

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCPR

2021





RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCPR 2021

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 Roberto Marques de Figueiredo

DIRETORIA

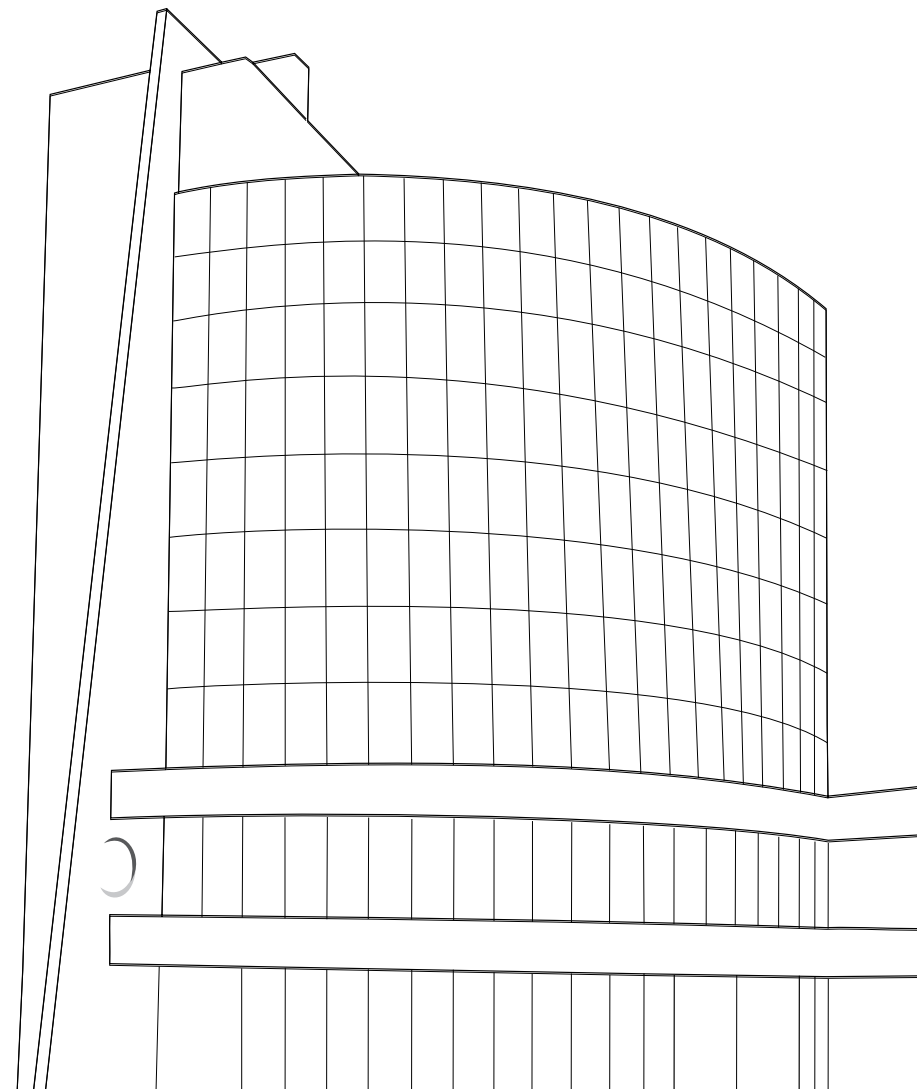
Gerson Luiz Borges de Macedo

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 2021, que permitirão traçar um panorama geral desse importante canal de comunicação e as metas para 2022.





TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

O Em relação a 2020, CRCPR fechou o ano de 2021 com 161. Esta redução se deu em decorrência das diversas atualizações da Carta de Serviços do Usuário ocorrida em 2021, passando por três revisões durante o ano. 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.

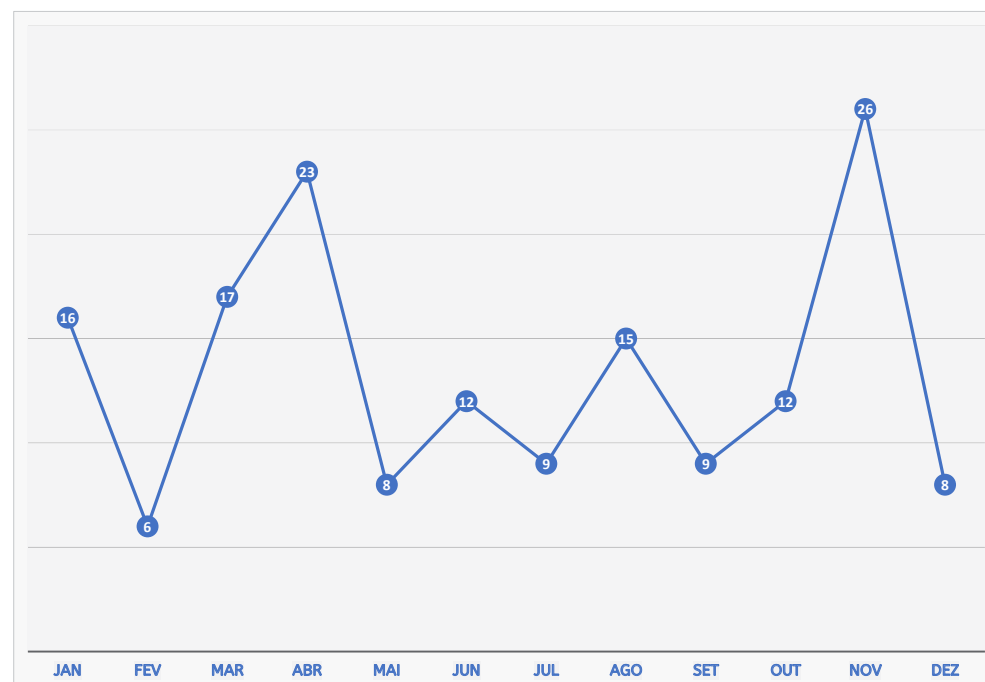




EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE DEMANDAS POR MÊS

O pico de atendimento na ouvidoria do CRCPR foi no mês de abril, e novembro quando ocorreu o Exame de Suficiência.

MÊS	QUANTIDADE
Jan	16
Fev	6
Mar	17
Abr	23
Mai	8
Jun	12
Jul	9
Ago	15
Set	9
Out	12
Nov	26
Dez	8
TOTAL	161





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
Assessoria Jurídica	17
Contabilidade	3
Dívida Ativa	3
Fiscalização	51
Informática	14
Ouvidoria	63
Registro	10
TOTAL	161





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	13
Anuidade	21
Exame de Suficiência	9
Outros	59
Fiscalização	39
Registro PF e PJ	8
Código de Ética da Profissão Contábil	1
Prerrogativas Profissionais	5
Consulta Técnica	2
Posicionamento Político-Institucional	4
Meios de Comunicação	2
CNAI e CNPC	0
TOTAL	163



AÇÕES IMPLEMENTADAS EM 2021

- Manutenção do canal de comunicação para esclarecimento de dúvidas quanto aos serviços oferecidos pelo CRCPR em detrimento da pandemia do COVID-19.
- 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 em dezembro no sistema de ouvidoria a possibilidade de realizar denúncias anônimas, conforme determina a Resolução CFC 1.602/2020.





PERSPECTIVAS PARA 2022

- 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:

DIRETOR 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.

