

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**Período: 01/01/2021 a 31/12/2021**

**Relatório Ouvidoria**

**Período de 01/01/2021 a 31/12/2021**

**Eliana Bueres**

**Ouvidoria | Conselho Regional de Contabilidade do Pará**

**Dados estatísticos:**

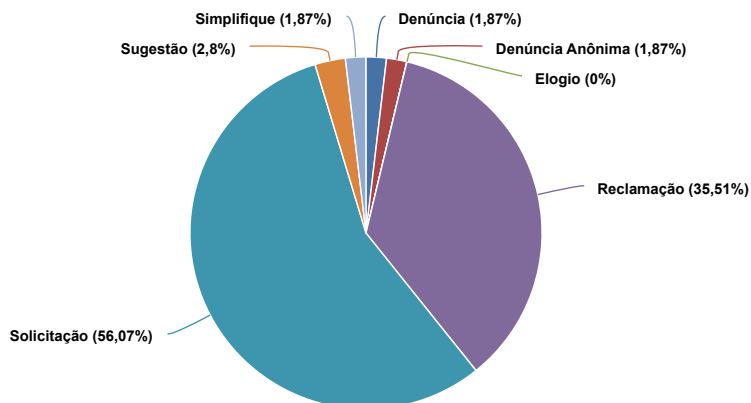
Durante o período de 01/01/2021 a 31/12/2021, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Pará recebeu 107 manifestações.

### 1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	2	1,87%
Denúncia Anônima*	2	1,87%
Elogio	0	0%
Reclamação	38	35,51%
Solicitação	60	56,07%
Sugestão	3	2,8%
Simplifique	2	1,87%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

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

Representação Gráfica

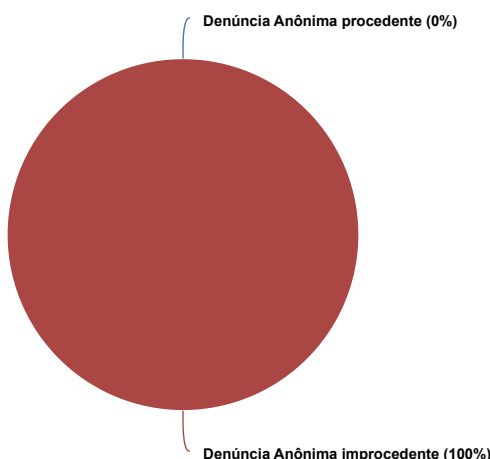


### 2. Denúncias Anônimas Encerradas:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia Anônima procedente*	0	0%
Denúncia Anônima improcedente*	2	100%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

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

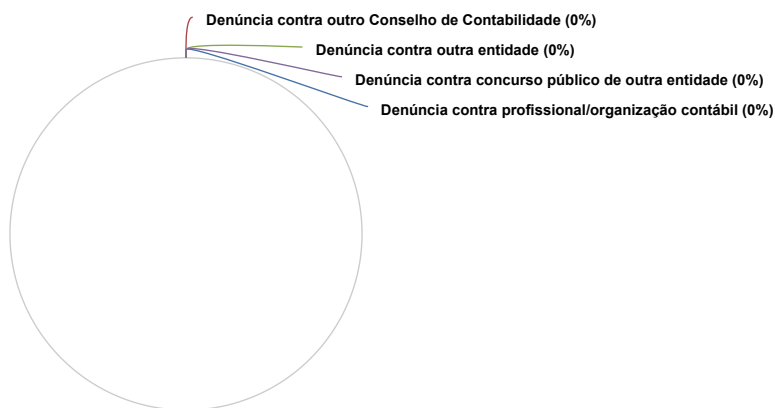
Representação Gráfica



### 3. Denúncia Não Aplicável (denúncia e denúncia anônima):

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia contra profissional/organização contábil	0	0%
Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade	0	0%
Denúncia contra outra entidade	0	0%
Denúncia contra concurso público de outra entidade	0	0%
Denúncia contra chapa que concorra à eleição	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

