# Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRC-PB 2022

Isabelle Carlos Campos Rezende Cavalcante
Ouvidora/CRC-PB

# 1. Relatório de Gestão ano de 2022

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:**
Rômulo Teotônio de Melo Araújo

**Diretora:**
Adriana Lins Guedes Alcoforado

# 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. Atuação da 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.

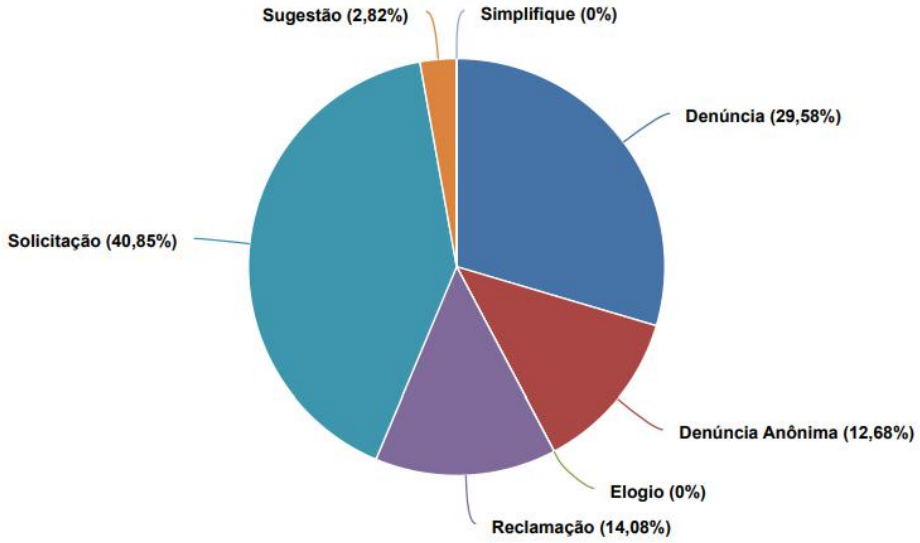
# 4. Dados Estatísticos

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

| Tipo | Quantidade | Percentual |
|---|---|---|
| Denúncia* | 21 | 29,58% |
| Denúncia Anônima* | 9 | 12,68% |
| Elogio | 0 | 0% |
| Reclamação | 10 | 14,08% |
| Solicitação | 29 | 40,85% |
| Sugestão | 2 | 2,82% |
| Simplifique | 0 | 0% |
| **Total** | **71** | **100%** |

