RELATÓRIO

DE

ATIVIDADES

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

Relatório Ouvidoria

Período de 01/01/2023 a 31/12/2023

Patricia Mattar Miranda Mestre

Ouvidoria | Conselho Regional de Contabilidade do Distrito Federal

Dados estatísticos:

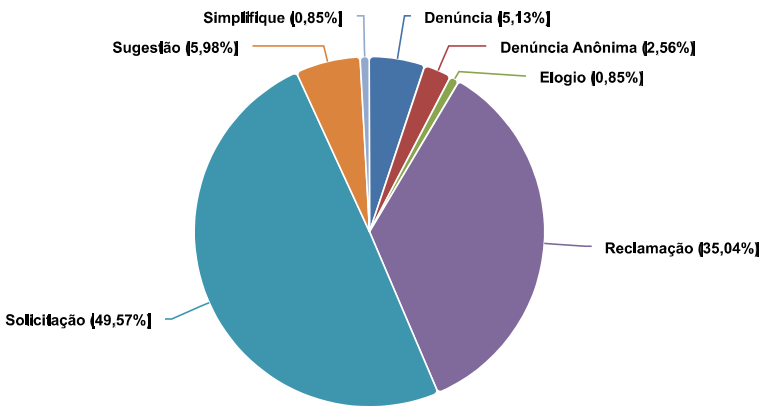
Durante o período de 01/01/2023 a 31/12/2023, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Distrito Federal recebeu 117 manifestações.

1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	6	5,13%
Denúncia Anônima*	3	2,56%
Elogio	1	0,85%
Reclamação	41	35,04%
Solicitação	58	49,57%
Sugestão	7	5,98%
Simplifique	1	0,85%
Total	**117**	**100%**

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

Representação Gráfica

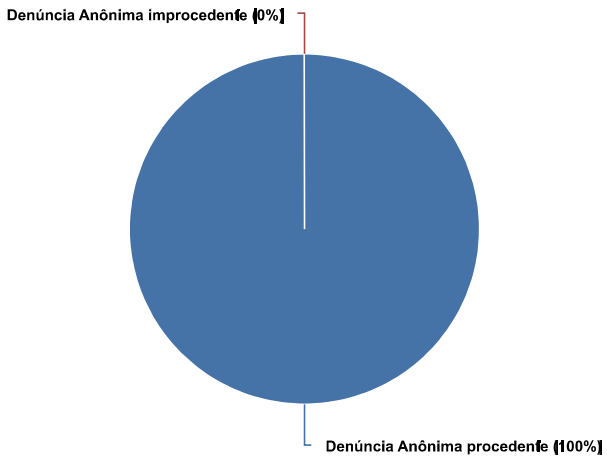


2. Denúncias Anônimas Encerradas:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia Anônima procedente*	3	100%
Denúncia Anônima improcedente*	0	0%
Total	**3**	**100%**

