

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRC PA 2022



CRCPA

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO PARÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRC PA – 2022

Conselho Regional de Contabilidade do Pará

Av. Pres. Vargas, 640, Ed. Selecto, 5º andar – Bairro: Campina

CEP: 66.017-000 – Belém –PA

Telefone: 91 3202-4150

Site: www.crcpa.org.br

E-mail da Ouvidoria: ouvidoria@crcpa.org.br

Presidente do CRC – PA

Ian Blois Pinheiro

Superintendente Executivo (SUPEX)

Márcio Cordovil Couto Pontes Ferreira

Ouidora

Valéria Nancy Silva Ribeiro

Supervisora da Ouvidoria

Eliana de Fátima Santos Bueres

INTRODUÇÃO

Criada pela portaria 139 de 14/06/2018, o sistema de Ouvidoria do CRC-PA é o meio pelo qual o cidadão se comunica online com o CRC, para fins de acesso a sugestões, elogios, recebimento de solicitações, reclamações e denúncias diversas, condizentes aos serviços prestados. Vale ressaltar que são atendidos os mais diversos usuários do serviço, desde os profissionais da Contabilidade, como os estudantes de contabilidade, as empresas privadas e a sociedade em geral. A partir de julho de 2019, com a modificação do CFC, o Sistema de Ouvidoria passou a integrar os Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs). A medida atende às exigências da Lei n.º 13.460/2017 e da Resolução CFC n.º 1.544/2018 e teve como objetivo proporcionar aos CRCs o atendimento ao cidadão de maneira rápida e segura.

AS PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA:

- Estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRC PA;
- Receber, analisar e encaminhar aos setores competentes as manifestações, acompanhando a coerência das respostas até a efetiva finalização da demanda aos usuários;
- Promover a participação dos usuários na gestão do CRC, em cooperação com outras entidades de defesa do consumidor;
- Propor melhorias na Prestação dos Serviços.

A Análise dos dados é uma ferramenta essencial para verificação dos resultados alcançados pela Ouvidoria. Os Relatórios do Exercício também estão disponíveis no site do Conselho.

Seguem os principais registros estatísticos extraídos do Sistema de Ouvidoria do CRC PA e a análise crítica do exercício de 2022.

Dados estatísticos:

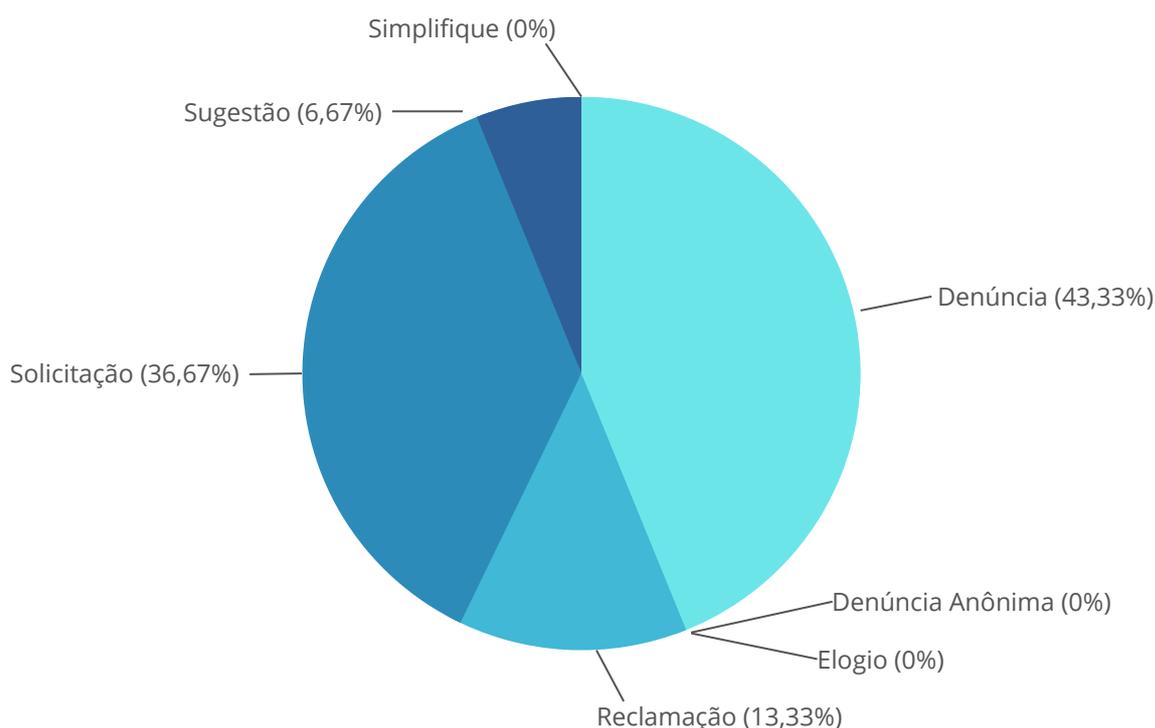
Durante o período de 01/01/2022 a 31/12/2022 a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Pará recebeu 30 manifestações, todas respondidas aos usuários. O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do setor de Ouvidoria, divulgada no site e nas redes sociais do CRCPA 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.

1. Tipos de Manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	13	43,33%
Denúncia Anônima*	0	0%
Elogio	0	0%
Reclamação	4	13,33%
Solicitação	11	36,67%
Sugestão	2	6,67%
Simplifique	0	0%
Total	30	100%

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

Representação Gráfica



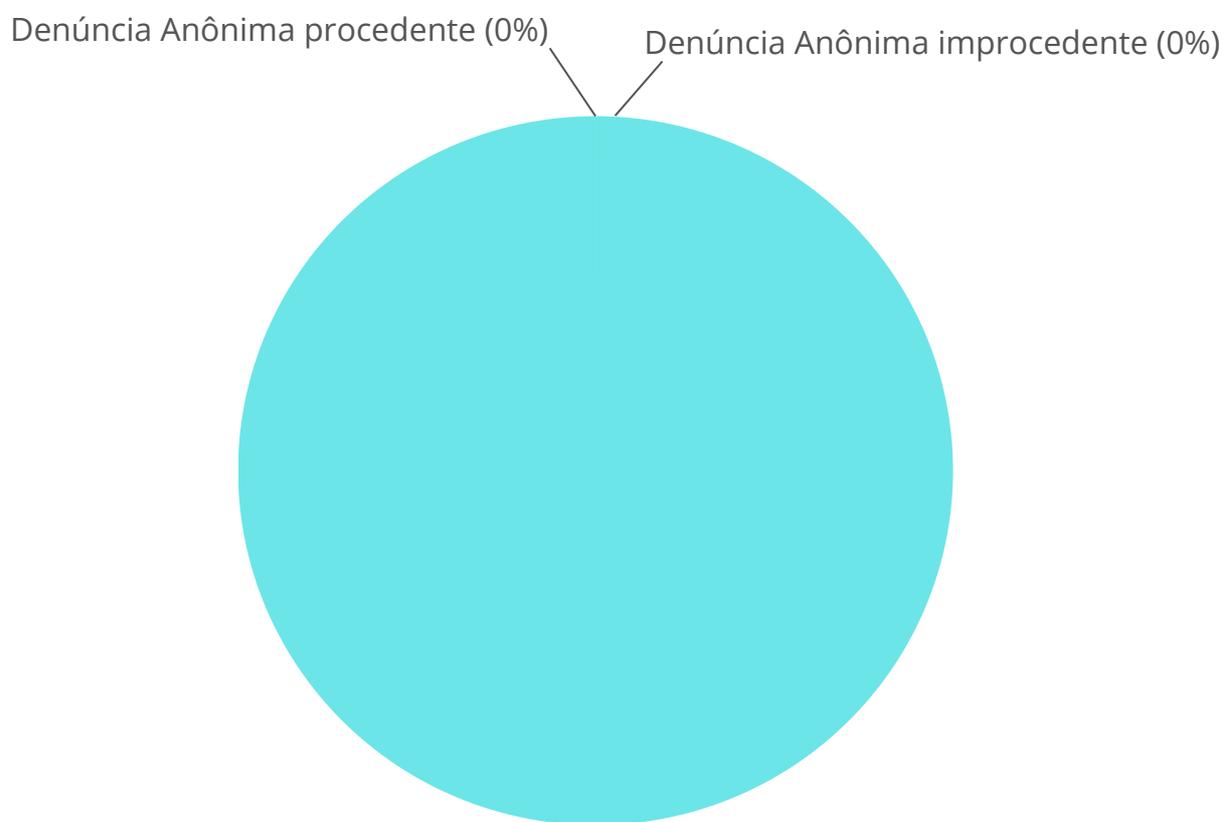
2. Denúncias Anônimas Encerradas:

