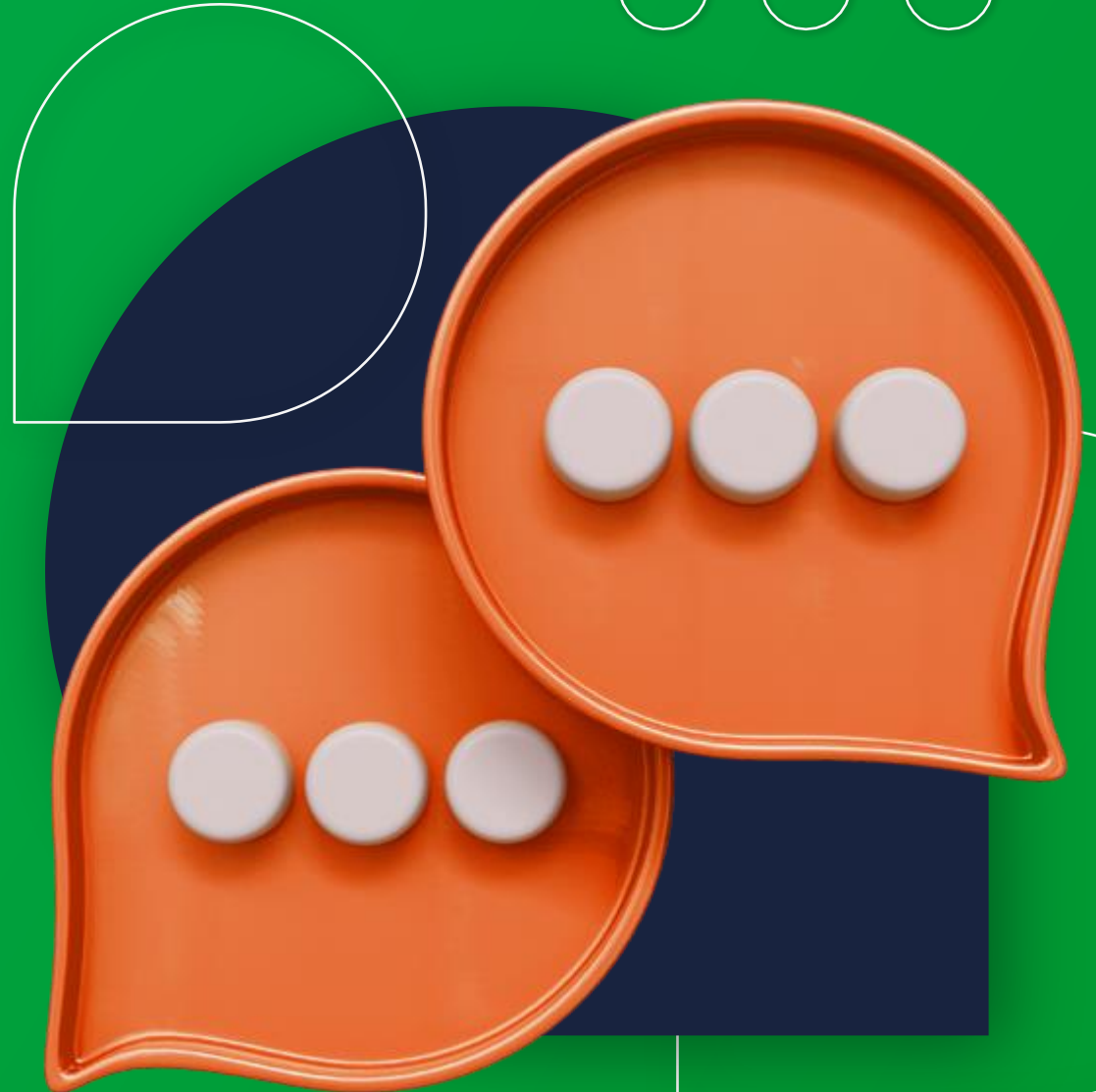
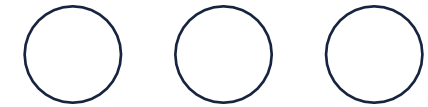
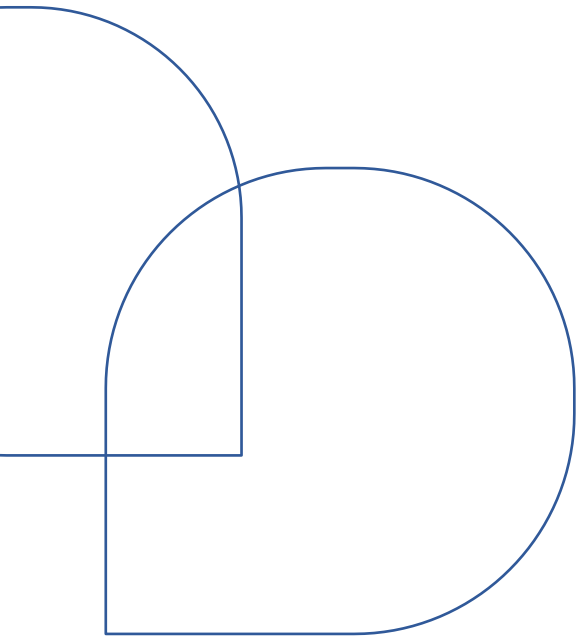


