



OUVIDORIA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DA
OUVIDORIA DO CRC-PI
EXERCÍCIO 2019

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL
DA OUVIDORIA DO CRC-PI
EXERCÍCIO 2019**



Teresina (Pi)



RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DA OUVIDORIA DO CRC-PI

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PIAUÍ

Av. Pedro Freitas nº 1000 bairro vermelha

CEP: 64.018-000 – Teresina(PI) – Brasil

Fone: 55 (86) 3221-7531

E-mail: crepi@crepi.org.br

Site: www.crcpi.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCPI: <http://www.crcpi.com.br/novo/ouvidoria>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Piauí

Josafam Bonfim Moraes Rego

Diretor Executivo

Pedro Evano de Melo

Equipe Técnica

Constança Maria Melo Diniz – Assessora da Ouvidoria

Revisão

Constança Maria Melo Diniz

Projeto Gráfico e Diagramação

Constança Maria Melo Diniz

I - Introdução

O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) modificou o Sistema de Ouvidoria e passa agora a integrar os Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs), onde o Conselho Regional de Contabilidade do Piauí não poderia ficar de fora. A medida atende às exigências da Lei n.º 13.460/2017 e Resolução CFC n.º 1.544/2018 e tem também como objetivo proporcionar o atendimento ao cidadão de maneira rápida e segura.

As alterações permitirão que as Ouvidorias atuem de forma mais eficiente, elevando a qualidade de atendimento e melhorando os processos e serviços da entidade. O sistema já está funcionando no site CRC-PI, na parte da Ouvidoria conforme link <http://www.crepi.com.br/novo/ouvidoria>

A Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Ela se aplica à administração pública direta e indireta da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Destaca-se que os Conselhos de Contabilidade, regidos pelo Decreto-Lei n.º 9.295/1946 e suas alterações, prestam serviços de natureza pública à sociedade e, portanto, devem regulamentar e padronizar procedimentos relacionados à Ouvidoria.

Em agosto de 2017, o Plenário do CFC aprovou a Resolução n.º 1.544, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei n.º 13.460/2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs. A resolução foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 21 de agosto de 2017 e tem a finalidade de garantir a existência de instâncias de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos pelos Conselhos de Contabilidade, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços.

Vantagens do novo Sistema de Ouvidoria do CFC/CRC's:

- Fácil navegação com interface leve e intuitiva;
- Possibilidade de gerenciamento de funcionalidades (classificação, usuários, departamentos, clientela) para atender às demandas específicas de cada Conselho Regional;
- Apresentação de módulo de tramitação interna de manifestações com as áreas, contendo a troca de informações e o registro do andamento do processo;
- Possibilidade de repassar a manifestação para o CFC ou para outro CRC;
- Acompanhamento das manifestações recebidas, encaminhadas e encerradas, incluindo o controle de prazos e identificação de pendências, colocando-as em destaque e notificando, automaticamente, as áreas responsáveis;
- Encaminhamento de e-mails automáticos – disparados pelo próprio sistema, sem a necessidade de envio manual de e-mails – com o detalhamento dos trâmites do processo de resolução da manifestação e do registro;
- Acompanhamento, pelo usuário, do andamento de sua manifestação por meio do link da Página de Acompanhamento enviado para seu endereço de e-mail, após o preenchimento do formulário. Assim que a resposta da manifestação é finalizada pela equipe de Ouvidoria, o usuário também recebe outra mensagem de e-mail, informando sobre o atendimento de sua manifestação;
- Emissão de gráficos e relatórios gerenciais, permitindo gerar informações estatísticas, abrangendo toda a organização e facilitando a identificação das áreas que necessitam de maior atenção dos gestores;
- Aplicação de pesquisa de satisfação do cidadão em relação à resposta encaminhada pela Ouvidoria;
- Acesso interno somente para usuários autorizados e acesso externo por meio de número de protocolo seguro;

Atribuições da Ouvidoria

1. promover a participação do usuário na gestão do CRCPI, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
2. propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
3. receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do CRCPI e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;
4. estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRCPI;
5. produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
6. exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão; e
7. receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!.

Como Atua a Ouvidoria do CRCPI

1. A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CFC.
2. 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.
3. A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as consultas aos setores competentes do CFC; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão.
4. O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a Lei n.º 13.460/2017.

