

# Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCRO 2020



## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCRO - 2020**

### **CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA**

Av. Presidente Dutra, 2374 – Centro

CEP. 76801-034 – Porto Velho (RO) – Brasil

Fone: 55 (69) 3229-8870

E-mail: [crcro@crcro.org.br](mailto:crcro@crcro.org.br)

Site: [www.crcro.org.br](http://www.crcro.org.br)

Link para acesso à ouvidoria do CRCRO:

**Sistema Ouvidoria**

[https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/modo\\_manifestando.frm.php?cabecalho=1](https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/modo_manifestando.frm.php?cabecalho=1) ou

### **Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia**

José Claudio Ferreira Gomes

### **Diretora Executiva**

Maria Roneide Lopes do Nascimento Miranda

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Ezequiel Nascimento da Silva

Bruno Sampaio

A ouvidoria do CRCRO é um canal de comunicação que atende ao cidadão. Tem por finalidade receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e sugestões de diversos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRC's. A ouvidoria atua como um canal de suporte como feedback dos serviços prestados aos usuários em geral, seja profissional da contabilidade ou sociedade, funciona como controle social, para que o CRC possa aperfeiçoar a prestação de serviços.

A partir de julho de 2019, o CFC mudou o Sistema de Ouvidoria e passou a integrar os Conselhos Regionais de Contabilidade (CRC's). A medida atende às exigências da Lei nº 13.360/2017 e da Resolução CFC nº 1.544/2018, tendo como objetivo proporcionar aos CRC's o atendimento ao cidadão de maneira rápida e segura.

As principais Atribuições da Ouvidoria são:

- Promover a participação do usuário na gestão do CRCRO, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
  - Receber e analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do CRCRO e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;
  - Estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRCRO;
  - Produzir e analisar dados informações obre as atividades de ouvidoria para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
- Exercer as atribuições do Serviço de Informações ao cidadão; e
  - Receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas.

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, acompanha-las durante o seu processamento.

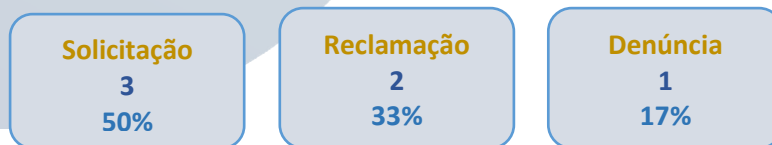
A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes do CRCRO, acompanha o andamento solicitado; e emite resposta ao cidadão. O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a Lei nº 13.360/2017. Após o envio da resposta final, o cidadão 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 CRCRO e divulgação aos gestores. Os relatórios do exercício também serão disponíveis no site do Conselho. Seguem os principais registros estatísticos e a análise crítica do exercício 2020.

## DADOS ESTATÍSTICOS

### 1. Tipos de manifestações

O CRCRO recebe, por meio de Sistema de Ouvidoria, poucas manifestações, resumindo em solicitação de informações, reclamação e sugestão. Em 2019, predominaram as informações relativo ao registro profissional, com percentual de 67%.



Por meio das manifestações enviadas pelos usuários que utilizaram o Sistema de Ouvidoria foi possível o CRCRO melhorar alguns serviços prestados em que destacam:

- Melhorar o site quanto a informação de registro profissional;
- Início de criação de um novo site, moderno e didático;
- Facilitar aos canais de acesso e disponibilizar no site dos setores com mais demanda;
- Priorizar o atendimento aos usuários, seja via telefone, celular, e-mails visando atender a demanda;

Disponibilização do serviço público de pesquisa que demonstra o Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade, sendo que pode sugerir, reclamar, elogiar.

Apesar do CRCRO não medir esforços para desempenhar seu papel em defesa da profissão contábil, participou em parceria com outras entidades parceiras de:

Audiência Pública e debates de desburocratização das licenças ambientais;

Discutiu as políticas pública voltadas para as Micro e Pequenas Empresa no Estado de Rondônia.

Criou-se grupo de trabalho para debater e apresentar protocolo de intenção com a finalidade de firmar Termo de Cooperação Técnico que viabilize a atividade do profissional da contabilidade junta a Secretaria de Finanças do Estado.

Por fim, ressalta-se que a maior parte das manifestações recepcionadas se busca informações quanto ao registro profissional, concedeu as informações de pronto atendimento.

## 2. Tipos de Manifestantes

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de profissionais da contabilidade, com percentual de 67%. A ouvidoria busca exercer o seu papel para aproximar e promover o envolvimento dos cidadãos com o CRCRO. O propósito da entidade é agir com eficiência para incentivar a boa administração pública, estimulando a transparência, a qualidade dos serviços e a presteza no atendimento às demandas recebidas, de forma a promover o devido respeito ao cidadão e aos seus direitos e garantias fundamentais. Além disso, o CRCRO, desde a instituição do canal de Ouvidoria, em 2014, vem amadurecendo as boas práticas no acolhimento e na escuta da voz do cidadão.