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

Representação Gráfica

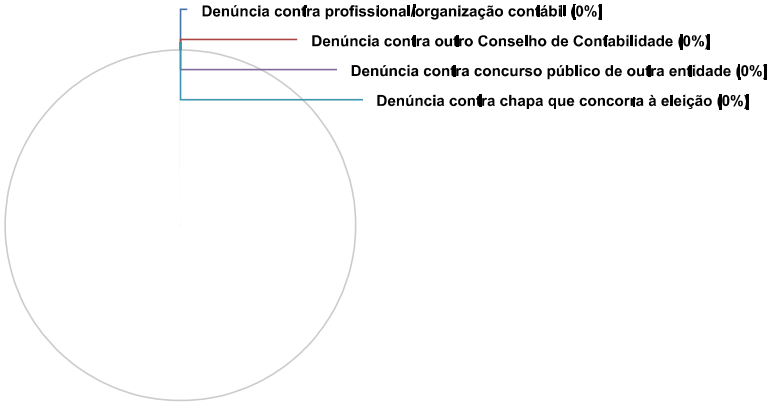


3. Denúncia Não Aplicável (denúncia e denúncia anônima):

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%**

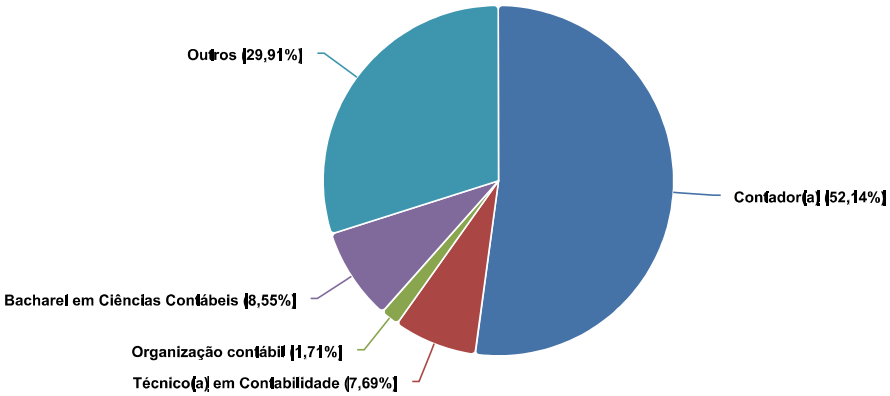
Representação Gráfica



4. Tipos de Manifestantes:

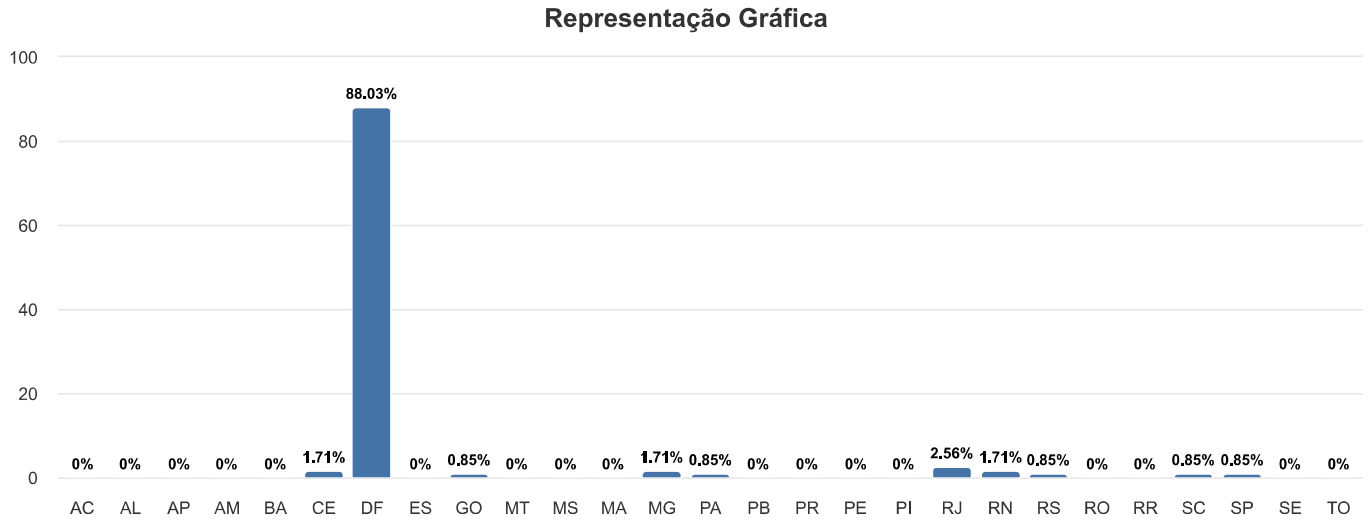
Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	61	52,14%
Técnico(a) em Contabilidade	9	7,69%
Organização contábil	2	1,71%
Bacharel em Ciências Contábeis	10	8,55%
Outros	35	29,91%
Total	**117**	**100%**

