



OUVIDORIA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DA
OUVIDORIA DO CRC-PI
EXERCÍCIO 2020

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL
DA OUVIDORIA DO CRC-PI
EXERCÍCIO 2020**



Teresina (PI)



RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DA OUVIDORIA DO CRC-PI

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PIAUI

Av. Pedro Freitas nº 1000 bairro vermelha

CEP: 64.018-000 – Teresina (PI) – Brasil

Fone: 55 (86) 3221-7531

E-mail: crcpi@crcpi.org.br

Site: www.crcpi.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCPI: <http://www.crcpi.com.br/novo/ouvidoria>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Piauí

Regina Claudia Soares do Rêgo Pacheco

Diretora Executiva

Gheysa Maria Oliveira Furtado

Ouvidor do CRCPI

Conselheiro Aécio Francisco Santos Borges

Equipe Técnica

Constança Maria Melo Diniz – Assessora da Ouvidoria

Revisão

Constança Maria Melo Diniz

Projeto Gráfico e Diagramação

Constança Maria Melo Diniz

I - Introdução

O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) modificou o Sistema de Ouvidoria e passa agora a integrar os Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs), onde o Conselho Regional de Contabilidade do Piauí não poderia ficar de fora. A medida atende às exigências da Lei n.º 13.460/2017 e Resolução CFC n.º 1.544/2018 e tem também como objetivo proporcionar o atendimento ao cidadão de maneira rápida e segura.

As alterações permitirão que as Ouvidorias atuem de forma mais eficiente, elevando a qualidade de atendimento e melhorando os processos e serviços da entidade. O sistema já está funcionando no site CRC-PI, na parte da Ouvidoria conforme link <https://crcpi.com.br/ouvidoria>

A Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Ela se aplica à administração pública direta e indireta da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Destaca-se que os Conselhos de Contabilidade, regidos pelo Decreto-Lei n.º 9.295/1946 e suas alterações, prestam serviços de natureza pública à sociedade e, portanto, devem regulamentar e padronizar procedimentos relacionados à Ouvidoria.

Em agosto de 2017, o Plenário do CFC aprovou a Resolução n.º 1.544, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei n.º 13.460/2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs. A resolução foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 21 de agosto de 2017 e tem a finalidade de garantir a existência de instâncias de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos pelos Conselhos de Contabilidade, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços.

Com foco na integridade, gestão da governança e *compliance*, em 2020, o CFC incluiu no Sistema de Ouvidoria uma nova funcionalidade que permite o registro de denúncia anônima por parte do usuário. Ainda inseriu no sistema ferramenta de classificação de denúncia não aplicável ao Conselho.

Em virtude dessas novidades, foi providenciada a alteração da Resolução CFC n.º 1.544/2018, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs. No dia 1º/10, foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) a Resolução CFC n.º 1.602/2020, que altera o inciso V do Art. 2º e o Art. 14, inclui o inciso VIII no Art. 2º e os §§ 3º e 4º no Art. 22 e renumera os incisos IX a XV do Art. 2º da Resolução CFC n.º 1.544/2018.

Em maio de 2020, o CFC sofreu um ataque cibernético em sua rede tecnológica e 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 CRCPI.

Em 2020 o CRCPI fez ampla campanha no site sobre acesso a Ouvidoria.

Vantagens do novo Sistema de Ouvidoria do CFC/CRC's:

- Fácil navegação com interface leve e intuitiva;
- Possibilidade de gerenciamento de funcionalidades (classificação, usuários, departamentos, clientela) para atender às demandas específicas de cada Conselho Regional;
- Apresentação de módulo de tramitação interna de manifestações com as áreas, contendo a troca de informações e o registro do andamento do processo;
- Possibilidade de repassar a manifestação para o CFC ou para outro CRC;
- Acompanhamento das manifestações recebidas, encaminhadas e encerradas, incluindo o controle de prazos e identificação de pendências, colocando-as em destaque e notificando, automaticamente, as áreas responsáveis;
- Encaminhamento de e-mails automáticos – disparados pelo próprio sistema, sem a necessidade de envio manual de e-mails – com o detalhamento dos trâmites do processo de resolução da manifestação e do registro;

- Acompanhamento, pelo usuário, do andamento de sua manifestação por meio do link da Página de Acompanhamento enviado para seu endereço de e-mail, após o preenchimento do formulário. Assim que a resposta da manifestação é finalizada pela equipe de Ouvidoria, o usuário também recebe outra mensagem de e-mail, informando sobre o atendimento de sua manifestação;
- Emissão de gráficos e relatórios gerenciais, permitindo gerar informações estatísticas, abrangendo toda a organização e facilitando a identificação das áreas que necessitam de maior atenção dos gestores;
- Aplicação de pesquisa de satisfação do cidadão em relação à resposta encaminhada pela Ouvidoria;
- Acesso interno somente para usuários autorizados e acesso externo por meio de número de protocolo seguro;

Atribuições da Ouvidoria

1. promover a participação do usuário na gestão do CRCPI, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
2. propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
3. receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do CRCPI e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;
4. estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRCPI;
5. produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
6. exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão; e
7. receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!.