Durante o ano de 2022 não tivemos nenhuma Denúncia Anônima recebida no canal da Ouvidoria.

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

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

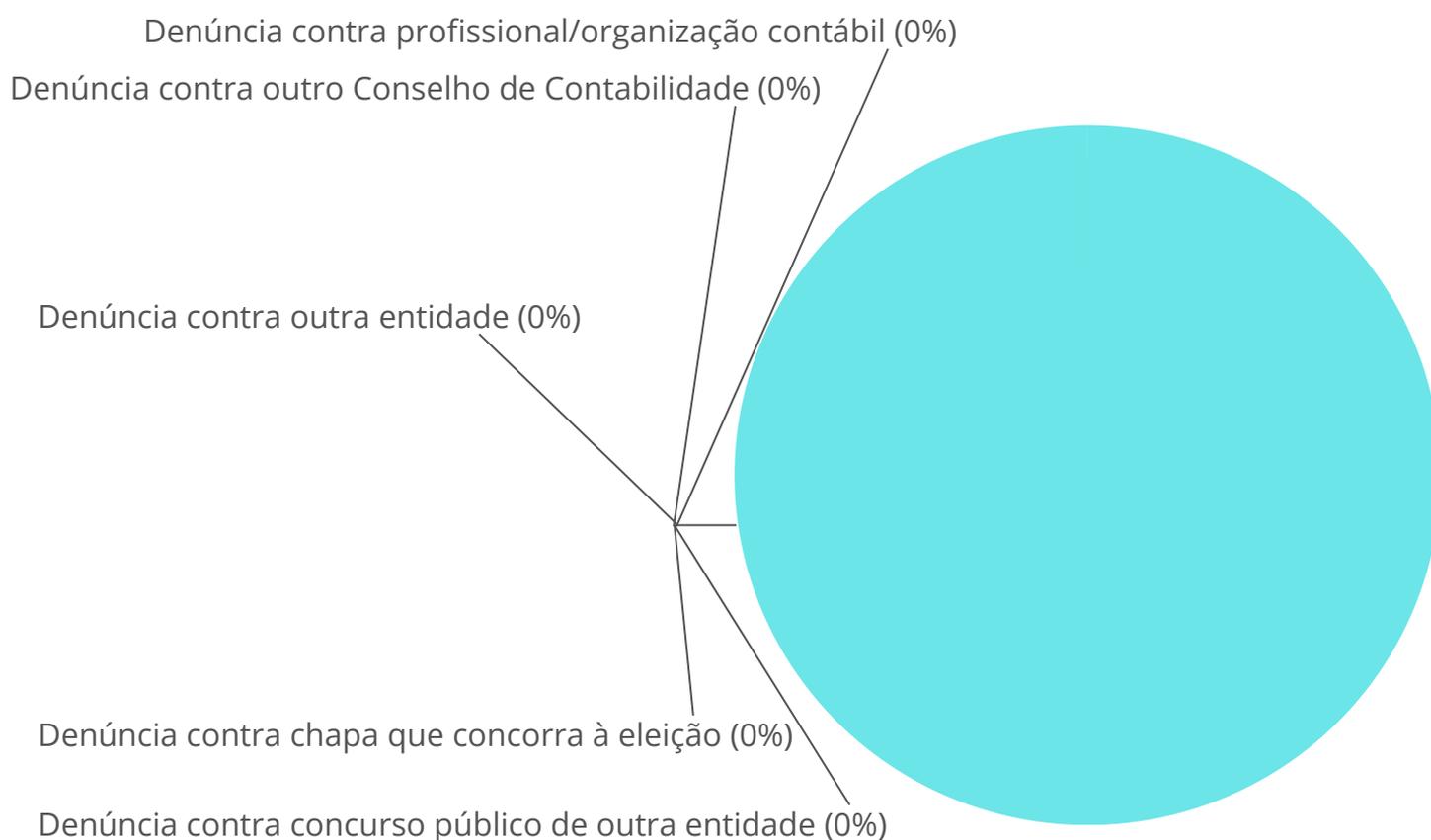
Representação Gráfica



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%
Total	0	100%

Representação Gráfica

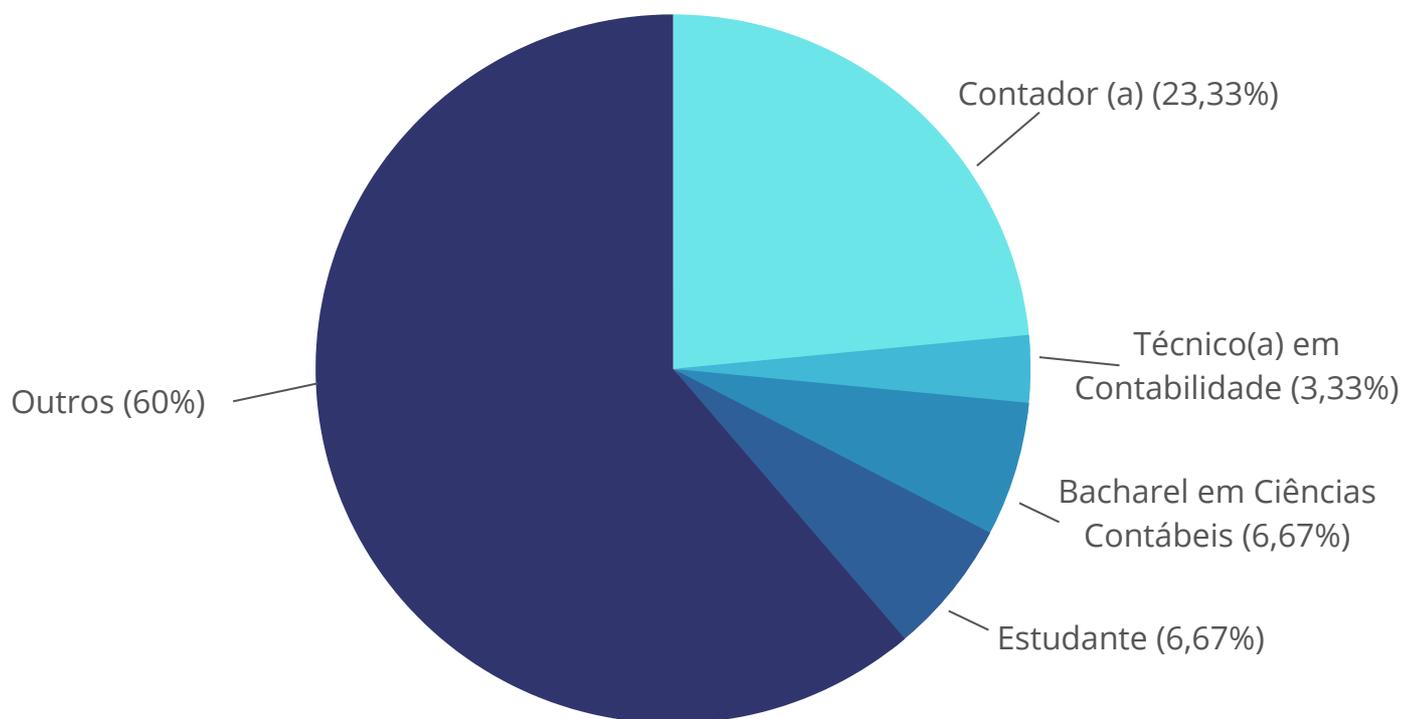


4. Tipos de Manifestantes:

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de “Outros Profissionais” com percentual de 60%. Esse resultado atípico, se justifica pelo fato de que um mesmo usuário registrou 18 demandas ao CRC durante o exercício de 2022 não se enquadrando nas demais categorias existentes. Importante ressaltar, que não somente os profissionais da Contabilidade utilizam nosso canal, mas também temos demandas de outras áreas demonstrando a confiabilidade e reconhecimento as respostas da Ouvidoria para solução de problemas.

