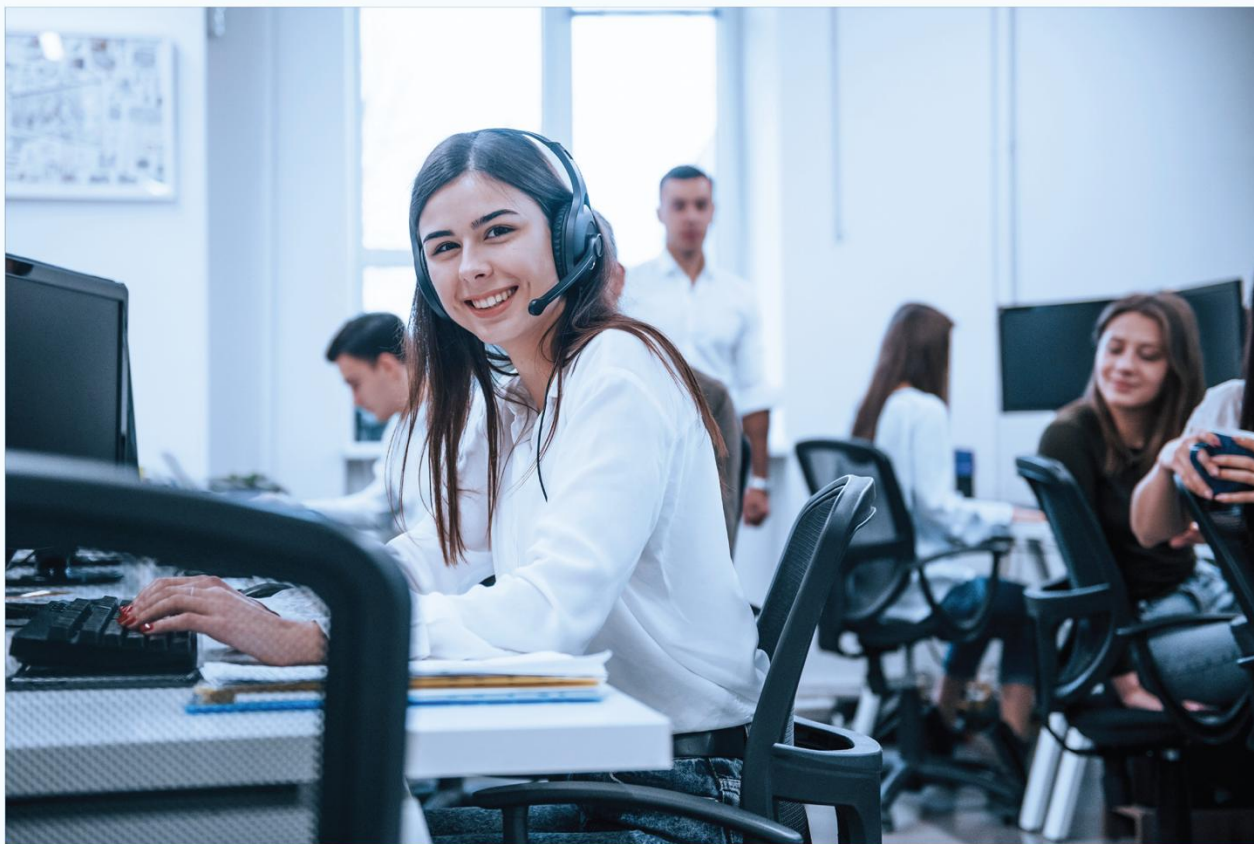




OUVIDORIA 2024

Conselho Regional de Contabilidade
do Distrito Federal

Ficha Técnica

Presidente: Darlan de Lima Barbosa

Diretor Executivo: Hugo Lancarter Mol

Diretora Operacional: Patrícia M. M. Mestre

Ouvidora: Patrícia M. M. Mestre
Portaria 055/2023

Revisão:

Lucineide Fleming do Carmo (Consultora de Governança e Informação)
Kellen da Silva Torres (Assessora Especial da Presidência)

Projeto Gráfico/ Diagramação:
Valber Souza

Sistema CFC/CRCs: VOX Sistema de Ouvidoria
[VOX Sistema de Ouvidoria - Modo Manifestando - "Faça sua manifestação!!!"](#)

