

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRC PA

2023



CRCPA

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO PARÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRC PA – 2023

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

Ailton Ramos Correa Júnior

Superintendente Executivo (SUPEX)

Márcio Cordovil Couto Pontes Ferreira

Ouvidora

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 2023.

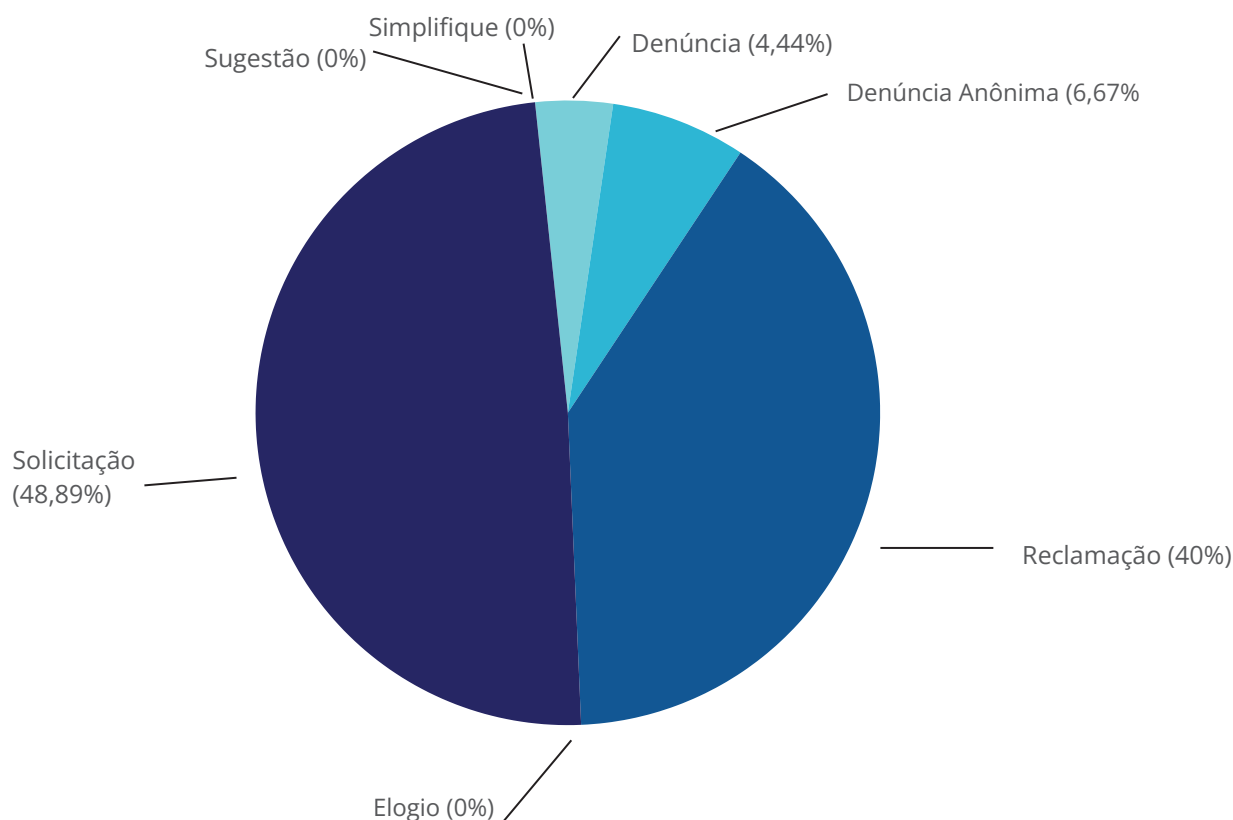
Dados estatísticos:

Durante o período de 01/01/2023 a 31/12/2023 a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Pará recebeu 46 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*	2	4,44%
Denúncia Anônima*	3	6,67%
Elogio	0	0%
Reclamação	18	40%
Solicitação	22	48,89%
Sugestão	0	0%
Simplifique	0	0%
Total	45	100%

Representação Gráfica



2. Denúncias Anônimas Encerradas:

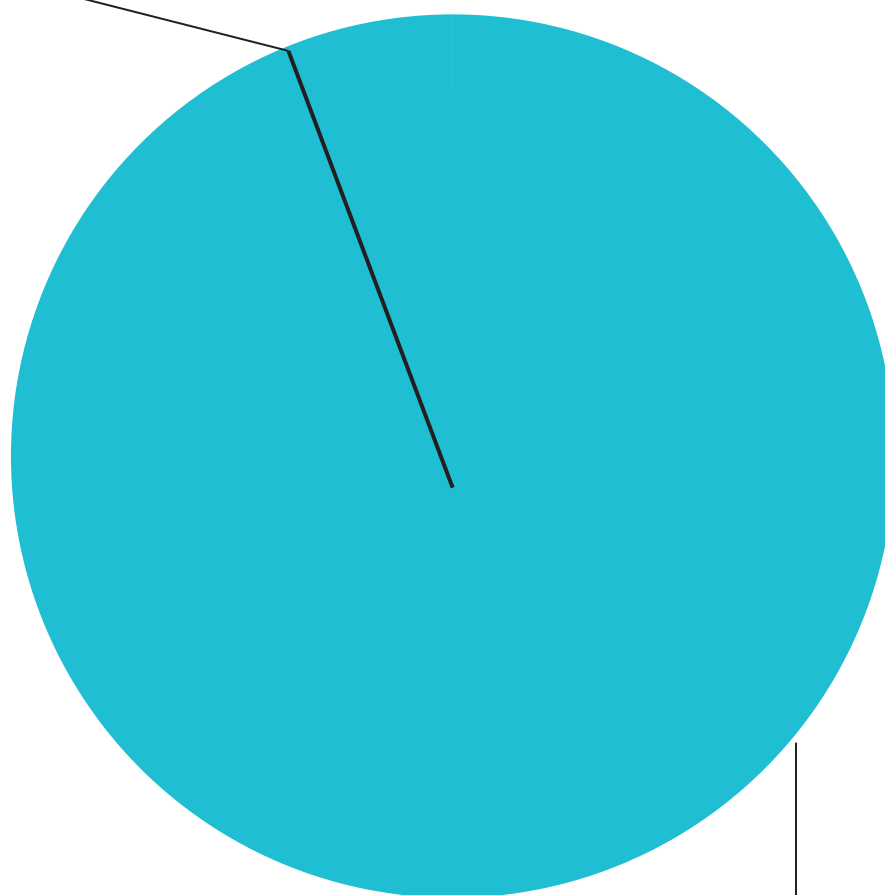
Durante o ano de 2023 tivemos 3 nenhuma Denúncia Anônima improcedentes recebidas no canal da Ouvidoria.

