

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAC

2021



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAC - 2021

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ACRE

Estrada Dias Martins, 438 – Conjunto Mariana

CEP: 69.919-180 – Acre (AC) – Brasil

Fone: 55 (68) 3301-9441

Email: crcac@crcac.com.br/ouvidoria@crcac.org.br

Site: www.crcac.org.br

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

Revisão

Michelle Araújo de Queiroz

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um espaço de diálogo com a sociedade para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, que permite ao Conselho Regional de Contabilidade do Acre (CRCAC) atuar de forma mais eficiente, elevando a qualidade de atendimento e melhorando os processos e serviços da entidade.

Em cumprimento ao que estabelecem a [Lei n.º 13.460/2017](#), que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a [Resolução CFC n.º 1.544/2018](#), que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Sistema CFC/CRCs, a Ouvidoria do CRCAC apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.



DADOS ESTATÍSTICOS

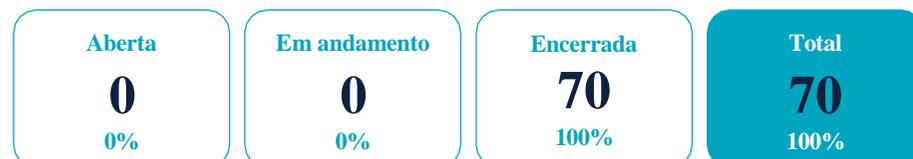
1. Quantidade de manifestações

A Ouvidoria busca exercer o seu papel para aproximar e promover o envolvimento dos cidadãos com o Conselho Regional de Contabilidade do Acre (CRCAC). O propósito da entidade é agir com eficiência para incentivar a boa gestão 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.

Considerando as formas de registro, destaca-se a importância da utilização e da disponibilização de meios informatizados que possibilitem ao cidadão a participação na gestão pública de forma remota e em tempo real.

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do CRCAC recebeu 70 manifestações, sendo que todas foram respondidas aos usuários.

No cenário de participação, o cidadão registra suas manifestações e as classifica quanto a sua natureza e, em alguns casos, a Ouvidoria, em sua análise de triagem, procede com a reclassificação das manifestações quanto a sua natureza, conforme necessário. No período, predominaram as manifestações de reclamação com 7,14%.

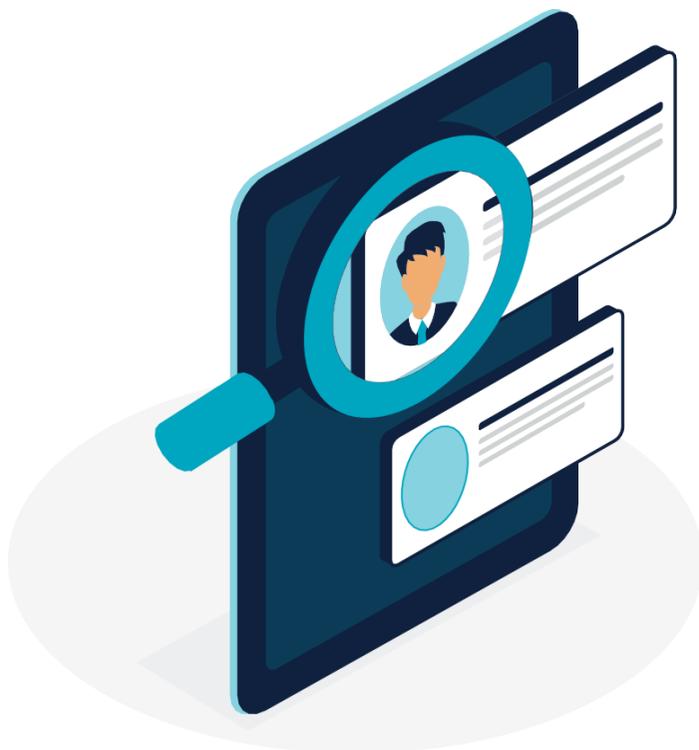


2. Tipos de manifestações



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

- Negociação de anuidades atrasadas.
- Informações prestadas à pesquisas acadêmicas.
- Orientação a profissionais que apresentaram dúvidas à respeito dos procedimentos e serviços prestados .
- Prorrogação do prazo de vencimento das anuidades do exercício de 2021 e demais débitos objetos de parcelamentos em vigor para o dia 31 de maio.

