

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCPR 2019



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCPR 2019

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 Marcos Sebastião Rigoni de Mello

OUVIDOR-GERAL

Contador Laudelino Jochem

DIRETORIA

Gerson Luiz Borges de Macedo
Pedro Hugo Catossi

EQUIPE TÉCNICA

Jeruza Moura Burges - Elaboração
Adriana Iazzo Magalhães - Revisão
Neilor Armond Lopes - Diagramação



INTRODUÇÃO

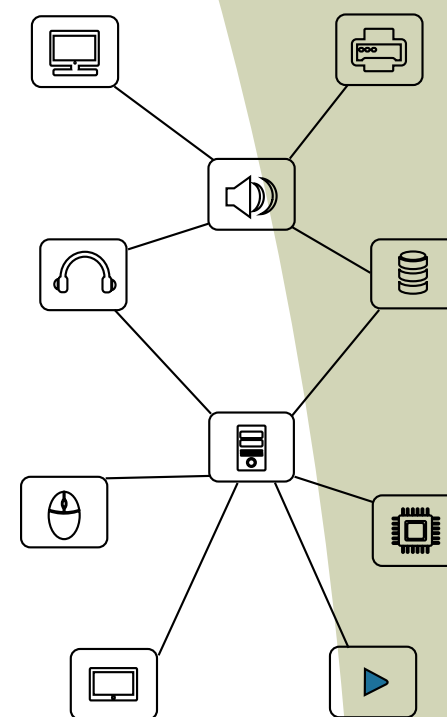
A Ouvidoria do **Conselho Regional de Contabilidade do Paraná (CRCPR)** atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido e fortalecendo a relação entre o cidadão e a entidade.

Regida pela **Lei n.º 13.460/2017** e pela **Resolução CFC n.º 1.544/2018**, 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 2019, que permitirão traçar um panorama geral desse importante canal de comunicação e as metas para 2020.

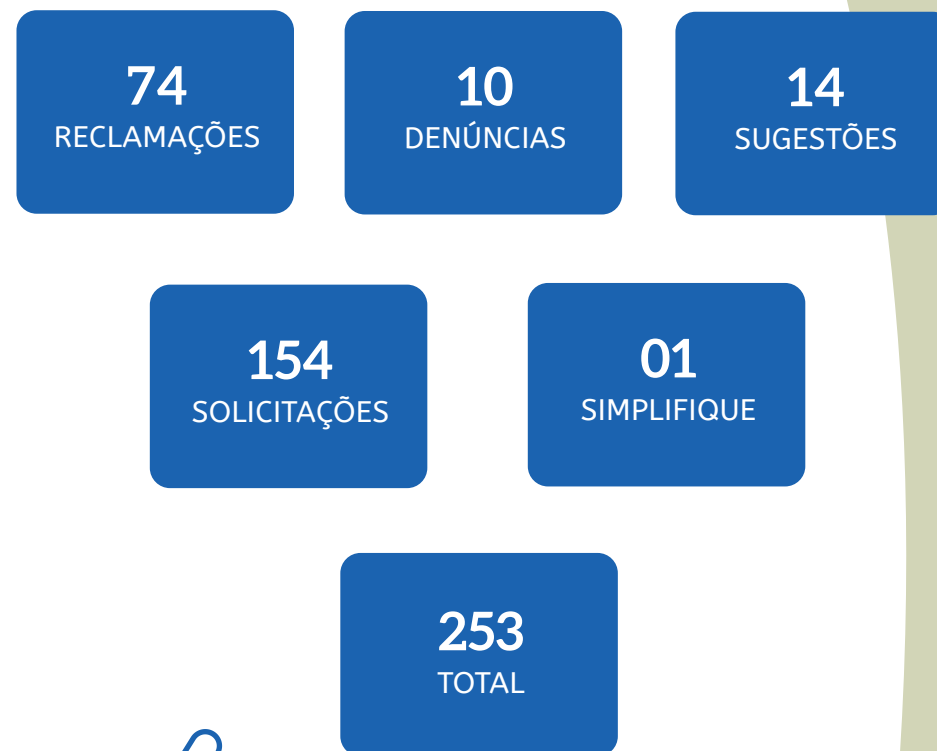


TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

O CRCPR fechou o ano de 2019 com **253 manifestações**, 17% a menos que 2018. Esta redução se deu em decorrência do lançamento, em julho de 2019, da Carta de Serviços ao Usuário. 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.