Representação Gráfica



5. Quantidade de manifestações por Estado:

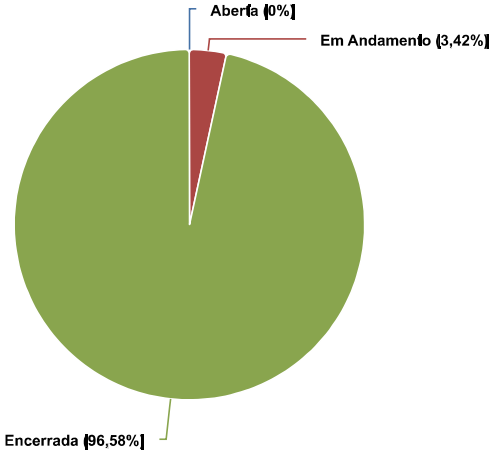
UF	Quantidade	Percentual
AC	0	0%
AL	0	0%
AP	0	0%
AM	0	0%
BA	0	0%
CE	2	1,71%
DF	103	88,03%
ES	0	0%
GO	1	0,85%
MT	0	0%
MS	0	0%
MA	0	0%
MG	2	1,71%
PA	1	0,85%
PB	0	0%
PR	0	0%
PE	0	0%
PI	0	0%
RJ	3	2,56%
RN	2	1,71%
RS	1	0,85%
RO	0	0%
RR	0	0%
SC	1	0,85%
SP	1	0,85%
SE	0	0%
TO	0	0%
Total	**117**	**100%**



6. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	4	3,42%
Encerrada	113	96,58%
Total	**117**	**100%**

Representação Gráfica

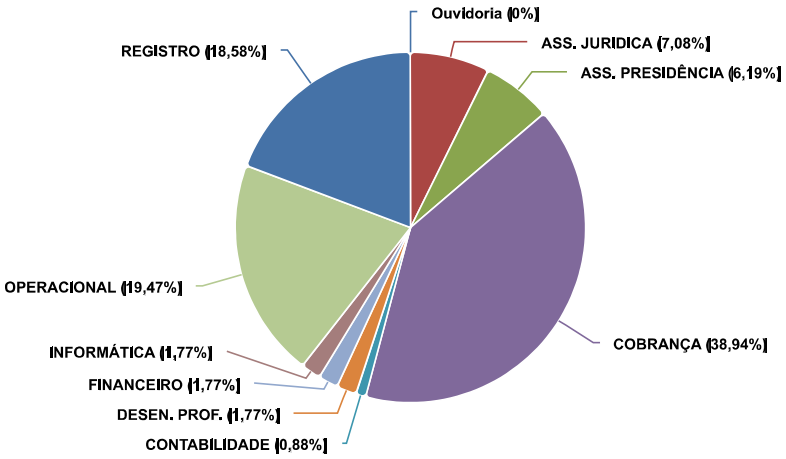


7. Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	4	3,54%
ASS. JURIDICA	8	7,08%
ASS. PRESIDÊNCIA	7	6,19%
COBRANÇA	44	38,94%
CONTABILIDADE	1	0,88%
DESEN. PROF.	2	1,77%
FINANCEIRO	2	1,77%
INFORMÁTICA	2	1,77%
OPERACIONAL	22	19,47%
REGISTRO	21	18,58%

