

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAC

EXERCÍCIO 2020





RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAC – 2020

Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Acre
Nova Avenida Ceará, nº 438
Residencial Mariana
Fone: (68) 3227-8038
Site: www.crcac.org.br / E-mail: crcac@crcac.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCAC: <https://www.crcac.org.br/crcac/ouvidora/>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Acre
Wellington Divino Chaves de Souza

Diretora Executiva
Michelle Araújo de Queiroz

Equipe Técnica
Ana Cássia Marques dos Santos – Responsável pela Ouvidoria

Introdução

A Ouvidoria é uma ferramenta de participação e controle social que, por meio da interação com seus usuários, permite ao CRCAC aprimorar a gestão da entidade e melhorar os serviços prestados à classe contábil e à sociedade em geral. O trabalho da Ouvidoria segue as diretrizes da [Lei n.º 13.460/2017](#) e da [Resolução CFC n.º 1.544/2018](#).

Os dados são analisados mensalmente para que a Ouvidoria permaneça como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CFC. Especialmente, no exercício de 2020, por meio das manifestações registradas pelos usuários, o CRAC buscou, de forma contínua, soluções que pudessem amparar a classe e evitar que os impactos causados pela pandemia do novo coronavírus fossem ainda maiores.

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 a possibilidade de acompanhá-las durante o seu processamento.

A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes do C, acompanha o andamento do atendimento solicitado e emite resposta ao cidadão. O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a Lei n.º 13.460/2017. Após o envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

Com foco na integridade, gestão da governança e *compliance*, em 2020, o CFC incluiu no Sistema de Ouvidoria uma nova funcionalidade que permite o registro de denúncia anônima por parte do usuário. Ainda inseriu no sistema ferramenta de classificação de denúncia não aplicável ao Conselho.

Em virtude dessas novidades, foi providenciada a alteração da Resolução CFC n.º 1.544/2018, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs. No dia 1º/10, foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) a Resolução CFC n.º 1.602/2020, que altera o inciso V do Art. 2º e o Art. 14, inclui o inciso VIII no Art. 2º e os §§ 3º e 4º no Art. 22 e renenumera os incisos IX a XV do Art. 2º da Resolução CFC n.º 1.544/2018.

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. Neste período, as demandas dos profissionais da contabilidade e da sociedade em geral foram recebidas e respondidas pela conta de e-mail da Ouvidoria do CRCAC.

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 estão disponíveis no *site* do Conselho..

Seguem os principais registros estatísticos extraídos do Sistema de Ouvidoria do CRCAC 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 CRCAC periodicamente.

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Acre recebeu 2 manifestações, todas respondidas aos usuários.

Aberta: 0

0%

Em andamento: 0

0%

Encerrada: 2

100%



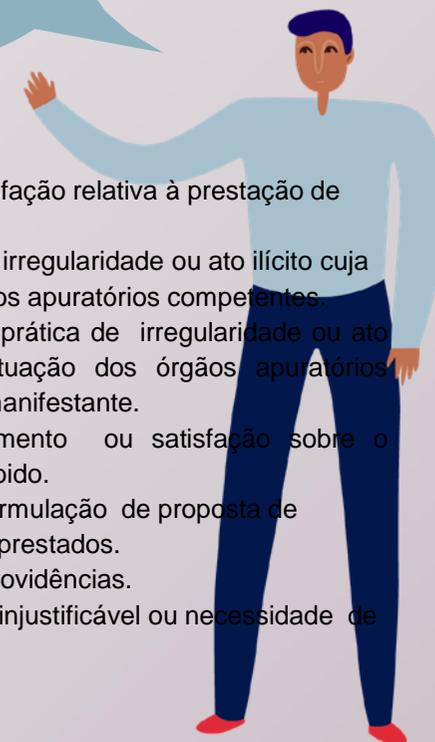
2. Tipos de manifestações:

| TIPO | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|-------------------|------------|------------|
| Reclamação | 0 | 0,00% |
| Solicitação | 1 | 50% |
| Sugestão | 0 | 0,00% |
| Denúncia Anônima* | 1 | 50% |
| Elogio | 0 | 0,00% |
| Denúncia* | 0 | 0% |
| Simplifique | 0 | 0% |
| TOTAL | 2 | 100% |



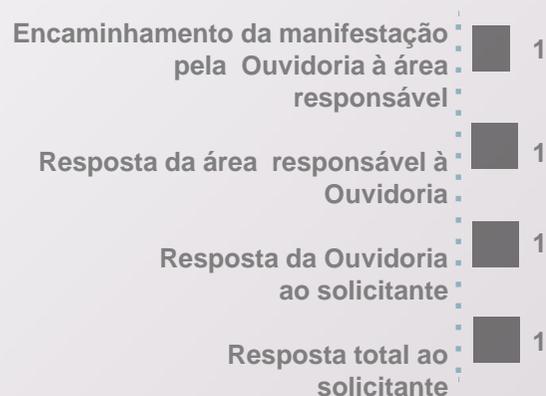
As demandas encaminhadas à Ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo:

- **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.
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
- **Solicitação:** pedido para adoção de providências.
- **Simplifique:** quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.



6. Tempo médio de respostas às manifestações:

| TIPO DE RESPOSTA | TEMPO EM DIAS |
|--|---------------|
| Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável | 1 |
| Resposta da área responsável à Ouvidoria | 1 |
| Resposta da Ouvidoria ao solicitante | 1 |
| Resposta total ao solicitante | 1 |



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 de resposta total ao solicitante é de 1 dia.

Nenhuma das manifestações respondidas, foram com atraso.

As unidades organizacionais do CRCAC, quando acionadas pela Ouvidoria, têm o prazo de 20 (vinte) dias para responder ao atendimento recebido.

Considerações Finais



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

Diretoria Executiva (Direx)

Diretora: Michelle Araújo de Queiroz

☎ (68) 3227-8038

@ diretoria@crcac.org.br

Ouvidoria

Responsável: Ana Cassia Marques dos Santos

Email: ouvidoria@crcac.org.br

☎ (68) 3227-8038

@ <https://www.crcac.org.br/crcac/ouvidora/>