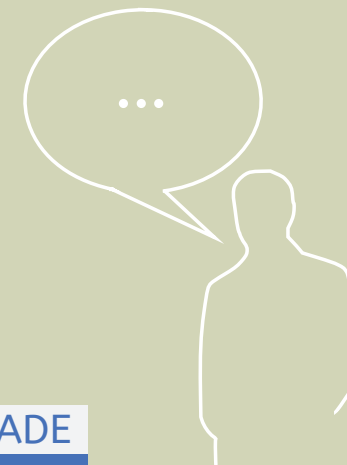
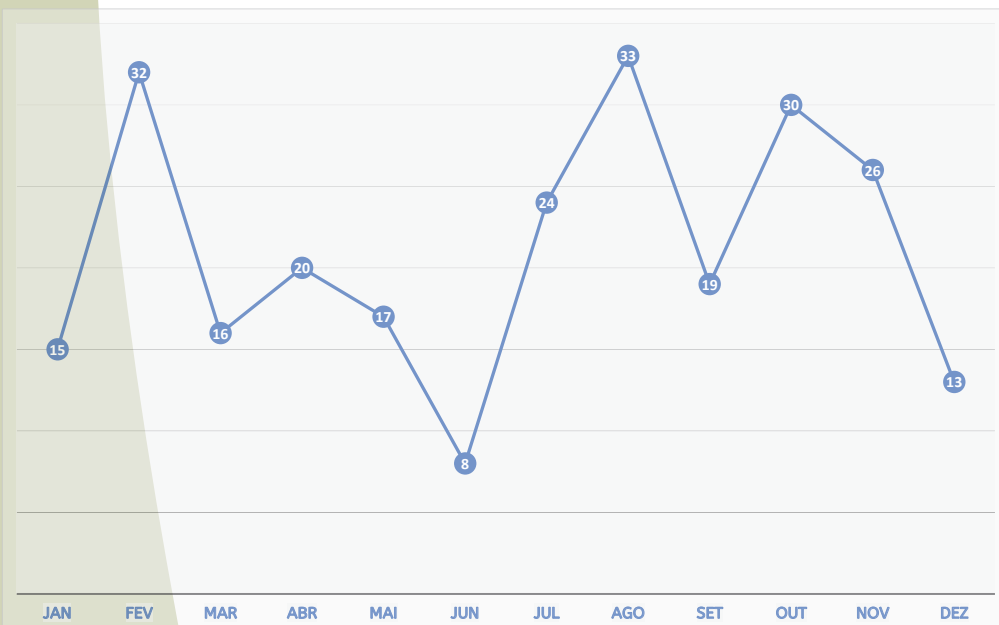
Cabe esclarecer que em 2019 não houve manifestação registrada na tipologia elogio e que as denúncias referem ao exercício de profissionais da contabilidade, tendo sido todos os denunciantes orientados quanto aos procedimentos para formalização dessas manifestações.

Quanto às reclamações enviadas, algumas referem-se a serviços prestados por outros órgãos federais, estaduais e municipais.



EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE DEMANDAS POR MÊS

Os picos de atendimento foram os meses de **fevereiro**, **agosto** e **outubro**. Todas as demandas recebidas são encaminhadas aos setores competentes para sua resposta ou respondidas pela própria ouvidoria.



MÊS	QUANTIDADE
Jan	15
Feb	32
Mar	16
Abr	20
Mai	17
Jun	8
Jul	24
Ago	33
Set	19
Out	30
Nov	26
Dez	13
TOTAL	253

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.

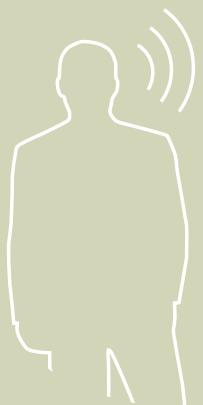
Isso se deve ao fato de que o sistema utilizado pelo CRCPR permite o envio da resposta ao usuário diretamente pela área responsável pela informação solicitada, ficando a cargo da Ouvidoria o controle e gestão dessa resposta, ou seja, é atuação unificada dos diversos setores do CRCPR com a Ouvidoria,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