Relatório de  
**gestão da  
ouvidoria  
2023**





## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAC** **Exercício 2023**

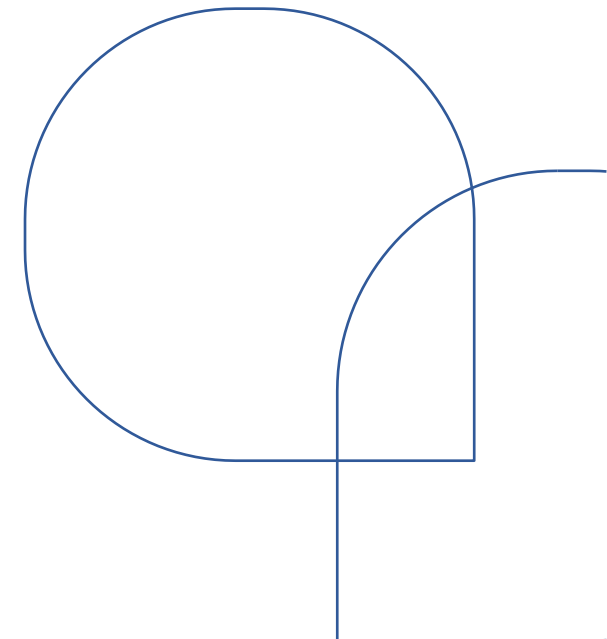
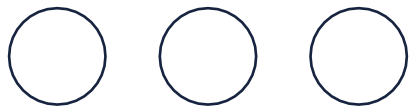
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ACRE  
Estrada Dias Martins, 438 – Conjunto Mariana  
Rio Branco, Acre. CEP: 69.919-180 – Brasil  
Fone: **+55 (68) 3301-9441**  
E-mail: [crcac@crcac.org.br](mailto:crcac@crcac.org.br)/[ouvidoria@crcac.org.br](mailto:ouvidoria@crcac.org.br)  
Site: **[www.crcac.org.br](http://www.crcac.org.br)**  
Link para acesso à Ouvidoria do CRCAC:  
**<https://crcac.org.br/ouvidoria/>**

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

**Diretora Executiva**  
Michelle Araújo de Queiroz

**Gerente da Ouvidoria**  
Sergio Paulo da Silva Sales

**Revisão**  
Michelle Araújo de Queiroz





# Sumário

<b>I – Introdução</b> .....	<b>3</b>
<b>II – Destaques em 2023</b> .....	<b>4</b>
Campanha Interna .....	4
Capacitações .....	4
<b>III – Dados Estatísticos</b> .....	<b>5</b>
1. Quantidade de manifestações .....	5
2. Tipos de manifestações .....	5
3. Tipos de manifestantes .....	6
4. Quantidade de manifestações por estado .....	7
5. Respostas por unidade organizacional .....	8
6. Tempo médio de respostas às manifestações .....	8
7. Classificação das manifestações por assunto .....	9
8. Evolução do quantitativo de demandas.....	9
9. Pesquisa de satisfação do usuário .....	9
<b>IV – Considerações Finais</b> .....	<b>10</b>



## I – Introdução

As Ouvidorias Públicas são um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública com a finalidade específica de aproximar o cidadão da gestão na esfera pública por meio de tarefas de recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações do cidadão à administração, afim de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência e da prestação dos serviços ofertados aos usuários.