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador (a)	7	23,33%
Técnico (a) em Contabilidade	1	3,33%
Bacharel em Ciências Contábeis	2	6,67%
Estudante	2	6,67%
Outros	18	60%
Total	30	100%

Representação Gráfica

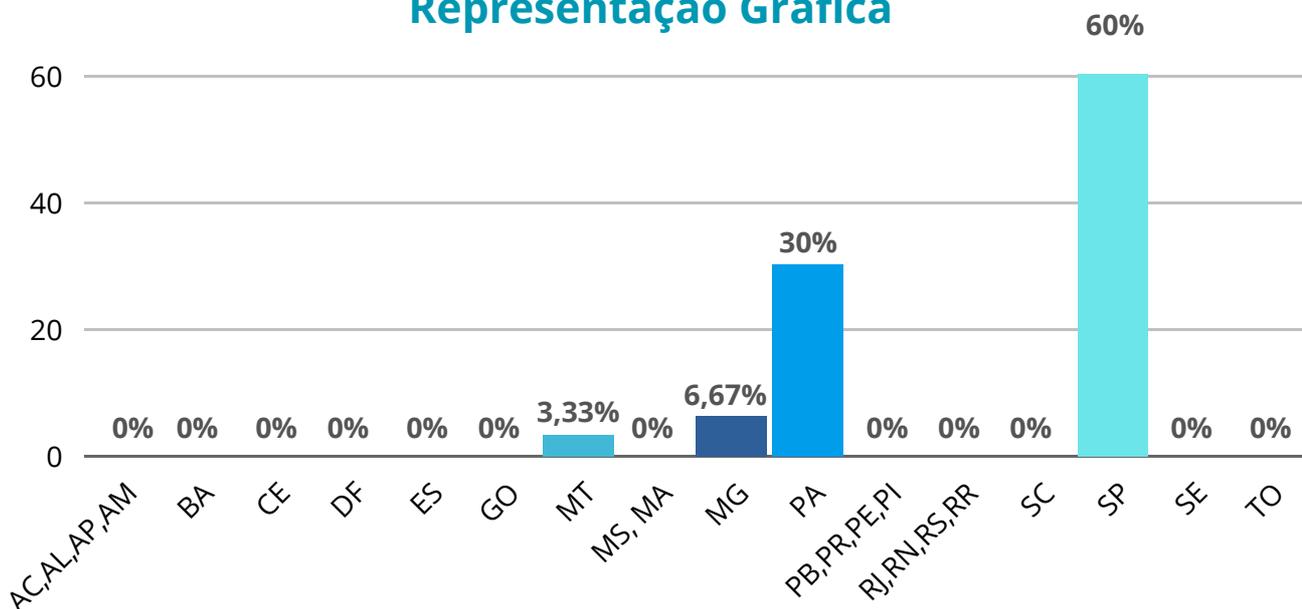


5. Quantidade de manifestações por Estado:

O Estado com maior demanda nesse ano de 2022 especificamente, foi o estado de São Paulo com 18 manifestações ao nosso canal, demonstrando que a Ouvidoria pode alcançar qualquer região do nosso Brasil.

UF	Quantidade	Percentual
AC, AL, AP, AM	0	0%
BA	0	0%
CE	0	0%
DF	0	0%
ES	0	0%
GO	0	0%
MT	1	3,33%
MS, MA	0	0%
MG	2	6,67%
PA	9	30%
PB, PR, PE, PI	0	0%
RJ, RN, RS, RR	0	0%
SC	0	0%
SP	18	60%
SE	0	0%
TO	0	0%
Total	30	100%

