

Relatório de Gestão Ouvidoria – CRCCPA 2019

RELATORIO DE GESTAO DA OUVIDORIA DO CRCPA - 2019

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PARÁ
Rua Avertano Rocha, 392
CEP:66.023-120
+55 (91) 3202-4150

E-mail:protocolo@crcpa.org.br
Site: www.crcpa.org.br

Link para acesso a Ouvidoria do CRCPA: <https://crcpa.org.br/paginas/pg/ouvidoria>

Presidente do Conselho Regional de de Contabilidade
Ticiane Lima dos Santos

Superintendente Executiva
Cláudia Waléria da Sila Ferreira

Ouvidora
Raimunda Maria da Luz Silva

Responsvel pelo e-sic
Cláudia Waléria da Sila Ferreira

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 estudante 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 e 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 São:

Promover a participação do usuário na gestão do CRCPA, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

Estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRCPA;

Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

Receber, analisar e encaminhar as unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do CRCPA e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;

Roduzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para a melhoria da prestação dos serviços e correção de falhas,

Exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão, e receber, tratar e dar resposta as solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!

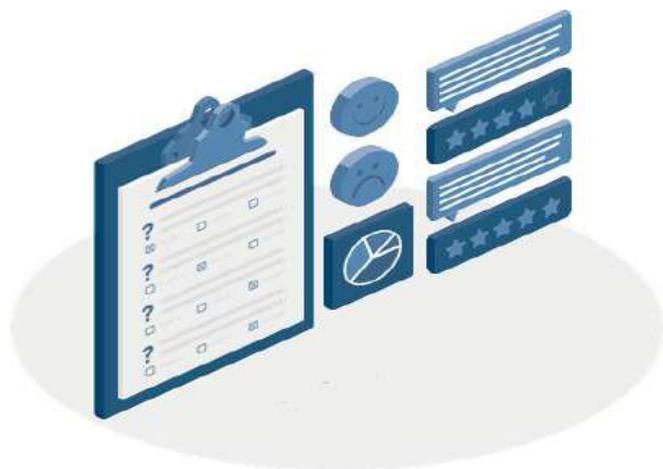
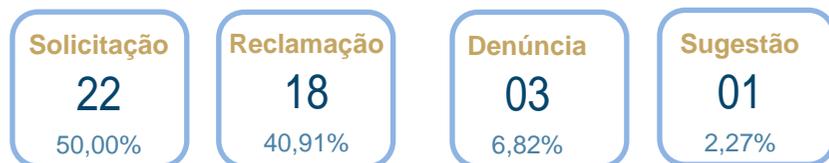
As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de proporcionar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante a seu processamento.

Os relatórios do exercício também estão disponíveis no site do Conselho. Seguem os principais registros estatísticos e a análise crítica do exercício de 2019

DADOS ESTATÍSTICOS

1. Manifestações

O CRCPA recebe, por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto significativo e variado de manifestações: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e solicitação de simplificação (Simplifique). Em 2019, predominaram as manifestações de solicitação, com 44%.



Por meio das manifestações enviadas pelos usuários que utilizaram o Sistema de Ouvidoria, foi possível ao CRCPA melhorar alguns serviços prestados ao profissional, dentre eles a disponibilização do serviço público de pesquisa que mostra para os profissionais da contabilidade a situação dos cursos, eventos e capacitadoras credenciadas para o Programa de Educação Profissional Continuada (PEPC).



Por fim, ressalta-se que a maior parte das denúncias recebidas é contra profissionais ou organizações contábeis. Contudo, o recebimento da denúncia e os julgamentos dos processos abertos competem, originariamente, ao Conselho, investidos da condição de Tribunais Regionais de Ética e Disciplina, por intermédio de suas Câmaras de Ética e Disciplina. Compete ao CRCPA acompanhar a instrução e o trâmite processual dos processos de fiscalização do Sistema CFC/CRCs em grau de recurso. Portanto, nestes casos, os usuários são orientados em como apresentar a denúncia.

2. Tipos de Manifestantes:

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de profissionais da contabilidade com percentual de 61%. Este número mostra que o profissional da contabilidade está mais consciente e interessado em participar e conhecer a gestão do Sistema CFC/CRCs, em atuar na fiscalização do exercício da profissão contábil e interagir com a Ouvidoria.



TOTAL: 44

3. Quantidade de manifestações por Estado

Considerando a procedência dos manifestantes, em 2019, foram registradas manifestações oriundas de alguns estados brasileiros. Os estados que demandaram solicitações, depois do Pará foram São Paulo, Minas Gerais e Rio Janeiro e Parana.