Portanto, a Ouvidoria do CRCAC possui a nobre missão de garantir e dar voz ao cidadão dentro da entidade, favorecer a solução de conflitos e transformar manifestações em valiosas ferramentas de gestão. Essa função de ouvir a sociedade, ao desempenhar estrategicamente a interlocução entre os usuários e o CRCAC, além de auxiliar diretamente a gestão da entidade, constitui também importante elemento de fortalecimento da governança.

Em cumprimento ao que estabelecem a [Lei nº 13.460/2017](#), que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a [Resolução CFC nº 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 de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.

## II – Destaques em 2023

### • Campanha interna



**Campanha do Programa de Integridade do CFC,** a fim de destacar a finalidade, os meios de acesso e a importância de as respostas serem elaboradas com qualidade e enviadas no menor prazo possível, visando à satisfação do usuário.

### Capacitações

A capacitação é o caminho para fortalecer as boas práticas da atuação profissional dentro da Ouvidoria e garantir o sucesso da gestão de manifestações.

Dessa forma, o CRCAC demonstra o seu comprometimento em manter o quadro capacitado para um atendimento mais qualificado, eficiente e humanizado.

#### TREINAMENTO/CURSO

- 20h** Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos (Turma JAN/2023);
- 20h** Sistema Eletrônico de Informações – SEI! USAR (Turma JUN/2023);
- 20h** Postura e Imagem Profissional;
- 8h** Seminário de Governança Municipal para Prefeitos e Gestores Públicos;
- 9h** Implantação e Gestão de Ouvidorias;

- **5 capacitação** realizadas
- Realizadas
- **1 funcionário** capacitado
- **77 horas** De capacitação no total



### III – Dados Estatísticos

#### 1. Quantidade de manifestações



A reputação da entidade é um ativo valioso, e reflete não apenas a qualidade dos serviços prestados, mas também a integridade da organização. Nesse contexto, o canal de Ouvidoria e o canal de denúncias desempenham papéis fundamentais.

Ao permitir que o usuário manifeste preocupações de forma confidencial e segura, a entidade demonstra compromisso com a ética, a responsabilidade e o bem-estar de sua equipe. Isso não apenas fortalece a imagem organizacional, mas também cria um ambiente de trabalho mais saudável e confiável.

O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do canal de Ouvidoria, divulgado no site e nas redes sociais do CFC periodicamente. Além disso, o número de manifestações demonstra que o cidadão considera a Ouvidoria uma fonte confiável e a reconhece como um canal direto e com resposta rápida para a solução de problemas.

#### MANIFESTAÇÕES

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do CFC recebeu 5 manifestações, todas respondidas aos usuários.

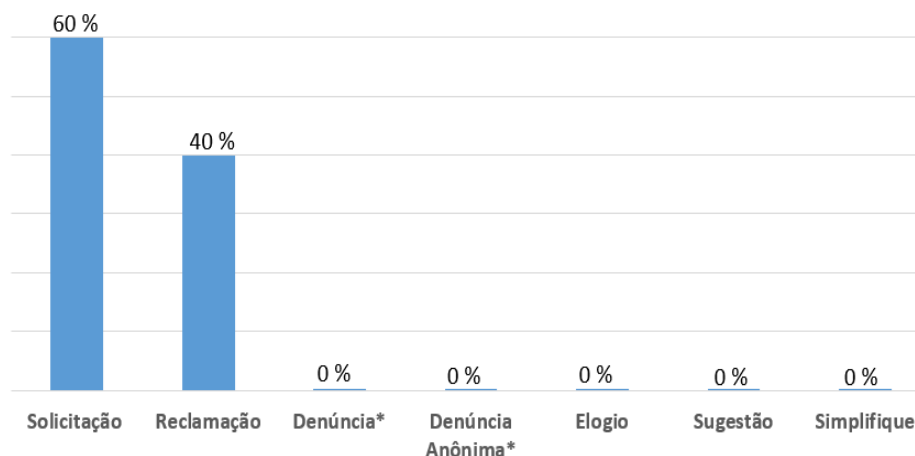
-  **ABERTA: 0**  
**0%**
-  **EM ANDAMENTO: 0**  
**0%**