## 3. Quantidade de manifestações por Estado



## 4. Respostas por unidade organizacional

Além da recepção e acolhimento das demandas, a Ouvidoria também trabalha com a organização, registro, análise, respostas e armazenamento e que, por terem as informações no teor diferenciado, necessitam de encaminhamento específico às áreas internas do CRCRO. As áreas com maior demanda de manifestações foram o Registro com 33% e a arrecadação e dívida ativa, com 33%.



## 5. Tempo médio de respostas às manifestações

O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias. Observa-se que o tempo médio de resposta é bem inferior ao prazo máximo estipulado pela Lei nº13.360/2017. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 26,69 dias.

Vale ressaltar que a Ouvidoria, ao atuar juntamente com os outros setores do CRCRO, tem despendido esforços, para que as respectivas demandas sejam atendidas em tempo hábil, visando à satisfação do usuário.

Em relação ao tempo médio de respostas por área demandada, alguma área deixou de responder em tempo hábil, que são 20 (vinte dias). Destaca-se que a comissão de ouvidoria irá acompanhar e diligenciar os prazos quando encaminhada internamente, visando melhorar o atendimento às manifestações dos cidadãos.

**Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável**  
8,4 dias

**Resposta da área responsável à Ouvidoria**  
9,6 dias

**Resposta da Ouvidoria ao Solicitante**  
1 dia

**Resposta total ao solicitante**  
10,2 dias

Tempo em dias\*

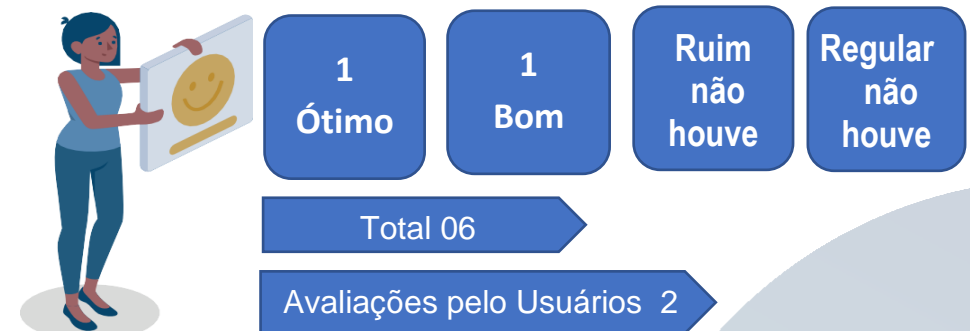


## 6. Classificação das manifestações por assunto

Nos quadros abaixo demonstram os assuntos de maior demanda em 2020. Destacam-se os temas: Suspensão de Registro Profissional, Anuidade, Exame de Suficiência, todas com 16,67% a cursos, eventos. No tema “outros” estão inseridos assuntos das mais diversas ordens.



## 7. Pesquisa de satisfação do usuário



Destaca-se que das 6 manifestações recepcionadas pela ouvidoria, somente 02 cidadãos responderam à pesquisa de satisfação, 33,33% estão satisfeitos com os serviços, classificaram o atendimento da ouvidoria do CRCRO como “ótimo” e “bom”. O CRCRO exalta o compromisso da instituição com o cidadão e reconhece a Ouvidoria como canal de diálogo eficiente.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em caso de dúvidas e/ou outras informações o CRCRO deixa à disposição dos cidadãos as seguintes áreas:

### Vice Presidente de Administração e Finanças

Contadora: Maria Regina Domingos

 (69) 3229-8870

E-mail: [viceadm@crcro.org.br](mailto:viceadm@crcro.org.br)

### Diretoria Executiva

Diretora: Maria Roneide Lopes do Nascimento Miranda

 (69) 98414-9435

E-mail: [direx@crcro.org.br](mailto:direx@crcro.org.br)

### Equipe de Ouvidoria

Empregada: Letícia Freitas dos Santos

 (69) 98414-9430

E-mail: [suporte@crcro.org.br](mailto:suporte@crcro.org.br)

Empregado: Leonardo Bruno Lopes Marinho

 (69) 99227-4585

E-mail: [cobranca@crcro.org.br](mailto:cobranca@crcro.org.br)

### Acesse Ouvidoria no link:

Sistema Ouvidoria [https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/modo\\_manifestando.frm.php?cabecalho=1](https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/modo_manifestando.frm.php?cabecalho=1)