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia Anônima procedente *	0	0%
Denúncia Anônima improcedente *	3	100%
Total	3	100%

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

Representação Gráfica

Denúncia Anônima procedente (0%)



Denúncia Anônima improcedente (100%)

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

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia contra profissional/organização contábil	0	0%
Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade	1	100%
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

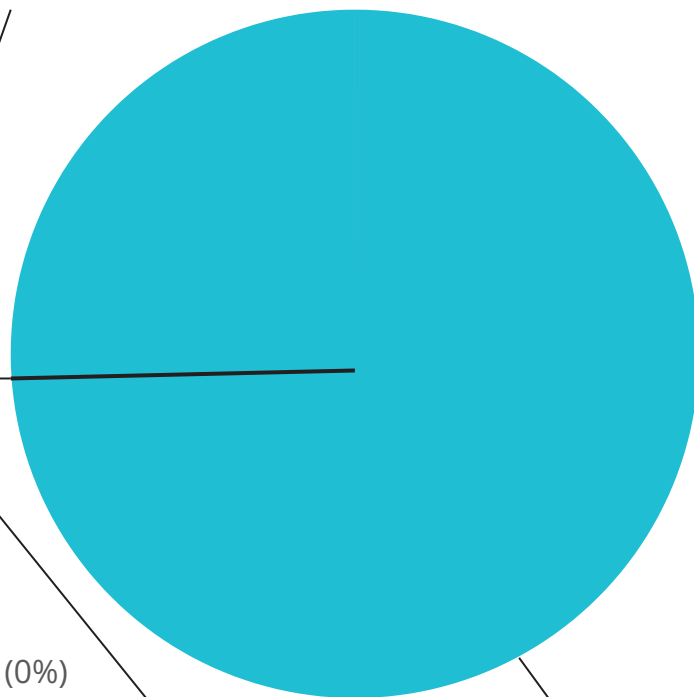
Denúncia contra profissional/organização contábil (0%)

Denúncia contra outra entidade (0%)

Denúncia contra chapa que concorra à eleição (0%)

Denúncia contra concurso público de outra entidade (0%)

Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade (100%)

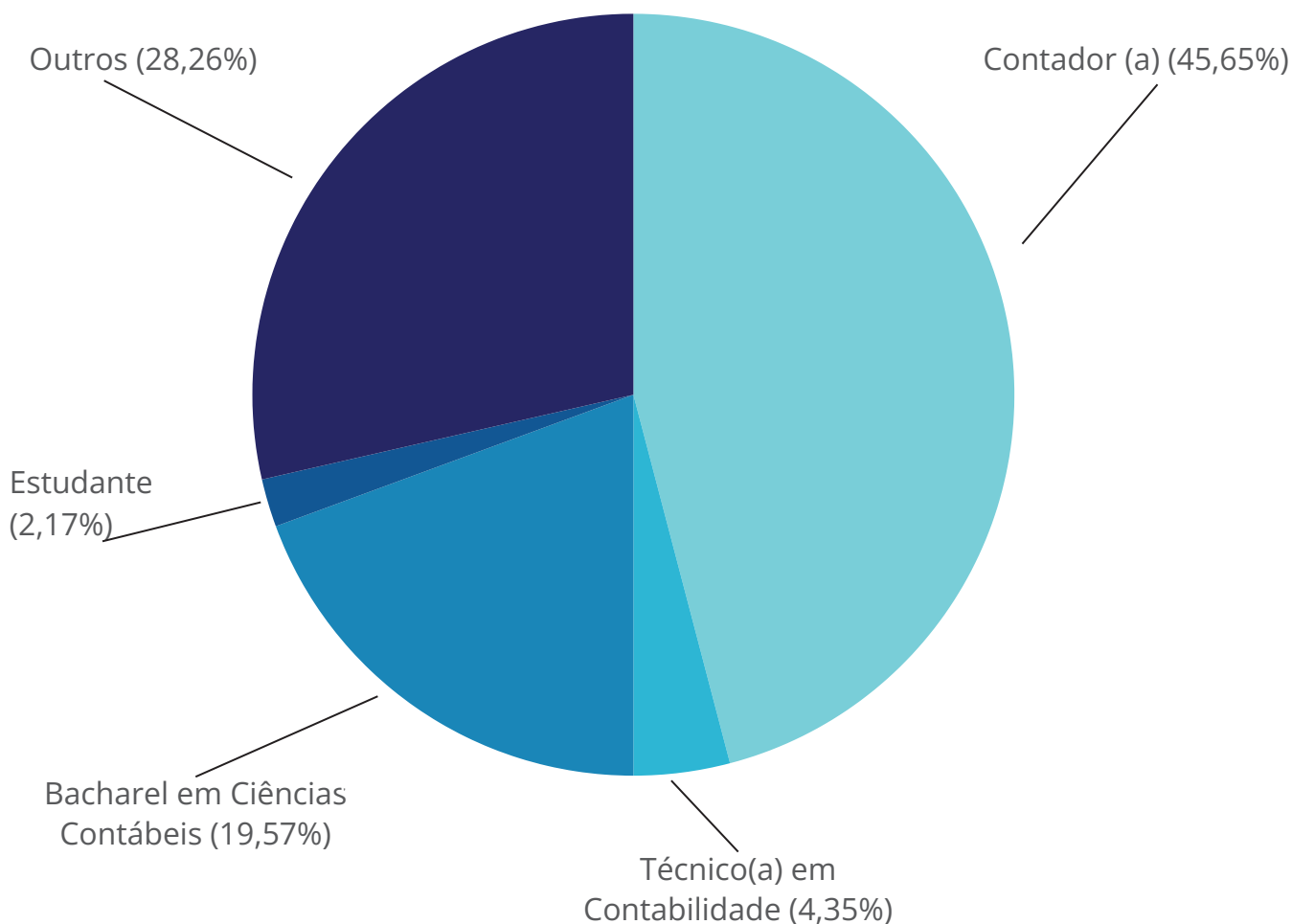


4. Tipos de Manifestantes:

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de “Outros Profissionais” com percentual de 28,26%. Esse resultado atípico, se justifica pelo fato de que um mesmo usuário registrou 13 demandas ao CRC durante o exercício de 2023 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)	21	45,65%
Técnico (a) em Contabilidade	2	4,35%
Bacharel em Ciências Contábeis	9	19,57%
Estudante	1	2,17%
Outros	13	28,26%
Total	46	100%

