

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAP 2021



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAP- 2021

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO AMAPÁ

Rua:Hamilton Silva, 1180, Centro

CEP:68.900-068

Macapá/AP- Brasil

Fone: 55 (96) 3223-9506

Site: www.crcap.org.br

E-mail: diretoria@crcap.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCAP: <https://crcap.org.br/ouvidoria1/>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Amapá

Tanúbia Neuza de Oliveira Barbosa

Diretora Executiva

Elizete dos Santos Lacerda

Equipe Técnica

Benedito Paulo De Souza – Ouvidor

Elizete dos Santos Lacerda – Supervisora da Ouvidoria

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um espaço de diálogo com a sociedade para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, que permite ao Conselho Regional de Contabilidade do Amapá – CRCAP, atuar de forma mais eficiente, elevando a qualidade de atendimento e melhorando os processos e serviços da entidade.

Em cumprimento ao que estabelecem a [Lei n.º 13.460/2017](#), que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a [Resolução CFC n.º 1.544/2018](#), que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Sistema CFC/CRCs, a Ouvidoria do CRCAP apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

DESTAQUE EM 2021



1 - Adaptações no Sistema de Ouvidoria em função da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

Inclusão de orientação para registro da manifestação.

Inclusão de informação sobre o tratamento dos dados pessoais.



DADOS ESTATÍSTICOS

1. Quantidade de manifestações

A Ouvidoria busca exercer o seu papel para aproximar e promover o envolvimento dos cidadãos com o Conselho Regional de Contabilidade do Amapá- CRCAP. O propósito da entidade é agir com eficiência para incentivar a boa gestão pública, estimulando a transparência, a qualidade dos serviços e a presteza no atendimento às demandas recebidas, de forma a promover o devido respeito ao cidadão e aos seus direitos e garantias fundamentais.

Considerando as formas de registro, destaca-se a importância da utilização e da disponibilização de meios informatizados que possibilitem ao cidadão a participação na gestão pública de forma remota e em tempo real.

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do CRCAP recebeu 27 manifestações, sendo que todas foram respondidas aos usuários. Uma foi excluída por ser denúncia não aplicável ao CRCAP, permaneceram apenas 26 manifestações.

No cenário de participação, o cidadão registra suas manifestações e as classifica quanto a sua natureza e, em alguns casos, a Ouvidoria, em sua análise de triagem, procede com a re-classificação das manifestações quanto a sua natureza, conforme necessário. No período, predominaram as manifestações de “Solicitação” com 38,46%.



2. Tipos de manifestações



Por meio das manifestações enviadas pelos usuários que utilizaram o Sistema de Ouvidoria, foi possível ao CFC/CRCs melhorar alguns serviços prestados ao profissional, em que se destacam:

- Solicitação à Receita Federal do Brasil (RFB) para efetuar alterações no programa GFIP/Sefip em função de alguns problemas e desconformidades percebidos pelos profissionais da contabilidade.
- Solicitação à Caixa Econômica Federal (CEF) de correções no Sistema Empresa de Recolhi- mento do FGTS e Informações à Previdência Social (Sefip) para que ocorra o cumprimento da consolidação dos dados cadastrais e financeiros dos contribuintes e dos trabalhadores e o repasse ao FGTS e à Previdência Social.
- Solicitação à Receita Federal do Brasil (RFB) para prorrogação do prazo de entrega da Decla- ração de Informações Socioeconômicas e Fiscais (Defis) e da Declaração do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física (DIRPF).
- Solicitação à Receita Federal do Brasil (RFB) para prorrogação da transmissão da Escri- turação Contábil Fiscal (ECF) e comunicado das dificuldades com o SicalcWeb.
- Prorrogação do prazo de vencimento das anuidades do exercício de 2021 e demais débitos objetos de parcelamentos em vigor para o dia 31 de maio.
- Prorrogação do pagamento do Regime de Parcelamento de Créditos de Anuidades e Multas (Redam) para 31 de julho.
- Acompanhamento da tramitação do projeto de lei que propõe anularmultas por atraso na entrega da Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP).



