



# RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DA OUVIDORIA DO CRC/PI

Exercício 2022

# 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: [crepi@crepi.org.br](mailto:crepi@crepi.org.br)

Site: [www.crcpi.org.br](http://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

**Adriana de Almeida Paula da Graça**

Diretora Executiva

**Gheysa Maria Oliveira Furtado**

Ouvidor do CRCPI

**Conselheiro Grambiller Guerra Fernandes**

Assessora da Ouvidoria

**Constança Maria Melo Diniz**

Equipe Técnica/Revisão/Projeto Gráfico e Diagramação

**Constança Maria Melo Diniz**

**Lucas Windsor Soares Bastos**

## I - Introdução

O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) modificou o Sistema de Ouvidoria e passa agora a integrar os Conselhos Regionais de Contabilidade (CRC's), 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.

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 2022 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;

## II - 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!.

## III - 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.

## IV - 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.

## Relatório Ouvidoria Período de 01/01/2022 a 31/12/2022

### Dados estatísticos:

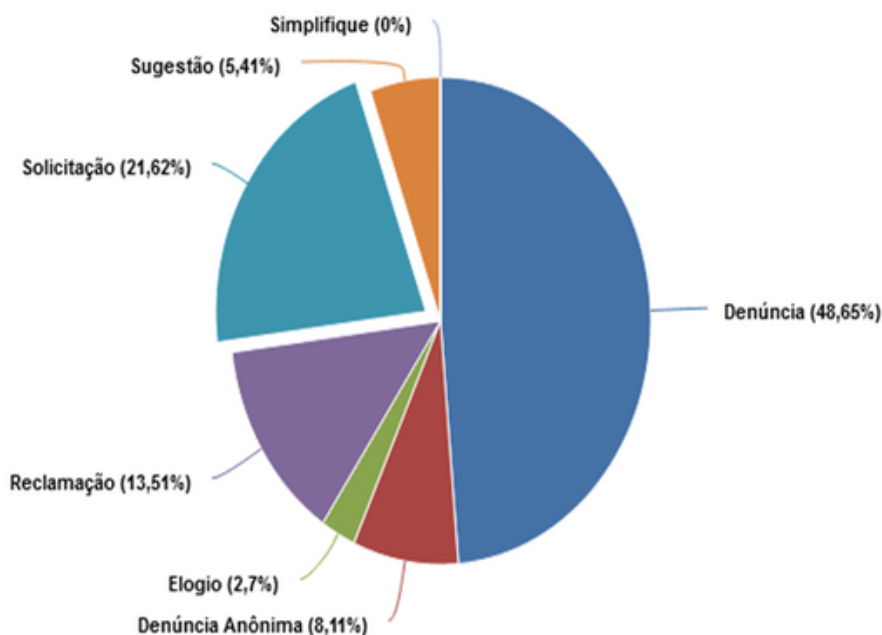
Durante o período de 01/01/2022 a 31/12/2022, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Piauí recebeu 37 manifestações.

#### 1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	18	48,65%
Denúncia Anônima*	3	8,11%
Elogio	1	2,7%
Reclamação	5	13,51%
Solicitação	8	21,62%
Sugestão	2	5,41%
Simplifique	0	0%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

