



CRCRS

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO RIO GRANDE DO SUL

RELATÓRIO DE GESTÃO DA
OUVIDORIA 2020



Juntos
FAZENDO MAIS

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCRS 2020

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO RIO GRANDE DO SUL

Atendimento ao público:

Av. Senador Tarso Dutra, 170, loja 101 - bairro Petrópolis - Porto Alegre/RS - CEP: 90690-140

Administrativo:

Rua Gutemberg, 151 - andares 11º, 13º e 14º - bairro Petrópolis - Porto Alegre/RS - CEP: 91310-010

Fone (051) 3254 9400

E-mail: crcrs@crcrs.org.br

Site: www.crcrs.org.br

Link para acesso à Ouvidoria:

<http://www.crcrs.org.br/ouvidoria-do-crcrs/>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul

Ana Tércia Lopes Rodrigues

Diretor Executivo

Ricardo Vitória

Projeto Gráfico e Diagramação

Divisão de Multimídia

Clarice Triaca



MENSAGEM DA OUVIDORA

Ao longo deste desafiador ano de 2020, mantivemo-nos a frente da Ouvidoria do CRCRS, dando continuidade a esse serviço, que visa a estreitar o relacionamento da entidade com a sociedade e, em especial, com a classe contábil gaúcha.

Nosso compromisso diante das sugestões, opiniões e solicitações recebidas é de analisá-las com seriedade, respondendo-as dentro do menor prazo possível, diante da complexidade de cada caso, buscando uma solução possível e eficaz.

A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes, acompanha o andamento do atendimento solicitado e emite a resposta. Em 2020, foi implantado em nosso sistema a opção, em que é permitido o registro de denúncias sem identificação do denunciante, caso assim prefira.

Especialmente neste ano, devido às dificuldades trazidas pela pandemia causada pela Covid-19, o CRCRS acompanhou de forma ainda mais intensa as manifestações e buscou iniciativas e encaminhamentos que amparassem a classe contábil e a sociedade, a fim de minimizar os efeitos causados por situação tão singular e excepcional. Para isso, criou um canal via Whatsapp Web para pronto atendimento de demandas, de forma célere e de fácil acesso.

Visando a manter o acompanhamento permanente das atividades, mensalmente são gerados relatórios com a análise dos resultados alcançados pela Ouvidoria, para apreciação do Conselho Diretor e divulgação nas sessões Plenárias.

Reiteramos o propósito da Ouvidoria de atuar com ética, respeito e responsabilidade, acolhendo todas as manifestações recebidas e buscando soluções para os conflitos estabelecidos, sem perder o foco na busca de melhoria constante na qualidade de nossos serviços.

Boa leitura!


Cristiani Fonseca de Souza
Ouyidora do CRCRS



OUVIDORIA



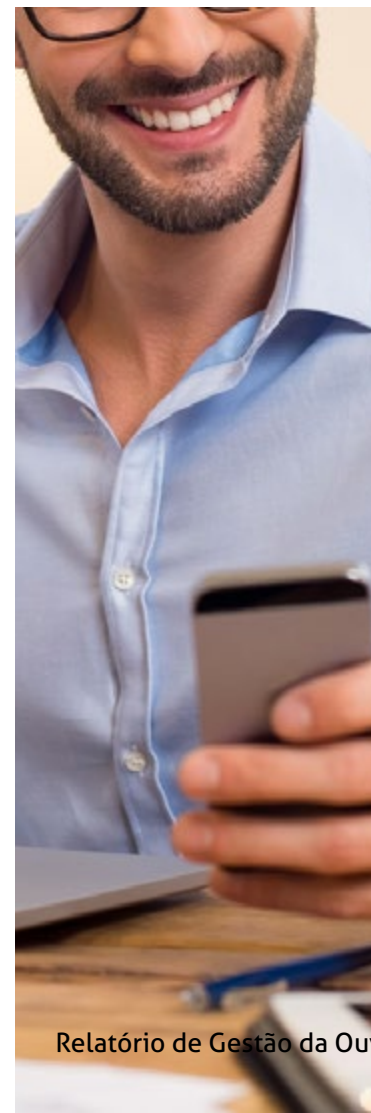
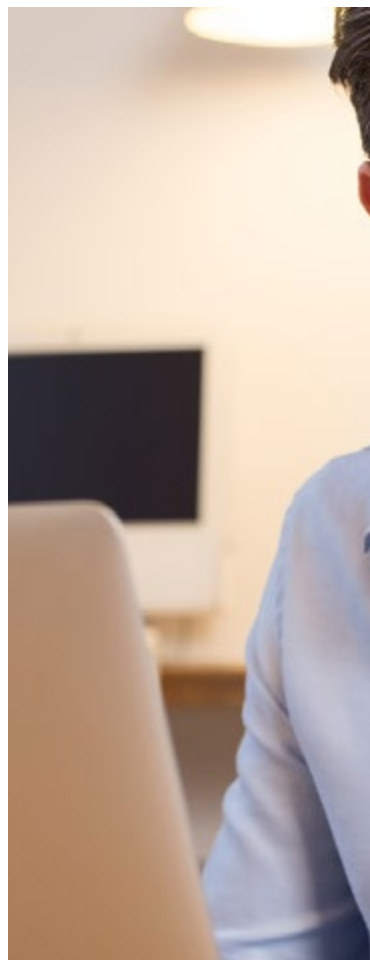
A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul. Recebe sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

