

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

Relatório Ouvidoria

Período de 01/01/2021 a 31/12/2021

Geovane Martins de Oliveira

Ouvidoria | Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Norte

Dados estatísticos:

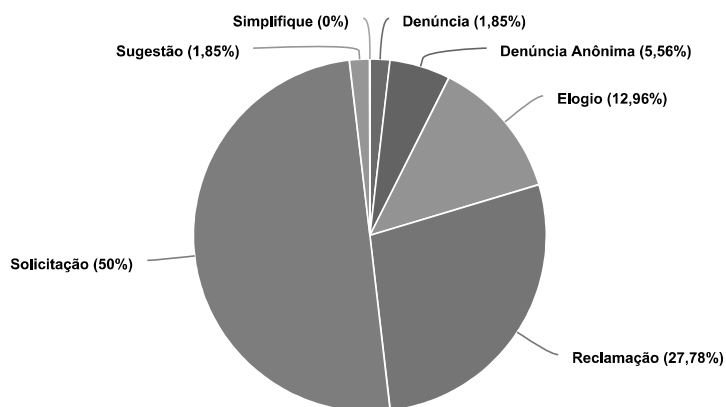
Durante o período de 01/01/2021 a 31/12/2021, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Norte recebeu 54 manifestações.

1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	1	1,85%
Denúncia Anônima*	3	5,56%
Elogio	7	12,96%
Reclamação	15	27,78%
Solicitação	27	50%
Sugestão	1	1,85%
Simplifique	0	0%
Total	54	100%