Representação Gráfica

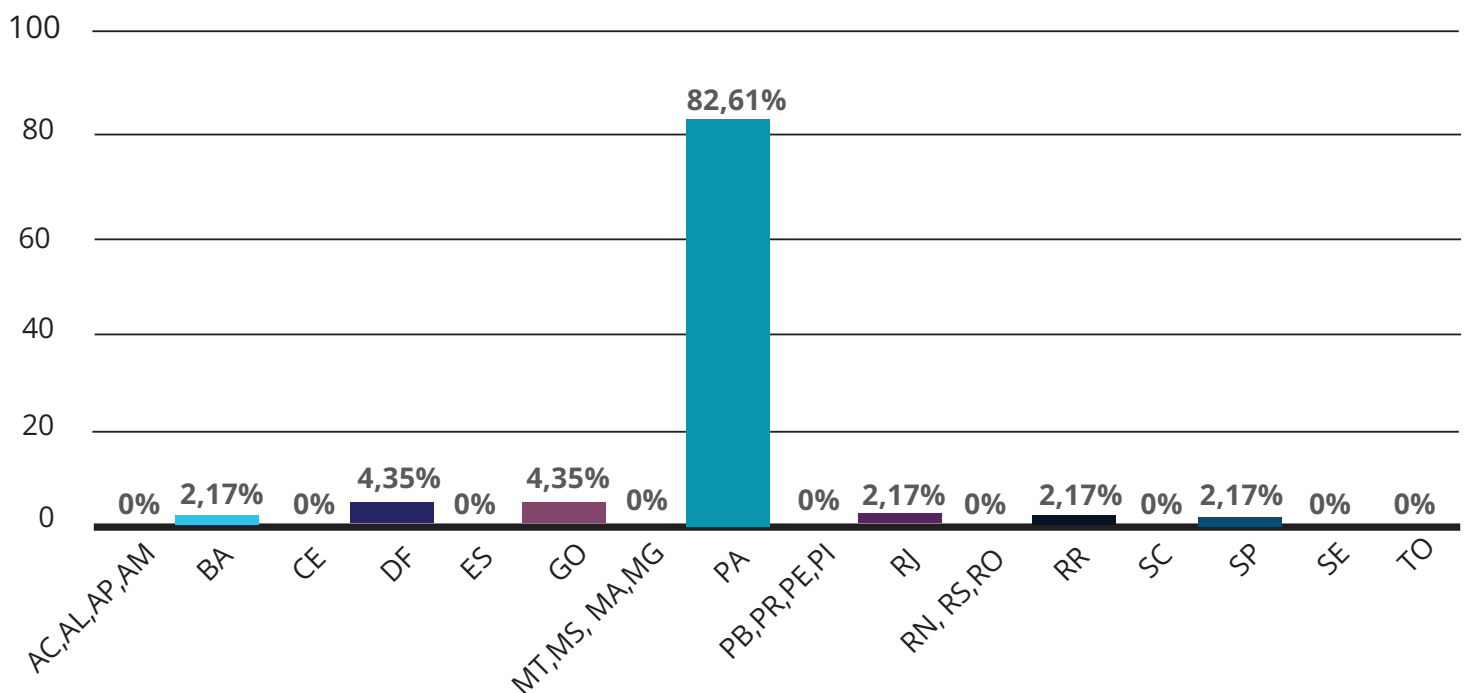


5. Quantidade de manifestações por Estado:

O Estado com maior demanda nesse ano de 2023 especificamente, foi o estado do Pará com 38 manifestações ao nosso canal.

UF	Quantidade	Percentual
AC / AL / AP / AM	0	0%
BA	1	2,17%
CE	0	0%
DF	2	4,35%
ES	0	0%
GO	2	4,35%
MT / MS / MA / MG	0	0%
PA	38	82,61%
PB / PR / PE / PI	0	0%
RJ	1	2,17%
RN / RS / RO	0	0%
RR	1	2,17%
SC	0	0
SP	1	2,17%
SE	0	0%
TO	0	0%
Total	46	100%

Representação Gráfica

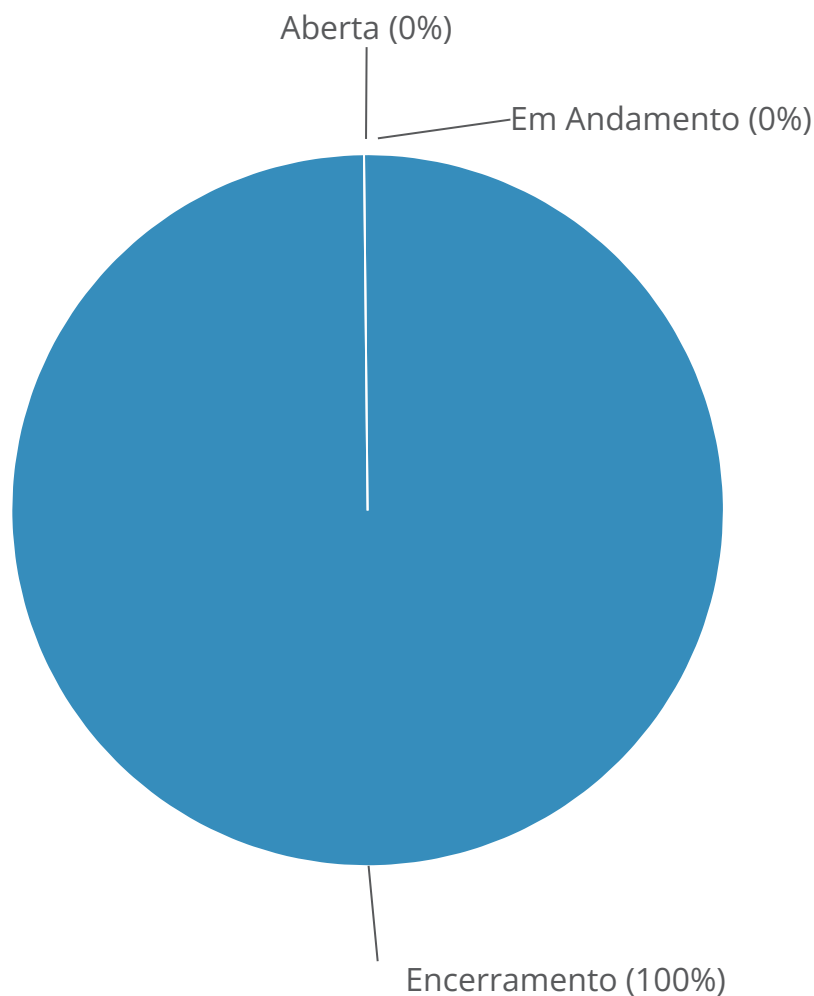


6. Situação das manifestações:

Todas as manifestações em 2023 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	46	100%
Total	46	100%

