



Relatório de Gestão Ouvidoria/CRC-PB/2024

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

Sumário

- Informações Institucionais3
- Introdução4
- Atuação da Ouvidoria no CRC-PB8
- Painel de Dados Estatísticos9
- Destaque em 202417

1. Informações Institucional

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 do Conselho Regional de Contabilidade da Paraíba

Abelci Daniel de Assis Filho

Diretoria Executiva

Deginalda Fábila 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**.

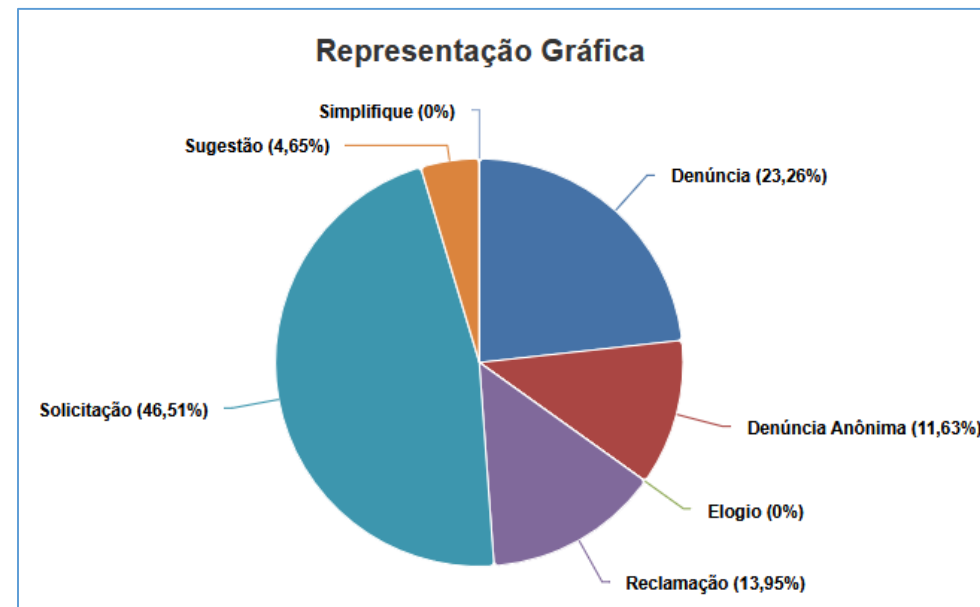
4. Painel de Dados Estatísticos

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	10	23,26%
Denúncia Anônima*	5	11,63%
Elogio	0	0%
Reclamação	6	13,95%
Solicitação	20	46,51%
Sugestão	2	4,65%
Simplifique	0	0%
Total	43	100%

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



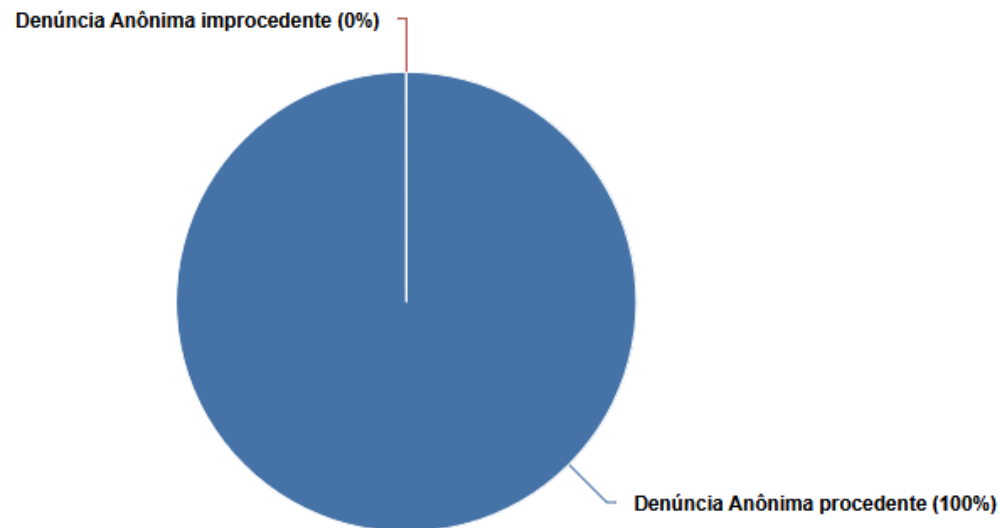
4. Painel de Dados Estatísticos

2. Denúncias Anônimas Encerradas:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia Anônima procedente*	5	100%
Denúncia Anônima improcedente*	0	0%
Total	5	100%