Representação Gráfica

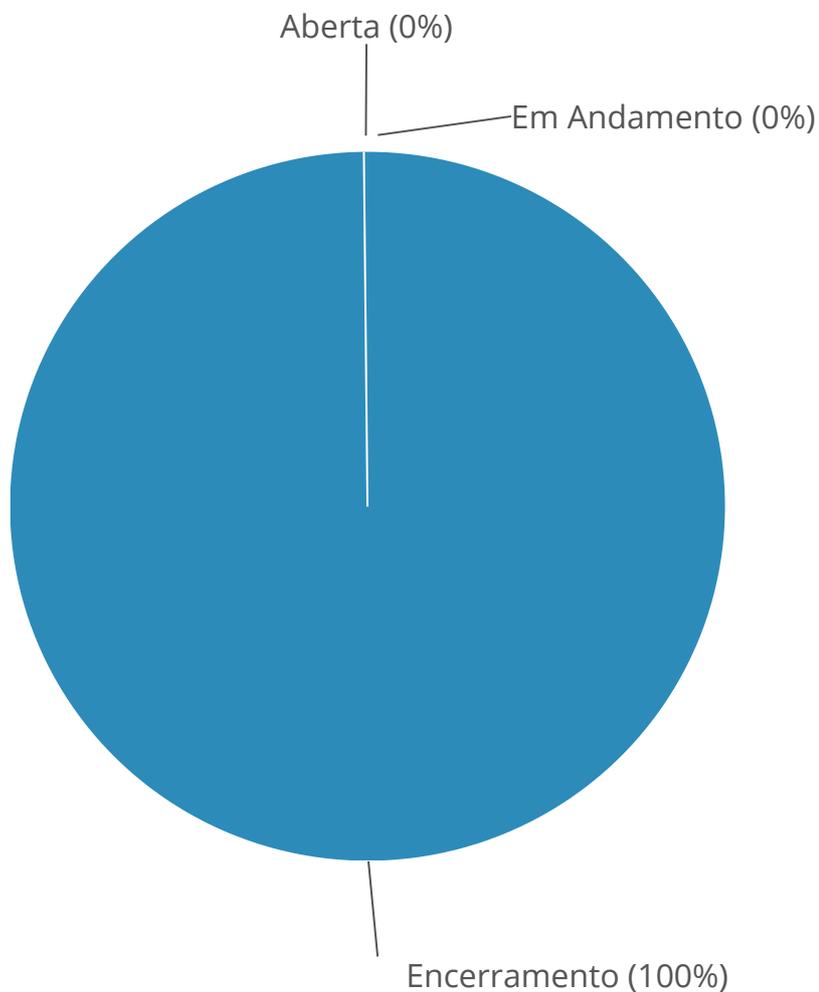


6. Situação das manifestações:

Todas as manifestações em 2022 foram encerradas, revelando o zelo que a Ouvidoria tem em responder aos usuários no menor tempo possível.

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerramento	30	100%
Total	30	100%

Representação Gráfica

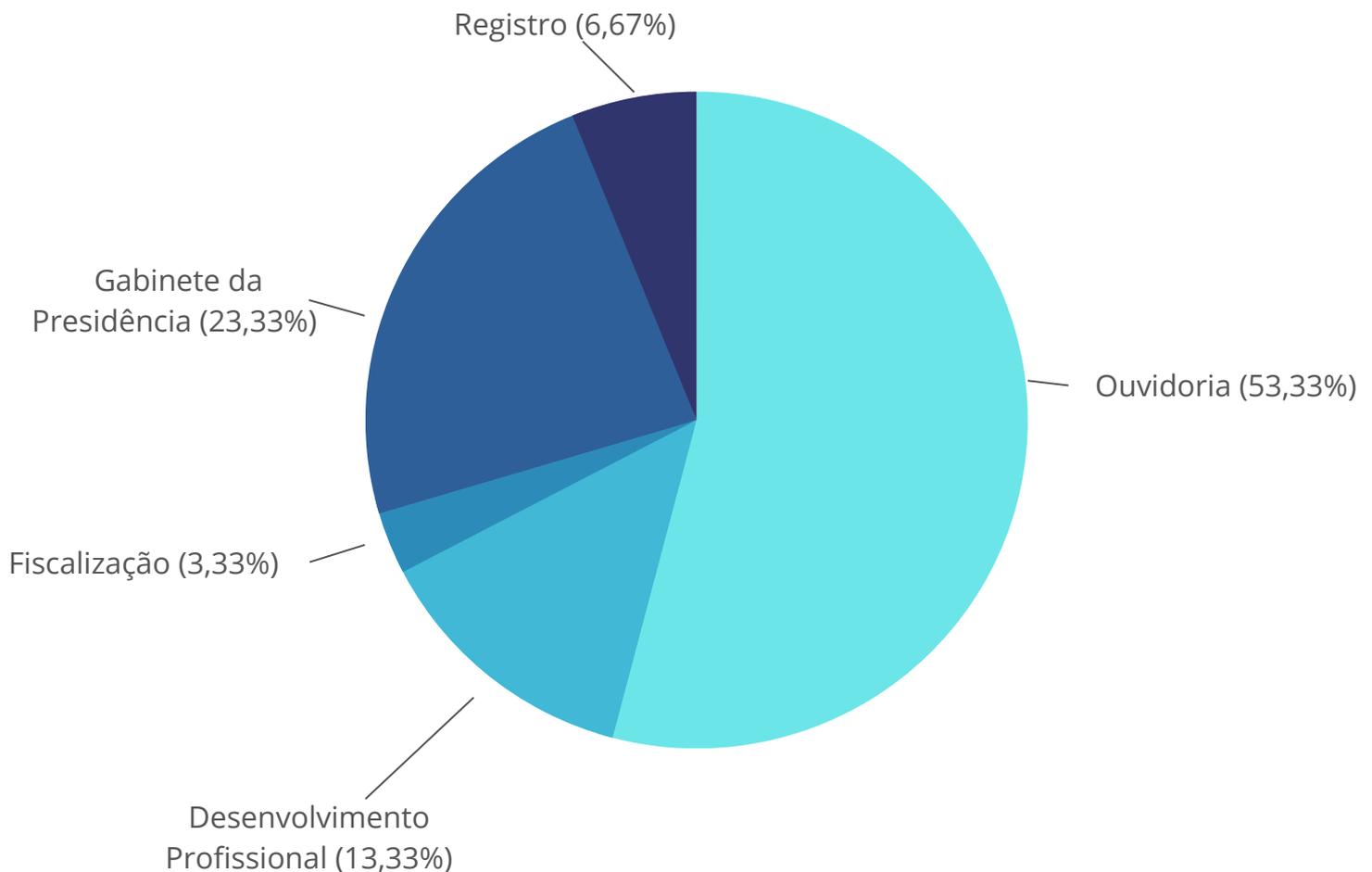


7. Respostas por área:

As áreas do Regional com maior demanda foram a própria Ouvidoria com 53,33%, o Gabinete da Presidência com 23,33% e o Desenvolvimento Profissional com 13,33%. Esses dados sofrem alterações a cada ano de acordo com as manifestações recebidas e interesses dos usuários.

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	16	53,33%
Desenvolvimento Profissional	4	13,33%
Fiscalização	1	3,33%
Gabinete da Presidência	7	23,33%
Registro	2	6,67%

