RELATÓRIO

DE

ATIVIDADES

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

Relatório Ouvidoria

Período de 01/01/2022 a 31/12/2022

Patricia Mattar Miranda Mestre

Ouvidoria | Conselho Regional de Contabilidade do Distrito Federal

Dados estatísticos:

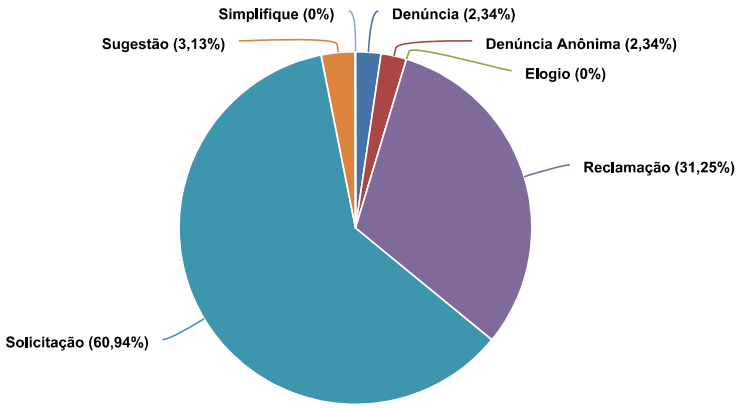
Durante o período de 01/01/2022 a 31/12/2022, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Distrito Federal recebeu 128 manifestações.

1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	3	2,34%
Denúncia Anônima*	3	2,34%
Elogio	0	0%
Reclamação	40	31,25%
Solicitação	78	60,94%
Sugestão	4	3,13%
Simplifique	0	0%
Total	**128**	**100%**

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

Representação Gráfica

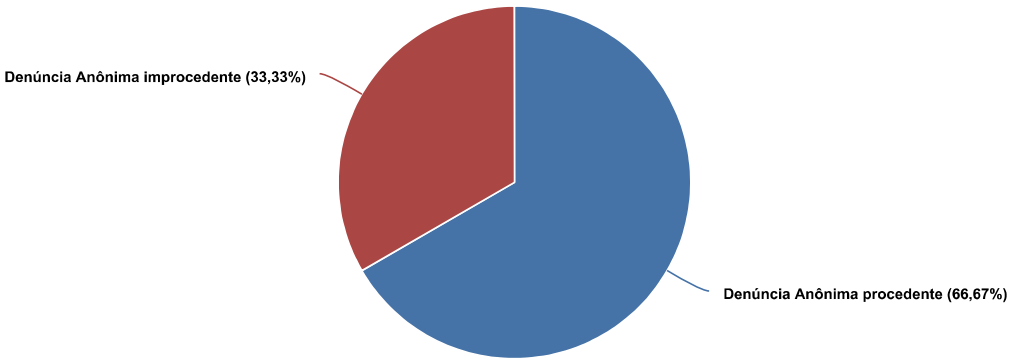


2. Denúncias Anônimas Encerradas:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia Anônima procedente*	2	66,67%
Denúncia Anônima improcedente*	1	33,33%
Total	**3**	**100%**

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

Representação Gráfica

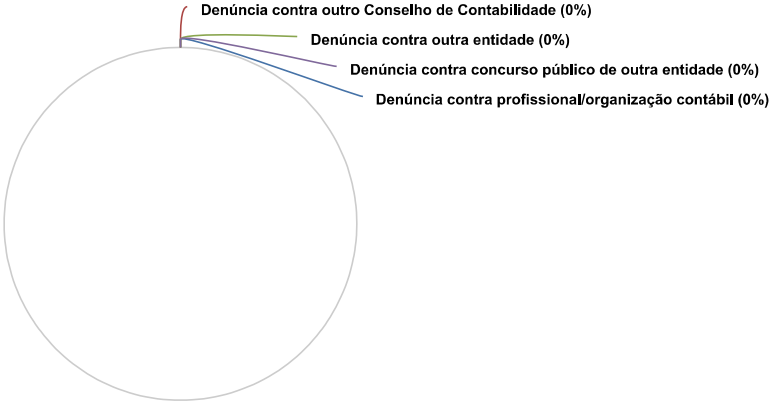


3. Denúncia Não Aplicável (denúncia e denúncia anônima):

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia contra profissional/organização contábil	0	0%
Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade	0	0%
Denúncia contra outra entidade	0	0%

