

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCPR

2022





RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCPR 2022

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PARANÁ

Rua XV de Novembro, 2987 – Alto da XV - Curitiba / PR

Fone: (41) 3360-4700

Site: www.crcpr.org.br

PRESIDENTE

Contador Laudelino Jochem

OUVIDOR-GERAL

Contador Everson Luiz Breda Carlin

DIRETORIA

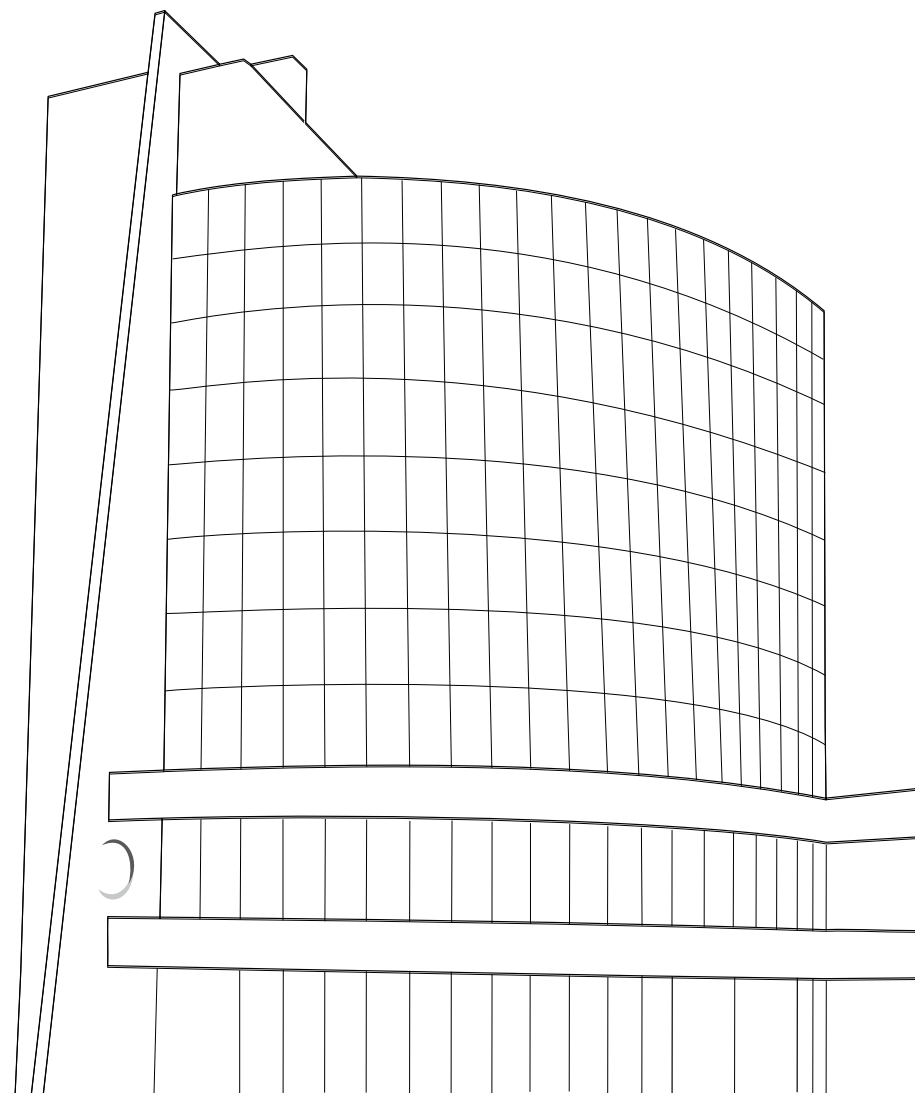
Gerson Luiz Borges de Macedo

EQUIPE TÉCNICA

Jeruza Moura Burges - Elaboração

Adriana Iaizzo Magalhães - Revisão

Neilor Armond Lopes - Diagramação





INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Paraná (CRCPR) atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido e fortalecendo a relação entre o cidadão e a entidade.

Regida pela Lei n.º 13.460/2017 e pelas Resoluções CFC n.º 1.544/2018 e 1.602/2020, a Ouvidoria do CRCPR é mais um canal de comunicação, que visa promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de uma boa governança pública.

As manifestações são recebidas por meio de sistema informatizado, proporcionando ao cidadão mais facilidade no encaminhamento e no acompanhamento de suas demandas.

A Ouvidoria é responsável por receber e analisar as informações; encaminhar as consultas aos setores competentes do CRCPR ou ao Ouvidor-Geral, quando necessário; acompanhar o andamento do atendimento solicitado e emitir resposta ao cidadão.

Neste relatório, são apresentados os resultados da Ouvidoria do CRCPR referentes ao exercício de 2022, que permitirão traçar um panorama geral desse importante canal de comunicação e as metas para 2023.





TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

O CRCPR em relação a 2021, CRCPR fechou o ano de 2022 com 147. Esta redução nas manifestações se deu em decorrência das diversas atualizações da Carta de Serviços do Usuário ocorrida em 2022 e anos anteriores. A partir de então, muitas manifestações que antes eram encaminhadas por meio da Ouvidoria, passaram a ser registradas e esclarecidas nas áreas indicadas nesse documento, não necessitando a abertura da demanda.



