

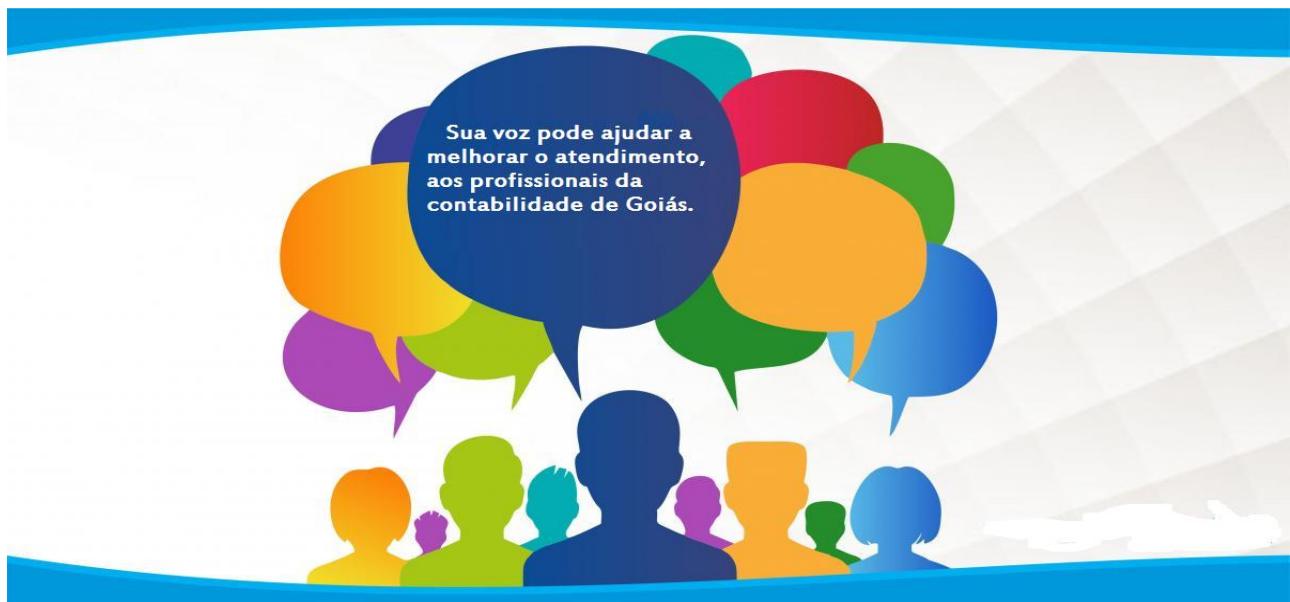


OUVIDORIA

Relatório Anual de Atividades 2019

Sumário

1. Apresentação	3
1.1. Objetivos do Relatório	4
1.2. Papel da Ouvidoria	4
2. Canais de Atendimento ao Público	5
3. Análise das Demandas	6
4. Classificação das manifestações por assunto	7
5. Tipos de manifestações	8
6. Respostas por área do CRCGO	9
7. Atuação da Ouvidoria para Melhoria dos Processos e Serviços	10
8. Ações Programadas para 2020	11
9. Conclusão	12



1. Apresentação

As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com o cidadão, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços. As ouvidorias auxiliam o cidadão em sua interlocução com o Estado, mediando o acesso a serviços públicos e possibilitando que o cidadão expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades.

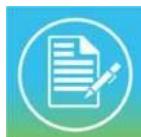
O Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Goiás (CRCGO), adequando-se à legislação, desde o dia 15 de julho de 2019, a Ouvidoria do CRCGO funciona, exclusivamente, por meio de sistema informatizado para que a Ouvidoria atue de forma mais eficiente, com o intuito de elevar a qualidade do atendimento 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.

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o usuário do serviço e a administração do CRCGO, com o objetivo de buscar uma resposta rápida à sua demanda. Recebe sugestões, reclamações, elogios, solicitações e consultas referentes aos serviços prestados pelo Conselho.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCGO são tratadas com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da legalidade, impessoalidade e moralidade, resguardando o sigilo das informações.

A premissa da Ouvidoria é humanizar o relacionamento do CRCGO com os profissionais da contabilidade, empresas de serviços contábeis e público em geral, atendendo-os com cortesia e respeito, buscando soluções para cada demanda.

1.1. Objetivo do Relatório



Apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do CRCGO durante o exercício de 2019, reforçando o compromisso com a transparência das informações.

1.2. Papel da Ouvidoria

- Dar segurança aos usuários dos serviços prestados pelos Profissionais da Contabilidade e à sociedade.
- Prevenção, mediação e solução de conflitos.
- Zelar pela legislação e pelo sigilo das informações pessoais do profissional ou usuário.
- Receber sugestões de aprimoramento e informações a respeito dos serviços prestados pelo CRCGO (críticas, reclamações e elogios).
- Transformar problemas individuais em soluções coletivas.

