



**RELATÓRIO DE GESTÃO  
DA OUVIDORIA DO CRCSC**

**Período: 01/01/2018 a 31/12/2018**

---

## **Relatório Ouvidoria**

### **Período de 01/01/2018 a 31/12/2018**

#### **Ouvidoria do CRCSC**

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos diversos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

#### **Atribuições da Ouvidoria:**

1. Atuar, na mediação de demandas, depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas unidades organizacionais do Conselho Regional de Contabilidade.
2. Estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do Conselho Regional de Contabilidade.
3. Receber, avaliar, encaminhar e dar o tratamento adequado às sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados pelo Conselho Regional de Contabilidade, de forma a garantir soluções no menor prazo possível. A iniciativa contribui para a melhoria da gestão e, conseqüentemente, para a satisfação da sociedade.
4. Apresentar relatórios gerenciais técnicos e/ou informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pelo Conselho Regional de Contabilidade.
5. Atuar sugerindo mudanças, de acordo com as demandas dos cidadãos.

#### **Como atua a Ouvidoria do CRCSC**

A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCSC.

As demandas são recebidas por meio de e-mails, sendo realizada depuração dos dados de forma manual.

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

Em 2019 o CRCSC pretende implantar sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento, além de proporcionar maior credibilidade e segurança nas informações estatísticas e de prestação de contas para gestão do CRCSC e para a sociedade.

#### **Dados estatísticos:**

Durante o período de 01/01/2018 a 31/12/2018, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade realizou o tratamento de aproximadamente **824** manifestações.

---

## 1. Tipos de manifestações



As demandas encaminhadas à Ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo das diversas tipologias que representam os perfis das manifestações: informação, solicitação, sugestão, elogio, reclamação e denúncia.

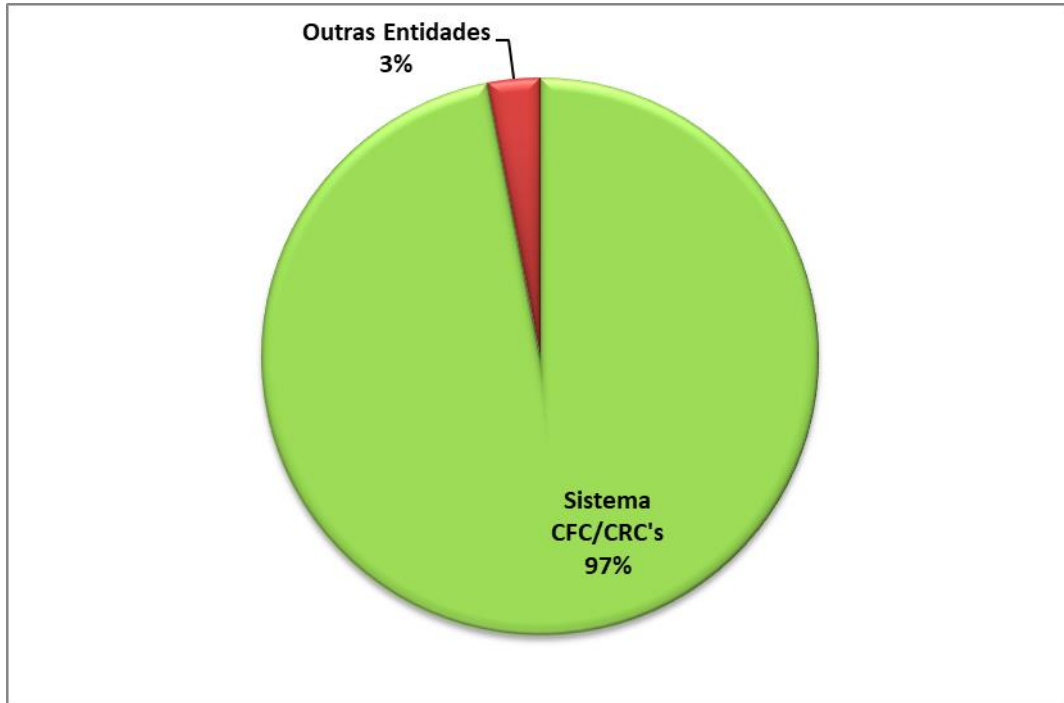
Constata-se no gráfico acima que, no período, de acordo com os registros no Sistema de Ouvidoria, o total de demandas foi de 824, sendo que predominaram as manifestações de informação (consultas/dúvidas) com 48% e solicitações com 38%.