Representação Gráfica

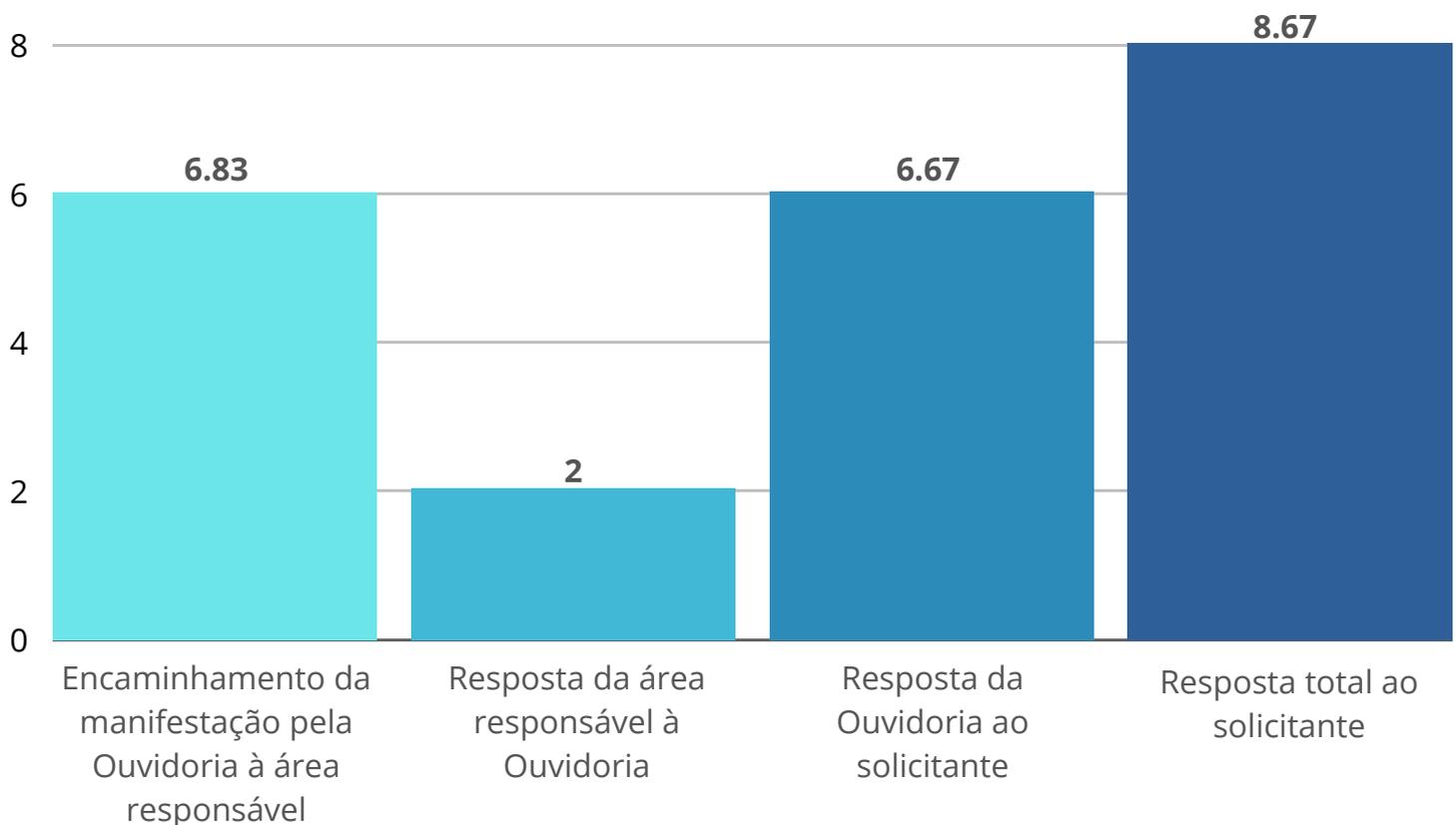


8. Tempo médio de resposta às solicitações:

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 de 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 resposta é bem inferior ao prazo máximo estipulado pela Lei nº 13.460/2017 e pela Resolução CFC nº 1.544/2018. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 8,67 dias.

Tipo de Resposta	Tempo de Resposta
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	6,83
Resposta da área responsável à Ouvidoria	2
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	6,67
Resposta total ao solicitante	8,67

Representação Gráfica

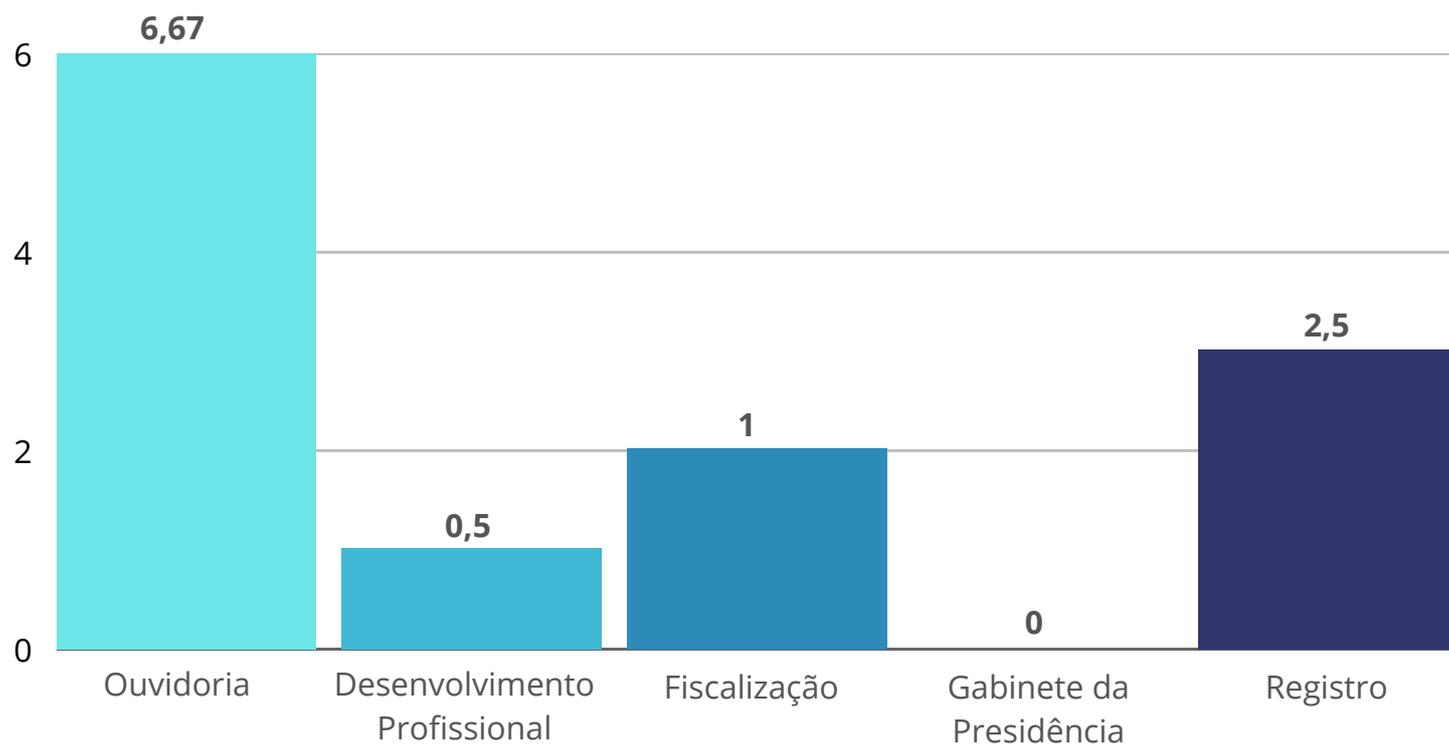


9. Tempo médio de resposta às solicitações por área demandada:

A Ouvidoria ao receber as manifestações, analisa cada uma e encaminha as demandas aos setores competentes do CRC PA. O monitoramento das respostas é feito dia a dia e se for necessário a Ouvidoria contata o setor para agilizar o retorno, com objetivo de não se perder o prazo e garantir um retorno com maior brevidade possível.

