Relatório de Gestão
Ouvidoria/CRC-PB/2023

Isabelle Carlos Campos Rezende Cavalcante
Conselheira e Ouvidora/CRC-PB/8689

1. Relatório de Gestão ano de 2023

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:
Abelci Daniel de Assis Filho

Diretora:
Deginalda Fábia Barboza 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.

- 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.

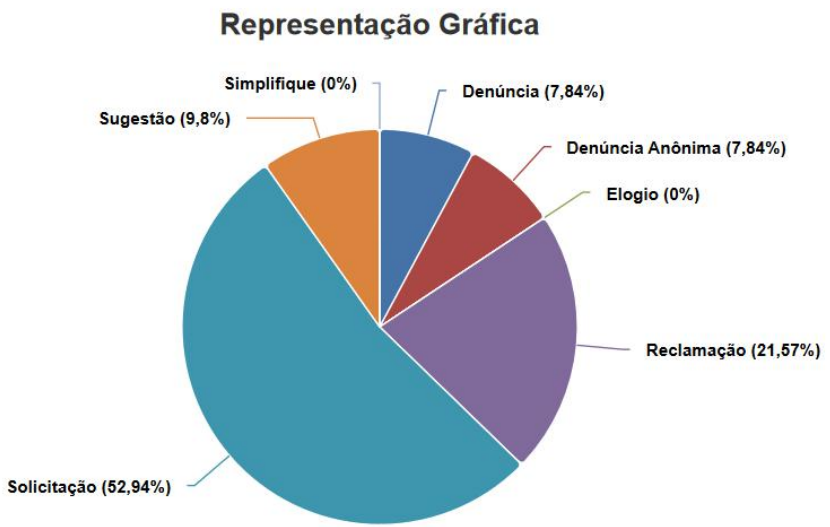
- As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento.

- 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



1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	4	7,84%
Denúncia Anônima*	4	7,84%
Elogio	0	0%
Reclamação	11	21,57%
Solicitação	27	52,94%
Sugestão	5	9,8%
Simplifique	0	0%
Total	**51**	**100%**

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

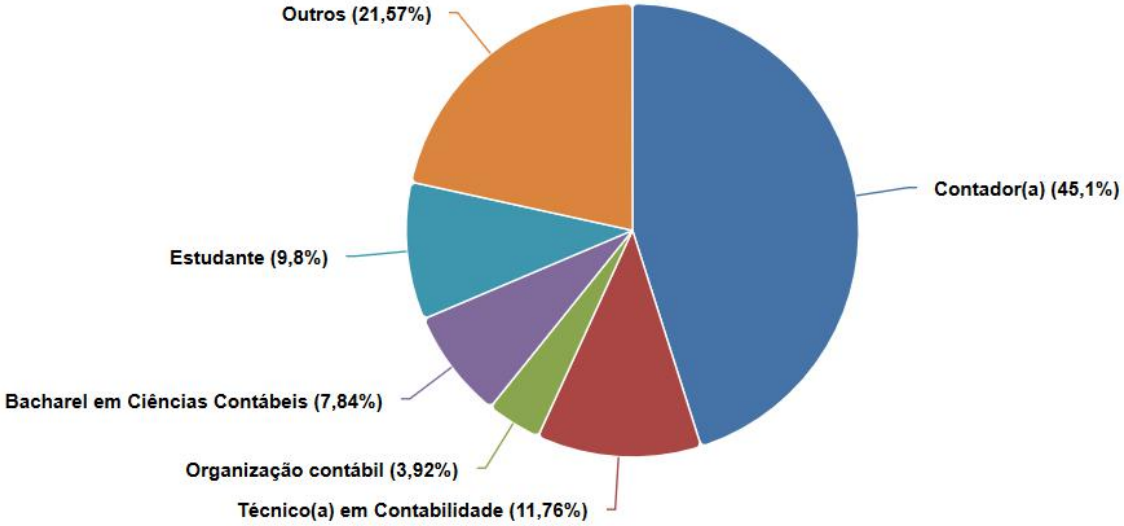
4. Dados Estatísticos

TIPOS DE MANIFESTANTES

4. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	23	45,1%
Técnico(a) em Contabilidade	6	11,76%
Organização contábil	2	3,92%
Bacharel em Ciências Contábeis	4	7,84%
Estudante	5	9,8%
Outros	11	21,57%
Total	**51**	**100%**

