

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAC 2022



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAC – 2022

Conselho Regional de Contabilidade do Acre (CRCAC)

Estrada Dias Martins, nº 438 – Conjunto Mariana,

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

Fone: (68) 3301-9441

Site: www.crcac.org.br / E-mail: crcac@crcac.org.br/ouvidoria@crcac.org.br

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

Presidente do Conselho Federal de Contabilidade

Wellington Divino Chaves de Souza

Diretora Executiva

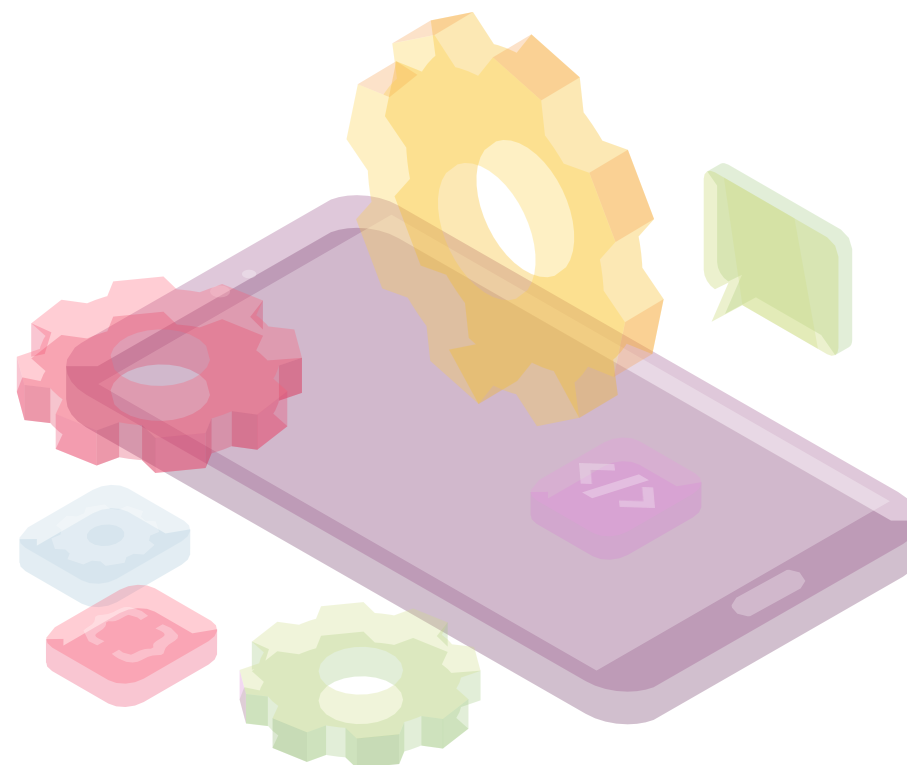
Michelle Araújo de Queiroz

Gerente da Ouvidoria

Fabília Brito Fontineles

Revisão

Michelle Araújo de Queiroz



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de interlocução entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade do Acre (CRCAC) para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovam a melhoria dos serviços públicos prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

Por outro prisma, a Ouvidoria ocupa papel de destaque na estrutura de governança do CRCAC. Como parte do Programa de Integridade, esse canal atua ora como mecanismo de prevenção de riscos, a partir do momento em que contribui para a disseminação da cultura da ética, da transparência e da probidade, ora como canal de detecção de desvios.

À Ouvidoria cabe a elaboração de relatórios contendo informações precisas e fidedignas, com análise qualificada e comparativa acerca dos números e da natureza das manifestações, focando o tratamento individual das demandas para propiciar resultados de alcance e benefício coletivos.

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 de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

DESTAQUES EM 2022

► Relatório de Gestão da Ouvidoria



Publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria – exercício 2021 no site do CFC, em atendimento à Resolução CFC n.º 1.544/2018.



DADOS ESTATÍSTICOS

Quantidade de manifestações

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 CRCAC 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 CRCAC recebeu 50 manifestações, todas respondidas aos usuários.