Denúncia contra concurso público de outra entidade	0	0%
Denúncia contra chapa que concorra à eleição	0	0%
Total	**0**	**100%**

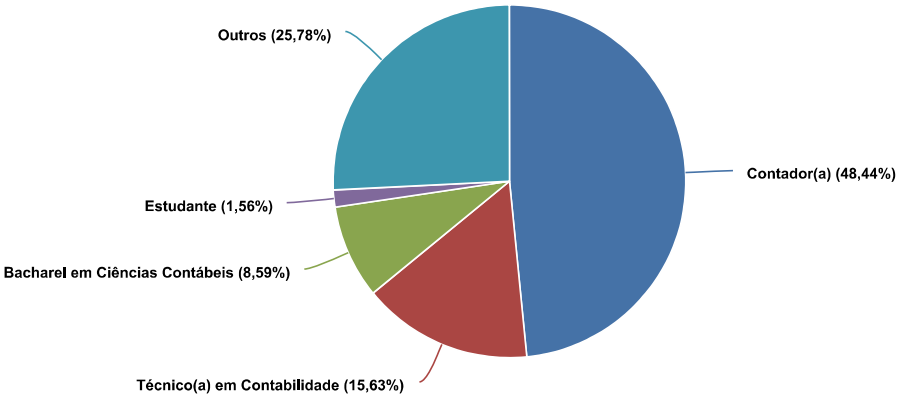
Representação Gráfica



4. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	62	48,44%
Técnico(a) em Contabilidade	20	15,63%
Bacharel em Ciências Contábeis	11	8,59%
Estudante	2	1,56%
Outros	33	25,78%
Total	**128**	**100%**

