

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**Período: 01/01/2020 a 31/12/2020**

**Relatório Ouvidoria**

**Período de 01/01/2020 a 31/12/2020  
Geovane Martins de Oliveira**

**Ouvidoria | Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Norte**

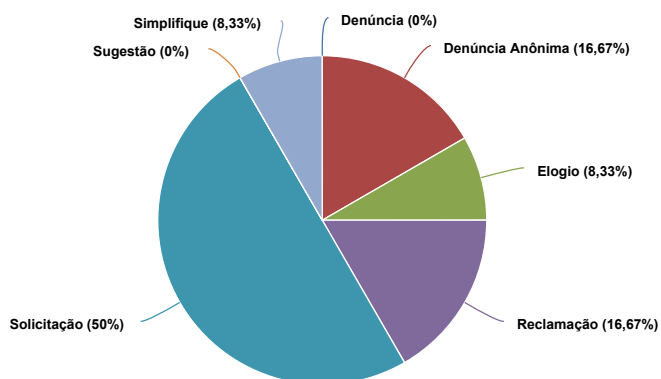
**Dados estatísticos:**

Durante o período de 01/01/2020 a 31/12/2020, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Norte recebeu 12 manifestações.

**1. Tipos de manifestações:**

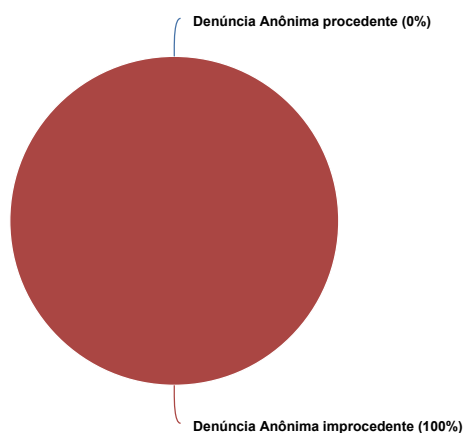
Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	0	0%
Denúncia Anônima*	2	16,67%
Elogio	1	8,33%
Reclamação	2	16,67%
Solicitação	6	50%
Sugestão	0	0%
Simplifique	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

\* 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*	0	0%
Denúncia Anônima improcedente*	2	100%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

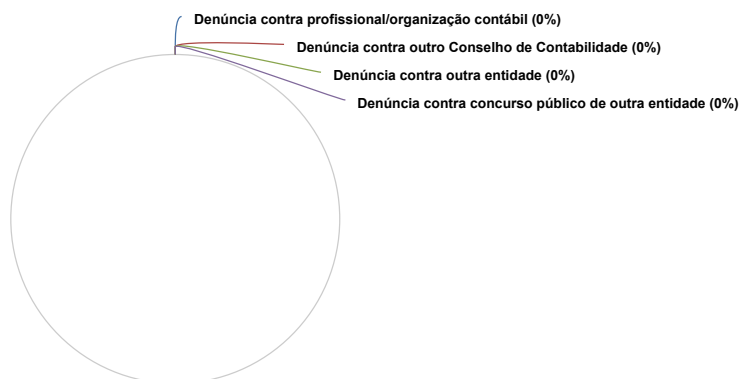
\* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC".

**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%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

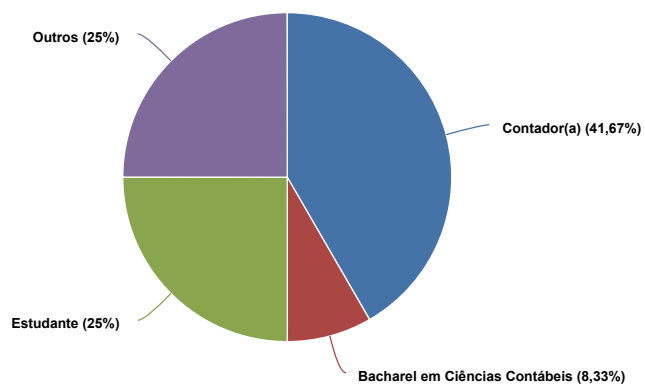
Representação Gráfica



## 4. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	5	41,67%
Bacharel em Ciências Contábeis	1	8,33%
Estudante	3	25%
Outros	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