**5**  
**ENCERRADAS**  
**100%**

#### 2. Tipos de manifestações

As demandas encaminhadas à Ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo:

<p><b>0</b> <b>Denúncia*</b></p> <p>Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.</p>	<p><b>0</b> <b>Denúncia anônima*</b></p> <p>Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sem a identificação do manifestante.</p>	<p><b>0</b> <b>Elogio</b></p> <p>Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.</p>	<p><b>2</b> <b>Reclamação</b></p> <p>Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.</p>
<p><b>0</b> <b>Sugestão</b></p> <p>Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.</p>	<p><b>3</b> <b>Solicitação</b></p> <p>Pedido para adoção de providências.</p>	<p><b>0</b> <b>Simplifique</b></p> <p>Quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.</p>	<p><b>TOTAL: 5</b></p>



No período, predominaram as manifestações de **solicitação com 60%**.

\* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC"

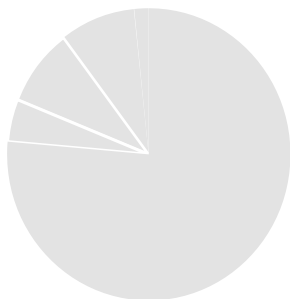
Não houve demandas classificadas como "Denúncia não aplicável ao CFC/CRC", as quais incluem: denúncia contra profissional/organização contábil, denúncia contra outro Conselho de Contabilidade, denúncia contra outra entidade e denúncia contra concurso público de outra entidade.

**DENÚNCIAS NÃO APLICADAS**



- Denúncia contra profissional/organização contábil  
0
- Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade  
0
- Denúncia contra outra entidade  
0
- Denúncia contra concurso público de outra entidade  
0
- Denúncia contra chapa que concorra à eleição  
0

**TOTAL: 0**



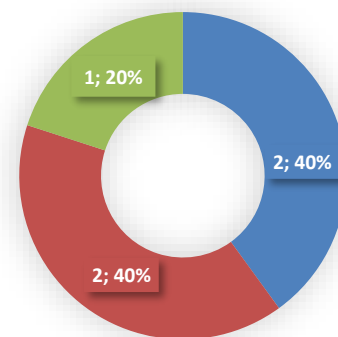
**3. Tipos de manifestantes**

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de contador(a) e estudante, ambos com percentual de 40%. Atuar em conformidade com as leis e regulamentos não é apenas um dever, mas um princípio norteador de todas as ações do dia a dia. Assim, o CRCAC reafirma seu compromisso de adotar as boas práticas de governança corporativa relacionadas à privacidade, à proteção de dados pessoais e à segurança da informação dos públicos-alvo, dos colaboradores e dos parceiros.

- Contador(a)  
2
- Estudante  
2
- Outros  
1

**TOTAL: 5**

Tipos de manifestantes



■ Contador ■ Estudante ■ Outros

#### 4. Quantidade de manifestações por estado

Considerando a procedência dos manifestantes, em 2023, foram registradas manifestações oriundas de todos os estados brasileiros.

- AC: 2
- AL: 0
- AM: 0
- AP: 0
- BA: 1
- CE: 0
- DF: 0
- ES: 0
- GO: 0
- MT: 0
- MS: 0
- MA: 0
- MG: 0
- PA: 1
- PB: 0
- PE: 0
- PI: 0
- PR: 0
- RJ: 1
- RN: 0
- RS: 0
- RO: 0
- RR: 0
- SC: 0
- SP: 0
- SE: 0
- TO: 0

**TOTAL: 5**



O estado que mais demandou solicitações foi o **Acre**.

## 5. Respostas por unidade organizacional

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas às unidades organizacionais competentes do CRCAC. 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.

É por meio da escuta, do acolhimento e do direcionamento das manifestações que os profissionais buscam resoluções seguras e assertivas, de modo que também possam contribuir para a melhoria de processos na entidade.