Tipos de Manifestações

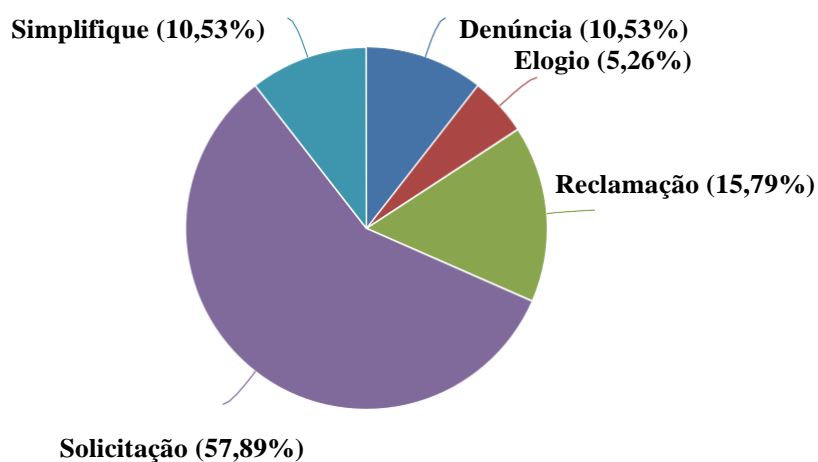
1. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
2. **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
3. **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço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

II - Dados Estatísticos

1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia	2	10,53%
Elogio	1	5,26%
Reclamação	3	15,79%
Solicitação	11	57,89%
Simplifique	2	10,53%
Total	19	100%

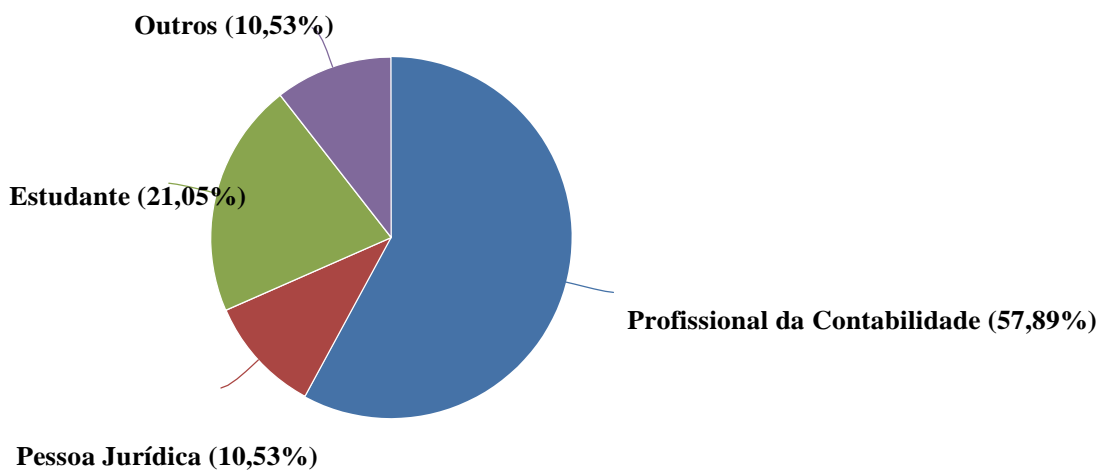
Representação Gráfica



2. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Profissional da Contabilidade	11	57,89%
Pessoa Jurídica	2	10,53%
Estudante	4	21,05%
Outros	2	10,53%
Total	19	100%

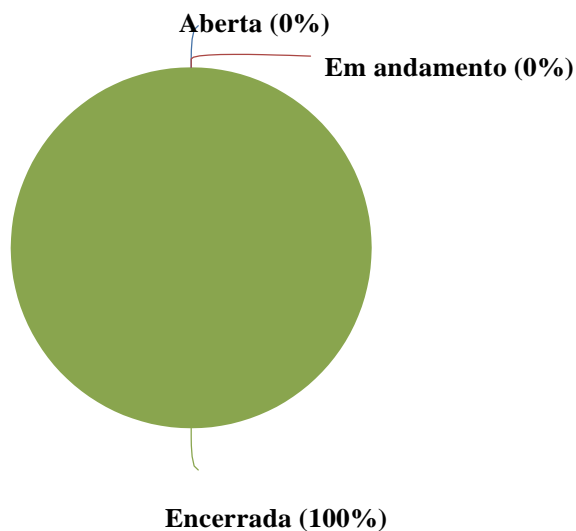
Representação Gráfica



3. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em andamento	0	0%
Encerrada	19	100%
Total	19	100%