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

Representação Gráfica

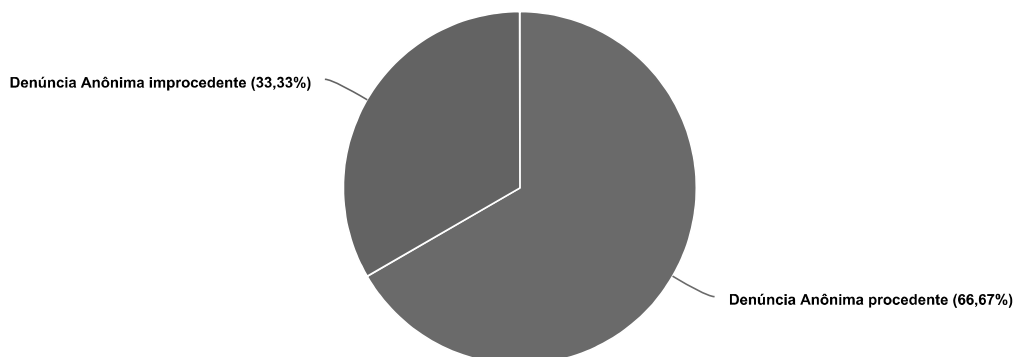


2. Denúncias Anônimas Encerradas:

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

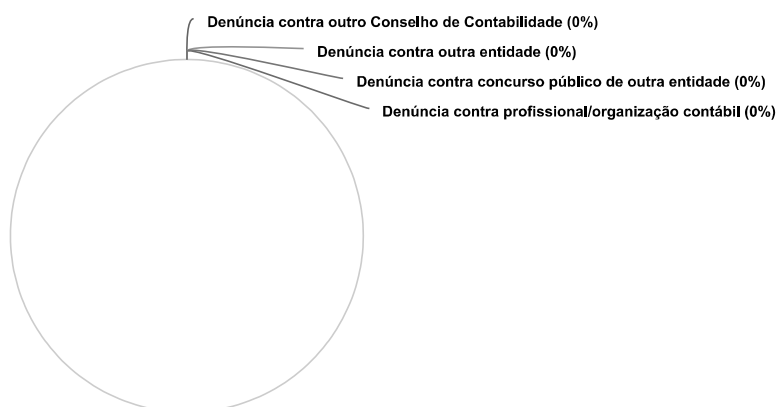


3. Denúncia Não Aplicável (denúncia e denúncia anônima):

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%

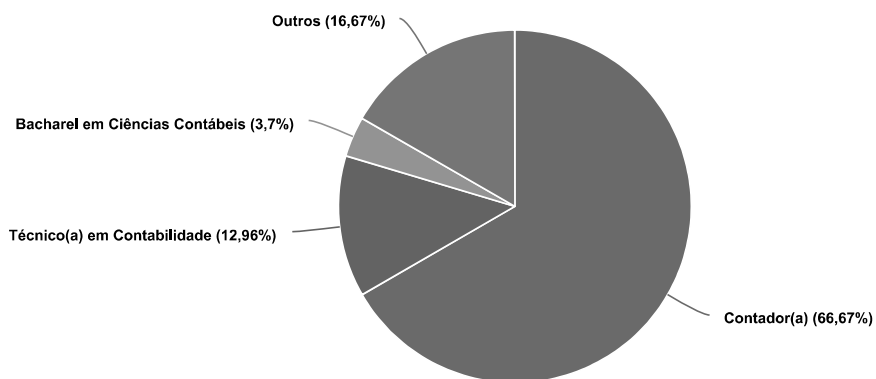
Representação Gráfica



4. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	36	66,67%
Técnico(a) em Contabilidade	7	12,96%
Bacharel em Ciências Contábeis	2	3,7%
Outros	9	16,67%
Total	54	100%

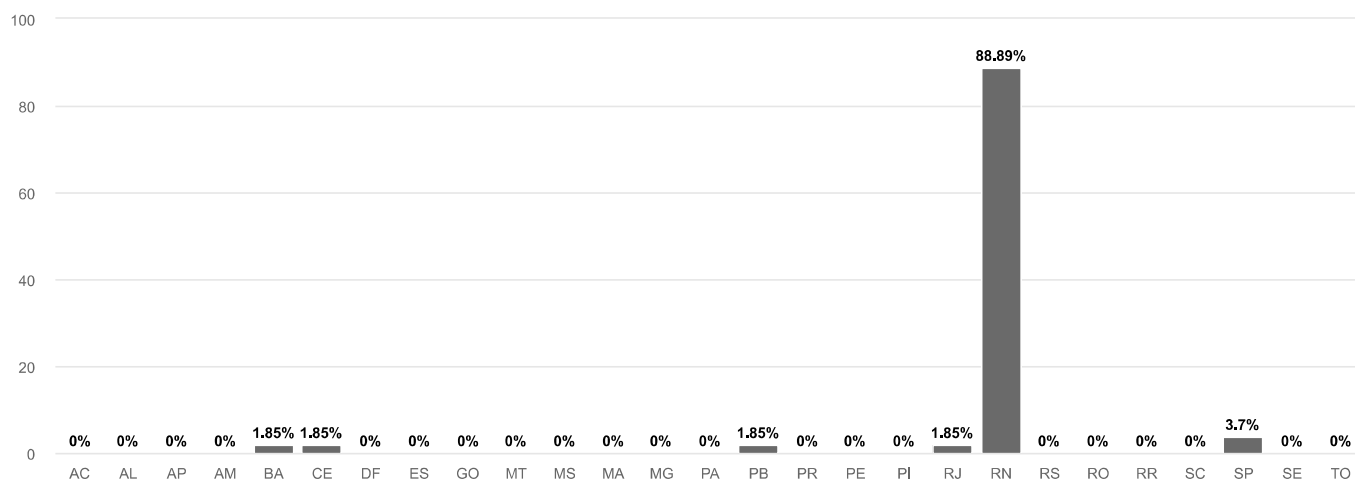
Representação Gráfica



5. Quantidade de manifestações por Estado:

UF	Quantidade	Percentual
AC	0	0%
AL	0	0%
AP	0	0%
AM	0	0%
BA	1	1,85%
CE	1	1,85%
DF	0	0%
ES	0	0%
GO	0	0%
MT	0	0%
MS	0	0%
MA	0	0%
MG	0	0%
PA	0	0%
PB	1	1,85%
PR	0	0%
PE	0	0%
PI	0	0%
RJ	1	1,85%
RN	48	88,89%
RS	0	0%
RO	0	0%
RR	0	0%
SC	0	0%
SP	2	3,7%
SE	0	0%
TO	0	0%
Total	54	100%

