

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCCE

EXERCÍCIO 2021



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCCE – 2021

Conselho Regional de Contabilidade do Ceará (CRCCE)

Av. da Universidade, 3057, Benfica

Fortaleza-CE CEP: 60020-181

Fone: (85) 3194-6000

Site: www.crc-ce.org.br / E-mail: conselho@crc-ce.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCCE: <https://www.crc-ce.org.br/governanca/ouvidoria/>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Ceará

Fellipe Matos Guerra

Equipe Técnica

Coordenadorias, Gerências e Assessorias do CRCCE

Projeto Gráfico e Diagramação

Assessoria de Comunicação

Introdução

A Ouvidoria é uma ferramenta de participação e controle social que, por meio da interação com seus usuários, permite ao CRCCE aprimorar a gestão da entidade e melhorar os serviços prestados à classe contábil e à sociedade em geral. O trabalho da Ouvidoria segue as diretrizes da [Lei n.º 13.460/2017](#) e da [Resolução CRCCE n.º 703/2018](#).

Os dados são analisados mensalmente para que a Ouvidoria permaneça como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCCE. Especialmente, no exercício de 2021, por meio das manifestações registradas pelos usuários, o CRCCE buscou, de forma contínua, soluções que pudessem amparar a classe e evitar que os impactos causados pela pandemia do novo coronavírus fossem ainda maiores.

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 a possibilidade de acompanhá-las durante o seu processamento.

A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes do CRCCE, 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. Após o envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

A análise dos dados é uma ferramenta essencial para verificação dos resultados alcançados pela Ouvidoria. Os relatórios dos exercícios anteriores também estão disponíveis no *site* do Conselho. Seguem os principais registros estatísticos extraídos do Sistema de Ouvidoria do CRCCE e a análise crítica do exercício de 2021.



Dados Estatísticos

1. Quantidade de manifestações:

O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do setor de Ouvidoria, divulgada no *site* e nas redes sociais do CRCCE periodicamente. Além disso, o número de manifestações demonstra que o cidadão considera a Ouvidoria como uma fonte confiável e a reconhece como um canal direto e com resposta rápida para a solução de problemas.

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do CRCCE recebeu 102 manifestações, todas respondidas aos usuários. Além disso, quatro manifestações foram recebidas e respondidas via e-mail da Ouvidoria.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	106	100%
TOTAL	106	100%



Aberta: 0

0%

Em andamento: 0

0%

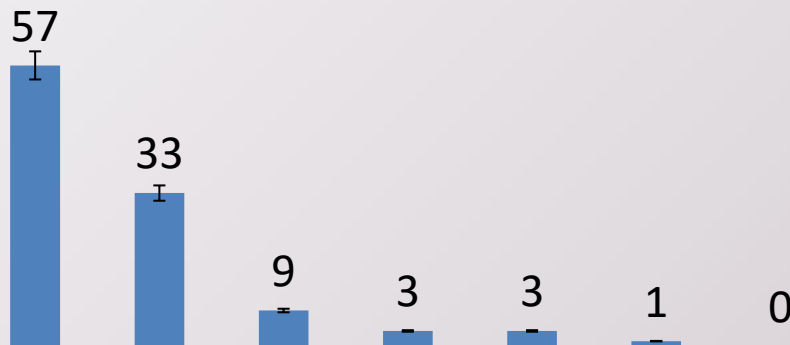
Encerrada: 106

100%

As demandas encaminhadas à Ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo:

2. Tipos de manifestações:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Solicitação	57	53,77%
Reclamação	33	31,13%
Denúncia*	9	8,49%
Sugestão	3	2,83%
Denúncia Anônima*	3	2,83%
Elogio	1	0,94%
Simplifique	0	0%
TOTAL	106	100%



Não foram recebidas denúncias consideradas como "Denúncia não aplicável ao CFC/CRC", sendo: denúncia contra profissional/organização contábil, denúncia contra outro Conselho de Contabilidade, denúncia contra outra entidade e denúncia contra concurso público de outra entidade.

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **Denúncia anônima:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sem a identificação do manifestante.
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
- **Solicitação:** pedido para adoção de providências.
- **Simplifique:** quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

No período, predominaram as manifestações de solicitação com 53,77%.

Por meio das manifestações enviadas pelos usuários, foi possível ao CRCCE esclarecer alguns serviços prestados, como:

- Acesso ao CRC Digital.
- Realização do Exame de Suficiência.
- Análise de editais e apresentação de impugnação, quando necessária.