Desde julho de 2019, passou a compor o Sistema Nacional de Ouvidorias dos CRCRs administrado pelo Conselho Federal de Contabilidade.

O trabalho da Ouvidoria segue as diretrizes da Lei nº13.460/2017 e Resolução CFC n.º 1.544/2018.

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- promover a participação do usuário na gestão do CRCRS;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do CRCRS até 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 CRCRS;
- produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
- receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!



COMO ATUA A OUVIDORIA DO CRCRS

A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação, que promove a interface entre a sociedade e o CRCRS, estreitando a relação.

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 acompanhá-las durante o seu processamento.

A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as consultas aos setores competentes do CRCRS; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão.

O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017.

Após o envio da resposta o cidadão pode avaliar a qualidade do atendimento recebido.



Quantidade de manifestações:

O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do setor de Ouvidoria, divulgada no site e nas redes sociais do CRCRS. Além disso, o número de manifestações demonstra que o cidadão considera a Ouvidoria como uma fonte confiável e a reconhece como um canal direto e com resposta rápida para a solução de problemas.

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do RS recebeu 264 manifestações, todas respondidas aos usuários.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	264	100%
TOTAL	264	100%

ENCERRADAS

264

100%



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



As demandas encaminhadas à Ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo:

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.

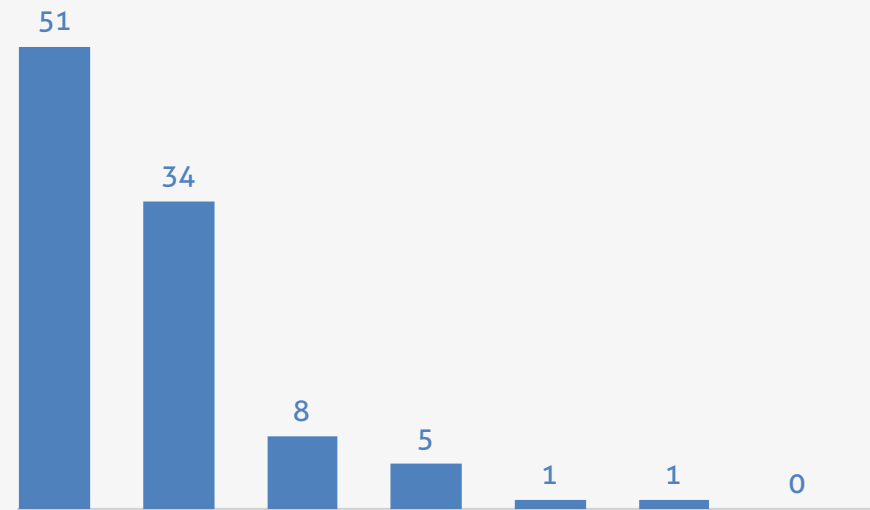
SIMPLIFIQUE

quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período, predominaram as manifestações de solicitação com 51% das demandas.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Solicitação	135	51%
Reclamação	89	34%
Denúncia	21	8%
Sugestão	14	5%
Denúncia Anônima	3	1%
Elogio	2	1%
Simplifique	-	-
TOTAL	264	100%



O ano de 2020 foi um ano atípico de registro de manifestações na Ouvidoria do CRCRS. A pandemia do novo coronavírus e as medidas fundamentais que devem ser adotadas para conter o avanço da Covid-19 dificultaram a execução plena das atividades dos profissionais da contabilidade. Além disso, o ataque cibernético sofrido pelo CFC, com a consequente indisponibilidade dos sistemas da entidade, geraram um grande número de reclamações.

TOTAL
264

TIPOS DE MANIFESTANTES

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de Profissionais da Contabilidade com percentual de 66%.

O respeito ao cidadão foi o norte das atividades, havendo, assim, uma busca incansável pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações registradas na unidade, respeitando-se e dando sigilo às informações, porém, nunca faltando com a transparência desejada pela sociedade.

