

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCPA

EXERCÍCIO 2020



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCPA – 2020

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PARÁ

Rua Avertano Rocha, 392

CEP:66.023-120

+55 (91) 3202-4150 / 4174

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

Fabricio do Nascimento Moreira

Superintendente Executiva

Cláudia Waléria da Sila Ferreira

Ouvidora

Valéria Nancy Silva Ribeiro

Responsvel pelo e-sic

Cláudia Waléria da Sila Ferreira

Projeto Gráfico e Diagramação

Cláudia Waléria da Sila Ferreira

Elie! Espedito Miranda da Cruz

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 São:

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;

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;

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

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 Simplifiquel.

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.

Em maio de 2020, o CFC sofreu um ataque cibernético em sua rede tecnológica e o Sistema de Ouvidoria ficou indisponível de 13/5 a 7/9/2020.

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 CRCPA e a análise crítica do exercício de 2020.

Dados Estatísticos

1. Quantidade de manifestações:

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.

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do Conselho Regional De Contabilidade do Pará recebeu 25 manifestações, todas respondidas aos usuários.

| TIPO | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|--------------|------------|-------------|
| Aberta | 0 | 0% |
| Em Andamento | 0 | 0% |
| Encerrada | 25 | 100% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Aberta: 0

0%

Em andamento: 0

0%

Encerrada: 25
100%

2. Tipos de manifestações:

| TIPO | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|-------------------|------------|-------------|
| Reclamação | 07 | 28% |
| Solicitação | 15 | 60% |
| Denúncia Anônima* | 02 | 8% |
| Denúncia* | 01 | 4% |
| TOTAL | 25 | 100% |

A Ouvidoria Classifica as demandas por são classificadas conforme o conteúdo:



- **Solicitação:** pedido para adoção de providências
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
- **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.
- **Simplifique:** quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

No período, predominaram as manifestações de reclamação com 60%.

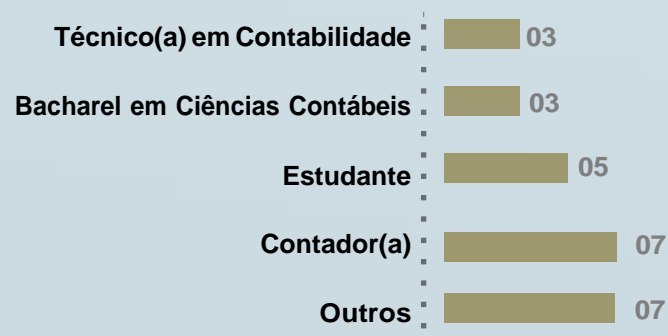


3. Tipos de manifestantes:

| TIPO | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Contador(a) | 07 | 28% |
| Outros | 07 | 28% |
| Estudante | 05 | 20% |
| Bacharel em Ciências Contábeis | 03 | 12% |
| Técnico(a) em Contabilidade | 03 | 12% |
| TOTAL | 25 | 100% |

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de bacharel em Ciências Contábeis com percentual de 49%. Esse resultado era esperado e retrata o quantitativo de usuários existentes, pois a primeira edição do Exame de Suficiência registrou a inscrição de mais de 39 mil candidatos e a segunda, mais de 80 mil.

O respeito ao cidadão foi o norte das atividades, havendo, assim, uma busca incansável pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações registradas na unidade, respeitando-se e dando sigilo às informações, porém, nunca faltando com a transparência desejada pela sociedade.



4. Quantidade de manifestações por estado:

Considerando a procedência dos manifestantes, em 2020, foram registradas manifestações oriundas apenas de 03 outros estados brasileiros, sem contarmos com o estado do Pará.

| UF | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|--------------|------------|-------------|
| DF | 01 | 4% |
| MG | 01 | 4% |
| PA | 22 | 88% |
| SP | 01 | 4% |
| TOTAL | 25 | 100% |



5. Respostas por unidade organizacional:

| ÁREA | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|-------------------------------------------|------------|------------|
| Ouvidoria | 10 | 40% |
| Setor de Registro | 09 | 36% |
| Setor de Fiscalização, Ética e Disciplina | 04 | 16% |
| Setor de Desenvolvimento Profissional | 02 | 8% |
| Coordenadoria de Cobrança | 01 | 4% |
| Setor Financeiro | 01 | 4% |
| Gabinete da Presidência | 01 | 4% |

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas aos setores competentes do CRCPA. Existem demandas que, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõe de respostas. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem que necessite do encaminhamento da demanda à área competente.

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

6. Tempo médio de respostas às manifestações:

| TIPO DE RESPOSTA | TEMPO EM DIAS |
|------------------------------------------------------------------|---------------|
| Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável | 13,64 |
| Resposta da área responsável à Ouvidoria | 1,0 |
| Resposta da Ouvidoria ao solicitante | 4,07 |
| Resposta total ao solicitante | 5,0 |

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 da 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 respostas é bem inferior ao prazo máximo estipulado pela Lei n.º 13.460/2017 e pela Resolução CFC n.º n.º 1.544/2018. A média em dias total ao solicitante é de 10,7 dias.

