



# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**Período: 01/01/2019 a 31/12/2019**

**Relatório Ouvidoria**

**Período de 01/01/2019 a 31/12/2019**

**Tatiana Falcao de Souza Fernandes**

**Ouvidoria | Conselho Regional de Contabilidade da PB**

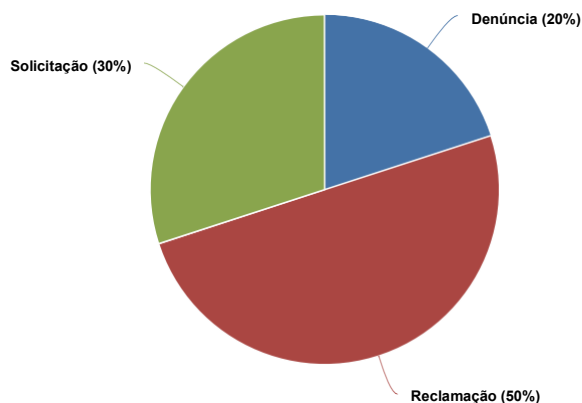
**Dados estatísticos:**

Durante o período de 01/01/2019 a 31/12/2019, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade da PB recebeu 10 manifestações.

**1. Tipos de manifestações:**

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia	2	20%
Reclamação	5	50%
Solicitação	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

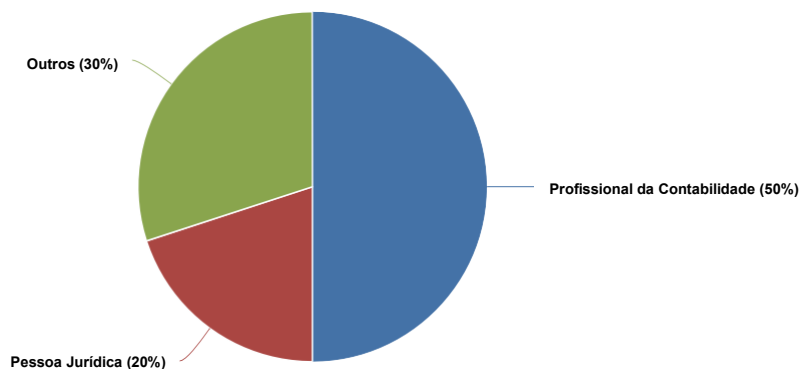
Representação Gráfica



**2. Tipos de Manifestantes:**

Tipo	Quantidade	Percentual
Profissional da Contabilidade	5	50%
Pessoa Jurídica	2	20%
Outros	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

