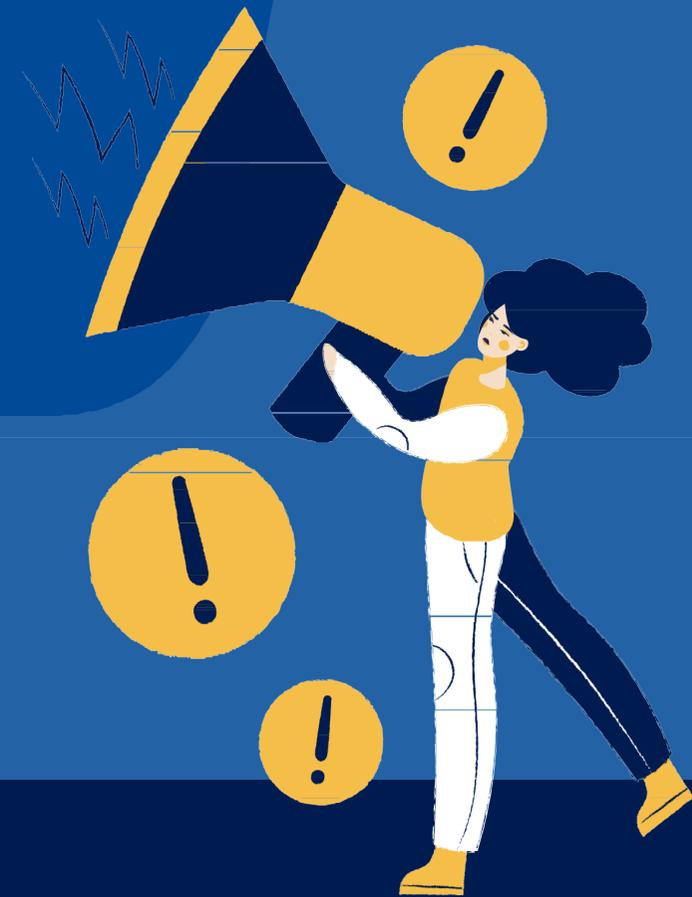




Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCCE 2024



Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCCE 2024

Conselho Regional de Contabilidade do Ceará -CRCCE

Avenida da Universidade,3057,
Benfica Fortaleza/CE,
CEP – 60020-181

Fone:(85) 3194-6000

Site: www.crc-ce.org.br

E-mail: conselho@crc-ce.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCCE:

<https://www.crcce.org.br/governanca/ouvidoria/>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Ceará

Fellipe Matos Guerra

Diretor de Governança

Alysson Arruda Pinto

Ouvidor

Kildere Erasmo Pereira Damasceno



Mensagem ao usuário da Ouvidoria do CRCCE

Prezado(a) cidadão(ã),

No CRCCE, estamos comprometidos em oferecer um serviço de excelência em todas as etapas da sua jornada conosco. Sabemos que sua opinião é valiosa e fundamental para nosso aprimoramento contínuo. É por isso que a Ouvidoria do CRCCE está aqui, pronta para ouvir você!

Seja para compartilhar sugestões, elogios, críticas construtivas ou relatar experiências, nossa equipe da Ouvidoria está preparada para receber e analisar cada palavra com cuidado e respeito. Queremos que se sinta ouvido e compreendido em cada interação conosco.

Sua participação é essencial para fortalecermos nossos serviços e garantirmos a sua plena satisfação. Conte conosco para fazer do CRCCE um lugar cada vez melhor para você.

Fale conosco por meio da Ouvidoria e seja parte ativa na construção de um CRCCE ainda mais próximo e alinhado com suas necessidades e expectativas.



Introdução

A Ouvidoria é um canal de interlocução entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade do Ceará (CRCCE) 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 CRCCE. 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 benefício 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 CRCCE apresenta o seu Relatório de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2024.



Dados e Estatísticas

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, divulgando no site e nas redes sociais do CRCCE 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.

0	0
Aberta	Em andamento
45	45
Encerrada	Total



Tipos de Manifestações

16 (37,21%)	11 (25,58%)	2 (4,65%)	0 (0%)
Solicitação	Reclamação	Sugestão	Elogio
8 (18,60%)	5 (11,63%)	1 (2,33%)	43 (100%)
Denúncia*	Denúncia Anônima*	Simplifique	Total

***02 manifestações foram denúncias não aplicáveis ao CRCCE.**

Ratificamos que o recebimento da denúncia e o julgamento dos processos abertos competem originariamente ao Conselho Regional de Contabilidade, investidos da condição de Tribunal Regional de Ética e Disciplina. Compete ao CFC acompanhar a instrução e o trâmite processual dos processos de fiscalização do Sistema de CFC/CRCs em grau de recurso. Portanto, nestes casos, os usuários são orientados em relação à forma de apresentar a denúncia.