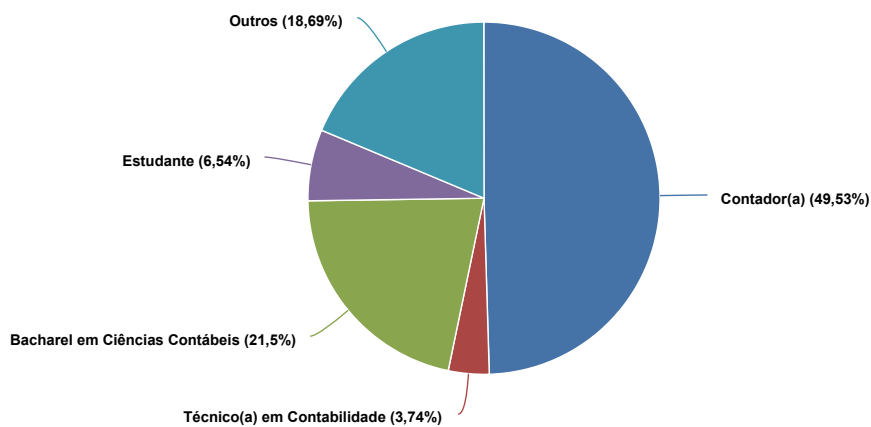
## Representação Gráfica



## 4. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	53	49,53%
Técnico(a) em Contabilidade	4	3,74%
Bacharel em Ciências Contábeis	23	21,5%
Estudante	7	6,54%
Outros	20	18,69%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

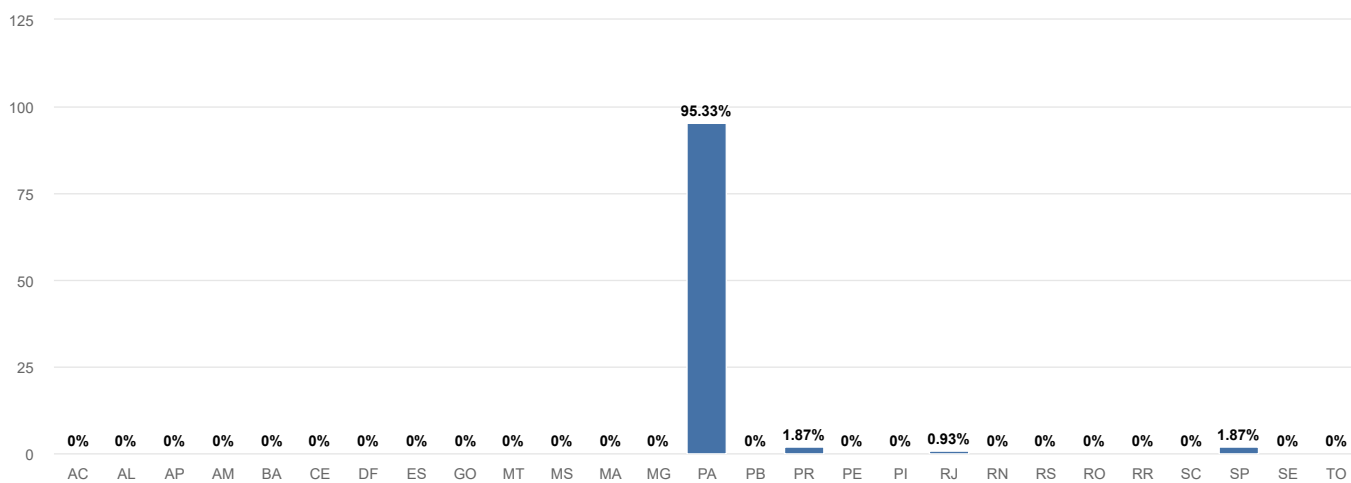
## Representação Gráfica



## 5. Quantidade de manifestações por Estado:

UF	Quantidade	Percentual
AC	0	0%
AL	0	0%
AP	0	0%
AM	0	0%
BA	0	0%
CE	0	0%
DF	0	0%
ES	0	0%
GO	0	0%
MT	0	0%
MS	0	0%
MA	0	0%
MG	0	0%
PA	102	95,33%
PB	0	0%
PR	2	1,87%
PE	0	0%
PI	0	0%
RJ	1	0,93%
RN	0	0%
RS	0	0%
RO	0	0%
RR	0	0%
SC	0	0%
SP	2	1,87%
SE	0	0%
TO	0	0%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