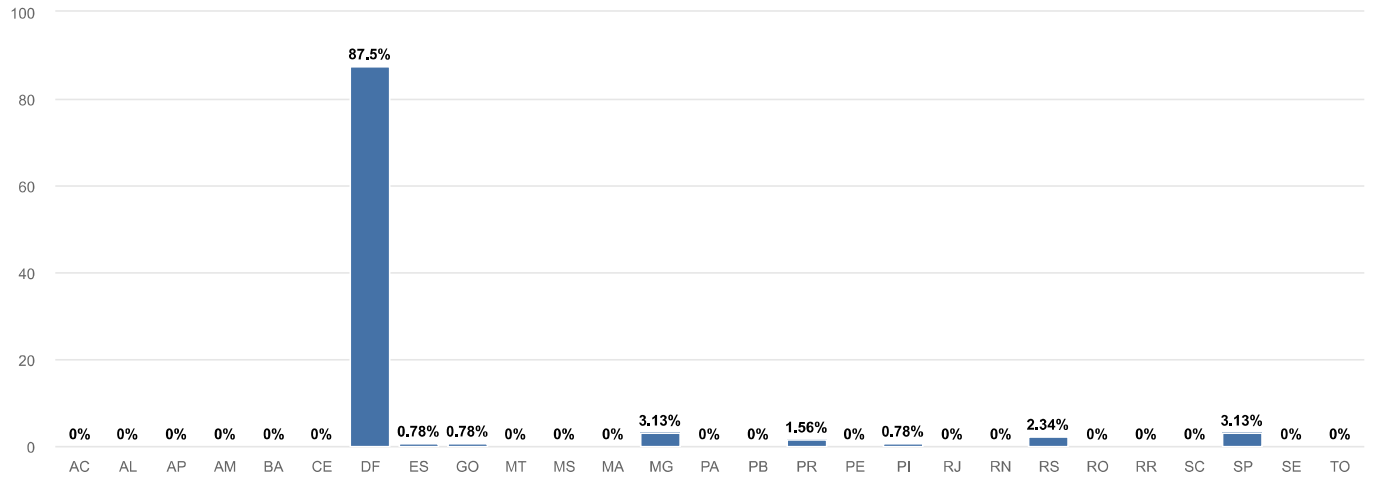
Representação Gráfica



5. Quantidade de manifestações por Estado:

UF	Quantidade	Percentual
AC	0	0%
AL	0	0%
AP	0	0%
AM	0	0%
BA	0	0%
CE	0	0%
DF	112	87,5%
ES	1	0,78%
GO	1	0,78%
MT	0	0%
MS	0	0%
MA	0	0%
MG	4	3,13%
PA	0	0%
PB	0	0%
PR	2	1,56%
PE	0	0%
PI	1	0,78%
RJ	0	0%
RN	0	0%
RS	3	2,34%
RO	0	0%
RR	0	0%
SC	0	0%
SP	4	3,13%
SE	0	0%
TO	0	0%
Total	**128**	**100%**

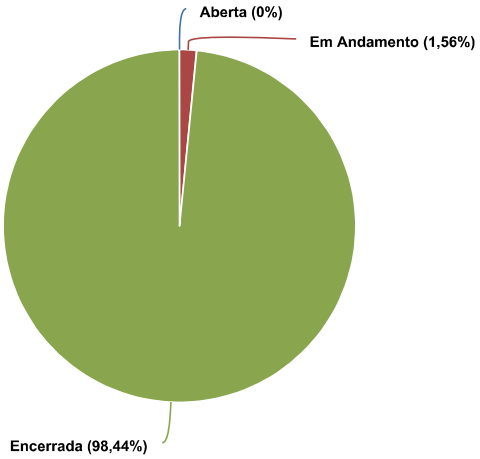
Representação Gráfica



6. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	2	1,56%
Encerrada	126	98,44%
Total	**128**	**100%**

Representação Gráfica

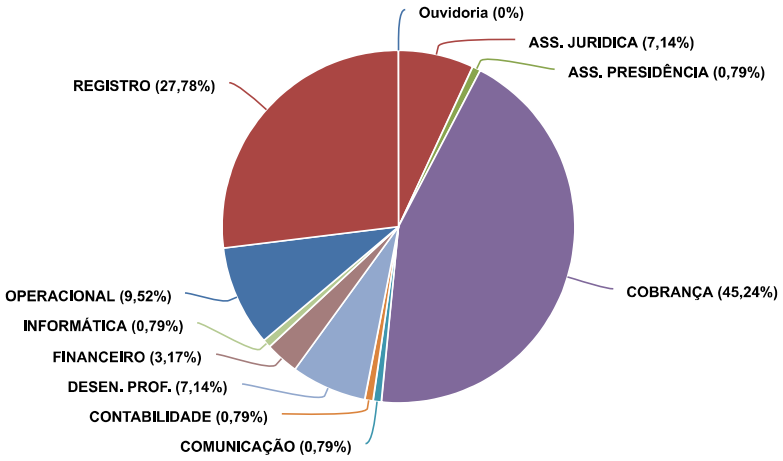


7. Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	0	-3,17%
ASS. JURIDICA	9	7,14%
ASS. PRESIDÊNCIA	1	0,79%
COBRANÇA	57	45,24%
COMUNICAÇÃO	1	0,79%
CONTABILIDADE	1	0,79%
DESEN. PROF.	9	7,14%
FINANCEIRO	4	3,17%
INFORMÁTICA	1	0,79%
OPERACIONAL	12	9,52%
REGISTRO	35	27,78%