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

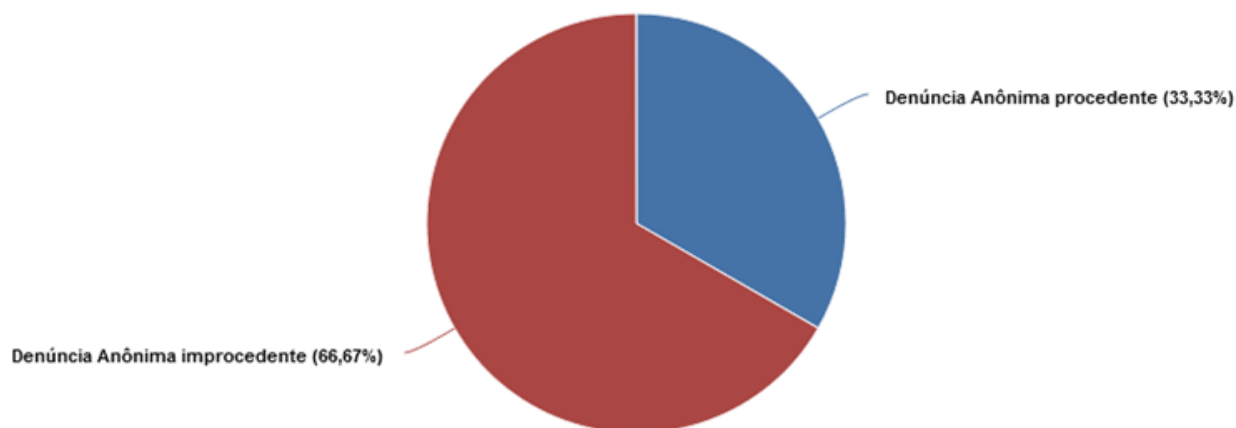
### Representação Gráfica



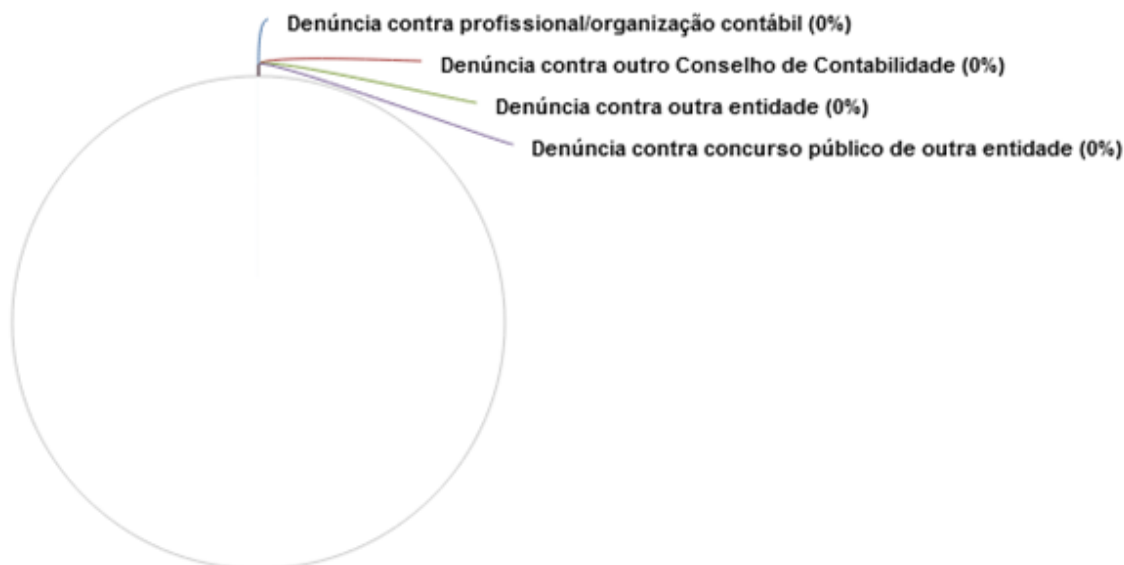
**2. Denúncias Anônimas Encerradas:**

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia Anônima procedente*	1	33,33%
Denúncia Anônima improcedente*	2	66,67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