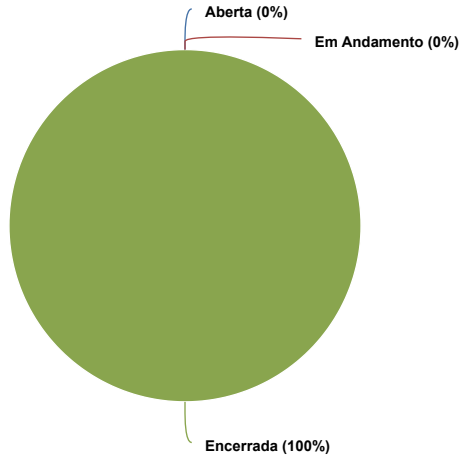
Representação Gráfica



**6. Situação das manifestações:**

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	107	100%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

Representação Gráfica

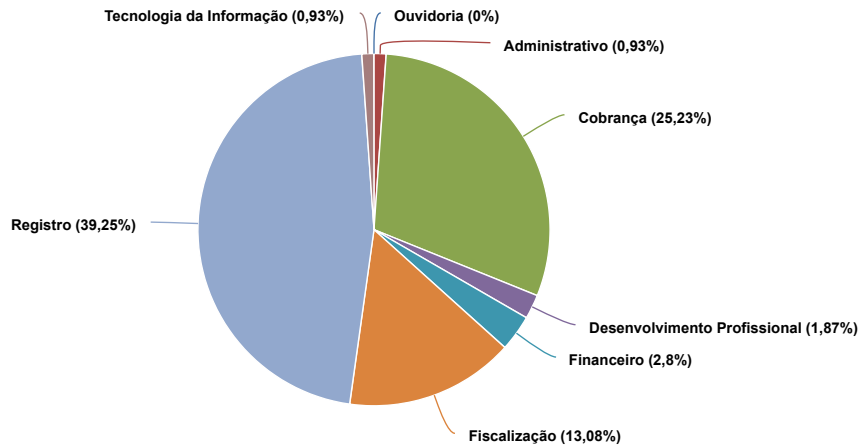


**7. Respostas por área:**

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	17	15,89%
Administrativo	1	0,93%
Cobrança	27	25,23%
Desenvolvimento Profissional	2	1,87%
Financeiro	3	2,8%
Fiscalização	14	13,08%
Registro	42	39,25%
Tecnologia da Informação	1	0,93%