Representação Gráfica



4. Respostas por área:

Area	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	0	0%
Administrativa	1	5,26%
constanca diniz	12	63,16%
Diretor	8	42,11%
Eventos	2	10,53%
Financeiro	3	15,79%
Fiscalização	3	15,79%
Gestão Estratégica e Técnica, Governança, Risco e Compliance	1	5,26%
Licitação e Compras	1	5,26%
Registro	4	21,05%

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

5. Tempo médio de respostas às solicitações:

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1
Resposta da área responsável à Ouvidoria	1,9
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1
Resposta total ao solicitante	2

6. Tempo médio de respostas às solicitações por área demandada:

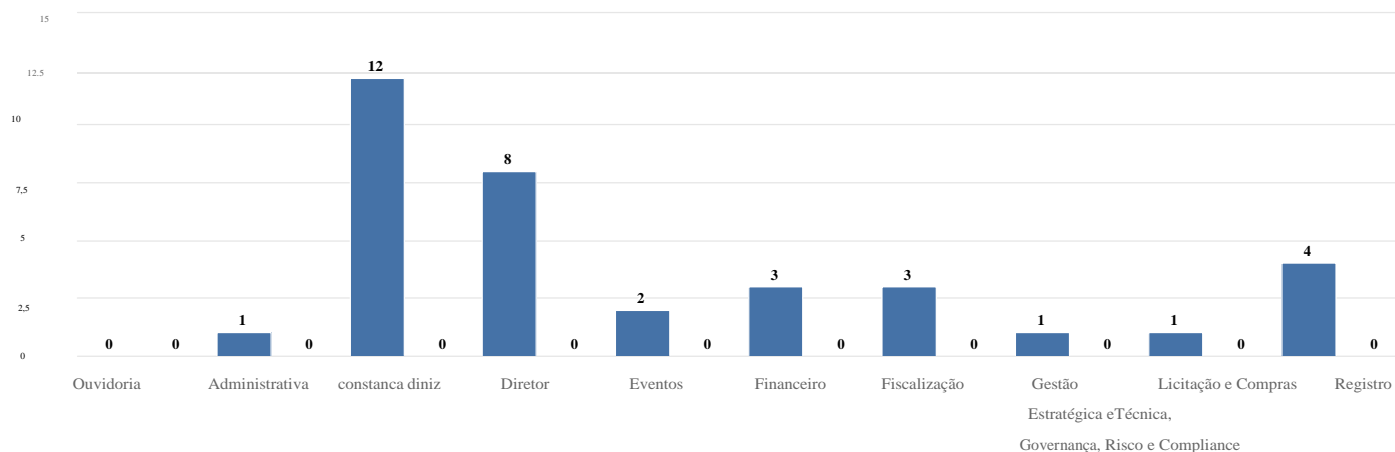
Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	0,1
constanca diniz	3,17
Eventos	1
Financeiro	1
Fiscalização	1
Gestão Estratégica e Técnica, Governança, Risco e Compliance	1
Registro	1

7. Manifestações respondidas com atraso:

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	0	0	0%
Administrativa	1	0	0%
constanca diniz	12	0	0%
Diretor	8	0	0%
Eventos	2	0	0%
Financeiro	3	0	0%
Fiscalização	3	0	0%
Gestão Estratégica e Técnica, Governança, Risco e Compliance	1	0	0%
Licitação e Compras	1	0	0%
Registro	4	0	0%
Total	19	0	0%

