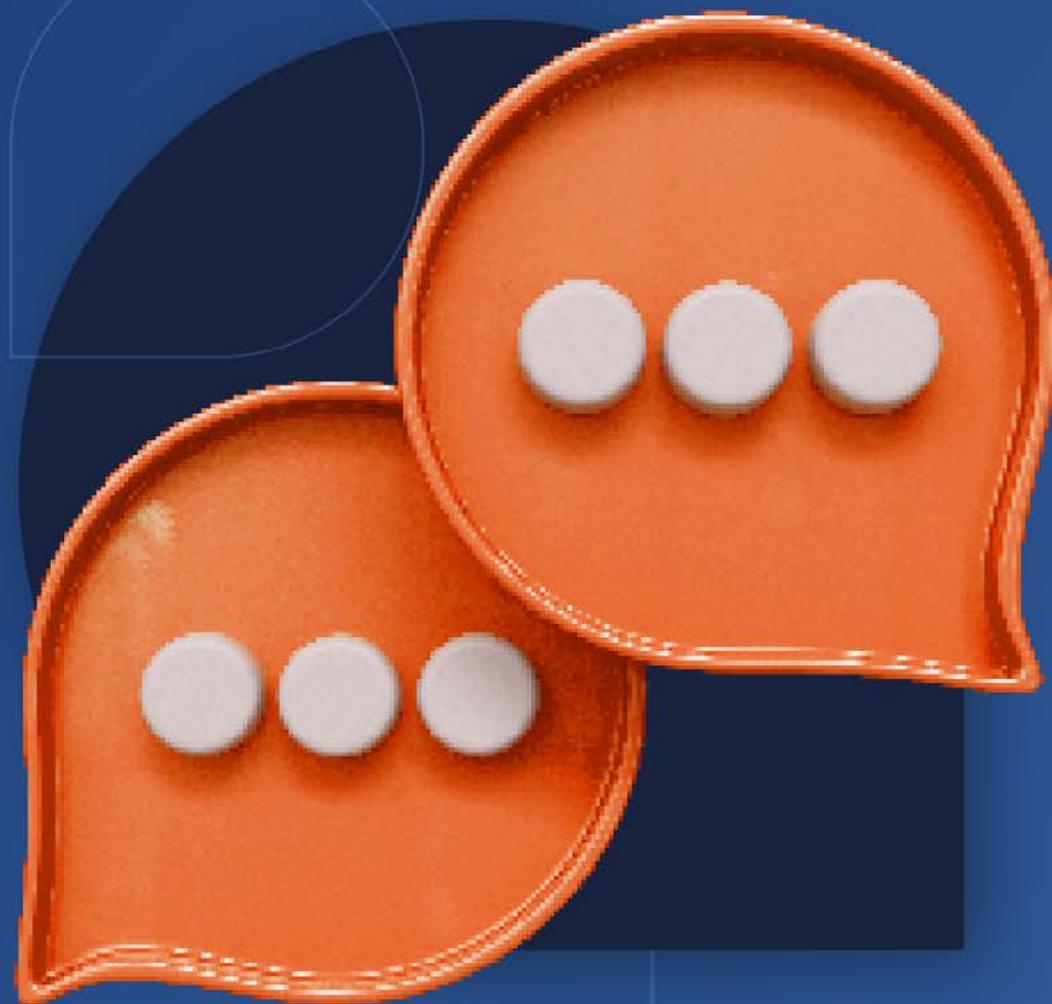
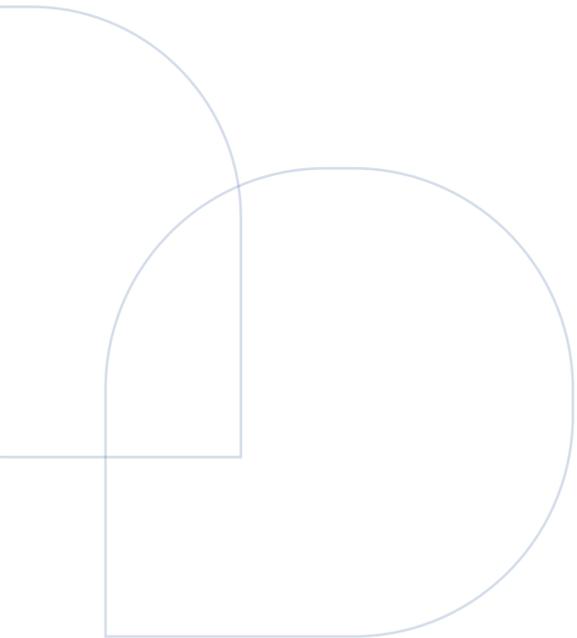


