

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2020



CRCES

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO ESPÍRITO SANTO



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCES – 2020

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESPÍRITO SANTO

Rua Amélia da Cunha Ornelas, nº 30

Vitória – ES CEP: 29050-620 Fone: 55 (27) 3232-1600

E-mail: crc-es@crc-es.org.br

Site: www.crc-es.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCES: <http://crc-es.org.br/ouvidoria>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Espírito Santo

Carla Cristina Tasso

Diretor Executivo

Jorge Tadeu Laranja

Equipe Técnica

Walterleno Alves Noronha – Ouvidor Geral

Paulo Henrique Rody do Amaral – Responsável da Ouvidoria

Revisão

Danielle Cristina Ramos Rodriguês

Projeto Gráfico e Diagramação

Estevão Garcia Leopoldino

Sumário

Introdução.....	4
Dados Estatísticos.....	5
Quantidade de manifestações.....	5
Tipos de manifestações.....	6
Tipos de manifestantes.....	7
Respostas por unidade organizacional.....	8
Tempo médio de respostas às manifestações.....	9
Classificação das manifestações por assunto.....	10
Evolução do quantitativo de demandas.....	11
Pesquisa de satisfação do usuário.....	12
Considerações Finais.....	13



Introdução

A Ouvidoria é uma ferramenta de participação e controle social que, por meio da interação com seus usuários, permite ao CRCES aprimorar a gestão da entidade e melhorar os serviços prestados à classe contábil e à sociedade em geral. O trabalho da Ouvidoria segue as diretrizes da Lei n.º 13.460/2017 e da Resolução CFC n.º 1.544/2018.

Os dados são analisados mensalmente para que a Ouvidoria permaneça como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCES.

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 a possibilidade de acompanhá-las durante o seu processamento.

A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes do CRCES, acompanha o andamento do atendimento solicitado e emite resposta ao cidadão. O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a Lei n.º 13.460/2017. Após o envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

Em 2020, devido a um ataque cibernético o Sistema de Ouvidoria ficou indisponível de 13/5 a 7/9/2020. Neste período, as demandas dos profissionais da contabilidade e da sociedade em geral foram recebidas e respondidas pela conta de e-mail da Ouvidoria do CRCES.

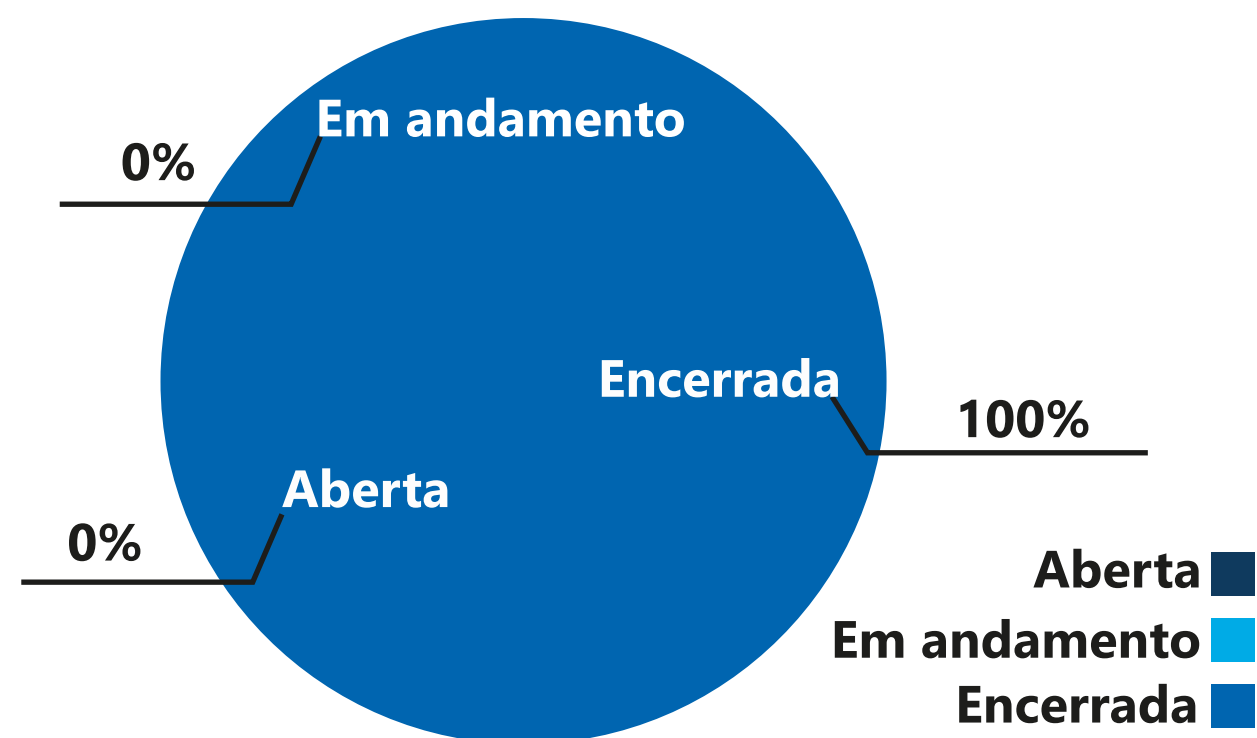
A análise dos dados é uma ferramenta essencial para verificação dos resultados alcançados pela Ouvidoria. Mensalmente, são gerados relatórios gerenciais para apreciação da Diretoria do CRCES e divulgação aos gestores. Os relatórios do exercício também estão disponíveis no site do Conselho. Seguem os principais registros estatísticos extraídos do Sistema de Ouvidoria do CRCES e a análise crítica do exercício de 2020.