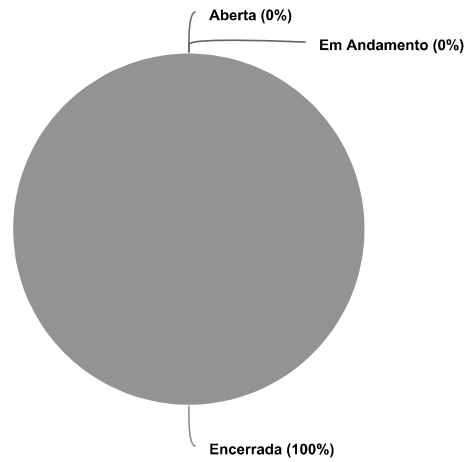
Representação Gráfica



6. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	54	100%
Total	54	100%

Representação Gráfica

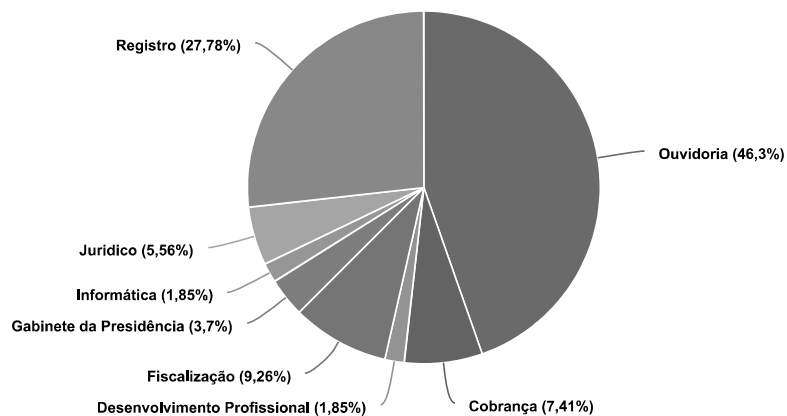


7. Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	25	46,3%
Cobrança	4	7,41%
Desenvolvimento Profissional	1	1,85%
Fiscalização	5	9,26%
Gabinete da Presidência	2	3,7%
Informática	1	1,85%
Juridico	3	5,56%
Registro	15	27,78%

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

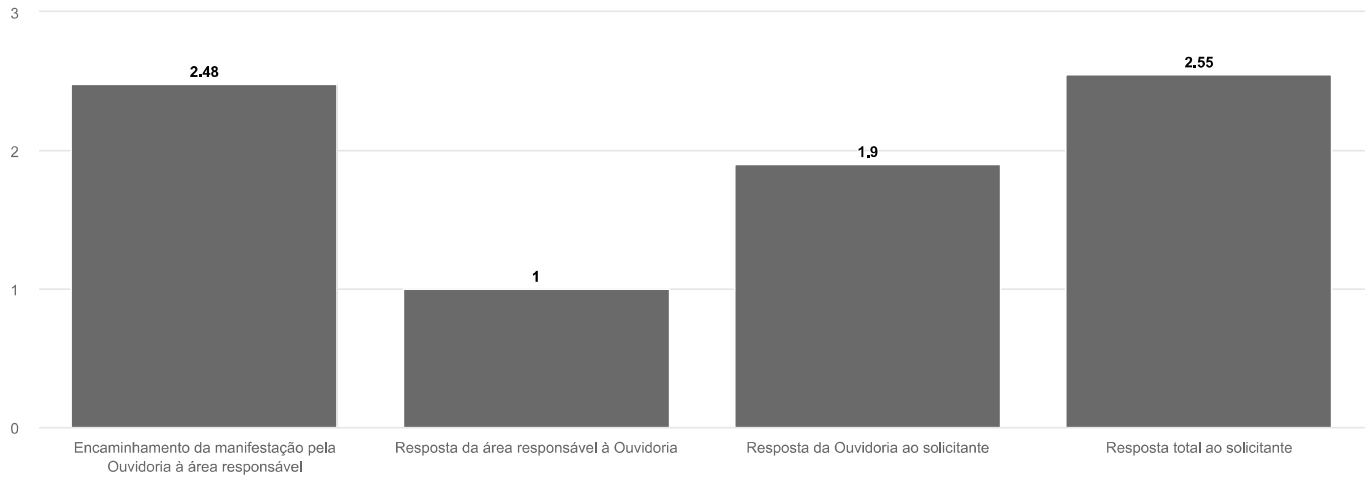
Representação Gráfica



8. Tempo médio de respostas às solicitações:

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	2,48
Resposta da área responsável à Ouvidoria	1
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1,9
Resposta total ao solicitante	2,55