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

**Representação Gráfica****3. Denúncia Não Aplicável (denúncia e denúncia anônima):**

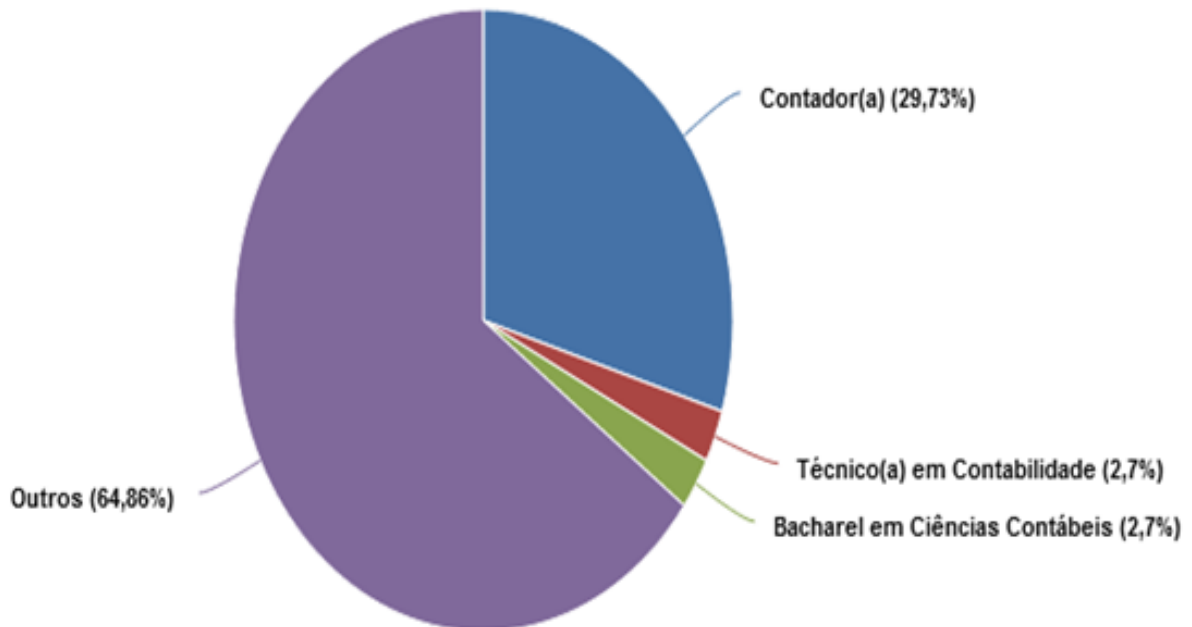
Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia contra profissional/organização contábil	0	0%
Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade	0	0%
Denúncia contra outra entidade	0	0%
Denúncia contra concurso público de outra entidade	0	0%
Denúncia contra chapa que concorra à eleição	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>100%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

**Representação Gráfica**

## 4. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	11	29,73%
Técnico(a) em Contabilidade	1	2,7%
Bacharel em Ciências Contábeis	1	2,7%
Outros	24	64,86%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

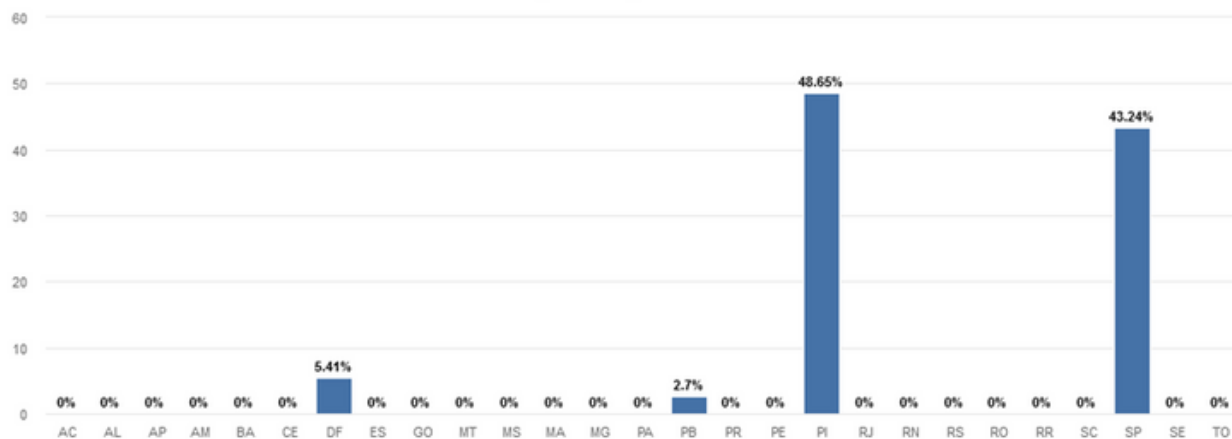
## Representação Gráfica



## 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	0	0%
DF	2	5,41%
ES	0	0%
GO	0	0%
MT	0	0%
MS	0	0%
MA	0	0%
MG	0	0%
PA	0	0%
PB	1	2,7%
PR	0	0%
PE	0	0%
PI	18	48,65%
RJ	0	0%
RN	0	0%
RS	0	0%
RO	0	0%
RR	0	0%
SC	0	0%
SP	16	43,24%
SE	0	0%
TO	0	0%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Representação Gráfica