2. Canais de Atendimento ao PÚblico



Endereço

Rua 107, nº151 – Setor Sul CEP 74085-060 –
Goiânia/GO



Horário de Atendimento

8h às 18h, de segunda a sexta-feira.

Qualquer pessoa que necessitar ser atendida pelo CRCGO poderá encaminhar sua demanda pelo Portal do CRCGO www.crcgo.org.br, através do sistema VOX – Sistema de Ouvidoria.



Ouvidoria

www.crcgo.org.br

Com acesso disponível no Portal do CRCGO, a Ouvidoria funciona como instância recursal em caso de não solução da demanda do interessado pelos outros canais de atendimento. Em 2019, a Ouvidoria recebeu 75 manifestações de Profissionais da Contabilidade, 8 de Organizações Contábeis, 18 de estudantes, 30 outros usuários, num total de 131 manifestações.

Redes Sociais:

Facebook

Twitter

YouTube

Instagram

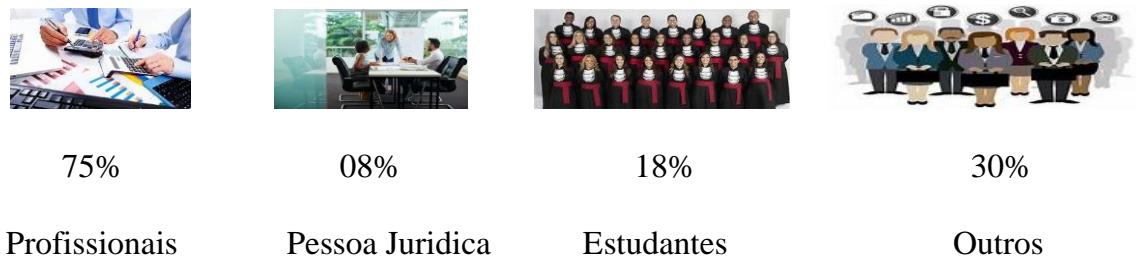
3. Análise das demandas

As manifestações são encaminhadas pelos interessados por diversos motivos: registros, alterações e pendências em processos de pessoas física e jurídica, confecção da carteira de identidade profissional, solicitação de reembolso de valor pago a maior, regularização de débitos, atividades do programa de educação continuada, exame de suficiência, processo eleitoral, eventos, entre outros assuntos.

As falhas detectadas nas manifestações são registradas e tratadas por meio de reunião com os gestores.

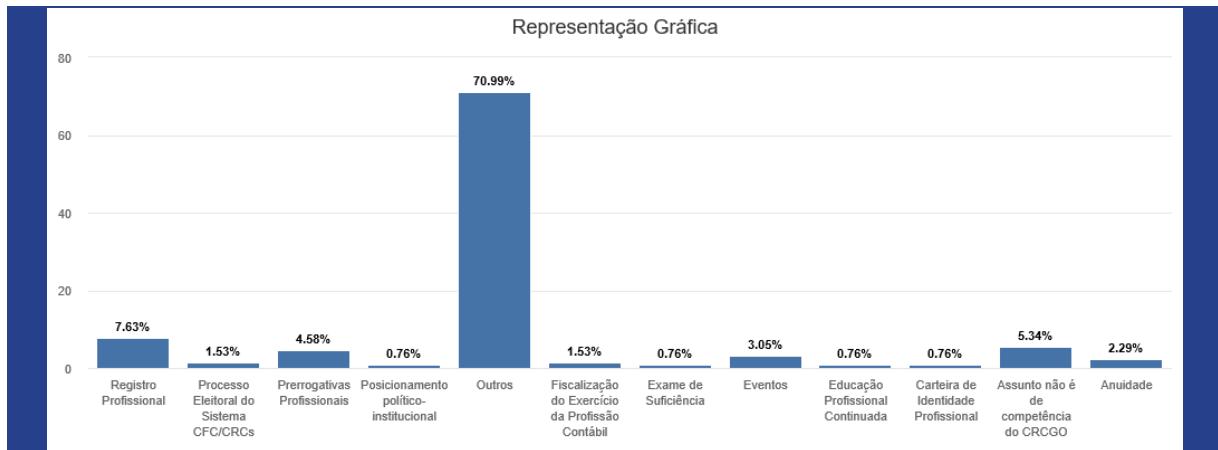
Os pontos recorrentes são analisados e tratados por meio da automatização dos processos no sistema informatizado e/ou adoção de medidas internas, tais como: treinamentos e orientações aos funcionários.