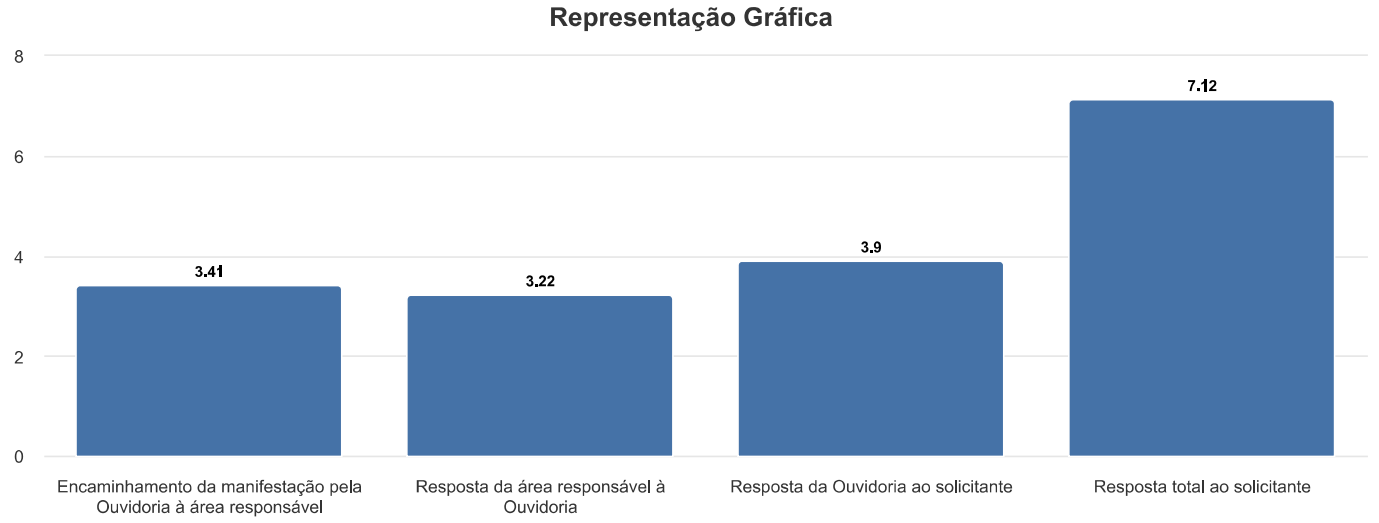
*Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada área.

Representação Gráfica



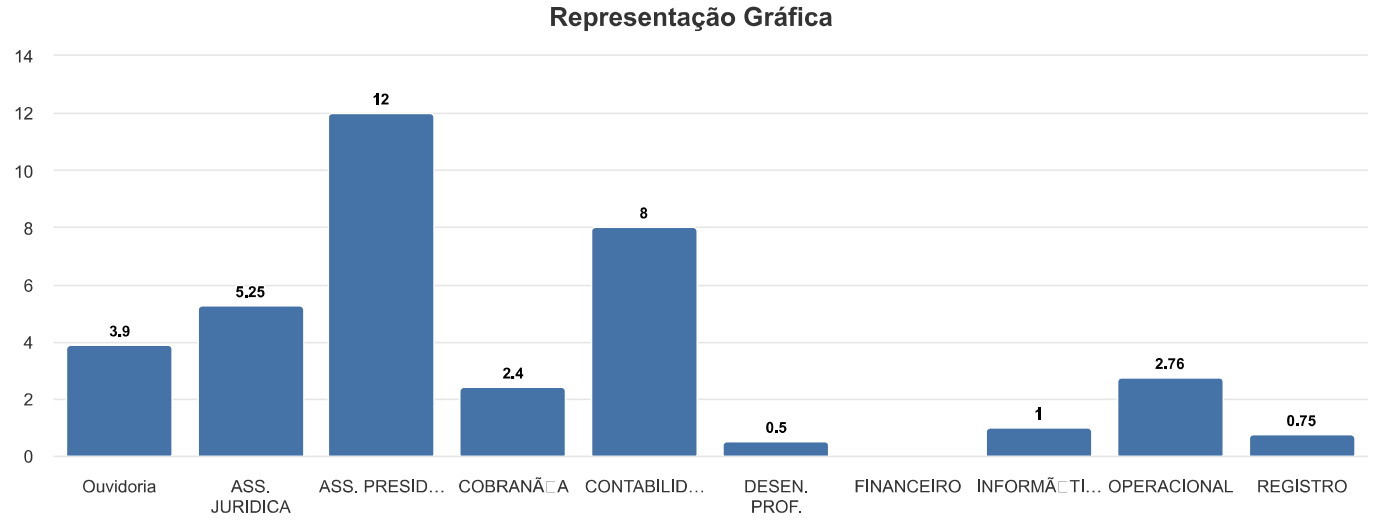
8. Tempo médio de respostas às solicitações:

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	3,41
Resposta da área responsável à Ouvidoria	3,22
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	3,9
Resposta total ao solicitante	7,12



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

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	3,9
ASS. JURIDICA	5,25
ASS. PRESIDÊNCIA	12,00
COBRANÇA	2,40
CONTABILIDADE	8,00
DESEN. PROF.	0,50
FINANCEIRO	
INFORMÁTICA	1
OPERACIONAL	2,76
REGISTRO	0,75

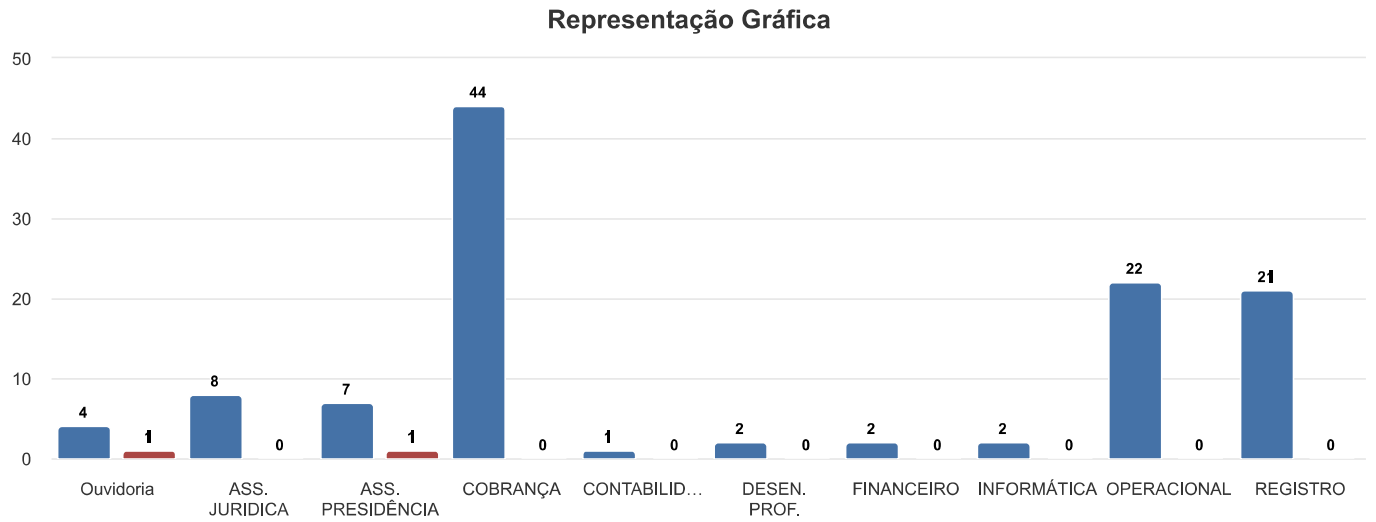


10. Manifestações respondidas com atraso:

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	4	1	25%
ASS. JURIDICA	8	0	0%
ASS. PRESIDÊNCIA	7	1	14,29%
COBRANÇA	44	0	0%
CONTABILIDADE	1	0	0%
DESEN. PROF.	2	0	0%
FINANCEIRO	2	0	0%
INFORMÁTICA	2	0	0%
OPERACIONAL	22	0	0%
REGISTRO	21	0	0%
Total	**113**	**2**	**1,77%**