Tipos de manifestações



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

O CRCAC recebe, por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto significativo e variado de manifestações, conforme segue:

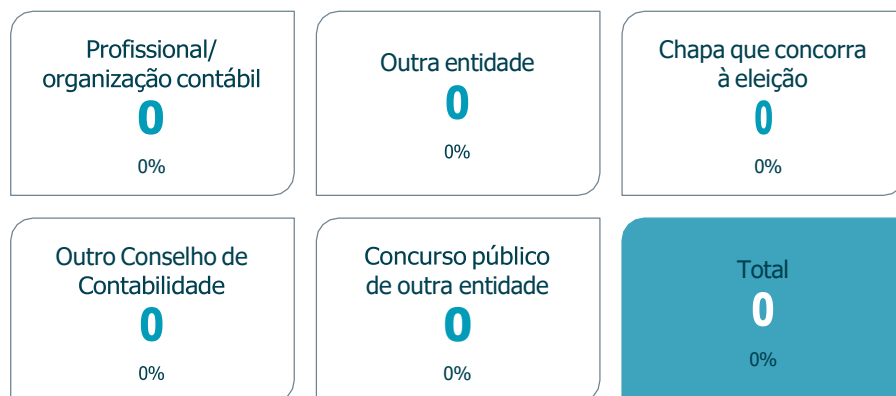
- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Denúncia anônima:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sem a identificação do manifestante;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;
- **Solicitação:** pedido para adoção de providências; e
- **Simplifique:** quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.



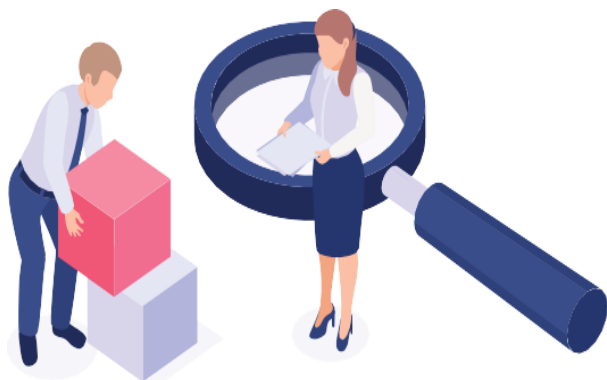
Em 2022, predominaram as manifestações de **solicitações** e **elogios**.

Em 2022 não houveram demandas classificadas como “Denúncia não aplicável ao CFC”, 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.

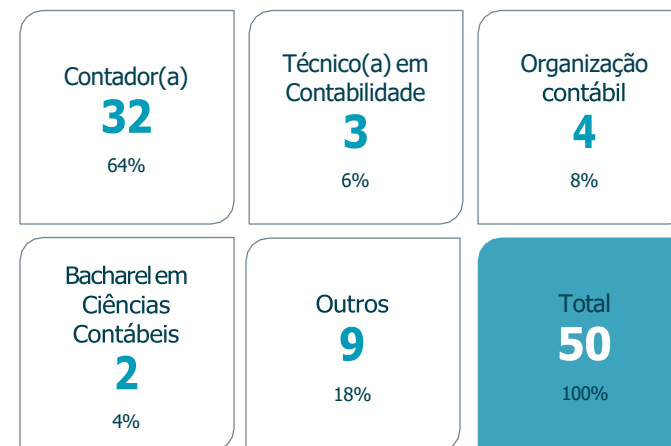
Denúncia contra:



O objetivo deste item é levar ao conhecimento do nosso público as mudanças que o usuário pode impulsionar por intermédio da Ouvidoria. As manifestações trazidas à Ouvidoria são sistematizadas para, além de atender especificamente aos manifestantes, possibilitar a correção de falhas ou a manutenção de práticas, de modo a servir com qualidade a todos os usuários.



Tipos de manifestantes



Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de “Contador(a)”, com percentual de 64%.

Ao se afirmar como canal de acesso ao usuário, a Ouvidoria passa a ser conhecida e reconhecida por parte expressiva da população, contribuindo de forma decisiva para a melhoria da prestação dos serviços.

Quantidade de manifestações por estado



AC	36	72%	PB	0	0%
AL	0	0%	PR	0	0%
AP	0	0%	PE	0	0%
AM	0	0%	PI	0	0%
BA	1	2%	RJ	0	0%
CE	0	0%	RN	0	0%
DF	2	4%	RS	0	0%
ES	0	0%	RO	1	2%
GO	0	0%	RR	0	0%
MT	0	0%	SC	0	0%
MS	0	0%	SP	6	12%
MA	1	2%	SE	0	0%
MG	1	2%	TO	1	2%
PA	1	2%			

Considerando a procedência dos manifestantes, em 2022, fo-ram registradas manifestações oriundas de 8 estados brasileiros. O estado que mais demandou solicitações foi São Paulo, com 12%.



Respostas por unidade organizacional

Unidade organizacional	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	45	90%
Desenvolvimento Profissional (DESENPROF)	2	4%
Diretoria	2	4%
Fiscalização	1	2%

- Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma unidade organizacional, caso seja necessário; nesses casos, a manifestação será contabilizada em ambas as unidades.
- Além dos 90% de respostas realizadas pela ouvidoria, DESENPROF e Diretoria, responderam 8% de todas as manifestações em 2022.