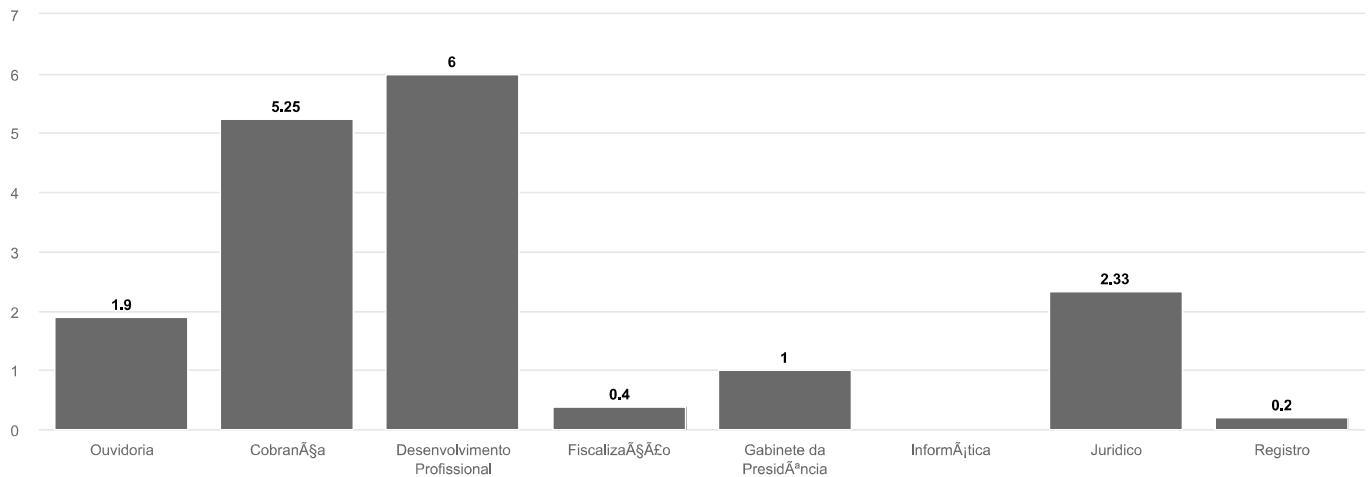
Representação Gráfica



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

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	1,9
Cobrança	5,25
Desenvolvimento Profissional	6,00
Fiscalização	0,40
Gabinete da Presidência	1
Informática	
Jurídico	2,33
Registro	0,20

Representação Gráfica

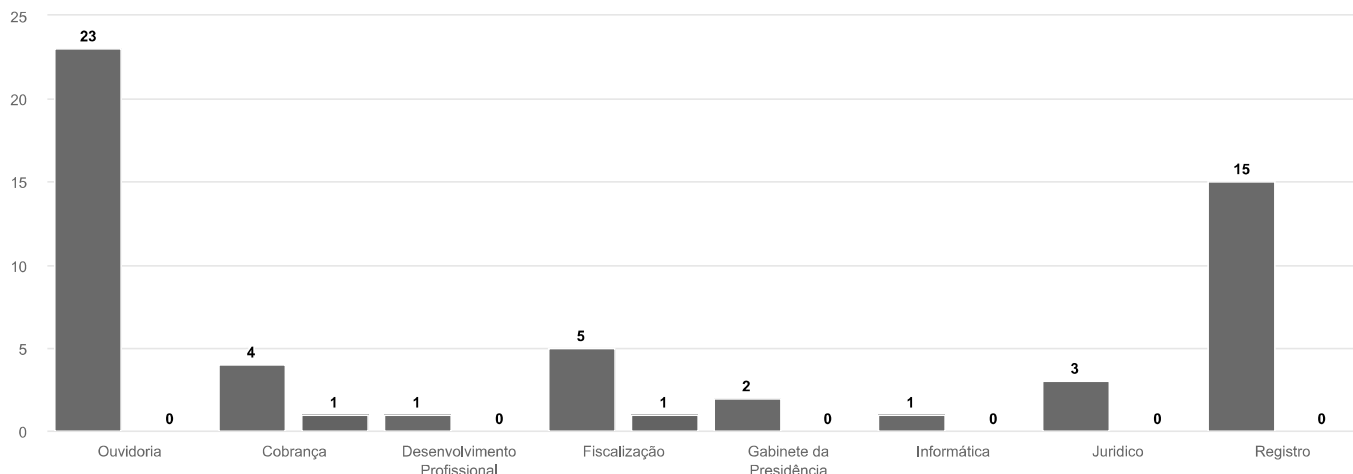


10. Manifestações respondidas com atraso:

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	25	0	0%
Cobrança	4	1	25%
Desenvolvimento Profissional	1	0	0%
Fiscalização	5	1	20%
Gabinete da Presidência	2	0	0%
Informática	1	0	0%
Jurídico	3	0	0%
Registro	15	0	0%
Total	54	2	3,7%