Como Atua a Ouvidoria do CRCPI

1. A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CFC.
2. 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 acompanhá-las durante o seu processamento.
3. A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as consultas aos setores competentes do CFC; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão.
4. O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a Lei n.º 13.460/2017.

Tipos de Manifestações

1. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
2. **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
3. **Denúncia anônima:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sem a identificação do manifestante.
4. **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
5. **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
6. **Solicitação:** pedido para adoção de providências.
7. **Simplifique:** quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

Campanha da Ouvidoria

O CRC-PI QUER OUVIR VOCÊ!

ACESSE NOSSO SITE E ENVIE
SUGESTÕES, ELOGIOS, SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS.
PARTICIPE E AJUDE A MELHORAR NOSSOS SERVIÇOS.



Utiliza técnicas de mediação para resolução de conflitos.



Monitora a transparência ativa do CRC-PI.



Gerencia o canal "Fale Conosco" para atendimento das manifestações do público em geral.

OUVIDORIA DO CRC-PI

CANAL DE COMUNICAÇÃO IMPARCIAL E
TRANSPARENTE ENTRE O CIDADÃO E O
SISTEMA CFC/CRC-PI.



Promove a participação do usuário na gestão do CRC-PI.



Propõe correções de falhas e melhorias na prestação dos serviços.



Recebe, analisa e encaminha manifestações para as áreas responsáveis.



Relatório Ouvidoria

Período de 01/01/2020 a 31/12/2020

Dados estatísticos:

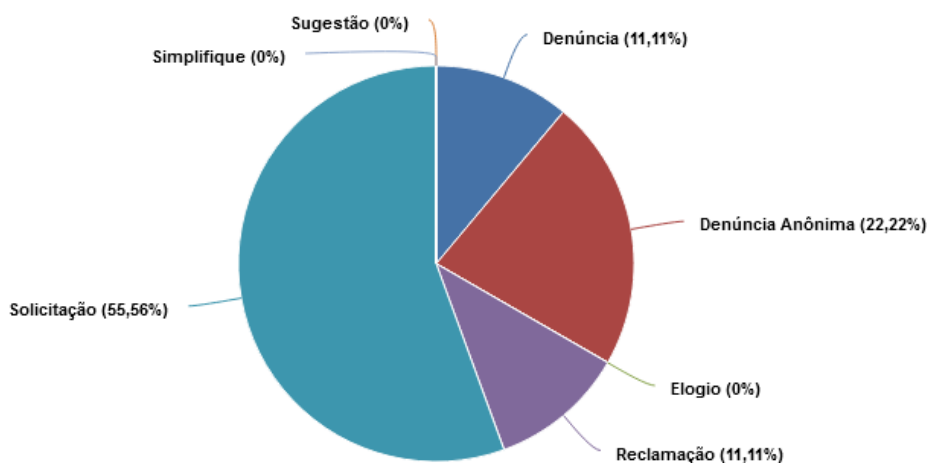
Durante o período de 01/01/2020 a 31/12/2020, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Piauí recebeu 9 manifestações.

1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	1	11,11%
Denúncia Anônima*	2	22,22%
Elogio	0	0%
Reclamação	1	11,11%
Solicitação	5	55,56%
Sugestão	0	0%
Simplifique	0	0%
Total	9	100%

* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC".

Representação Gráfica

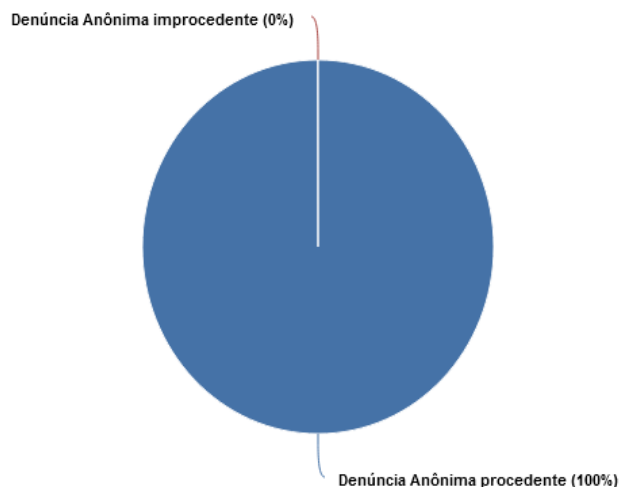


2. Denúncias Anônimas Encerradas:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia Anônima procedente*	2	100%
Denúncia Anônima improcedente*	0	0%
Total	2	100%

* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC".

