

# Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCCE 2022



**CRCCE**

# Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCCE 2022

Conselho Regional de Contabilidade do Ceará – CRCCE

Avenida da Universidade, 3057, Benfica  
Fortaleza/CE, CEP – 60020-181

Fone: (85) 3194-6000

Site: [www.crc-ce.org.br](http://www.crc-ce.org.br) / E-mail: [conselho@crc-ce.org.br](mailto:conselho@crc-ce.org.br)

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

## **Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Ceará**

Fellipe Matos Guerra

## **Superintendente Executivo**

Alysson Arruda Pinto

## **Ouvidor**

Kildere Erasmo Pereira Damasceno

## **Projeto Gráfico e Diagramação**

Assessoria de Comunicação



# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de interlocução entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade do Ceará (CRCCE) para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovam a melhoria dos serviços públicos prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

Por outro prisma, a Ouvidoria ocupa papel de destaque na estrutura de governança do CRCCE. Como parte do Programa de Integridade, esse canal atua ora como mecanismo de prevenção de riscos, a partir do momento em que contribui para a disseminação da cultura da ética, da transparência e da probidade, ora como canal de detecção de desvios.

À Ouvidoria cabe a elaboração de relatórios contendo informações precisas e fidedignas, com análise qualificada e comparativa acerca dos números e da natureza das manifestações, focando o tratamento individual das demandas para propiciar resultados de alcance e benefício coletivos.

Em cumprimento ao que estabelecem a Lei n.º 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a Resolução CFC n.º 1.544/2018, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Sistema CFC/CRCs, a Ouvidoria do CRCCE apresenta o seu Relatório de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.



## DESTAQUES EM 2022



### **Carta de Serviço ao Usuário**

Documento que informa o usuário sobre os serviços prestados pelo CRCCE, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos, e os padrões de qualidade de atendimento ao público. Mensalmente, a Ouvidoria coleta e trata as informações referente aos serviços que integram a Carta de Serviços, a fim de atualizar e realizar uma revisão crítica dessas informações.



### **Relatório de Gestão da Ouvidoria**

Publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria – exercício 2021 no site do CRCCE, em atendimento à Resolução CFC nº 1.544/2018.

# DADOS E ESTATÍSTICAS

## Quantidade de Manifestações

O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do canal de Ouvidoria, divulgando 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.

**0**

Aberta

**0**

Em andamento

**28**

Encerrada

**28**

Total



## Tipos de Manifestações

**13 (46,43%)**

Solicitação

**8 (28,57%)**

Reclamação

**4 (14,29%)**

Sugestão

**2 (7,14%)**

Elogio

**1 (3,57%)**

Denúncia\*

**0 (0,0%)**

Denúncia Anônima\*

**0 (0,0%)**

Simplifique

**28 (100%)**

Total

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

Ressalta-se que a única denúncia não diz respeito à fiscalização do exercício de profissional da contabilidade.

Contudo, ratificamos que o recebimento da denúncia e o julgamento dos processos abertos competem, originariamente aos Conselhos Regionais de Contabilidade, investidos da condição de Tribunais Regionais de Ética e Disciplina. Compete ao CFC acompanhar a instrução e o trâmite processual dos processos de fiscalização do Sistema de CFC/CRCs em grau de recurso. Portanto, nestes casos, os usuários são orientados em relação à forma de apresentar a denúncia.

**O CRCCE recebe, por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto significativo e variado de manifestações, conforme segue:**

- 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 insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- 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;



**Em 2022, predominaram as manifestações de solicitações e reclamações**

## Tipos de Manifestantes

**18 (64,29%)**

Contador

**1 (3,57%)**

Técnico(a) em  
Contabilidade

**28 (100%)**

Total

**1 (3,57%)**

Bacharel em Ciências  
Contábeis

**8 (28,57%)**

Outros

Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de "Contador(a)", com percentual de 64,29%. Mostrando que o público-alvo do Regional, reconhece o Canal de Ouvidoria como uma forma de ter suas manifestações atendidas.

Ao se afirmar como canal de acesso ao usuário, a Ouvidoria passa a ser conhecida e reconhecida por parte expressiva da população, contribuindo de forma decisiva para a melhoria da prestação dos serviços.



## Manifestação por Estado

Considerando a procedência dos manifestantes em 2022, foram registradas manifestações oriundas, além do Ceará, também do estado de São Paulo.