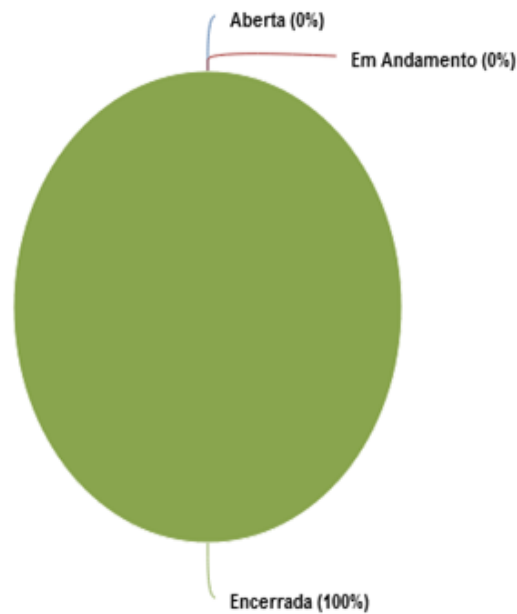


## 6. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	37	100%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>



### Representação Gráfica

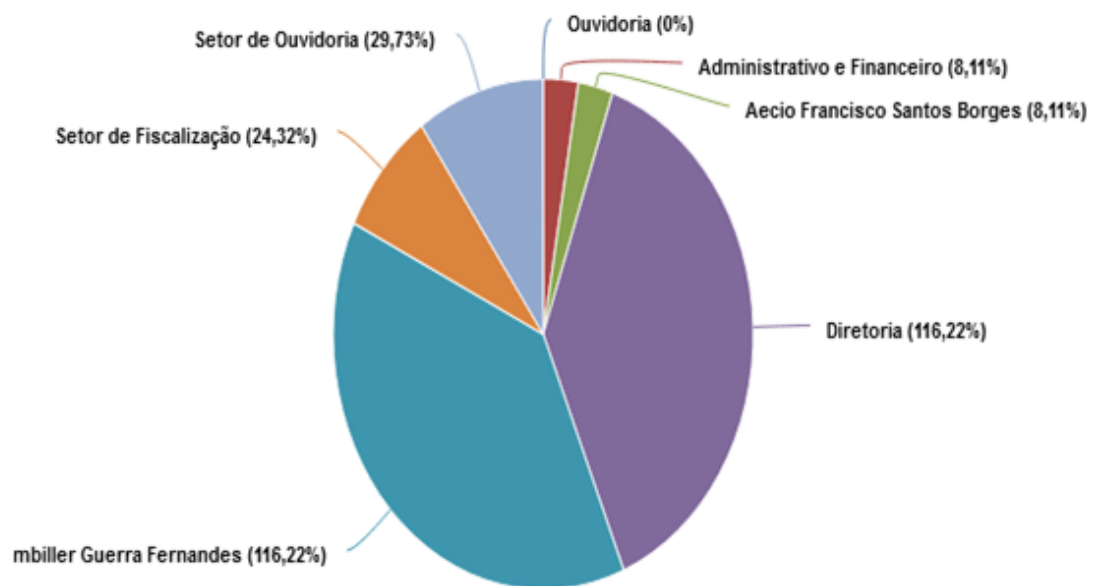


### 7. Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	0	-202,7%
Administrativo e Financeiro	3	8,11%
Aecio Francisco Santos Borges	3	8,11%
Diretoria	43	116,22%
Grambiller Guerra Fernandes	43	116,22%
Setor de Fiscalização	9	24,32%
Setor de Ouvidoria	11	29,73%

