

Relatório de  
Gestão da Ouvidoria  
do CRCAC  
2019



## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAC – 2019

### CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ACRE

Nova Avenida Ceará, 438, Conjunto Mariana

CEP: 69.919-180, Rio Branco (AC) – Brasil

**Fone:** 55 (68) 3227-8038

**Site:** [www.crcac.org.br](http://www.crcac.org.br)

**Link** para acesso à Ouvidoria do CRCAC: <http://www.crcac.org.br/sobre-governanca/ouvidora/>

### Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Acre

Wellington Divino Chaves de Souza

### Diretoria Executiva

Michelle Araújo de Queiroz

### Equipe Técnica

Edberto Gomes de Sousa – Ouvidor Geral (Portaria CRCAC 40.2020)

Gabriela de Araújo Nasserela – Responsável pela Ouvidoria (Portaria CRCAC 40.2020)

### Revisão

Michelle Araújo de Queiroz

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CRCAC é um canal de comunicação que atende ao cidadão. Tem por finalidade receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e sugestões de simplificação (Simplifique) referente aos diversos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRC's.

A Ouvidoria atua como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre os usuários em geral, seja profissional da contabilidade ou sociedade, para que o CRC possa aperfeiçoar a prestação de serviços.

A partir de julho de 2019, o CFC mudou o Sistema de Ouvidoria e passou a integrar os Conselhos Regionais de Contabilidade (CRC's). A medida atende às exigências da Lei nº 13.360/2017 e da Resolução CFC nº 1.544/2018, tendo como objetivo proporcionar aos CRC's o atendimento ao cidadão de maneira rápida e segura.

As principais Atribuições da Ouvidoria são:

- Promover a participação do usuário na gestão do CRCAC, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- Receber e analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do CRCAC 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 CRCAC;

- Produzir e analisar dados informações sobre as atividades de Ouvidoria para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
- Exercer as atribuições do Serviço de Informações ao cidadão; e
- Receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do Simplifique.

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

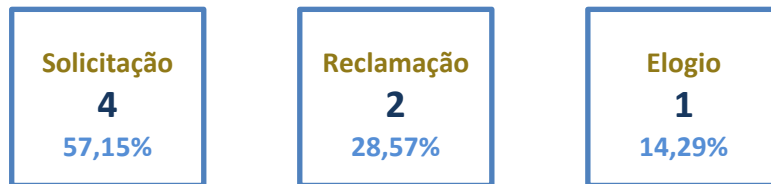
A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes do CRCAC, acompanha o andamento solicitado; e emite resposta ao cidadão. O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a Lei nº 13.460/2017. Após o envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

A análise dos dados é uma ferramenta essencial para verificação dos resultados alcançados pela Ouvidoria. Mensalmente, são gerados relatórios gerenciais para apreciação da Diretoria do CRCAC e divulgação aos gestores. Os relatórios do exercício também serão disponíveis no site do Conselho. Seguem os principais registros estatísticos e a análise crítica do exercício 2019.

## DADOS ESTATÍSTICOS

### 1. Tipos de manifestações

O CRCAC recebe, por meio de Sistema de Ouvidoria, pouquíssimas manifestações, resumindo em solicitação de informações, reclamação e elogios. Em 2019, predominaram as informações relativas à área de arrecadação, qual seja a Cobrança, com relação a emissão de boletos, com percentual de 57,14%.



Por meio das manifestações enviadas pelos usuários que utilizaram o Sistema de Ouvidoria foi possível o CRCAC melhorar alguns serviços prestados em que destacam:

- Disponibilizar nas mídias sociais informações claras e objetivas com relação a emissão de boletos;
- Orientar os estagiários que ficam no atendimento, para melhor atender os profissionais da contabilidade; e
- Iniciar a modernização do site do CRCAC.