- As denúncias referem-se ao exercício de profissionais da contabilidade, tendo sido todos os denunciantes orientados quanto aos procedimentos para formalização dessas manifestações.
- Quanto às reclamações enviadas, algumas referem-se a serviços prestados por outros órgãos federais, estaduais e municipais.
- Das reclamações pertinentes aos serviços do CRCPR ou de profissionais da contabilidade, foram feitas as devidas investigações.

Acessos à Carta de Serviços ao Usuário





TIPOS DE MANIFESTANTES

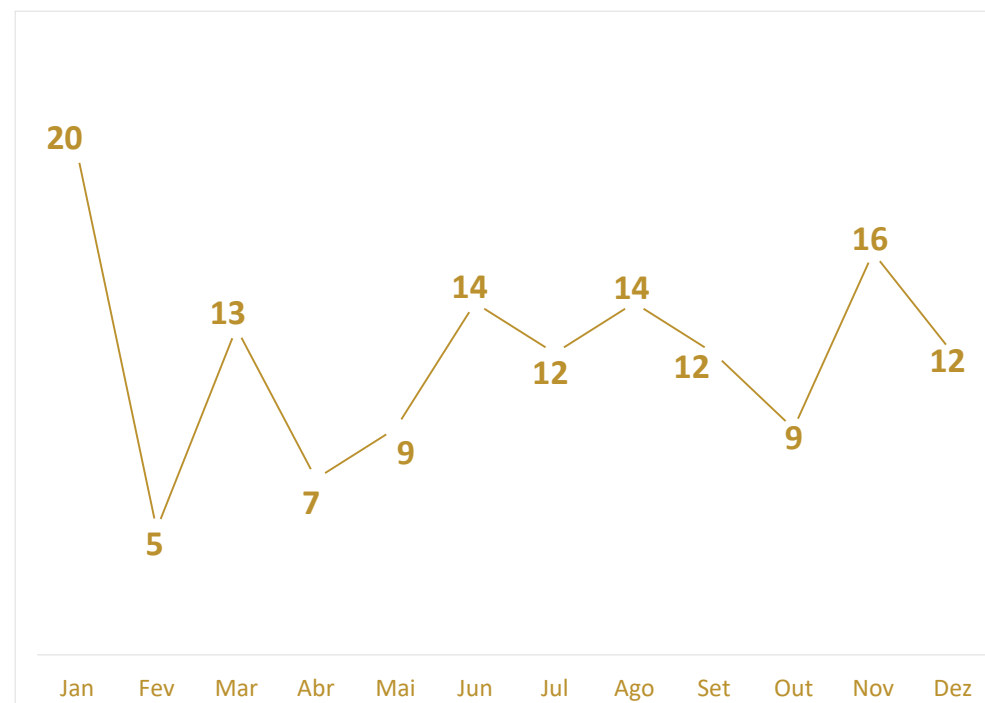
Nos tipos de manifestantes que entram em contato com a ouvidoria do CRCPR, o profissional da contabilidade representa 50% desse total, reforçando o propósito de agir com eficiência para incentivar a boa administração pública, estimulando a transparência, a qualidade dos serviços e a excelência no atendimento às demandas recebidas.



EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE DEMANDAS POR MÊS

Os picos de atendimentos na ouvidoria do CRCPR foram os meses de abril e novembro quando ocorreu o Exame de Suficiência.

MÊS	QUANTIDADE
Jan	20
Fev	5
Mar	13
Abr	7
Mai	9
Jun	14
Jul	12
Ago	14
Set	12
Out	9
Nov	16
Dez	12
TOTAL	143





TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

O prazo para resposta às manifestações é de 30 dias, porém, o tempo médio de respostas do CRCPR é de três dias, bem inferior ao estipulado na legislação.

Isso se deve ao fato de que o sistema utilizado pelo CRCPR permite o envio da resposta ao usuário diretamente pela área responsável pela informação solicitada, ficando a cargo da Ouvidoria o controle e gestão dessa resposta, ou seja, é atuação unificada dos diversos setores do CRCPR com a Ouvidoria, visando a satisfação do usuário.

Assim, a Ouvidoria do CRCPR trabalha para atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Prazo máximo
para resposta do
CRCPR