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

Representação Gráfica

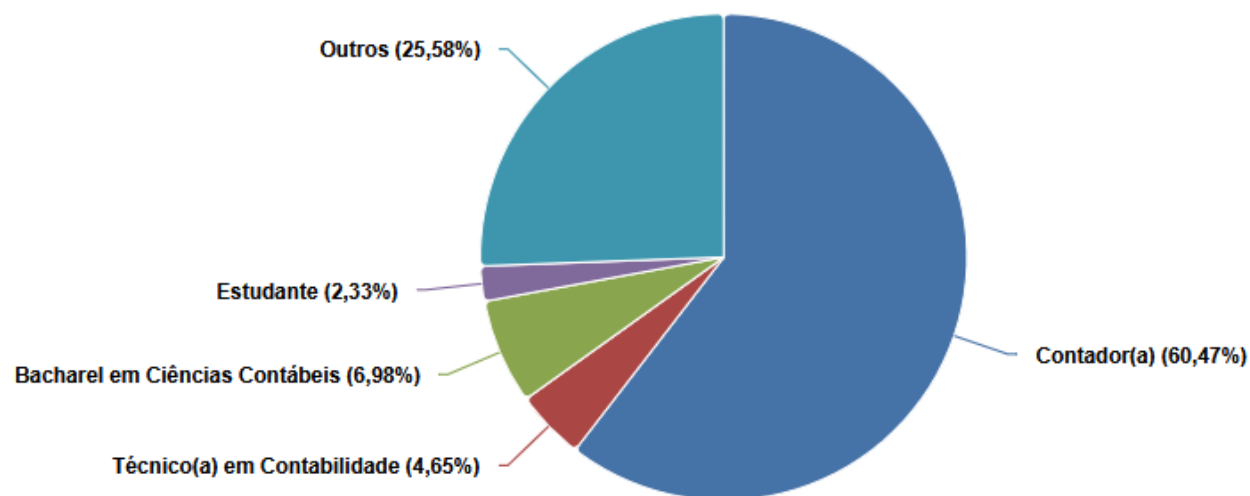


4. Painel de Dados Estatísticos

4. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	26	60,47%
Técnico(a) em Contabilidade	2	4,65%
Bacharel em Ciências Contábeis	3	6,98%
Estudante	1	2,33%
Outros	11	25,58%
Total	43	100%

Representação Gráfica



4. Painel de Dados Estatísticos

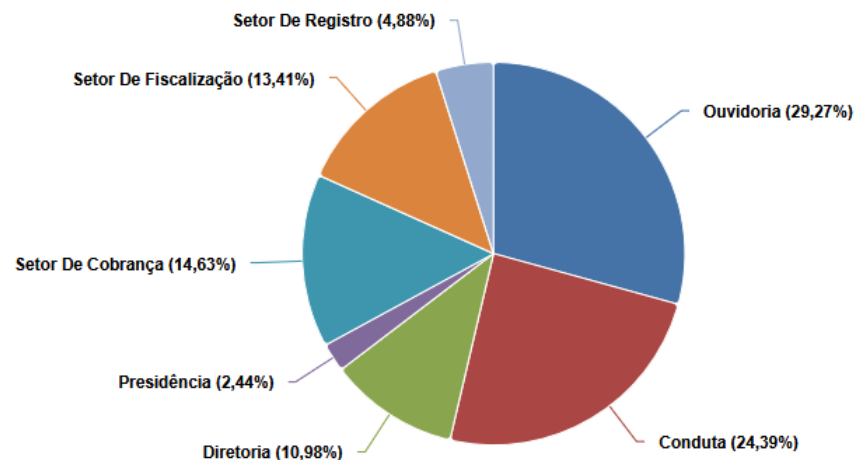
RESPOSTAS POR ÁREA

7. Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	24	29,27%
Conduta	20	24,39%
Diretoria	9	10,98%
Presidência	2	2,44%
Setor De Cobrança	12	14,63%
Setor De Fiscalização	11	13,41%
Setor De Registro	4	4,88%