3. Tipos de manifestantes:

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de Contador(a) com percentual de 53,77%. Esse resultado era esperado tendo em vista que o público alvo do CRCCE são os profissionais da contabilidade. Ainda que a Ouvidoria esteja disponível para toda a sociedade.

O respeito ao cidadão foi o norte das atividades, havendo, assim, uma busca incansável pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações registradas na unidade, respeitando-se e dando sigilo às informações, porém, nunca faltando com a transparência desejada pela sociedade.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Contador(a)	57	53,77
Bacharel em Ciências Contábeis	14	13,2%
Técnico(a) em Contabilidade	14	13,2%
Outros	16	15,09%
Estudante	4	3,77%
Organização contábil	1	0,94%
TOTAL	106	100%



4. Quantidade de manifestações por estado:

UF	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CE	95	89,62%
SP	3	2,83%
PR	3	2,83%
GO	1	0,94%
MS	1	0,94%
MG	1	0,94%
RJ	1	0,94%
SC	1	0,94%
TOTAL	106	100%

Considerando a procedência dos manifestantes, em 2021, foram registradas manifestações oriundas de oito estados brasileiros. O Ceará apresentou o maior número de manifestações com o percentual de 89,62% tendo em vista que o público alvo do Regional são os profissionais da contabilidade cearense.

Destaca-se ainda a participação de usuários de outros estados, como São Paulo, Paraná e Goiás, que buscaram atendimento através do Canal da Ouvidoria. Essa informação ratifica que os serviços da Ouvidoria do CRCCE são de acesso fácil e democrático permitindo que todo cidadão possa consultá-lo e garantindo que sua demanda seja atendida.

5. Respostas por unidade organizacional:

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ouvidoria	31	27,43%
Procuradoria Jurídica	22	19,46%
Registro	18	15,92%
Cobrança Jurídica	14	12,38%
Cobrança	13	11,5%
Fiscalização	9	7,96%
Assessoria da Presidência	2	1,76%
Financeiro	1	0,88%
Desenvolvimento Profissional	2	1,76%
Superintendência Executiva	1	0,88%

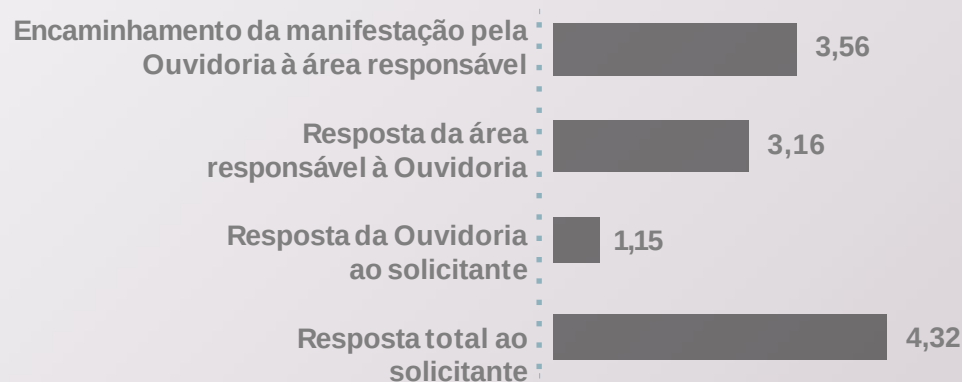
Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada unidade.

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas aos setores competentes do CRCCE. Existem demandas que, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõe de respostas. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem que necessite do encaminhamento da demanda à área competente. Dessa forma, o manifestante terá sua demanda atendida de maneira mais ágil e precisa.

Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde grande parte das manifestações diretamente ao cidadão. As áreas do CRCCE com maior demanda foram Procuradoria Jurídica, Registro e Cobrança Jurídica cujas manifestações relacionavam-se em sua maioria, respectivamente, à impugnação de editais de concursos públicos, baixa de registro profissional e parcelamento/pagamento de anuidades.

6. Tempo médio de respostas às manifestações:

TIPO DE RESPOSTA	TEMPO EM DIAS
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	3,56
Resposta da área responsável à Ouvidoria	3,16
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1,15
Resposta total ao solicitante	4,32



O prazo para resposta aos atendimentos, desde seu registro pelo cidadão até o seu encerramento definitivo na Ouvidoria é de 30 (trinta) dias. O tempo de resposta varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas a Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas dentro do menor tempo possível.