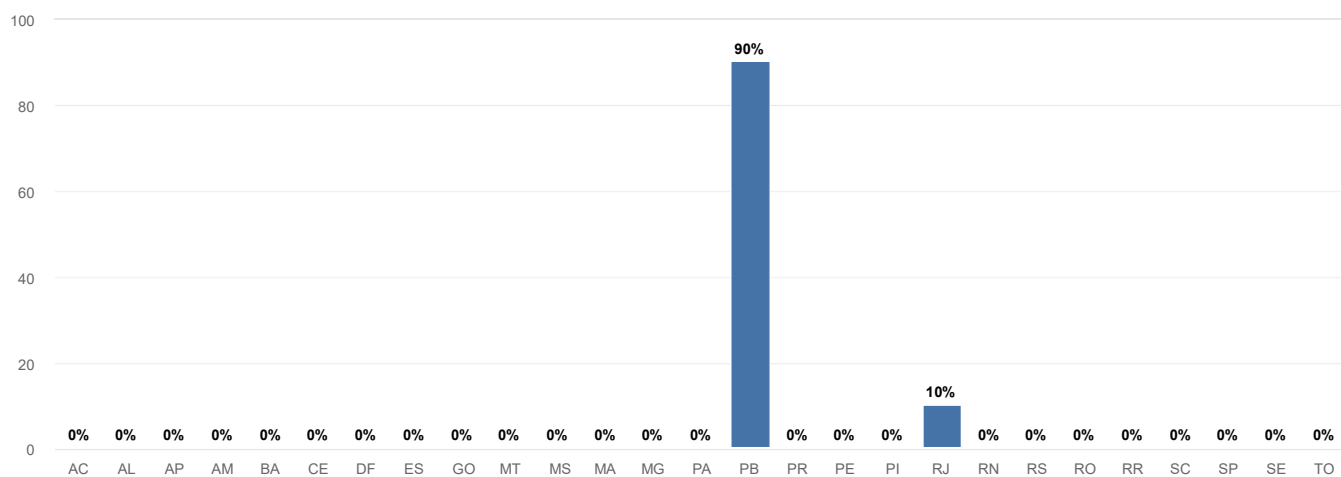
Representação Gráfica



### 3. Quantidade de manifestações por Estado:

UF	Quantidade	Percentual
AC	0	0%
AL	0	0%
AP	0	0%
AM	0	0%
BA	0	0%
CE	0	0%
DF	0	0%
ES	0	0%
GO	0	0%
MT	0	0%
MS	0	0%
MA	0	0%
MG	0	0%
PA	0	0%
PB	9	90%
PR	0	0%
PE	0	0%
PI	0	0%
RJ	1	10%
RN	0	0%
RS	0	0%
RO	0	0%
RR	0	0%
SC	0	0%
SP	0	0%
SE	0	0%
TO	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

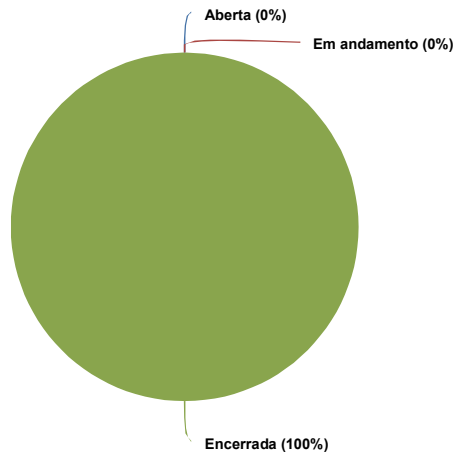
Representação Gráfica



#### 4. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em andamento	0	0%
Encerrada	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Representação Gráfica

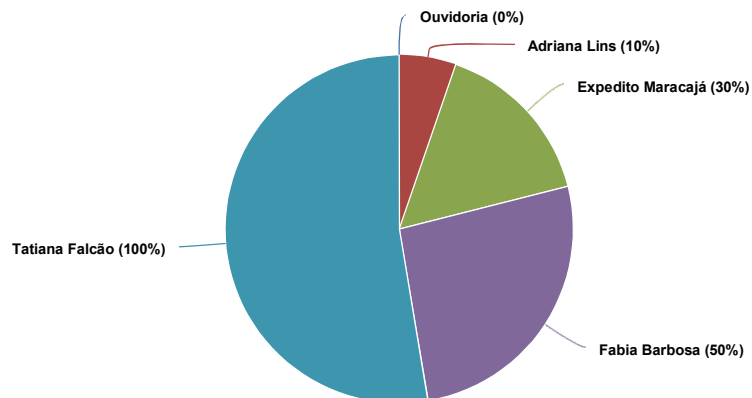


#### 5. Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	0	0%
Adriana Lins	1	10%
Expedito Maracajá	3	30%
Fabia Barbosa	5	50%
Tatiana Falcão	10	100%

\*Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada área.

