

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Período: 01/01/2019 a 31/12/2019

Ouvidoria | Conselho Regional de Contabilidade do ES

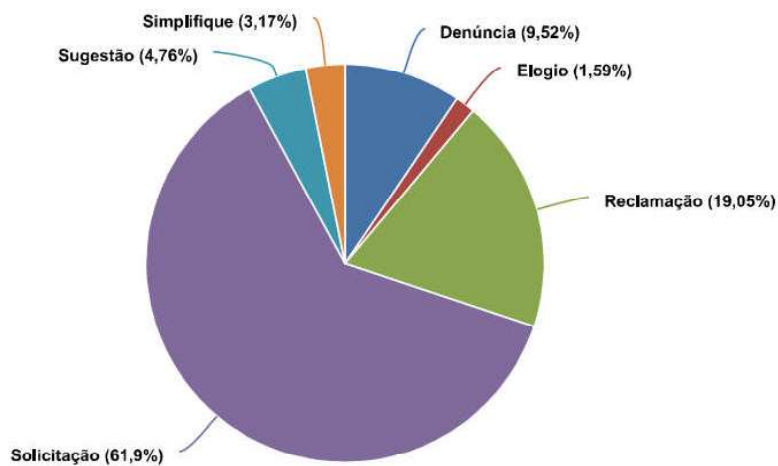
Dados estatísticos:

Durante o período de 01/01/2019 a 31/12/2019, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do ES recebeu 63 manifestações.

1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia	6	9,52%
Elogio	1	1,59%
Reclamação	12	19,05%
Solicitação	39	61,9%
Sugestão	3	4,76%
Simplifique	2	3,17%
Total	63	100%

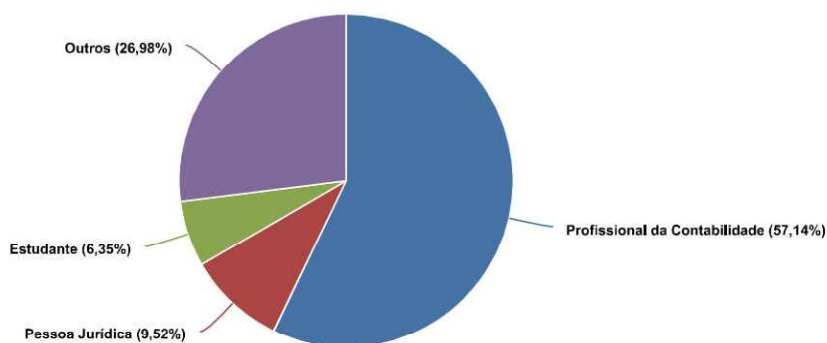
Representação Gráfica



2. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Profissional da Contabilidade	36	57,14%
Pessoa Jurídica	6	9,52%
Estudante	4	6,35%
Outros	17	26,98%
Total	63	100%

Representação Gráfica



3. Quantidade de manifestações por Estado:

UF	Quantidade	Percentual
ES	59	93,65%
PR	1	1,59%
RJ	3	4,76%
Total	63	100%

4. Situação das manifestações:

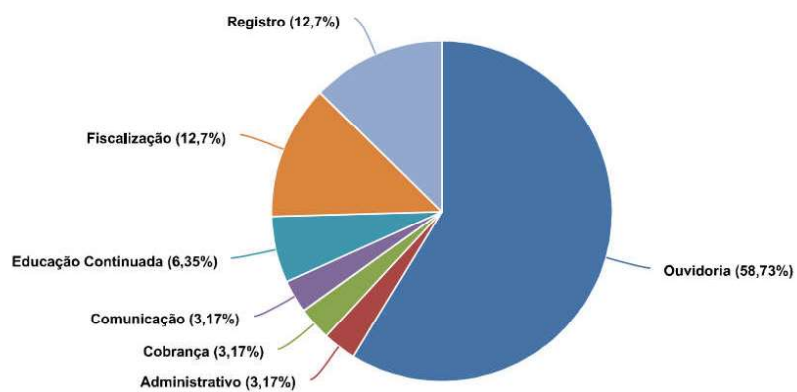
Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em andamento	0	0%
Encerrada	63	100%
Total	63	100%

5. Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	37	58,73%
Administrativo	2	3,17%
Cobrança	2	3,17%
Comunicação	2	3,17%
Educação Continuada	4	6,35%
Fiscalização	8	12,7%
Registro	8	12,7%

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

Representação Gráfica



6. Tempo médio de respostas às solicitações:

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1,1
Resposta da área responsável à Ouvidoria	9,34
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	2,24
Resposta total ao solicitante	11,59

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

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	2,24
Cobrança	4,00
Educação Continuada	0,67
Fiscalização	4,29
Registro	6,20

8. Manifestações respondidas com atraso:

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	37	2	5,41%
Administrativo	2	0	0%
Cobrança	2	1	50%
Comunicação	2	0	0%
Educação Continuada	4	1	25%
Fiscalização	8	2	25%
Registro	8	0	0%