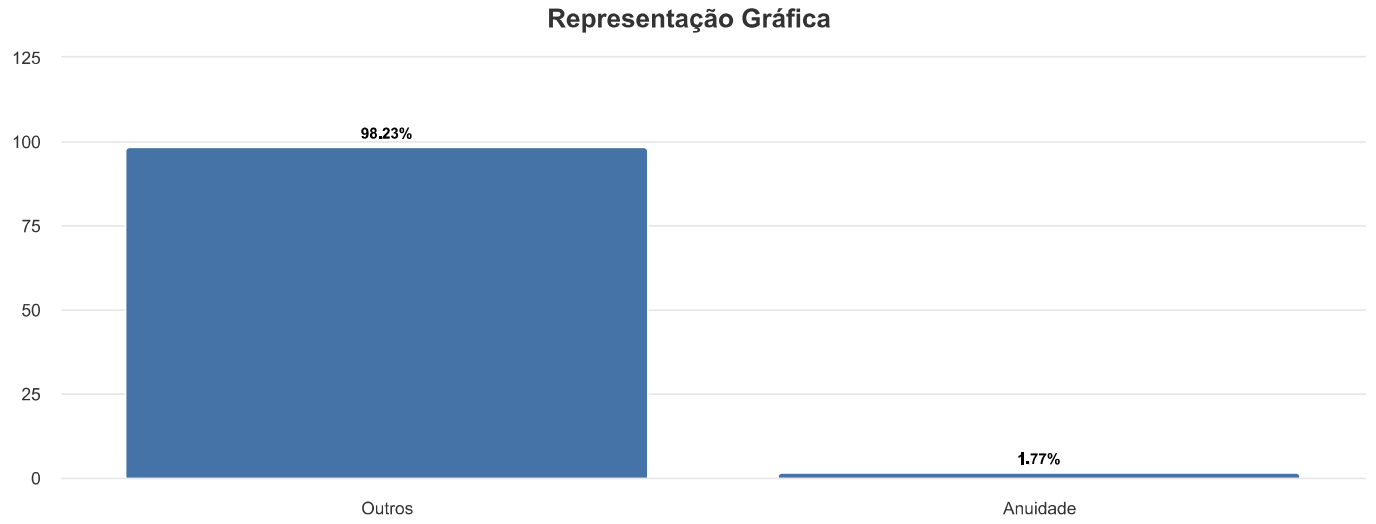
Manifestações respondidas com atraso (mais de 30 dias): 1

Manifestações com prazo de resposta prorrogado: 1



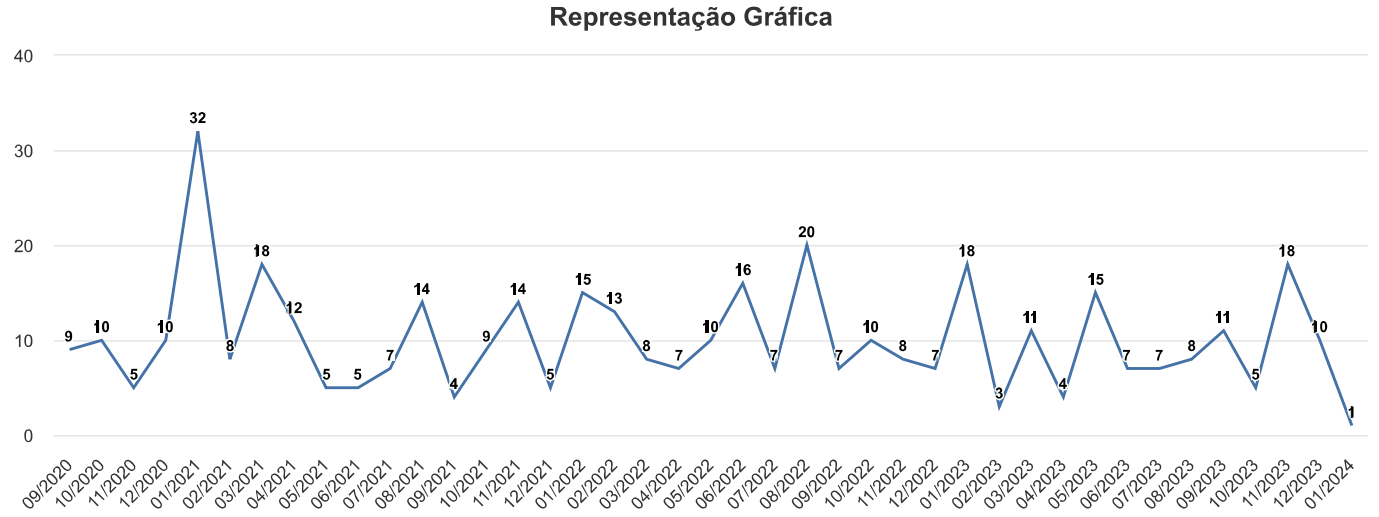
11. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Anuidade	2	1,77%
Outros	111	98,23%
Total	**113**	**100%**