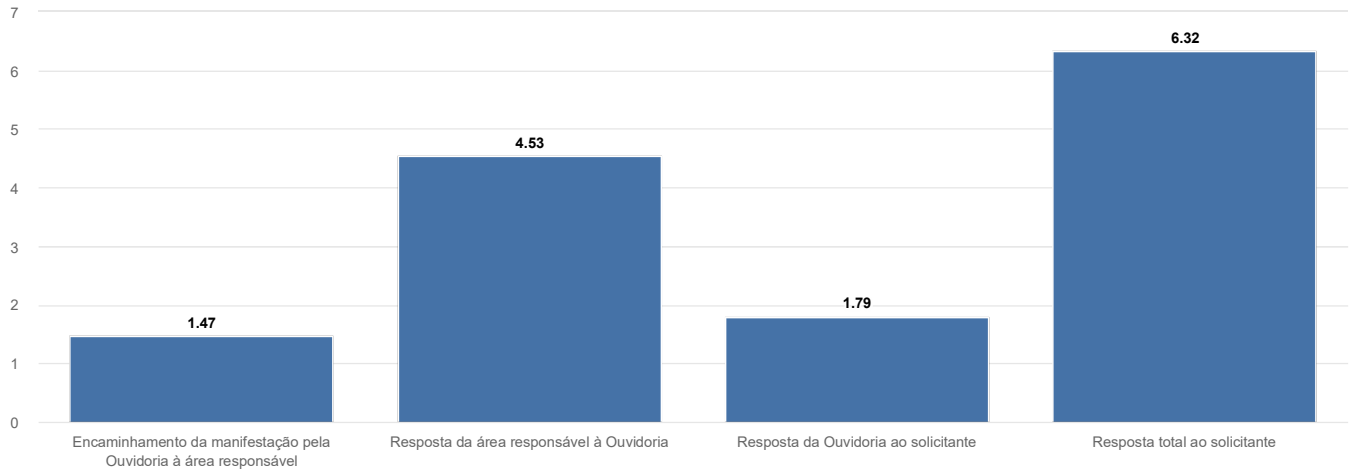
Representação Gráfica



**6. Tempo médio de respostas às solicitações:**

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1,47
Resposta da área responsável à Ouvidoria	4,53
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1,79
Resposta total ao solicitante	6,32

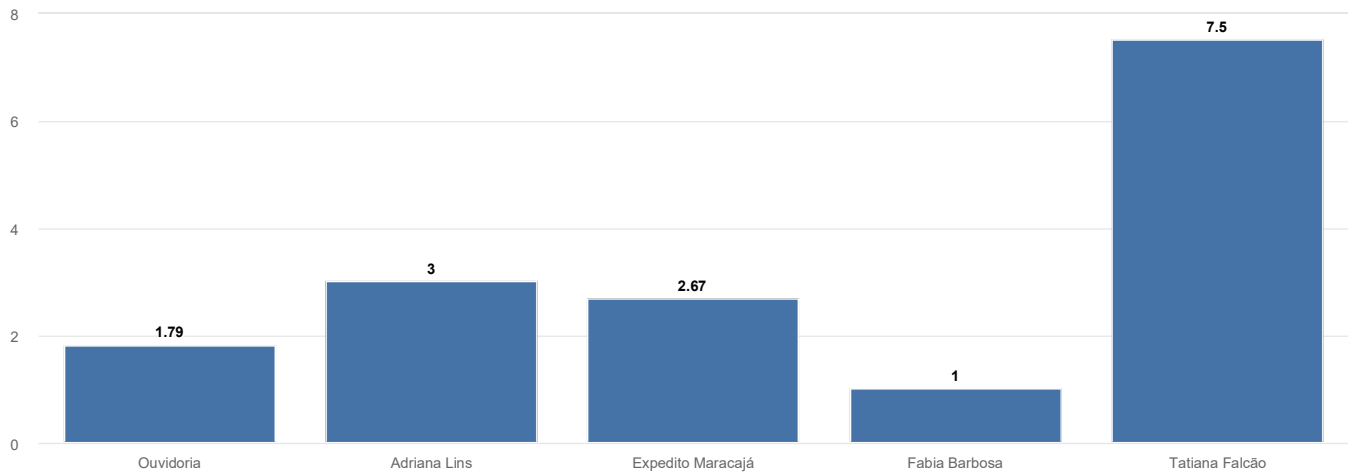
Representação Gráfica



**7. Tempo médio de respostas às solicitações por área demandada:**

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	1,79
Adriana Lins	3,00
Expedito Maracajá	2,67
Fabia Barbosa	1
Tatiana Falcão	7,50