No acolhimento das manifestações, a Ouvidoria atua como intermediadora. Além de facilitar a relação entre o cidadão e a instituição, esse canal coleta informações essenciais para o encaminhamento e acompanhamento das demandas, com o objetivo de solucionar o problema apresentado, seja mediante prestação de esclarecimentos, mediação ou sugestão de melhoria em procedimentos ou processos.

Existem demandas que, em função de sua recorrência, já dispõem de respostas formuladas pela Ouvidoria. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem a necessidade de encaminhar a demanda à unidade organizacional competente. Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde a grande parte das manifestações diretamente ao cidadão. As unidades organizacionais do CRCAC com maior demanda foram Desenvolvimento Profissional e Diretoria.

Tempo médio de respostas às manifestações

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável

1 dias

Resposta da área responsável à Ouvidoria

14 dias

Resposta da Ouvidoria ao solicitante

14 dias

Resposta total ao solicitante

28 dias

- O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme preceitua a Lei n.º 13.460/2017.

A Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas o mais brevemente possível. Embora varie de acordo com o tipo e a complexidade da manifestação, o tempo de atendimento foi, em média, inferior ao prazo máximo estipulado pela legislação, ao longo de 2022.

Das **50** manifestações respondidas, houve atraso em 3 manifestações. Sendo assim, a Ouvidoria do CFC atendeu a **94% das manifestações no prazo**.

A Ouvidoria do CFC está sempre aberta ao diálogo com a classe contábil e a sociedade em geral. Todas as sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios serão considerados, e nenhuma manifestação que chegar à Ouvidoria será ignorada.



Classificação das manifestações por assunto



Considera-se “assunto” o tema geral de que trata o conjunto de manifestações que versam sobre um mesmo argumento. No tema “outros”, estão inseridos assuntos das mais diversas ordens, cujas manifestações não representam um conjunto significativo que possa ser classificado sob um mesmo tema. No entanto, observou-se que grande parte das manifestações selecionadas no assunto “outros”, trataram-se de assuntos relacionados à solicitações de atendimentos de serviços e elogios aos serviços prestados pelo CRCAC.



Evolução do quantitativo de demandas

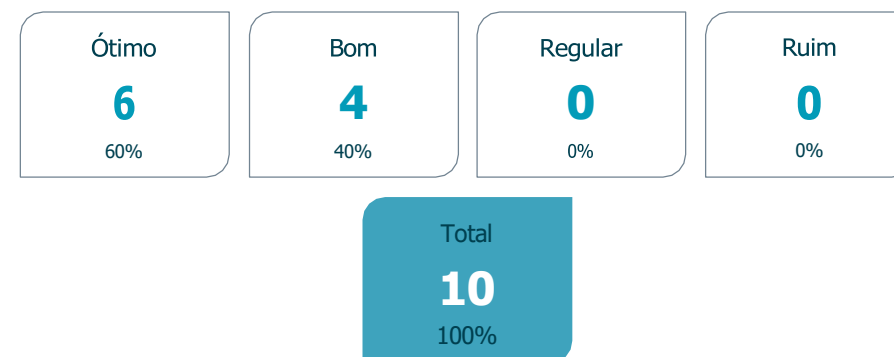


Total
50

Em 2022, o mês de agosto e setembro foram os períodos com os maiores números de manifestações.



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.

Das **50** manifestações finalizadas,
10 foram avaliadas pelo usuário, representando **20%**.

Em 2022, destaca-se que 20% dos cidadãos que responderam à pesquisa assinalaram os índices "Ótimo" e "Bom", sinalizando que estavam satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCAC (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do sistema de ouvidoria).

É de grande relevância também a dimensão da credibilidade e a legitimidade alcançadas pela Ouvidoria no acolhimento das manifestações, na capacidade de exercer a empatia e na resolução das demandas. Esse resultado é derivado dos esforços em conjunto de todos os gestores para traçar planos de ação para atender de forma mais eficaz e eficiente os usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Diretoria Executiva

- 📧 Michelle Araújo de Queiroz – Diretora Executiva
- ☎ (68) 3301-9441
- ✉ diretoria@crcac.org.br

Ouvidoria

- 📧 Fabrícia Brito Fontineles – Gerente
- ☎ (68) 3301-9441
- 🌐 <https://crcac.org.br/ouvidoria/>