3. Tipos de Manifestantes



No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de Contador com percentual de 51,85%.

4. Respostas Por Unidade Organizacional



No período, foram registradas na Ouvidoria manifestações oriundas de outros estados do Brasil, além do Amapá.

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

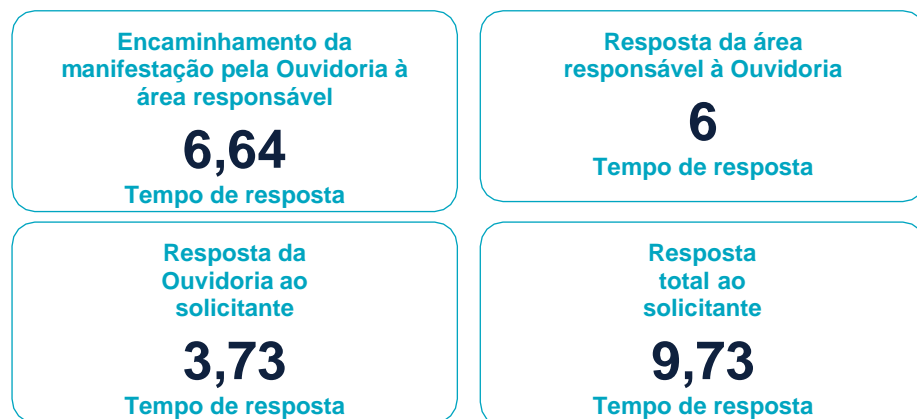
A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as consultas aos setores competentes do CRCAP; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão.

Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde grande parte das manifestações diretamente ao cidadão. As áreas do CRCAP com maior demanda foram Cobrança e Fiscalização.



Para o cumprimento de seus objetivos e em busca da satisfação do usuário, a Ouvidoria trabalha em conjunto com as áreas do CRCAP para a emissão de respostas objetivas, diretas e precisas, atentando-se a resolver a demanda no menor tempo possível e dando solução ao usuário.

5. Tempo médio de respostas às manifestações



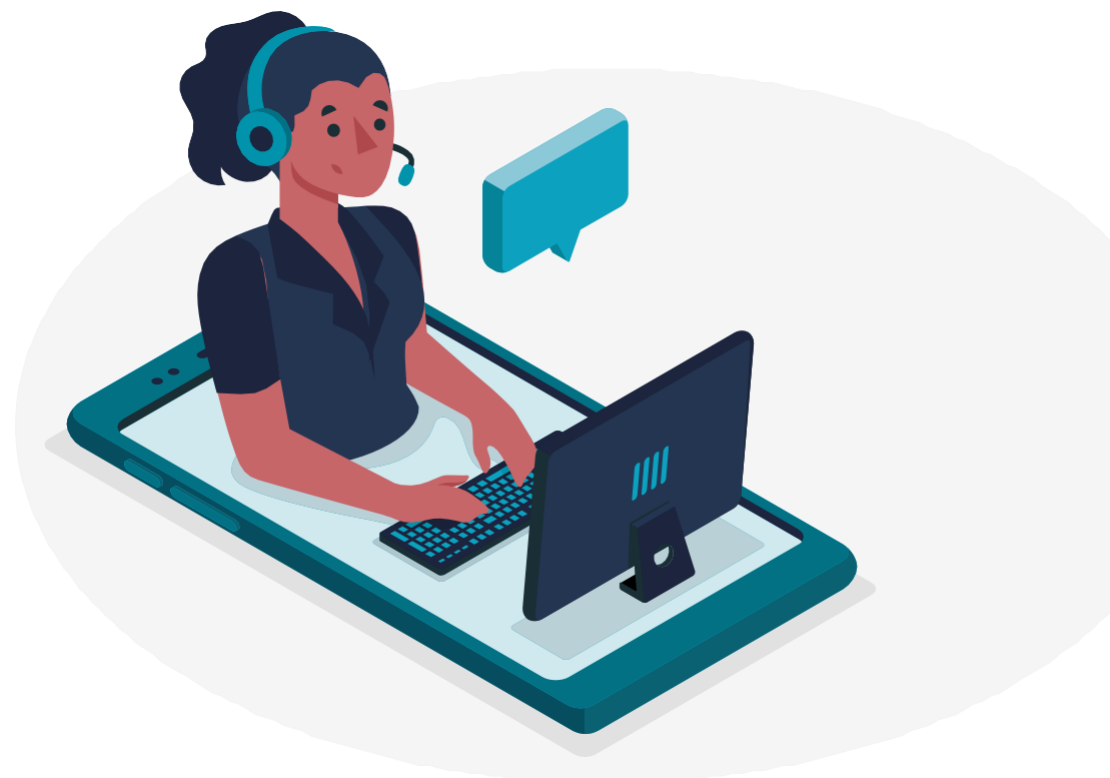
O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a [Lei n.º 13.460/2017](#). Observa-se que o tempo médio de respostas é inferior ao prazo máximo estipulado. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 9 dias.