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	6,67
Desenvolvimento Profissional	0,50
Fiscalização	1
Gabinete da Presidência	0
Registro	2,50

Representação Gráfica



10. Manifestações respondidas com atraso:

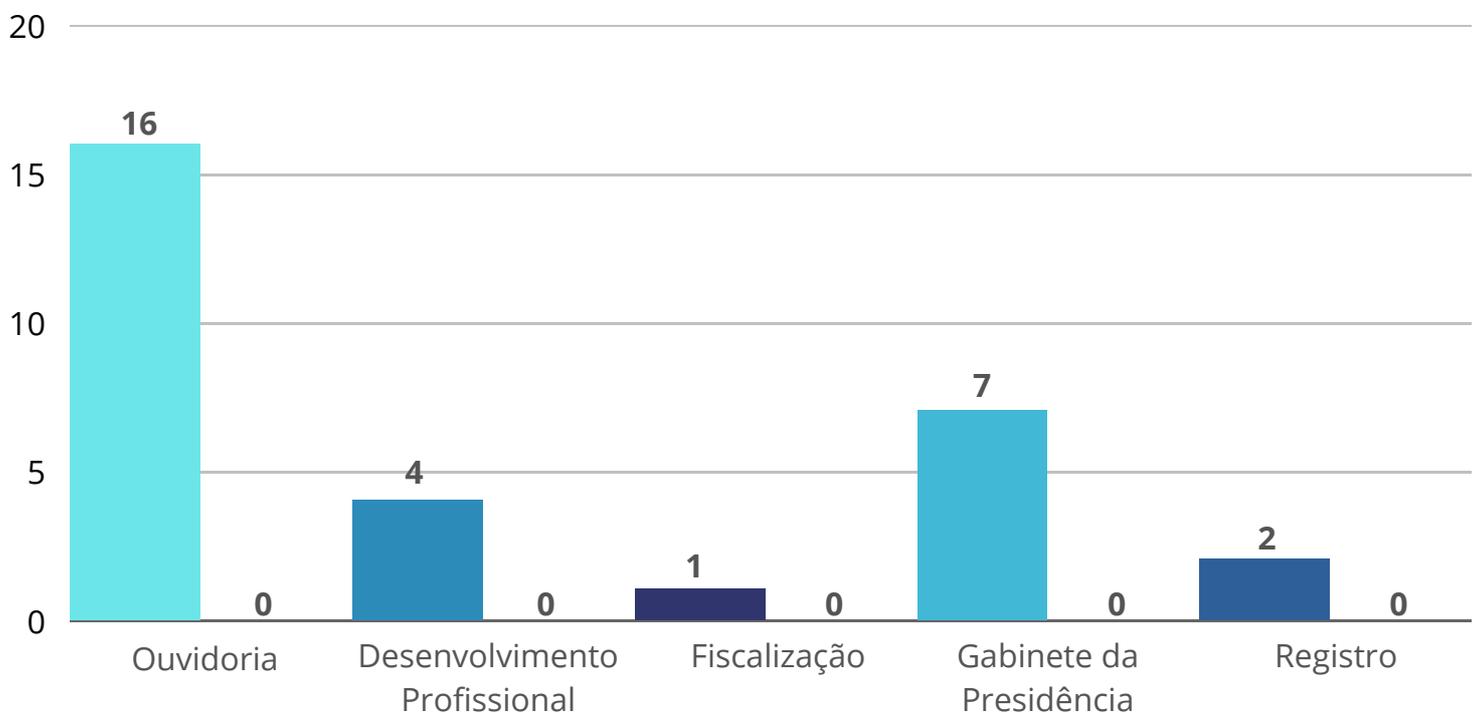
Durante o ano de 2022 nenhuma manifestação foi respondida com atraso, demonstrando o comprometimento e o respeito aos usuários.

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	16	0	0%
Desenvolvimento Profissional	4	0	0%
Fiscalização	1	0	0%
Gabinete da Presidência	7	0	0%
Registro	2	0	0%
Total	30	0	100%

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

Manifestações com prazo de resposta prorrogado: 0

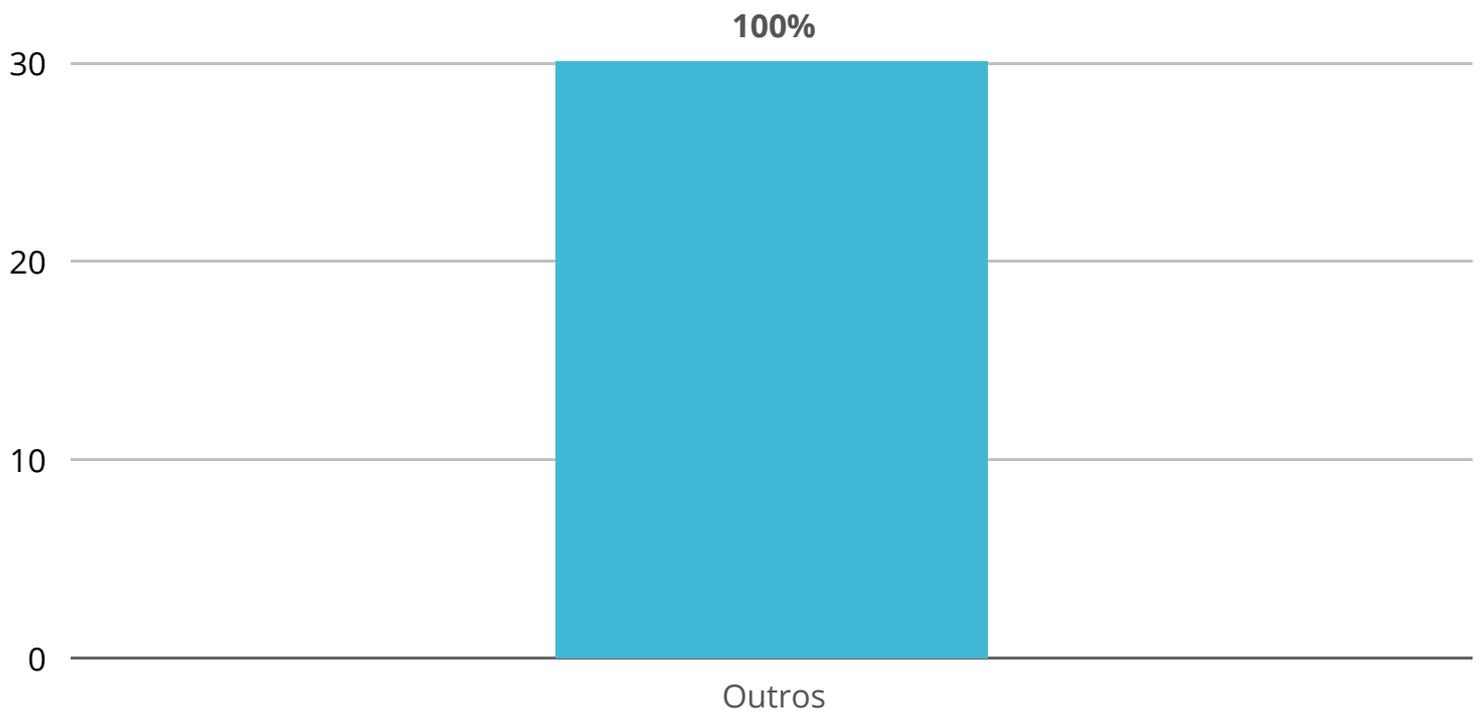
Representação Gráfica



11. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Outros	30	100%
Total	30	100%