Representação Gráfica

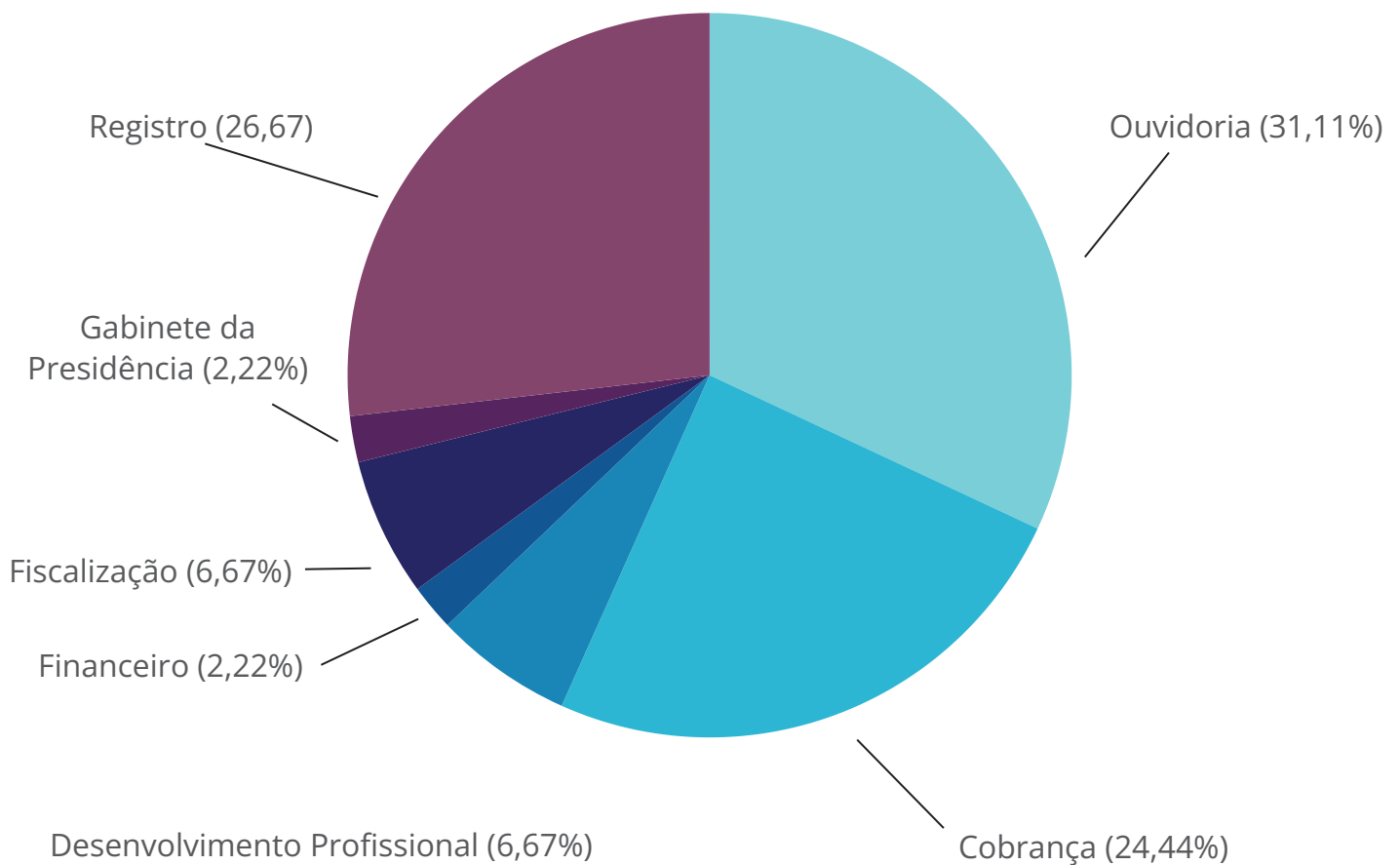


7. Respostas por área:

As áreas do Regional com maior demanda foram a própria Ouvidoria com 31,11%, a Área da cobrança com 24,44% e o Registro com 26,67%. Esses dados sofrem alterações a cada ano de acordo com as manifestações recebidas e interesses dos usuários.

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	14	31,11%
Cobrança	11	24,44%
Desenvolvimento Profissional	3	6,67%
Financeiro	1	2,22%
Fiscalização	3	6,67%
Gabinete da Presidência	1	2,22%
Registro	12	26,67%
Total	45	100%