**Prazo máximo para
resposta do CRCPR**

30 dias

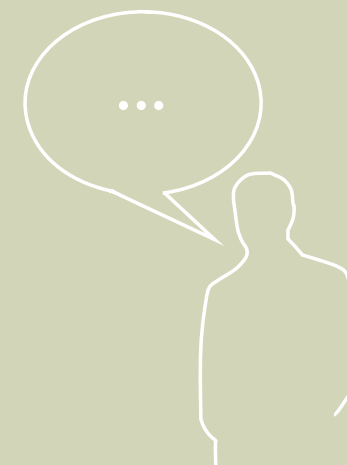
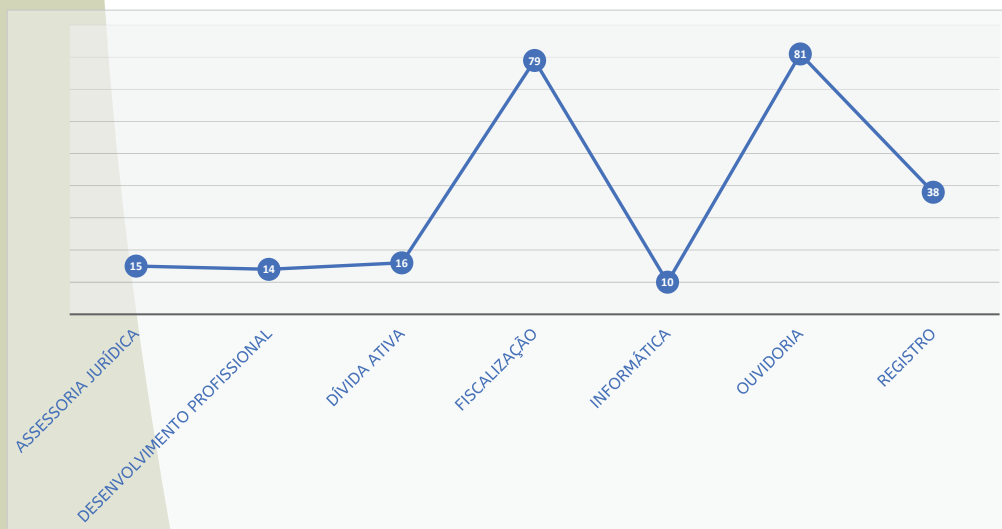
**Prazo médio de
resposta do CRCPR**

3 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
Assessoria Jurídica	15
Desenvolvimento Profissional	14
Dívida Ativa	16
Fiscalização	79
Informática	10
Ouvidoria	81
Registro	38
TOTAL	253

AÇÕES IMPLEMENTADAS EM 2019

✓ **Reestruturação** e melhoria das informações sobre a Ouvidoria divulgadas no site do CRCPR, esclarecendo e divulgando a sua função e atuação no Regional.

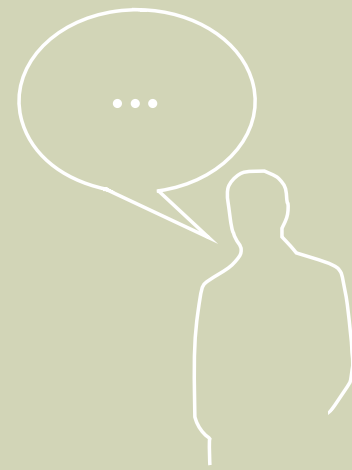
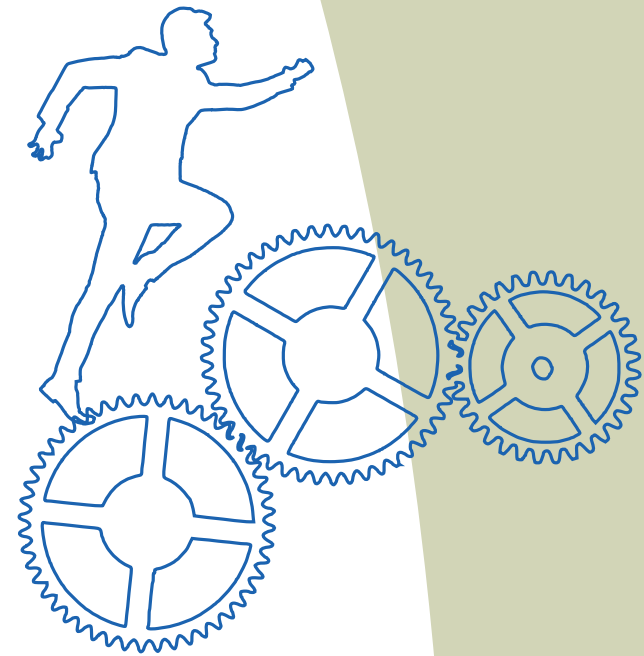
✓ **Criação** de novo canal de comunicação com os usuários para o recebimento específico de sugestões para simplificação de processos internos e de serviços, visando a desburocratização.

REALIZADO



AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2020

- ✓ 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.
- ✓ Elaborar ações de treinamento aos funcionários que participam do processo de atendimento das demandas.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

DIRETORIA SUPERINTENDENTE

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

DIRETORIA OPERACIONAL

Diretor: Pedro Hugo Catossi
(41) 3360-4705
hc@crcpr.org.br