Dados Estatísticos

1. Quantidade de manifestações:

O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do setor de Ouvidoria, divulgada no site e nas redes sociais do CRCES 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 CRCES recebeu 19 manifestações, todas respondidas aos usuários.



TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Aberta	0	0%
Em andamento	0	0%
Encerrada	19	100%

2. Tipos de manifestações

As demandas encaminhadas à Ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo:

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.

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.

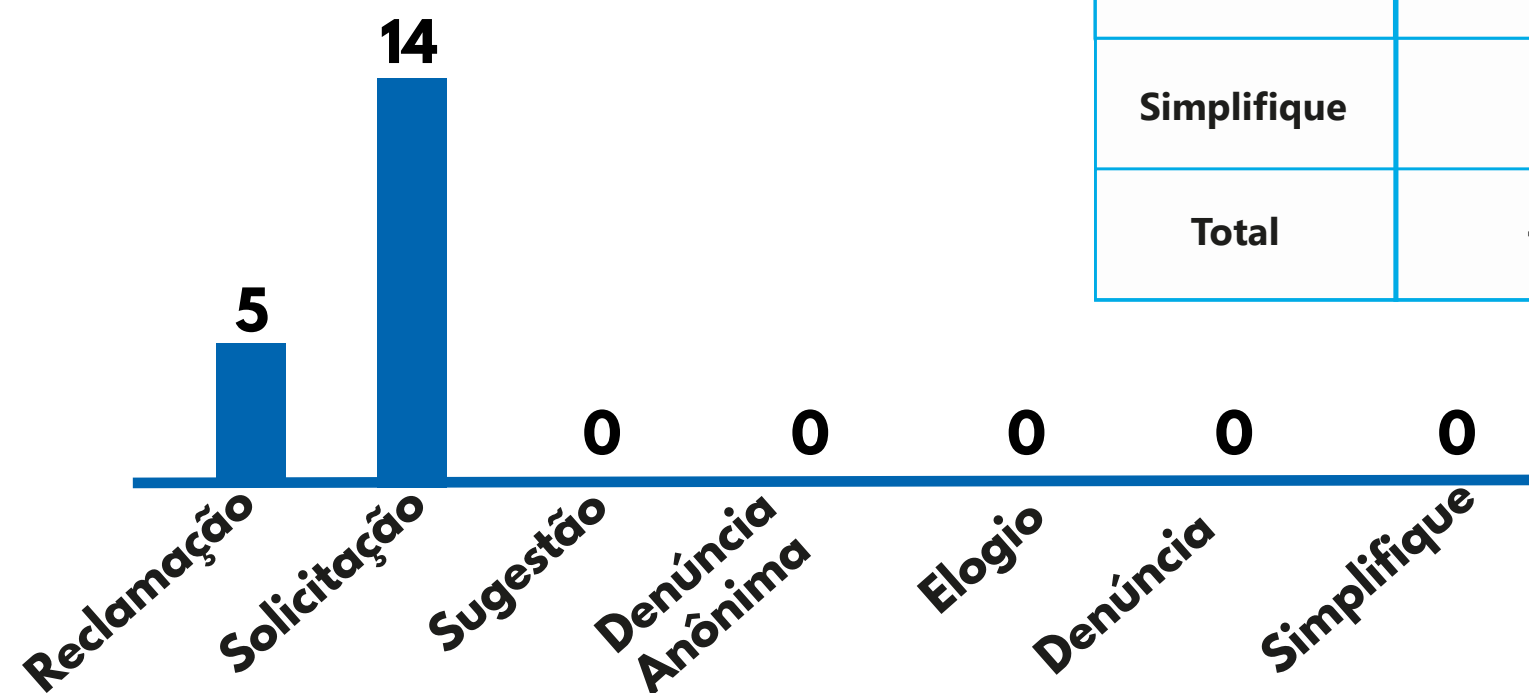
Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.