Perfil do Manifestante



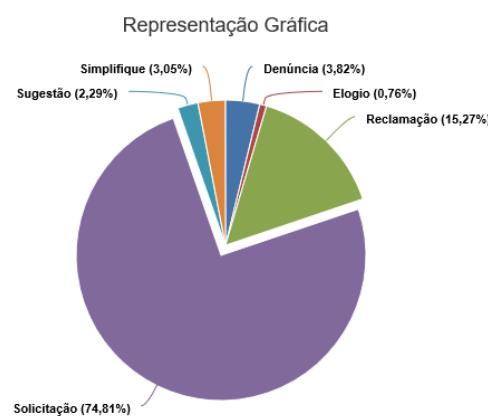
4. Classificação das manifestações por assunto

Área	Quantidade	Percentual
Anuidade	3	2,29%
Assunto não é de competência do CRCGO	7	5,34%
Carteira de Identidade Profissional	1	0,76%
Educação Profissional Continuada	1	0,76%
Eventos	4	3,05%
Exame de Suficiência	1	0,76%
Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil	2	1,53%
Outros	93	70,99%
Posicionamento político-institucional	1	0,76%
Prerrogativas Profissionais	6	4,58%
Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs	2	1,53%
Registro Profissional	10	7,63%
Total	131	100%



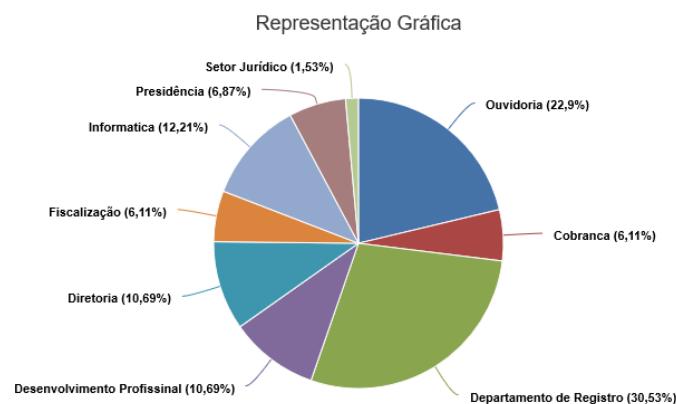
5. Tipos de manifestações

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia	5	3,82%
Elogio	1	0,76%
Reclamação	20	15,27%
Solicitação	98	74,81%
Sugestão	3	2,29%
Simplifique	4	3,05%
Total	131	100%



6. Respostas por área do CRCGO

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	30	22,9%
Cobrança	8	6,11%
Departamento de Registro	40	30,53%
Desenvolvimento Profissional	14	10,69%
Diretoria	14	10,69%
Fiscalização	8	6,11%
Informática	16	12,21%
Presidência	9	6,87%
Setor Jurídico	2	1,53%



7. Atuação da Ouvidoria para Melhoria dos Processos e Serviços

A Ouvidoria participa ativamente da melhoria dos processos e serviços do CRCGO, utilizando a experiência observada no tratamento das manifestações recebidas. Em 2019, a Ouvidoria conduziu diversas ações de melhoria em conjunto com as demais áreas do Conselho, entre as quais se destacam:

- Revisão, por parte dos gestores, nos procedimentos e orientações às equipes dos Departamentos de Atendimento, Desenvolvimento Profissional, Núcleo de Relacionamento, Registro e Delegacias, visando a melhoria no atendimento aos profissionais e público em geral.
- Inclusão de informações no Portal do CRCGO em relação às atividades de Educação Profissional Continuada, facilitando assim a vida do profissional.

8. Ações programadas para 2020

- Desenvolver ações para melhoria no monitoramento dos prazos para atendimento das manifestações, especialmente aquelas encaminhadas às áreas do CRCGO, de forma a reduzir o número de manifestações e melhorar o atendimento aos profissionais e à sociedade.
- Desenvolver ações para melhoria no monitoramento dos processos que chegam à Ouvidoria.
- Reforçar o relacionamento da Ouvidoria com as demais áreas do CRCGO com o objetivo de melhorar o tratamento das demandas e buscar o aperfeiçoamento dos serviços prestados aos profissionais e demais usuários.
- Dar continuidade às ações de treinamento da equipe de funcionários dos departamentos de Atendimento e Núcleo de Relacionamento.



9. Conclusão

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria busca reduzir o número de manifestações recepcionadas via telefone e protocolo, sendo também um indicador da eficiência dos canais de atendimento do CRCGO.

Com o forma de medição do grau de satisfação dos profissionais da contabilidade em relação aos serviços prestados pelo Conselho, Das 131 manifestações finalizadas, 44 foram avaliadas pelo usuário, representando 33,59%. Considerando-se os conceitos “Ótimo” e “Bom”, obteve-se o seguinte resultado: 86,36%.

Os dados apresentados neste relatório e a atuação institucional da Ouvidoria demonstram sua importância e seu papel fundamental na identificação dos principais problemas e na correção de processos, reflexo da participação ativa da Ouvidoria na busca pelo aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo CRCGO aos profissionais e à sociedade.



Aprovado na segunda Reunião do Conselho Diretor no dia 13/02/2020.