Relatório de
**gestão da
ouvidoria**
2023





RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCBA Exercício 2023

CEO, Torre Londres - Av. Tancredo Neves, Salvador Shopping, 2539 - 31º andar - Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41820-021;

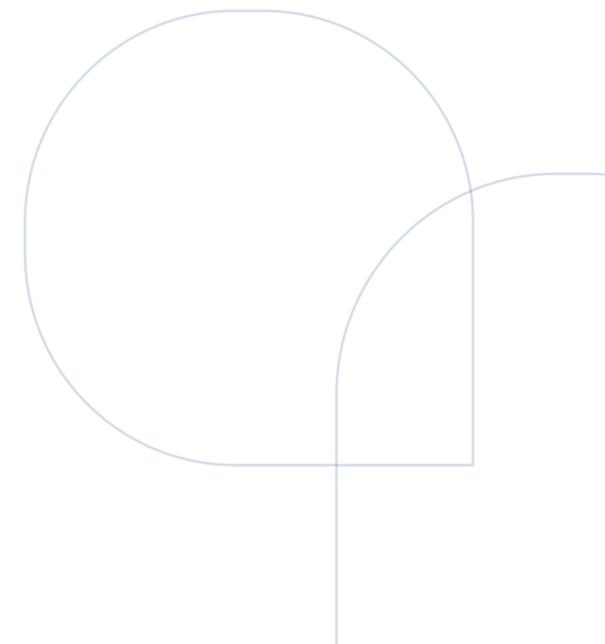
Fone: +55 (71) 2109-4015

E-mail: controladoria@crc-ba.org.br

Site: www.crcba.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCBA:

<https://www.crcba.org.br/ouvidoria/>



Sumário

I – Introdução	3
II – Destaques em 2023	4
Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs	4
Carta de Serviços ao Usuário	4
Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2022	4
Ações de divulgação	4
Capacitações.....	5
III – Dados Estatísticos	5
1. Quantidade de manifestações	5
2. Tipos de manifestações	6
3. Tipos de manifestantes	7
4. Quantidade de manifestações por estado	7
5. Respostas por unidade organizacional.....	8
6. Tempo médio de respostas às manifestações.....	8
7. Classificação das manifestações por assunto	9
8. Evolução do quantitativo de demandas.....	9
9. Pesquisa de satisfação do usuário	9
IV – Considerações Finais	10

I – Introdução

As Ouvidorias Públicas são um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública com a finalidade específica de aproximar o cidadão da gestão na esfera pública por meio de tarefas de recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações do cidadão à administração, a fim de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência e da prestação dos serviços ofertados aos usuários.

Portanto, a Ouvidoria do CRCBA possui a nobre missão de garantir e dar voz ao cidadão dentro da entidade, favorecer a solução de conflitos e transformar manifestações em valiosas ferramentas de gestão. Essa função de ouvir a sociedade, ao desempenhar estrategicamente a interlocução entre os usuários e o CRCBA, além de auxiliar diretamente a gestão da entidade, constitui também importante elemento de fortalecimento da governança.

Em cumprimento ao que estabelecem a [Lei nº 13.460/2017](#), que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a [Resolução CFC nº 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 CFC apresenta o seu Relatório de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.

II – Destaques em 2023

Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs

O painel é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações que o Sistema CRCBA recebe diariamente via sistema. A ferramenta permite pesquisar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa e visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem os profissionais da contabilidade e a sociedade no exercício do controle por meio da participação social.

ACESSE O SITE

Acesse:
<https://crcba.org.br/ouvidoria/>

Clique em:
Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs



Carta de Serviços ao Usuário

Documento que informa o usuário sobre os serviços prestados pelo CFC, 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, a fim de atualizar e realizar uma revisão crítica dessas informações.



Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2022



Publicação no site, em atendimento à [Resolução CFC nº 1.544/2018](#).

Ações de divulgação

- Tipos de Manifestação

Publicação nas redes sociais de post sobre os **tipos de manifestação recebidas na Ouvidoria do CRCBA**, com o conceito de cada uma.



- 16/3: comemoração do Dia do Ouvidor

Publicação de matéria no site CRCBA, post nas redes sociais e card interno.



• Campanha interna



Campanha do Programa de Integridade do CFC, 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

A capacitação é o caminho para fortalecer as boas práticas da atuação profissional dentro da Ouvidoria e garantir o sucesso da gestão de manifestações.

