

# Relatório de Gestão Ouvidoria CRCES

**Exercício 2024**



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](mailto:crc-es@crc-es.org.br)  
Site: [www.crc-es.org.br](http://www.crc-es.org.br)

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

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCES – 2024

**Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Espírito Santo**

Walterleno Maifrede Noronha

**Diretor Executivo**

Jorge Tadeu Laranja

**Conselheiro Ouvidor – Gestão 2024/2025**

Roney Guimarães Pereira

**Encarregada do Setor de Ouvidoria**

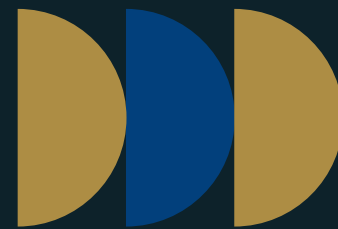
Leandra Machado

**Revisão**

Helton Henrique de Carvalho



# 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.

As manifestações são acompanhadas diariamente e 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.

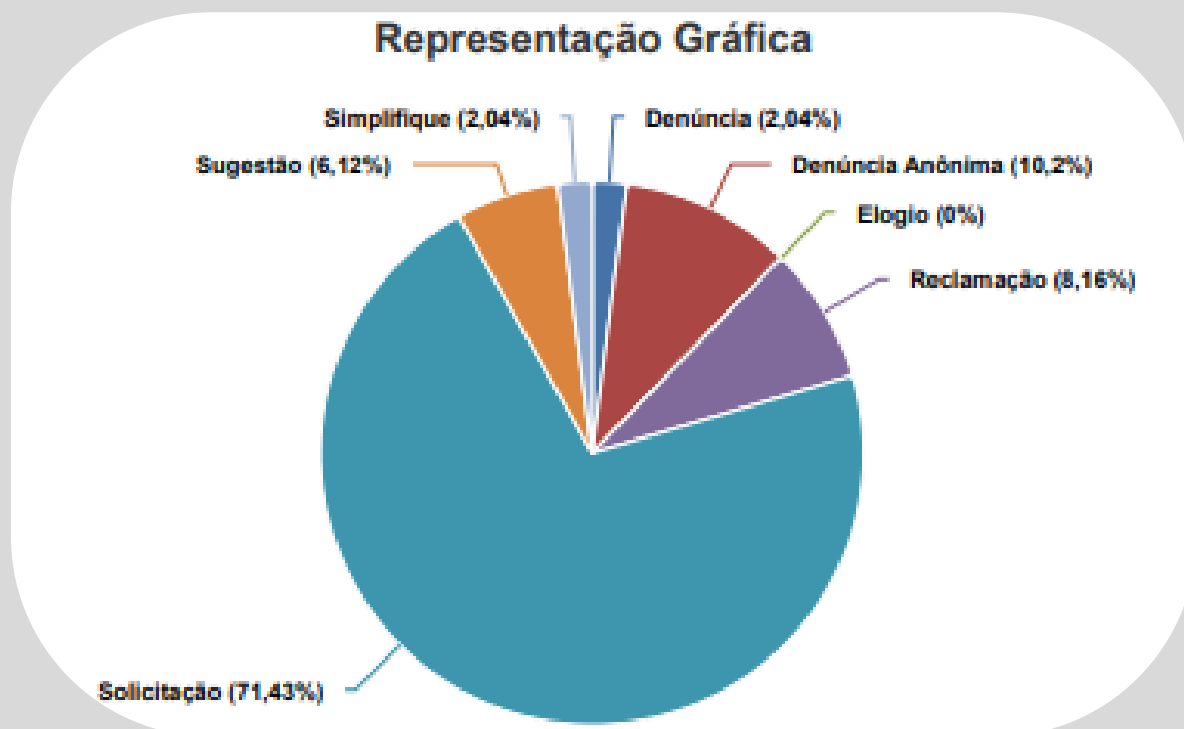
A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes do CRCES, acompanha o andamento do atendimento solicitado e emite resposta ao cidadão. O prazo para respostas às manifestações é de até 30 (trinta) dias, conforme a Lei n.º 13.460/2017. Após o envio da resposta 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 abaixo os principais registros estatísticos extraídos do Sistema de Ouvidoria do CRCES e a análise crítica do exercício de 2024.

