

# Relatório de Gestão da Ouvidoria



CRCAP /2023



## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAP-2023

### Conselho Regional de Contabilidade do Amapá (CRCAP)

Rua Hamilton Silva, 1180 – Centro, CEP: 68.900-068 – Macapá  
(AP) – Brasil Fone: (96) 3223-9506

Site: [www.crcap.org.br/](http://www.crcap.org.br/) E-mail: [diretoria@crcap.org.br](mailto:diretoria@crcap.org.br)

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

### Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Amapá

Salomão Dantas Soares

### Ouvidor do CRCAP

Manoel Ambrósio Vaz Vidal

### Diretora Executiva

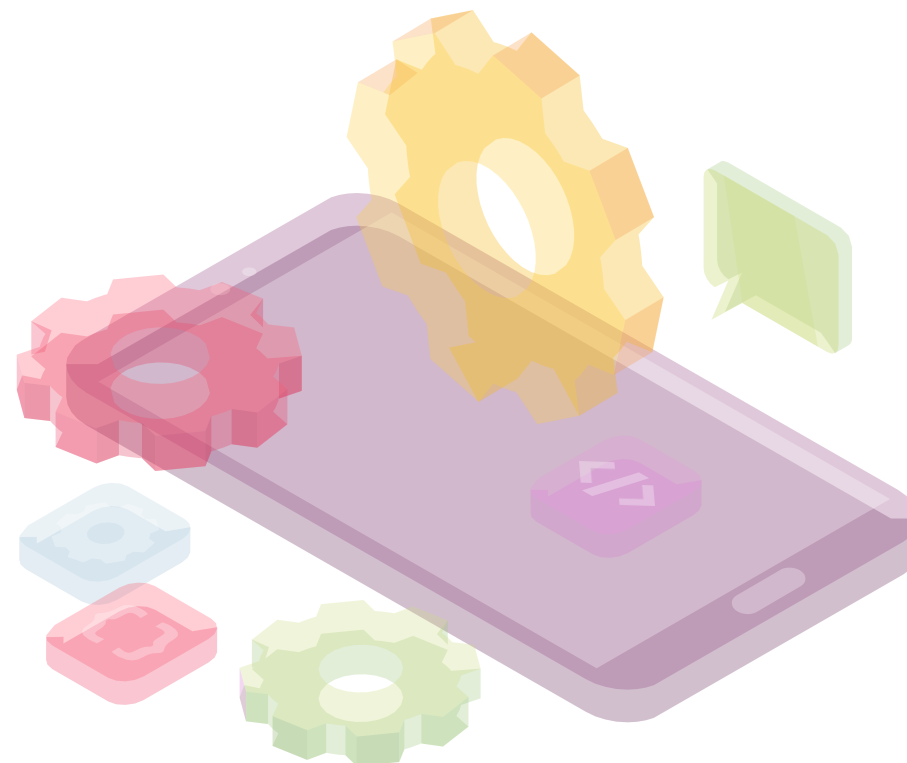
Elizete dos Santos Lacerda

### Gerente da Ouvidoria

Elizete dos Santos Lacerda

### Projeto Gráfico e Diagramação

Decom - Núcleo de Arte e Diagramação do CFC



# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de interlocução entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade do Amapá (CRCAP) para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovam a melhoria dos serviços públicos prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

Por outro prisma, a Ouvidoria ocupa papel de destaque na estrutura de governança do CRCAP. Como parte do Programa de Integridade, esse canal atua ora como mecanismo de prevenção de riscos, a partir do momento em que contribui para a disseminação da cultura da ética, da transparência e da probidade, ora como canal de detecção de desvios.

À Ouvidoria cabe a elaboração de relatórios contendo informações precisas e fidedignas, com análise qualificada e comparativa acerca dos números e da natureza das manifestações, focando o tratamento individual das demandas para propiciar resultados de alcance e benefícios coletivos.

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 de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.