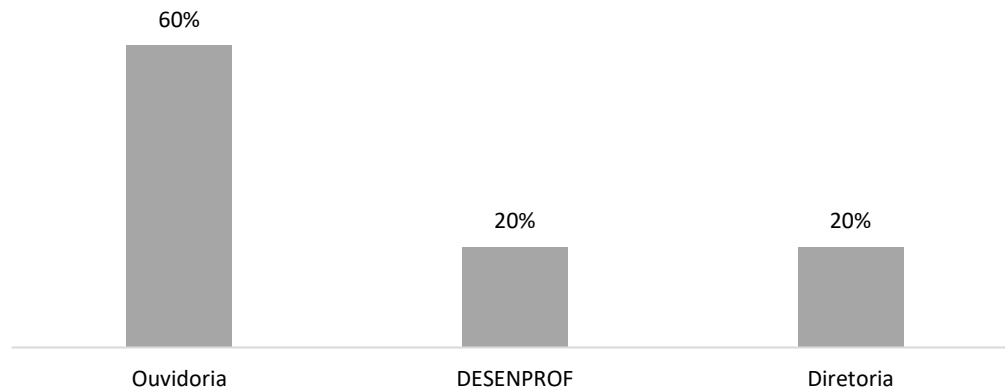
Assim, verifica-se que as unidades organizacionais do CRCAC com maior demanda foram, DESENPROF e Diretoria com 20% cada uma e a ouvidoria respondeu diretamente 60% das manifestações.

- 3 | --- Ouvidoria
- 1 | **DESENPROF** - Departamento de Desenvolvimento Profissional
- 1 | **CGTI** - Coordenadoria de Tecnologia da Informação

As unidades organizacionais do CFC com maior demanda foram **DESENPROF** e **Diretoria**.



Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma unidade organizacional, se necessário; nesses casos, a manifestação será contabilizada em ambas as unidades.



## 6. Tempo médio de respostas às manifestações

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 nº 13.460/2017 e pela Resolução CFC nº 1.544/2018. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 23,5 dias. Esse resultado ajuda a atender às expectativas dos usuários e fortalece a confiança do público na eficácia da Ouvidoria.

As unidades organizacionais do CRCAC, quando acionadas pela Ouvidoria, têm o prazo de 20 (vinte) dias para responder ao atendimento recebido. Destaca-se o esforço das unidades do CRCAC juntamente com a Ouvidoria em atender às demandas dos usuários, no menor prazo possível e com qualidade no retorno. No entanto, o tempo médio de respostas as solicitações foram de 23,5 dias.

O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme preceitua a [Lei nº 13.460/2017](#).

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável  
**7 dias**

Resposta da área responsável à Ouvidoria  
**11,5 dias**

Resposta da Ouvidoria ao solicitante  
**12 dias**

**TOTAL: 23,5 dias**



Das 5 manifestações respondidas, 2 foram com atrasos. Sendo assim, a Ouvidoria do CRCAC atendeu a 60% das manifestações no prazo.



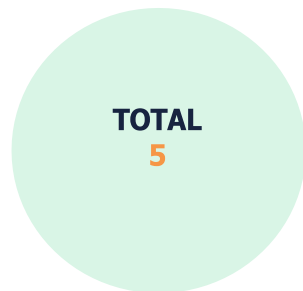
## 7. Classificação das manifestações por assunto

A tabela apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CRCAC, e a maioria das demandas recebidas referem-se à Outros assuntos.

A análise das manifestações por assunto permite ao CRCAC melhorar os processos com foco na experiência do usuário e identificar as áreas que merecem maior atenção. Além disso, a revisão e melhoria contínua dos processos de atendimento é pauta recorrente da Ouvidoria do CFC.