Vale ressaltar que a Ouvidoria, ao atuar juntamente com os outros setores do CRCAP, tem despendido esforços para que as respectivas demandas sejam atendidas em tempo hábil, visando à satisfação do usuário.

Em relação ao tempo médio de respostas por área demandada, todos os setores têm respondido em tempo menor ao determinado pela legislação vigente. Destaca-se o empenho de todas as áreas em atender dentro do prazo às manifestações dos cidadãos.

Das **26** manifestações respondidas, nenhuma com atraso. Sendo assim, a Ouvidoria do CRCAP atendeu a **100% das manifestações no prazo**.

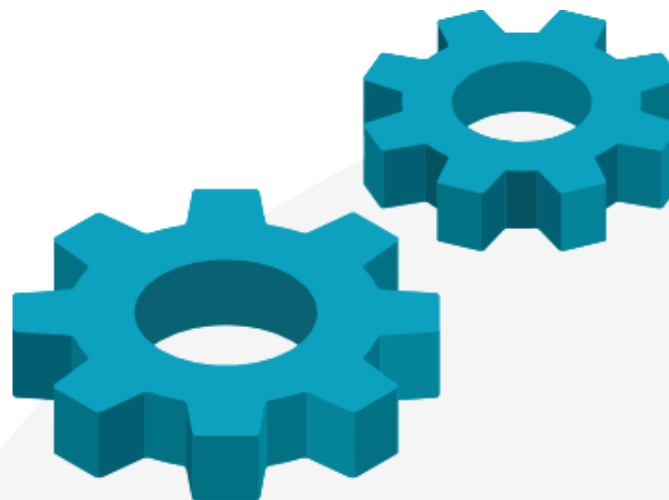
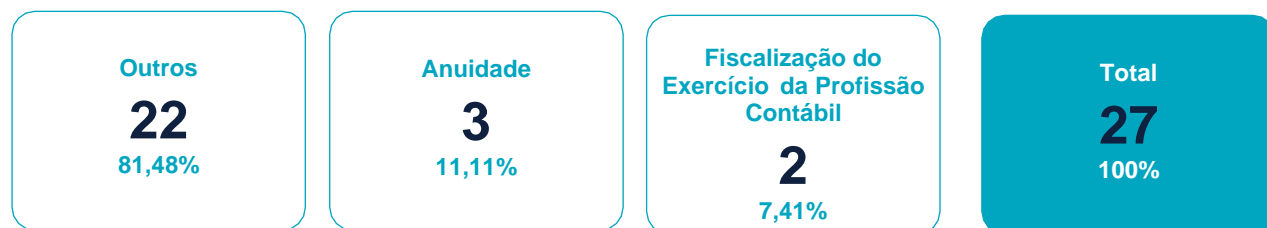
A Ouvidoria busca orientar as unidades envolvidas quanto ao tempo necessário para atender às manifestações, evitando assim atraso no atendimento e insatisfação por parte do cidadão.