Manifestações respondidas com atraso (mais de 30 dias): 0

Representação Gráfica



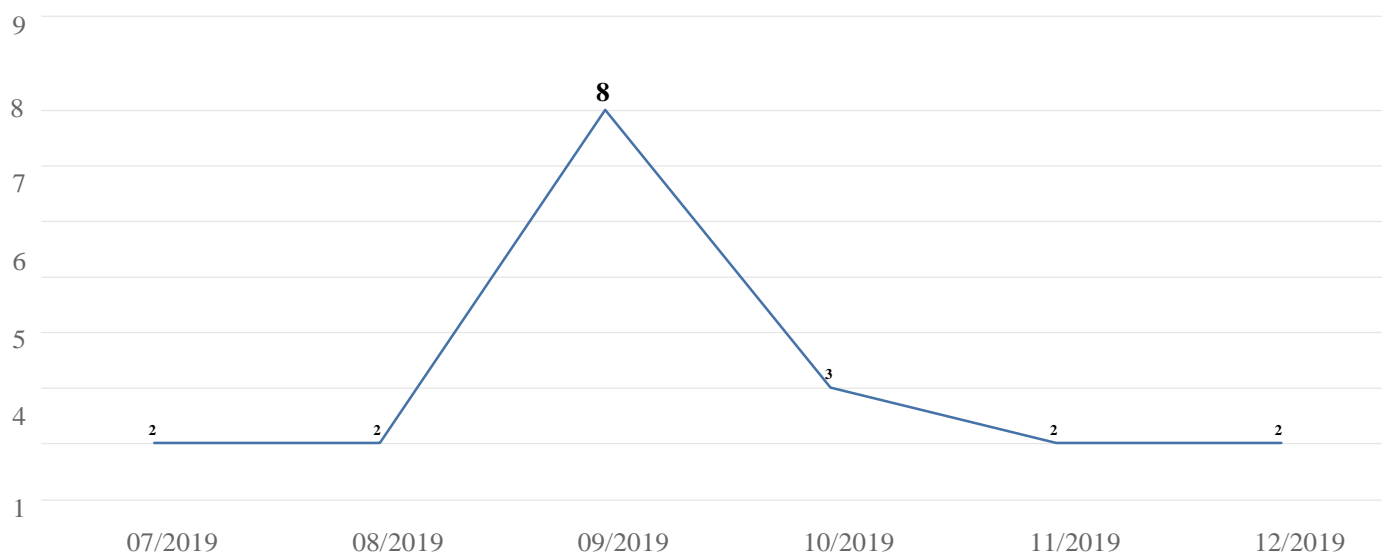
8. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Anuidade	2	10,53%
Código de Ética Profissional do Contador	1	5,26%
Exame de Suficiência	1	5,26%
Outros	15	78,95%
Total	19	100%

9. Evolução do quantitativo de demandas:

Período	Quantidade
07/2019	2
08/2019	2
09/2019	8
10/2019	3
11/2019	2
12/2019	2

Representação Gráfica



10. Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?

Resposta	Quantidade	Percentual
Em parte	2	33,33%
Sim	3	50%
Não	1	16,67%
Total	6	100%

11. Pesquisa de satisfação do usuário: O que você achou do atendimento da Ouvidoria?

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	3	50%
Bom	0	0%
Regular	2	33,33%
Ruim	1	16,67%
Total	6	100%

Das 19 manifestações finalizadas, 6 foram avaliadas pelo usuário, representando 31,58%.

Justificativas para as respostas regular e ruim:

- O CRC-PI DEVERIA ZELAR POR OS PROFISSIONAIS INSCRITOS E QUE PAGAM SUA ANUIDADE REGULARMENTE, NÃO DEIXANDO OS MESMOS SEM QUALQUER REPRESENTAÇÃO, FICAMOS DE MÃOS ATADAS, POIS O MESMO PODERIA AJUDAR SEUS PROFISSIONAIS E FAZER COM QUE OS GESTORES CUMPRAM COM LEI. ESTOU INCONFORMADO COM A ATUAÇÃO DO CRC PI DIANTE DE SEUS PROFISSIONAIS.
- Eu preciso que leiam a reclamação por completo, eu não posso receber ligação durante o período comercial, apenas e-mail e pela resposta observei que não leram o final da minha reclamação.
- com a justificativa estarei isento de multa?

12. Pesquisa de satisfação do usuário: O que o(a) levou a classificar dessa maneira?

a. Classificação como Ótimo

Resposta	Quantidade	Percentual
Tempo de resposta	2 de 3 avaliações	66,67%
Qualidade da resposta	2 de 3 avaliações	66,67%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 3 avaliações	33,33%

b. Classificação como Bom

Não houve classificação.

c. Classificação como Regular

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	2 de 2 avaliações	100%

d. Classificação como Ruim

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	1 de 1 avaliações	100%

Análise de todos os dados acima.

- a) Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de profissionais da contabilidade. Esse resultado era esperado e retrata o quantitativo de usuários existentes;
- b) A Ouvidoria ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas aos setores competentes do Regional. 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. Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde grande parte das manifestações diretamente ao cidadão.
- c) Para que todas sejam respondidas dentro do menor tempo possível. O tempo médio de atendimento foi, ao longo de 2019, foi bem inferior ao prazo máximo estipulado pela gestão do CRC-PI, que é de 7 (sete) dias. Destaca-se que apenas 0% das manifestações foram respondidas fora do prazo determinado. Esse índice revela a capacidade da Ouvidoria em garantir um *feedback* com rapidez e eficiência às manifestações recebidas e o uso de técnicas de gestão adequadas ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.
- d) 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.

Em 2019, destaca-se que, 50% (índices “Ótimo”) dos cidadãos que responderam à pesquisa estavam satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRC-PI.