



OUVIDORIA

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRC-PB 2021

Isabelle Carlos Campos Rezende Cavalcante
Ouvidora/CRC-PB

1. RELATÓRIO DE GESTÃO 2020

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA PARAÍBA (CRC-PB)

ENDEREÇO: RUA RODRIGUES DE AQUINO, Nº 208, CENTRO, JOÃO PESSOA-PB

CEP: 58.013-030

FONE: (83) 3044-1313

E-mail: diretoria@crcpb.org.br

Site: www.crcpb.org.br

Link da Ouvidoria: <https://crcpb.org.br/ouvidoria/>

Presidente:

Brunno Sitônio Fialho de Oliveira

Diretora:

Fábia Barbosa Mendes



2. INTRODUÇÃO

- A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Federal de Contabilidade para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos diversos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs.
- O trabalho da Ouvidoria segue as diretrizes da [Lei nº 13.460/2017](#) e [Resolução do CFC nº 1.544/2018](#).
- De acordo com o artigo 2º, inciso III, da Resolução do CFC nº 1.544/2018, a Ouvidoria é a “unidade administrativa de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços”.

2. INTRODUÇÃO

- É importante destacar que desde de julho de 2019 o CFC modificou o sistema de Ouvidoria e passou a integrar os Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs), com o objetivo de proporcionar aos CRCs o atendimento aos cidadão de maneira rápida e segura. Dessa maneira, cabe elencar as atribuições da Ouvidoria que são:
- ✓ Promover a participação do usuário na gestão do CFC, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
 - ✓ Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
 - ✓ Receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do CFC e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;

2. INTRODUÇÃO

- ✓ Estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CFC;
- ✓ Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
- ✓ Exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão; e
- ✓ Receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!.

2. INTRODUÇÃO

- Vale ressaltar que através do Sistema de Ouvidoria, após o registro das demandas por parte dos profissionais, os dados são emitidos por meio de relatórios, mensalmente, que são apreciados pela Diretoria do CRC-PB para acompanhamento.
- No ano de 2020 o CRC-PB buscou, continuamente, solucionar as demandas e evitar que os impactos causados pela pandemia do novo coronavírus fossem maiores.
- O sistema de Ouvidoria do CRC-PB é monitorado pela Ouvidora devidamente cadastrada e que realiza o trabalho de acompanhamento.



3. COMO ATUA A OUVIDORIA NO CRC-PB?

- A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRC.
- As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento.
- A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as consultas aos setores competentes do CRC; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão.
- O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a [Lei nº 13.460/2017.](#)



4. DADOS ESTATÍSTICOS

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Dados estatísticos:

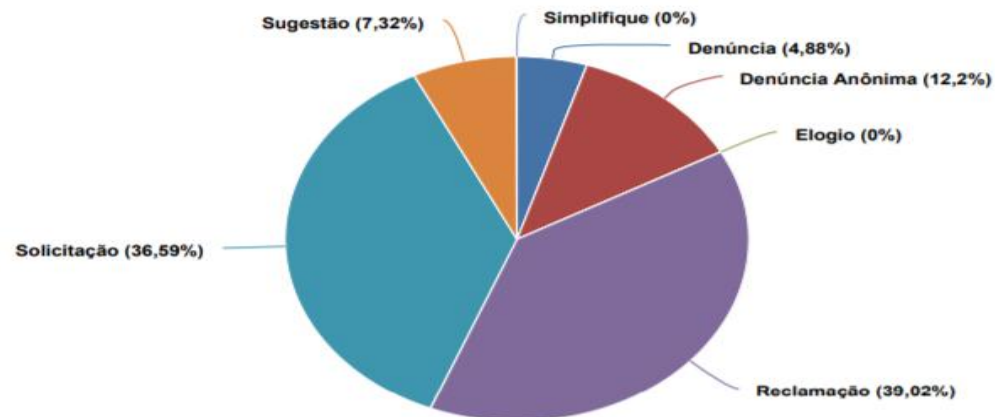
Durante o período de 01/01/2021 a 31/12/2021, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade da Paraíba recebeu 41 manifestações.