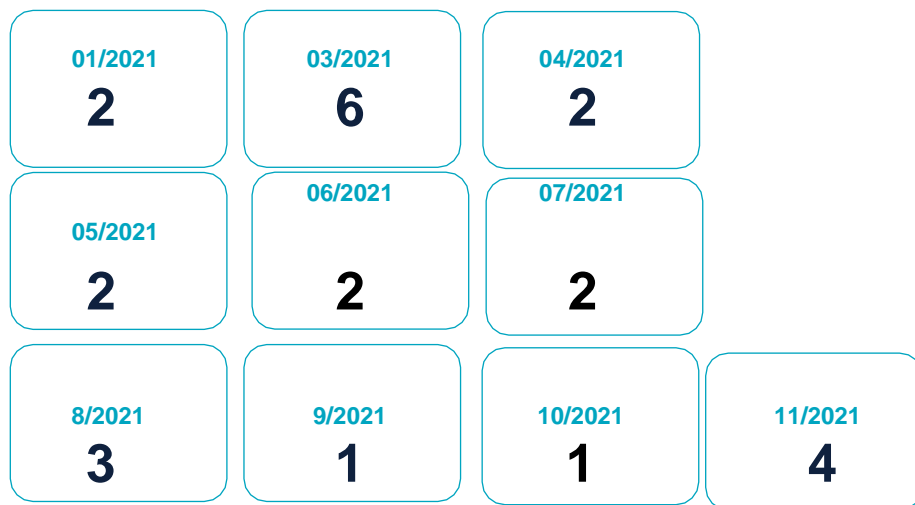
6. Classificação das manifestações por assunto

A Ouvidoria do CRCAP procurou viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente. Assim, intermediando as relações entre os cidadãos e o CRCAP, a Ouvidoria, buscando promover a qualidade da comunicação entre estes entes e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, identificou os assuntos/ matérias mais recorrentes registrados nas manifestações no ano de 2021, a fim de subsidiar também o trabalho das áreas envolvidas.

O gráfico apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CRCAP, sendo que a grande maioria das demandas recebidas se refere a Solicitação, com 38,46%.



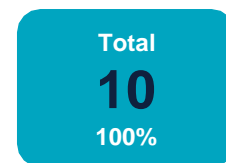
7. Evolução do quantitativo de demandas



Em 2021, o mês de março foi o período com o maior número de manifestações. A quantidade das demais manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme pode ser verificada no gráfico.



8. Pesquisa de satisfação do usuário



Desde o ano de 2016, a Ouvidoria do CRCAP passou a solicitar do cidadão avaliação voluntária dos serviços prestados pela entidade, por intermédio de pesquisa de satisfação. A averiguação tem como objetivo entender qual a percepção do cidadão quando da conclusão de cada manifestação, visando ao aperfeiçoamento das atividades.

Das 27 manifestações finalizadas, 10 foram avaliadas pelo usuário, representando 37%.

Destaca-se que 90% (índices “ótimo” e “bom”) dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCAP (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do sistema de Ouvidoria).

Destaca-se que a Ouvidoria, ao zelar pelo bom atendimento ao cidadão, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitasse melhor diálogo com a sociedade e que atendessem metas estipuladas, pois a proposta, ao longo de 2021, foi a de justamente transformar a cultura da manifestação em cooperação e participação, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pelo CRCAP.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Diretoria Executiva (Direx)

👤 Elizete dos Santos Lacerda – Diretora

☎ (96) 3223-9506 - 206

✉ diretoria@crcap.org.br

Secretaria

👤 Gisleangela Santos Silva – Desenprof

☎ (96) 3223-9506 - 217

✉ secretaria@crcap.org.br

Cobrança

👤 Simone Raquel Barreto Marques – Coordenadora

☎ (96) 3223-9506 - 208

Acesso à Ouvidoria: <https://crcap.org.br/ouvidoria1/>