

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAP

EXERCÍCIO 2020



CRCAP

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO AMAPÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAP – 2020

Conselho Regional de Contabilidade do Amapá- CRCAP

Rua: Hamilton Silva, n.º 1180 –
Centro.CEP. 68.900-068 – Macapá -
Amapá
Fone: (96)3223-9506 / 3223-9503
E-mail: crcap@crcap.org.br

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade

Tanúbia Neuza De Oliveira Barbosa
CRC: 048463/O-4-T-AP

Diretora Executiva

Elizete dos Santos Lacerda
Portaria CRCAP nº 025/2018

Ouvidor

Benedito Paulo De Souza
Portaria CRCAP nº 019/2018

Equipe Técnica

Elizete dos Santos Lacerda
Ana Beatriz Dias Lobato

Introdução

A Ouvidoria é uma ferramenta de participação e controle social que, por meio da interação com seus usuários, permite ao CRCAP 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](#).

Os dados são analisados mensalmente para que a Ouvidoria permaneça como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCAP. Especialmente, no exercício de 2020, por meio das manifestações registradas pelos usuários, o CRCAP buscou, de forma contínua, soluções que pudessem amparar a classe e evitar que os impactos causados pela pandemia do novo coronavírus fossem ainda maiores.

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.

A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes do CRCAP, 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.

Com foco na Integridade, Gestão da Governança e *Compliance*, em 2020, o CRCAP incluiu no Sistema de Ouvidoria uma nova funcionalidade que permite o registro de denúncia anônima por parte do usuário. Ainda inseriu no sistema ferramenta de classificação de denúncia não aplicável ao Conselho.



Dados Estatísticos

1. 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 CRCAP periodicamente. 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 Amapá, recebeu 3 manifestações, todas respondidas aos usuários.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	3	100%
TOTAL	3	100%

Aberta: 0

0%

Em andamento: 0

0%

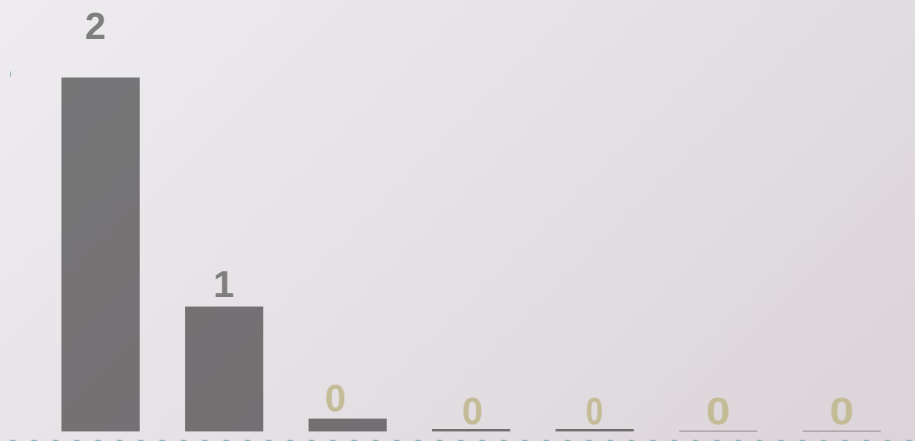
Encerrada: 3

100%



2. Tipos de manifestações:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação	1	33,33%
Solicitação	2	66,67%
Sugestão	0	0%
Denúncia Anônima*	0	0%
Elogio	0	0%
Denúncia*	0	0%
Simplifique	0	0%
TOTAL	3	100%



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.

No período, predominaram as manifestações de Solicitação com 66,67%.

Foram excluídas do cálculo 0 denúncias preenchidas com "Denúncia não aplicável ao CRC", ou seja não houve denúncias.

O ano de 2020 foi um ano atípico de registro de manifestações na Ouvidoria do CRC-AP. 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.

- Inclusão da denúncia anônima no Sistema de Ouvidoria. Orientações sobre balanços contábeis e outros esclarecimentos sobre a área contábil, em face dos impactos da Covid-19.
- Foram atendidas todas as solicitações.

Por meio das manifestações enviadas pelos usuários que utilizaram o Sistema de Ouvidoria, foi possível ao CRC-AP melhorar alguns serviços prestados ao profissional.



3. Tipos de manifestantes:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Bacharel em Ciências Contábeis	2	66,67%
Contador(a)	0	0%
Estudante	1	33,33%
Outros	0	0%
Técnico(a) em Contabilidade	0	0%
Organização contábil	0	0%
TOTAL	3	100%



No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de bacharel em Ciências Contábeis com percentual de 66,67%. Esse resultado era esperado e retrata o quantitativo de usuários existentes.

O respeito ao estudante 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.