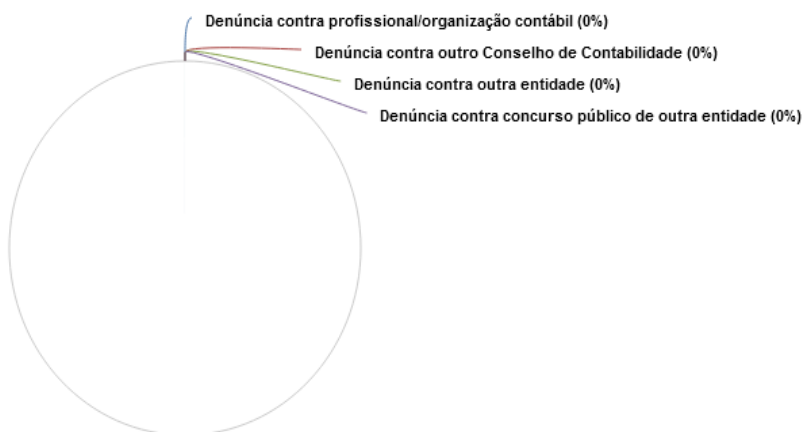
Representação Gráfica



3. Denúncia Não Aplicável (denúncia e denúncia anônima):

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia contra profissional/organização contábil	0	0%
Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade	0	0%
Denúncia contra outra entidade	0	0%
Denúncia contra concurso público de outra entidade	0	0%
Denúncia contra chapa que concorra à eleição	0	0%
Total	0	100%

