

OUVIDORIA GERAL DO CRCBA
JANEIRO - DEZEMBRO / 2019

As atividades da Ouvidoria consistem na recepção das demandas externas e direcionamento às áreas responsáveis e aptas para respondê-las, com o respectivo acompanhamento.

Dentre as ocorrências, tem-se reclamações, solicitações, elogios, informações, denúncias e sugestões, as quais chegam a este canal através de correspondências, ligações telefônicas e, em sua grande maioria, e-mails.

1 – ESTATÍSTICA DOS PROCESSOS:
Ocorrências:

INDICADOR	QUANTIDADE
Ocorrências encerradas sem pendências	204
Ocorrências ainda pendentes*	1
Total de ocorrências recebidas no período	205

Ocorrências Encerradas por tipo:

ASSUNTO	QUANTIDADE
Anuidade	02
Assunto não é de competência do CFC	01
Carteira de Identidade Profissional	03
Código de Ética do Profissional Contador	01
Consulta Técnica	03
Eventos	06
Fiscalização da Profissão Contábil	14
Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs	12
Registro Profissional	6
Outros	157
TOTAL	205

Ocorrências por Divisão:

DIVISÃO	TOTAL
Atendimento	06
Desenprof	30
Administração	07
Dívida Ativa	20
Financeiro	05
Fiscalização	21
Diretoria	14
Registro	67
Ouvidoria	03
Comunicação	02
Comissão Eleitoral	11
Jurídico	04
Ouvidoria CFC	05
Registro e Cadastro	67
Superintendência	06
Técnica	12
Informática	02
Pessoal	01
Total	295

*Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário.

Perfil de manifestantes:

TIPO	QUANTIDADE
Profissional da Contabilidade	127
Pessoa Jurídica	05
Estudante	17
Bacharel em Contabilidade	18
Outros	38
Total	205

TIPO	QUANTIDADE
Denuncia	14
Elogio	04
Reclamação	57
Solicitação	117
Sugestão	13
Total	205

CONSIDERAÇÕES:

As demandas são recebidas geralmente através de e-mails ou pelo Sistema Integrado de Ouvidoria CFC/CRCs, as quais são encaminhadas para as áreas responsáveis para manifestação no prazo de 48 horas. Recebidos os esclarecimentos da área, é feito o tratamento e enviada a resposta ao requerente no prazo máximo de 30 dias, encerrando-se a demanda.

As manifestações também podem ser feitas através de telefone, onde o requerente faz o relato e a Ouvidoria reduz a termo, dando o encaminhamento para a área responsável, seguindo o trâmite normal.

Salvador-Ba, 31 de Janeiro de 2020

Lys Hanna S. Silva
Funcionária do CRCBA