# Quantidade e tipos de manifestações

Em 2024 o CRCES recebeu 49 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 acesso a plataforma da Ouvidoria, demonstra que o cidadão considera essa ferramenta 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.

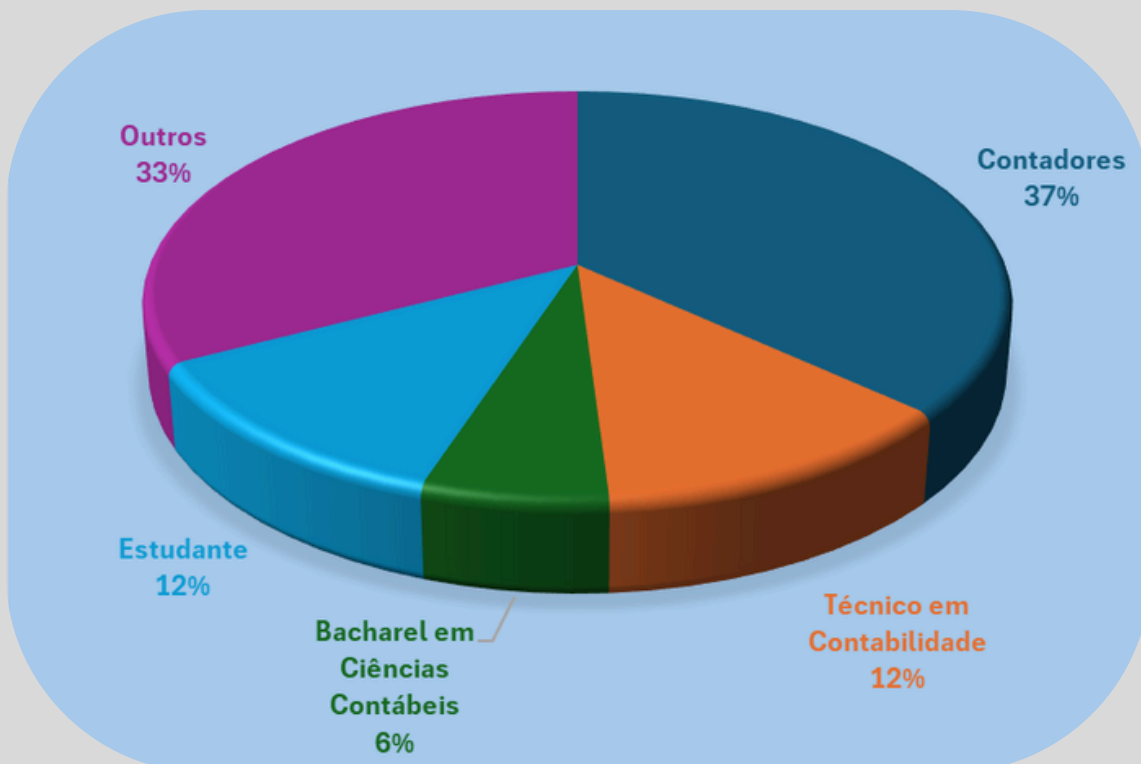
- 1 Denúncia
- 5 Denúncias Anônimas
- 4 Reclamações
- 35 Solicitações
- 3 Sugestões
- 1 Simplifique



# Tipos de manifestantes

Recebemos manifestações de Contadores, Técnicos em Contabilidade, Bacharéis em Ciências Contábeis, Estudantes e Outros. Desses manifestantes, as maiores demandas foram de Contadores e Outros.

\*5 manifestantes anônimos



# Evolução do quantitativo das demandas

Conforme representação da tabela abaixo, os meses de julho, agosto e setembro foram os períodos de maior demanda, com 7 manifestações atendidas em cada um desses meses.



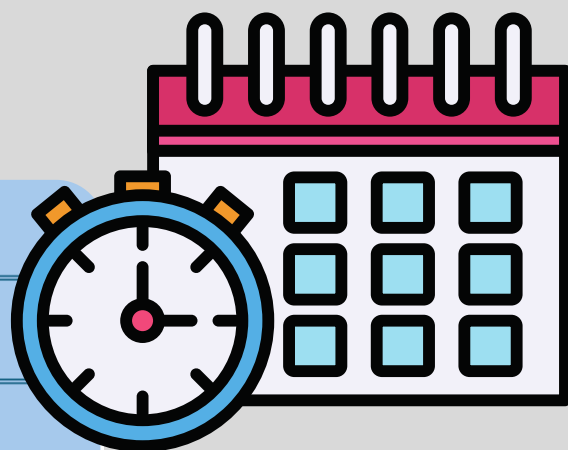
# Tempo médio de resposta às solicitações

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](#). Das 49 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 até 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. A média em dias de resposta total ao solicitante é inferior a 2 dias. Conforme verifica-se na tabela abaixo.