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

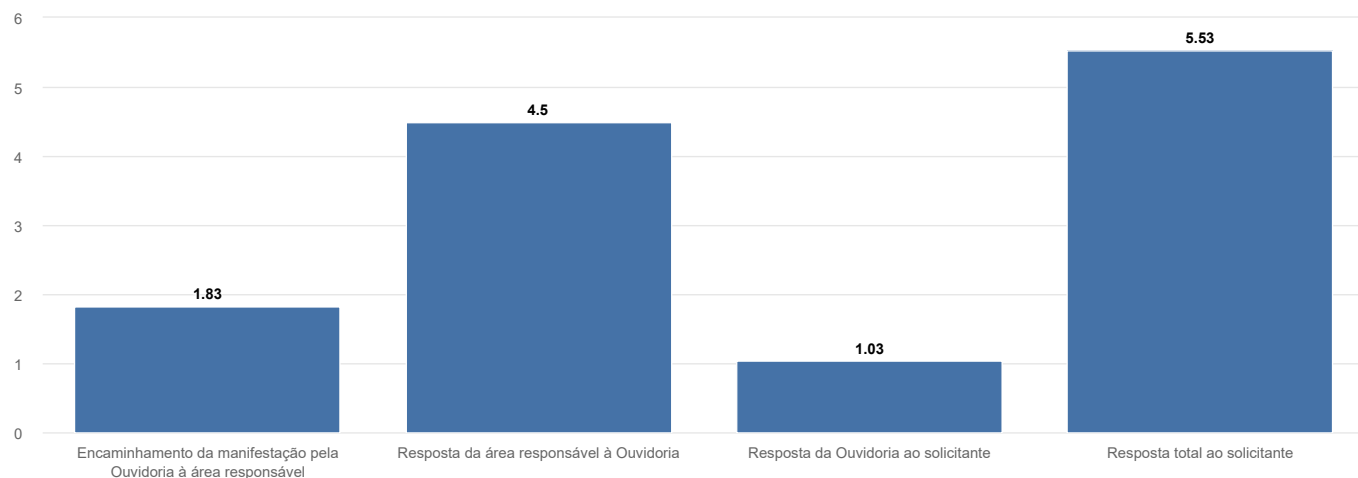
Representação Gráfica



**8. Tempo médio de respostas às solicitações:**

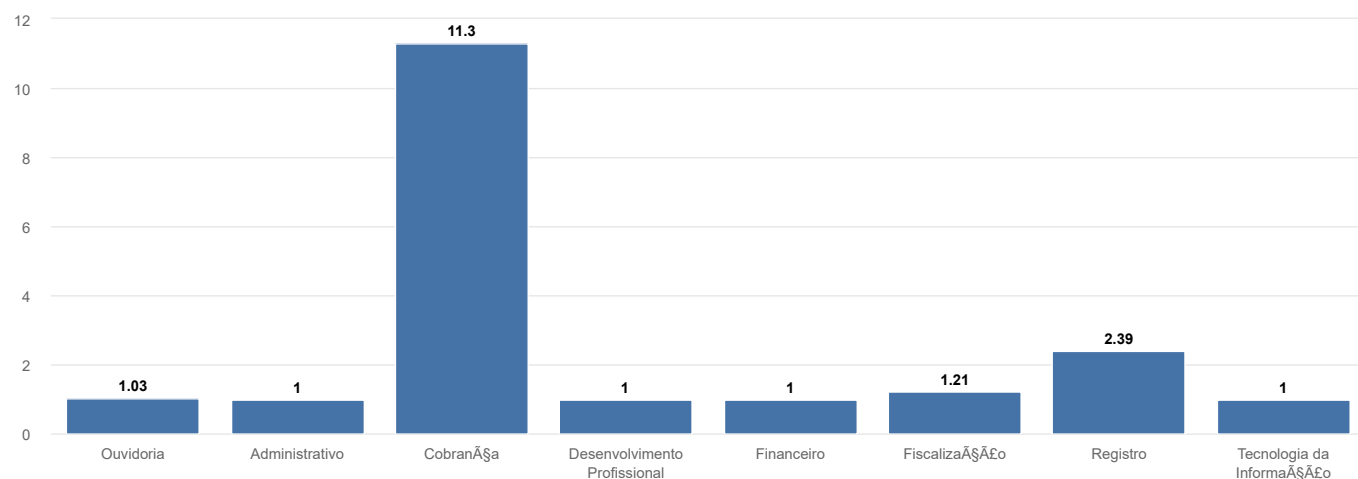
Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1,83
Resposta da área responsável à Ouvidoria	4,5
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1,03
Resposta total ao solicitante	5,53

Representação Gráfica

**9. Tempo médio de respostas às solicitações por área demandada:**

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	1,03
Administrativo	1
Cobrança	11,30
Desenvolvimento Profissional	1
Financeiro	1
Fiscalização	1,21
Registro	2,39
Tecnologia da Informação	1,00