Solicitação: pedido para adoção de providências.

Simplifique: quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

No período, predominaram as manifestações de solicitação com 73,68%

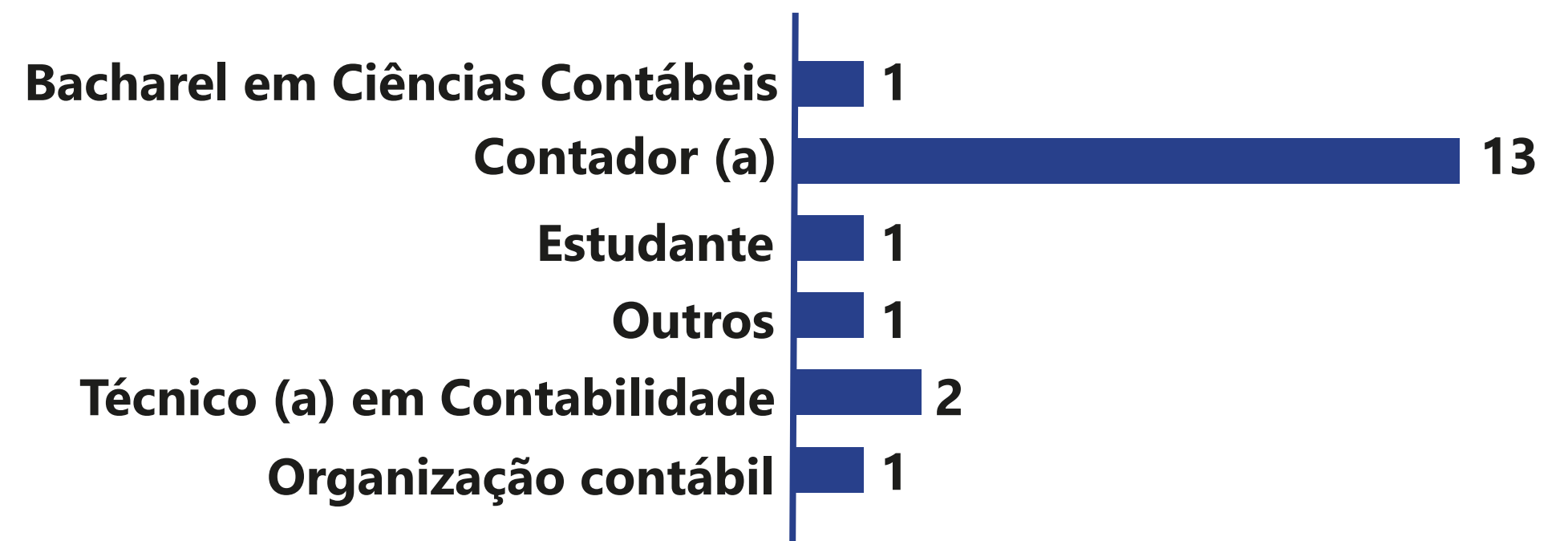


TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	0	0%
Denúncia Anônima	0	0%
Elogio	0	0%
Reclamação	5	26,32%
Solicitação	14	73,68%
Sugestão	0	0%
Simplifique	0	0%
Total	19	100%