O CRCBA promoveu a capacitação dos funcionários e participou da programação de eventos intitulado CONEXÃO CONTÁBIL em 07 (sete) cidades, no sentido de dar conhecimento ao público em geral do papel da Ouvidoria perante a sociedade

- **07 eventos** realizados
- **2.307** participantes
- **72 horas** de capacitação

III – Dados Estatísticos

1. Quantidade de manifestações

A reputação da entidade é um ativo valioso, e reflete não apenas a qualidade dos serviços prestados, mas também a integridade da organização. Nesse contexto, o canal de Ouvidoria e o canal de denúncias desempenham papéis fundamentais.

Ao permitir que o usuário manifeste preocupações de forma confidencial e segura, a entidade demonstra compromisso com a ética, a responsabilidade e o bem-estar de sua equipe. Isso não apenas fortalece a imagem organizacional, mas também cria um ambiente de trabalho mais saudável e confiável.

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 CRCBA periodicamente. Além disso, o número de manifestações demonstra que o cidadão considera a Ouvidoria uma fonte confiável e a reconhece como um canal direto e com resposta rápida para a solução de problemas.

MANIFESTAÇÕES

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do CRCBA recebeu 154 manifestações, todas respondidas aos usuários.

- ⬆ **ABERTA: 0**
0%
- ☰ **EM ANDAMENTO: 0**
0%



2. Tipos de manifestações

As demandas encaminhadas à Ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo:

TOTAL: 153



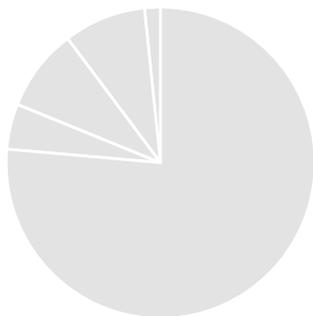
No período, predominaram as manifestações de **solicitação com 39,87%**.

* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CRCBA".

Foram excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com “Denúncia não aplicável ao CRCBA”, as quais incluem: denúncia contra profissional/organização contábil.

DENÚNCIAS NÃO APLICADAS

TOTAL: 129



Ressalta-se que a maior parte das denúncias recebidas refere-se a profissionais da contabilidade ou a organizações contábeis. Contudo, o recebimento da denúncia e o julgamento dos processos abertos competem, originariamente, aos Conselhos Regionais de Contabilidade, investidos da condição de Tribunais Regionais de Ética e Disciplina, por intermédio de suas Câmaras de Ética e Disciplina. Compete ao CFC acompanhar a instrução e o trâmite processual dos processos de fiscalização do Sistema CFC/CRCs em grau de recurso. Portanto, nestes casos, os usuários são orientados em relação à forma de apresentar a denúncia.

Reavaliar processos internos e aprimorar a experiência dos usuários são reflexões frequentes nas Ouvidorias. Por meio das manifestações enviadas pelos usuários que utilizaram o Sistema de Ouvidoria, foi possível ao CFC melhorar alguns serviços prestados ao profissional, em que se destacam:

3. Tipos de manifestantes

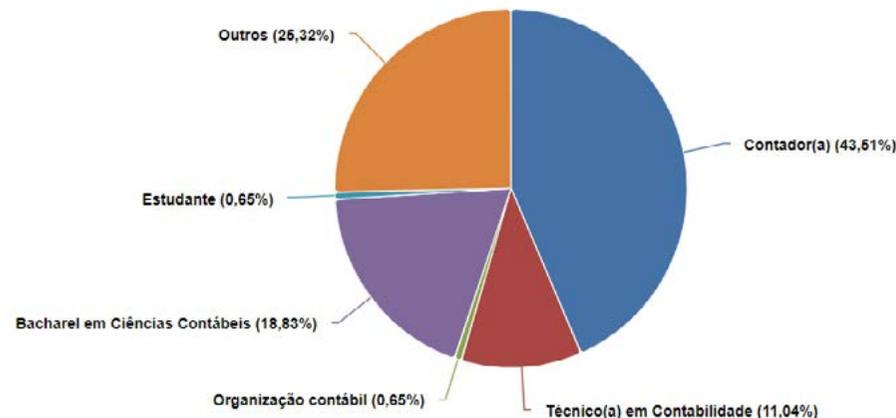
No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de contador(a) com percentual de 51%. Atuar em conformidade com as leis e regulamentos não é apenas um dever, mas um princípio norteador de todas as ações do dia a dia. Assim, o CRCBA reafirma seu compromisso de adotar as boas práticas de governança corporativa relacionadas à privacidade, à proteção de dados pessoais e à segurança da informação dos públicos-alvo, dos colaboradores e dos parceiros.

TOTAL: 154

4. Quantidade de manifestações por estado

Considerando a procedência dos manifestantes, em 2023, foram registradas manifestações pelo estado da Bahia.