Observa-se que o tempo médio de respostas é bem inferior ao prazo máximo estipulado pela Lei n.º 13.460/2017 e pela Resolução CFC n.º 1.544/2018. A média em dias de resposta total ao solicitante

é de 4,32 dias.

Esse índice revela a capacidade da Ouvidoria de garantir um *feedback* com rapidez e eficiência às manifestações recebidas e o uso de técnicas de gestão adequadas ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.

As unidades organizacionais do CRCCE, quando acionadas pela Ouvidoria, têm o prazo de 20 (vinte) dias para responder ao atendimento recebido. Destaca-se o esforço das áreas do CRCCE juntamente com a Ouvidoria em atender às demandas dos usuários no menor prazo possível e com qualidade no retorno.

Das 106 manifestações respondidas, nenhuma foi com atraso.

7. Classificação das manifestações por assunto

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Outros	50	47,16%
Anuidade	15	14,15%
Registro Profissional	12	11,32%
Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs	8	7,54%
Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil	7	6,6%
Meios de Comunicação do CRCCE	5	4,71%
Assunto não é de competência do CRCCE	2	1,88%
Eventos	3	2,83%
Exame de Suficiência	2	1,88%
Comissões	1	0,94%
EPC - Educação Profissional Continuada	1	0,94%
Total	106	100%

A tabela apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CRCCE, sendo que a grande maioria das demandas recebidas foram classificadas como “Outros”, dentre as quais destaca-se a solicitação dos usuários para que o CRCCE analise a publicação de editais e apresente impugnação, se necessário.

“Anuidade” e “Registro Profissional” foram demandas recorrentes nas quais os manifestantes solicitaram o envio de boletos e orientações sobre como emitir ou baixar o registro profissional, respectivamente.

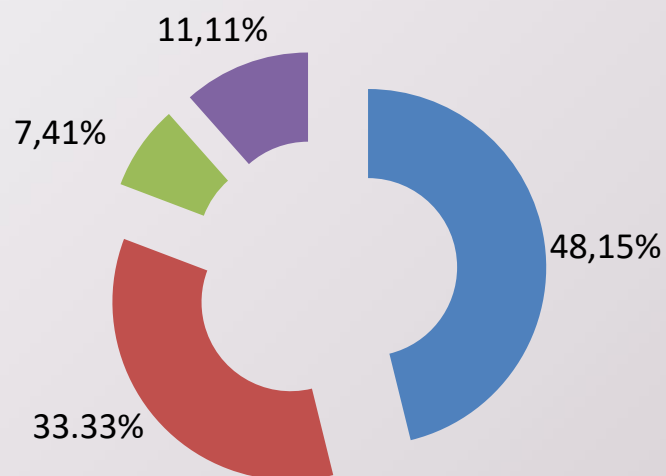
8. Evolução do quantitativo de demandas:

A seguir, observamos o quadro evolutivo do quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

PERÍODO	QUANTIDADE
01/2021	10
02/2021	9
03/2021	21
04/2021	17
05/2021	3
06/2021	8
07/2021	5
08/2021	7
09/2021	4
10/2021	7
11/2021	11
12/2021	4
TOTAL	106

9. Pesquisa de satisfação do usuário:

DESEMPENHO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ótimo	13	48,15%
Bom	9	33,33%
Regular	2	7,41%
Ruim	3	11,11%
TOTAL	27	100%



Ao consultar a resposta final emitida, o cidadão pode avaliar o atendimento do serviço da Ouvidoria. O usuário pode registrar sua opinião com os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”. Para os conceitos “Regular” e “Ruim” é necessário informar a justificativa.

Das 106 manifestações finalizadas, 27 foram avaliadas pelo usuário, representando 25,47%.

Destaca-se que 81,48% (índices “Ótimo” e “Bom”) dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCCE (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do Sistema de Ouvidoria).

A Ouvidoria do CRCCE está sempre aberta ao diálogo com a classe contábil e sociedade em geral. Todas as sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios serão considerados e nenhuma manifestação que chegar à Ouvidoria será ignorada.

Considerações Finais



Em caso de dúvidas e/ou outras informações, o CRCCE deixa à disposição dos cidadãos os seguintes contatos:

Ouvidoria

Ouvidor: Kildere Erasmo Pereira Damasceno

<https://www.crc-ce.org.br/governanca/ouvidoria/>