

OUVIDORIA GERAL DO CRCBA**JANEIRO - DEZEMBRO / 2020**

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	VALOR
Ocorrências encerradas sem pendências	42
Ocorrências ainda pendentes*	0
Total de ocorrências recebidas no período	42

Ocorrências Encerradas por tipo:

ASSUNTO	QUANTIDADE
Anuidade	04
Exame de Suficiência	02
EPC – Educação Profissional Continuada	03
Carteira de Identidade Profissional	—
Meios de Comunicação do CFC	01
Consulta Técnica	01
Eventos	02
Fiscalização da Profissão Contábil	02
Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs	01
Registro Profissional	09
Outros	17
TOTAL	32

Ocorrências por Divisão:

DIVISÃO	TOTAL
Atendimento	01
Desenprof	04
Desenop	03
Dívida Ativa/Cobrança	06
Financeiro	01
Fiscalização	05
Transparência	01
Registro	—
Ouvidoria	03
Comunicação	01
Comissão Eleitoral	—
Jurídico	—
Ouvidoria CFC	01
Registro e Cadastro	10
Superintendência	02
Técnica	03
Informática	—
Pessoal	01
Total	42

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

Perfil de manifestantes:

TIPO	QUANTIDADE
Profissional da Contabilidade	14
Pessoa Jurídica	01
Técnico(a) em Contabilidade	06
Estudante	01
Bacharel em Contabilidade	10
Outros	10
Total	42

TIPO	QUANTIDADE
Denúncia	02
Reclamação	20
Solicitação	18
Sugestão	02
Total	42

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 Março de 2021

Igor Roberto Santos Marques
Funcionário do CRCBA