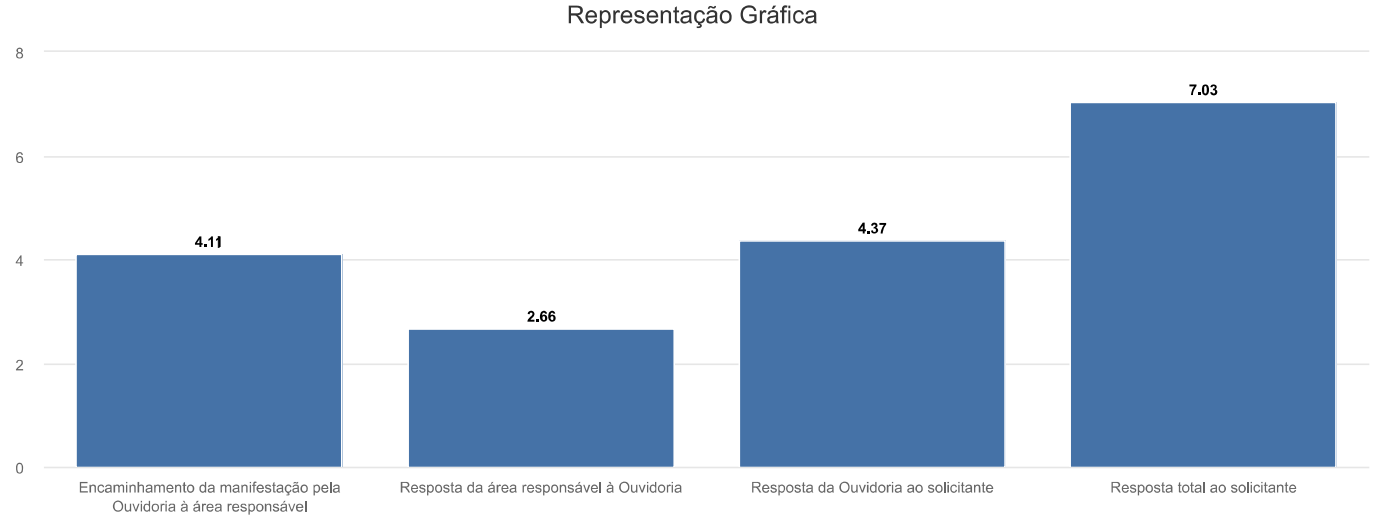
*Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada área.

Representação Gráfica



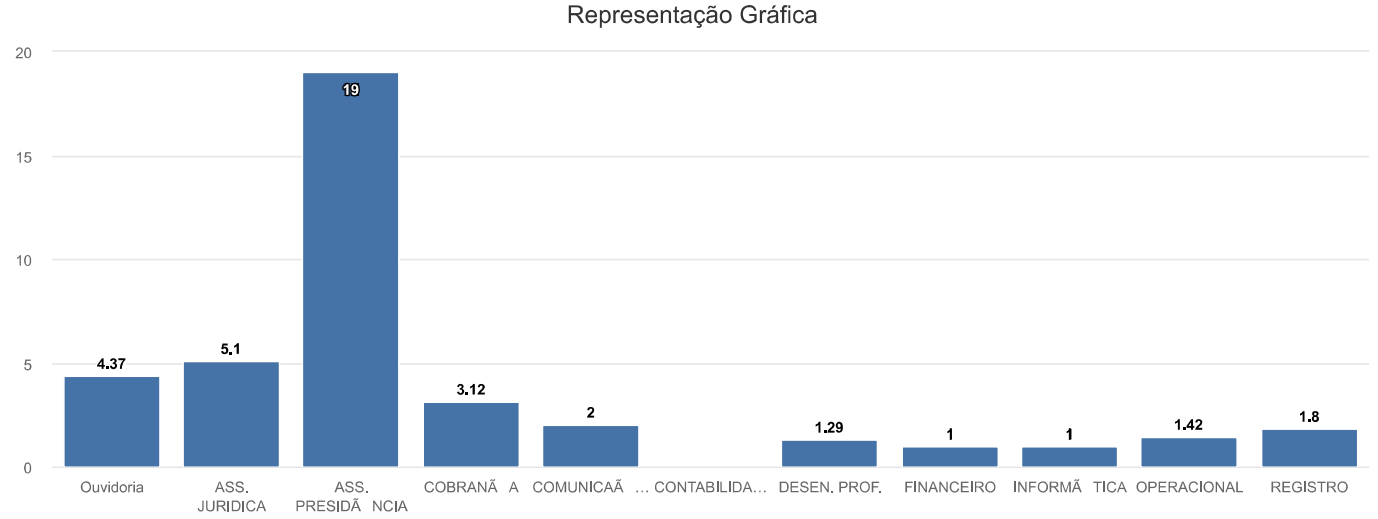
8. Tempo médio de respostas às solicitações:

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	4,11
Resposta da área responsável à Ouvidoria	2,66
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	4,37
Resposta total ao solicitante	7,03



9. Tempo médio de respostas às solicitações por área demandada:

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	4,37
ASS. JURIDICA	5,10
ASS. PRESIDÊNCIA	19,00
COBRANÇA	3,12
COMUNICAÇÃO	2,00
CONTABILIDADE	
DESEN. PROF.	1,29
FINANCEIRO	1,00
INFORMÁTICA	1
OPERACIONAL	1,42
REGISTRO	1,80

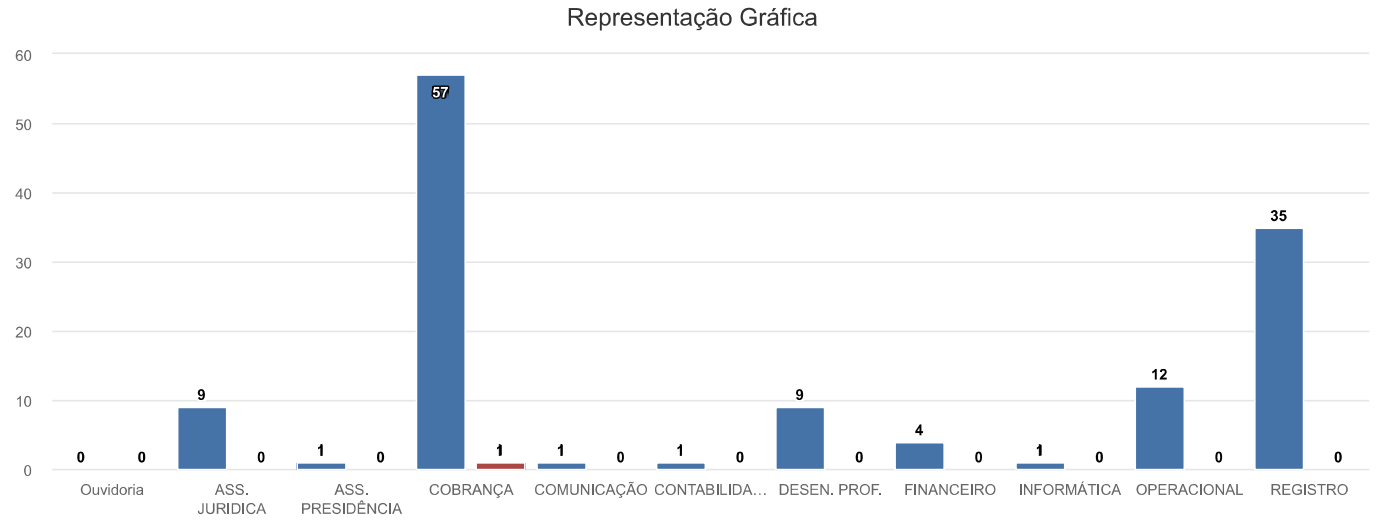


10. Manifestações respondidas com atraso:

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	0	0	0%
ASS. JURIDICA	9	0	0%
ASS. PRESIDÊNCIA	1	0	0%
COBRANÇA	57	1	1,75%
COMUNICAÇÃO	1	0	0%
CONTABILIDADE	1	0	0%
DESEN. PROF.	9	0	0%
FINANCEIRO	4	0	0%
INFORMÁTICA	1	0	0%
OPERACIONAL	12	0	0%
REGISTRO	35	0	0%
Total	**126**	**1**	**0,79%**