Sumário

Introdução.....	4
Dados Estatísticos	5
1. Tipos de Manifestação:	5
2. Denúncias Anônimas Encerradas:.....	6
3. Tipo de Manifestante:.....	6
4. Situação das Manifestações: TODAS ENCERRADAS	6
5. Resposta por área:	7
6. Evolução do quantitativo de demanda:	7
7. Pesquisa de satisfação do usuário: “A sua demanda foi atendida?”	8
8. Pesquisa de satisfação do usuário: “O que você achou do atendimento da Ouvidoria?”	8
9. Assunto mais frequente?	9
Considerações Finais	9

Introdução

A Ouvidoria exerce um papel essencial como canal de comunicação entre o cidadão e a autarquia, visando promover a transparência, a melhoria contínua dos serviços prestados e a solução de demandas de forma ágil e eficaz.

Seguimos as diretrizes da Lei n.º 13.460/2017 e da Resolução CFC n.º 1.544/2018, baseando-se em princípios de transparência, eficiência e respeito ao direito de manifestação. Ao longo dos anos, tem se consolidado como um canal acessível e dinâmico, facilitando a interação entre o CRCDF, os profissionais da contabilidade e os cidadãos.

A Ouvidoria do CRCDF é regida pela Resolução CRCDF n.º 121/2008, de 26/03/2018, e pela Portaria CRCDF nº 055/2023, de 04/07/2023, e funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre o Conselho e a sociedade.

Este canal recebe manifestações como sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e propostas de simplificação, que contribuem para o aprimoramento das atividades do Conselho:

- Denúncia anônima: Denúncia sem identificação do manifestante, relacionada a irregularidades ou atos ilícitos.
- Denúncia: Comunicação de irregularidades ou atos ilícitos que necessitam de apuração por órgãos competentes.
- Elogio: Reconhecimento e satisfação com os serviços prestados ou atendimento recebido.
- Reclamação: Insatisfação quanto à prestação de serviços públicos.
- Simplifique: Manifestação referente a exigências consideradas injustificáveis ou à necessidade de revisão de procedimentos ou normas, enviada por meio do Comitê Permanente de Simplificação (CPS).
- Solicitação: Pedido formal para adoção de providências por parte do Conselho.
- Sugestão: Propostas de melhorias ou mudanças nas políticas e serviços oferecidos pelo CRCDF.

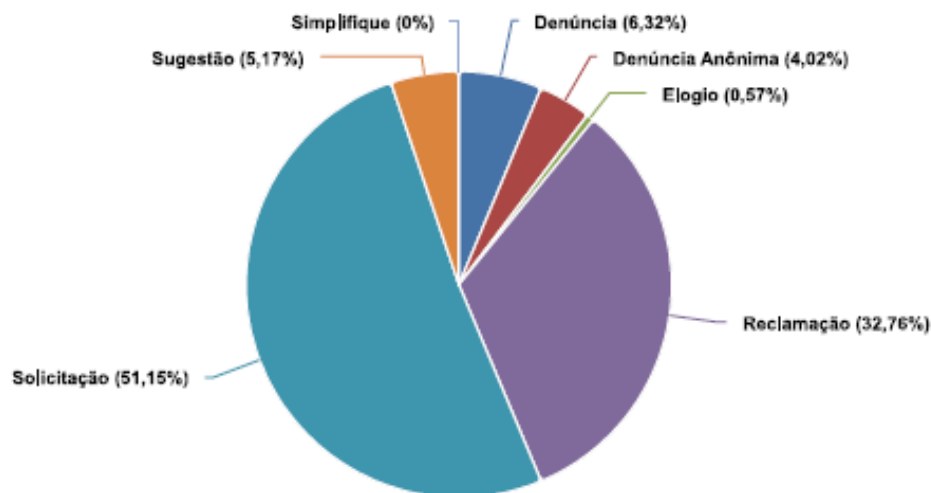
Um aspecto importante do trabalho da Ouvidoria é a análise das manifestações relacionadas à simplificação de processos e serviços. O CPS, regulamentado pela Portaria CRCDF nº 056/2023, é responsável por elaborar, deliberar e aprovar relatórios individualizados.

A Ouvidoria do CRCDF, em 2024, desempenhou um papel de destaque na promoção da transparência e melhoria dos serviços prestados pela autarquia.