30 dias

Prazo médio de
resposta do
CRCPR

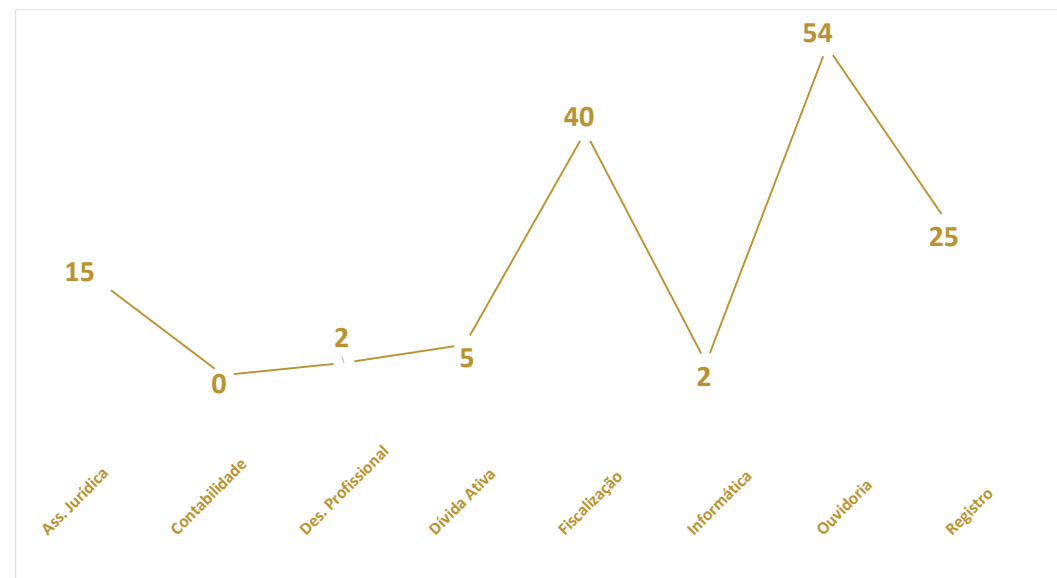
5 dias

RESPOSTAS POR ÁREA

As manifestações, logo que são recepcionadas pela Ouvidoria do CRCPR, são direcionadas à diversas áreas, de acordo com cada assunto.

As respostas realizadas pela Ouvidoria correspondem às manifestações não enviadas para outras áreas, demonstrando a celeridade do CRCPR no atendimento às manifestações.

ÁREA	RESPOSTAS
Ass. Jurídica	15
Contabilidade	0
Des. Profissional	2
Dívida Ativa	5
Fiscalização	40
Informática	2
Ouvidoria	54
Registro	25
TOTAL	143





PRINCIPAIS ASSUNTOS RECEBIDOS PELA OUVIDORIA

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCPR são tratadas de acordo com o seu tema, sendo classificadas por assuntos, conforme demonstra o quadro a seguir, classificadas por maior demanda.

TIPOS	TOTAL
Assuntos Pertinentes a outros Órgãos	10
Anuidade	21
Exame de Suficiência	9
Outros	56
Fiscalização	12
Registro PF e PJ	5
Código de Ética da Profissão Contábil	9
Prerrogativas Profissionais	5
Consulta Técnica	2
Posicionamento Político-Institucional	4
Meios de Comunicação	2
Educação Profissional Continuada	8
TOTAL	143



AÇÕES IMPLEMENTADAS EM 2022

- Divulgação da Ouvidoria, com foco na excelência do atendimento e maior aproximação com o profissional da contabilidade e com o cidadão.
- Sistematização dos relatórios estatísticos, distribuídos em: principais assuntos.
- Inserido implementado no sistema de ouvidoria a possibilidade de realizar denúncias anônimas, conforme determina a Resolução CFC 1.602/2020.

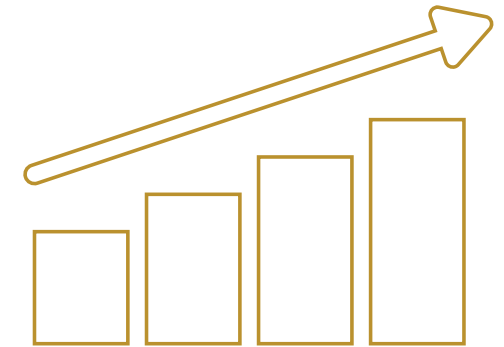
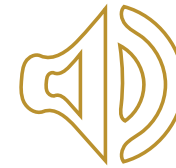




PERSPECTIVAS PARA 2023

- Inserir a pesquisa de satisfação do usuário do sistema de ouvidoria ao final de cada resposta recebida.
- Ampliar a divulgação da ouvidoria em todas as comunicações do CRCPR.
- Implementação do cliente oculto – um programa que visa a melhoria contínua do atendimento ao cidadão.
- Elaborar uma campanha de divulgação da Ouvidoria, com foco na excelência do atendimento e maior aproximação com o profissional da contabilidade e com o cidadão.
- Acompanhamento das demandas de forma mensal, o que permitirá melhor análise das informações.
- Aperfeiçoar e desenvolver ações para melhoria do monitoramento das demandas.

- Tornar a ouvidoria do CRCPR conhecida como um canal onde o cidadão tem voz e é ouvido e fortalecer a relação entre o cidadão e a entidade.





CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em caso de dúvidas e/ou outras informações, o CRCPR está à disposição dos cidadãos, por meio das seguintes áreas:

DIRETORIA SUPERINTENDENTE

Gerson Luiz Borges de Macedo
(41) 3360-4704
diretor@crcpr.org.br

Direcione a câmera do seu celular para o QR code abaixo e você será encaminhado para a página da ouvidoria do CRCPR.

