

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCGO

EXERCÍCIO 2021



.....

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCGO-2021

Conselho Regional de Contabilidade de Goiás - CRCGO
Rua 107 n.151 Setor Sul
Goiânia/GO CEP: 74085-060
Fone: (62) 3240-2211

Site: www.crcgo.org.br E-mail: crcgo@crcgo.org.br
Link para acesso à Ouvidoria do CRCGO:
https://crcgo.org.br/novo/?page_id=154

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Goiás - CRCGO

Rangel Francisco Pinto

Equipe Técnica

Francisco de Assis de Lima – Ouvidor Titular
Hosni Mendonça de Paula – Ouvidor Assistente
Maria Arlete Alves de Aguiar Gonçalves – Assistente de Ouvidoria

Revisão

Henrique Ricardo Batista – Vice Presidente Administrativo

INTRODUÇÃO

O Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Goiás (CRCGO), adequando-se à legislação, desde o dia 15 de julho de 2019, a Ouvidoria do CRCGO funciona, exclusivamente, por meio de sistema informatizado para que a Ouvidoria atue de forma mais eficiente, com o intuito de elevar a qualidade do atendimento e a melhoria dos processos e serviços da entidade, buscando torná-los mais ágeis e transparentes. Atualmente, a base legal para atuação da ouvidoria é a **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, combinada com a **Resolução CFC nº 1.544/2018**, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

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 CRCGO.

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 CRCGO, 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 CFC 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.

Em virtude dessas novidades, foi providenciada a alteração da Resolução CFC n.º 1.544/2018, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs. No dia 1º/10, foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) a Resolução CFC n.º 1.602/2020, que altera o inciso V do Art. 2º e o Art. 14, inclui o inciso VIII no Art. 2º e os §§ 3º e 4º no Art. 22 e renomea os incisos IX a XV do Art. 2º da Resolução CFC n.º 1.544/2018.

A análise dos dados é uma ferramenta essencial para verificação dos resultados alcançados pela Ouvidoria. Os relatórios do exercício também estão disponíveis no site do CRCGO. Seguem os principais registros estatísticos extraídos do Sistema de Ouvidoria do CRCGO e a análise crítica do exercício de 2021.

DADOS ESTATÍSTICOS

1. Quantidade de Manifestações:

Durante o período de 01/01/2021 a 31/12/2021, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Goiás recebeu 452 manifestações, todas respondidas aos usuários. 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 do Regional.

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.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Aberta	0	0 0%
Em Andamento	0	0 0%
Encerrada	452	100%
TOTAL	452	100%



Encerradas: 452
100%

**Aberta:
0%**

**Em andamento:
0%**

DADOS ESTATÍSTICOS

2. Tipos de Manifestações:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Solicitação	354	78,49%
Reclamação	66	14,63%
Sugestão	11	2,44%
Simplifique	8	1,77%
Denúncia	7	1,55%
Denúncia Anônima	4	0,89%
Elogio	1	0,22%
TOTAL	451	100%

As demandas encaminhadas à ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo:



- **Solicitação:** pedido para adoção de providências.
- **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.
- **Simplifique:** quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.
- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes para apurar tal denúncia.
- **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.

No período, predominaram as manifestações de solicitações com 78,49%

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

- 07/01/2021 Suspensão da taxa de localização e licença para funcionamento emitida pela Prefeitura de Goiânia está suspensa após decisão judicial, a taxa emitida pela Prefeitura de Goiânia está suspensa após decisão judicial, por meio da ação direta de inconstitucionalidade (ADI), autos nº. 5138895.29.2020.8.09.0000.
- 17/03/2021 - CRCGO e Sescon Goiás solicitam ao governador do Estado, Ronaldo Caiado, e a Secretaria de Economia prorrogação do recolhimento de tributos e de prazos de obrigações acessórias.
- 29/11/2021 - Durante o evento de lançamento do 1º Prêmio Estadual de Educação Fiscal do Estado de Goiás realizado pela Affego, o presidente Rangel conversou com a secretaria de economia, Cristiane Schmidt, e com o Superintendente Executivo da Receita Estadual, Aubirlan Borges Vitoi, para tratar sobre a alteração da data do ICMS.

DADOS ESTATÍSTICOS

3. Tipos de Manifestações:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Contador	217	48,01%
Téc.(a) em Contabilidade	65	14,38%
Organização Contábil	6	1,33%
Bacharel em Ciências Contábeis	66	14,6%
Estudante	22	4,87%
Outros	76	16,81%
TOTAL	452	100%



No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de Contador com percentual de 48,01%, em segundo temos os Técnico (a) em Contabilidade com 14,38%. Esse resultado nos mostra que o profissional tem utilizado os meios de comunicação do regional a seu favor, sempre em busca do melhor para seus clientes, bem como de toda sociedade.

O respeito ao cidadão 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.

