

EXERCÍCIO 2022



**RELATÓRIO DE GESTÃO DA
OUVIDORIA DO CRCES**

Vitória - ES



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESPÍRITO SANTO

 Rua Amélia da Cunha Ornelas, nº 30 - Bento Ferreira
29050-620 - Vitória -ES

 Telefone: (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

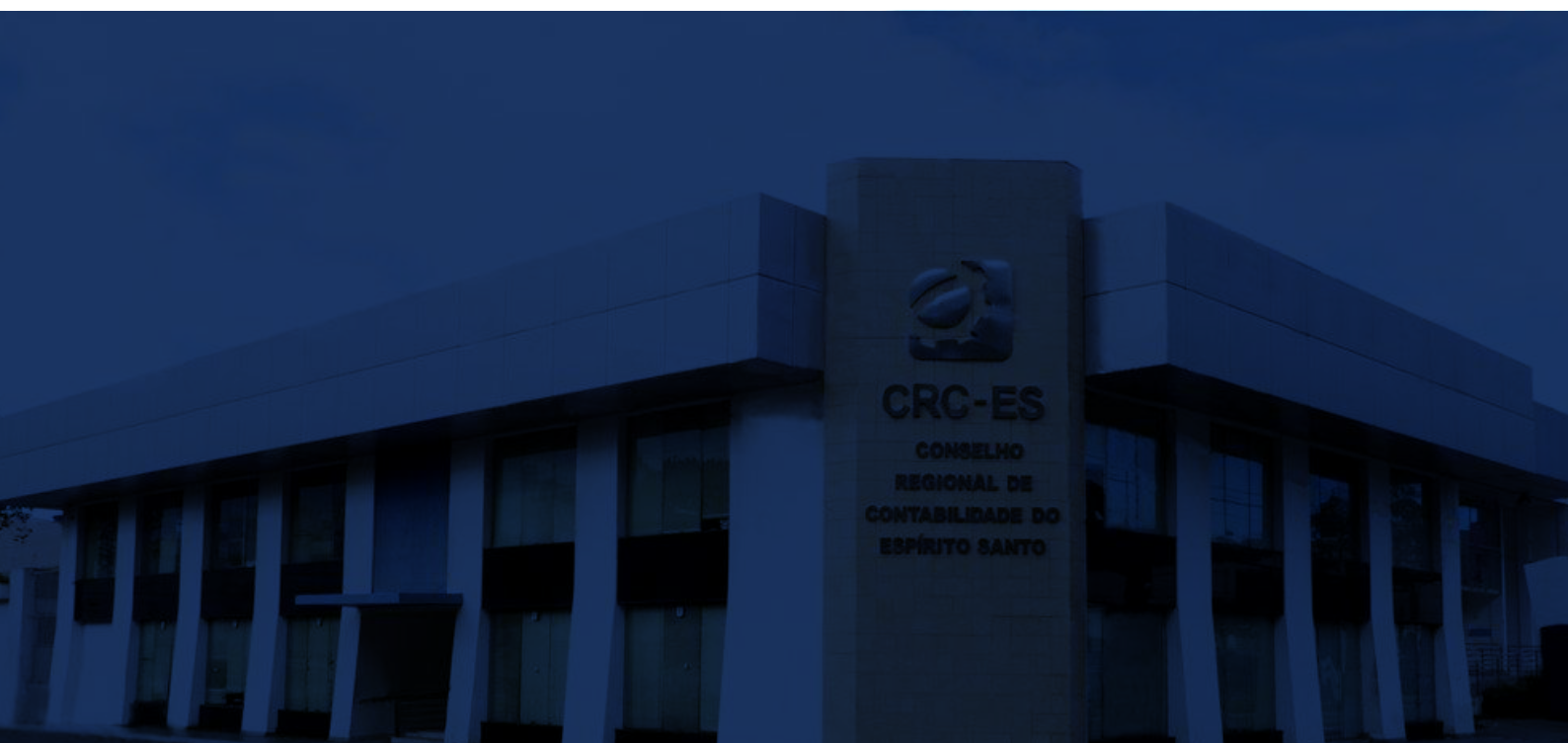
Diretor Executivo
Jorge Tadeu Laranja

Conselheiro Ouvidor - Gestão 2022/2023
Maurílio Correia Santana

Encarregada do Setor de Ouvidoria
Leandra Machado

Revisão
Helton Henrique de Carvalho

Projeto Gráfico e Diagramação
Julio Cesar Méca Castro





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 os principais registros estatísticos extraídos do Sistema de Ouvidoria do CRCES e a análise crítica do exercício de 2022.



