

**RELATÓRIO
DE
ATIVIDADES**

Período: 01/01/2019 a 31/12/2019



Conselho Regional de Contabilidade do Amapá - CRCAP

Elizete dos Santos Lacerda

Ouvidoria | Conselho Regional de Contabilidade do AP

Relatório Ouvidoria**Período de 01/01/2019 a 31/12/2019****Dados estatísticos:**

Durante o período de 01/01/2019 a 31/12/2019, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do AP recebeu 2 manifestações.

1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Solicitação	2	100%
Total	2	100%

2. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Profissional da Contabilidade	1	50%
Pessoa Jurídica	1	50%
Total	2	100%

3. Quantidade de manifestações por Estado:

UF	Quantidade	Percentual
AC	0	0%
AL	0	0%
AP	0	0%
AM	0	0%
BA	1	50%
CE	0	0%
DF	0	0%
ES	0	0%
GO	0	0%
MT	0	0%
MS	0	0%
MA	0	0%
MG	0	0%
PA	0	0%
PB	0	0%
PR	0	0%
PE	0	0%
PI	0	0%
RJ	1	50%
RN	0	0%
RS	0	0%

RO	0	0%
RR	0	0%
SC	0	0%
SP	0	0%
SE	0	0%
TO	0	0%
Total	2	100%

4. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em andamento	0	0%
Encerrada	2	100%
Total	2	100%

5. Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	2	100%

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

6. Tempo médio de respostas às solicitações:

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1
Resposta da área responsável à Ouvidoria	20
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1
Resposta total ao solicitante	20

7. Tempo médio de respostas às solicitações por área demandada:

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	0

8. Manifestações respondidas com atraso:

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	2	1	50%
Total	2	1	50%

Manifestações respondidas com atraso (mais de 30 dias): 1

9. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Outros	1	50%
Registro Profissional	1	50%

10. Evolução do quantitativo de demandas:

Período	Quantidade
07/2019	1
09/2019	1

11. Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	1	100%
Total	1	100%

12. Pesquisa de satisfação do usuário: O que você achou do atendimento da Ouvidoria?

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	1	100%

Bom	0	0%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%
Total	1	100%

Das 2 manifestações finalizadas, 1 foi avaliada pelo usuário, representando 50%.

13. Pesquisa de satisfação do usuário: O que o(a) levou a classificar dessa maneira?

13.1 Classificação como Ótimo

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	1 de 1 avaliações	100%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 1 avaliações	100%
Tempo de resposta	1 de 1 avaliações	100%

13.2 Classificação como Bom

Não houve classificação.

13.3 Classificação como Regular

Não houve classificação.

13.4 Classificação como Ruim

Não houve classificação.

*Relatório emitido por Elizete dos Santos Lacerda em 11/05/2020 às 21h01min.