Representação Gráfica

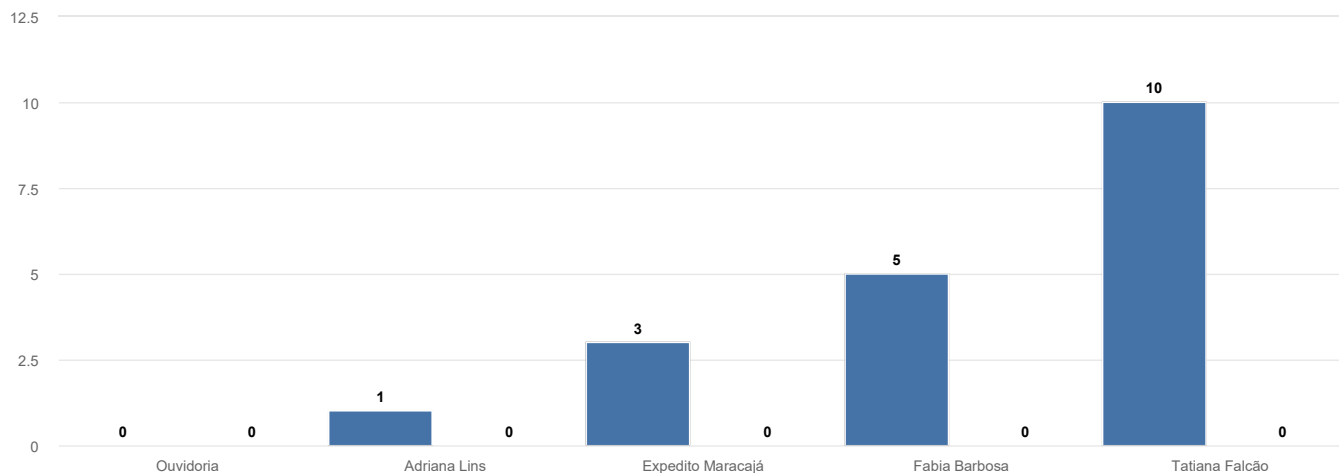


### 8. Manifestações respondidas com atraso:

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	0	0	0%
Adriana Lins	1	0	0%
Expedito Maracajá	3	0	0%
Fabia Barbosa	5	0	0%
Tatiana Falcão	10	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Manifestações respondidas com atraso (mais de 30 dias): 0

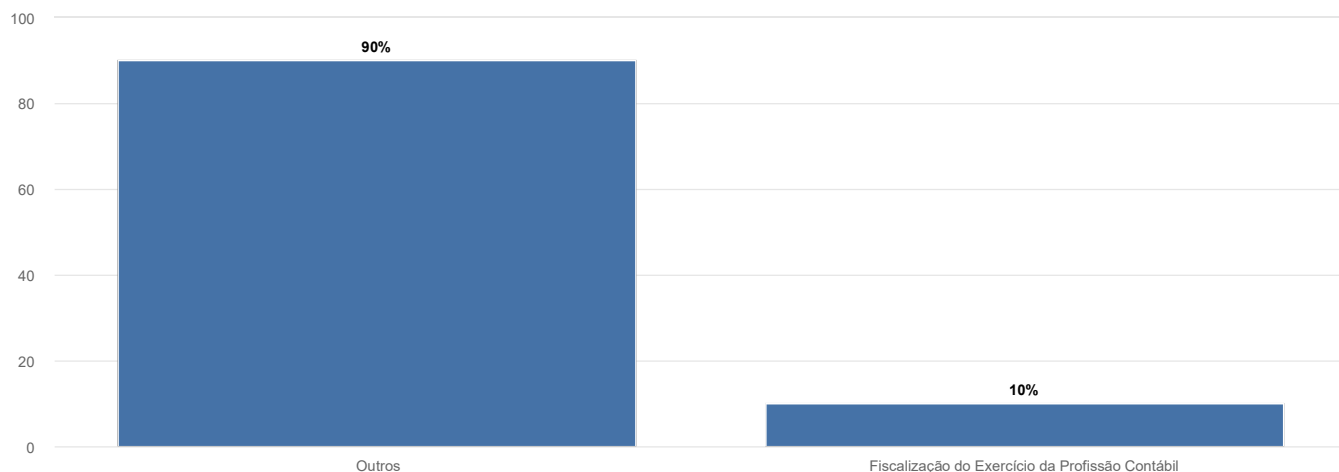
Representação Gráfica



### 9. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil	1	10%
Outros	9	90%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