Quantidade e tipos de manifestações

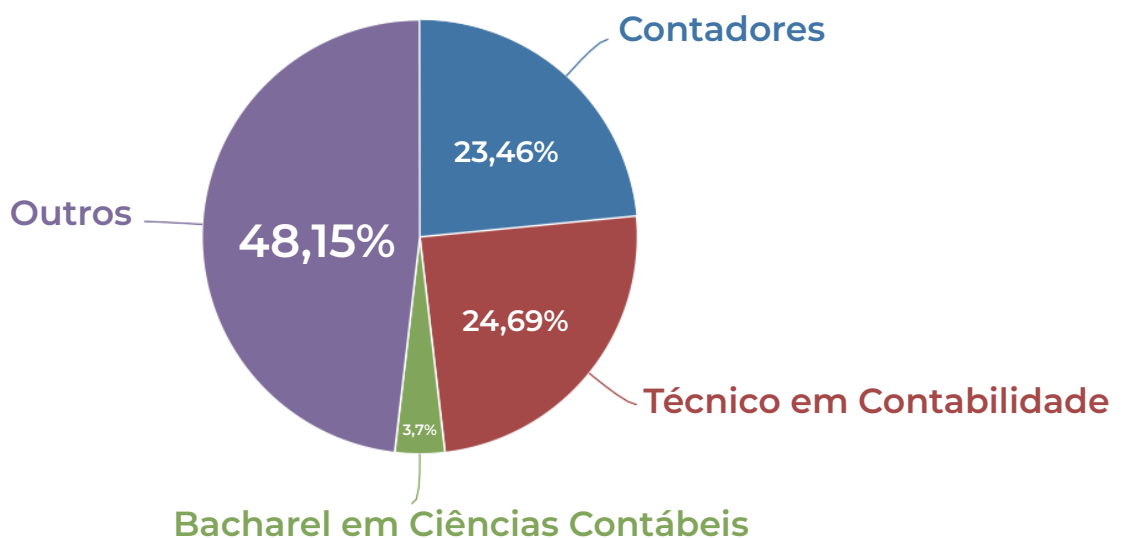
Em 2022 o CRCES recebeu 81 manifestações, este quantitativo está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do canal de Ouvidoria, o qual é divulgado no *site* e nas redes sociais do CRCES. Além disso, o número de manifestações demonstra que o cidadão 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.

- 21 Denúncias
- 5 Denúncias Anônimas
- 26 Reclamações
- 27 Solicitações
- 1 Sugestões
- 1 Simplifique

Tipos de manifestantes

Recebemos manifestações de Contadores, Técnicos em Contabilidade, Bacharéis em Ciências Contábeis e Outros. Desses manifestantes, a maior demanda foi de Outros, representando 48,15% das manifestações.

Tipo	Quantidade	Percentual
Contadores	19	23,46%
Técnico em Contabilidade	20	24,69%
Bacharel em Ciências Contábeis	3	3,7%
Outros	39	48,15%
Total	81	100%





Evolução do quantitativo das demandas

Conforme representação da tabela abaixo, o mês de julho foi o de maior demanda, sendo 15 manifestações atendidas no período.

Período	Quantidade
01/2022	8
02/2022	1
03/2022	2
04/2022	2
06/2022	3
07/2022	15
08/2022	7
09/2022	11
10/2022	12
11/2022	13
12/2022	7

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 81 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.

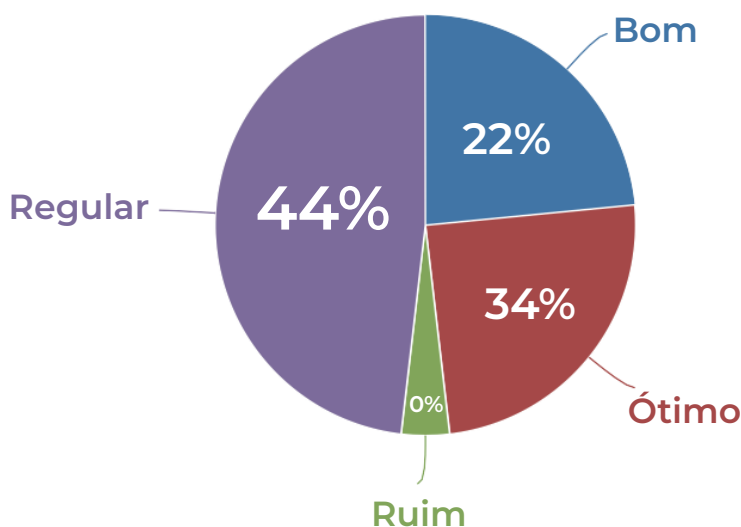
Os Setores do CRCES, quando acionados pela Ouvidoria, têm o prazo de até 20 (vinte) dias para responder ao atendimento recebido. Destaca-se o esforço das áreas do CRCES juntamente com a Ouvidoria em atender às demandas dos usuários, no menor prazo possível e com qualidade no retorno. A média em dias 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	1,95
Resposta da área responsável à Ouvidoria	1,05
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1
Resposta total ao solicitante	1,77



Pesquisa de satisfação do usuário

Pesquisa de satisfação do usuário: O que você achou da Ouvidoria?		
Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	3	34%
Bom	2	22%
Regular	4	44%
Ruim	0	0%
Total	9	100%



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 81 manifestações, 9 foram avaliadas pelo usuário, representando 11,11%.

Destaca-se que 56% 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).



Classificação das manifestações

As manifestações atendidas na plataforma da Ouvidoria em 2022, foram classificadas em 3 grandes áreas: (a) assunto fora da competência do CFC, (b) fiscalização do exercício da profissão contábil e (c) Outros, sendo esse grupo, o mais representativo, com o equivalente a 91,36% de todas as manifestações. Ressalta-se que no grupo Outros, são tratadas manifestações de diversos assuntos, tais como informações de registro de profissionais, informações sobre cursos e eventos, assuntos de relevância contábil, entre outros.

Classificação das Manifestações por Assunto		
Assunto	Quantidade	Percentual
Assunto fora da competência do CFC	5	6,17%
Fiscalização do exercício da profissão contábil	2	2,47%
Outros	74	91,36%
Total	81	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

 **(27) 3232-1620**

 **jorge.laranja@crc-es.org.br**

Coordenadoria de Política Institucional

Coordenador: Gustavo da Silva Miranda

 **gustavo.miranda@crc-es.org.br**

Ouvidoria

Supervisora: Leandra Machado

 **(27) 3232-1602**

 **ouvidoria@crc-es.org.br**



Vitória - ES