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas aos setores competentes do CRCRS. Existem demandas que a ouvidoria responde diretamente ao usuário, sem que necessite do encaminhamento à área competente.

Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde grande parte das manifestações diretamente ao cidadão. As áreas do CRCRS com maior demanda foram Registro, Financeiro, Fiscalização e Desenvolvimento Profissional.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Profissional da Contabilidade	174	66%
Pessoa jurídica	6	2%
Estudante	49	19%
Outros	35	13%
TOTAL	264	100%

As finalidades institucionais do CRCRS mais demandadas: Registro, Fiscalização e Desenvolvimento Profissional

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	3
Resposta da área responsável à Ouvidoria	2,58
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	2,5
Resposta total ao solicitante	5,08

O prazo para resposta aos atendimentos, desde seu registro pelo cidadão até o seu encerramento definitivo na Ouvidoria é de 30 (trinta) dias. O tempo de resposta varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas a Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas dentro do menor tempo possível.

Observa-se que o tempo médio de respostas é bem inferior ao prazo máximo estipulado pela Lei n.º 13.460/2017 e pela Resolução CFC n.º 1.544/2018. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 5,08 dias.

Esse índice revela a capacidade da Ouvidoria de garantir um feedback com rapidez e eficiência às manifestações recebidas e o uso de técnicas de gestão adequadas ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.

As unidades organizacionais do CRCRS, quando acionadas pela Ouvidoria, têm o prazo de 20 (vinte) dias para responder ao atendimento recebido. Destaca-se o esforço das áreas em atender às demandas dos usuários, mesmo com todas as dificuldades enfrentadas no exercício de 2020, no menor prazo possível e com qualidade no retorno.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Publicações	01	0%
Educação Continuada – Desenvolvimento Profissional	13	5%
Fiscalização (inclusive denúncias)	21	8%
Reivindicações/solicitações junto a outras entidades	31	12%
Financeiro	31	12%
Assuntos diversos	82	31%
Registro e atendimento	85	32%

TOTAL

264

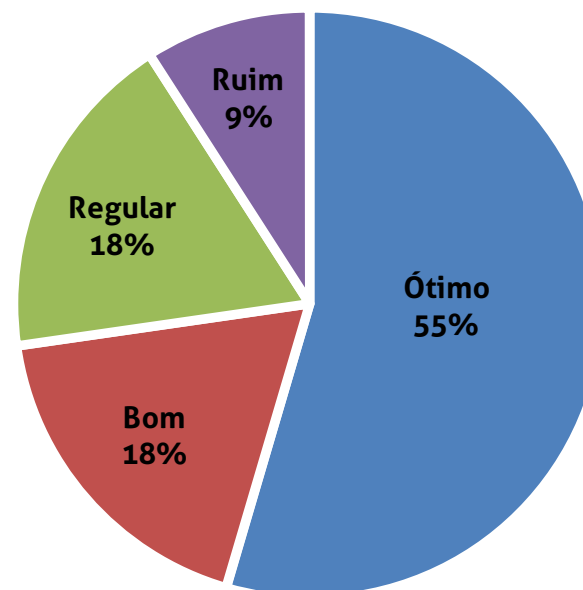
Foram recebidas mais de 3.300 mensagens pelo WhatsApp Business, a partir de sua implantação em maio/2020. E 149 e-mail's, pelo Pergunte ao CRCRS.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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.

A Ouvidoria do CRCRS está sempre aberta ao diálogo com a classe contábil e sociedade em geral. Todas as sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios serão considerados e nenhuma manifestação que chegar à Ouvidoria será ignorada.

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ótimo	6	54,55%
Bom	2	18,18%
Regular	2	18,18%
Ruim	1	9,09%
TOTAL	11	100%



CONSIDERAÇÕES FINAIS



A Ouvidoria do CRCRS é importante ferramenta de apoio à Gestão na medida em que recebe diretamente do usuário informações e sugestões sobre os serviços prestados pela Entidade.

Para tanto são gerados e disponibilizados à Direção relatórios estatísticos que permitem mapear as áreas mais demandadas, bem como, a qualidade das respostas produzidas pelas mesmas.

A partir destas manifestações são identificados problemas e buscadas melhorias, bem como, repassadas demandas do universo do profissional para outros órgãos públicos.

Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do RS

Ouidora Responsável
Cristiani Fonseca de Souza
Conselheira do CRCRS
(51) 3254 9400
ouvidoria@crcrs.org.br

Diretor Adjunto de Gestão Técnica do CRCRS
João Victor de Oliveira
(51) 3254 9400
victor@crcrs.org.br

Assessor da Direção do CRCRS
Décio Luiz Cruz das Neves
(51) 3254 9400
decio@crcrs.org.br