12. Evolução do quantitativo de demandas:

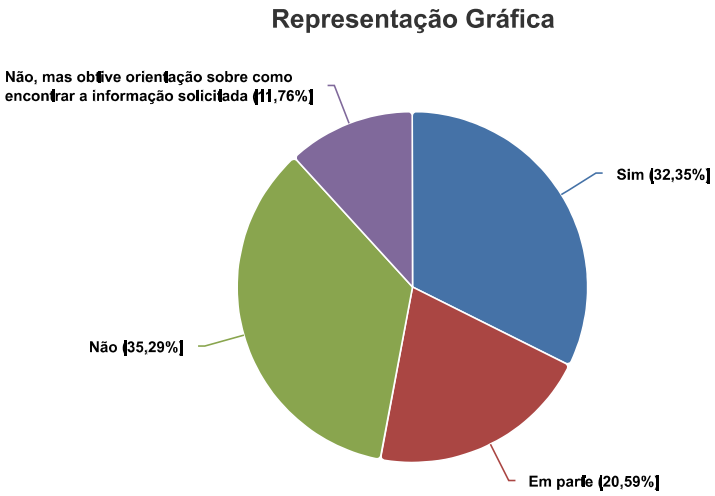
Período	Quantidade
09/2020	9
10/2020	10
11/2020	5
12/2020	10
01/2021	32
02/2021	8
03/2021	18
04/2021	12
05/2021	5
06/2021	5
07/2021	7
08/2021	14
09/2021	4
10/2021	9
11/2021	14
12/2021	5
01/2022	15
02/2022	13
03/2022	8
04/2022	7
05/2022	10
06/2022	16
07/2022	7
08/2022	20
09/2022	7
10/2022	10
11/2022	8
12/2022	7
01/2023	18
02/2023	3
03/2023	11
04/2023	4
05/2023	15
06/2023	7
07/2023	7
08/2023	8
09/2023	11
10/2023	5
11/2023	18
12/2023	10
01/2024	1



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

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	11	32,35%
Em parte	7	20,59%
Não	12	35,29%
Não, mas obtive orientação sobre como encontrar a informação solicitada	4	11,76%
Total	**34**	**100%**

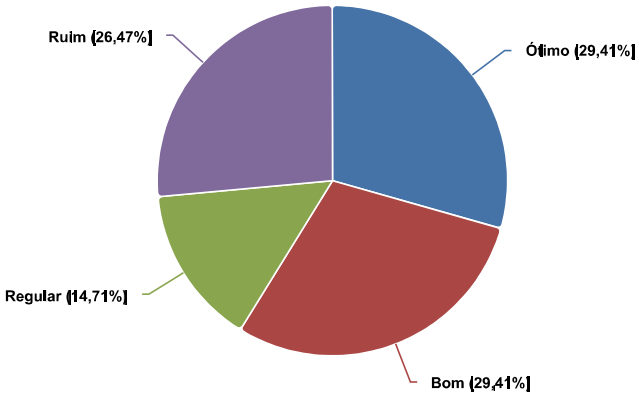
Das 113 manifestações finalizadas, 34 foram avaliadas pelo usuário, representando 30,09%.