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

Representação Gráfica



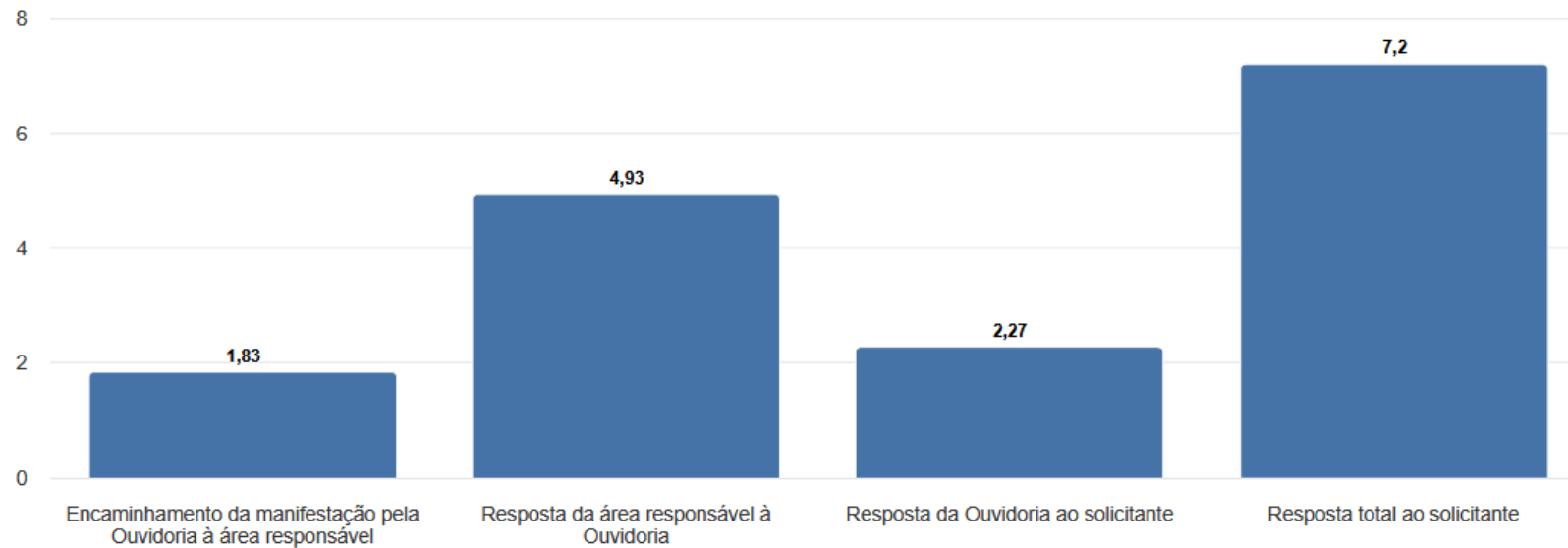
4. Painel de Dados Estatísticos

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	1,83
Resposta da área responsável à Ouvidoria	4,93
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	2,27
Resposta total ao solicitante	7,2