Representação Gráfica

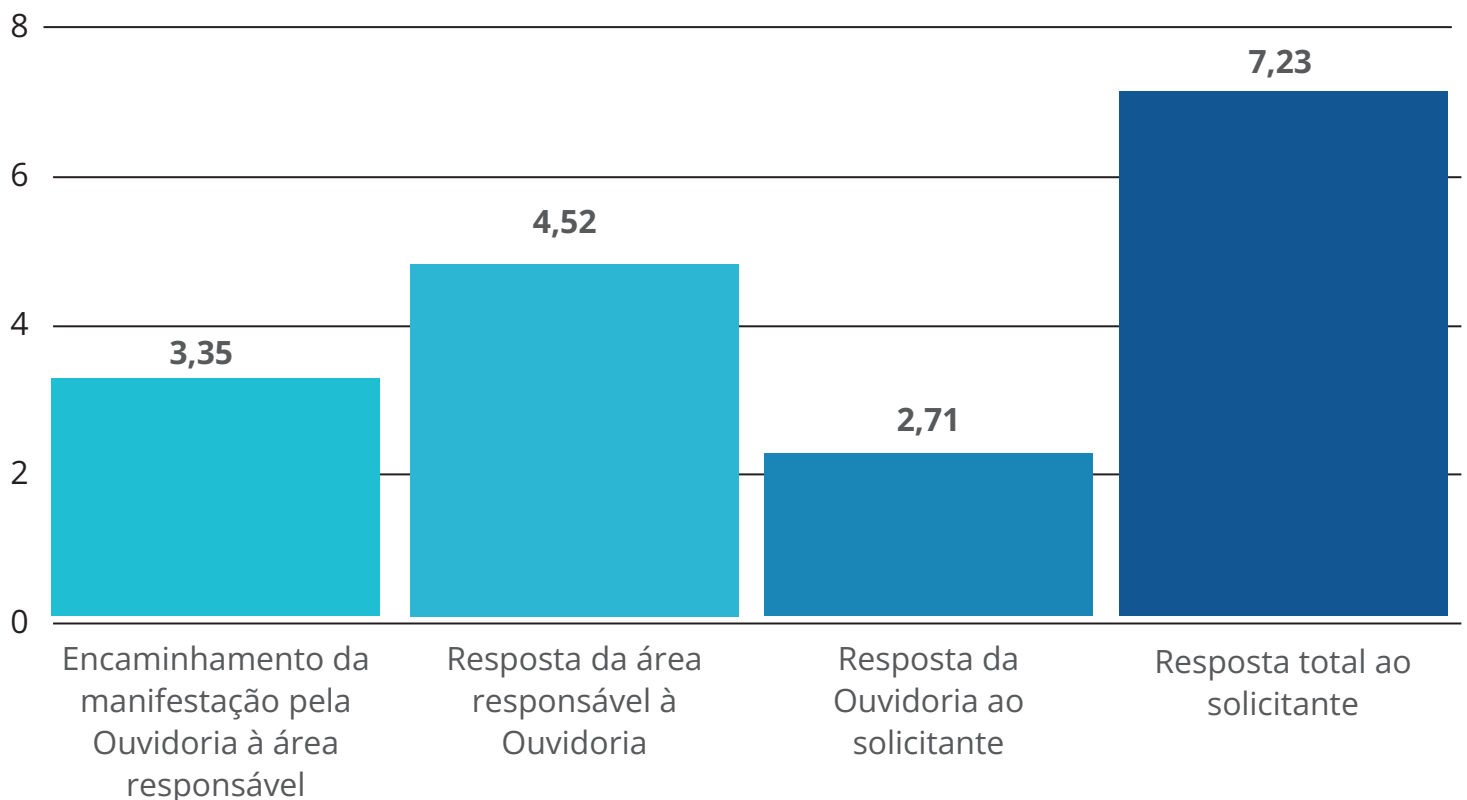


8. Tempo médio de resposta às solicitações:

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 7,23 dias.

Tipo de Resposta	Tempo de Resposta
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	3,35
Resposta da área responsável à Ouvidoria	4,52
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	2,71
Resposta total ao solicitante	7,23

Representação Gráfica

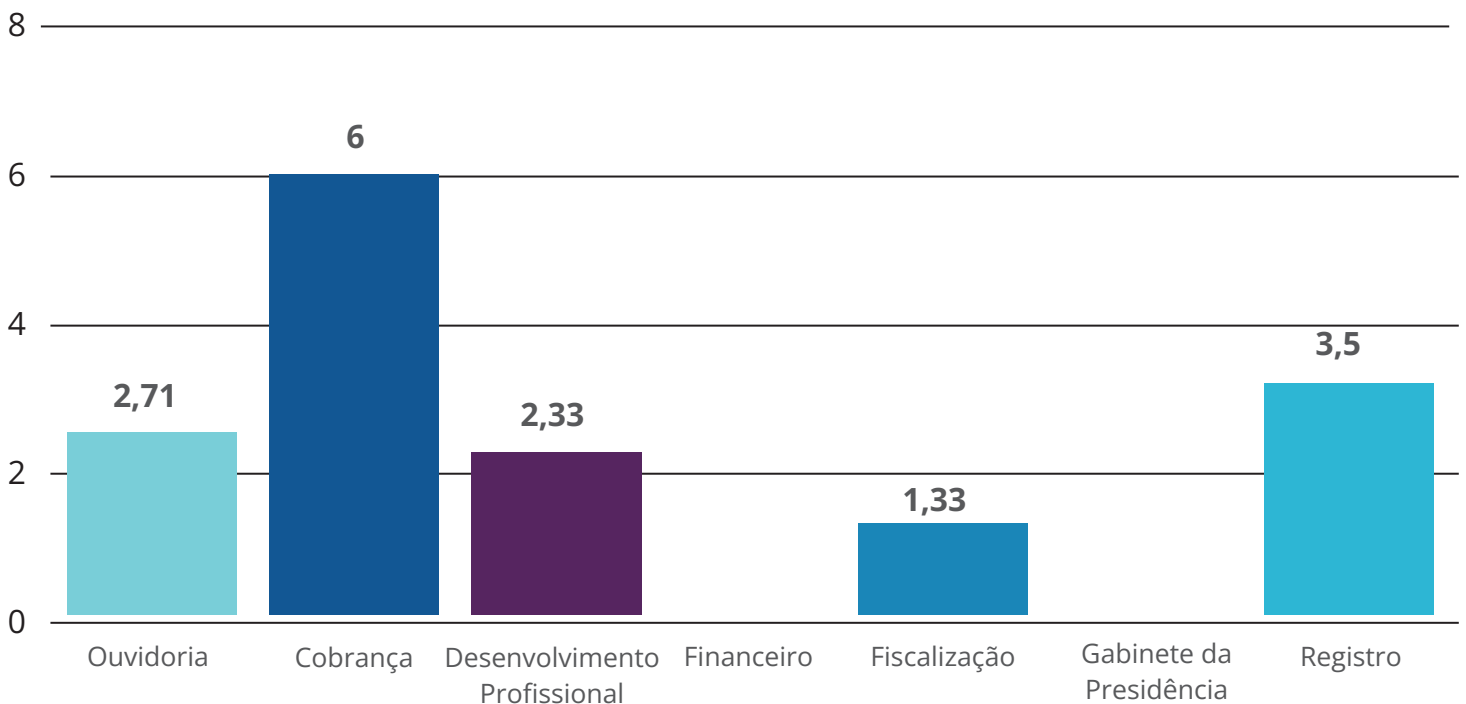


9. Tempo médio de resposta às solicitações por área demandada:

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	2,71
Cobrança	6,00
Desenvolvimento Profissional	2,33
Financeiro	
Fiscalização	1,33
Gabinete da Presidência	
Registro	3,5