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

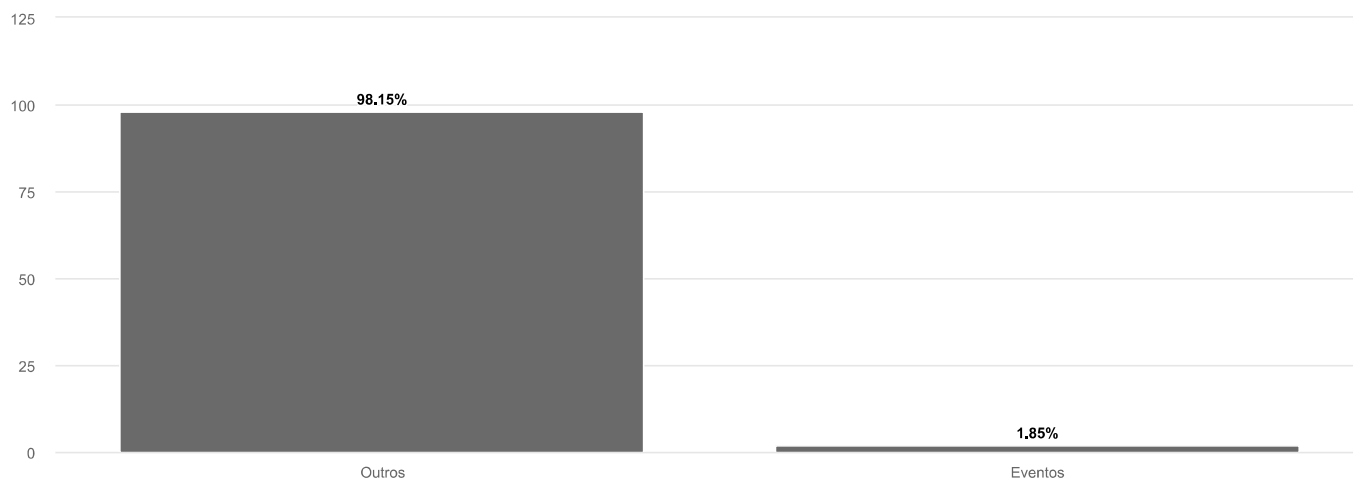
Representação Gráfica



11. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Eventos	1	1,85%
Outros	53	98,15%
Total	54	100%