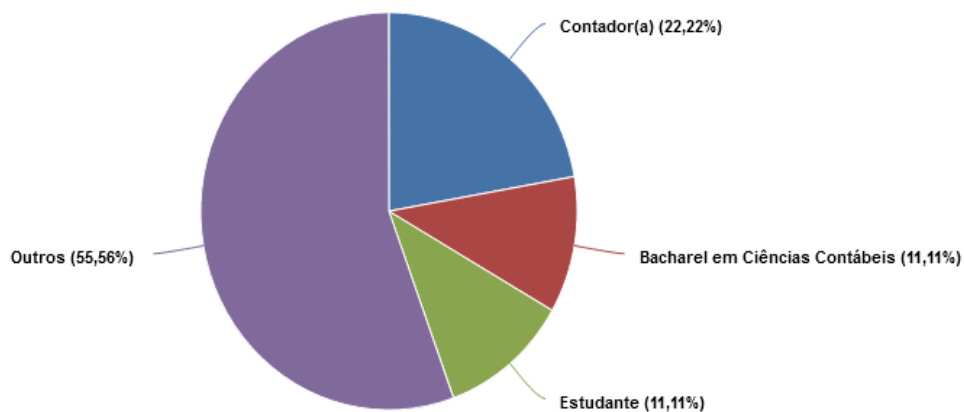
Representação Gráfica



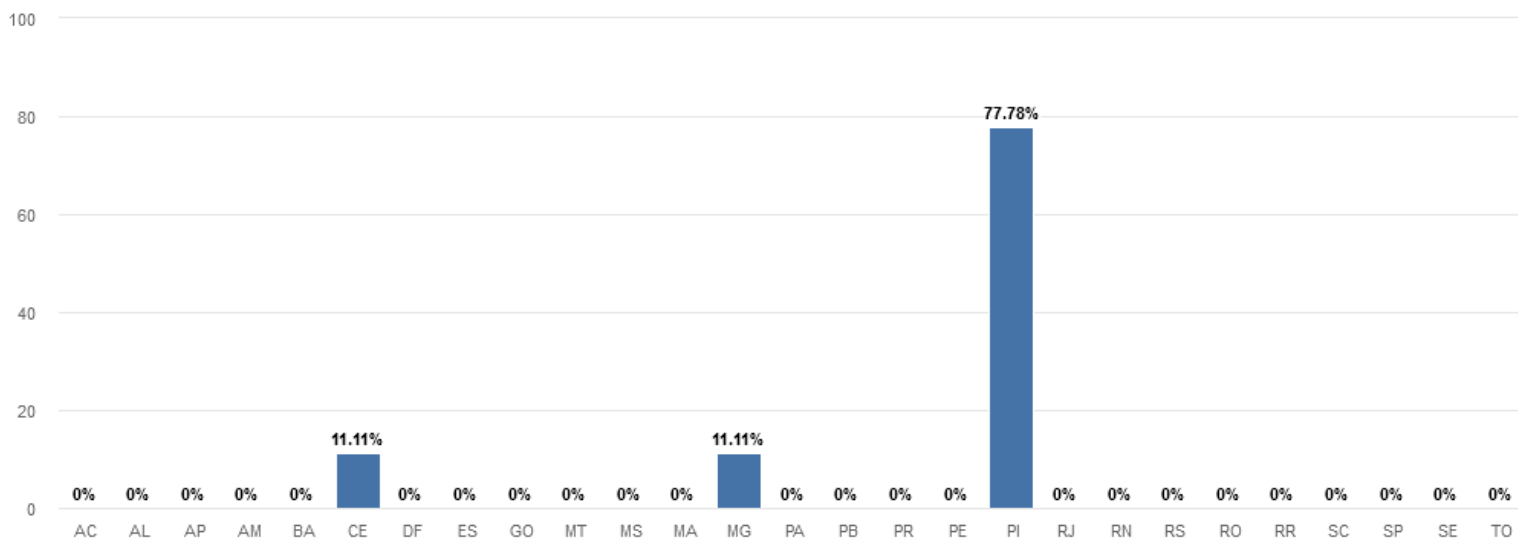
4. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	2	22,22%
Bacharel em Ciências Contábeis	1	11,11%
Estudante	1	11,11%
Outros	5	55,56%
Total	9	100%

Representação Gráfica



Representação Gráfica



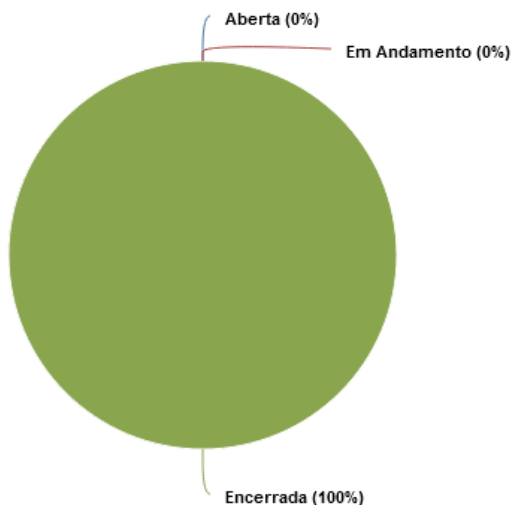
5. Quantidade de manifestações por Estado:

UF	Quantidade	Percentual
AC	0	0%
AL	0	0%
AP	0	0%
AM	0	0%
BA	0	0%
CE	1	11,11%
DF	0	0%
ES	0	0%
GO	0	0%
MT	0	0%
MS	0	0%
MA	0	0%
MG	1	11,11%
PA	0	0%
PB	0	0%
PR	0	0%
PE	0	0%
PI	7	77,78%
RJ	0	0%
RN	0	0%
RS	0	0%
RO	0	0%
RR	0	0%
SC	0	0%
SP	0	0%
SE	0	0%
TO	0	0%
Total	9	100%

6. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	9	100%
Total	9	100%

Representação Gráfica

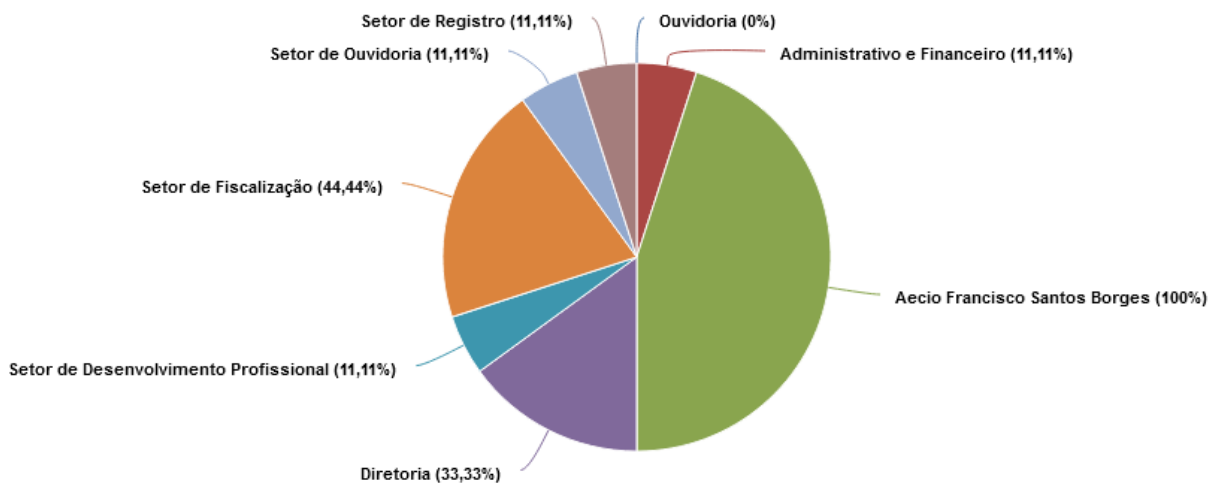


7. Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	0	0%
Administrativo e Financeiro	1	11,11%
Aecio Francisco Santos Borges	9	100%
Diretoria	3	33,33%
Setor de Desenvolvimento Profissional	1	11,11%
Setor de Fiscalização	4	44,44%
Setor de Ouvidoria	1	11,11%
Setor de Registro	1	11,11%

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

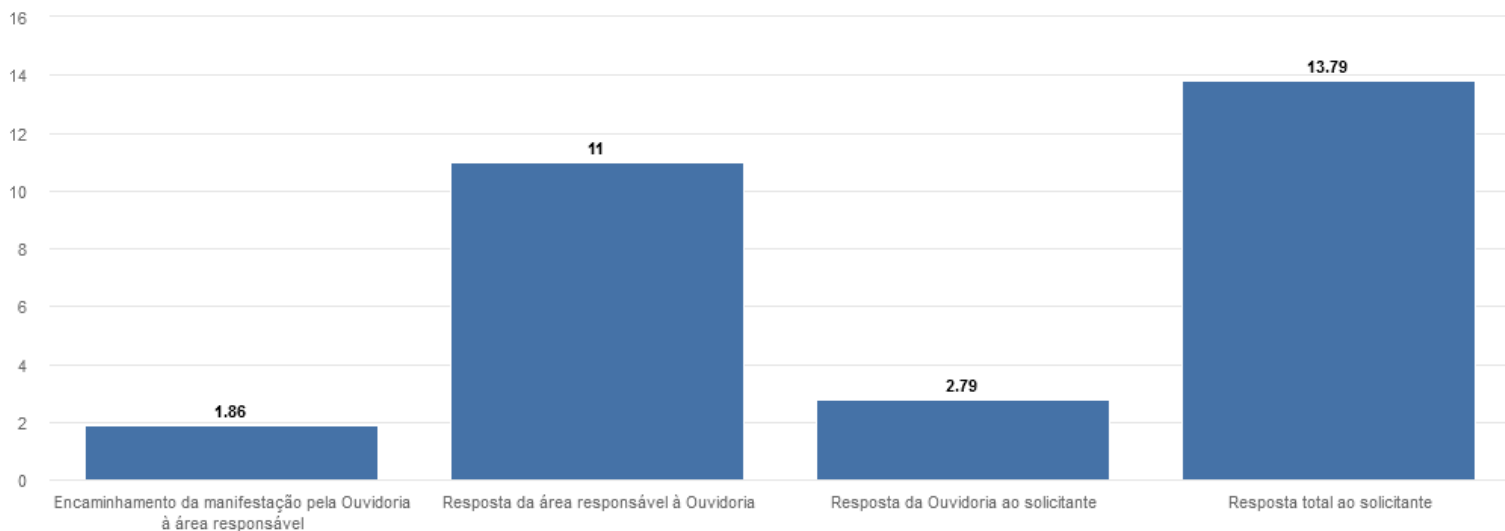
Representação Gráfica



8. Tempo médio de respostas às solicitações:

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1,86
Resposta da área responsável à Ouvidoria	11
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	2,79
Resposta total ao solicitante	13,79