Representação Gráfica

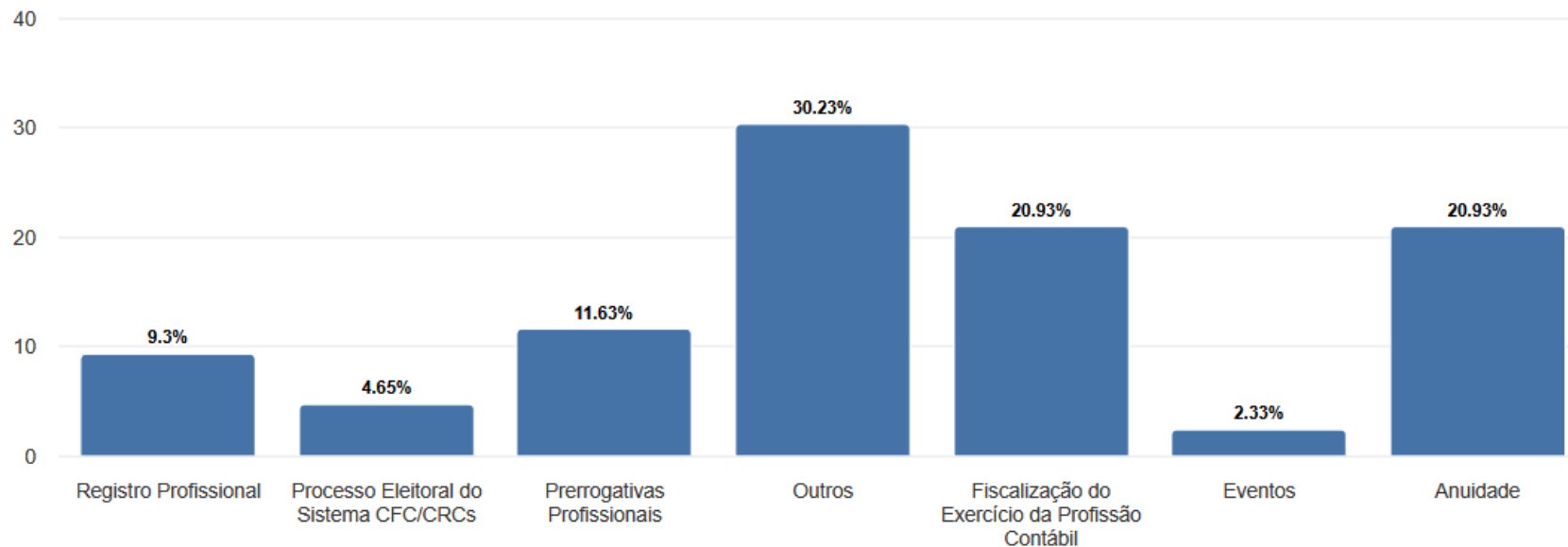


4. Painel de Dados Estatísticos

11. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Anuidade	9	20,93%
Eventos	1	2,33%
Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil	9	20,93%
Outros	13	30,23%
Prerrogativas Profissionais	5	11,63%
Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs	2	4,65%
Registro Profissional	4	9,3%
Total	43	100%

Representação Gráfica



4. Painel de Dados Estatísticos

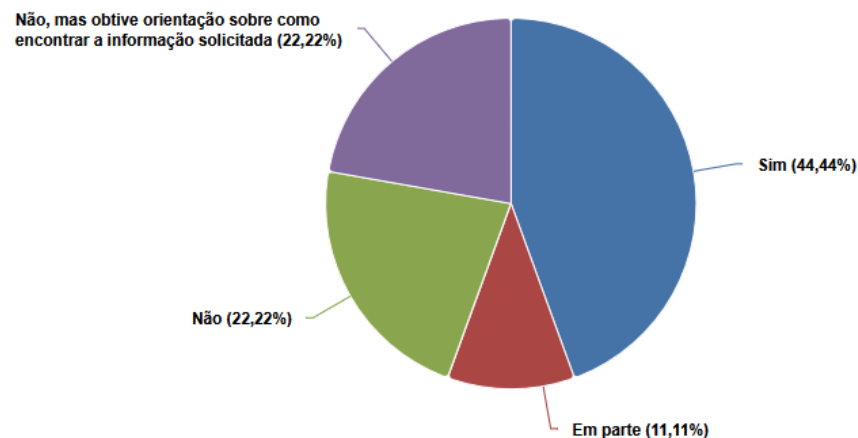
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	4	44,44%
Em parte	1	11,11%
Não	2	22,22%
Não, mas obtive orientação sobre como encontrar a informação solicitada	2	22,22%
Total	9	100%

Das 43 manifestações finalizadas, 9 foram avaliadas pelo usuário, representando 20,93%.

