposta da Ouvidoria ao
Solicitante:

Tempo Médio: 5,33 dias

Resposta Total ao
Solicitante:

Tempo Médio: 11,46 dias

- O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme preceitua a Lei n.º 13.460/2017.

A Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas o mais brevemente possível. Embora varie de acordo com o tipo e a complexidade da manifestação, o tempo de atendimento foi, em média, bem inferior ao prazo máximo estipulado pela legislação, ao longo de 2024.

Das 29 manifestações respondidas, não houve qualquer atraso. Sendo assim, a Ouvidoria do CRCAP atendeu a 100% das manifestações no prazo.

Esse índice revela a capacidade da Ouvidoria em garantir um feedback, com rapidez e eficiência, às manifestações recebidas; ademais, evidencia que as técnicas de gestão aplicadas adequam-se ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.

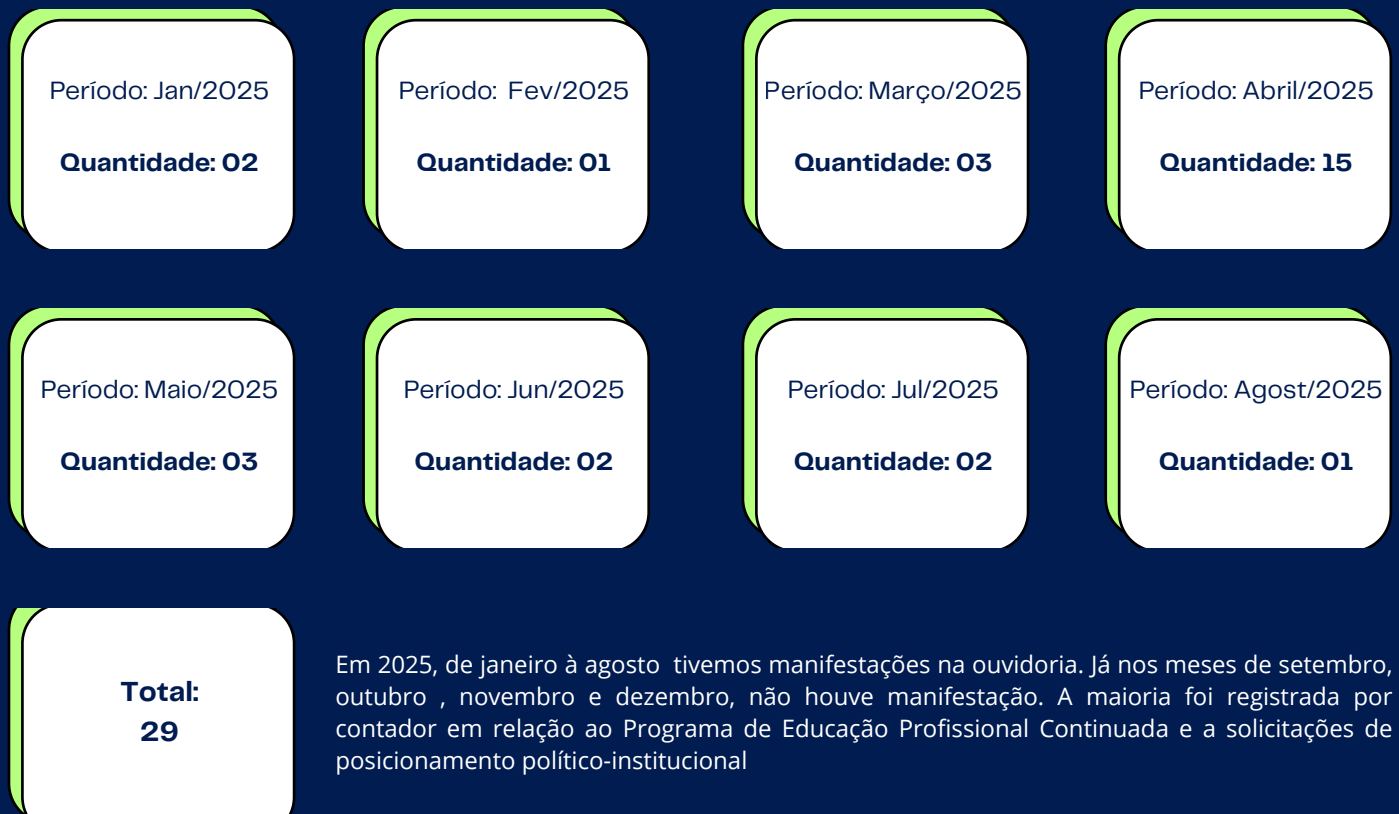
Além disso, a Ouvidoria do CRCAP está sempre aberta ao diálogo com a classe contábil e a sociedade em geral. Todas as sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios serão considerados, e nenhuma manifestação que chegar à Ouvidoria será ignorada.

