

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2021



CRCES

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCES – 2021

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESPÍRITO SANTO

Rua Amélia da Cunha Ornelas, nº 30 – Bento Ferreira

29050-620 - Vitória – ES

Telefone: 55 (27) 3232-1600

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

Site: www.crc-es.org.br

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

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Espírito Santo

Carla Cristina Tasso

Diretor Executivo

Jorge Tadeu Laranja

Conselheiro Ouvidor – Gestão 2020/2021

Walterleno Maifrede Noronha

Encarregada do Setor de Ouvidoria

Leandra Machado

Revisão

Danielle Cristina Ramos Rodrigues

Projeto Gráfico e Editoração

João Victor Candido de Almeida

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.

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 2021.



Quantidade e tipos de manifestações

Em 2021 o CRCES recebeu 71 manifestações, este quantitativo está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do canal de Ouvidoria, o qual é divulgado no site e nas redes sociais do CRCES. 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. Vale destacar que todas as manifestações foram atendidas.

Entre as manifestações recebidas na plataforma da Ouvidoria do CRCES, destacam-se os seguintes assuntos:

(a) Setor de Atendimento: no qual são solicitadas informações sobre, orientações na emissão de boletos de anuidades, pedido de dispensa de multa de eleição, dúvidas sobre quantidade máxima de parcelas dos boletos de anuidades, entre outros assuntos;

(b) Setor de Registro: esclarecimento de exercício profissional em outra jurisdição, pedido de reestabelecimento de registro, solicitação de alteração de dados cadastrais, e demais assuntos;

(c) Setor de Fiscalização: dúvidas sobre alteração do contador responsável entre Estados distintos, orientações sobre normas e procedimentos contábeis, dúvidas sobre informações relativas a fiscalização de organizações contábeis, e outras demandas conforme a necessidade dos profissionais e da sociedade capixaba.

3 Denúncias

1 Elogio

48 Solicitações

2 Sugestões

15 Reclamações

1 Simplifique

Tipos de manifestantes

Recebemos manifestações de Contadores, Técnicos em Contabilidade, Bacharéis em Ciências Contábeis, Estudantes e outros. Desses manifestantes, a maior demanda foi de Contadores, representando 46,48% das manifestações.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Contador	33	46,48%
Técnico em Contabilidade	7	11,27%
Bacharel em Ciências Contábeis	8	9,86%
Estudante	5	7,04%
Outros	18	25,35%
TOTAL	71	100%



Tempo médio de resposta às solicitações

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.