TOTAL: 140



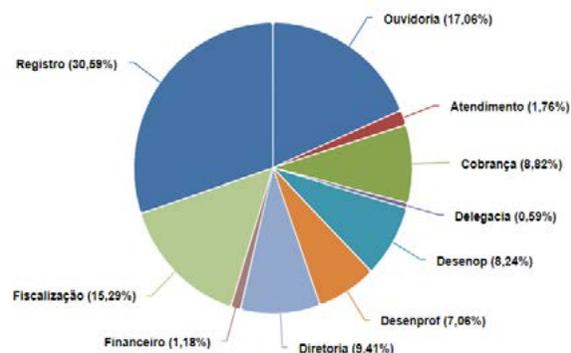
5. Respostas por unidade organizacional

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas às unidades organizacionais competentes do CRCBA. Existem demandas que, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõem 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.

É por meio da escuta, do acolhimento e do direcionamento das manifestações que os profissionais buscam resoluções seguras e assertivas, de modo que também possam contribuir para a melhoria de processos na entidade.

Assim, verifica-se que as unidades organizacionais do CRCBA com maior demanda foram Registro e Fiscalização, o que se justifica porque fazem parte da finalidade institucional do CRCBA e são as mais importantes para a formação do profissional da contabilidade.

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



As unidades organizacionais do CRCBA com maior demanda foram **Registro** e **Fiscalização**.



6. Tempo médio de respostas às manifestações

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 nº 13.460/2017 e pela Resolução CFC nº 1.544/2018. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 11 dias. Esse resultado ajuda a atender às expectativas dos usuários e fortalece a confiança do público na eficácia da Ouvidoria.

As unidades organizacionais do CRCBA, quando acionadas pela Ouvidoria, têm o prazo de 20 (vinte) dias para responder ao atendimento recebido. Destaca-se o esforço das unidades do CRCBA juntamente com a Ouvidoria em atender às demandas dos usuários, no menor prazo possível e com qualidade no retorno.

O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme preceitua a [Lei nº 13.460/2017](#).

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável
5,14 dias

Resposta da área responsável à Ouvidoria
3,57 dias

Resposta da Ouvidoria ao solicitante
6,28 dias

TOTAL: 9,85 dias



Das 140 manifestações respondidas, nenhuma foi com atraso. Sendo assim, a **Ouvidoria do CRCBA** atendeu a **100%** das manifestações no prazo.

7. Classificação das manifestações por assunto

A tabela apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CFC, e a maioria das demandas recebidas referem-se à solicitação da carteira profissional física e à fiscalização do exercício da profissão contábil, com 13%.

A análise das manifestações por assunto permite ao CFC melhorar os processos com foco na experiência do usuário e identificar as áreas que merecem maior atenção. Além disso, a revisão e melhoria contínua dos processos de atendimento é pauta recorrente da Ouvidoria do CFC.

QTD.	%	Assunto
87	56,49%	Outros
13	8,44%	Registro Profissional
11	7,14%	Anuidade
10	6,49%	Carteira de Identidade Profissional
07	4,55%	Prerrogativas Profissionais
07	4,55%	Eventos
05	3,25%	Cobrança
05	3,25%	Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil
03	1,95%	Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs
02	1,3%	Delegacias
02	1,3%	Outros Órgãos
01	0,65%	Posicionamento Político-institucional
01	0,65%	CNPC - Cadastro Nacional de Peritos Contábeis

TOTAL: 14

8. Evolução do quantitativo de demandas

Em 2023, junho foi o período com o maior número de manifestações devido ao profissional querer pagar a parcela de anuidade e ter dificuldades na impressão do boleto.



A média mensal de registro no Sistema de Ouvidoria no exercício de 2023 é de 12 manifestações.

2023

9. Pesquisa de satisfação do usuário

Classificação como Ótimo:

Respostas	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	10 de 13 avaliações	76,92%
Qualidade do sistema de ouvidoria	3 de 13 avaliações	23,08%
Tempo de espera	4 de 13 avaliações	30,77%

Classificação como Bom:

Respostas	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	10 de 15 avaliações	66,67%
Qualidade do sistema de ouvidoria	4 de 15 avaliações	26,67%
Tempo de espera	4 de 15 avaliações	26,67%

IV – Considerações Finais

Em caso de dúvidas e/ou outras informações, o CRCBA deixa à disposição dos cidadãos as seguintes unidades organizacionais:

Diretoria Executiva (Direx)

Diretora: **Margarete Santos Luz**

☎ (71) 2109-4026

✉ diretoria@crc-ba.org.br

Ouvidoria

Gerente: **Adailce Soares dos Santos**

☎ (71) 2109-4015

🌐 <http://crcba.org.br/ouvidoria/>
ouvidoria@crc-ba.org.br