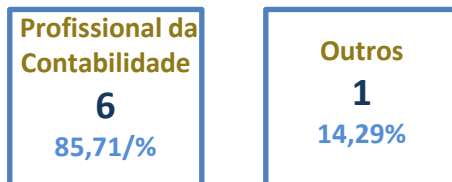
### Ações programadas para o Exercício de 2020

- Conclusão da modernização do site do CRCAC, colocando a Ouvidoria em destaque;
- Elaborar campanha de divulgação da Ouvidoria do CRCAC nas mídias sociais, objetivando maior aproximação com a classe contábil e a sociedade; e
- Dar continuidade às ações de treinamento e reciclagem dos colaboradores envolvidos no atendimento das demandas da Ouvidoria do CRCAC.

## 2. Tipos de manifestantes

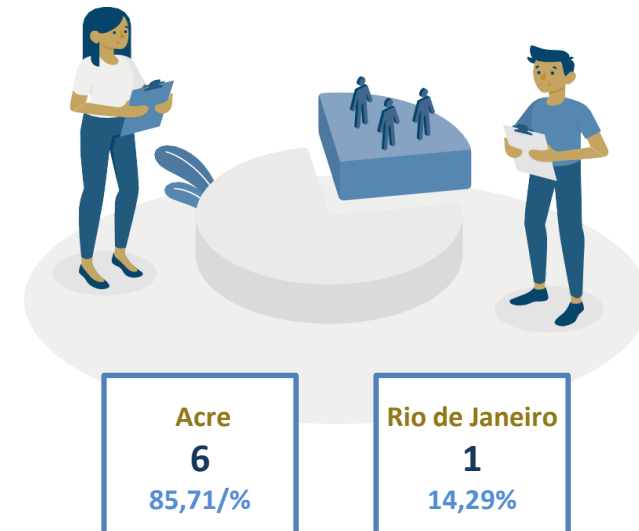
No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de profissionais da contabilidade, com percentual de 85,71%.

A Ouvidoria busca exercer o seu papel para aproximar e promover o envolvimento dos cidadãos com o CRCAC. O propósito da entidade é agir com eficiência para incentivar a boa administração pública, estimulando a transparência, a qualidade dos serviços e a presteza no atendimento às demandas recebidas, de forma a promover o devido respeito ao cidadão e aos seus direitos e garantias fundamentais. Além disso, o CRCAC, desde a instituição do canal de Ouvidoria, em 2018, vem amadurecendo as boas práticas no acolhimento e na escuta da voz do cidadão.



## 3. Quantidade de manifestações por Estado

No período de 2019, foram registradas na Ouvidoria manifestações oriundas dos Estados do Acre e do Rio de Janeiro.



## 4. Resposta por unidade organizacional

Além da recepção e acolhimento das demandas, a Ouvidoria também trabalha com a organização, registro, análise, respostas e armazenamento e que, por terem as informações no teor diferenciado, necessitam de encaminhamento específico às áreas internas do CRCAC. As áreas com maior demanda de manifestações foi a Cobrança com 57,14%.

## 5. Tempo médio de respostas às manifestações

O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias. Observa-se que o tempo médio de resposta é bem inferior ao prazo máximo estipulado pela Lei nº13.460/2017. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 3 dias.

Vale ressaltar que a Ouvidoria, ao atuar juntamente com os outros setores do CRCAC, tem despendido esforços, para que as respectivas demandas sejam atendidas em tempo hábil, visando à satisfação do usuário.

## 6. Classificação das manifestações por assunto

Nos quadros abaixo demonstram os assuntos de maior demanda em 2019. Destacam-se os temas: Anuidade 57,14%, Registro, Atendimento e Diretoria todas com 14,28%.



## 7. Pesquisa de satisfação do usuário

Destaca-se que das 7 manifestações recepcionada pela Ouvidoria, infelizmente, nenhum dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação. O CRCAC exalta o compromisso da instituição com o cidadão e reconhece a Ouvidoria como canal de diálogo eficiente de forma a providenciar maior notoriedade a este importante canal de comunicação.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

 Telefones: (68) 3227-8038 / 3226-6093

### **Diretoria Executiva**

**Diretora:** Michelle Araújo de Queiroz

E-mail: [diretoria@crcac.org.br](mailto:diretoria@crcac.org.br)

### **Ouvidoria**

**Responsável:** Gabriela de Araújo Nasserla

E-mail: [Ouvidoria@crcac.org.br](mailto:Ouvidoria@crcac.org.br)