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1,61
Resposta da área responsável à Ouvidoria	1
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1
Resposta total ao solicitante	1,49

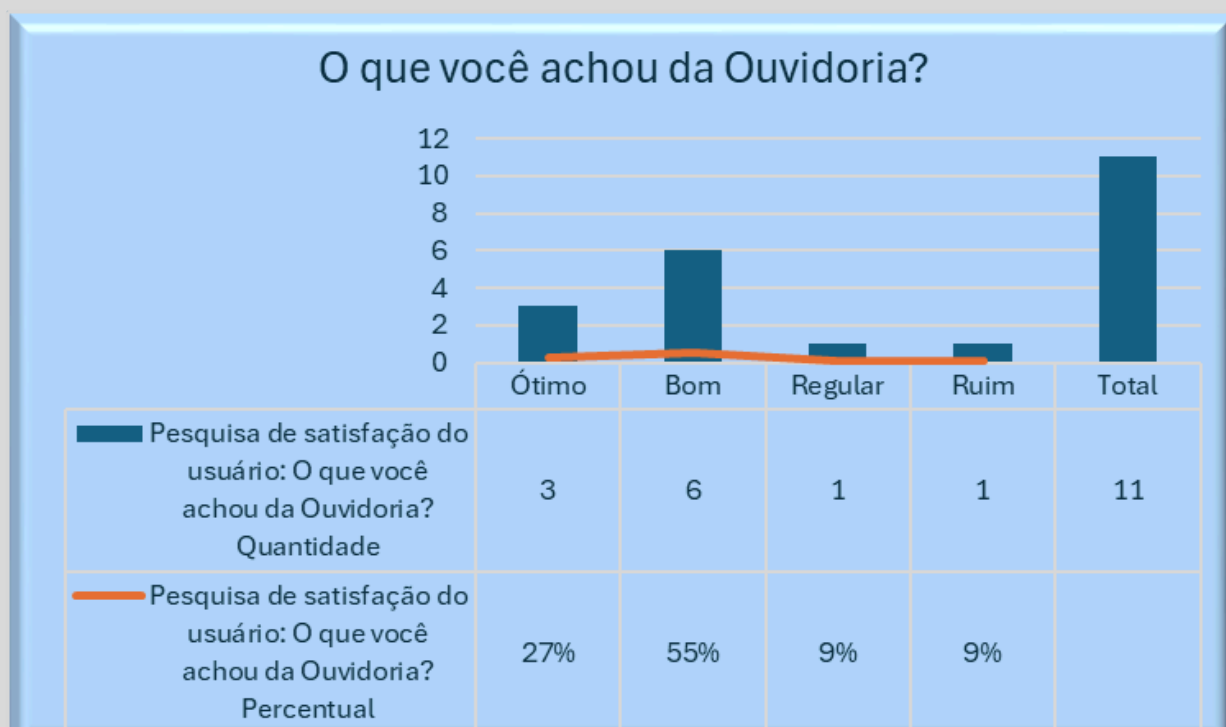


# Pesquisa de satisfação do usuário

Ao consultar a resposta final emitida, o cidadão pode avaliar o atendimento do serviço da 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 49 manifestações, 11 foram avaliadas pelo usuário, representando 22% do total de manifestações atendidas na plataforma da Ouvidoria no exercício de 2024.

Destaca-se que 82% das avaliações dos cidadãos que responderam à pesquisa foram para os índices “Ótimo (27%)” e “Bom (55%)”, 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).