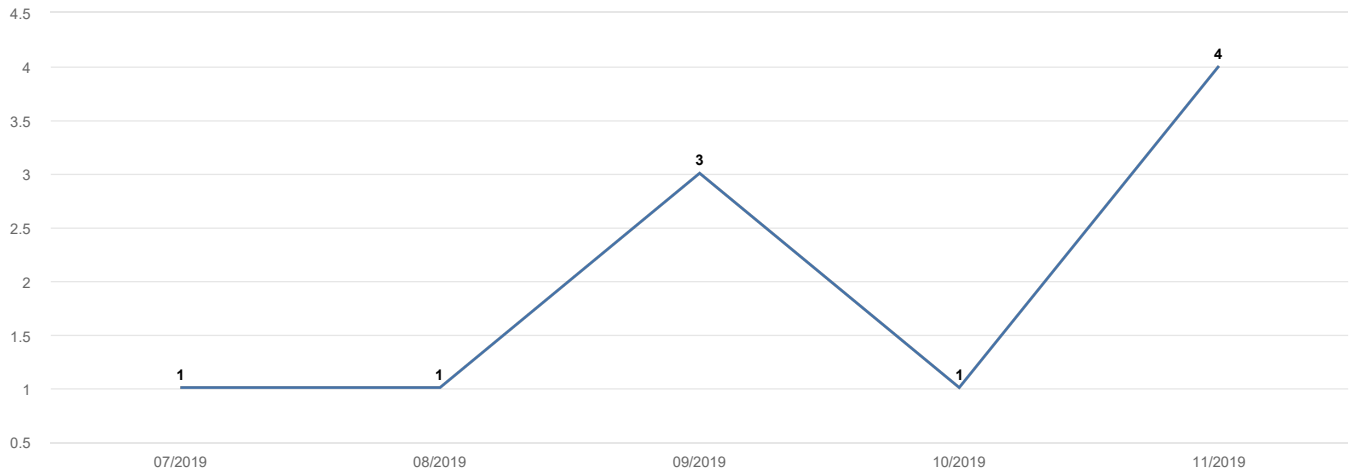
Representação Gráfica



**10. Evolução do quantitativo de demandas:**

Período	Quantidade
07/2019	1
08/2019	1
09/2019	3
10/2019	1
11/2019	4

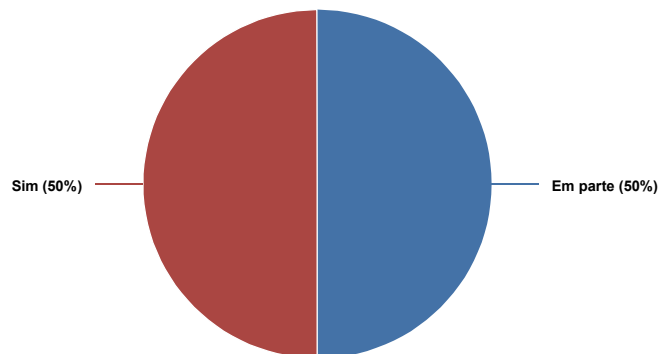
Representação Gráfica



**11. Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?**

Resposta	Quantidade	Percentual
Em parte	1	50%
Sim	1	50%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Representação Gráfica

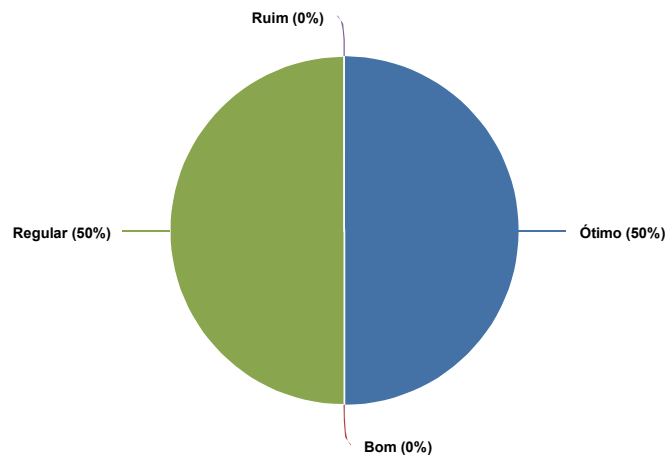


**12. Pesquisa de satisfação do usuário: O que você achou do atendimento da Ouvidoria?**

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	1	50%
Bom	0	0%
Regular	1	50%
Ruim	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Das 10 manifestações finalizadas, 2 foram avaliadas pelo usuário, representando 20%.

Representação Gráfica



**Justificativas para as respostas regular e ruim:**

- Não houve a errata

**13. Pesquisa de satisfação do usuário: O que o(a) levou a classificar dessa maneira?**

**Classificação como Ótimo**

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	1 de 1 avaliações	100%

**Classificação como Bom**

Não houve classificação.

**Classificação como Regular**

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	1 de 1 avaliações	100%

**Classificação como Ruim**

Não houve classificação.