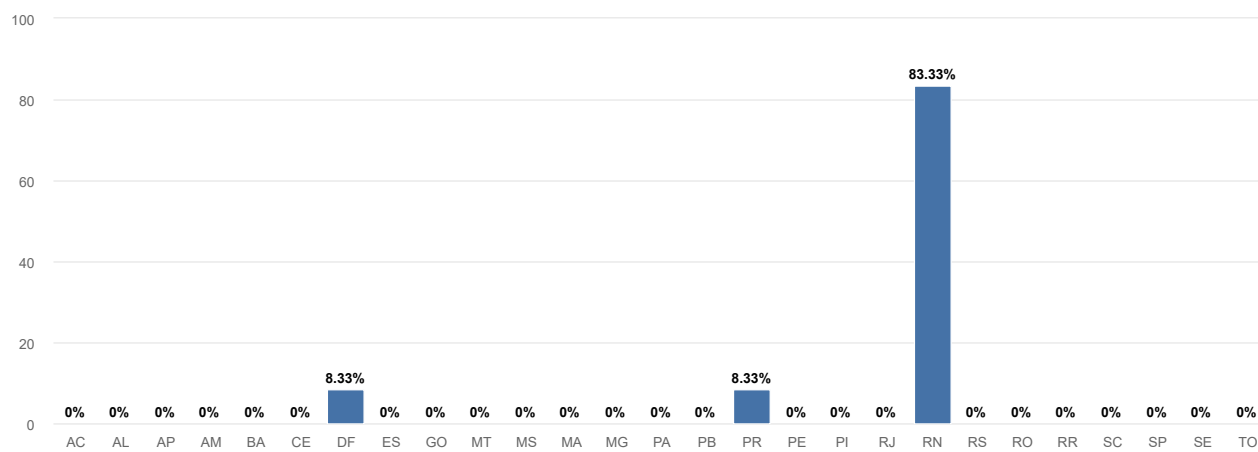
Representação Gráfica



## 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	1	8,33%
ES	0	0%
GO	0	0%
MT	0	0%
MS	0	0%
MA	0	0%
MG	0	0%
PA	0	0%
PB	0	0%
PR	1	8,33%
PE	0	0%
PI	0	0%
RJ	0	0%
RN	10	83,33%
RS	0	0%
RO	0	0%
RR	0	0%
SC	0	0%
SP	0	0%
SE	0	0%
TO	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

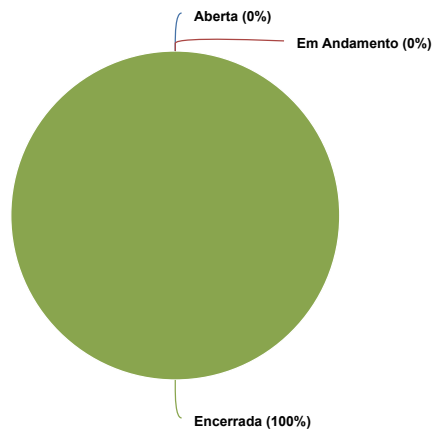
Representação Gráfica



**6. Situação das manifestações:**

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	12	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

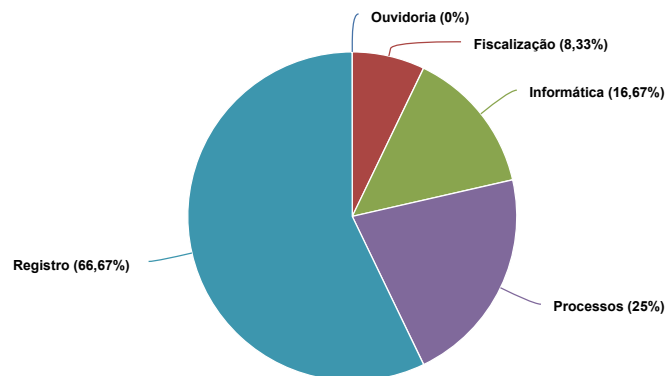
Representação Gráfica

**7. Respostas por área:**

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	0	-16,67%
Fiscalização	1	8,33%
Informática	2	16,67%
Processos	3	25%
Registro	8	66,67%