3.1 Estados que mais demandaram Solicitações



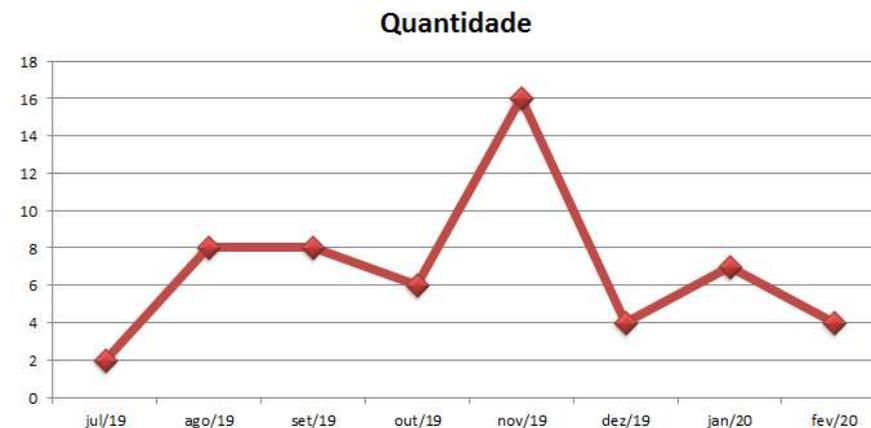
4. Classificação das manifestações por assunto

Considera-se “assunto” o tema geral de que trata o conjunto de manifestações que versam sobre um mesmo argumento. Estão indicados no gráfico abaixo os assuntos de maior demanda durante 2019. No tema “outros”, estão inseridos assuntos das mais diversas ordens. Os assuntos mais recorrentes referem-se à área de Registro com os temas “Exame de Suficiência” e “Registro Profissional”.



5. Evolução do quantitativo de demandas

Verifica-se que novembro de 2019 foi o mês com maior quantidade de demandas em virtude da aplicação da 2ª Edição do Exame de Suficiência de 2019



O resultado da pesquisa possibilitou ao CRCPA realizar uma análise precisa das informações relativas à percepção dos usuários sobre a Ouvidoria e proporcionou indicativos de melhoria para a atuação. Para aprimorar o desempenho, a Ouvidoria irá trabalhar juntamente com as áreas do CFC para a emissão de respostas ainda mais objetivas, diretas e precisas, atentando-se a resolver a demanda no menor tempo possível e dando solução ao usuário. Destaca-se que a Ouvidoria do CRCPA procura constantemente aprimorar os seus serviços, assim como buscar a cada dia um atendimento diferenciado

Considerações Finais

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

Superintendencia Executiva

Superintendente: Cláudia Ferreira
supex@crcpa.org.br
3202-4156 / 98403-1584

Gabinete da Presidencia

Assessora: Eliana Bueres
gabinetepresidencia@crcpa.org.br
3202-4170

Setor de Registro

Coord. de Registro: Alan Ferreira
registro@crcpa.org.br
3202-4158 / 3202-4162

Contabilidade

Coord. da Contabilidade: Danúbia Monteiro
contabilidade@crcpa.org.br
3202-4160

Fiscalização

Coord. de Fiscalização: Luiza Maiza
fiscalizacao@crcpa.org.br
3202-4157 / 98484-3492

Desenvolvimento Profissional

Coord. de Desenv. Profissional: Edvado Moura
desenprof@crcpa.org.br
3202-4171 / 3202-4164 / 98484-3532

Setor Administrativo

Coord. de Administrativo: Márcio Cordovil

administrativo@crcpa.org.br
3202-4176 / 98403-4982

Controle Interno

Coord. de Controle Interno: Edenilze Vilas Boas
controleinterno@crcpa.org.br
3202-4152

Financeiro

Coord. de Financeiro: Michel Moreira
financeiro@crcpa.org.br
3202-4153

Setor de Tecnologia da Informação

Coord. de T.I : Luciano Almeida
cpd@crcpa.org.br
3202-4165 / 98484-3602

Cobrança

Coord. de Cobrança: Maria Rosenita
cobranca@crcpa.org.br
3202-4175 / 4163 / 4159 / 98484-3721

Jurídico

Advogada: Roberta Moura
juridico@crcpa.org.br
3202-4172 / 4161

Protocolo / Atendimento

Atendimento: Ilca Freire
protocolo@crcpa.org.br
3202-4150 / 4174