CRCBA CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA

FORTE E ATIVO em defesa da profissão

OUVIDORIA GERAL DO CRCBA JANEIRO - DEZEMBRO / 2021

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

A Ouvidoria é uma ferramenta de participação e controle social que, por meio da interação com seus usuários, permite ao CRCBA aprimorar a gestão da entidade e melhorar os serviços prestados à classe contábil e à sociedade em geral. O trabalho da Ouvidoria segue as diretrizes da Lei n.º 13.460/2017 e da Resolução CFC n.º 1.544/2018.

A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes do CRCBA, acompanha o andamento do atendimento solicitado e emite resposta ao cidadão. O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a Lei n.º 13.460/2017. Após o envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

Dentre as ocorrências, tem-se reclamações, solicitações, elogios, informações, denúncias e sugestões, 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 a possibilidade de acompanhá-las durante o seu processamento.

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Estado da Bahia recebeu 207 manifestações, todas respondidas aos usuários durante o período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

ESTATÍSTICA DOS PROCESSOS:

1- Ocorrências:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	207	100%
Total	**207**	**100%**

2- Tipos de manifestações:

• Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.

• Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

• Denúncia anônima: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sem a identificação do manifestante.

• Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

• Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.

• Solicitação: pedido para adoção de providências.

• Simplifique: quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

No período, predominaram as manifestações de reclamação com 54,63%.

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	4	1,95%
Denúncia Anônima*	5	2,44%
Elogio	0	0%
Reclamação	112	54,63%
Solicitação	76	37,07%
Sugestão	7	3,41%
Simplifique	1	0,49%
Total	**205**	**100%**

Denúncia não Aplicável (denúncia e denúncia anônima):

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia contra profissional/organização contábil	2	100%

3- Tipos de manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	118	57%
Técnico(a) em Contabilidade	21	10,14%
Organização contábil	2	0,97%
Bacharel em Ciências Contábeis	26	12,56%
Estudante	11	5,31%
Outros	29	14,01%
Total	**207**	**100%**

4- Respostas por unidade organizacional:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	38	18,36%
Atendimento	7	3,38%
Cobrança	55	26,57%
Delegacia	2	0,97%
Desenop	6	2,9%
Desenprof	9	4,35%
Diretoria	4	1,93%
Eleição	1	0,48%
Financeiro	4	1,93%
Fiscalização	23	11,11%
Jurídico	2	0,97%
Registro	59	28,5%
Setor Pessoal	2	0,97%
Técnica	8	3,86%

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

5- Tempo médio de respostas às manifestações:

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	3,37
Resposta da área responsável à Ouvidoria	1,84
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	3,61
Resposta total ao solicitante	5,45

6. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Anuidade	16	7,73%
Consulta Técnica (NBCs)	2	0,97%
Decore - Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos	3	1,45%

Área	Quantidade	Percentual
Eventos	1	0,48%
Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil	3	1,45%
Outros	157	75,85%
Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs	11	5,31%
Registro Profissional	14	6,76%
Total	**207**	**100%**

7- Evolução do quantitativo de demandas:

Período	Quantidade
01/2021	17
02/2021	28
03/2021	37
04/2021	12
05/2021	19
06/2021	12
07/2021	17
08/2021	13
09/2021	13
10/2021	7
11/2021	24
12/2021	8

8- Pesquisa de satisfação do usuário. O que você achou do atendimento da Ouvidoria?

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	13	24,53%
Bom	18	33,96%
Regular	9	16,98%
Ruim	13	24,53%
Total	**53**	**100%**

Das 207 manifestações finalizadas, 53 foram avaliadas pelo usuário, representando 25,6%.

Ao consultar a resposta final emitida, o cidadão pode avaliar o atendimento do serviço da Ouvidoria. O usuário pode registrar sua opinião com os conceitos "Ótimo", "Bom", "Regular" e "Ruim". Para os conceitos "Regular" e "Ruim", é necessário informar a justificativa.

9- Considerações:

As manifestações são recebidas através do Sitema de Ouvidoria do 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, podendo ser prorrogável esse prazo por meio de justificativa fundamentada, e após o envio da resposta é encerranda a demanda.

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

Diretoria Executiva (Direx)
Diretora: Litania S. de Azevedo
(71) 2109-4030
@ diretoria@crc-ba.org.br

Assessora da Ouvidoria
Lys Hanna S. Silva
(71) 2109-4091
@ ouvidoria@crc-ba.org.br

Salvador-Ba, 17 de janeiro de 2022.

Lys Hanna S. Silva
Funcionária do CRCBA