Representação Gráfica



10. Manifestações respondidas com atraso:

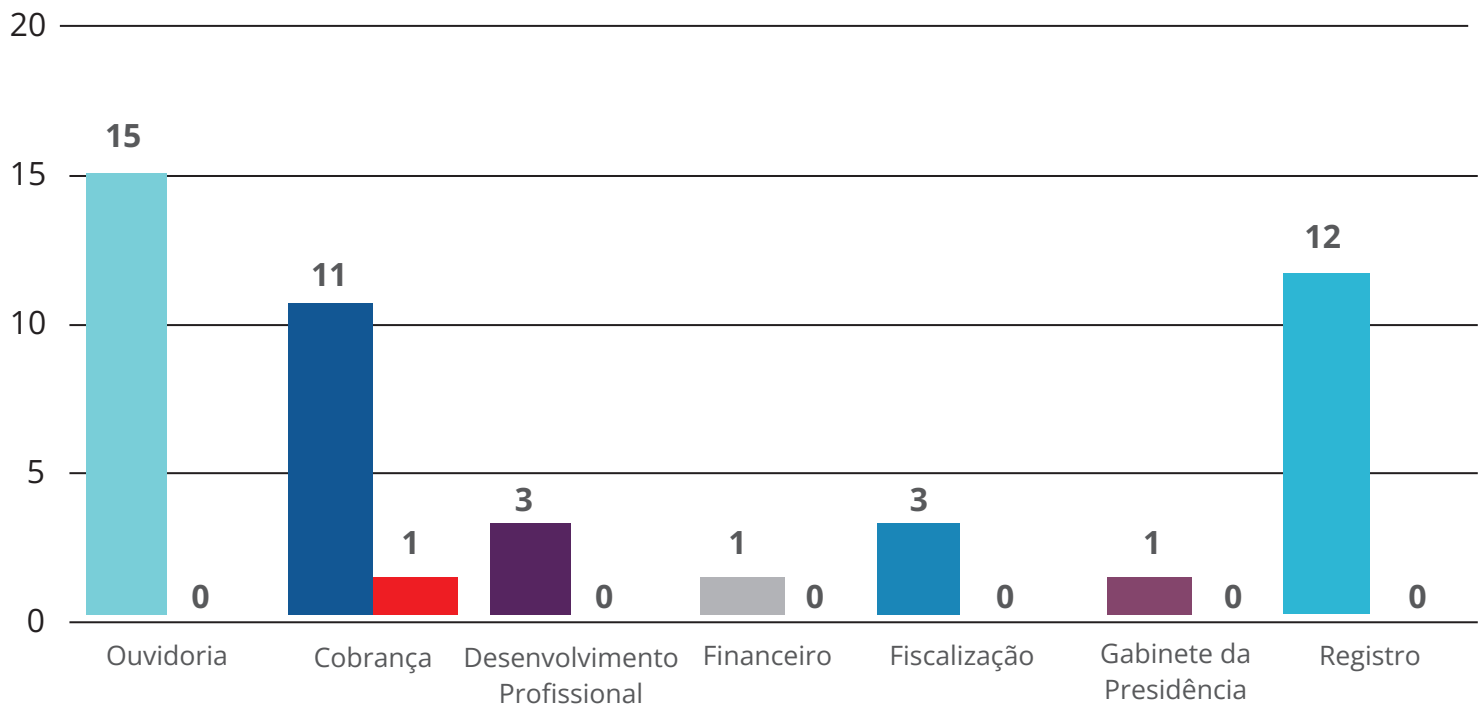
Durante o ano de 2023 somente uma manifestação foi respondida com atraso, demonstrando o comprometimento e o respeito aos usuários.

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	15	0	0%
Cobrança	11	1	9,09%
Desenvolvimento Profissional	3	0	0%
Financeiro	1	0	0%
Fiscalização	3	0	0%
Gabinete da Presidência	1	0	0%
Registro	12	0	0%
Total	46	1	2,17%

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

Manifestações com prazo de resposta prorrogado: 0

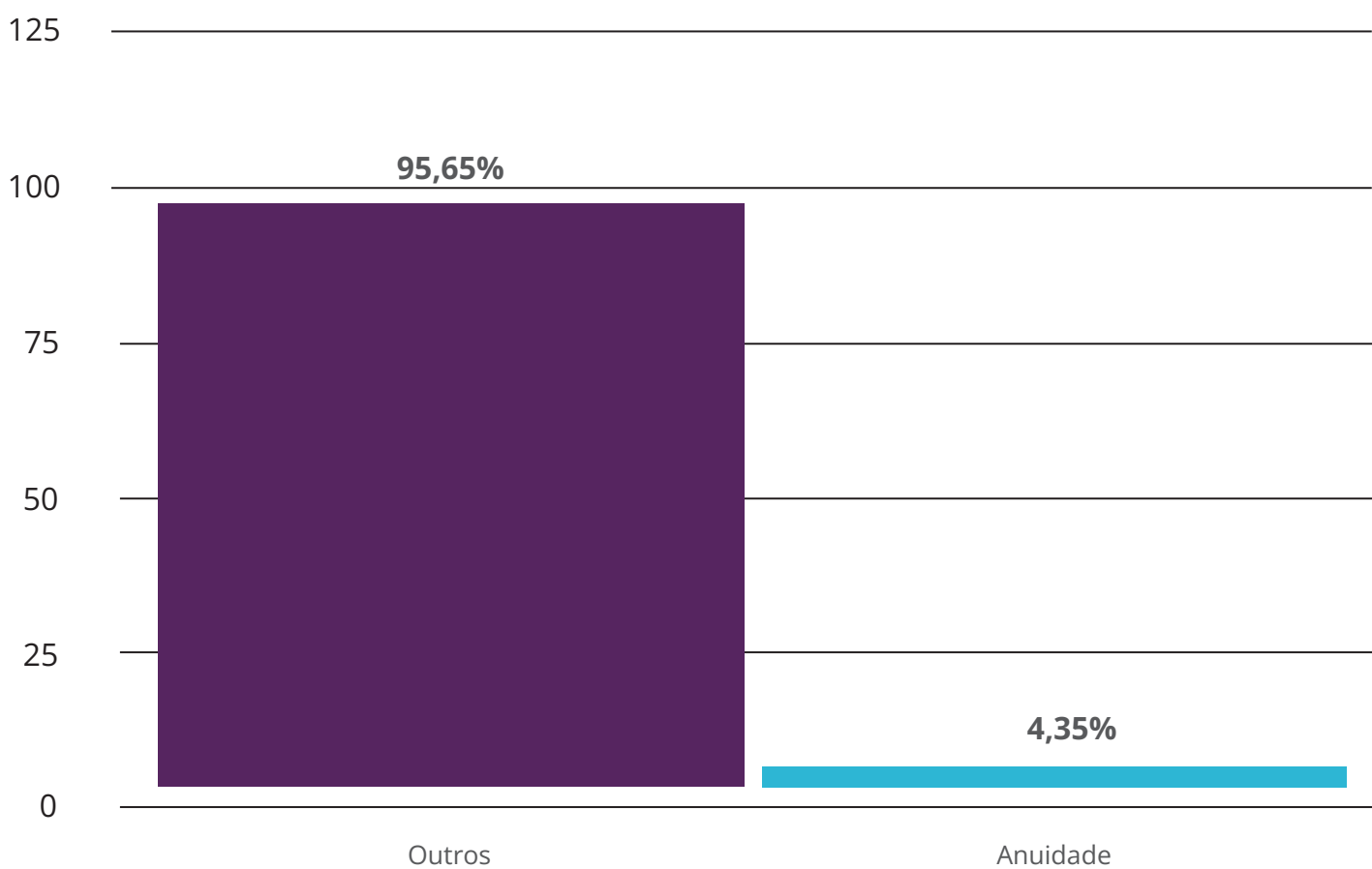
Representação Gráfica



11. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Anuidade	2	4,35%
Outros	44	95,65%
Total	46	2,17%