1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	2	4,88%
Denúncia Anônima*	5	12,2%
Elogio	0	0%
Reclamação	16	39,02%
Solicitação	15	36,59%
Sugestão	3	7,32%
Simplifique	0	0%
Total	41	100%

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

Representação Gráfica



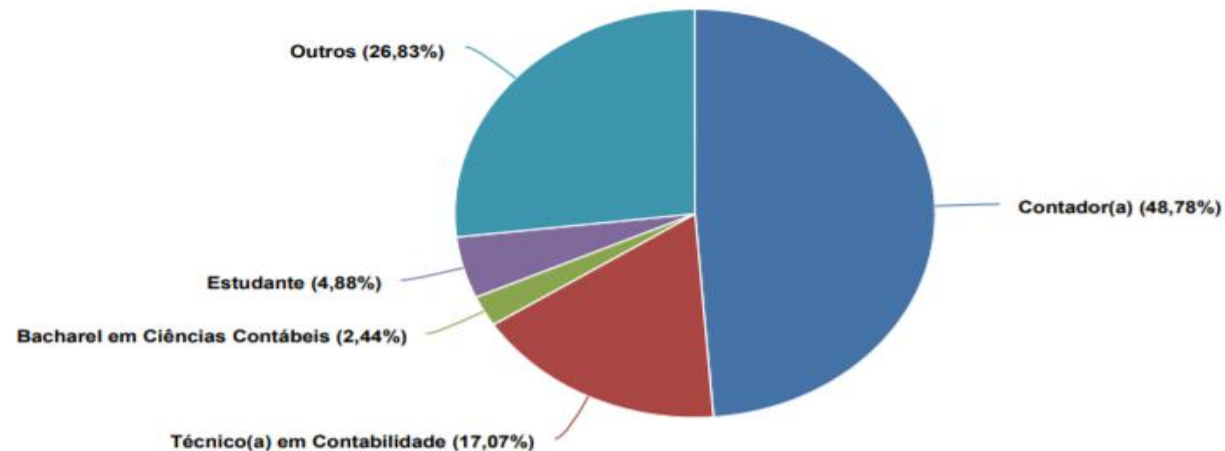
4. DADOS ESTATÍSTICOS

TIPOS DE MANIFESTANTES

4. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	20	48,78%
Técnico(a) em Contabilidade	7	17,07%
Bacharel em Ciências Contábeis	1	2,44%
Estudante	2	4,88%
Outros	11	26,83%
Total	41	100%