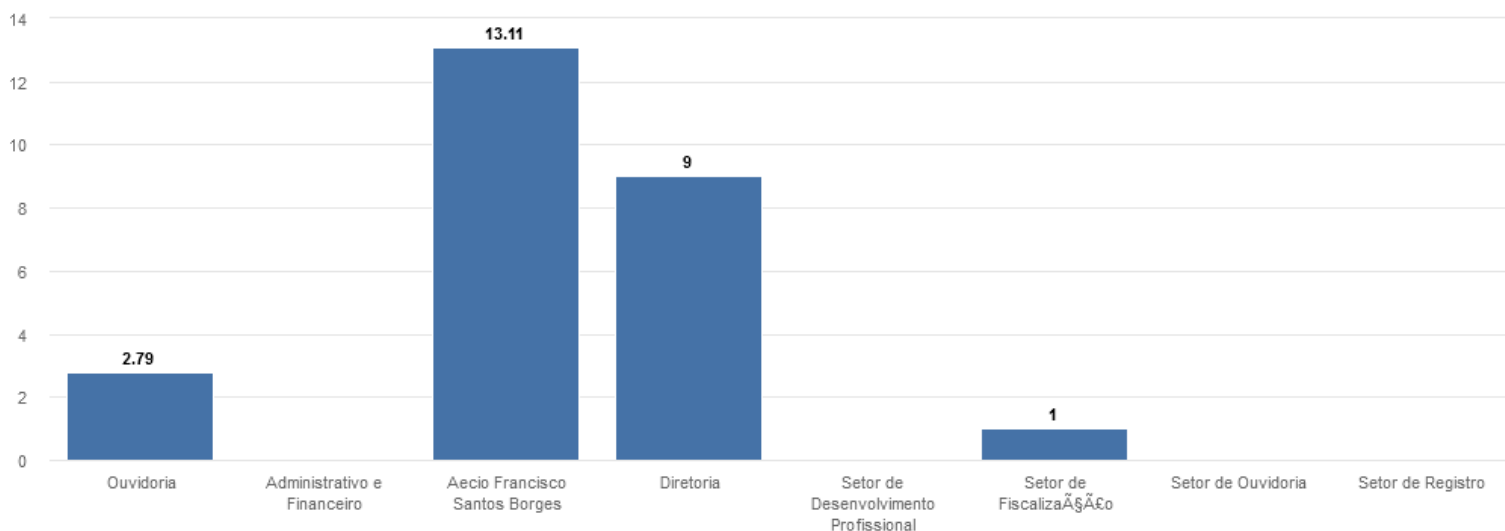
Representação Gráfica



9. Tempo médio de respostas às solicitações por área demandada:

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	2,79
Administrativo e Financeiro	
Aecio Francisco Santos Borges	13,11
Diretoria	9,00
Setor de Desenvolvimento Profissional	
Setor de Fiscalização	1
Setor de Ouvidoria	
Setor de Registro	

Representação Gráfica

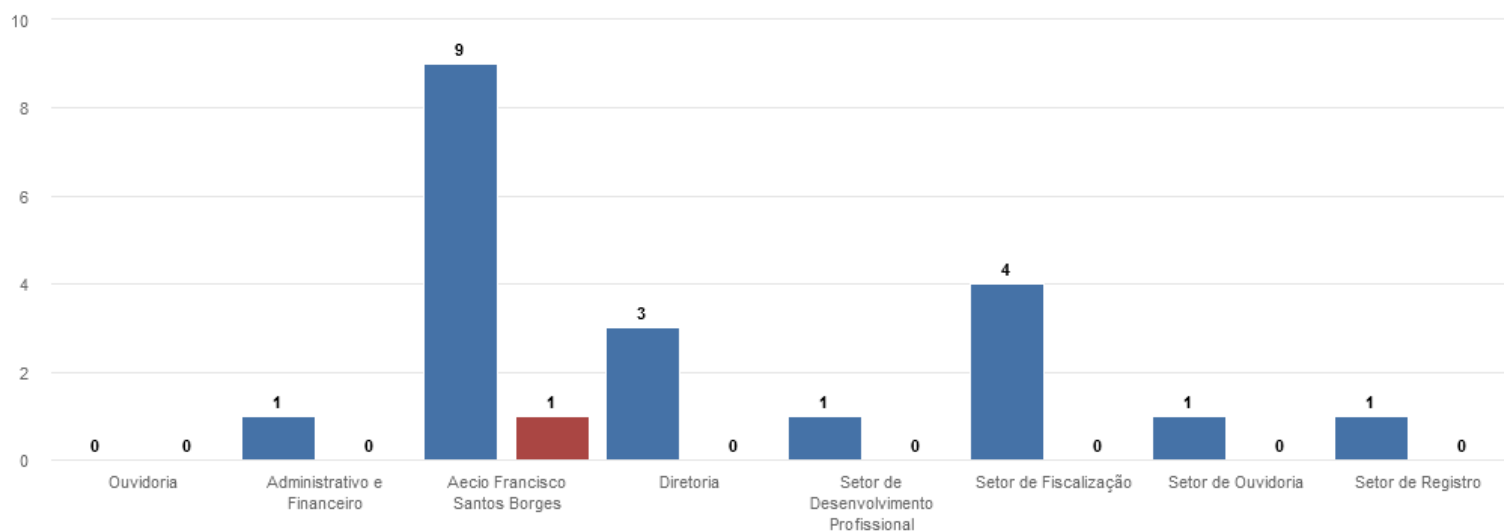


10. Manifestações respondidas com atraso:

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	0	0	0%
Administrativo e Financeiro	1	0	0%
Aecio Francisco Santos Borges	9	1	11,11%
Diretoria	3	0	0%
Setor de Desenvolvimento Profissional	1	0	0%
Setor de Fiscalização	4	0	0%
Setor de Ouvidoria	1	0	0%
Setor de Registro	1	0	0%
Total	9	1	11,11%