Representação Gráfica

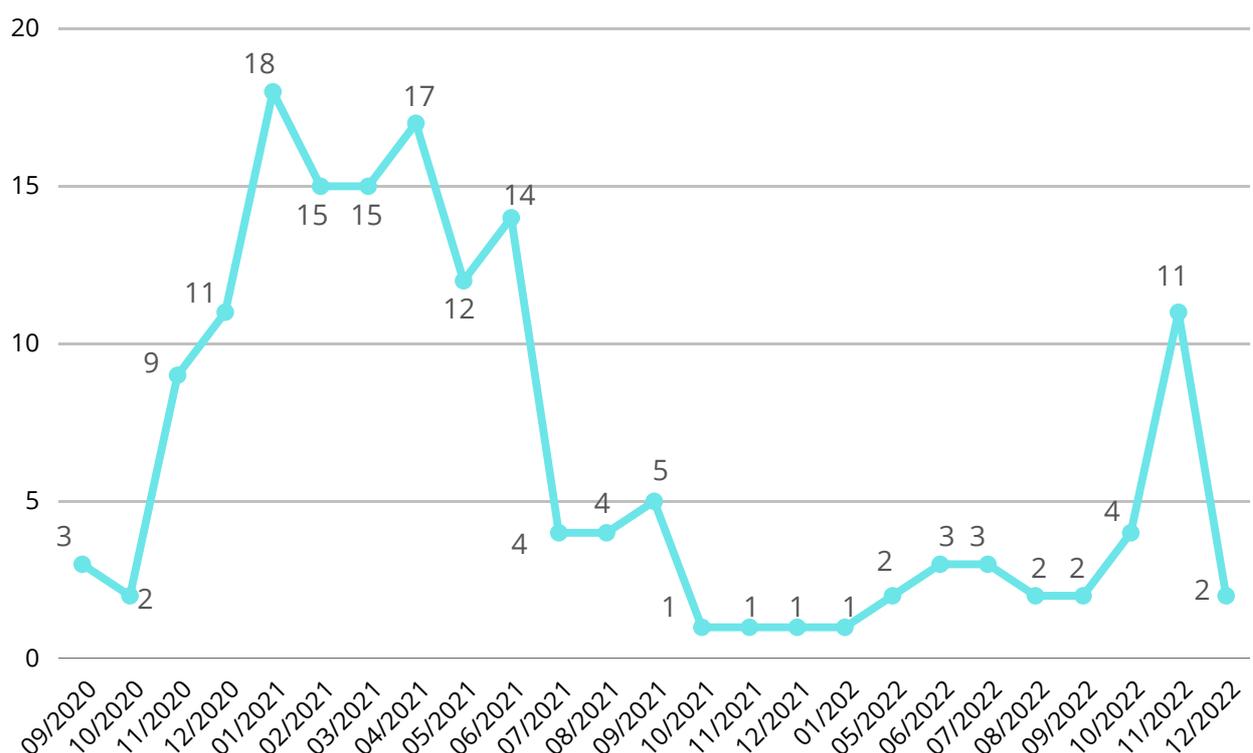


12. Evolução do quantitativo de demanda:

O mês de Novembro de 2022 foi o período com maior número de manifestações, a maioria foi registrada por um único usuário em relação ao Programa de Educação Profissional Continuada e a solicitações político institucionais do CRC PA e CFC.

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

Representação Gráfica

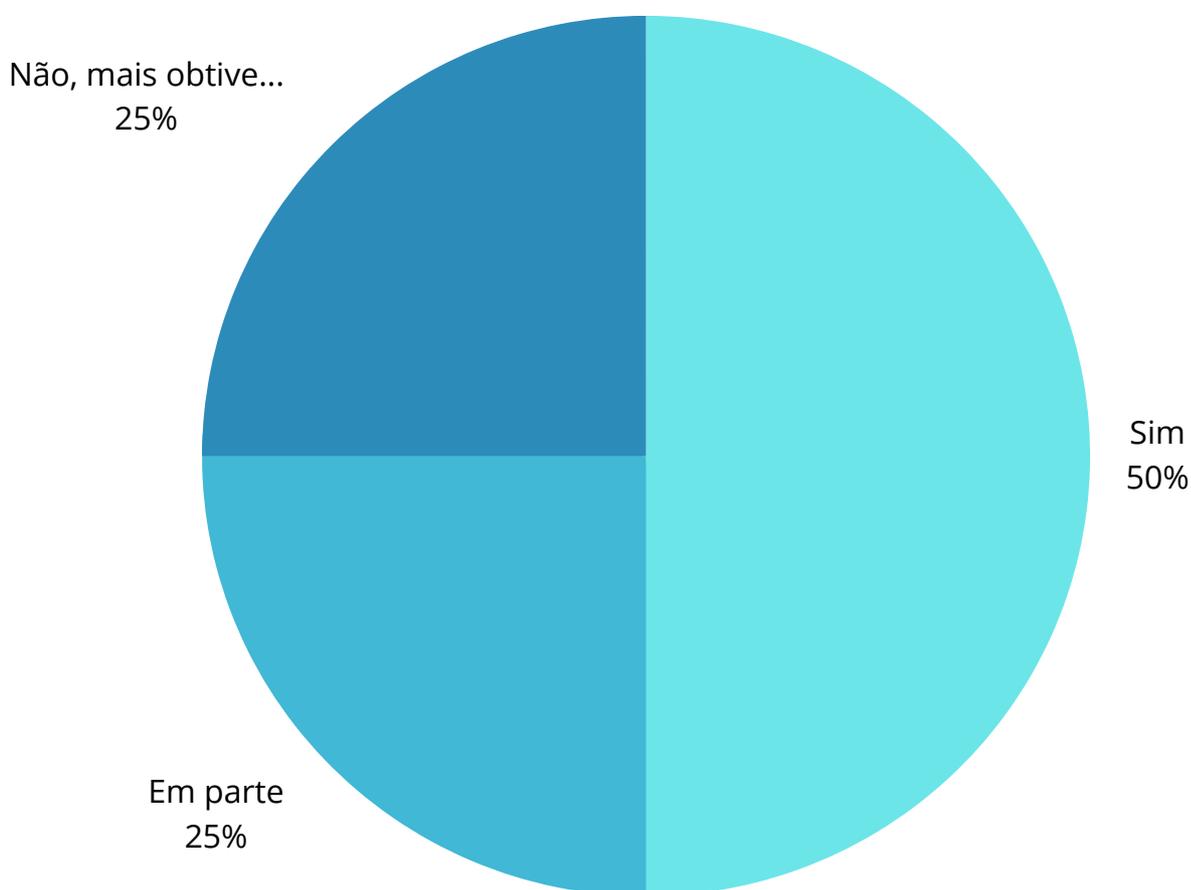


13. Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi Atendida?

