

**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	178
Ocorrências ainda pendentes*	0
Total de ocorrências recebidas no período	178

**Ocorrências Encerradas por tipo:**

ASSUNTO	QUANTIDADE
Denúncia	17
Elogio	02
Reclamação	54
Solicitação	98
Sugestão	7
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>

**Ocorrências por Divisão:**

DIVISÃO	TOTAL
Atendimento	13
Desenprof	08
Administração	2
Dívida Ativa	28

Financeiro	2
Fiscalização	36
Diretoria	7
Registro	49
Ouvidoria	28
Delegacia	4
Jurídico	1
Transparência	1
Técnica	5
Encaminhado ao CFC	30
<b>Total</b>	<b>214</b>

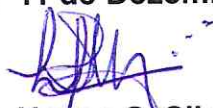
**Perfil de manifestantes:**

TIPO	QUANTIDADE
Profissional da Contabilidade	150
Estudantes	5
Bacharel	33
Pessoa Jurídica	6
Outros	20
<b>Total</b>	<b>214</b>

**CONSIDERAÇÕES:**

As demandas são recebidas geralmente através de e-mail, 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, podendo ser prorrogável esse prazo por meio de justificativa fundamentada, e após o envio da resposta é encerrando a demanda.

Salvador-Ba, 11 de Dezembro de 2020



**Lys Hanna S. Silva**  
Funcionária do CRCBA