**CE 25 89,29%**  
**SP 3 10,71%**

## Resposta por unidade organizacional

Unidade organizacional	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	13	46,43%
Cobrança Jurídica	5	17,86%
Registro	5	17,86%
Fiscalização	2	7,14%
Desenvolvimento Profissional	1	3,57%
Procuradoria Jurídica	1	3,57%
Cobrança	1	3,57%

Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma unidade organizacional, caso seja necessário; nesses casos, a manifestação será contabilizada em ambas unidades.

## Tempo médio de respostas às Manifestações

No acolhimento das manifestações, a Ouvidoria atua como intermediadora. Além de facilitar a relação entre o cidadão e a instituição, esse canal coleta informações essenciais para o encaminhamento e acompanhamento das demandas, com o objetivo de solucionar o problema apresentado, seja mediante prestação de esclarecimentos, mediação ou sugestão de melhoria em procedimentos ou processos.

Existem demandas que, em função de sua recorrência, já dispõem de respostas formuladas pela Ouvidoria. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem a necessidade de encaminhar a demanda à unidade organizacional competente. Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde a grande parte das manifestações diretamente ao cidadão.

As unidades orgacionais do CRCCE com maior demanda foram Cobrança Jurídica e Registro sendo acionadas, respectivamente, por tratativas relacionadas à anuidade e por fazer parte da finalidade institucional do CRCCE.

**9 dias**

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável

**2 dias**

Resposta da área responsável à Ouvidoria

**1 dia**

Resposta da Ouvidoria ao Solicitante

**4 dias**

Resposta total ao solicitante

**O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme preceitua a Lei nº12460/2017**



## Tempo médio de respostas às Manifestações

A ouvidoria trabalha para que todas as manifestações sejam respondidas o mais brevemente possível. Embora varie de acordo com o tipo e a complexidade da manifestação, o tempo de atendimento foi, em média, bem inferior ao prazo máximo estipulado pela legislação, ao longo de 2022.

**Das 28 manifestações respondidas, não houve qualquer atraso. Sendo assim, a Ouvidoria do CRCCE atendeu 100% das manifestações no prazo.**

Esse índice revela a capacidade da Ouvidoria em garantir um feedback, com rapidez e eficiência, às manifestações recebidas; ademais, evidencia que as técnicas de gestão aplicadas adequam-se ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.

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



## Classificação das manifestações por assunto

**12 (42,86%)**

Outros

**5 (17,86%)**

Registro Profissional

**2 (7,14%)**

Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil

**2 (7,14%)**

Anuidade

**2 (7,14%)**

Comissões

**2 (7,14%)**

Assunto não compete ao CRCCE

**28 (100%)**

Total

**1 (3,57%)**

Carteira de Identidade Profissional

**1 (3,57%)**

Eventor

**1 (3,57%)**

Meios de Comunicação do CRCCE

Considera-se "assunto" o tema geral de que trata o conjunto de manifestações que versam sobre um mesmo argumento. Estão indicados, no gráfico, os assuntos de maior demanda durante o exercício de 2022.

No tema "outros", estão inseridos assuntos das mais diversas ordens, cujas manifestações não representam um conjunto significativo que possa ser classificado sob um mesmo tema. O assunto mais recorrente refere-se ao tópico "Registro Profissional" sendo observadas manifestações sobre como ter acesso à carteira.



# Evolução do quantitativo de demanda



TOTAL  
28



## Pesquisa de satisfação do usuário

**2 (20%)**

Ótimo

**1 (10%)**

Bom

**5 (50%)**

Regular

**2 (20%)**

Ruim

**10 (100%)**

Total

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

Das 28 manifestações finalizadas, 10 foram avaliadas pelo usuário, representando 35,71%

Em 2022, destaca-se que 30% dos cidadãos que responderam à pesquisa assinalaram os índices "Ótimo" e "Bom", sinalizando que estavam satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCCE (tempo de resposta, qualidade de resposta e qualidade do sistema de ouvidoria).

É de grande relevância também a dimensão da credibilidade e a legitimidade alcançadas pela Ouvidoria no acolhimento das manifestações, na capacidade de exercer a empatia na resolução das demandas.





**Em caso de dúvidas e/ou outras informações, o CRCCE deixa à disposição dos cidadãos as seguintes áreas:**

Alysson Arruda Pinto – Superintendente Executivo

(85) 3194-6031

[superintendencia@crc-ce.org.br](mailto:superintendencia@crc-ce.org.br)

Kildere Erasmo Pereira Damasceno – Ouvidor

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