Representação Gráfica



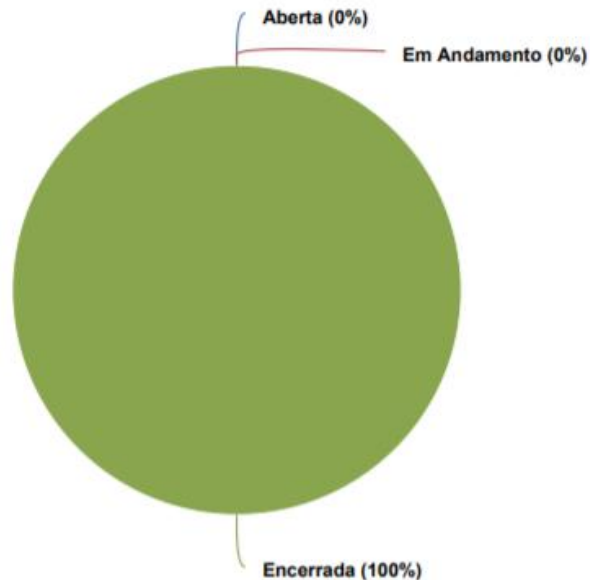
4. DADOS ESTATÍSTICOS

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

6. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	41	100%
Total	41	100%

Representação Gráfica



4. DADOS ESTATÍSTICOS

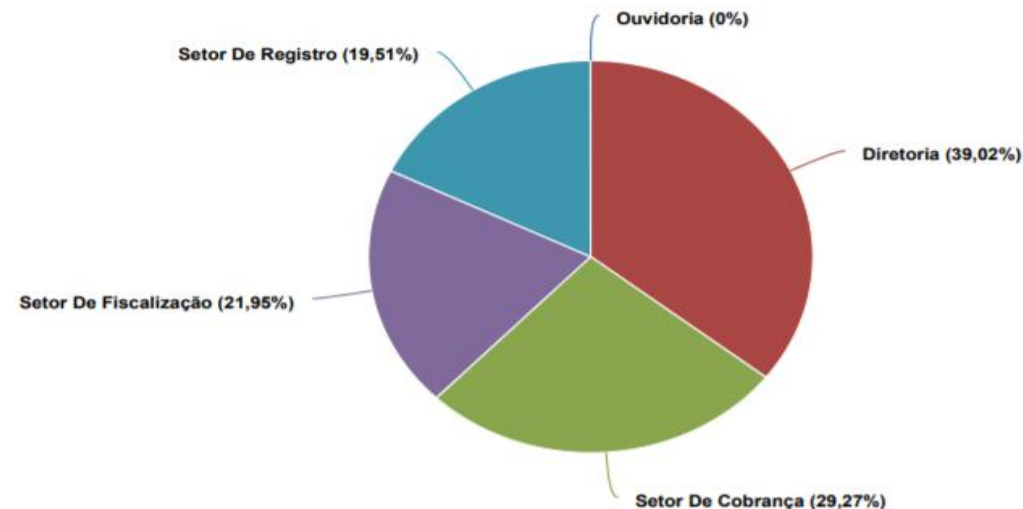
RESPOSTAS POR ÁREA

7. Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	0	0%
Diretoria	16	39,02%
Setor De Cobrança	12	29,27%
Setor De Fiscalização	9	21,95%
Setor De Registro	8	19,51%

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

Representação Gráfica



4. DADOS ESTATÍSTICOS

EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE DEMANDA

12. Evolução do quantitativo de demandas:

Período	Quantidade
10/2020	4
11/2020	3
12/2020	2
01/2021	5
02/2021	2
03/2021	3
04/2021	4
05/2021	4
06/2021	4
07/2021	3
08/2021	3
09/2021	1
10/2021	3
11/2021	7
12/2021	2
01/2022	4

4. DADOS ESTATÍSTICOS

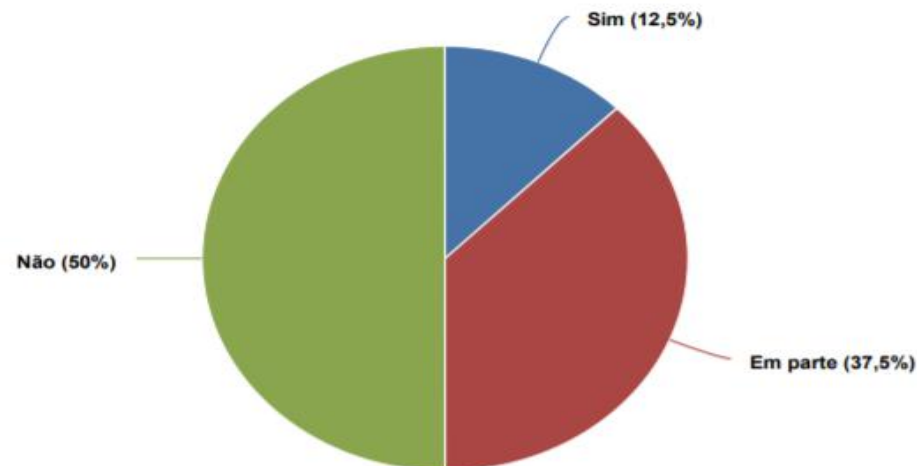
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	1	12,5%
Em parte	3	37,5%
Não	4	50%
Total	8	100%

Das 41 manifestações finalizadas, 8 foram avaliadas pelo usuário, representando 19,51%.

Representação Gráfica





OUVIDORIA



Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRC-PB 2021

Isabelle Carlos Campos Rezende Cavalcante
Ouvidora/CRC-PB

14