Representação Gráfica



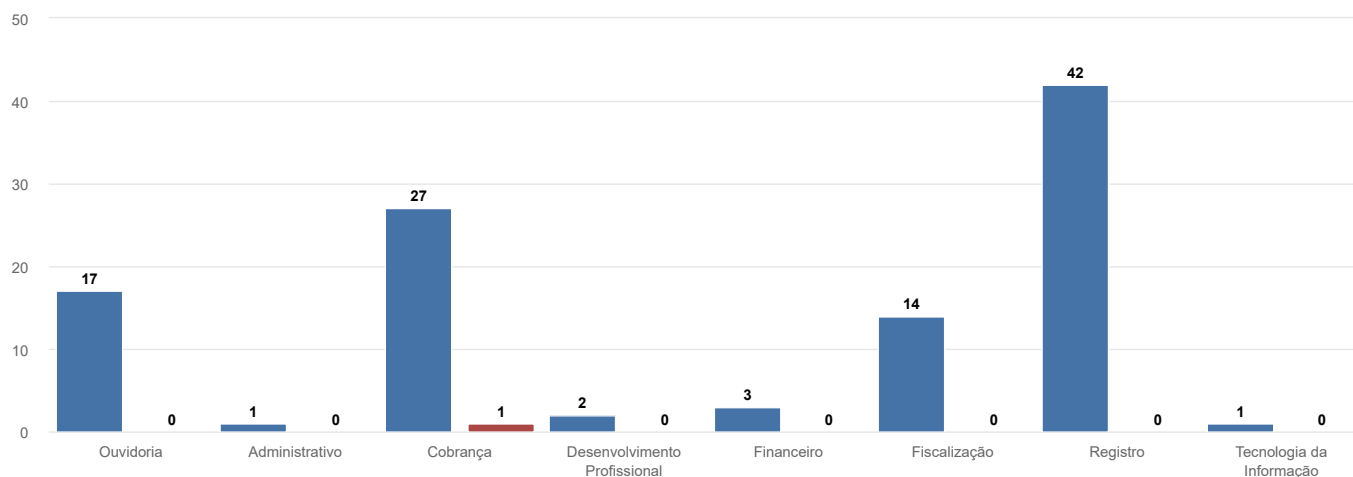
**10. Manifestações respondidas com atraso:**

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	17	0	0%
Administrativo	1	0	0%
Cobrança	27	1	3,7%
Desenvolvimento Profissional	2	0	0%
Financeiro	3	0	0%
Fiscalização	14	0	0%
Registro	42	0	0%
Tecnologia da Informação	1	0	0%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>1</b>	<b>0,93%</b>

Manifestações respondidas com atraso (mais de 30 dias): 0

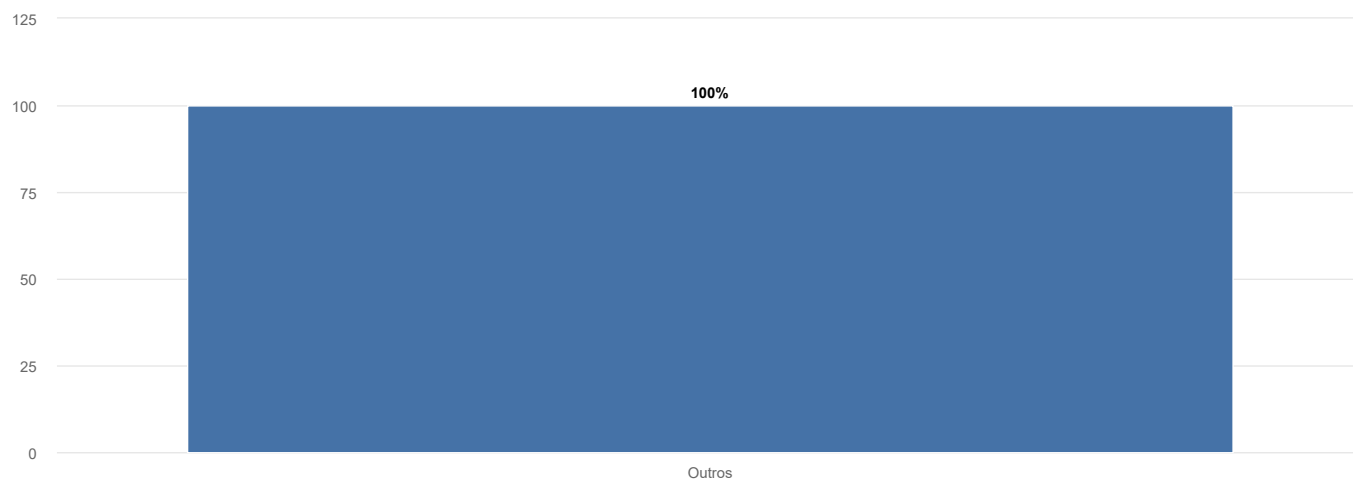
Manifestações com prazo de resposta prorrogado: 0