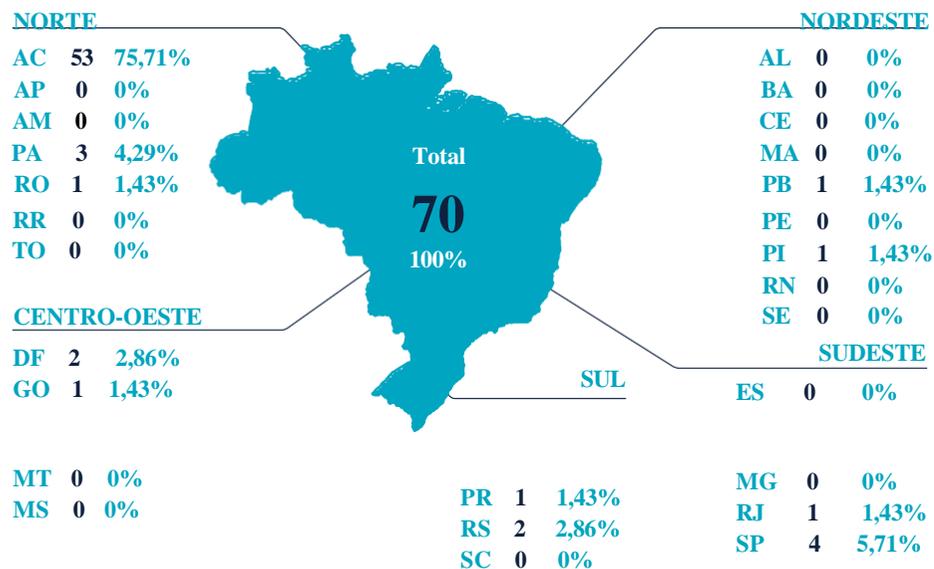


3. Tipos de Manifestantes



No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de Contador com percentual de 43%.

3. Quantidade de manifestações por Estado



No período, foram registradas na Ouvidoria manifestações oriundas de vários os estados brasileiros. Além do Acre com 75,71% das manifestações, destaca-se São Paulo, com 5,71% das demandas recebidas no CRCAC.

4. Respostas por unidade organizacional

Cobrança Setor de Cobrança

Fiscalização Setor de Fiscalização

Registro Setor de Registro



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

A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as consultas aos setores competentes do CRCAC; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão.

Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde grande parte das manifestações diretamente ao cidadão. As áreas do CRCAC com maior demanda foram Cobrança, Fiscalização e Registro.

Para o cumprimento de seus objetivos e em busca da satisfação do usuário, a Ouvidoria trabalha em conjunto com as áreas do CRCAC para a emissão de respostas objetivas, diretas e precisas, atentando-se a resolver a demanda no menor tempo possível e dando solução ao usuário.