# DESTAQUES EM 2023

## ▶ Carta de Serviços ao Usuário



*Documento que informa o usuário sobre os serviços prestados pelo CRCAP, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos, e os padrões de qualidade de atendimento ao público.*

*Mensalmente, a Ouvidoria coleta e trata as informações referentes aos serviços que integram a Carta de Serviços, afim de atualizar e realizar uma revisão crítica dessas informações.*

A página teve  
**2.809**

visualizações no ano  
de 2023

Média:  
**7,70**

visualizações diárias

## ▶ Relatório de Gestão da Ouvidoria



*Publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria – exercício 2022 no site do CRCAP, em atendimento à Resolução CFC n.º 1.544/2018*



▶ Vídeos sobre a Ouvidoria



Divulgação de vídeos sobre a Ouvidoria, enviados pelo CFC aos regionais, com duração de 1 minuto e 39 segundos, e sobre a Carta de Serviços ao Usuário, com duração de 1 minuto e 23 segundos, aos conselheiros, funcionários e colaboradores do CRCAP e publicação no site do CRCAP, no menu Governança.

▶ Campanha externa de divulgação da Ouvidoria do CRCAP



Publicação nas redes sociais de cards sobre os tipos de manifestação recebidas na Ouvidoria do CRCAP, com o conceito de cada uma. E, ainda, a informação do papel da Ouvidoria e link para acesso.

▶ Programa de Integridade do CRCAP



Campanha interna sobre a Ouvidoria, como parte da campanha do Programa de Integridade do CRCAP, a fim de destacar a finalidade, os meios de acesso e a importância de as respostas serem elaboradas com qualidade e enviadas no menor prazo possível, visando à satisfação do usuário.

## ► Capacitações

Com o intuito de intensificar as boas práticas de governança e auxiliar o desenvolvimento dos trabalhos relacionados à Ouvidoria, o CRCAP sugeriu capacitações aos colaboradores, funcionários e conselheiros.

Dessa forma, o CRCAP demonstra o seu comprometimento em manter o quadro capacitado para trabalhar e conduzir as questões de controle social dentro da entidade.

Comunicação  
Não Violenta

**20h**

Gestão de Conflitos  
e Negociação

**20h**

Congresso de  
Integração

**20h**

Governança,  
Integridade, Riscos  
e Controles  
Internos

**20h**



**04**

capacitações  
realizadas



**03**

funcionários  
capacitados



**80**

horas de capacitação,  
no total

**3 funcionários** capacitados, com carga horária de **80 horas**, pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), Junta Comercial do Amapá (JUCAP)



# DADOS ESTATÍSTICOS

## Quantidade de manifestações

O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do canal de Ouvidoria, divulgado 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 CRCAP recebeu 28 manifestações, todas respondidas aos usuários.



## Tipos de manifestações



\* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC".

O CRCAP recebe, por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto significativo e variado de manifestações, conforme segue:

- **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;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;
- **Solicitação:** pedido para adoção de providências; e
- **Simplifique:** quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.



Em **2023**, predominaram as manifestações de **solicitações e reclamações**.

O CFC, visando aprimorar os serviços do sistema CFC/CRCs, com base na perspectiva de quem deles faz uso, apresenta, a seguir, algumas manifestações de usuários que resultaram em ações efetivamente implementadas no Sistema CFC/CRCs:

- Lançamento de aplicativo voltado para a classe contábil, o app CRC Digital, com serviços de qualidade, de forma descomplicada e por meio de uma navegação intuitiva e agradável, para facilitar o dia a dia dos profissionais da contabilidade. Entre os serviços oferecidos, estão o acesso à Carteira Profissional Digital, ao Sistema de Eventos, à Educação Profissional Continuada (EPC) – Cursos Credenciados, ao Sistema de Ouvidoria, ao Institucional e a *links* de interesse da classe.
- Alteração da Resolução CFC n.º 1.592, de 27 de março de 2020, que dispõe sobre a Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore). Entre as principais mudanças, destacam-se a retirada da obrigatoriedade da Certidão Negativa de Débito para a emissão do documento, e a inserção da declaração de informações sobre ganhos de capital na venda de bens móveis, imóveis, participação societária e valores mobiliários no rol de natureza de rendimentos, elencados no Anexo II da referida resolução.
- Aprovação da Resolução CFC n.º 1.658/2022, que altera de três para cinco o número de parcelas mensais em que poderá ser dividido o pagamento da anuidade desde o exercício de 2022.
- Busca, perante as autoridades federais, da adequação de prazos para o cumprimento das obrigações acessórias e a promoção de orientação à classe sobre as medidas emergenciais adotadas pelo governo para salvar as empresas que ainda sofrem com as consequências resultantes da pandemia de Covid-19 e outras questões sociais.

- Assinatura de Acordo de Cooperação Técnica com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) para facilitar o preenchimento das pesquisas do Programa Anual das Pesquisas Estruturais por Empresa do IBGE, por meio do Projeto Preenche Rápido, a fim de tornar o processo mais ágil e rápido.
- Promoção de campanha para alertar toda a sociedade para que não caia em golpes de contadores falsos; nesse sentido, destacou-se que o registro contábil é a melhor forma de atestar a regularidade do profissional na hora da contratação e que o processo de consulta é simples e pode ser efetuado por meio de qualquer plataforma conectada à internet, no site do CFC e CRCs.
- Promoção de campanha, replicada nos CRCs para alertar, divulgar informações e orientar sobre como agir em caso de cooptação no golpe envolvendo a Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore).
- Confecção da versão física da carteira de identidade profissional. A emissão do documento físico – que ficou suspensa nos anos de 2020 e 2021, devido ao agravamento da pandemia de Covid-19 e à necessidade de conclusão de processo licitatório para a contratação da empresa responsável por esse serviço – agora retoma a normalidade.
- Elaboração de minuta de alteração da Resolução CNE/CES n.º 10, de 16 de dezembro de 2004, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Graduação em Ciências Contábeis, bacharelado, e guia as Instituições de Ensino Superior (IES) brasileiras.

*As ações acima citadas, trouxeram benefícios para a classe contábil de todo o país e compartilhadas em todo o sistema CFC/CRCs.*



## Respostas por unidade organizacional

Unidade organizacional	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	2	40%
Assessoria Jurídica	1	20%
Fiscalização, Ética e Disciplina	1	20%
Cobrança	1	20%

Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma unidade organizacional, caso seja necessário; nesses casos, a manifestação será contabilizada em ambas as unidades.



## Tipos de manifestantes



Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de "Contador", com percentual de 66,67%. Esse resultado é o esperado, uma vez que os acessos em nossa ouvidoria são na maioria por contadores.

Ao se afirmar como canal de acesso ao usuário, a Ouvidoria passa a ser conhecida e reconhecida por parte expressiva da população, contribuindo de forma decisiva para a melhoria da prestação dos serviços.





No acolhimento das manifestações, a Ouvidoria atua como intermediadora. Além de facilitar a relação entre o cidadão e a instituição, esse canal coleta informações essenciais para o encaminhamento e acompanhamento das demandas, com o objetivo de solucionar o problema apresentado, seja mediante prestação de esclarecimentos, mediação ou sugestão de melhoria em procedimentos ou processos.

Existem demandas que, em função de sua recorrência, já dispõem de respostas formuladas pela Ouvidoria. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem a necessidade de encaminhar a demanda à unidade organizacional competente. Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde a grande parte das manifestações diretamente ao cidadão.

Os departamentos do CRCAP com maior demanda foram Fiscalização, Registro e Desenvolvimento Profissional o que se justifica porque tais setores fazem parte da finalidade institucional do CRCAP.

## Tempo médio de respostas às manifestações

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável

**6 dias**

Resposta da área responsável à Ouvidoria

**6,33 dias**

Resposta da Ouvidoria ao solicitante

**3 dias**

Resposta total ao solicitante

**9,33 dias**

- O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme preceitua a Lei n.º 13.460/2017.

A Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas o mais brevemente possível. Embora varie de acordo com o tipo e a complexidade da manifestação, o tempo de atendimento foi, em média, bem inferior ao prazo máximo estipulado pela legislação, ao longo de 2023.

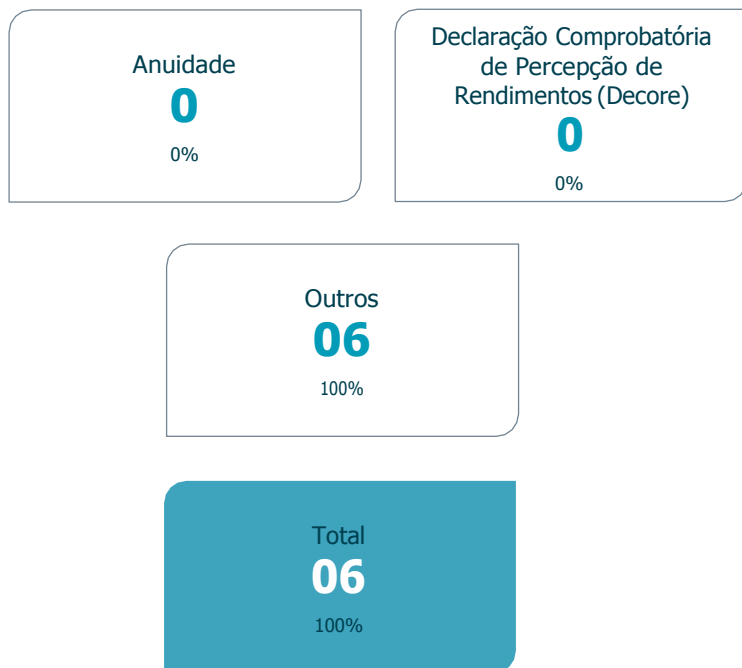
Das 06 manifestações respondidas, não houve qualquer atraso. Sendo assim, a Ouvidoria do CRCAP atendeu a **100% das manifestações no prazo.**

Esse índice revela a capacidade da Ouvidoria em garantir um feedback, com rapidez e eficiência, às manifestações recebidas; ademais, evidencia que as técnicas de gestão aplicadas adequam-se ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.

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



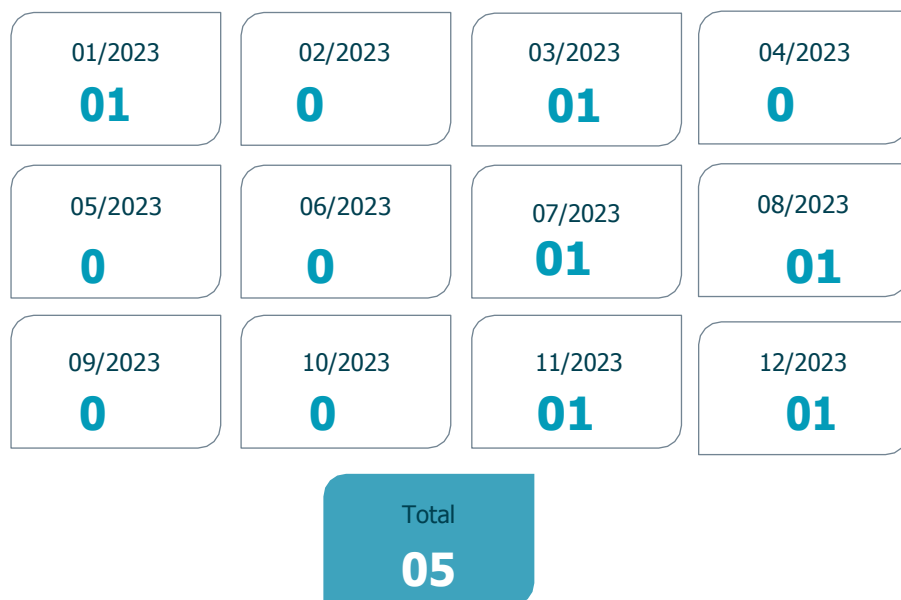
## Classificação das manifestações por assunto