3. Tipos de manifestantes

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de contador com percentual de 68,42%

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Bacharel em Ciências Contábeis	1	5,26%
Contador (a)	13	68,42%
Estudante	1	5,26%
Outros	1	5,26%
Técnico (a) em Contabilidade	2	10,53%
Organização contábil	1	5,26%
Total	19	100%



4. Respostas por unidade organizacional

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

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas aos setores competentes do CRCES. 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 o Setor de Atendimento responde grande parte das manifestações diretamente ao cidadão.

As áreas finalísticas do CRCES com maior demanda foram: Desenvolvimento Profissional e Registro, o que se justifica porque fazem parte da finalidade institucional do CRCES e são as mais importantes para a formação do profissional da contabilidade.

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ouvidoria	5	26,32%
Atendimento	7	36,84%
Comunicação	1	5,26%
Desenvolvimento Profissional	4	21,05%
Registro	2	10,53%

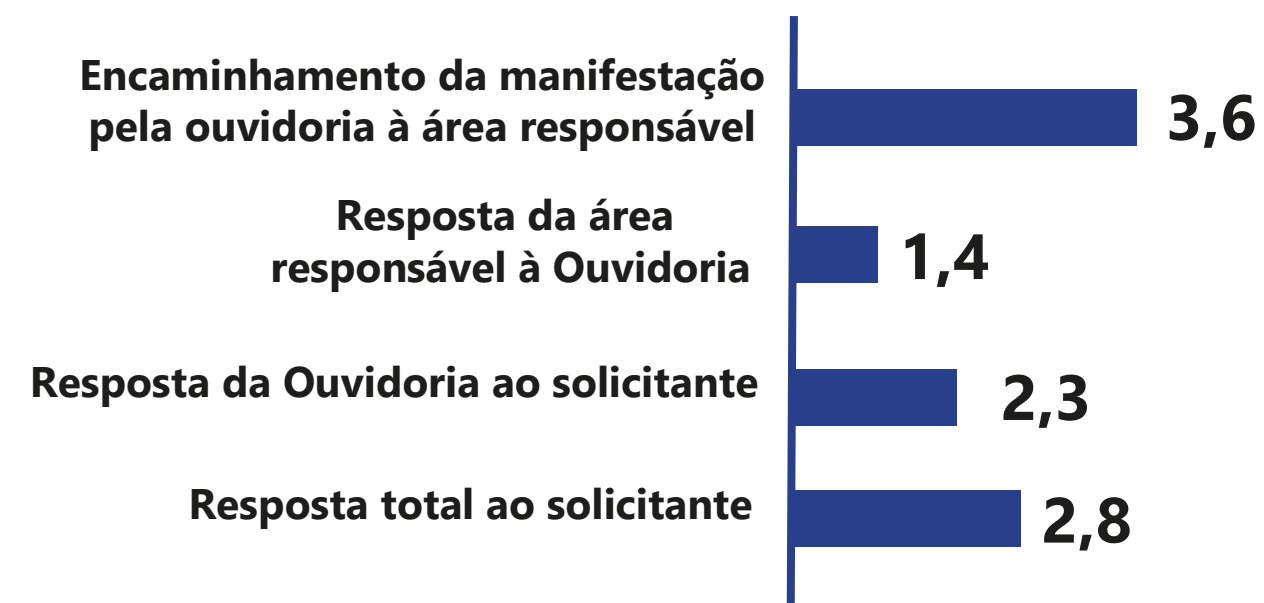
5. Tempo médio de respostas às manifestações

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 n.º 13.460/2017 e pela Resolução CFC n.º 1.544/2018. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 3 dias. Das 19 manifestações respondidas, nenhuma foi com atraso. Esse índice revela a capacidade da Ouvidoria de 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.

Os setores do CRCES, quando acionados pela Ouvidoria, têm o prazo de 30 (vinte) dias para responder ao atendimento recebido. Destaca-se o esforço das áreas do CRCES juntamente com a Ouvidoria em atender às demandas dos usuários, mesmo com todas as dificuldades enfrentadas no exercício de 2020, no menor prazo possível e com qualidade no retorno.

