

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCGO 2020



## **RELATORIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCGO - 2020**

Conselho Regional de Contabilidade de Goiás - CRCGO

Rua 107 nº 151 Setor Sul Goiânia/GO

CEP: 74.360-110 Goiânia/Goiás

Fone: 55 (62) 3240 - 2211

E-mail: [crcgo@crcgo.org.br](mailto:crcgo@crcgo.org.br)

Site: [www.crcgo.org.br](http://www.crcgo.org.br)

Link para acesso ao sistema VOX - Sistema de Ouvidoria:

[https://crcgo.org.br/novo/?page\\_id=154](https://crcgo.org.br/novo/?page_id=154)

Horário de atendimento das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira.

### **Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Goiás - CRCGO**

Rangel Francisco Pinto

### **Vice Presidente Administrativo**

Wagner Felipe Filho

### **Diretor Executivo**

Saulo Gonçalves

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Coordenadora de Apoio Administrativo

Departamento de Secretária

Maria Arlete Alves de Aguiar Gonçalves

## INTRODUÇÃO

As ouvidorias são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com o cidadão, com o objetivo de aprimorar a gestão e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços. As ouvidorias auxiliam o cidadão em sua interlocução com os departamentos, mediando o acesso aos serviços 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), vem 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 e o CRCGO, com o objetivo de buscar uma resposta rápida à sua demanda. Recebe sugestões, reclamações, denúncias, 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.



## DADOS ESTATÍSTICOS

### 1. Tipos de Manifestações

|                                    |                                   |                               |                               |
|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| <b>Solicitação</b><br>96<br>71.11% | <b>Reclamação</b><br>29<br>21.48% | <b>Sugestão</b><br>6<br>4.44% | <b>Denúncia</b><br>2<br>1.48% |
|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|

### 2. Objetivo do Relatório

Apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do CRCGO durante o exercício de 2020, reforçando o compromisso com a transparência das informações.



### 3. Tipos de Manifestantes

|                               |   |                                    |
|-------------------------------|---|------------------------------------|
| Contador (a)<br>60<br>44.44%  | Técnico (a) em contabilidade<br>13<br>9.63% | Organização Contábil<br>2<br>1.48% |
| Bacharel (CC)<br>19<br>14.07% | Estudante<br>7<br>5.19%                     | Outros<br>34<br>25.19%             |



### 4. Quantidade de Manifestações por Setor

|                             |                            |                                  |                          |
|-----------------------------|----------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Ouvidoria<br>24<br>17.78%   | Cobrança<br>22<br>16.3%    | Contabilidade<br>e<br>1<br>0.74% | Desenprof<br>06<br>4.44% |
| Diretoria<br>3<br>2.22%     | Fiscalização<br>7<br>5.19% | Informática<br>03<br>2.22%       | Juridico<br>06<br>4.44%  |
| Presidencia<br>16<br>11.85% | Registro<br>57<br>42.22%   | Secretaria<br>02<br>1.48%        |                          |



## 5. Tempo médio de respostas às solicitações

|  |           |
|--|-----------|
| Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável | 1,00 dias |
| Resposta da área responsável à Ouvidoria                         | 2,18 dias |
| Resposta da Ouvidoria ao solicitante                             | 1,00 dias |
| Resposta total ao solicitante                                    | 3,16 dias |

Tempo em dias\*



A Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Goiás (CRCGO) apresenta o Relatório Anual de Gestão, das demandas recebidas no ano de 2020, por meio da plataforma VOX - Sistema de Ouvidoria, foram registradas 135 manifestações no período de 09/09/2020 a 31/12/2020, as quais foram encaminhadas aos departamentos, para a adoção de providências.

O Relatório é produzido em cumprimento o trabalho da Ouvidoria segue as diretrizes da Lei n.º 13.460/2017 e Resolução CFC n.º 1.544/2018. e tem como foco informações relativas às manifestações e aos atendimentos de ouvidoria. A publicação reúne análise das manifestações recebidas no ano de 2020, com seus quantitativos, principais motivos e análise dos pontos recorrentes.

O documento destaca que o tipo de manifestação mais frequentemente recebido pelo CRCGO é a de solicitações diversas. Esse tipo responde por cerca de 71,11% do total de manifestações recebidas.

Em relação aos departamentos, o Departamento de Registro foi o que recebeu maior número de demandas da Ouvidoria (57). São manifestações sobre dificuldades na obtenção de registro secundário, solicitação de carteira profissional, baixa de registro, entre outros. Em segundo lugar está a Ouvidoria, com 24 registros, seguido do Departamento de Cobrança, com 22 manifestações.

## Conclusão

O Relatório Anual de Gestão consolida as informações referentes às manifestações recebidas, além de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. Com esse objetivo, o CRCGO tem atuado no sentido de aprimorar sua atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, canalização das atividades e avaliações acerca das análises realizadas. Contamos hoje com a plataforma VOX - Sistema de Ouvidoria ferramenta que permita o trâmite das manifestações a outras áreas do órgão, assim como o gerenciamento desses envios, com controle de prazos e informações estruturadas relativas aos assuntos e áreas mais demandadas, possibilitando, inclusive, o acompanhamento da demanda por parte do interessado. 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.