Representação Gráfica

**11. Classificação das manifestações por assunto:**

Área	Quantidade	Percentual
Outros	107	100%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

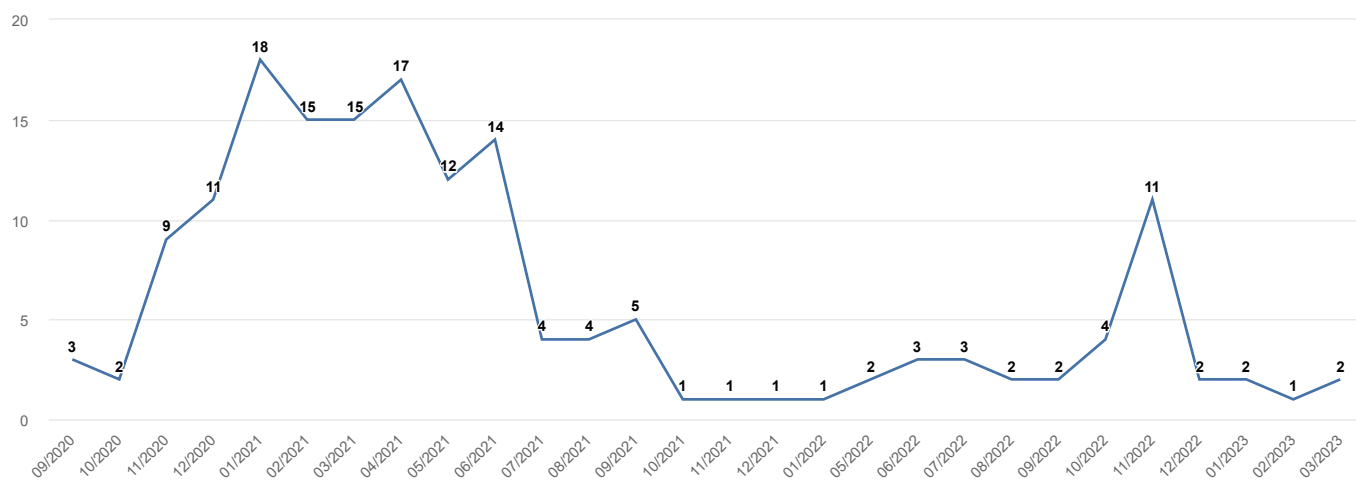
Representação Gráfica



## 12. Evolução do quantitativo de demandas:

Período	Quantidade
09/2020	3
10/2020	2
11/2020	9
12/2020	11
01/2021	18
02/2021	15
03/2021	15
04/2021	17
05/2021	12
06/2021	14
07/2021	4
08/2021	4
09/2021	5
10/2021	1
11/2021	1
12/2021	1
01/2022	1
05/2022	2
06/2022	3
07/2022	3
08/2022	2
09/2022	2
10/2022	4
11/2022	11
12/2022	2
01/2023	2
02/2023	1
03/2023	2

Representação Gráfica



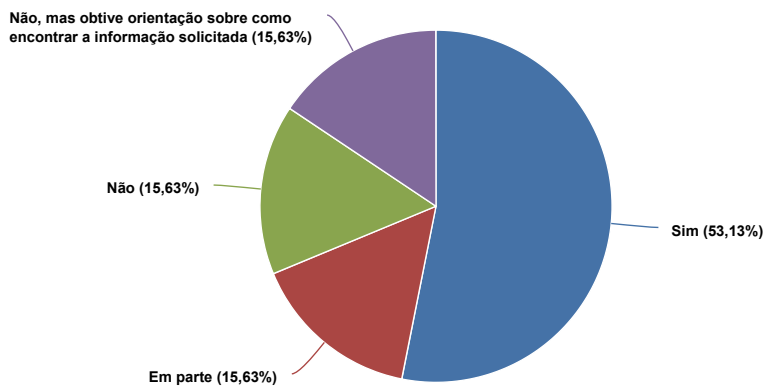


**13. Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?**

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	17	53,13%
Em parte	5	15,63%
Não	5	15,63%
Não, mas obtive orientação sobre como encontrar a informação solicitada	5	15,63%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Das 107 manifestações finalizadas, 32 foram avaliadas pelo usuário, representando 29,91%.