Representação Gráfica

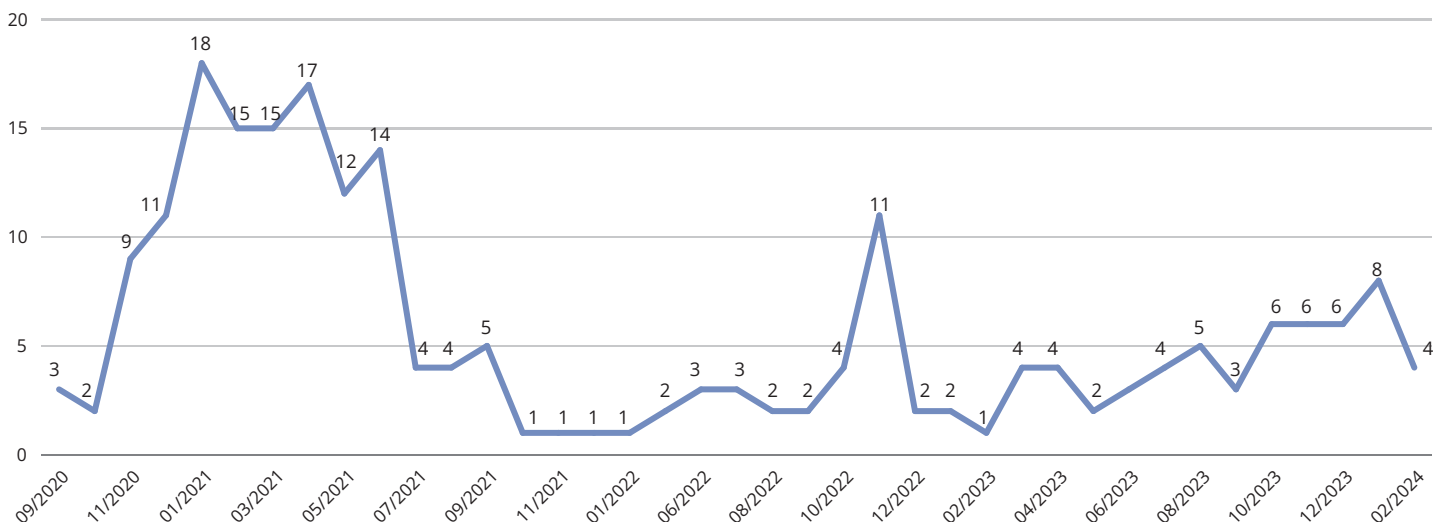


12. Evolução do quantitativo de demanda:

Os meses de Outubro, Novembro e Dezembro em 2023 foram os períodos 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	08/2022	2
10/2020	2	09/2022	2
11/2020	9	10/2022	4
12/2020	11	11/2022	11
01/2021	18	12/2022	2
02/2021	15	01/2023	2
03/2021	14	02/2023	1
04/2021	17	03/2023	4
05/2021	12	04/2023	4
06/2021	14	05/2023	2
07/2021	4	06/2023	3
08/2021	4	07/2023	4
09/2021	5	08/2023	5
10/2021	1	09/2023	3
11/2021	1	10/2023	6
12/2021	1	11/2023	6
01/2022	1	12/2023	6
05/2022	2	01/2024	8
06/2022	3	02/2024	4
07/2022	3		

Representação Gráfica



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

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	6	42,86%
Em Parte	4	28,57%
Não	2	14,29%
Não, mas obtive orientação sobre como encontrar a informação solicitada	2	14,29%
Total	14	100%

Das 46 manifestações finalizadas, 14 foram avaliadas pelo usuário, representando 30,43%%

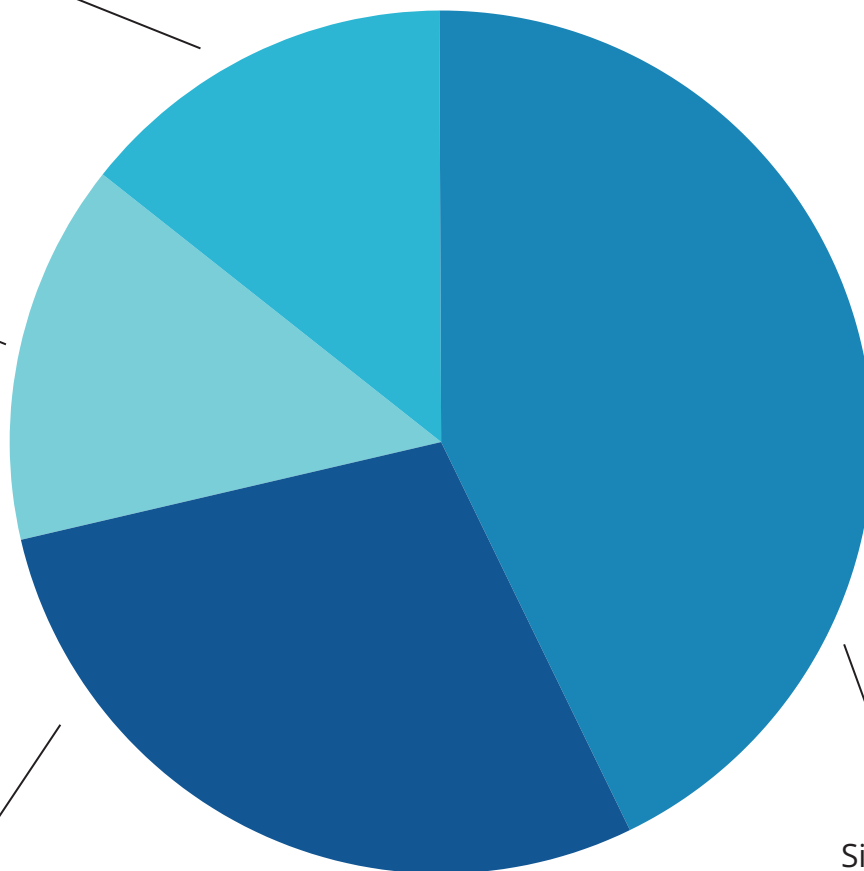
Representação Gráfica

Não, mas obtive orientação sobre como encontrar a informação solicitada (14,29%)