Representação Gráfica

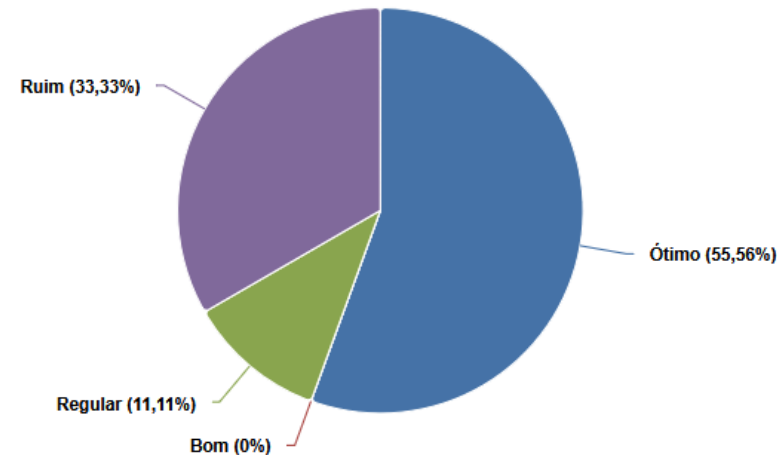


4. Painel de Dados Estatísticos

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

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

Representação Gráfica



Justificativas para as respostas regular e ruim:

- Resposta vaga, sem resultado final de resolução.
- Resposta vaga, sem resultado final de resolução.
- a informação de impedir a certidão do contador por ser responsável pela empresa, não condiz com RESOLUÇÃO CFC N.º 1.637/2021, não sendo respeitado a personalidade das pessoas conforme art. 41, CC/02.
- Creio que o CRC-PB deveria contatar o CFC para resolver o problema, ao invés de orientar que eu o faça...

5. Destaques em 2024

- Divulgação nas redes sociais do CRC-PB a data de comemoração do Dia do Ouvidor, reforçando a importância do órgão, que é um elo de comunicação entre a classe contábil e o CRC-PB.



5. Destaques em 2024

- Participação no Seminário Nacional de Ouvidoria ocorrido no Tribunal de Contas do Estado da PB.

NOTÍCIAS  **CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA PARAÍBA**

Participação da Ouvidora do CRCPB, Isabele Rezende, no Seminário Nacional de Ouvidoria

Acesse 

Deslize e confira! 

crcpb e isabelle_1236

crcpb A ouvidora do CRCPB, Isabele Rezende, participou do Seminário Nacional de Ouvidoria nos dias 04 e 05 de junho no Tribunal de Contas do Estado da Paraíba. O evento visava reunir ouvidores de diferentes entes federativos e poderes para trocar conhecimentos e experiências.

Foram discutidas atividades sobre avaliação de serviços públicos, construção de carta de serviços, relação entre ouvidoria e corregedoria no tratamento de denúncias de assédio, papel da ouvidoria no engajamento social, competências para melhor atendimento e interseções com a Lei de Acesso à Informação.

#CRCPB

31 sem Ver tradução

romuloteotoni 🌟🌟🌟 Você elevou o nível da ouvidoria do nosso CRC PB. Parabéns e gratidão, @isabelle_1236, pelo trabalho prestado à sociedade e à classe contábil.