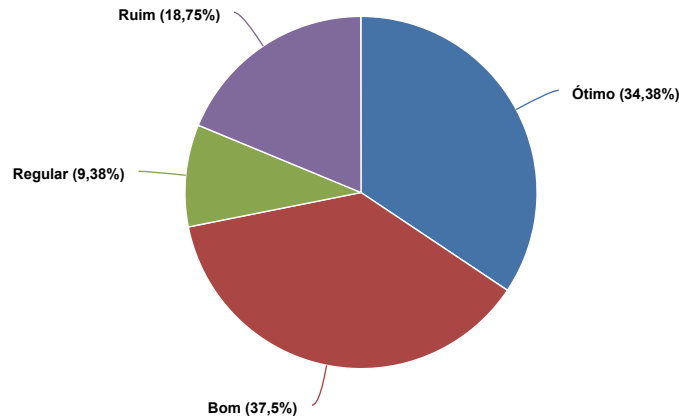
Representação Gráfica



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

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	11	34,38%
Bom	12	37,5%
Regular	3	9,38%
Ruim	6	18,75%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Representação Gráfica

**Justificativas para as respostas regular e ruim:**

- o sistema de vocês é uma bosta, tentei fazer várias vezes colocar o lugar pra mim fazer a prova e na hora de finalizar nao estava finalizado. Eu quero só apenas meu dinheiro
- O Boleto vem com data de vencimento para dia 31/01/2021, não diz que tem que ser antecipado.
- Sem uma resposta conclusiva.
- O fato da minha solicitação de baixa não ter sido feita ainda pois mesmo apresentando cópia de documentos protocolado, tenho que ficar aguardando o feito, sem previsao.
- Não vi nenhuma empatia na postura dessa ouvidoria. Em tempos de pandemia com o mercado em recessão, o órgão exige documentos (cópia autenticada) protocolados presencialmente! Outro motivo: o sistema não funciona adequadamente. Já eta segunda vez que escrevo e o que escrevo é apagado ao enviar.
- Minha percepção é de que vocês não leram o que escrevi. Vocês me mandam pro site que não funciona adequadamente, ou seja, preciso de atendimento, e o que estão propondo não está me atendendo. Outro motivo é a solicitação de documentação autenticada, quando sabemos que o CRC pode autenticar uma cópia pelo original apresentado. Outro ponto é levar os documentos fisicamente numa delegacia, quando estamos evitando circular na cidade em função da pandemia. Sugiro que seu atendimento seja feito eletronicamente, como todos os órgãos estão fazendo. Acredito que o CRC tenha interesse nessa modalidade mais segura e eficiente. Grato.
- Não encontrei a delegacia de Marabá. Qual o telefone para contato de Marabá. A resposta foi insuficiente. Não sei para que endereço mandar os documentos que pedem no requerimento pois moro em Marabá e deveria ter o endereço da delegacia daqui da cidade ou não tem mais delegacia?
- Não atendeu a minha solicitação.
- Liguei varias vezes sem sucesso , nos telefones corporativos

**15. Pesquisa de satisfação do usuário: O que o(a) levou a classificar dessa maneira?**

**15.1 Classificação como Ótimo**

<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Qualidade da resposta	9 de 11 avaliações	81,82%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	3 de 11 avaliações	27,27%
Tempo de resposta	4 de 11 avaliações	36,36%

**15.2 Classificação como Bom**

<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Qualidade da resposta	8 de 12 avaliações	66,67%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	2 de 12 avaliações	16,67%
Tempo de resposta	2 de 12 avaliações	16,67%

**15.3 Classificação como Regular**

<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Qualidade da resposta	3 de 3 avaliações	100%

**15.4 Classificação como Ruim**

<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Qualidade da resposta	6 de 6 avaliações	100%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 6 avaliações	16,67%

\*Relatório emitido por Eliana Bueres em 22/03/2023 às 12h07min.