Total	63	6	9,52%
--------------	-----------	----------	--------------

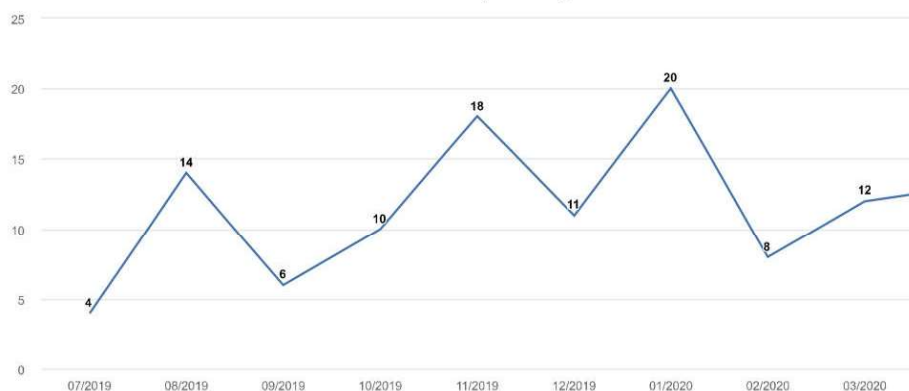
9. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Ações de Responsabilidade Socioambiental	1	1,59%
Anuidade	1	1,59%
Atendimento	1	1,59%
Cadastro de Profissionais e Organizações Contábeis	2	3,17%
Carteira de Identidade Profissional	2	3,17%
Certidões	1	1,59%
Cobrança de débitos	4	6,35%
Conduta de empregado ou Conselheiro	1	1,59%
Consulta Técnica (NBCs)	1	1,59%
Contratos e Parcerias	4	6,35%
Denúncia exercício ilegal da profissão	1	1,59%
Educação Profissional Continuada	2	3,17%
Eventos	1	1,59%
Exame de Qualificação Técnica (EQT)	1	1,59%
Exame de Suficiência	3	4,76%
Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil	9	14,29%
Meios de Comunicação do CRCES	1	1,59%
Outros	9	14,29%
Posicionamento político-institucional	1	1,59%
Prerrogativas Profissionais	3	4,76%
Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs	4	6,35%
Registro Profissional	10	15,87%
Total	63	100%

10. Evolução do quantitativo de demandas:

Período	Quantidade
07/2019	4
08/2019	14
09/2019	6
10/2019	10
11/2019	18
12/2019	11
01/2020	20
02/2020	8
03/2020	12
04/2020	13
05/2020	2

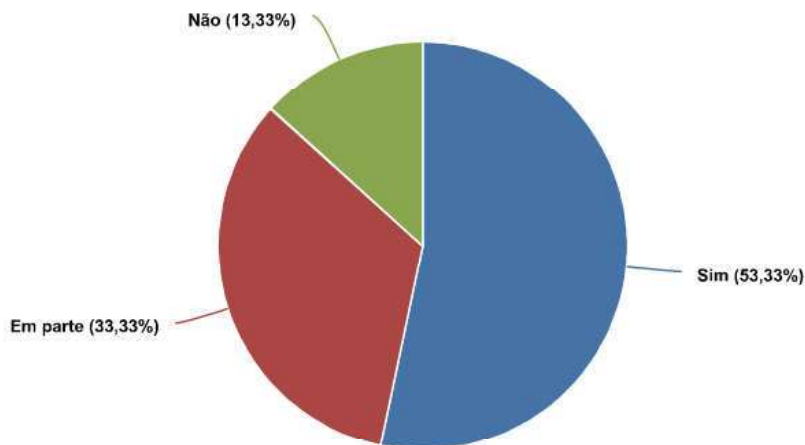
Representação Gráfica



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

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	8	53,33%
Em parte	5	33,33%
Não	2	13,33%
Total	15	100%

Representação Gráfica

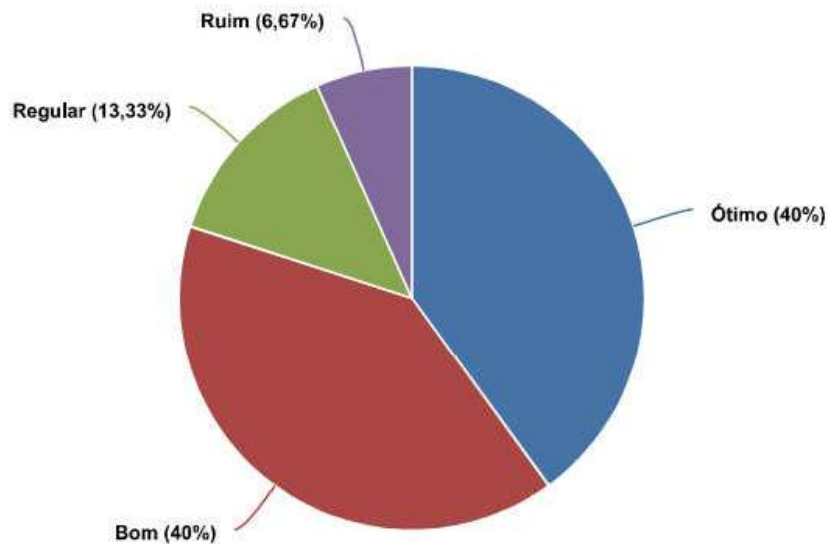


12. Pesquisa de satisfação do usuário: O que você achou do atendimento da Ouvidoria?

Resposta	Quantidade
Ótimo	6
Bom	6
Regular	2
Ruim	1
Total	15

Das 63 manifestações finalizadas, 15 foram avaliadas pelo usuário, representando 23,81%.

Representação Gráfica



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

13.1 Classificação como Ótimo

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	5 de 6 avaliações	83,33%
Tempo de resposta	1 de 6 avaliações	16,67%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 6 avaliações	16,67%

13.2 Classificação como Bom

Resposta	Quantidade	Percentual
Tempo de resposta	2 de 6 avaliações	33,33%
Qualidade da resposta	3 de 6 avaliações	50%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	2 de 6 avaliações	33,33%

13.3 Classificação como Regular

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade do sistema de Ouvidoria	2 de 2 avaliações	100%
Qualidade da resposta	1 de 2 avaliações	50%
Tempo de resposta	1 de 2 avaliações	50%

13.4 Classificação como Ruim

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	1 de 1 avaliações	100%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 1 avaliações	100%