QTD.	%	Assunto
------	---	---------

5	100%	Outros
---	------	--------

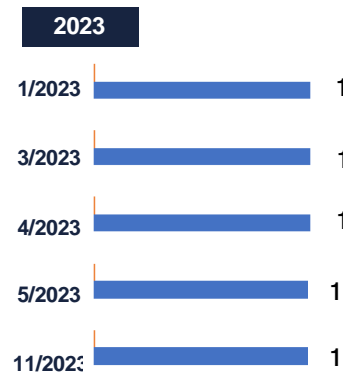


## 8. Evolução do quantitativo de demandas

Em 2023, foram registrados apenas uma manifestação em janeiro, março, abril, maio e novembro na Ouvidoria do CRCAC. É importante salientar que muitas demandas foram resolvidas diretamente pelo atendimento do CRCAC, através de ligação e Hust Chat, fazendo com que os solicitantes solucionassem suas dúvidas antes de procurarem a Ouvidoria.



A média mensal de registro no Sistema de Ouvidoria no exercício de 2023 é de **0,42 manifestações**.

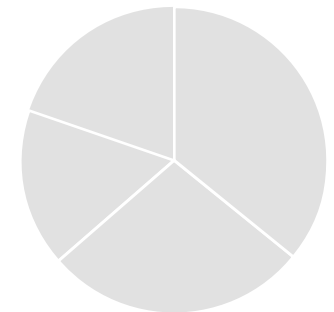


## 9. Pesquisa de satisfação do usuário

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

Destaca-se que não houve respostas de satisfação dos cidadãos que enviaram manifestações ao CRCAC.

É fundamental ressaltar a importância e a participação da Ouvidoria nesse processo, uma vez que se consolida como canal de escuta, acolhimento e comunicação com o usuário e intermedia suas demandas com a instituição que, ao tomar conhecimento dos motivos que geram insatisfação, tem a oportunidade de aprimorar seus processos.



## IV – Considerações Finais

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

### Diretoria Executiva (Direx)

**Diretora: Michelle Araújo de Queiroz**

☎ (68) 3301-9441

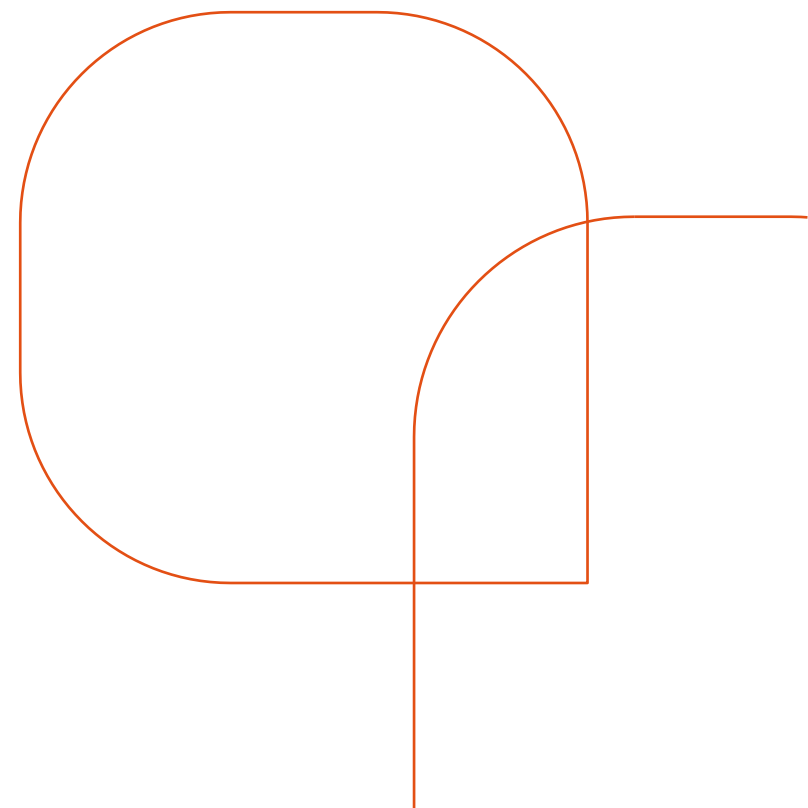
✉ [diretoria@crcac.org.br](mailto:diretoria@crcac.org.br)

### Ouvidoria

**Gerente: Sergio Paulo da Silva Sales**

☎ (68) 3301-9441

🌐 <https://crcac.org.br/ouvidoria/>





 **CRCAC**  
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ACRE