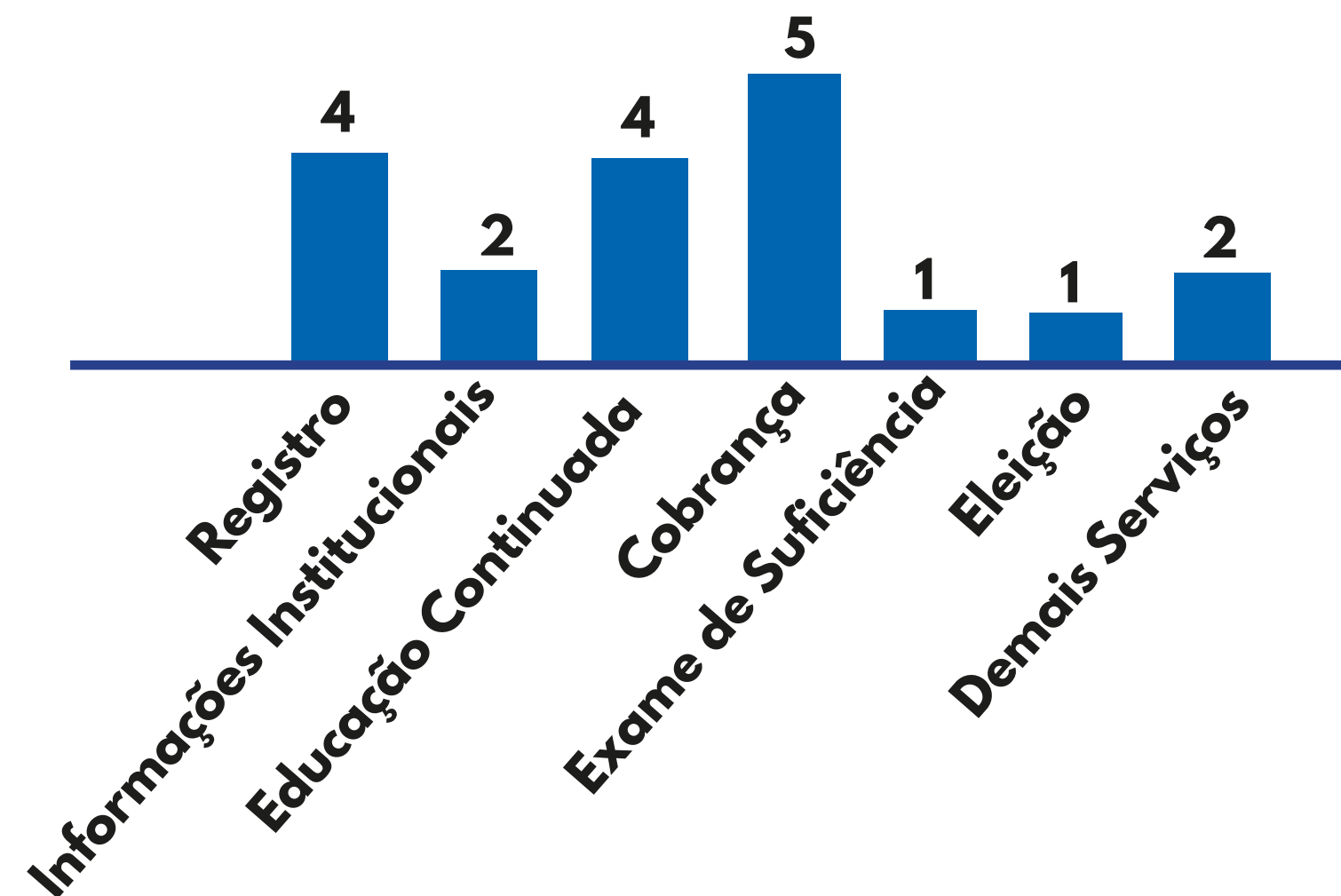
TIPO DE RESPOSTA	QUANTIDADE
Encaminhamento da manifestação pela ouvidoria à área responsável	3,6
Resposta da área responsável à Ouvidoria	1,4
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	2,3
Resposta total ao solicitante	2,8