Não (14,29%)

Em parte (28,57%)

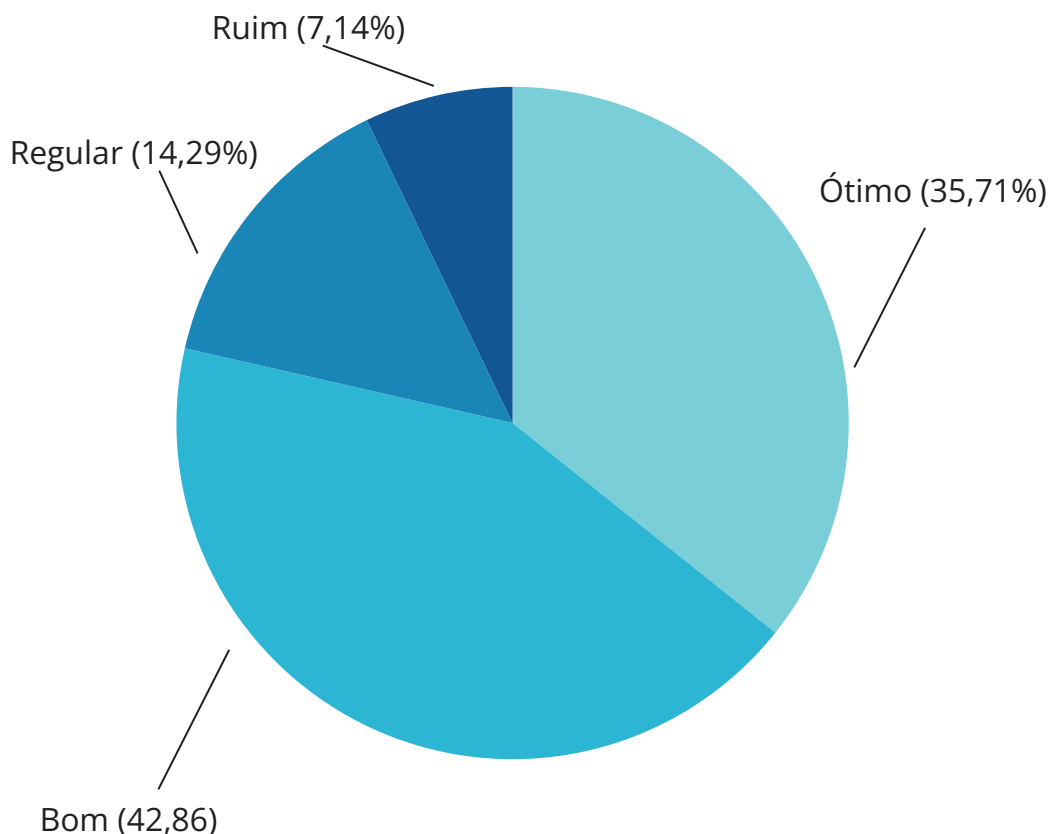
Sim (42,86%)



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

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	5	35,71%
Bom	6	42,86%
Regular	2	14,29%
Ruim	1	7,14%
Total	14	100%

Representação Gráfica



Justificativas para as respostas regular e ruim:

- A reclamação foi feita pelo portal do CFC, verifiquem com ele o porquê de redirecionarem ao CRC. Penso que o evento é da classe e o CRC tem conhecimento dele, mas fica como sugestão de melhora para, pelo menos, incluírem no calendário de eventos disponível no site. Obrigada!
- Continuo aguardo uma resposta plausível.
- Diante da justificativa exposta, não condiz com as expectativas, porque a reunião é realizada todo final de mês, então por que motivo o processo enviar e em posse deste CRC PA, não foi contemplado na reunião do mês de julho 2023, certo e confirmado que estava acusado o recebimento neste mês informado.

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	5 de 5 avaliações	100%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	4 de 5 avaliações	80%
Tempo de resposta	3 de 5 avaliações	60%

15.2 Classificação como Bom

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	5 de 6 avaliações	83,33%
Tempo de resposta	1 de 6 avaliações	16,67%

15.3 Classificação como Regular

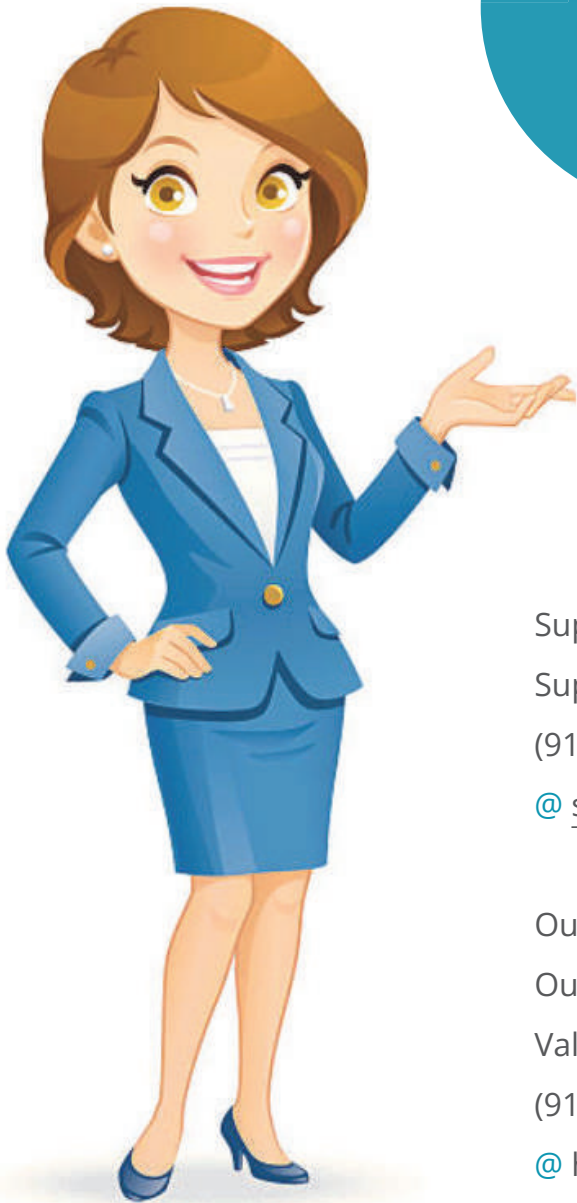
Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	2 de 2 avaliações	100%

15.4 Classificação como Ruim

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	1 de 1 avaliações	100%

*Relatório por Valéria Ribeiro em 19/02/2024 às 16h33min.

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