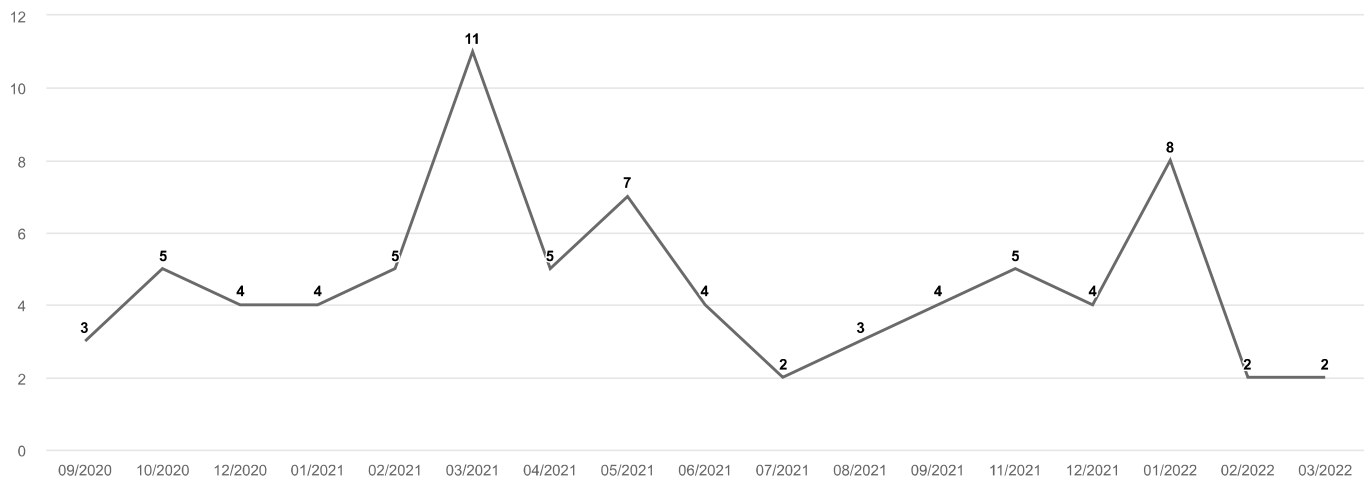
Representação Gráfica



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

Representação Gráfica

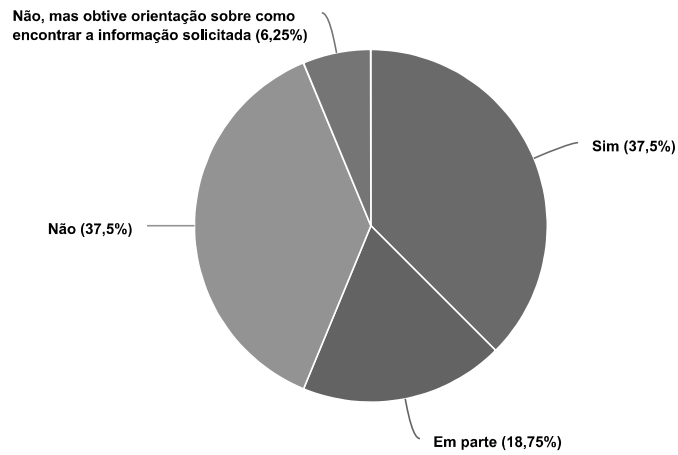


13. Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	6	37,5%
Em parte	3	18,75%
Não	6	37,5%
Não, mas obtive orientação sobre como encontrar a informação solicitada	1	6,25%
Total	16	100%

Das 54 manifestações finalizadas, 16 foram avaliadas pelo usuário, representando 29,63%.

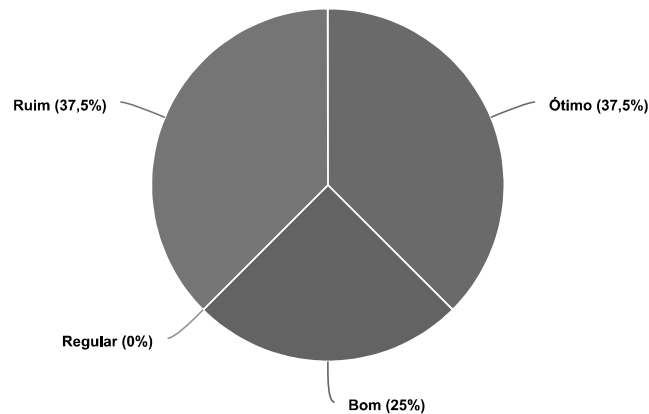
Representação Gráfica



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

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	6	37,5%
Bom	4	25%
Regular	0	0%
Ruim	6	37,5%
Total	16	100%

Representação Gráfica



Justificativas para as respostas regular e ruim:

- Desrespeito ao usuário.
- deveriam manter contato comigo e nao aguardar que mais uma vez eu tente entrar em contato.
- Boa tarde! Prezados; Essa informação que o CRC está em processo de licitação, isso eu sei, há um ano atrás obtive essa mesma informação quando entrei em contato com a unidade regional. Precisamos que seja resolvida, pois já pagamos por essa carteira física, até presente momento não recebi, apenas essa informação que está em processo de licitação.
- Não era o que eu queria ouvir . Já que o conselho é um órgão também político deveria escutar mais profissional o que não acontece . Não me representa este conselho . Por isso que muitos profissionais estão deixando a área e estão insatisfeitos com o conselho .
- Ja sabia que não resolve nada mesmo.
- Não resolveu nada a resposta

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	3 de 6 avaliações	50%
Tempo de resposta	5 de 6 avaliações	83,33%

15.2 Classificação como Bom

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	4 de 4 avaliações	100%
Tempo de resposta	1 de 4 avaliações	25%

15.3 Classificação como Regular

Não houve classificação.

15.4 Classificação como Ruim

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	5 de 6 avaliações	83,33%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	2 de 6 avaliações	33,33%
Tempo de resposta	2 de 6 avaliações	33,33%

*Relatório emitido por Geovane Martins de Oliveira em 31/03/2022 às 16h06min.