Manifestações respondidas com atraso (mais de 30 dias): 0

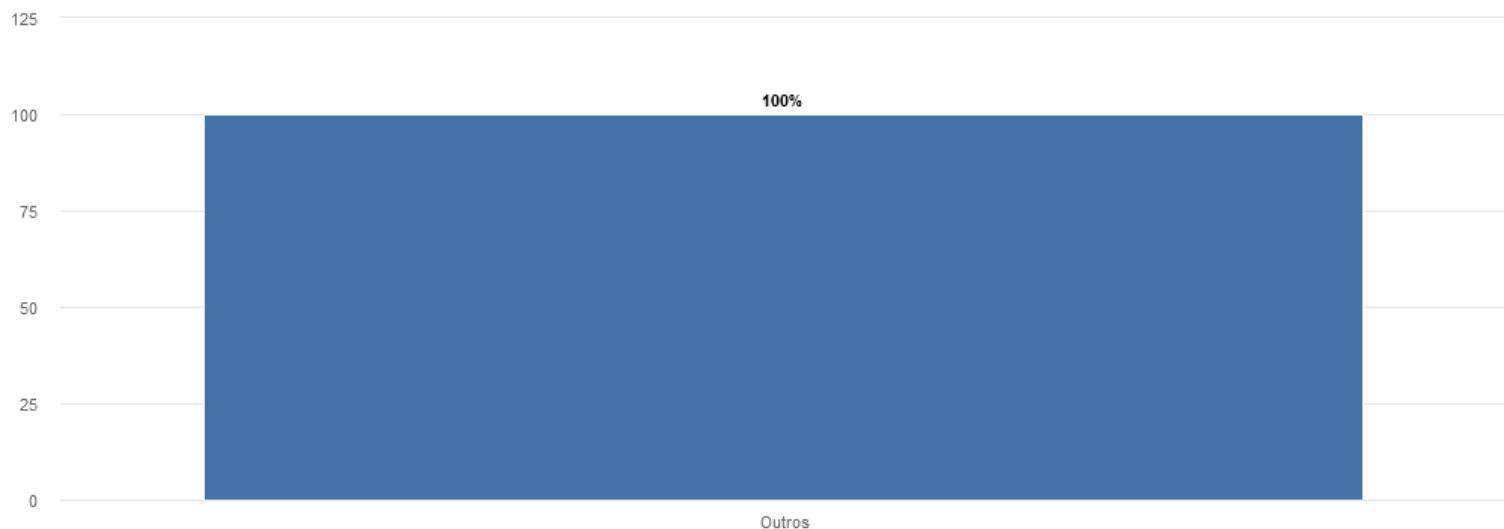
Representação Gráfica



11. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Outros	9	100%
Total	9	100%