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

Representação Gráfica

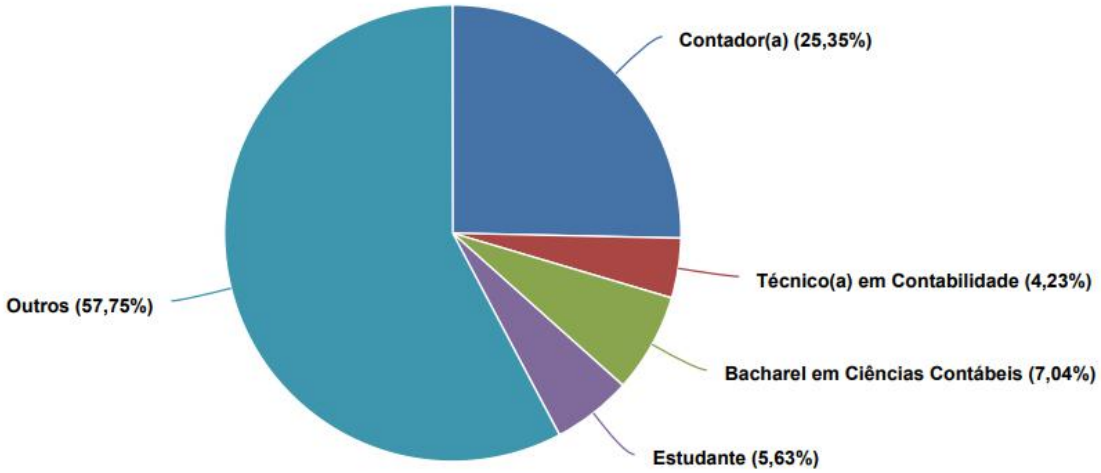


# 4. Dados Estatísticos

## TIPOS DE MANIFESTANTES

| Tipo | Quantidade | Percentual |
|---|---|---|
| Contador(a) | 18 | 25,35% |
| Técnico(a) em Contabilidade | 3 | 4,23% |
| Bacharel em Ciências Contábeis | 5 | 7,04% |
| Estudante | 4 | 5,63% |
| Outros | 41 | 57,75% |
| **Total** | **71** | **100%** |

Representação Gráfica

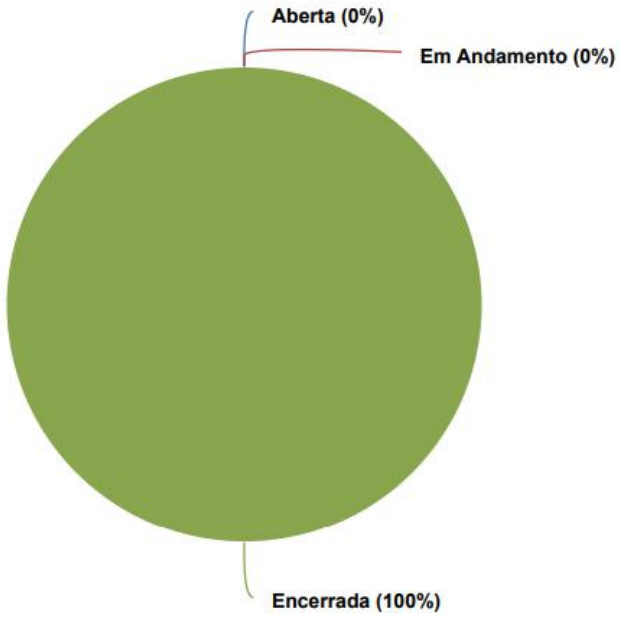


# 4. Dados Estatísticos

## SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

| Tipo | Quantidade | Percentual |
|---|---|---|
| Aberta | 0 | 0% |
| Em Andamento | 0 | 0% |
| Encerrada | 71 | 100% |
| **Total** | **71** | **100%** |