30 sem 1 curtida Responder Ver tradução

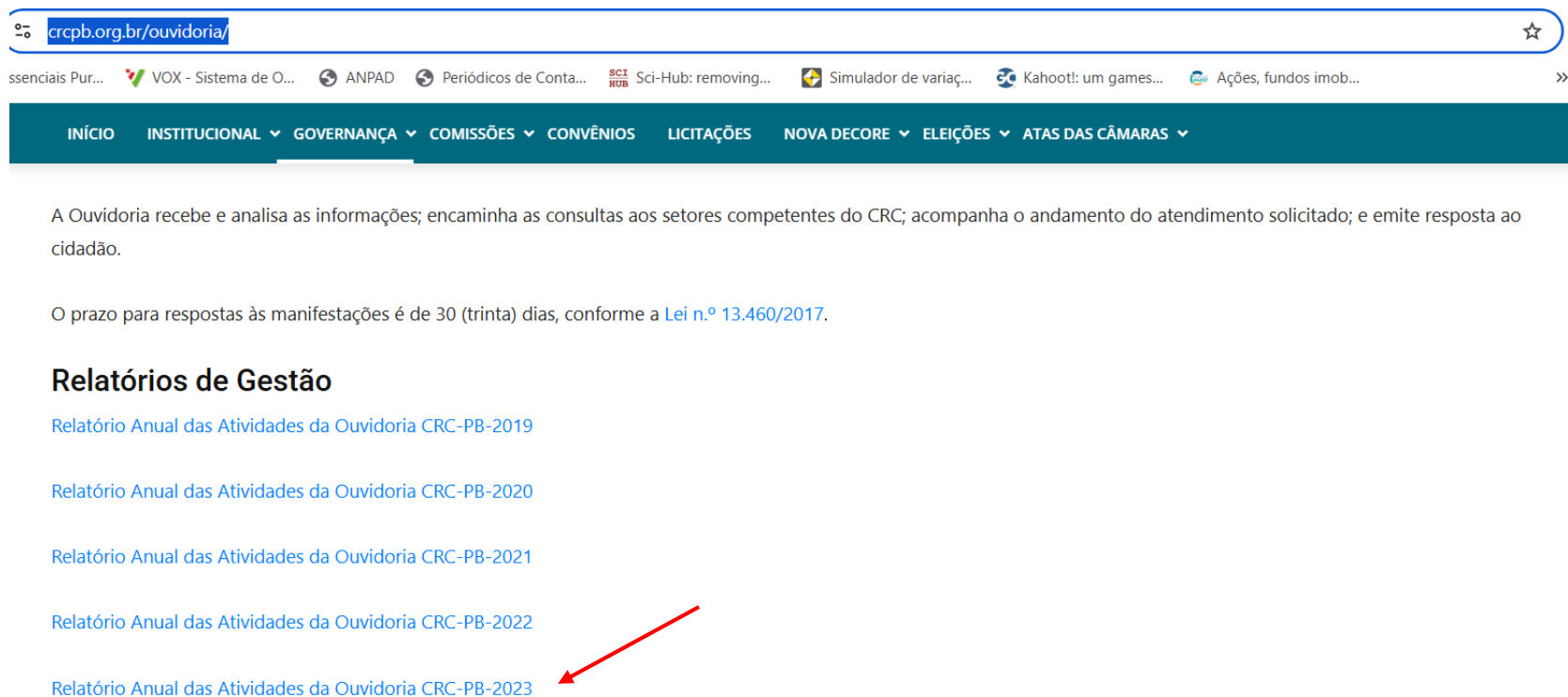
— Ver respostas (1)

Curtido por eliedna e outras 25 pessoas

6 de junho de 2024

5. Destaques em 2024

- Publicação no site do Relatório de Gestão da Ouvidoria do Exercício de 2023, em atendimento à Resolução do CFC nº 1.544/2018.



The screenshot shows the website crcpb.org.br/ouvidoria/. The navigation menu includes: INÍCIO, INSTITUCIONAL, GOVERNANÇA, COMISSÕES, CONVÊNIOS, LICITAÇÕES, NOVA DECORE, ELEIÇÕES, and ATAS DAS CÂMARAS. The main content area describes the Ombudsman's role and provides a list of management reports from 2019 to 2023. A red arrow points to the link for the 2023 report.

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 n.º 13.460/2017](#).

Relatórios de Gestão

- [Relatório Anual das Atividades da Ouvidoria CRC-PB-2019](#)
- [Relatório Anual das Atividades da Ouvidoria CRC-PB-2020](#)
- [Relatório Anual das Atividades da Ouvidoria CRC-PB-2021](#)
- [Relatório Anual das Atividades da Ouvidoria CRC-PB-2022](#)
- [Relatório Anual das Atividades da Ouvidoria CRC-PB-2023](#)

<https://crcpb.org.br/ouvidoria/>



Relatório de Gestão Ouvidoria/CRC-PB/2024

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