6. Classificação das manifestações por assunto

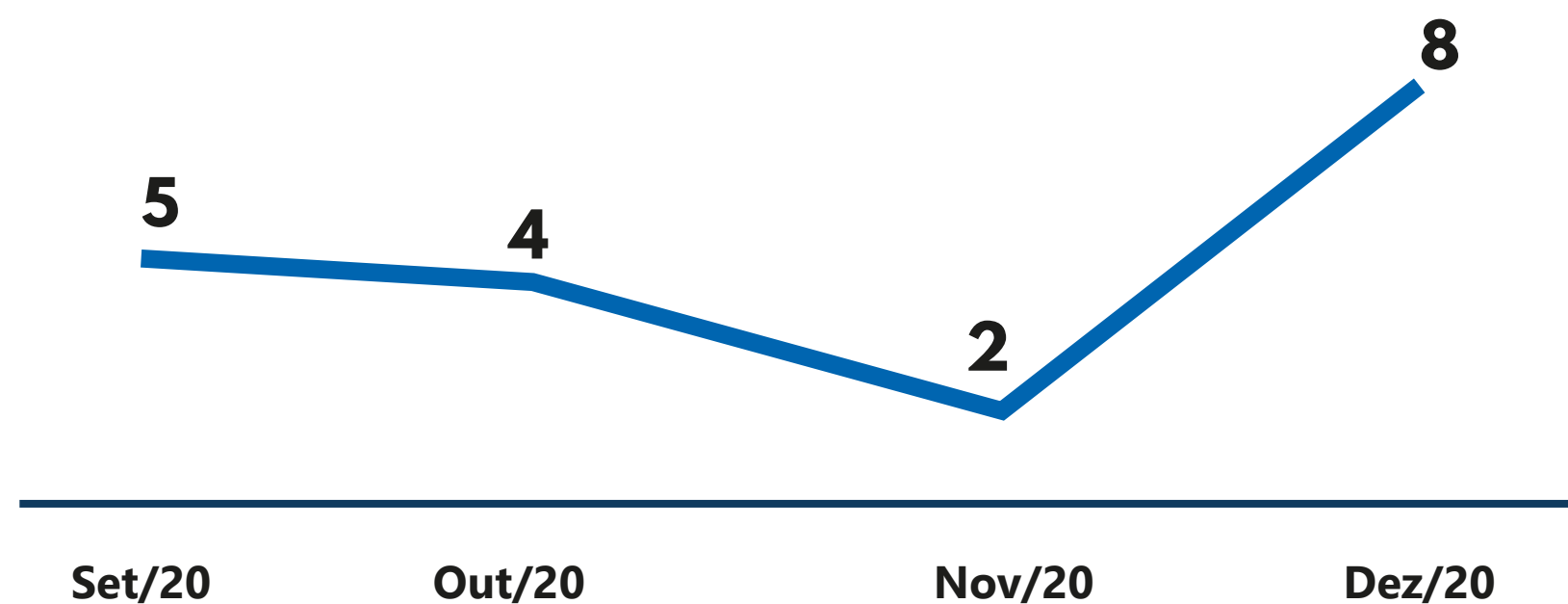
O gráfico apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CFC, sendo que a grande maioria das demandas recebidas refere-se à Cobrança, com 26,32%. As manifestações tratam de informações sobre remissão de débitos e atualização de boletos.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Registro	4	21,5%
Informações Institucionais	2	10,53%
Educação Continuada	4	21,05%
Cobrança	5	26,32%
Exame de Suficiência	1	5,26%
Eleição	1	5,26%
Demais Serviços	2	10,53%
Total	19	100%



7. Evolução do quantitativo de demandas

Desde o retorno do Sistema de Ouvidoria, em 8/9/2020, o mês de dezembro foi o período com o maior número de manifestações.