5. Tempo médio de respostas às manifestações

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável

2,33

Tempo de resposta

Resposta da área responsável à Ouvidoria

20

Tempo de resposta

Resposta da Ouvidoria ao solicitante

4,33

Tempo de resposta

Resposta total ao solicitante

24,33

Tempo de resposta

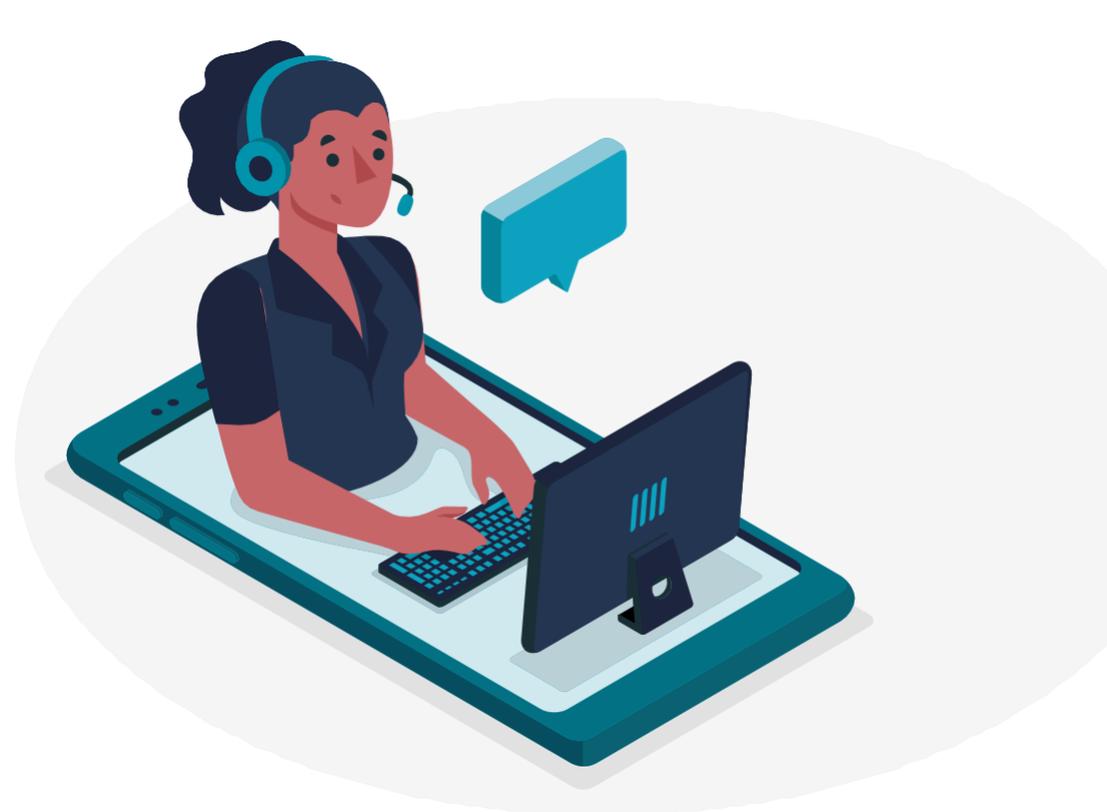
O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a [Lei n.º 13.460/2017](#). Observa-se que o tempo médio de respostas é inferior ao prazo máximo estipulado. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 11 dias.

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.

Em relação ao tempo médio de respostas por área demandada, a maior parte dos setores têm respondido em tempo menor ao determinado pela legislação vigente. No entanto, houve atraso nas manifestações respondidas pelo setor de fiscalização em 100% e em 1,56% pela ouvidoria. Destaca-se o empenho de boa parte das áreas em atender dentro do prazo às manifestações dos cidadãos.

Das **70** manifestações respondidas, **3** foram com atraso. Sendo assim, a Ouvidoria do CRCAC atendeu a maior parte das **manifestações no prazo**.

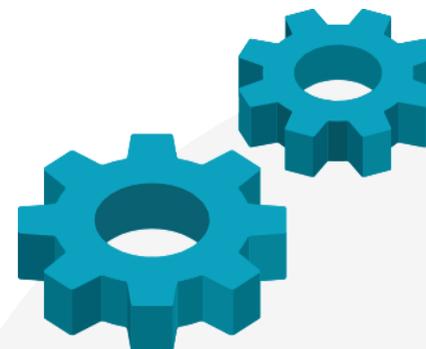
A Ouvidoria busca orientar as unidades envolvidas quanto ao tempo necessário para atender às manifestações, evitando assim atraso no atendimento e insatisfação por parte do cidadão.



6. Classificação das manifestações por assunto

A Ouvidoria do CRCAC procurou viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente. Assim, intermediando as relações entre os cidadãos e o CRCAC, a Ouvidoria, buscando promover a qualidade da comunicação entre estes entes e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, identificou os assuntos/ matérias mais recorrentes registrados nas manifestações no ano de 2021, a fim de subsidiar também o trabalho das áreas envolvidas.