Representação Gráfica



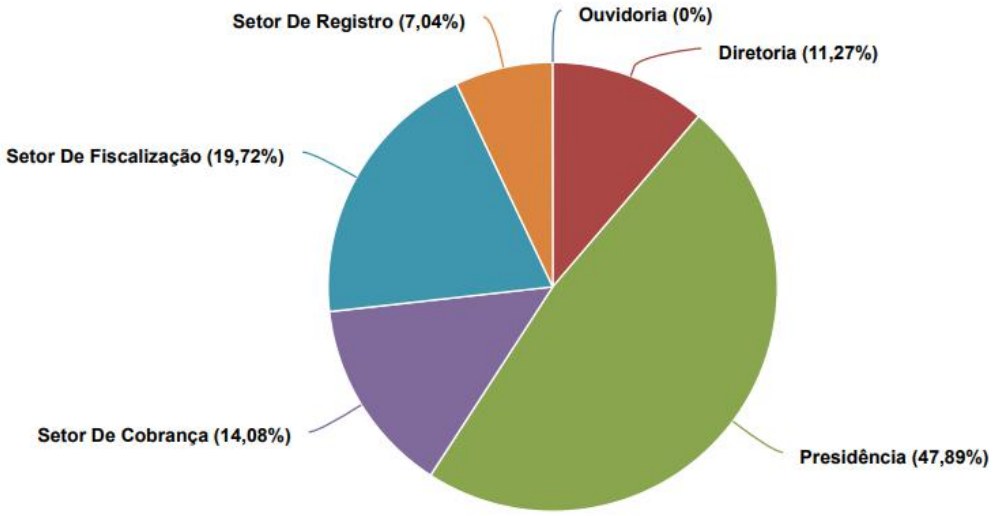
# 4. Dados Estatísticos

## RESPOSTAS POR ÁREA

| Área | Quantidade | Percentual |
|---|---|---|
| Ouvidoria | 0 | 0% |
| Diretoria | 8 | 11,27% |
| Presidência | 34 | 47,89% |
| Setor De Cobrança | 10 | 14,08% |
| Setor De Fiscalização | 14 | 19,72% |
| Setor De Registro | 5 | 7,04% |

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

Representação Gráfica

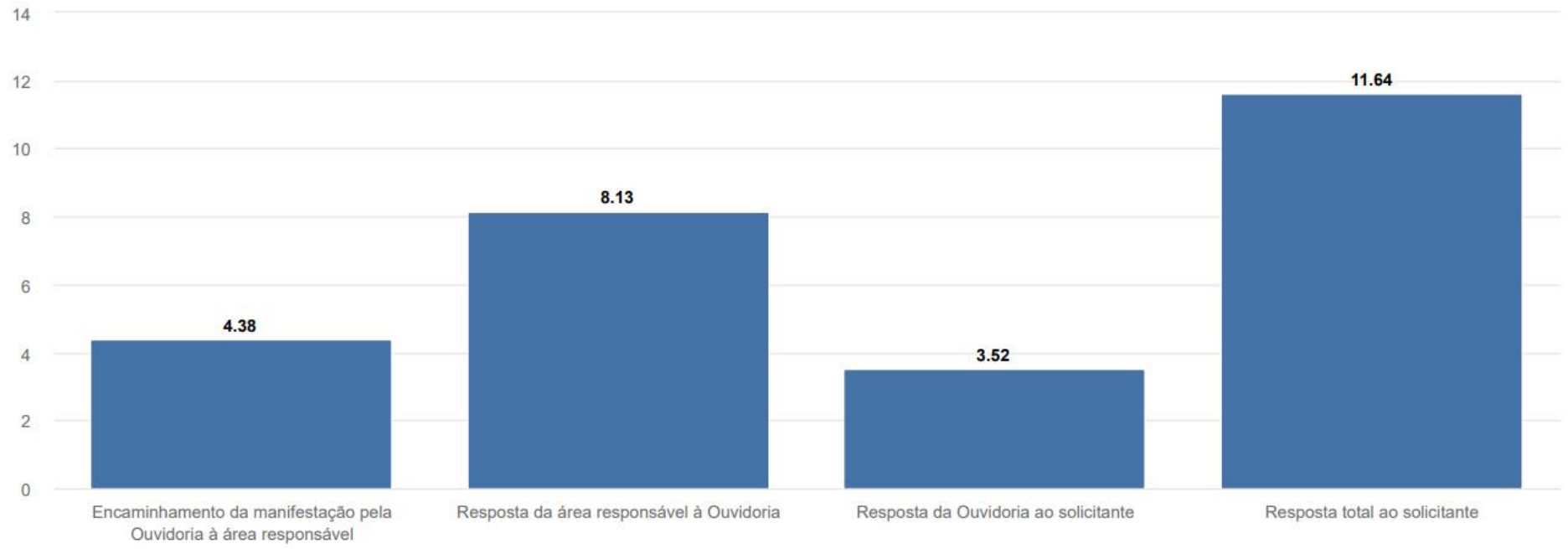


# 4. Dados Estatísticos

## Tempo Médio de Respostas às solicitações

| Tipo de Resposta | Tempo em Dias |
|---|---|
| Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável | 4,38 |
| Resposta da área responsável à Ouvidoria | 8,13 |
| Resposta da Ouvidoria ao solicitante | 3,52 |
| Resposta total ao solicitante | 11,64 |