PERÍODO	QUANTIDADE
Set/20	5
Out/20	4
Nov/20	2
Dez/20	8

8. Pesquisa de satisfação do usuário

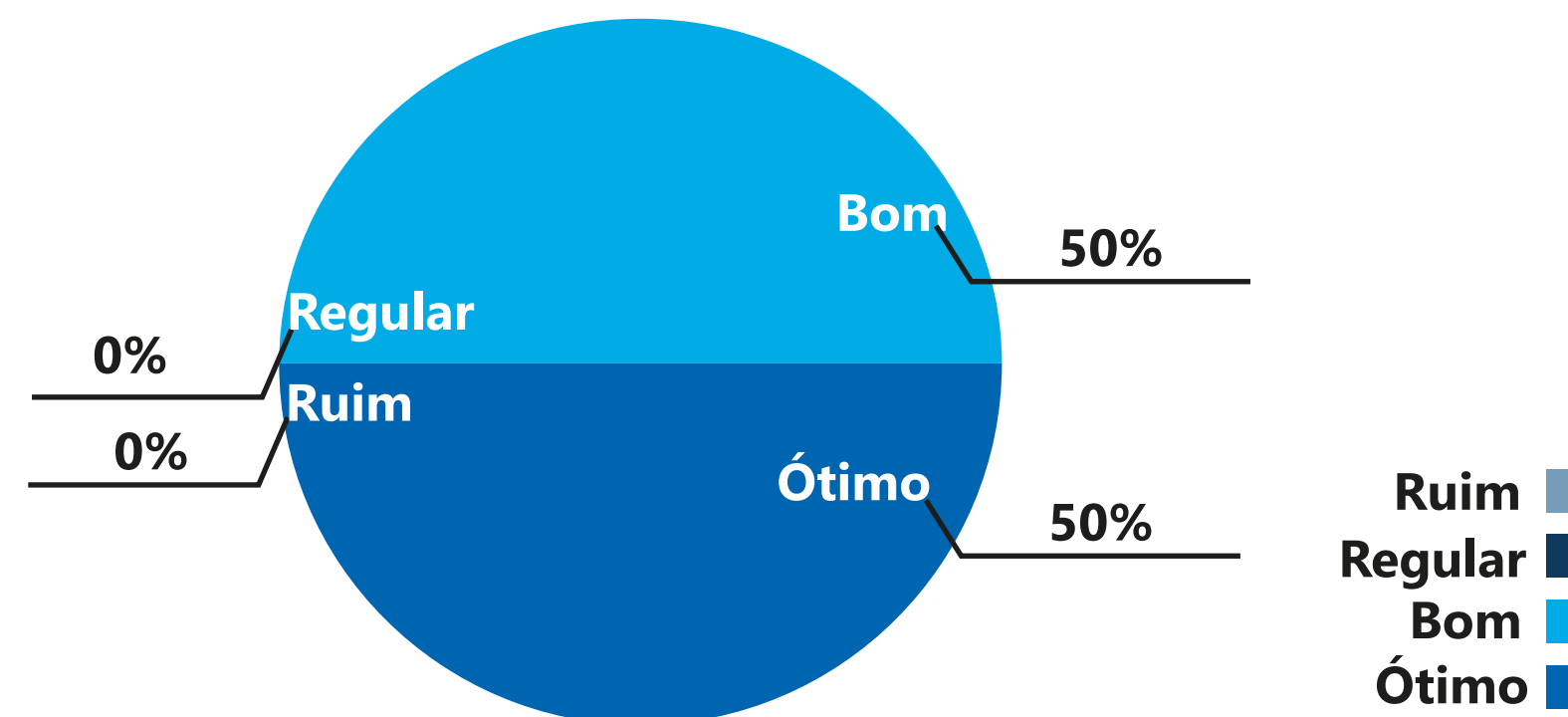
Ao consultar a resposta final emitida, o cidadão pode avaliar o atendimento do serviço de Ouvidoria. O usuário pode registrar sua opinião com os conceitos "Ótimo", "Bom", "Regular" e "Ruim". Para os conceitos "Regular" e "Ruim", é necessário informar a justificativa.

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

Destaca-se que 100% (índices "Ótimo" e "Bom") dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCES (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do Sistema de Ouvidoria).

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

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ótimo	3	50%
Bom	3	50%
Regular	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
TOTAL	6	100%



Considerações Finais

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

Diretoria Executiva (Direx)
Diretora: Jorge Tadeu Laranja
(27) 3232-1620
jorge.laranja@crc-es.org.br

Responsável da Ouvidoria: Paulo Henrique Rody do Amaral
(27) 3232-1600
ouvidoria@crc-es.org.br