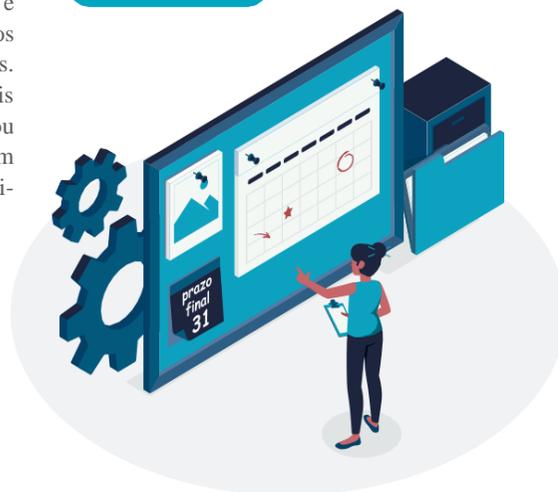
O gráfico apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CRCAC, sendo que 100% das demandas recebidas se refere a outros assuntos.



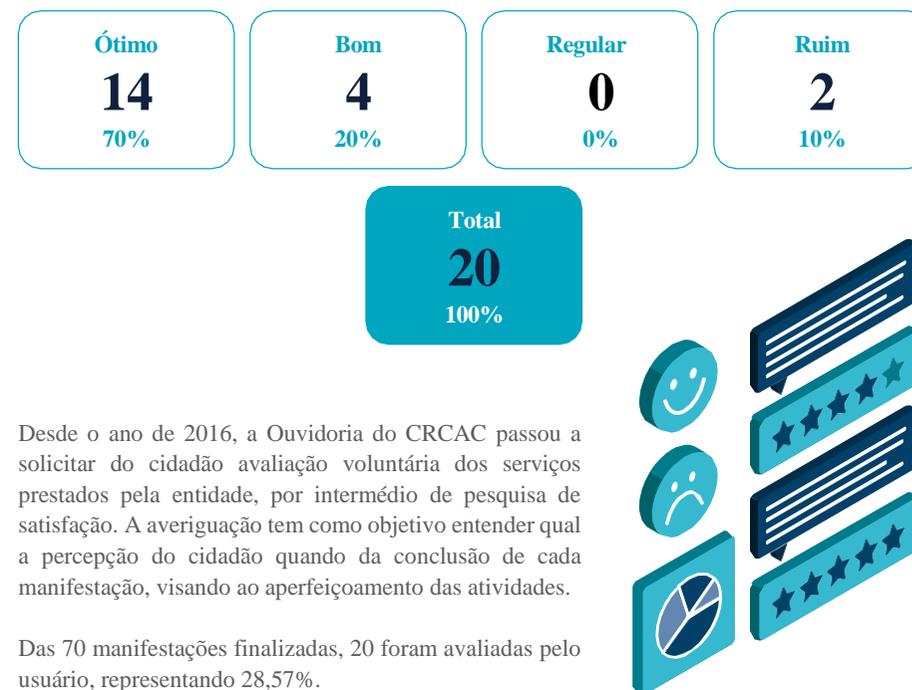
7. Evolução do quantitativo de demandas



Em 2021, os meses de novembro e junho foram os períodos com os maiores números de manifestações. A quantidade das demais manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme pode ser verificada no gráfico.



8. Pesquisa de satisfação do usuário



Desde o ano de 2016, a Ouvidoria do CRCAC passou a solicitar do cidadão avaliação voluntária dos serviços prestados pela entidade, por intermédio de pesquisa de satisfação. A averiguação tem como objetivo entender qual a percepção do cidadão quando da conclusão de cada manifestação, visando ao aperfeiçoamento das atividades.

Das 70 manifestações finalizadas, 20 foram avaliadas pelo usuário, representando 28,57%.

Destaca-se que 80% (índices “ótimo” e “bom”) dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCAC (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do sistema de Ouvidoria), ultrapassando assim, a meta que é de 70%.

Destaca-se que a Ouvidoria, ao zelar pelo bom atendimento ao cidadão, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitasse melhor diálogo com a sociedade e que atendessem metas estipuladas, pois a proposta, ao longo de 2021, foi a de justamente transformar a cultura da manifestação em cooperação e participação, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pelo CFC.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Diretoria Executiva (Direx)

👤 Michelle Araújo de Queiroz – Diretora

☎ (61) 3301-9441

✉ diretoria@crcac.org.br

Ouvidoria

👤 Ana Cássia Marques dos Santos – Responsável pela Ouvidoria

☎ (68) 3301-9441

🌐 <https://crcac.org.br/ouvidora/>