Considera-se "assunto" o tema geral de que trata o conjunto de manifestações que versam sobre um mesmo argumento. Estão indicados, no gráfico, os assuntos de maior demanda durante o exercício de 2023. No tema "outros", estão inseridos assuntos das mais diversas ordens, cujas manifestações não representam um conjunto significativo que possa ser classificado sob um mesmo tema. Os assuntos mais recorrentes referem-se às reclamações em relação ao Programa de Educação Profissional Continuada e às solicitações de posicionamento político-institucional.



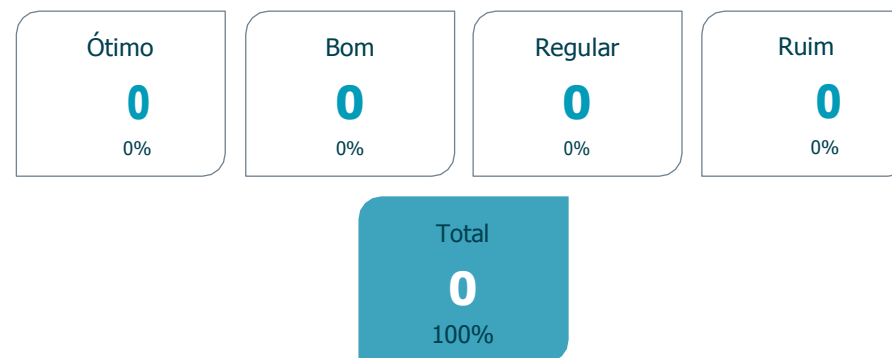
## Evolução do quantitativo de demandas



Em 2023, os meses de janeiro, março, julho, agosto, novembro e dezembro, foram os meses que tivemos manifestações na ouvidoria, cada um deles, com uma única manifestação, a maioria foi registrada por contador em relação ao Programa de Educação Profissional Continuada e a solicitações de posicionamento político-institucional.



## Pesquisa de satisfação do usuário



Ao consultar a resposta final emitida, o cidadão pode avaliar o atendimento do serviço de Ouvidoria. O usuário pode registrar sua opinião, com os conceitos "Ótimo", "Bom", "Ruim" e "Regular". Para os conceitos "Ruim" e "Regular", é necessário informar a justificativa.

Das manifestações finalizadas,  
Nenhuma foi avaliadas pelo usuário, representando **0%**.

Em 2023, destaca-se que nenhum manifestante respondeu à pesquisa, sinalizando que estavam satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCAP (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do sistema de ouvidoria).

É de grande relevância também a dimensão da credibilidade e a legitimidade alcançadas pela Ouvidoria no acolhimento das manifestações, na capacidade de exercer a empatia e na resolução das demandas. Esse resultado é derivado dos esforços em conjunto de todos o funcionários para traçar planos de ação para atender de forma mais eficaz e eficiente os usuários.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

### Presidência

- 📍 Salomão Dantas Soares
- ☎ (96) 3223-9506 – Ramal 200
- ✉ [presidencia@crcap.org.br](mailto:presidencia@crcap.org.br)

### Diretoria Executiva (Direx)

- 📍 Elizete dos Santos Lacerda – Diretora Executiva
- ☎ (96) 3223-9506 – Ramal: 206
- ✉ [diretoria@crcap.org.br](mailto:diretoria@crcap.org.br)

### Ouvidor

- 📍 Manoel Ambrósio Vaz Vidal
- ☎ (96) 3223-9506 Ramal: 209
- 🌐 <https://crcap.org.br/ouvidoria1/>

### Gerente da Ouvidoria

- 📍 Elizete dos Santos Lacerda
- ☎ (96) 3223-9506 – Ramal: 206
- ✉ [diretoria@crcap.org.br](mailto:diretoria@crcap.org.br)