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

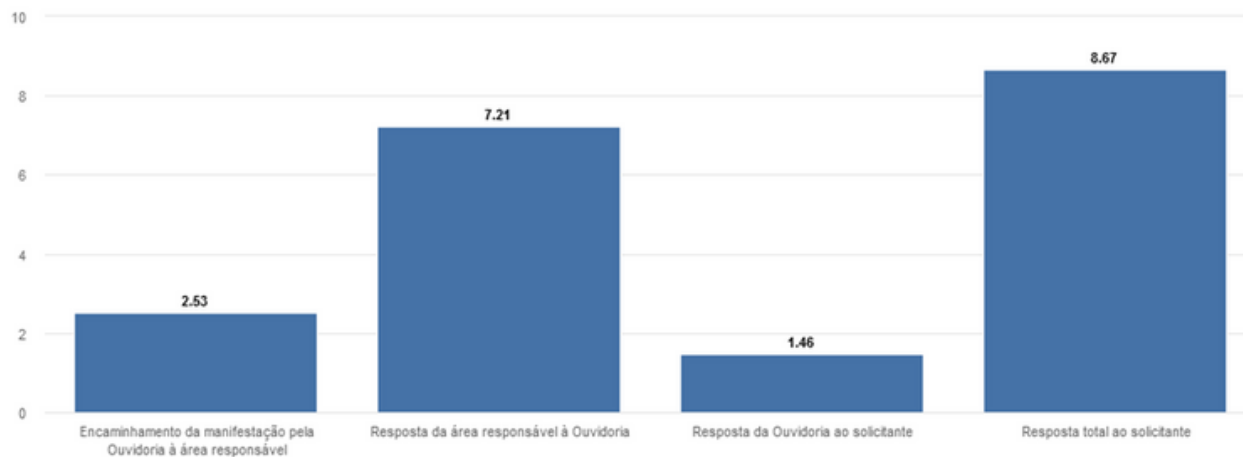
### Representação Gráfica



**8. Tempo médio de respostas às solicitações:**

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	2,53
Resposta da área responsável à Ouvidoria	7,21
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1,46
Resposta total ao solicitante	8,67

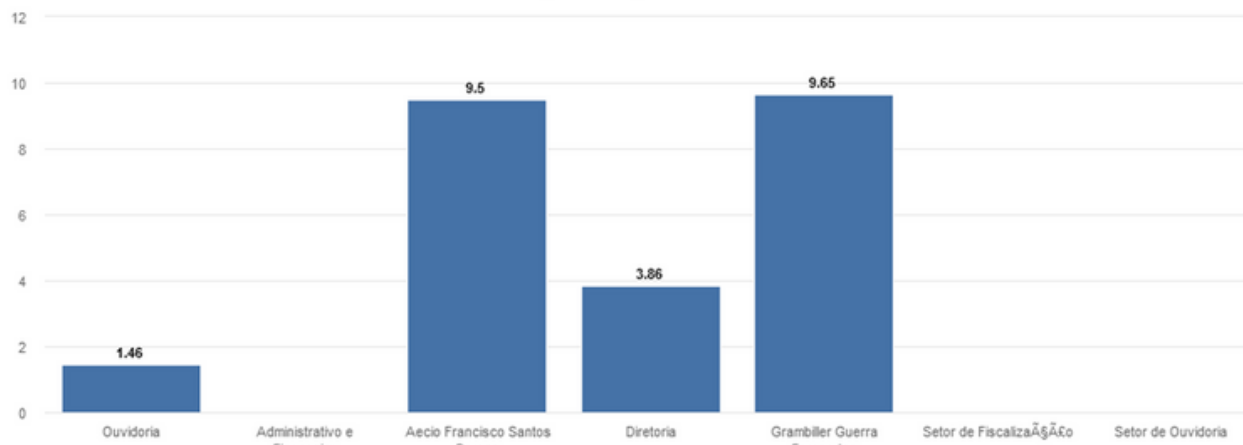
Representação Gráfica



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

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	1,46
Administrativo e Financeiro	
Aécio Francisco Santos Borges	9,50
Diretoria	3,86
Grambiller Guerra Fernandes	9,65
Setor de Fiscalização	
Setor de Ouvidoria	

Representação Gráfica



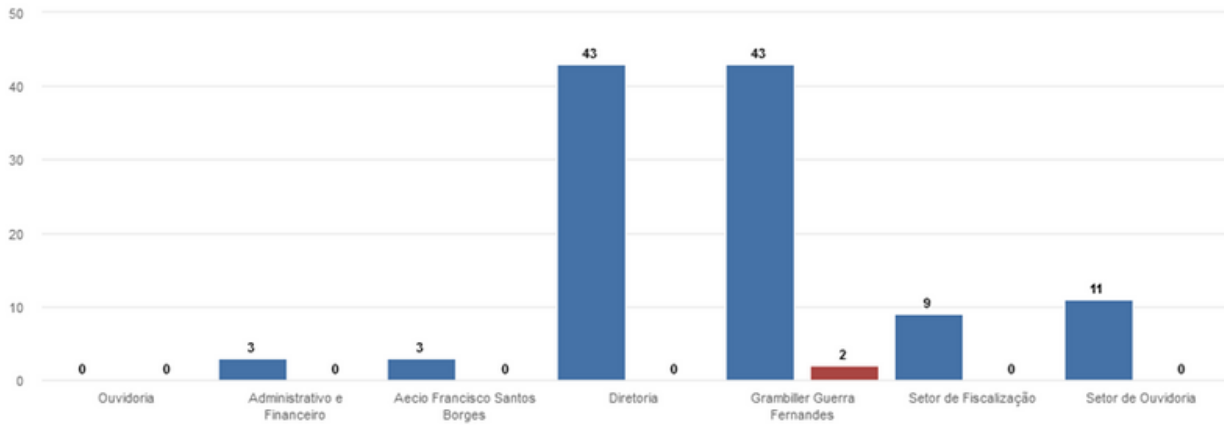
**10. Manifestações respondidas com atraso:**

