

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCGO 2023



# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCGO – 2023

## 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](http://www.crcgo.org.br) / E-mail: [crcgo@crcgo.org.br](mailto:crcgo@crcgo.org.br)

Link para acesso à Ouvidoria do CRCGO: <https://crcgo.org.br/ouvidoria/>

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

Sucena Silvia Hummel

## Superintendente

Rafael Medrado Linhares

## Ouvidoria

Deivid de Oliveira Martins

## Revisão

Henrique Ricardo Batista

Vice-presidente de Administração e Planejamento



# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de interlocução entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Goiás (CRCGO) para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovam a melhoria dos serviços públicos prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

A Ouvidoria ocupa papel de destaque na estrutura de governança do CRCGO, atuando 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 CRCGO apresenta o seu Relatório de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.



# DESTAQUE EM 2023

## ▶ Carta de Serviços ao Usuário



Documento que informa o usuário sobre os serviços prestados pelo CRCGO, 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



Publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria – exercício 2022 no site do CRCGO, em atendimento à Resolução CFC n.º 1.544/2018

# DADOS ESTATÍSTICOS

## 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, divulgado no site e nas redes sociais do CRCGO 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.

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



## Tipos de manifestações



\*Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC".

O CRCGO 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 reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**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; e

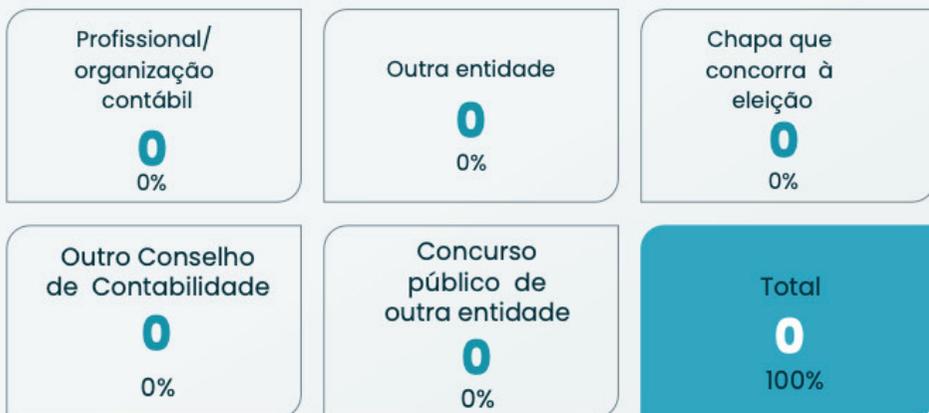
**Simplifique:** quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

Em 2023 predominaram as manifestações de **solicitações** e **reclamações**.



Foram excluídas do cálculo as demandas classificadas como “Denúncia não aplicável ao CFC/CRC”, as quais incluem: denúncia contra profissional/ organização contábil, denúncia contra outro conselho de contabilidade, denúncia contra outra entidade e denúncia contra concurso público de outra entidade.

### Denúncia contra:



O objetivo deste item também é levar ao conhecimento do nosso público as mudanças que o usuário impulsionou por intermédio da Ouvidoria. As manifestações trazidas à Ouvidoria são sistematizadas para, além de atender especificamente aos manifestantes, possibilitar a correção de falhas ou a manutenção de práticas, de modo a servir com qualidade a todos os usuários.

### Tipos de manifestantes



Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de “Contador(a)”, com percentual de 47,67%

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.

## Quantidade de manifestações por estado



<b>AC</b>	0	0%	<b>PB</b>	0	0
<b>AL</b>	0	0%	<b>PR</b>	0	0
<b>AP</b>	0	0%	<b>PE</b>	0	0
<b>AM</b>	0	0%	<b>PI</b>	1	1,16%
<b>BA</b>	0	0%	<b>RJ</b>	2	2,33%
<b>CE</b>	0	0%	<b>RN</b>	0	0
<b>DF</b>	3	3,49%	<b>RS</b>	1	1,16%
<b>ES</b>	0	0	<b>RO</b>	0	0
<b>GO</b>	78	90,7%	<b>RR</b>	0	0
<b>MT</b>	0	0	<b>SC</b>	0	0
<b>MS</b>	0	0	<b>SP</b>	0	0
<b>MA</b>	0	0	<b>SE</b>	0	0
<b>MG</b>	0	0	<b>TO</b>	0	0
<b>PA</b>	1	1,16%			

Considerando a procedência dos manifestantes, em 2023 foram registradas manifestações oriundas de diversos estados brasileiros. O estado que mais demandou solicitações foi Goiás, com 90,7%.



## Respostas por unidade organizacional

Unidade organizacional	Quantidade	Percentual
<b>Ouvidoria</b>	0	0%
<b>Assessoria Executiva</b>	1	1,16%
<b>Assessoria de Imprensa</b>	2	2,33%
<b>Cobrança</b>	20	23,26%
<b>Desenvolvimento Profissional</b>	7	8,14%
<b>Fiscalização</b>	15	17,44%
<b>Gabinete</b>	1	1,16%
<b>Informatica</b>	3	3,49%
<b>Juridico</b>	2	2,33%
<b>Presidencia</b>	12	13,95%
<b>Registro</b>	17	19,77%
<b>Superintendência</b>	6	6,98%