Dados Estatísticos

1. Tipos de Manifestação:

TIPO	QUANTIDADE
Denúncia anônima	7
Denúncia	11
Elogio	1
Reclamação	57
Simplifique	0
Solicitação	89
Sugestão	9
TOTAL	175



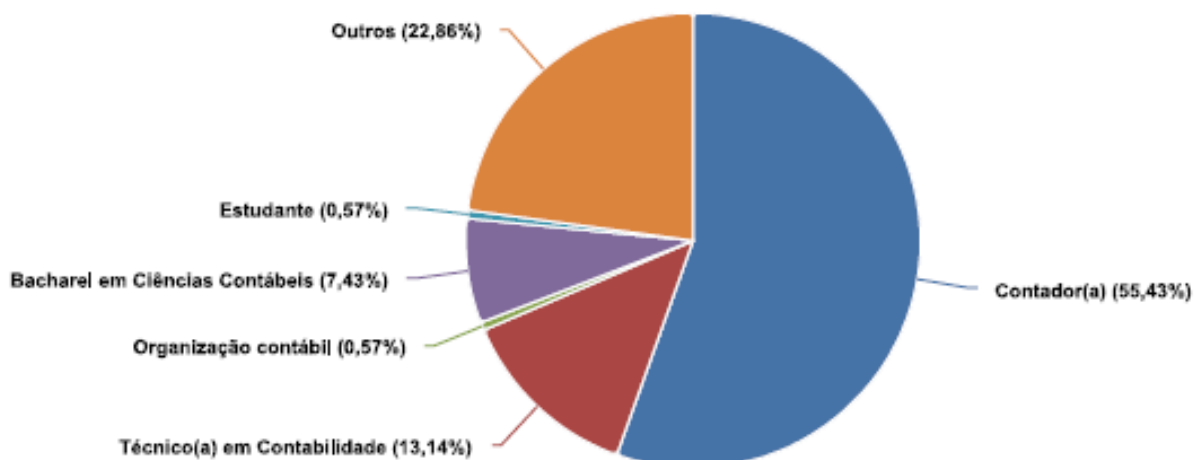
Ano	Total	Reclamação	Percentual
2021	133	45	33,83%
2022	128	40	31,25%
2023	117	41	35,04%
2024	174	57	32,76%

2. Denúncias Anônimas Encerradas:

TIPO	QUANTIDADE	Observação
Denúncia anônima procedente	7	Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC" (2024 = 1)
Denúncia improcedente	11	

3. Tipo de Manifestante:

TIPO	QUANTIDADE
Contador(a)	97
Técnico(a) em Contabilidade	23
Organização Contábil	1
Bacharel em Ciências Contábeis	13
Estudante	1
Outros	40



4. Situação das Manifestações: TODAS ENCERRADAS

5. Resposta por área:

O total de manifestação neste item (355) de resposta por coordenação se difere do total recebido (175) visto que uma manifestação pode ser encaminhada para mais de um setor para auxílio na resposta pela ouvidoria.

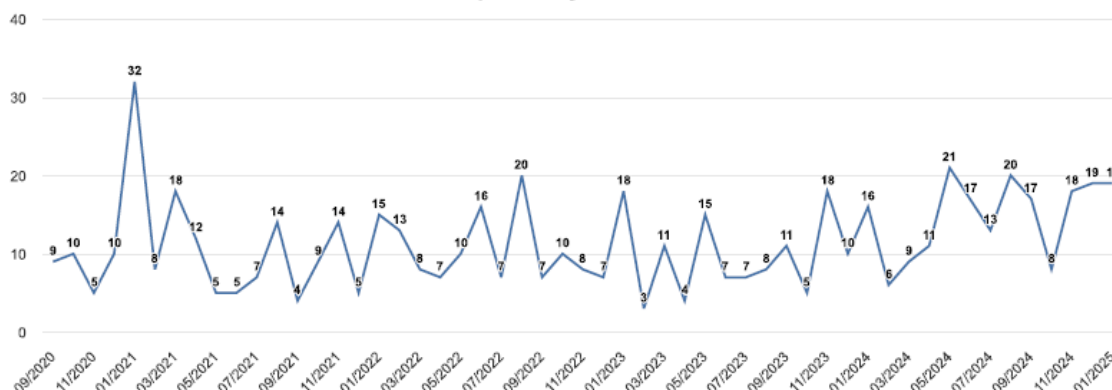
TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)
Coordenação Administrativa Financeira	48	13,52%	4,34
- Supervisão Administrativa	1	0,28%	--
- Supervisão Financeira / Cobrança	47	13,24%	4,34
Coordenação de Contabilidade	1	0,28%	--
Coordenação de Desenvolvimento Profissional	17	4,79%	0,94
Coordenação de Registro	59	16,62%	1,70
Coordenação de Fiscalização	32	9,01	2,10
Assessoria da Presidência	5	1,41%	9,00
Assessoria da Jurídica	11	3,10%	7,11
Consultoria de Tecnologia da Informação	6	1,69%	1
Ouvidoria	176	49,58%	5,5
TOTAL	355	--	Média = 3,96