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	2	50%
Em parte	1	25%
Não, mas obtive orientação sobre como encontrar a informação	1	25%
Total	4	100%

Das 30 manifestações finalizadas, 4 foram avaliadas pelo usuário, representando 13,33%

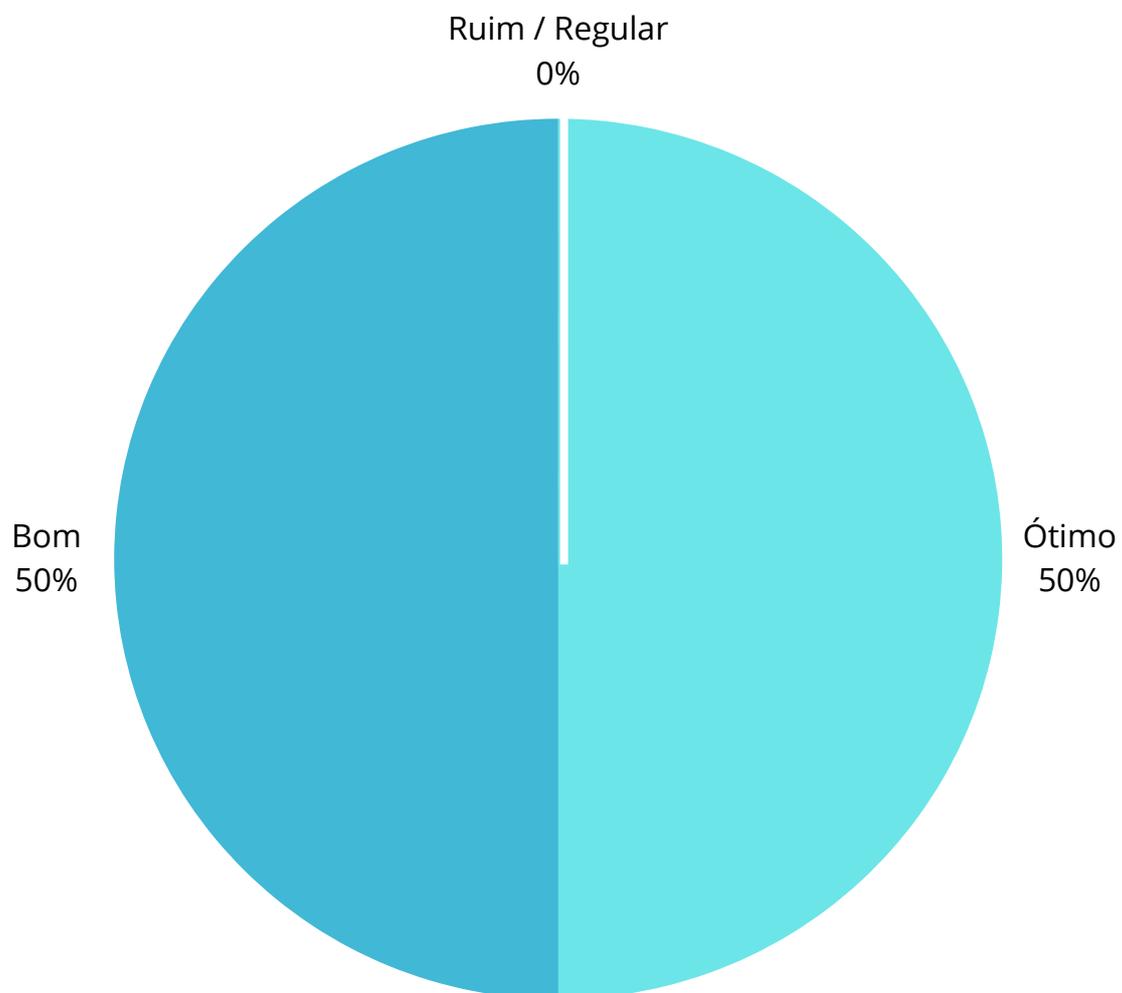
Representação Gráfica



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

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	2	50%
Bom	2	50%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%
Total	4	100%

Representação Gráfica



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

15.1 Classificação como Ótimo

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	2 de 2 avaliações	100%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	2 de 2 avaliações	100%

15.2 Classificação como Bom

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 2 avaliações	50%
Tempo de resposta	1 de 2 avaliações	50%

15.3 Classificação como Regular

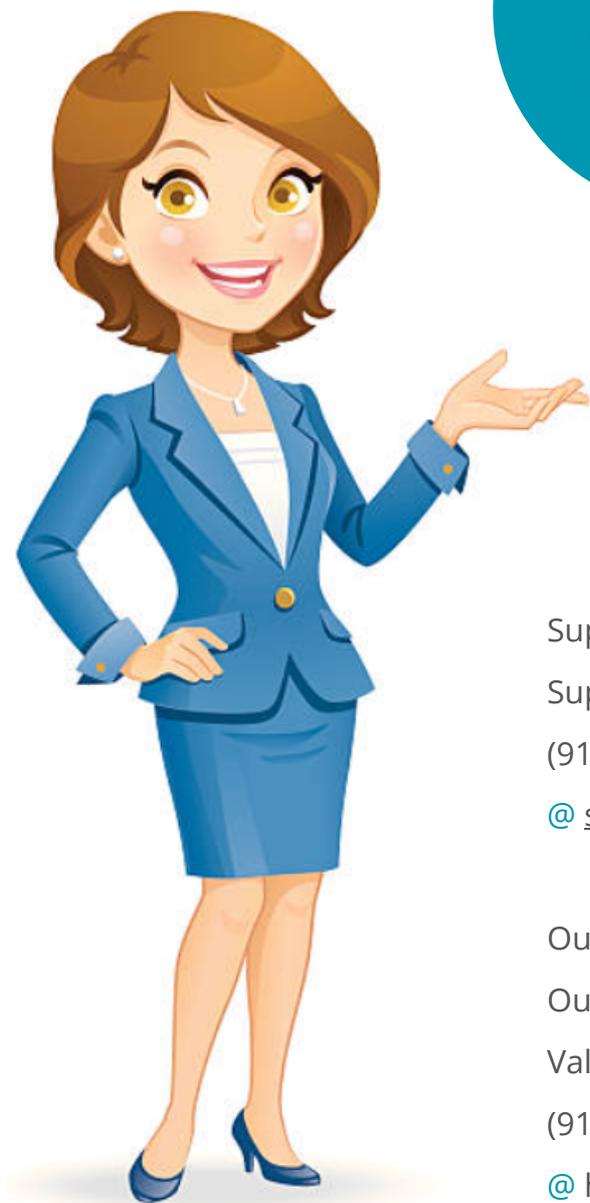
Não houve classificação.

15.4 Classificação como Ruim

Não houve classificação.

- Relatório por Valéria Ribeiro - Eliana Bueres em 28/12/2022 às 15h21min.

Considerações Finais



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

Superintendência Executiva (Supex)

Superintendente: Márcio Cordovil Couto Pontes Ferreira

(91) 99167-5543

@ supex@crcpa.org.br

Ouvidoria

Ouvidora:

Valéria Nancy Silva Ribeiro

(91) 98401-28021

@ <https://crcpa.org.br/paginas/pg/ouvidoria>

Supervisora da Ouvidoria

Eliana de Fátima Santos Bueres

(91) 98484-3650