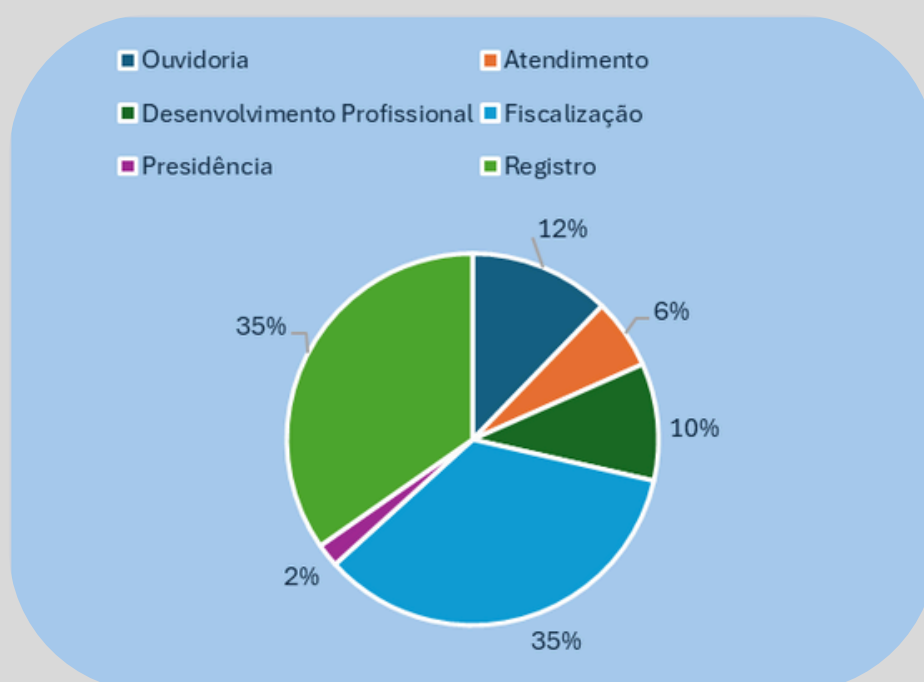




# Classificação das manifestações

As manifestações atendidas na plataforma da Ouvidoria em 2024 foram classificadas em seis categorias principais: Ouvidoria, Atendimento, Desenvolvimento Profissional, Fiscalização, Presidência e Registro. Destaca-se que as áreas de Fiscalização e Registro foram as mais representativas, cada uma com 17 manifestações, correspondendo a 34,69% do total.

Respostas por área	
Ouvidoria	6
Atendimento	3
Desenvolvimento Profissional	5
Fiscalização	17
Presidência	1
Registro	17



# Ações implementadas:

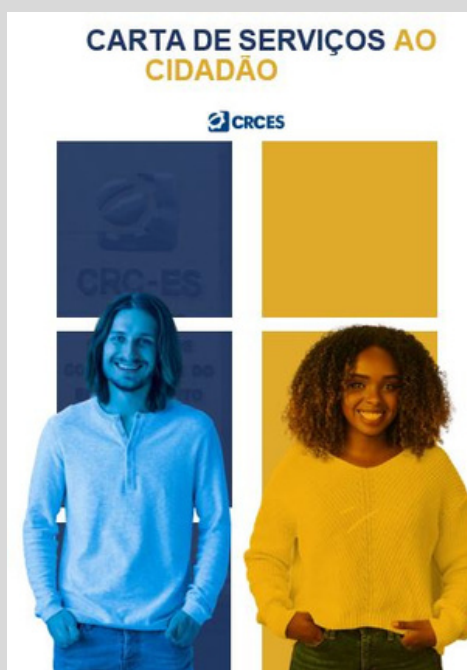
## Homenagem ao dia do Ouvidor



## Divulgação da Ouvidoria nas Redes Sociais do CRCES



## Constante atualização da Carta de Serviços ao Cidadão



# Perspectivas para 2025:

- **Atender às manifestações dentro do prazo**
- **Realizar Homenagem ao Dia do Ouvidor**
- **Realizar campanha de divulgação da ouvidoria em todos os canais de comunicações do CRCES.**
- **Estimular o uso da ouvidoria como uma ferramenta de melhoria dos serviços prestados pelo CRCES**

# 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](mailto:jorge.laranja@crc-es.org.br)

## Ouvidoria

Coordenador: Roney Guimarães Pereira



[roney.guimaraes@crc-es.org.br](mailto:roney.guimaraes@crc-es.org.br)

Encarregada: Leandra Machado



(27) 3232-1602



[ouvidoria@crc-es.org.br](mailto:ouvidoria@crc-es.org.br)