6. Evolução do quantitativo de demanda:

Os valores abaixo descritos foram obtidos a partir do acesso do Sistema VOZ utilizado pelo Sistema CFC/CRCs desde setembro de 2020:

Set/2020	2021	2022	2023	2024
34	133	128	117	175

Representação Gráfica



7. Pesquisa de satisfação do usuário: “A sua demanda foi atendida?”

É de extrema importância que os manifestantes respondam à pesquisa de satisfação, uma vez que esse *feedback* é essencial para que o ouvidor possa aprimorar continuamente a qualidade e a eficácia das respostas fornecidas. Em 2024, dos 175 registros de manifestações recebidos, apenas 43 foram contemplados com a resposta à pesquisa de satisfação.

Desses, 26 manifestações resultaram em demandas atendidas integralmente, 3 foram atendidas parcialmente, 11 não tiveram seus pedidos atendidos e 3, embora não tenham sido plenamente resolvidas, receberam orientações detalhadas sobre os procedimentos necessários para buscar soluções alternativas.

Esse retorno é crucial para a melhoria constante dos processos e para garantir um atendimento cada vez mais eficiente e alinhado às necessidades da população.

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SIM	26	24,57%
EM PARTE	3	
NÃO	11	
NÃO, mas obtive orientação como encontrar a informação solicitada	3	
SEM RESPOSTA	132	75,43%
TOTAL	175	

8. Pesquisa de satisfação do usuário: “O que você achou do atendimento da Ouvidoria?”

Na pesquisa da “Ouvidoria” quanto a satisfação com os usuários, com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento prestado, com a pergunta: “O que você achou do atendimento da Ouvidoria?” observou-se que dentro dos 24,57% que responderam à pesquisa, resultou nos seguintes dados de qualificação de resposta:

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ÓTIMO	19	72,10%
BOM	12	
REGULAR	4	9,30%
RUIM	8	18,60%
TOTAL	175	

Esses dados fornecem um panorama sobre a percepção dos usuários quanto ao atendimento da Ouvidoria. A classificação “ótimo” foi atribuída por usuários que destacaram não apenas a qualidade da resposta recebida, mas também elogiaram o tempo de resposta, apontando uma prestação de serviço ágil e eficiente. Já a avaliação “ruim” foi também relacionada à qualidade da resposta, com usuários expressando insatisfação quanto à clareza, relevância ou resolutividade da solução apresentada.

Esses *feedbacks* serão valiosos para identificar áreas de melhoria, principalmente no que se refere à qualidade das respostas fornecidas, com o intuito de aprimorar ainda mais a experiência dos usuários e garantir um serviço cada vez mais eficiente e satisfatório.

9. Assunto mais frequente?

As áreas mais demandadas são “cobrança” e “registro” no que se refere a informações e boletos para pagamentos e registro, baixa e restabelecimento, respectivamente.

Considerações Finais

O relatório da Ouvidoria do CRCDF de 2024 reflete o compromisso da autarquia com a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços prestados. Como um importante canal de comunicação entre os cidadãos e o Conselho, a Ouvidoria desempenha um papel fundamental no aprimoramento do atendimento e na promoção da participação social.

Os dados de 2024 mostram que a maioria das manifestações foi concluída com sucesso. No entanto, apesar do baixo índice de resposta às pesquisas, os resultados apontam oportunidades de melhoria.

A Ouvidoria deve continuar aproveitando o *feedback* para aperfeiçoar seus processos e garantir um atendimento mais eficaz. O CRCDF reafirma seu compromisso com a melhoria contínua, buscando proporcionar uma experiência mais eficiente e satisfatória ao cidadão.

Em caso de dúvida(s) ou informações o CRCDF deixa à disposição dos profissionais e à toda a sociedade os seguintes contatos:

Sítio do CRCDF: www.crcdf.org.br

Email: crcdf@crcdf.org.br

Contato telefônico: (61) 3321-1757