DADOS ESTATÍSTICOS

4. Respostas por unidade organizacional:

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Registro	207	45,8%
Cobrança	76	16,81%
Ouvidoria	59	13,05%
Diretoria	32	7,08%
Desenvolvimento Profissional	31	6,86%
Fiscalização	24	5,31%
Jurídico	19	4,2%
Presidência	19	4,2%
Informática	15	3,32%
Assessoria de Imprensa	5	1,11%
Financeiro	2	0,44%
Assessoria Executiva	1	0,22%
Posto Receita Federal	1	0,22%
Protocolo	1	0,22%

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 cada uma e encaminha as consultas aos setores competentes do CRCGO. As áreas do Regional com maior demanda foram Registro, Cobrança e a própria Ouvidoria, por fazerem parte da finalidade institucional do CRCGO e serem importantes para o desempenho das funções do profissional da contabilidade.

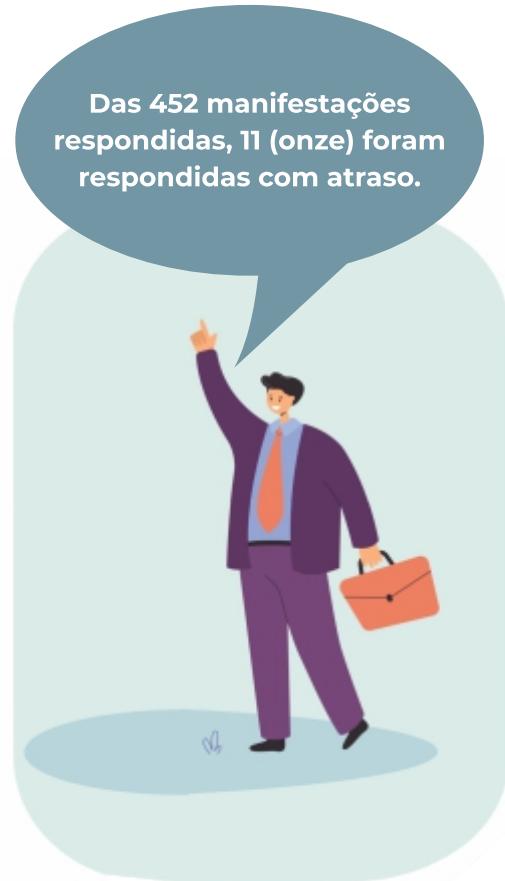
DADOS ESTATÍSTICOS

5. Tempo médio de respostas às manifestações:

ÁREA	TEMPO EM DIAS
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1,0
Resposta da área responsável à Ouvidoria	2,76
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1,0
Resposta total ao solicitante	3,09

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 3,09 dias.

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.



DADOS ESTATÍSTICOS

6. Evolução do quantitativo de demandas:

PERÍODO	QUANTIDADE
01/2021	60
02/2021	37
03/2021	42
04/2021	42
05/2021	41
06/2021	37
07/2021	26
08/2021	39
09/2021	40
10/2021	15
11/2021	45
12/2021	28

O mês de janeiro foi o período com o maior número de manifestações em função do pagamento da anuidade com desconto.



DADOS ESTATÍSTICOS

7. Pesquisa de satisfação do usuário:

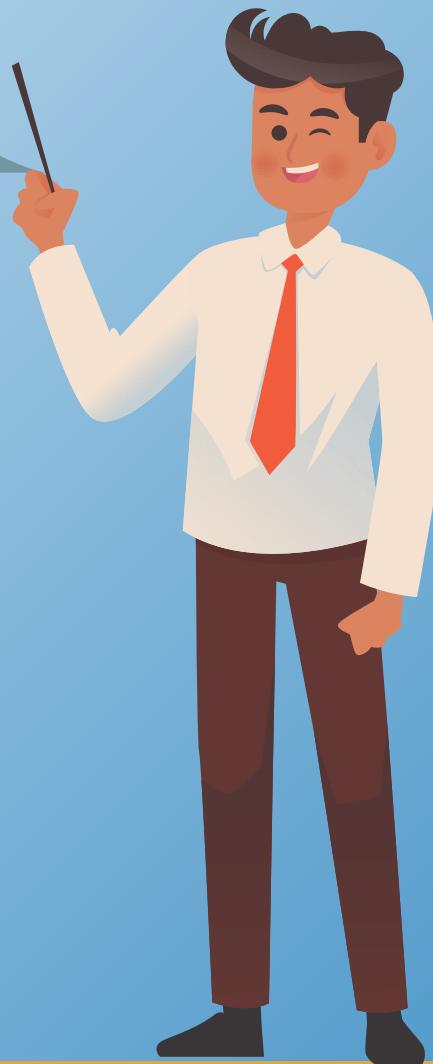
RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ÓTIMO	84	65,12%
BOM	33	25,58%
REGULAR	4	3,1%
RUIM	8	6,2%
TOTAL	129	100%

Das 452 manifestações finalizadas, 129 foram avaliadas pelo usuário.



Considerações Finais:

Em caso de dúvidas ou outras informações o CRCGO deixa à disposição dos profissionais, bem como de toda sociedade as seguintes áreas:



Henrique Ricardo Batista

Vice-presidente Administrativo

] (62) 3240-2206

@ vice-adm@crcgo.org.br

Ouvidoria

Maria Arlete Alves de Aguiar Gonçalves

Assistente de Ouvidoria

] (62) 3240-2206

@ https://crcgo.org.br/novo/?page_id=154