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	0	0	0%
Administrativo e Financeiro	3	0	0%
Aécio Francisco Santos Borges	3	0	0%
Diretoria	43	0	0%
Grambiller Guerra Fernandes	43	2	4,65%
Setor de Fiscalização	9	0	0%
Setor de Ouvidoria	11	0	0%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>5,41%</b>

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

Manifestações com prazo de resposta prorrogado: 0

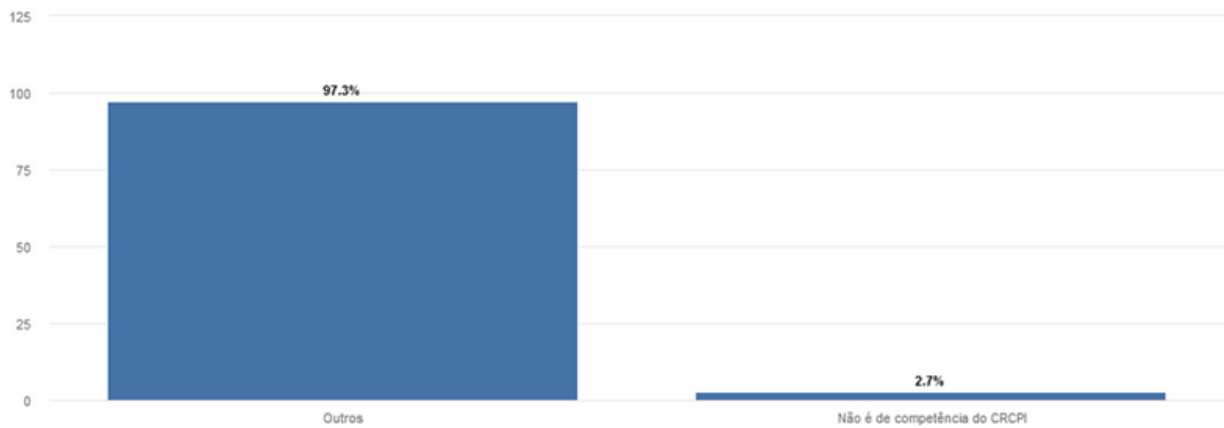
Representação Gráfica



**11. Classificação das manifestações por assunto:**

Área	Quantidade	Percentual
Não é de competência do CRCPI	1	2,7%
Outros	36	97,3%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

