

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCES

EXERCÍCIO 2023



CRCES

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO ESPÍRITO SANTO

Vitória – ES

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCES – 2023

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 2022/2023

Maurílio Correia Santana

ENCARREGADA DO SETOR DE OUVIDORIA

Leandra Machado

REVISÃO

Helton Henrique de Carvalho

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Kahi Soluções

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CRCES é um instrumento de participação e controle social que visa aprimorar a gestão da entidade e a qualidade dos serviços oferecidos à classe contábil e à sociedade em geral. Por meio da interação com seus usuários, a Ouvidoria busca identificar as necessidades, as expectativas e as insatisfações dos cidadãos, bem como propor soluções e melhorias. A atuação da Ouvidoria está alinhada com as diretrizes da Lei n.º 13.460/2017 e da Resolução CFC n.º 1.544/2018.

As manifestações dos usuários são registradas e acompanhadas diariamente por meio de um sistema informatizado, que permite ao cidadão enviar suas demandas, acompanhar o seu processamento e avaliar o serviço da Ouvidoria. As manifestações são encaminhadas aos setores competentes do CRCES, que devem prestar os esclarecimentos necessários e emitir a resposta final ao cidadão no prazo de até 30 (trinta) dias, conforme a Lei n.º 13.460/2017.

A Ouvidoria também realiza a análise dos dados das manifestações, gerando relatórios gerenciais mensais para apreciação da Diretoria do CRCES e divulgação aos gestores. Os relatórios do exercício também estão disponíveis no site do Conselho. A seguir, apresentamos os principais registros estatísticos extraídos do Sistema de Ouvidoria do CRCES e a análise crítica do exercício de 2023.



QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Em 2023 o CRCES recebeu 29 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.

- 4 Denúncias Anônimas
- 9 Reclamações
- 13 Solicitações
- 2 Sugestões
- 1 Elogio

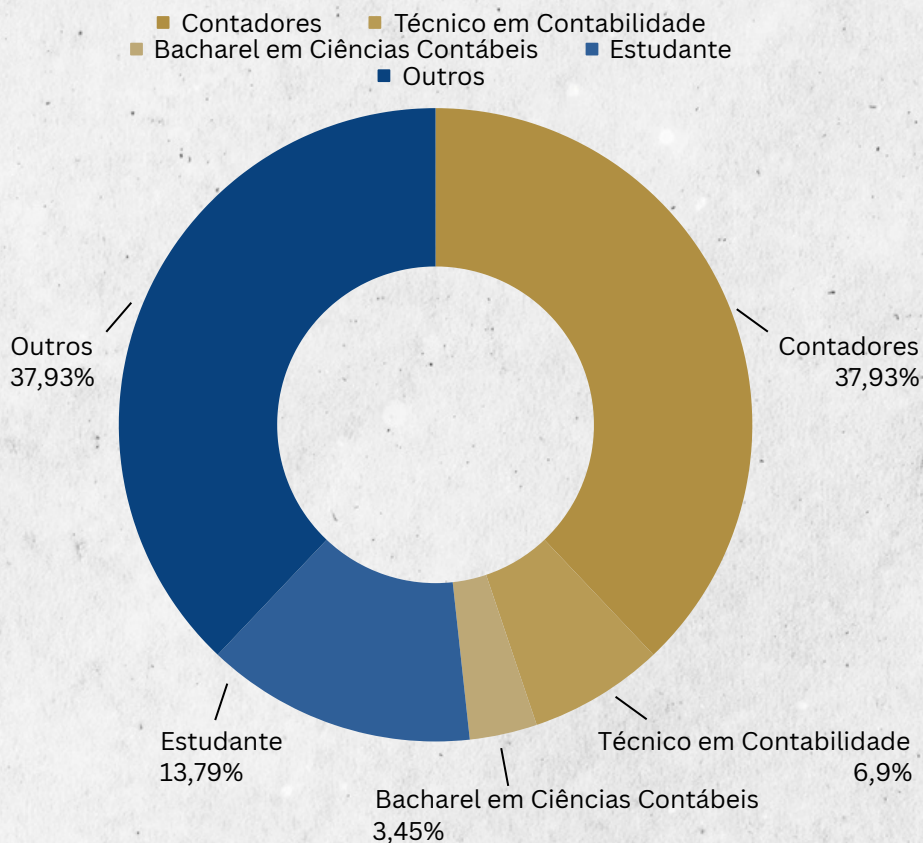
TIPOS DE MANIFESTANTES

Em 2023 o CRCES recebeu 29 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.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Contadores	11	37,93%
Técnico em Contabilidade	2	6,9%
Bacharel em Ciências Contábeis	1	3,45%
Estudantes	4	13,79%
Outros	11	37,93%
Total	29	100%



EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DAS DEMANDAS

Conforme representação da tabela abaixo, o mês de janeiro foi o período de maior demanda, sendo 4 manifestações atendidas nesse período.

PERÍODO	QUANTIDADE
01/2023	4
02/2023	3
03/2023	3
04/2023	3
05/2023	2
06/2023	3
07/2023	3
09/2023	1
10/2023	2
11/2023	2
12/2023	3



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 29 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.

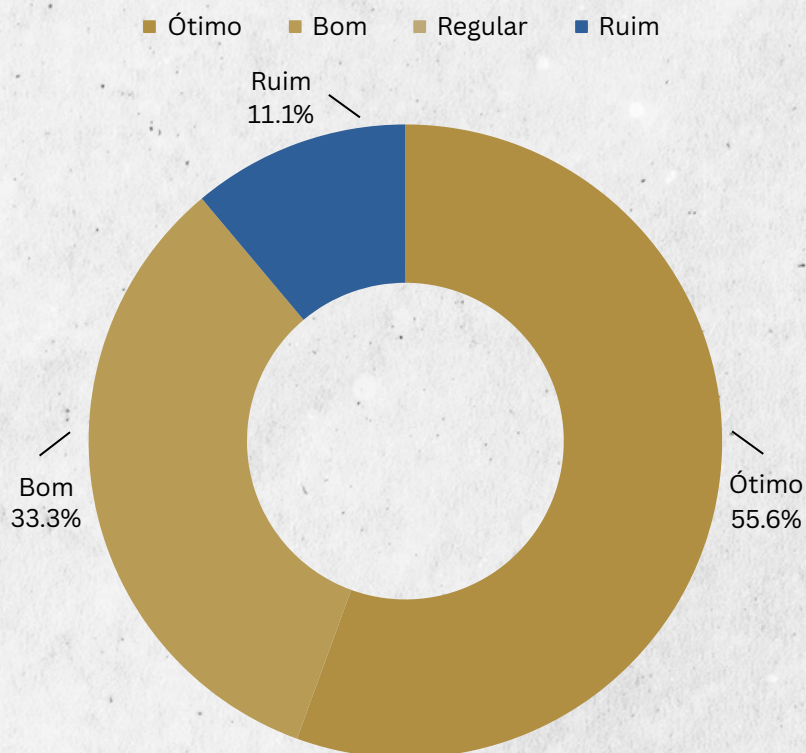
TIPO DE RESPOSTA	TEMPO EM DIAS
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1
Resposta da área responsável à Ouvidoria	1,26
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1
Resposta total ao solicitante	1,7



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO: O QUE VOCÊ ACHOU DA OUVIDORIA?

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	5	55,6%
Bom	3	33,3%
Regular	0	0%
Ruim	1	11,1%
Total	9	100%



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 29 manifestações, 9 foram avaliadas pelo usuário, representando 31% do total de manifestações atendidas na plataforma da Ouvidoria no exercício de 2023.

Destaca-se que 89% das avaliações dos cidadãos que responderam à pesquisa foram para os índices “Ótimo (56%)” e “Bom (33%)”, 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 2023, foram classificadas em 2 grandes áreas: (a) fiscalização do exercício da profissão contábil e (b) Outros, sendo esse grupo, o mais representativo, com o equivalente a 96,55% 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
Fiscalização do exercício da profissão contábil	1	3,4%
Outros	28	96,6%
Total	29	100%



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



AÇÕES IMPLEMENTADAS:

Homenagem ao Dia do Ouvidor





CRCES

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO ESPÍRITO SANTO