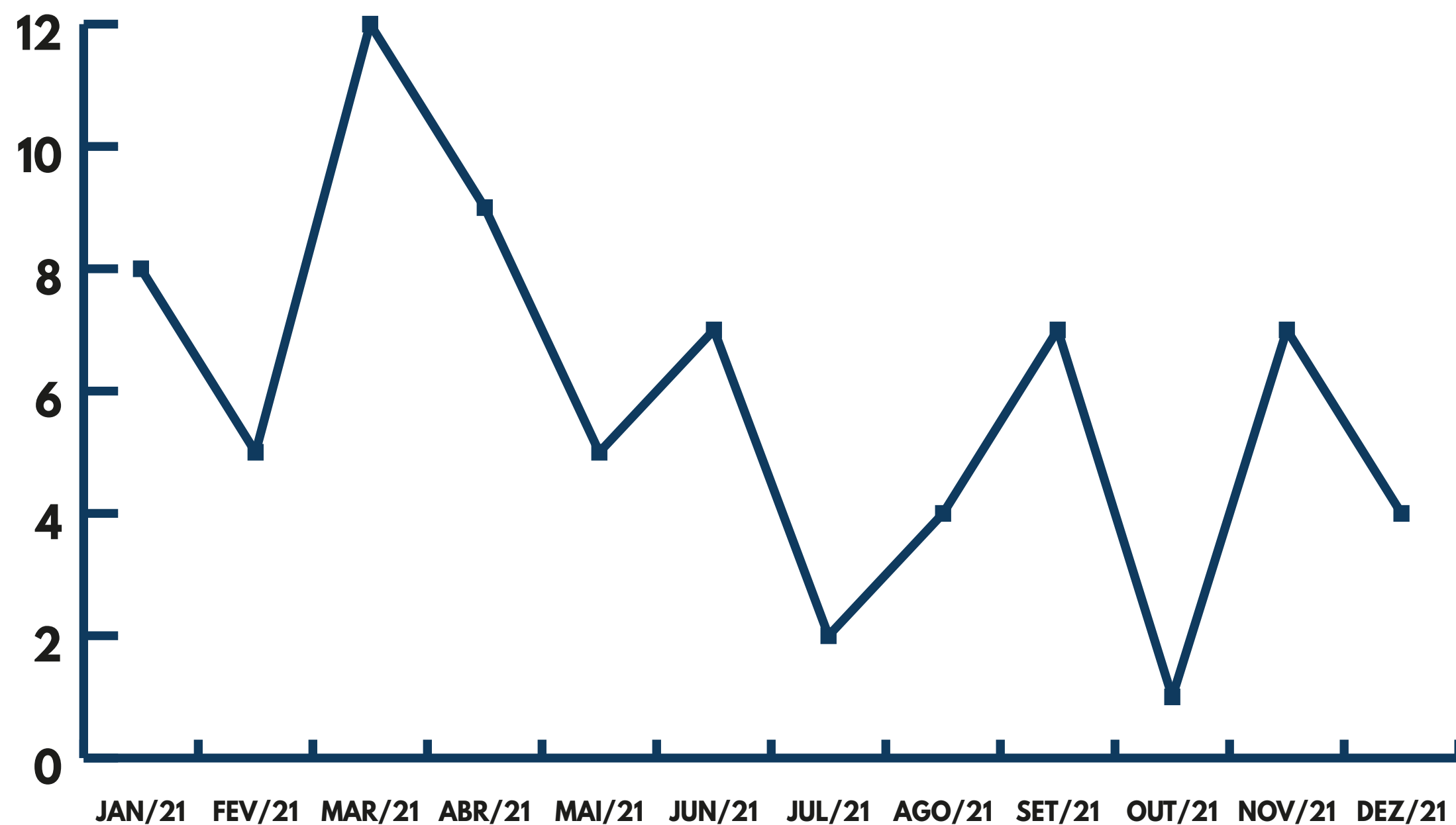
Observa-se que o tempo médio de respostas é bem inferior ao prazo máximo estipulado pela Lei n.º 13.460/2017 e pela Resolução CFC n.º 1.544/2018. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 2 dias. Das 71 manifestações respondidas, nenhuma foi com atraso. Esse índice revela a capacidade da 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 20 (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, no menor prazo possível e com qualidade no retorno.



Evolução do quantitativo de demandas

Conforme representação gráfica abaixo, o mês de março foi o de maior demanda de manifestações.



PERÍODO	QUANTIDADE
JAN/21	8
FEV/21	5
MAR/21	12
ABR/21	9
MAI/21	5
JUN/21	7
JUL/21	2
AGO/21	4
SET/21	7
OUT/21	1
NOV/21	7
DEZ/21	4