As unidades organizacionais do CFC, quando acionadas pela Ouvidoria, têm o prazo de 20 (vinte) dias para responder ao atendimento recebido. Destaca-se o esforço das áreas do CFC juntamente com a Ouvidoria em atender às demandas dos usuários, mesmo com todas as dificuldades enfrentadas no exercício de 2020, no menor prazo possível e com qualidade no retorno.

7 Classificação das manifestações por assunto

| ÁREA | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|-------------------------------------------------|------------|-------------|
| Anuidade | 01 | 4% |
| EPC - Educação Profissional Continuada | 01 | 4% |
| Eventos | 01 | 4% |
| Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil | 01 | 4% |
| Outros | 18 | 72% |
| Registro Profissional | 3 | 12% |
| Total | 25 | 100% |

A tabela apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CFC, sendo que a grande maioria das demandas recebidas refere-se ao Exame de Suficiência, com 72%. As manifestações tratam de reclamações pela não realização da prova no dia 8/11/2020 no formato on-line.

Em função do ocorrido, o CFC definiu pela aplicação do exame, na modalidade presencial, no dia 31 de janeiro de 2021. A decisão foi tomada após reuniões com a empresa contratada, as quais apontaram ser essa a melhor alternativa para a realização do exame, respeitando todas as medidas de segurança sanitária exigidas pelas autoridades governamentais.

8 Evolução do quantitativo de demandas:

| PERÍODO | QUANTIDADE |
|--------------|--------------|
| 9/2020 | 156 |
| 10/2020 | 165 |
| 11/2020 | 899 |
| 12/2020 | 232 |
| TOTAL | 1.452 |

Desde o retorno do Sistema de Ouvidoria, em 8/9/2020, o mês de novembro foi o período com o maior número de manifestações em função da não realização da segunda edição do Exame de Suficiência no formato on-line



1. Pesquisa de satisfação do usuário:

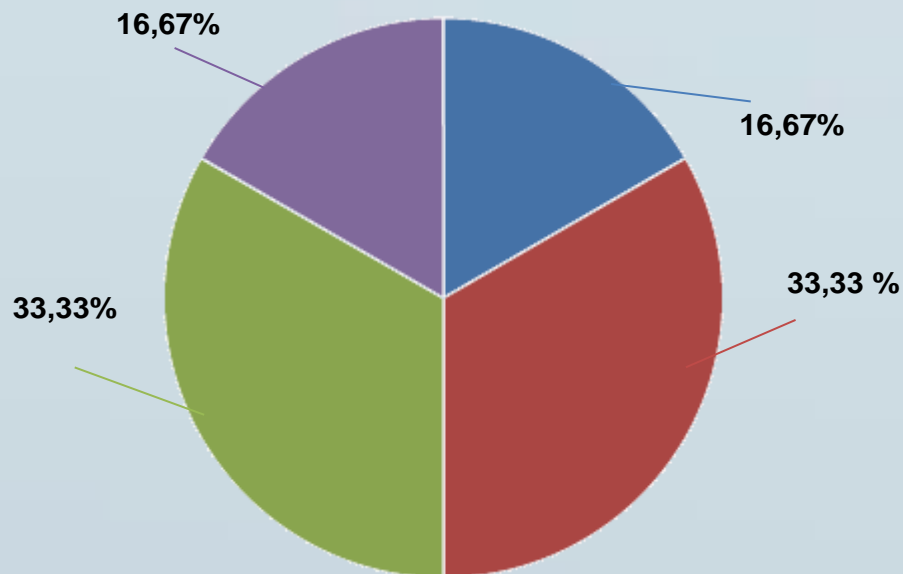
| DESEMPENHO | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|--------------|------------|-------------|
| Ótimo | 01 | 16,67% |
| Bom | 02 | 33,33% |
| Regular | 02 | 33,33% |
| Ruim | 01 | 16,67% |
| TOTAL | 06 | 100% |

Ao consultar a resposta final emitida, o cidadão pode avaliar o atendimento do serviço da Ouvidoria. O usuário pode registrar sua opinião com os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”. Para os conceitos “Regular” e “Ruim”, é necessário informar a justificativa.

Das 1.452 manifestações finalizadas, 330 foram avaliadas pelo usuário, representando 22,73%.

Destaca-se que 55% (índices “Ótimo” e “Bom”) dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CFC (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do Sistema de Ouvidoria). O não alcance da meta, que é de 70%, é reflexo dos problemas ocorridos na aplicação das provas do Exame de Suficiência.

A Ouvidoria do CFC está sempre aberta ao diálogo com a classe contábil sociedade em geral. Todas as sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios serão considerados e nenhuma manifestação que chegar à Ouvidoria será ignorada.



Considerações Finais



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

Superintendencia Executiva (Supex)

Superintendente : Cláudia Waléria da Silva Ferreira

☐ (91) 98403-1584

@ supex@crcpa.org.br

Ouvidoria

Ouidora: Valéria Nancy Silva Ribeiro

☐ (61) 98401-28021

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

Supervisora da Ouvidoria

Eliana deFátima Santos Bueres

☐ (91) 98484-3650