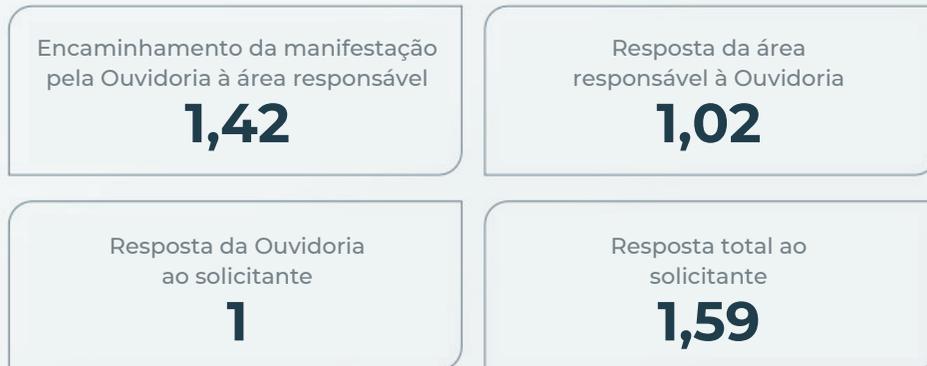
- Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma unidade organizacional, caso seja necessário; nesses casos, a manifestação será contabilizada em ambas as unidades.

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 CRCGO com maior demanda foi Registro, o que se justifica porque tal setor faz parte da finalidade institucional do CRCGO.

## Tempo médio de respostas às manifestações



- O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme preceitua a [Lei n.º 13.460/2017](#).

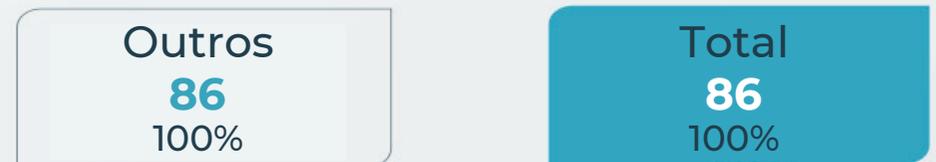
A Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas o mais brevemente possível. Embora varie de acordo com o tipo e a complexidade da manifestação, o tempo de atendimento foi, em média, bem inferior ao prazo máximo estipulado pela legislação, ao longo de 2023.

Das **86** manifestações respondidas, houve uma respondida com atraso. Sendo assim, a Ouvidoria do CRCGO atendeu a **98,84%** 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.

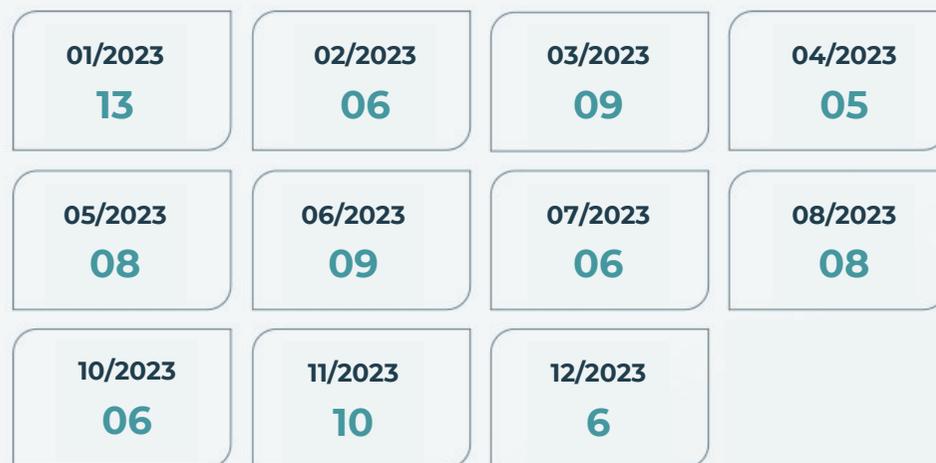
Além disso, a Ouvidoria do CRCGO está sempre aberta ao diálogo com a classe contábil e a sociedade em geral. Todas as sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios serão considerados, e nenhuma manifestação que chegar à Ouvidoria será ignorada.

## Classificação das manifestações por assunto



Considera-se "assunto" o tema geral de que trata o conjunto de manifestações que versam sobre um mesmo argumento. No gráfico, o assunto de tema "outros" é o único citado, sendo o de maior demanda durante o exercício de 2022, estão inseridos assuntos das mais diversas ordens, cujas manifestações não representam um conjunto significativo que possa ser classificado sob um mesmo tema.

## Evolução do quantitativo de demandas



Total  
86

Em 2023, o mês de janeiro foi o período com o maior número de manifestações.



## Pesquisa de satisfação do usuário



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 **86** manifestações finalizadas, **23** foram avaliadas pelo usuário, representando **26,74%**.

Em 2023, destaca-se que 78,85% dos cidadãos que responderam à pesquisa assinalaram os índices "Ótimo" e "Bom", sinalizando que estavam satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRGO (tempo de resposta, qualidade da 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 e na resolução das demandas. Esse resultado é derivado dos esforços em conjunto de todos os gestores para traçar planos de ação para atender de forma mais eficaz e eficiente os usuários.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

### Vice-presidência Administrativa

- 👤 Henrique Ricardo Batista - Vice-presidente de Administração e Planejamento
- ✉ [vice-adm@crcgo.org.br](mailto:vice-adm@crcgo.org.br)

### Superintendência

- 👤 Rafael Medrado Linhares
- ☎ (62) 3240-2201
- ✉ [superintendente@crcgo.org.br](mailto:superintendente@crcgo.org.br)

### Ouvidoria

- 👤 Deivid de Oliveira Martins
- ☎ Ouvidor (62) 3240-2239
- 🌐 <https://crcgo.org.br/ouvidoria/>