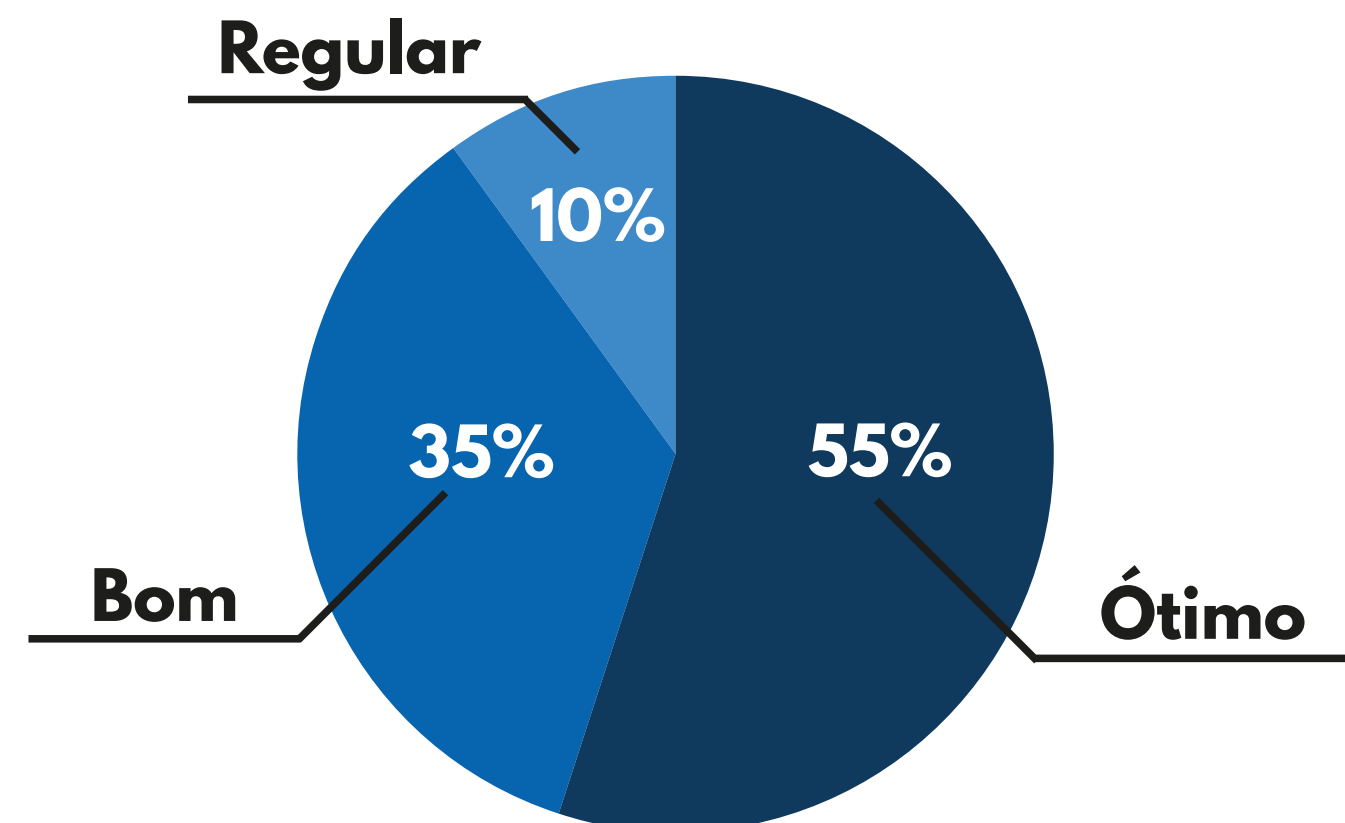
Pesquisa de satisfação do usuário

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 71 manifestações, 20 foram avaliadas pelo usuário, representando 28,17%.

Destaca-se que 90% das avaliações dos cidadãos que responderam à pesquisa foram para os índices "Ótimo" e "Bom", o que demonstra a satisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCES (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do Sistema de Ouvidoria).

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ótimo	11	55%
Bom	7	35%
Regular	2	10%
Ruim	0	0%
Total	20	100%



Considerações Finais

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

Diretoria Executiva (Direx)

Diretor: Jorge Tadeu Laranja

Telefone: (27) 3232-1620

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

Coordenadoria de Política Institucional

Coordenador: Gustavo da Silva Miranda

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

Ouvidoria

Supervisora: Leandra Machado

Telefone: (27) 3232-1602

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