Em sua grande maioria os pedidos de **informações** são referentes à situação financeira, normas profissionais, termos de transferência, de registro e fiscalização.

Já as **solicitações** mais comuns são de renegociações financeiras, anulação de questões do exame, representação institucional (convites eventos e formaturas) pedido de publicação de artigo e pedidos referentes a processos de fiscalização (prazo, documentos, etc...).

As reclamações preponderantes são relativas à multa de eleições, demora no procedimento de baixa do registro, demora na confecção da carteira profissional, dificuldades na emissão dos boletos, bloqueios de acesso ao SAT e anulação de questões do exame de suficiência.

## 2. Vinculação das manifestações



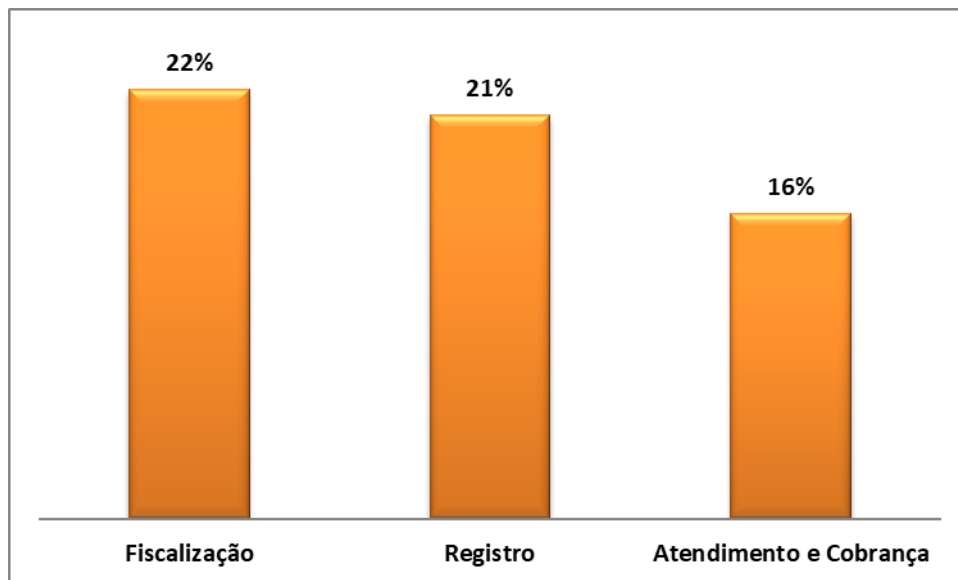
Em relação à vinculação das manifestações, observamos que 97% estão relacionadas à Legislação Profissional e/ou Normativas do Sistema CFC/CRC's, tais como: valor de anuidade, questões dos exames de suficiência, multa de eleições, denúncias de profissionais e/ou organizações contábeis e dúvidas sobre Resoluções do sistema.

E 3% são questões vinculadas a dúvidas, reclamações e problemas técnicos de outras Entidades, tais como: Receita Federal do Brasil (RFB), Secretaria Estadual da Fazenda (SEFAZ), Junta Comercial (JUDESC), Prefeituras Municipais e Bombeiros.

---

### 3. Tempo médio de respostas às manifestações

⇒ O prazo médio para respostas às manifestações é de 05 (cinco) dias.



#### Análise dos dados:

Além da recepção e acolhimento das demandas, a Ouvidoria também trabalha na organização, registro, análise, respostas, armazenamento, e que, por terem as informações teor diferenciado, necessitam de encaminhamento específico às áreas internas do CRCSC.

As áreas com maior demanda de manifestações são Fiscalização com 22%, Registro com 21% e Atendimento e Cobrança com 16%.

---