Classificação das Manifestações por Assunto:

Assunto:
"Outros"

Considera-se "assunto" o tema geral de que trata o conjunto de manifestações que versam sobre um mesmo argumento. Estão indicados, os assuntos de maior demanda durante o exercício de 2025. No tema "outros", estão inseridos assuntos das mais diversas ordens, cujas manifestações não representam um conjunto significativo que possa ser classificado sob um mesmo tema. Os assuntos mais recorrentes referem-se às reclamações em relação ao Programa de Educação Profissional Continuada e às solicitações de posicionamento político-institucional.

Evolução do Quantitativo de Demandas:



Pesquisa de Satisfação do Usuário:

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	1	50,00%
Bom	1	50,00%
Regular	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Total	2	100,00%

Ao consultar a resposta final emitida, o cidadão pode avaliar o atendimento do serviço de Ouvidoria. O usuário pode registrar sua opinião, com os conceitos "Ótimo", "Bom", "Ruim" e "Regular". Para os conceitos "Ruim" e "Regular", é necessário informar a justificativa.

Em 2025, destaca-se que 02 (duas) manifestantes responderam à pesquisa, sinalizando que estavam satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCAP com as respostas "Bom e Ótimo".

É de grande relevância também a dimensão da credibilidade e a legitimidade alcançadas pela Ouvidoria no acolhimento das manifestações, na capacidade de exercer a empatia e na resolução das demandas. Esse resultado é derivado dos esforços em conjunto de todos os funcionários para trazer planos de ação para atender de forma mais eficaz e eficiente os usuários.

Considerações Finais:

O Relatório da Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Amapá – CRCAP, referente ao exercício de 2025, consolida-se como um importante instrumento de transparência, escuta qualificada e aprimoramento contínuo da gestão institucional. Por meio das manifestações recebidas — entre solicitações, reclamações, elogios, denúncias e sugestões — foi possível identificar percepções relevantes da sociedade e dos profissionais da contabilidade acerca dos serviços prestados por esta Autarquia.

A análise das demandas evidencia o comprometimento do CRCAP com a ética, a legalidade, a eficiência administrativa e a melhoria permanente dos seus processos internos. As informações sistematizadas neste relatório subsidiam decisões gerenciais, orientam ações corretivas e preventivas e fortalecem o diálogo entre a instituição, os profissionais registrados e a sociedade em geral.

Destaca-se o papel estratégico da Ouvidoria como canal democrático de participação social, assegurando o direito à manifestação, ao acesso à informação e ao tratamento adequado das demandas, em consonância com os princípios da administração pública e com as diretrizes de governança e integridade adotadas pelo Sistema CFC/CRCs.

Por fim, a agradecemos ao Ouvidor, à Presidência, aos conselheiros, à Diretora Executiva, aos colaboradores do CRCAP e a todos que utilizaram a Ouvidoria em 2025, contribuindo para o fortalecimento institucional e para a construção de uma gestão cada vez mais transparente, participativa e orientada ao interesse público. Reiteramos nosso compromisso com a melhoria contínua dos serviços e com o fortalecimento da contabilidade no Estado do Amapá.

Em caso de dúvidas e/ou outras informações, o CRCAP deixa à disposição dos cidadãos as seguintes áreas:

Presidência

Moisés Silva Campos
(96) 3223-9506 – Ramal 200
presidencia@crcap.org.br

Vice-Presidência

Angela Dias Alves Valadares
(96) 3223-9506 – Ramal 200
vp-admin@crcap.org.br

Diretoria Executiva (Direx)

Elizete dos Santos Lacerda – Diretora Executiva (96)
3223-9506 – Ramal: 206
direx@crcap.org.br

Ouvidor

Manoel Ambrósio Vaz Vidal
(96) 3223-9506 Ramal: 209
<https://crcap.org.br/ouvidoria1/>

Gerente da Ouvidoria

Elizete dos Santos Lacerda
(96) 3223-9506 – Ramal: 206
diretoria@crcap.org.br

CONSELHO REGIONAL
DE CONTABILIDADE DO
AMAPÁ