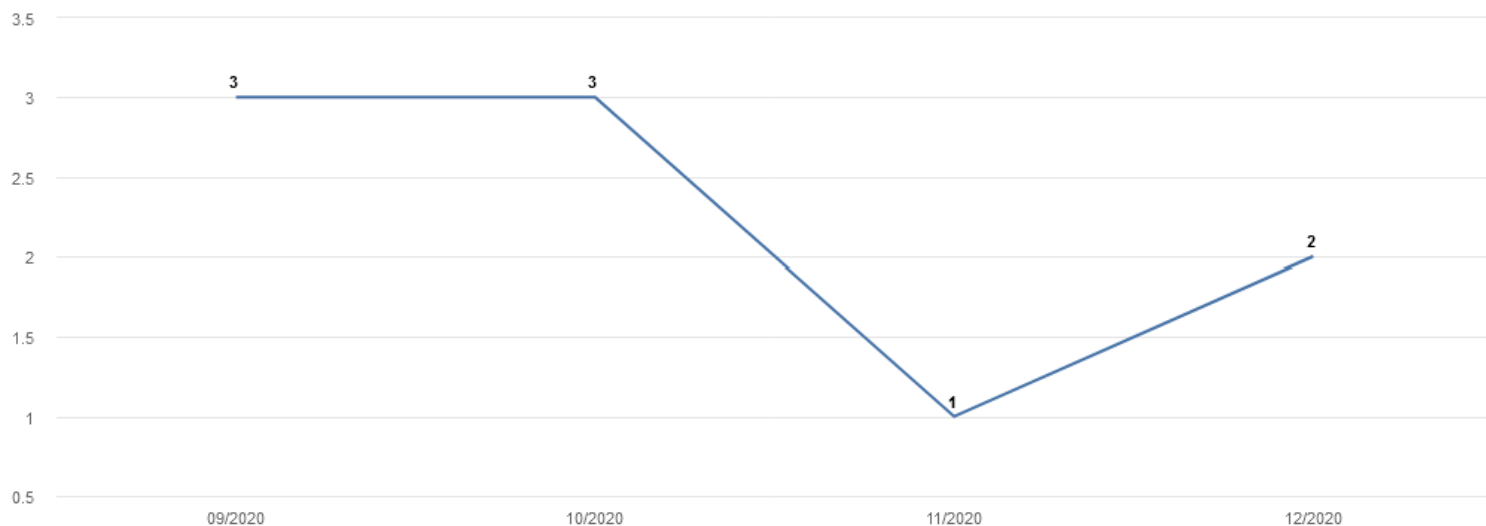
Representação Gráfica



12. Evolução do quantitativo de demandas:

Período	Quantidade
09/2020	3
10/2020	3
11/2020	1
12/2020	2

Representação Gráfica

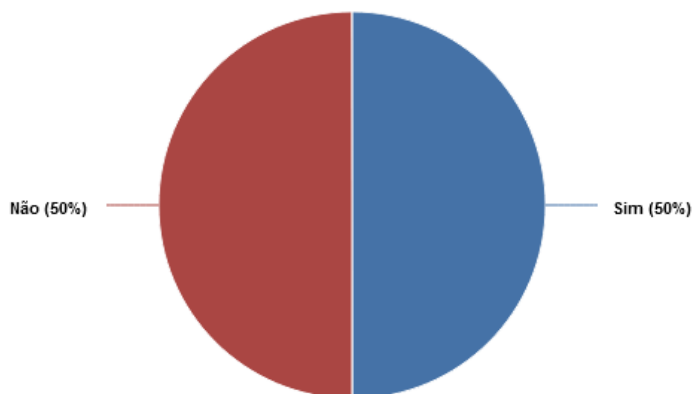


13. Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	1	50%
Não	1	50%
Total	2	100%

Das 9 manifestações finalizadas, 2 foram avaliadas pelo usuário, representando 22,22%.

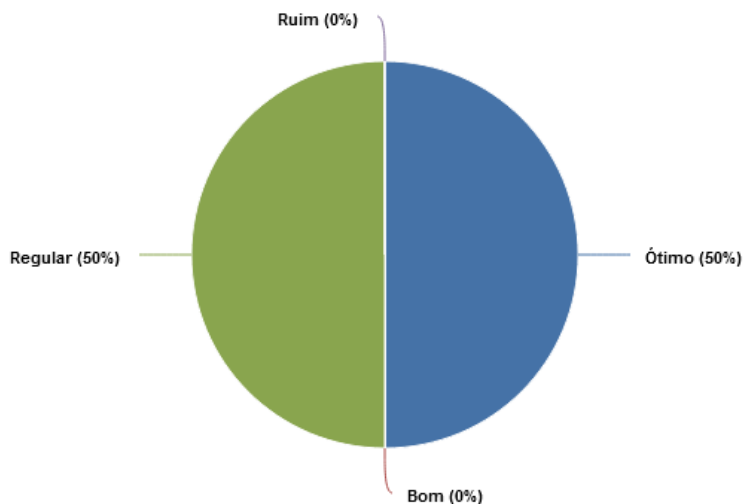
Representação Gráfica



14. Pesquisa de satisfação do usuário: O que você achou do atendimento da Ouvidoria?

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	1	50%
Bom	0	0%
Regular	1	50%
Ruim	0	0%
Total	2	100%

Representação Gráfica



Justificativas para as respostas regular e ruim:

- A LGPD NÃO TEM ESSE OBJETIVO. POR OUTRO LADO SOMOS 5 (CINCO) CONSELHEIROS EFETIVOS, IDÔNEOS E RESPONSÁVEIS.

15. Pesquisa de satisfação do usuário: O que o(a) levou a classificar dessa maneira?

15.1 Classificação como Ótimo

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	1 de 1 avaliações	100%

15.2 Classificação como Bom

Não houve classificação.

15.3 Classificação como Regular

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	1 de 1 avaliações	100%

15.4 Classificação como Ruim

Não houve classificação.

*Relatório emitido por Constança Maria Melo Diniz em 04/01/2021 às 09h42min.