Representação Gráfica



# 4. Dados Estatísticos

## EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE DEMANDA

| 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 |
| 02/2022 | 3 |
| 03/2022 | 7 |
| 04/2022 | 2 |
| 05/2022 | 4 |
| 06/2022 | 2 |
| 07/2022 | 5 |
| 08/2022 | 8 |
| 09/2022 | 7 |
| 10/2022 | 12 |
| 11/2022 | 15 |
| 12/2022 | 2 |

# 4. Dados Estatísticos

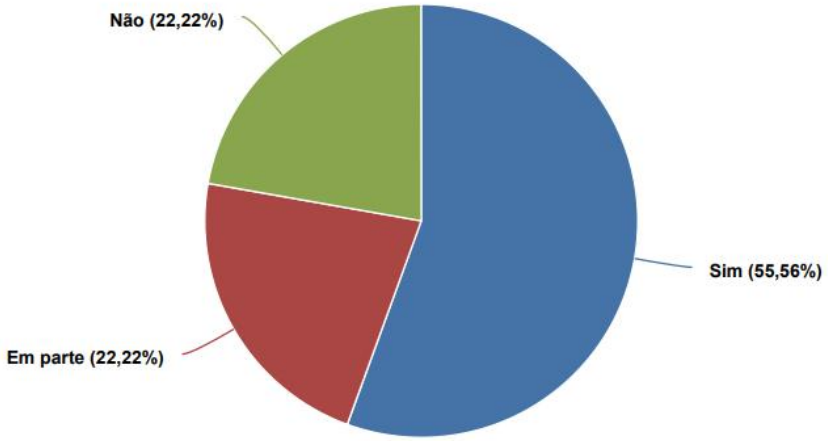
## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

| Resposta | Quantidade | Percentual |
|---|---|---|
| Sim | 5 | 55,56% |
| Em parte | 2 | 22,22% |
| Não | 2 | 22,22% |
| **Total** | **9** | **100%** |

**Das 71 manifestações finalizadas, 9 foram avaliadas pelo usuário, representando 12,68%.**

Representação Gráfica



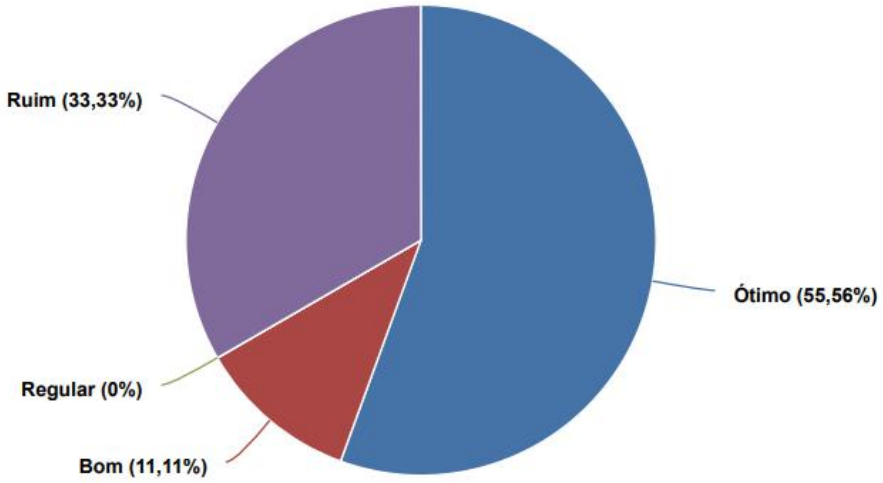
# 4. Dados Estatísticos

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

| Resposta | Quantidade | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 5 | 55,56% |
| Bom | 1 | 11,11% |
| Regular | 0 | 0% |
| Ruim | 3 | 33,33% |
| **Total** | **9** | **100%** |

Representação Gráfica



# Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRC-PB 2022

Isabelle Carlos Campos Rezende Cavalcante
Ouvidora/CRC-PB