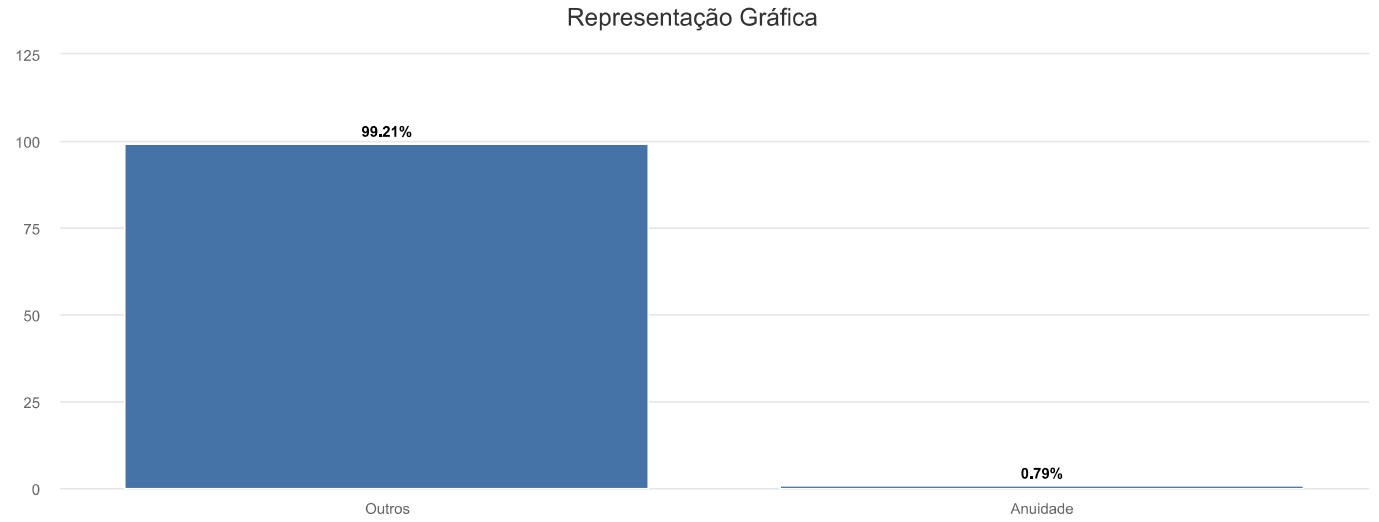
Manifestações respondidas com atraso (mais de 30 dias): 3

Manifestações com prazo de resposta prorrogado: 3



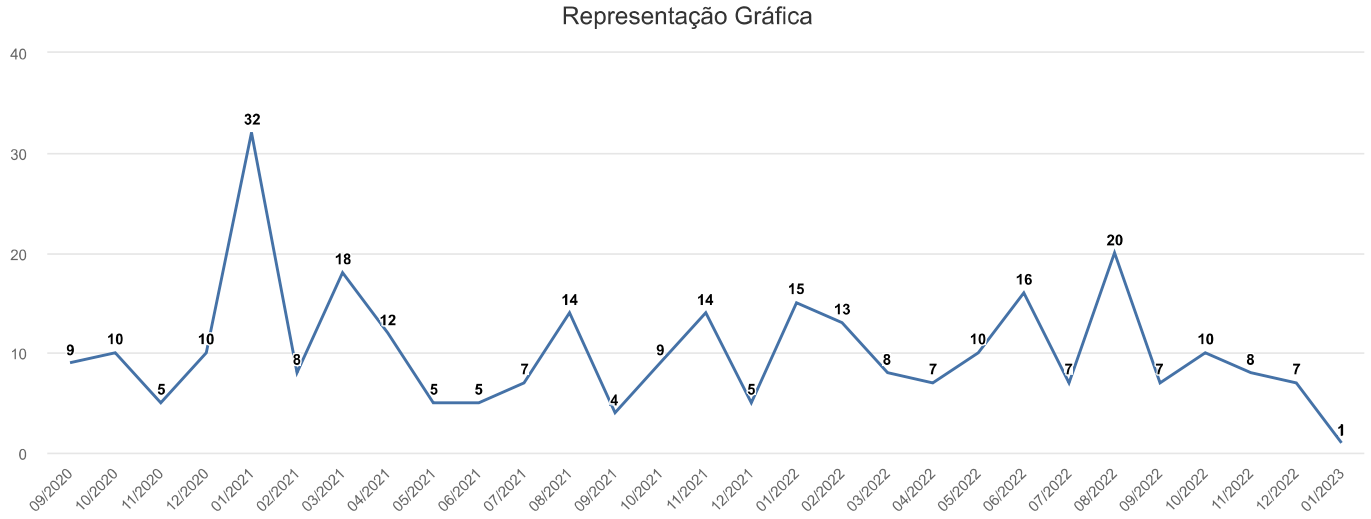
11. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Anuidade	1	0,79%
Outros	125	99,21%
Total	**126**	**100%**