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

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	10	29,41%
Bom	10	29,41%
Regular	5	14,71%
Ruim	9	26,47%
Total	**34**	**100%**

Representação Gráfica



Justificativas para as respostas regular e ruim:

- É sempre assim, o CRC/DF PASSANDO a mão na "cabeça do outro". Não é a primeira vez que eu me decepciono com o CRC/DF. - em 21/11/2022 o requerente enviou documentação complementar para análise completa do processo. O processo foi analisado em reunião de câmara de registro realizada em 22/11/2022 e foi relatado em exigência para atendimento da Rsolução CFC 1.555/2018. (aqui ocorreu a falha do analista, colocou em exigência más não comunicou, aí quando reclamei nesta data abaixo, foi aí que enviou o email da exigência. Se DEUS quiser, nunca mais vou depender do CRC/DF, estudo outra área de formação, onde eu seu valorizado)... passar bem CRC/DF... - aos 12/01/2023 foi enviado e-mail ao requerente acerca da exigência do processo e que foi respondido pelo profissional na mesma data e ainda analisado e respondido por este setor também na mesma data.
- Entendo que uma análise jurídica mais aprofundada e a consulta a outros conselhos que possuem o referido convênio poderia levar a conclusão da possibilidade de se firmar o convênio.
- Apenas recebi cobrança, o conselho só sabe cobrar, mas instruir, ensinar e capacitar novos profissionais, isso não querem fazer.
- A reposta foi dada com informações imprecisas referente o que diz o código penal e o regulamento do CRC
- Evasivos a resolução do problema
- Disse que fui atendida ao receber por email a planilha de débitos que havia solicitado, porém não foi dessa forma, primeiro disseram que não podia me dar essa informação e só me deram quando fui pessoalmente
- Não respondeu a pergunta
- resposta evasiva
- falou tudo que eu já sabia, tudo que eu mesmo falei quando eu fiz a solicitação. péssimo. sem agregar nenhuma informação nova, má vontade.
- ,iubyhnkj h,jhvg
- Respostas não convincente, tendo em vista as obrigações do CRC.
- A resposta me deixou mais confusa. Desconheço tais livros citados. Livro de balancete é o que a contabilidade faz com as despesas e receitas, extratos, NF. Não quero fazer denúncia. Apenas pedi uma orientação pra vcs e vcs me mandam fazer denúncia?
- Demora e não conclusivo. Gostaria que o Conselho, como órgão de classe e que defende as prerrogativas da Classe, analisasse o meu pedido de forma técnica, respondendo pontualmente, com base na Resolução informada, nos termos do Art. 2 do DL 9295/146. Ou seja, as atividades que eu informei são exclusivas de contabilistas (contador/técnico contábil) ou podem ser exercidas por profissional de qualquer área? O CFC ou CRC, são os únicos órgãos que tem legitimidade para avaliação e parecer sobre o assunto, bem como atuar para coibir que essas atividades não sejam executadas por quem não são contabilistas. Espero que considerem essa manifestação e reanalisem o meu pedido de informação. A hermêutica, interpretação e aplicação do direito, pode pender a depender do interessado. Por isso, gostaria que o CRC DF respondem com base na Resolução informada.
- A minha reclamação foi exatamente sobre a falta de comunicação e a ouvidoria entende como razoável a afirmativa que, como tem no SITE, já é suficiente. Claramente o CFC/CRCs perderam sua credibilidade, passando a meros arrecadadores

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	8 de 10 avaliações	80%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	7 de 10 avaliações	70%
Tempo de resposta	7 de 10 avaliações	70%

15.2 Classificação como Bom

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	3 de 10 avaliações	30%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	2 de 10 avaliações	20%
Tempo de resposta	5 de 10 avaliações	50%

15.3 Classificação como Regular

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	4 de 5 avaliações	80%
Tempo de resposta	1 de 5 avaliações	20%

15.4 Classificação como Ruim

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	8 de 9 avaliações	88,89%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 9 avaliações	11,11%
Tempo de resposta	3 de 9 avaliações	33,33%

*Relatório emitido por Patricia Mattar Miranda Mestre em 03/01/2024 às 15h42min.