4. Respostas por unidade organizacional:

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ouvidoria	3	100%
Departamento de Registro	0	0%
Departamento de Desenvolvimento Profissional	1	33,33%
Coordenadoria de Fiscalização, Ética e Disciplina	0	0%
Coordenadoria de Controle Interno	0	0%
Departamento de Recursos Humanos	0	0%
Comissão de Conduta	0	0%

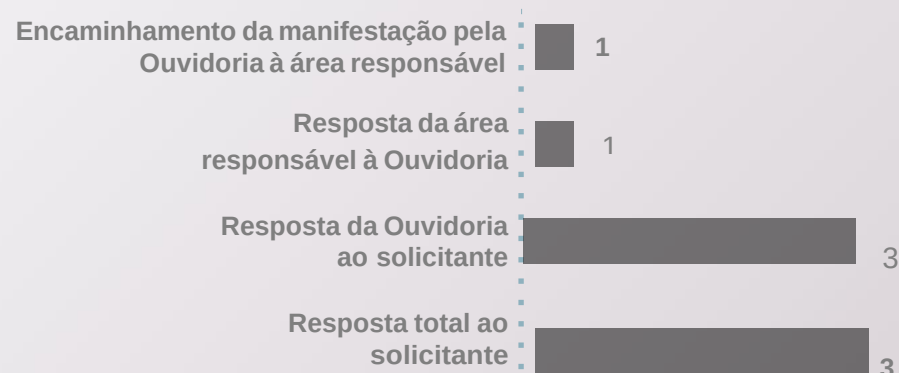
Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada unidade.

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas aos setores competentes do CRC-AP. Existem demandas que, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõe de respostas. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem que necessite do encaminhamento da demanda à área competente.

Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde grande parte das manifestações diretamente ao cidadão. A área do CRCAP com maior demanda foi o Desenvolvimento Profissional, o que se justifica porque faz parte da finalidade institucional do CRCAP e é a mais importante para a formação do profissional da contabilidade.

5. Tempo médio de respostas às manifestações:

TIPO DE RESPOSTA	TEMPO EM DIAS
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1
Resposta da área responsável à Ouvidoria	1
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	3
Resposta total ao solicitante	3



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 dias.

Das 3 manifestações respondidas, nenhuma foi com atraso.

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 CRCAP, quando acionadas pela Ouvidoria, têm o prazo de 20 (vinte) dias para responder ao atendimento recebido. Destaca-se o esforço das áreas do CRCAP juntamente com a Ouvidoria 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.

6. Classificação das manifestações por assunto

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Exame de Suficiência	0	0%
EQT - Exame de Qualificação Técnica	0	0%
Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil	0	0%
Registro Profissional	0	0%
EPC - Educação Profissional Continuada	0	0%
Carteira de Identidade Profissional	0	0%
Outros	3	100%
CNPC - Cadastro Nacional de Peritos Contábeis	0	0%
Posicionamento político-institucional	0	0%
Eventos	0	0%
Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs	0	0%
Anuidade	0	0%
Consulta técnica	0	0%

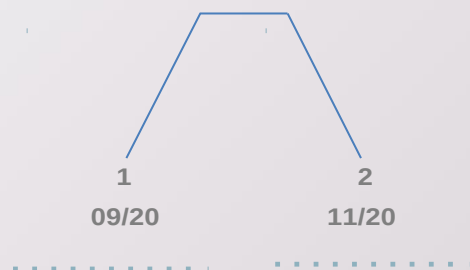
ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Decore - Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos	0	0%
CNAI - Cadastro Nacional de Auditores Independentes	0	0%
Assunto não é de competência do CRC-AP	0	0%
Declaração de não ocorrência de operações ao Coaf	0	0%
Meios de Comunicação do CRCAP	0	0%
Prerrogativas Profissionais	0	0%
TOTAL	3	100%

A tabela apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CRCAP, sendo que a grande maioria das demandas recebidas refere-se a outros assuntos, com 100%.

7. Evolução do quantitativo de demandas:

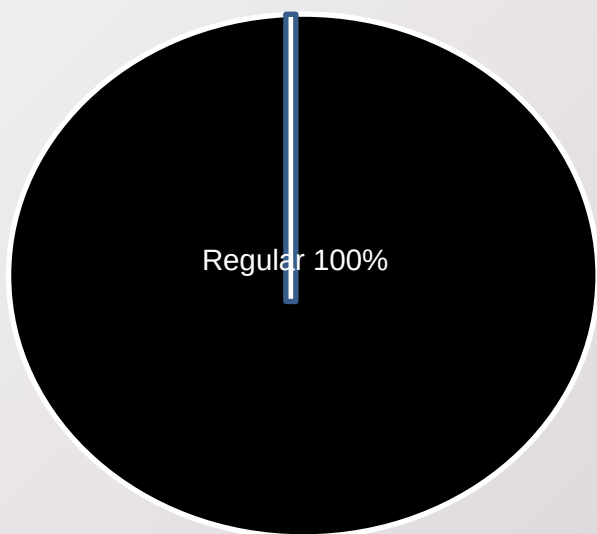
PERÍODO	QUANTIDADE
9/2020	1
11/2020	2
TOTAL	3

Desde o retorno do Sistema de Ouvidoria, em 8/9/2020, o mês de novembro foi o período com o maior número de manifestações.



8. Pesquisa de satisfação do usuário:

DESEMPENHO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ótimo	0	0%
Bom	0	0%
Regular	1	100%
Ruim	0	0%
TOTAL	1	100%



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.

Das 3 manifestações finalizadas, 01 foi avaliada pelo usuário, representando 100%.

Destaca-se que 100% (índice regular) dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCAP.

A Ouvidoria do CRCAP 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.

Considerações Finais



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

Diretoria Executiva

Diretora: Elizete dos Santos Lacerda

Fone: (96) 3223-9506 – **Ramal:** 206

e-mail: diretoria@crcap.org.br

Ouvidoria

Fone: (96) 3223-9506

@ diretoria@crcap.org.br

Link de acesso para manifestações: <https://crcap.org.br/ouvidoria1/>