12. Evolução do quantitativo de demandas:

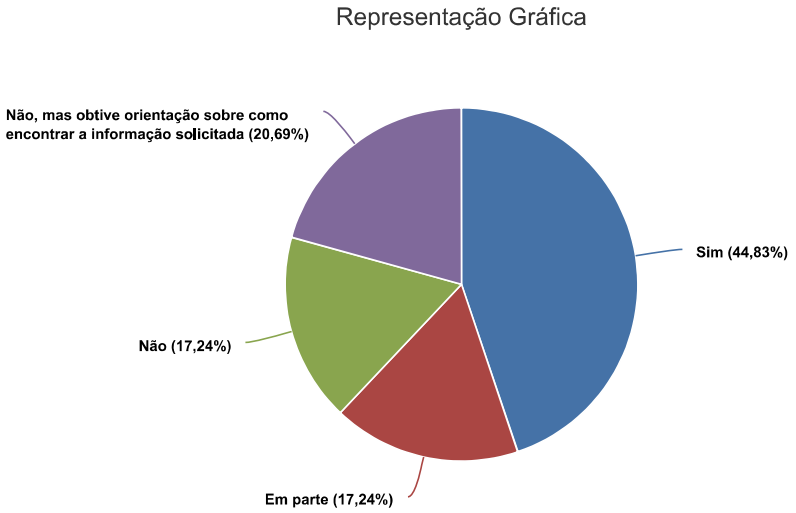
Período	Quantidade
09/2020	9
10/2020	10
11/2020	5
12/2020	10
01/2021	32
02/2021	8
03/2021	18
04/2021	12
05/2021	5
06/2021	5
07/2021	7
08/2021	14
09/2021	4
10/2021	9
11/2021	14
12/2021	5
01/2022	15
02/2022	13
03/2022	8
04/2022	7
05/2022	10
06/2022	16
07/2022	7
08/2022	20
09/2022	7
10/2022	10
11/2022	8
12/2022	7
01/2023	1



13. Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	13	44,83%
Em parte	5	17,24%
Não	5	17,24%
Não, mas obtive orientação sobre como encontrar a informação solicitada	6	20,69%
Total	**29**	**100%**

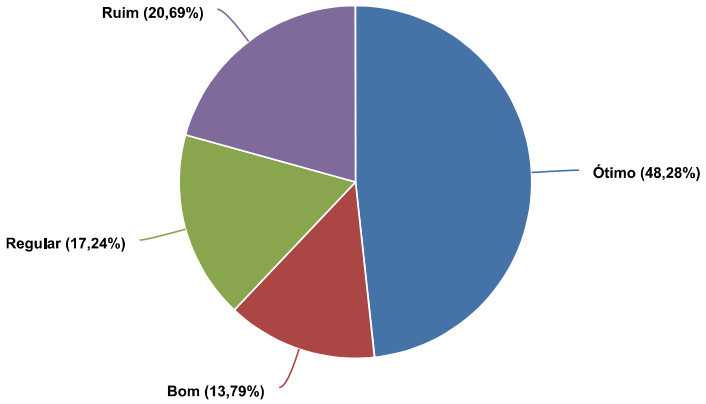
Das 126 manifestações finalizadas, 29 foram avaliadas pelo usuário, representando 23,02%.