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

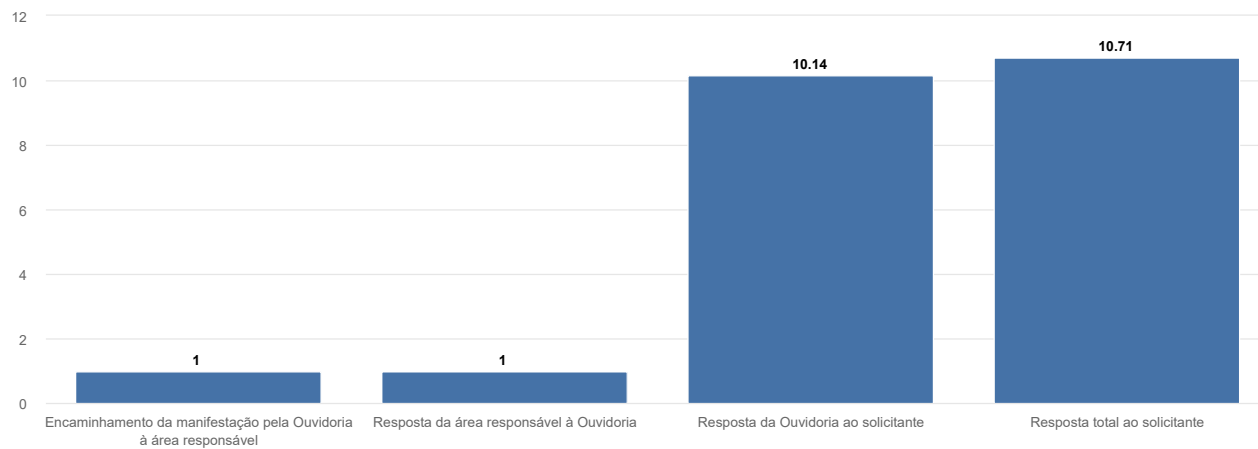
Representação Gráfica



**8. Tempo médio de respostas às solicitações:**

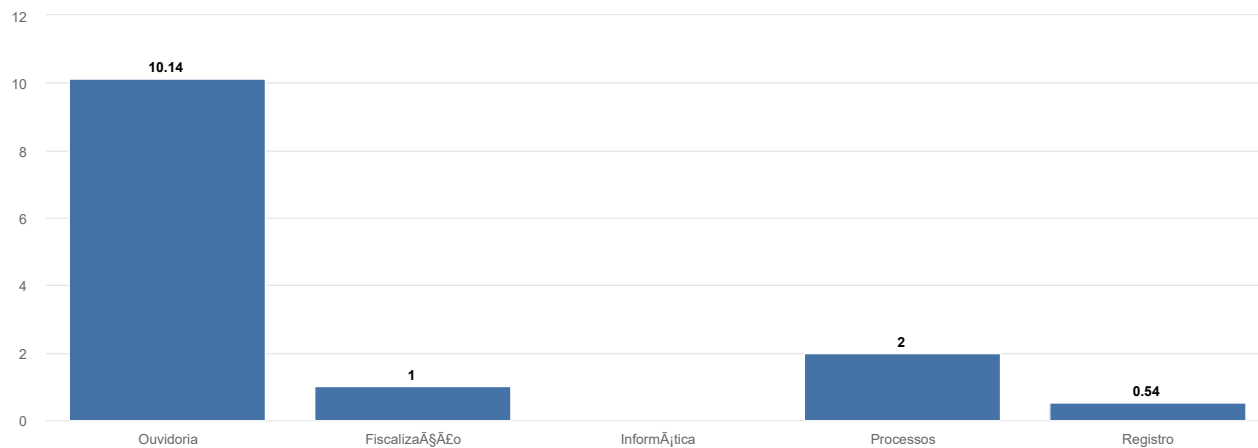
Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1
Resposta da área responsável à Ouvidoria	1
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	10,14
Resposta total ao solicitante	10,71

Representação Gráfica

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

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	10,14
Fiscalização	1
Informática	
Processos	2,00
Registro	0,54