Representação Gráfica



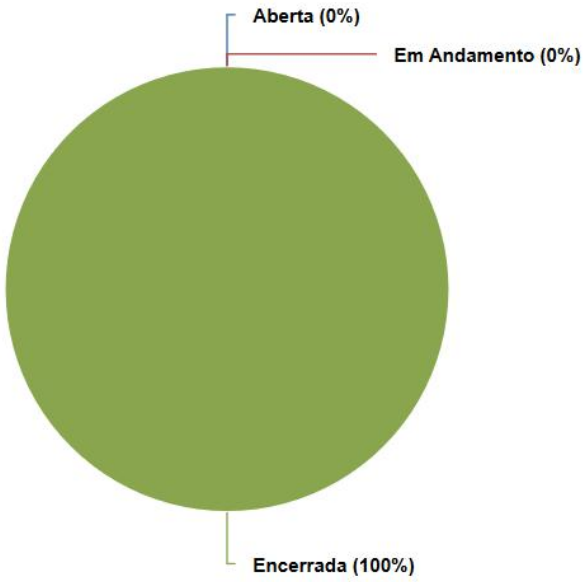
4. Dados Estatísticos

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

6. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	51	100%
Total	**51**	**100%**

Representação Gráfica



4. Dados Estatísticos

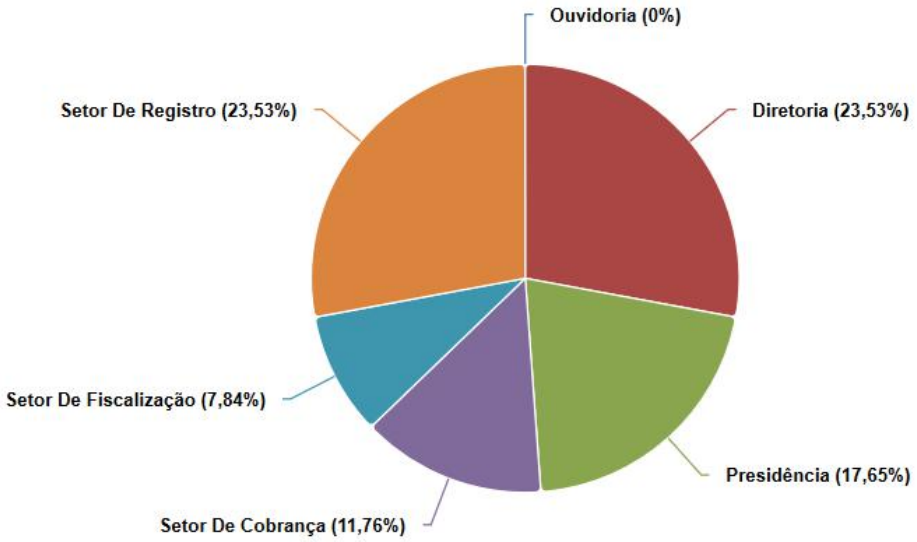
RESPOSTAS POR ÁREA

7. Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	8	15,69%
Diretoria	12	23,53%
Presidência	9	17,65%
Setor De Cobrança	6	11,76%
Setor De Fiscalização	4	7,84%
Setor De Registro	12	23,53%

*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

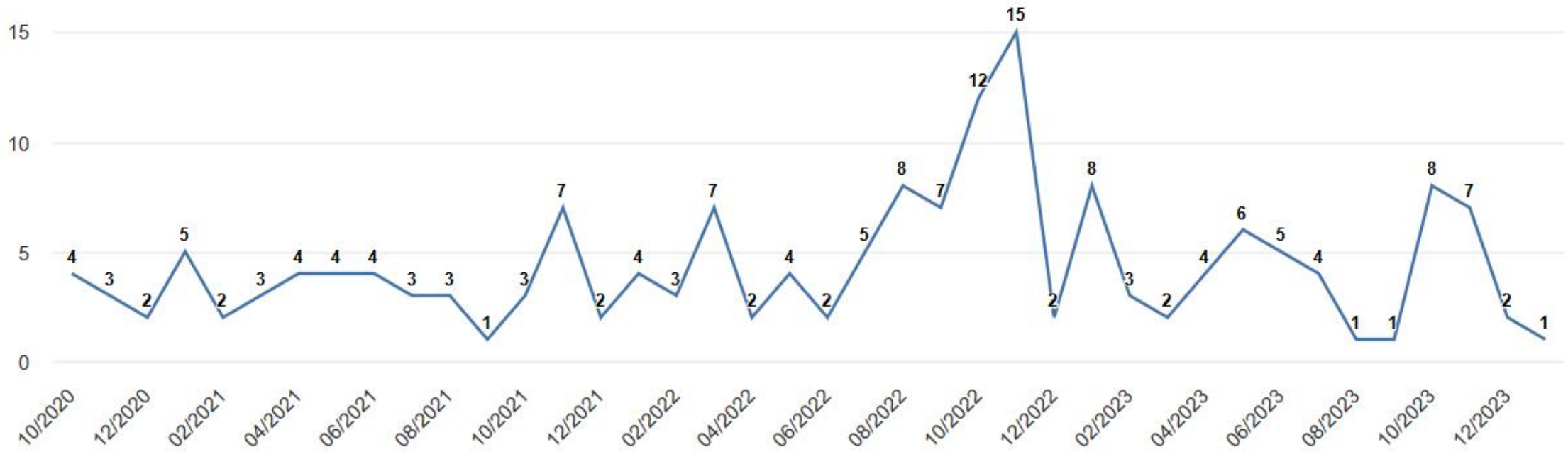
8. Tempo médio de respostas às solicitações:

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	5,84
Resposta da área responsável à Ouvidoria	9
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1
Resposta total ao solicitante	9,95

Representação Gráfica

4. Dados Estatísticos

EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE DEMANDA



4. Dados Estatísticos

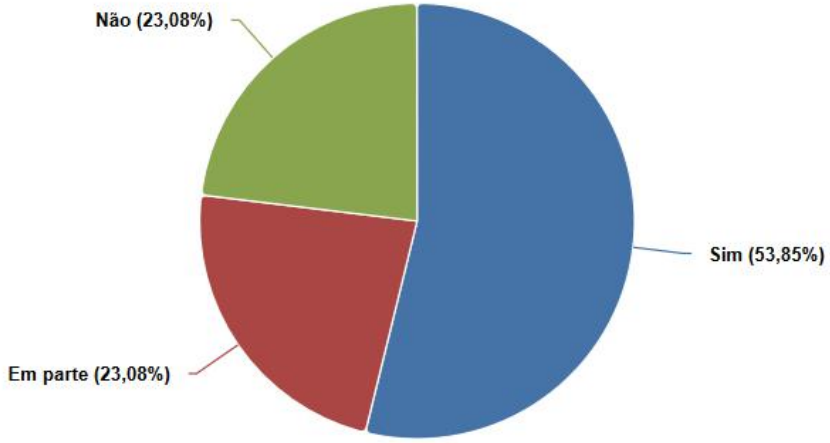
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	7	53,85%
Em parte	3	23,08%
Não	3	23,08%
Total	**13**	**100%**

Das 51 manifestações finalizadas, 13 foram avaliadas pelo usuário, representando 25,49%.

Representação Gráfica



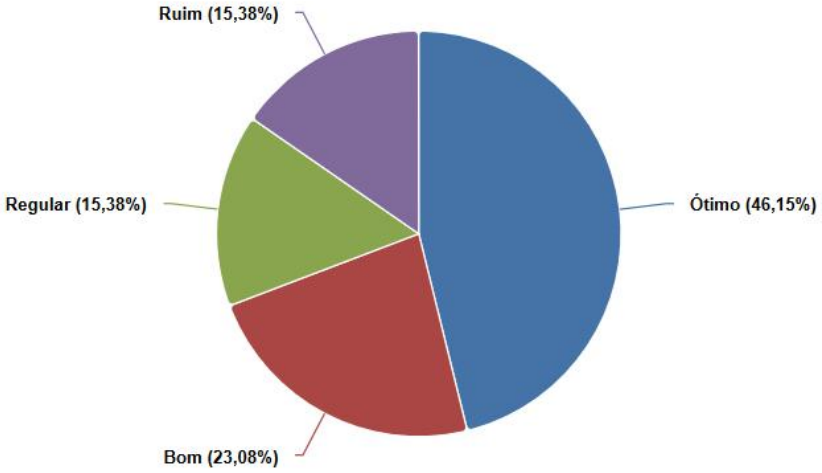
4. Dados Estatísticos

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	6	46,15%
Bom	3	23,08%
Regular	2	15,38%
Ruim	2	15,38%
Total	**13**	**100%**

Representação Gráfica



Justificativas para as respostas regular e ruim:

- demora para responder e nao houve resolucao do problema apresentado
- Não respondeu a minha pergunta. Se como técnico co forme Conselho Federal de Contabilidade (CFC) publicou no dia 17 de dezembro, no Diário Oficial da União (DOU), a Resolução CFC n.º 1.645/2021, que trata do registro profissional dos Técnicos em Contabilidade.E Segundo Uma resolução do Conselho Federal de Contabilidade que entrou em vigor em janeiro de 2022, permitindo que os profissionais formados em Técnico em Contabilidade até 14 de junho de 2010 possam emitir o registro profissional.
- A resposta só veio depois que já conseguimos resolver a situação de outra forma. Sem comentários sobre nosso CRC em relação a nós contadores.
- A ineficiência do órgão.

Relatório de Gestão
Ouvidoria/CRC-PB/2023

Isabelle Carlos Campos Rezende Cavalcante
Conselheira e Ouvidora/CRC-PB/8689