O CRCCE 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 satisfação relativa à prestação de serviço público;
- 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;
- Simplifique: quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas;



Em 2024 predominaram as manifestações de solicitações e reclamações.

Tipos de Manifestantes

21 (46,67%) Contador	2 (4,44%) Técnico(a) em Contabilidade	3 (6,67%) Bacharel em Ciências Contábeis
1 (2,22%) Estudante	18 (40%) Outros	45 (100%) Total

Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de "Contador(a)", com percentual de 46,67%. Mostrando que o público-alvo do Regional, reconhece o Canal de Ouvidoria como uma forma de ter suas manifestações atendidas.

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.



Manifestação por Estado

Considerando a procedência dos manifestantes em 2024, foram registradas manifestações oriundas, além do Ceará, também do estado de AM, ES, PE, RS e SP.



Resposta por unidade organizacional

Unidade organizacional	Quantidade	Percentual
Ouvidoria (Ouvidor)	11	24,44 %
Cobrança (Jurídica)	08	17,77%
Desenvolvimento Profissional	05	11,11%
Fiscalização	13	28,89%
Procuradoria Jurídica	05	11,11%
Registro	08	17,78%
Superintendência	01	2,22%
Tecnologia da Informação	01	2,22%

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

Tempo médio de respostas às Manifestações

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.

A Unidade Organizacional do CRCCE com maior demanda foi a Fiscalização sendo acionada por tratativas relacionadas às denúncias.

2 dias

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável

1 dia

Resposta da área responsável à Ouvidoria

1 dia

Resposta da Ouvidoria ao Solicitante

2 dias

Resposta total ao solicitante

O prazo para respostas às manifestações são de 30 (trinta) dias, conforme preceitua a Lei nº13.460/2017



Tempo médio de respostas às Manifestações

A ouvidoria trabalha para que todas as manifestações 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 2024.

Das 43 manifestações respondidas, não houve qualquer atraso. Sendo assim, a Ouvidoria do CRCCE atendeu 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 CRCCE 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

7 (15,56%)	5 (11,11%)	11 (24,44%)	2 (4,44%)	3 (6,67%)	2 (4,44%)
Outros	Registro Profissional	Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil	Comissões	EPC	Eventos
5 (11,11%)	1 (2,22%)	2 (4,44%)	3 (6,67%)	1 (2,22%)	
Anuidade	Decl.Não Ocor. COAF	Assunto não compete ao CRCCE	Processo Eleitoral	Prerrogativas Profissionais	
2(4,44%)		1(2,22%)	45 (100%)		
Carteira de Identidade Profissional	CNAI		Total		

Considera-se "assunto" o tema geral de que trata o conjunto de manifestações que versam sobre um mesmo argumento. A análise das manifestações por assunto permite ao CRCCE melhorar os processos com foco na experiência do usuário e identificar as áreas que merecem maior atenção.

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. O assunto mais recorrente refere-se ao tópico "Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil" sendo observadas as manifestações de denúncias.



Evolução do quantitativo de demanda



TOTAL
45



Pesquisa de satisfação do usuário

6 (54,55%)	1 (9,09%)	1 (9,09%)	3 (27,27%)	11 (100%)
Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total

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 43 manifestações finalizadas, 11 foram avaliadas pelos usuários, representando 25,58%

Em 2024, destaca-se que 63,64% dos cidadãos que responderam à pesquisa assinalaram os índices "Ótimo" e "Bom", sinalizando que estavam satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCCE (tempo de resposta, qualidade de 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 na resolução das demandas.



Considerações Finais

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Ceará – 2024 evidencia o comprometimento do CRCCE com a transparência, a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços públicos. Por meio da atuação da Ouvidoria, foi possível fortalecer o relacionamento com os usuários, aprimorar os processos internos e fomentar uma gestão mais participativa e orientada às necessidades da sociedade.

O cumprimento das diretrizes estabelecidas pela Lei nº 13.460, de 2017 e pela Resolução CFC nº 1.544, de 2018 permitiu consolidar a Ouvidoria como um canal essencial para a proteção e defesa dos direitos dos usuários, garantindo a escuta ativa e a resolução adequada das manifestações recebidas.

Os resultados apresentados reafirmam o papel estratégico da Ouvidoria como promotora de melhorias contínuas, alinhadas às expectativas dos usuários e aos objetivos institucionais.

Apesar dos avanços alcançados, reconhecemos que os desafios permanecem e que o aprimoramento dos serviços requer esforços contínuos e integrados.

Assim, o CRCCE reforça seu compromisso em manter a Ouvidoria como um instrumento essencial de diálogo, transparência e fortalecimento institucional, contribuindo para o aperfeiçoamento do Regional e para a valorização da profissão contábil em benefício da sociedade.



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

Alysson Arruda – Diretor de Governança

(85) 3194-6000

governanca@crc-ce.org.br

Kildere Erasmo Pereira Damasceno - Ouvidor

<https://www.crc-ce.org.br/governanca/ouvidoria/>