Representação Gráfica



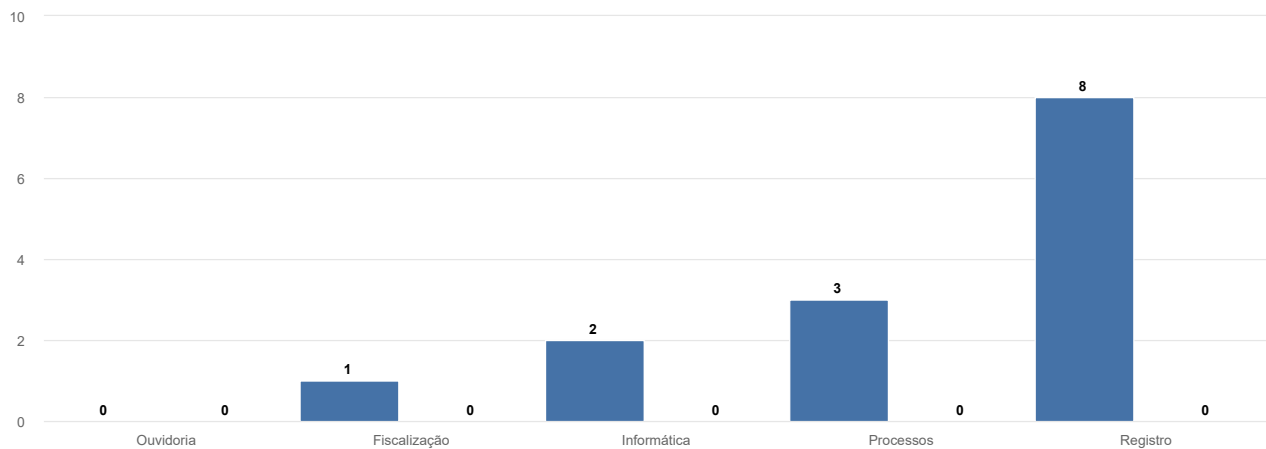
**10. Manifestações respondidas com atraso:**

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	0	0	0%
Fiscalização	1	0	0%
Informática	2	0	0%
Processos	3	0	0%
Registro	8	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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

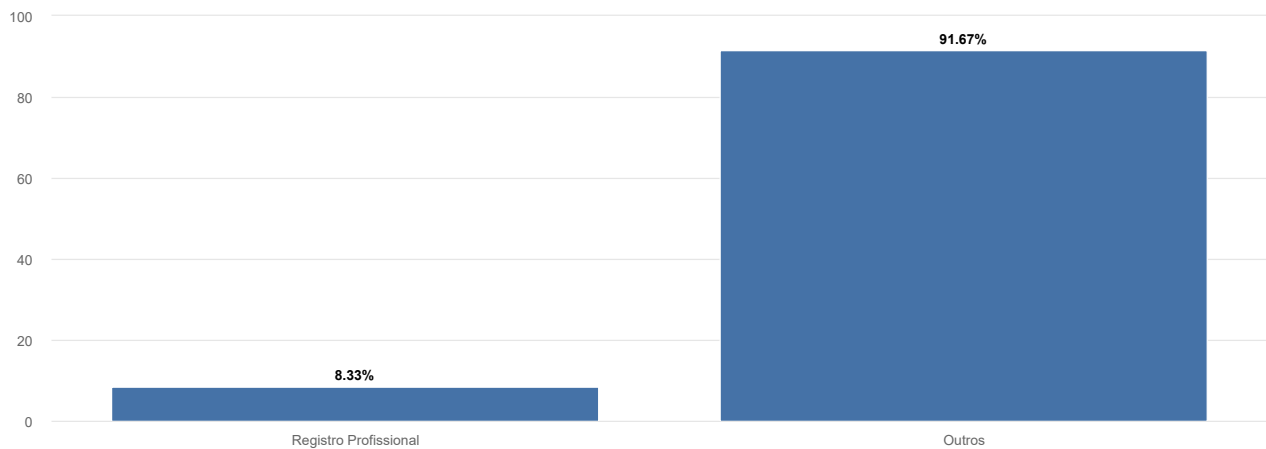
Manifestações com prazo de resposta prorrogado: 3

Representação Gráfica

**11. Classificação das manifestações por assunto:**

Área	Quantidade	Percentual
Outros	11	91,67%
Registro Profissional	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