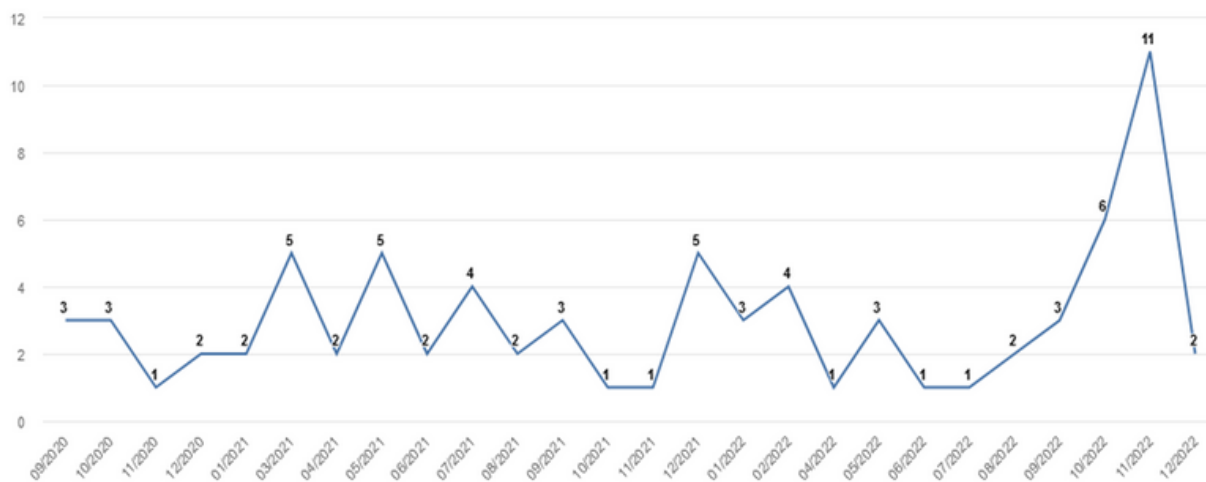
Representação Gráfica



12. Evolução do quantitativo de demandas:

Período	Quantidade
09/2020	3
10/2020	3
11/2020	1
12/2020	2
01/2021	2
03/2021	5
04/2021	2
05/2021	5
06/2021	2
07/2021	4
08/2021	2
09/2021	3
10/2021	1
11/2021	1
12/2021	5
01/2022	3
02/2022	4
04/2022	1
05/2022	3
06/2022	1
07/2022	1
08/2022	2
09/2022	3
10/2022	6
11/2022	11
12/2022	2

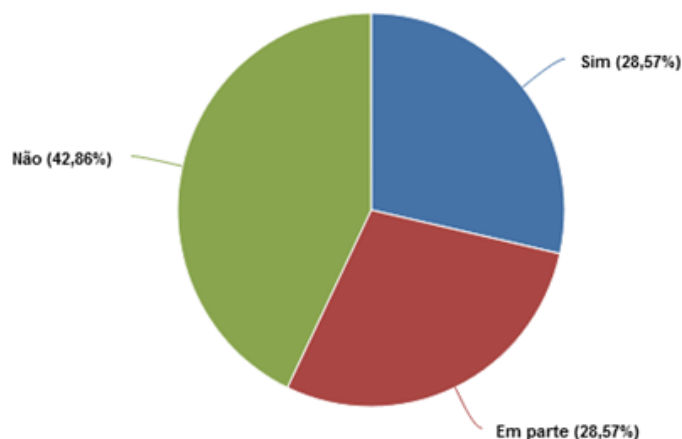
Representação Gráfica



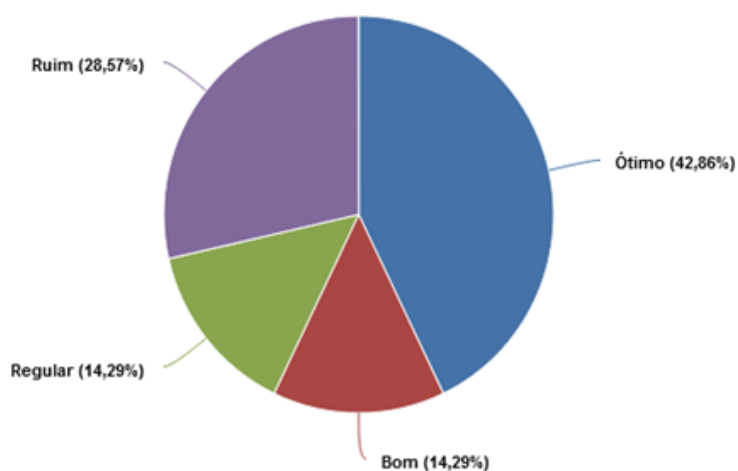
**13. Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?**

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	2	28,57%
Em parte	2	28,57%
Não	3	42,86%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Das 37 manifestações finalizadas, 7 foram avaliadas pelo usuário, representando 18,92%.

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

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	3	42,86%
Bom	1	14,29%
Regular	1	14,29%
Ruim	2	28,57%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Representação Gráfica****Justificativas para as respostas regular e ruim:**

- Qual o prazo de retorno da triagem ?
- não foi resolvido
- Na página do Conselho existe o link de 3 convênios e antes de fazer a provocação tive o cuidado de observar e não vi nada em relação ao assunto e como já tinha visto uma manifestação do tipo verbalizada pensei que havia algo relacionado ao assunto proposto!!! Então a resposta dada por esse canal foi vazia !! não acrescentou nada de relevante!!

**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	2 de 3 avaliações	66,67%
Tempo de resposta	1 de 3 avaliações	33,33%

**15.2 Classificação como Bom**

Resposta	Quantidade	Percentual
Tempo de resposta	1 de 1 avaliações	100%

**15.3 Classificação como Regular**

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 1 avaliações	100%

**15.4 Classificação como Ruim**

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	2 de 2 avaliações	100%

\*Relatório emitido por Constança Maria Melo Diniz em 02/01/2023 às 10h44min.



**CRCPI**  
COM  
*TODOS!*