14. Pesquisa de satisfação do usuário: O que você achou do atendimento da Ouvidoria?

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	14	48,28%
Bom	4	13,79%
Regular	5	17,24%
Ruim	6	20,69%
Total	**29**	**100%**

Representação Gráfica



Justificativas para as respostas regular e ruim:

- Demora na resposta.
- Não houve uma resposta completa para minha solicitação, não me deram data de quando a carteirinha estará pronta e não responderam o fato do meu estar bloqueado junto ao CRC DF
- Boa noite Incrível como vcs agem, está explicado !! Não existiu Protocolo, que documentos vcs querem? Atualmente estou propenso à pagar o Débito Total, mas para variar....o escritório/a Secretaria não me respondeu/atendeu apenas um singelo pedido, mas de suma importância, que é Não pagar os vencimentos no(s) último(s) dias dos meses subsequentes e sim, como TODO Brasileiro empregado, à partir do dia 04 ou 05 de cada mês. Nem isso me foi respondido. Fora meu pedido de Cancelamento de Registro que ao telefone, srta. Marília (estagiária) me garantiu que me enviaria/solicitaria/providenciaria tal solicitação de minha parte, mas num segundo momento me indicaram o SITE, onde NÃO achei caminho para tal.
- Boa tarde, achei insuficiente porque não me responderam um ponto relevante da questão, que foi: " Saber dos senhores se há como NEGOCIAR um pagamento à vista e efetuar um boleto " O valor do Boleto que me foi enviado para pgto à vista é inviável. Por isso solicitei a possibilidade de negociar,
- Não mandaram nenhuma informação para minha casa.Agora vou procurar os meios legais de resolver isso.
- Continuo sem respostas à minha demanda. Por telefone me mandam falar com o Jurídico. O Jurídico não atende ao telefone e não responde ao e-mail. O CRC-DF não tem o menor interesse em resolver esse caso. Sinto vergonha do meu País.
- Não resolveram o problema, apenas explicaram o que eu já sabia. Não recebi nenhuma correspondência em relação ao protesto em meu endereço.
- Bom dia!! Procedimento foi feito de acordo com as informações repassada via telefone pelo conselho. Jamais teria necessidade de eu ficar com esse registro ativo mais de 5 anos sem exercer a função, pois sou servidor público e nem posso aculumar esse tipo de funções. Erro totalmente foi do conselho, pois veio entrar em contato após 5 anos. Onde você tem todos meus dados e informações necessárias para ter avisado.
- Péssimo. E já adianto que não vou pagaçr. E volto a afirmar que seu meu nome for pra dívida ativa novamente processo o CRC/DF pelo péssimo atendimento quando pedi que fosse calculado os valores que eu devia e não me informaram sobre isso e agora querem meter resolução do conselho em mim Márcia
- Demora em responder algo, que ao meu ver, foi amplamente planejado antes da extinção do cargo, então bastaria apenas apresentar a base legal para tomada de tal decisão.
- As mensalidades em referência foram pagas judicialmente, pelo que exijo a remoção imediata das cobranças

15. Pesquisa de satisfação do usuário: O que o(a) levou a classificar dessa maneira?

15.1 Classificação como Ótimo

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	10 de 14 avaliações	71,43%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	2 de 14 avaliações	14,29%
Tempo de resposta	7 de 14 avaliações	50%

15.2 Classificação como Bom

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	2 de 4 avaliações	50%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	2 de 4 avaliações	50%
Tempo de resposta	2 de 4 avaliações	50%

15.3 Classificação como Regular

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	5 de 5 avaliações	100%

15.4 Classificação como Ruim

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	4 de 6 avaliações	66,67%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	4 de 6 avaliações	66,67%
Tempo de resposta	3 de 6 avaliações	50%

*Relatório emitido por Patricia Mattar Miranda Mestre em 04/01/2023 às 10h32min.