



Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCCE 2023



Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCCE 2023

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 E-mail: 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

Diretor de Governança
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 2023.



DESTAQUES EM 2023



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 2022 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

45

Encerrada

45

Total



Tipos de Manifestações

15 (33,33%)

Solicitação

15 (33,33%)

Reclamação

2 (4,44%)

Sugestão

1 (2,22%)

Elogio

5 (11,11%)

Denúncia*

6 (13,33%)

Denúncia Anônima*

1 (2,22%)

Simplifique

45 (100%)

Total

Ratificamos, que o recebimento da denúncia e o julgamento dos processos abertos competem, originariamente ao Conselho Regional de Contabilidade, investidos da condição de Tribunal Regional 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 satisfação 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 2023, predominaram as manifestações de solicitações e reclamações.



Tipos de Manifestantes

24 (53,33%)

Contador

2 (4,44%)

Técnico(a) em
Contabilidade

45 (100%)

Total

1 (2,22%)

Estudante

18 (40%)

Outros

Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de "Contador(a)", com percentual de 53,33%. 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 2023, foram registradas manifestações oriundas, além do Ceará, também do estado de SP, RJ, PA e DF.



Resposta por unidade organizacional

Unidade organizacional	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	24	52,17%
Cobrança Jurídica	5	10,87%
Registro	1	2,17%
Fiscalização	11	23,91%
Secretaria	1	2,17%
TI	1	2,17%
Cobrança	3	6,52%

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 impedimento 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 orgazionais do CRCCE com maior demanda foram Cobrança Jurídica e Fiscalização sendo acionadas, respectivamente, por tratativas relacionadas à anuidade e denúncias.

4 dias

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável

1 dia

Resposta da área responsável à Ouvidoria

2 dias

Resposta da Ouvidoria ao Solicitante

2 dias

Resposta total ao solicitante

O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme preceitua a Lei nº 13.460/2017



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 2023.

Das 45 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

1 (2,22%)

Outros

5 (11,11%)

Registro Profissional

13 (28,89%)

Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil

1 (2,22%)

Posicionamento político-institucional

9 (20%)

Anuidade

1 (2,22%)

Decore

4 (8,89%)

Assunto não compete ao CRCCE

1 (2,22%)

Processo Eleitoral

9 (20%)

Carteira de Identidade Profissional

1 (2,22%)

Meios de Comunicação do CRCCE

45 (100%)

Total

Considera-se "assunto" o tema geral de que trata o conjunto de manifestações que versam sobre um mesmo argumento. A análise das manifestações por assunto permite ao CRCCE melhorar os processos com foco na experiência do usuário e identificar as áreas que merecem maior atenção.

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 "Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil" sendo observadas as manifestações de denúncias.



Evolução do quantitativo de demanda



TOTAL
45



Pesquisa de satisfação do usuário

1 (14,29%)	1 (14,29%)	2 (28,57%)	3 (42,86%)	7 (100%)
Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total

Ao consultar a resposta final emitida, o cidadão pode avaliar o atedimento 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 45 manifestações finalizadas, 07 foram avaliadas pelo usuário, representando 15,55%

Em 2023, destaca-se que 28,58% 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 – Diretor de Governança

(85) 3194-6000

governanca@crc-ce.org.br

Kildere Erasmo Pereira Damasceno – Ouvidor

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