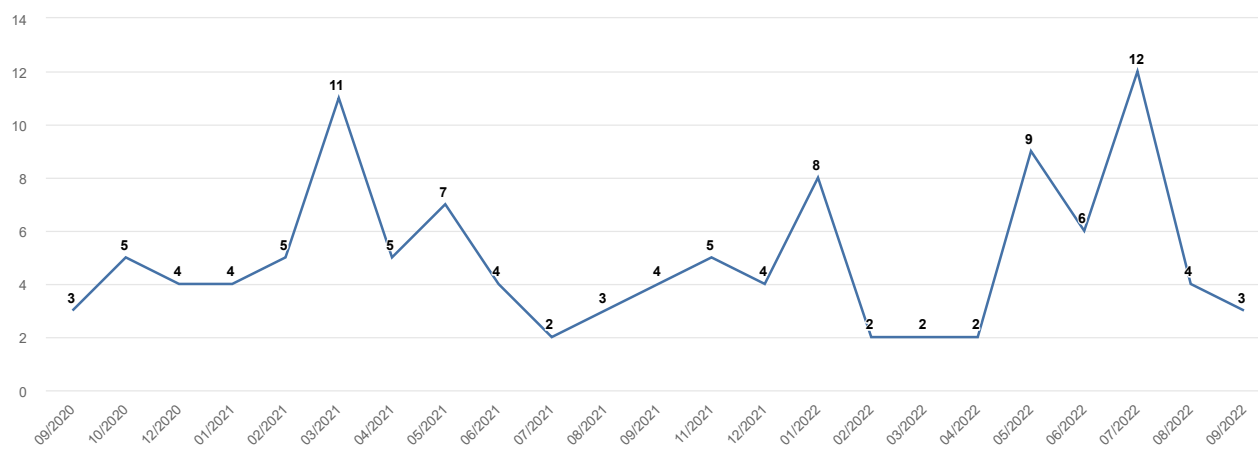
Representação Gráfica



**12. Evolução do quantitativo de demandas:**

Período	Quantidade
09/2020	3
10/2020	5
12/2020	4
01/2021	4
02/2021	5
03/2021	11
04/2021	5
05/2021	7
06/2021	4
07/2021	2
08/2021	3
09/2021	4
11/2021	5
12/2021	4
01/2022	8
02/2022	2
03/2022	2
04/2022	2
05/2022	9
06/2022	6
07/2022	12
08/2022	4
09/2022	3

Representação Gráfica



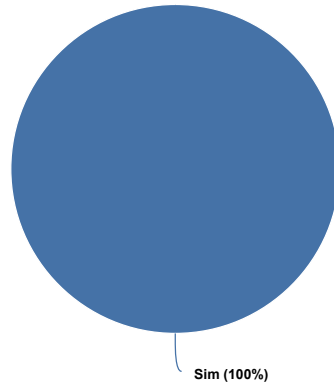


**13. Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?**

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	1	100%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Das 12 manifestações finalizadas, 1 foram avaliadas pelo usuário, representando 8,33%.

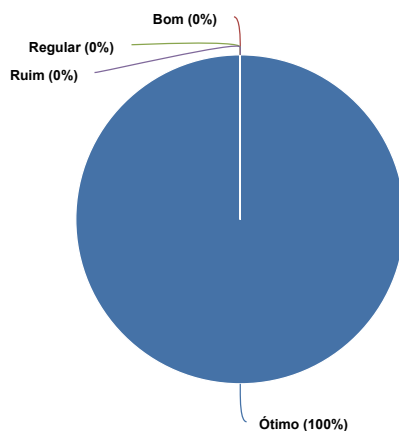
Representação Gráfica



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

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	1	100%
Bom	0	0%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Representação Gráfica

**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	1 de 1 avaliações	100%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 1 avaliações	100%
Tempo de resposta	1 de 1 avaliações	100%

**15.2 Classificação como Bom**

Não houve classificação.

**15.3 Classificação como Regular**

Não houve classificação.

**15.4 Classificação como Ruim**

Não houve classificação.

\*Relatório emitido por Geovane Martins de Oliveira em 14/09/2022 às 08h01min.