

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

Maria de Nazareth XXXXX

Responsvel pelo e-sic

Cláudia Waléria da Sila Ferreira

Projeto Gráfico e Diagramação

Cláudia Waléria da Sila Ferreira

Eliel 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 Simplificado.

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%.

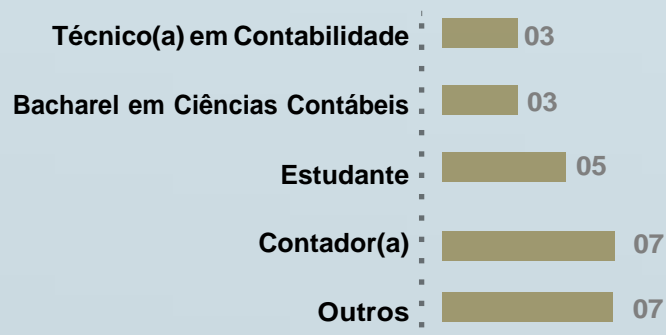


3. Tipos de manifestantes:

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 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%

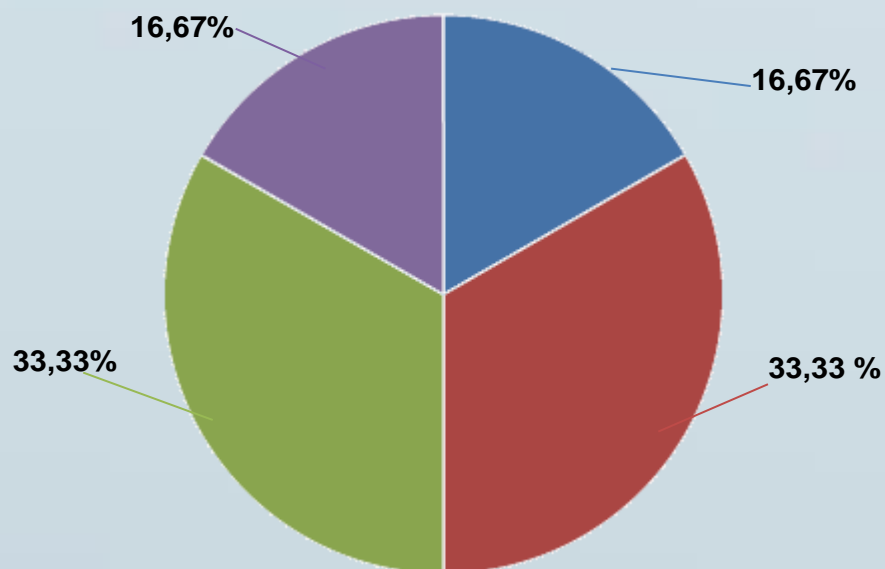
Desde o retorno do Sistema de Ouvidoria, em 8/9/2020, o mês de novembro foi o período com o maior número de manifestações em função da não realização da segunda edição do Examede Suficiência no formato on-line

A tabela apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CRCPA, sendo que a grande maioria das demandas recebidas refere-se a OUTROS, com 72%. As manifestações tratam de diversos outros assuntos tais como Pesquisas e solicitações de documentos.



8 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.

Destaca-se que 33,33 (índices “Bom” e “Regular”) dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCPA .

O CRCPA vem buscando melhorar acada dia a qualidade no atendimento.

A Ouvidoria do CRCPAC está sempre aberta ao diálogo com a classe contábil e 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:

Superintendência Executiva (Supex)

Superintendente : Cláudia Waléria da Silva Ferreira

☐ (91) 320241

@ supex@crcpa.org.br

Ouvidoria

Ouidora: Valéria Nancy Silva Ribeiro

@ ouvidoria@crcpa.org.br

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

Supervisora da Ouvidoria

Eliana deFátima Santos Bueres

☐ (91) 98484-3650