

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

Relatório Ouvidoria

**Período de 01/01/2022 a 31/12/2022
Geovane Martins de Oliveira**

Ouvidoria | Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Norte

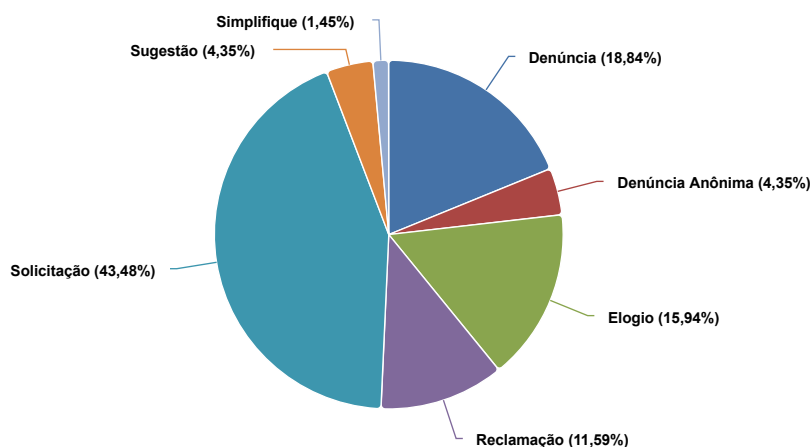
Dados estatísticos:

Durante o período de 01/01/2022 a 31/12/2022, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Norte recebeu 69 manifestações.

1. Tipos de manifestações:

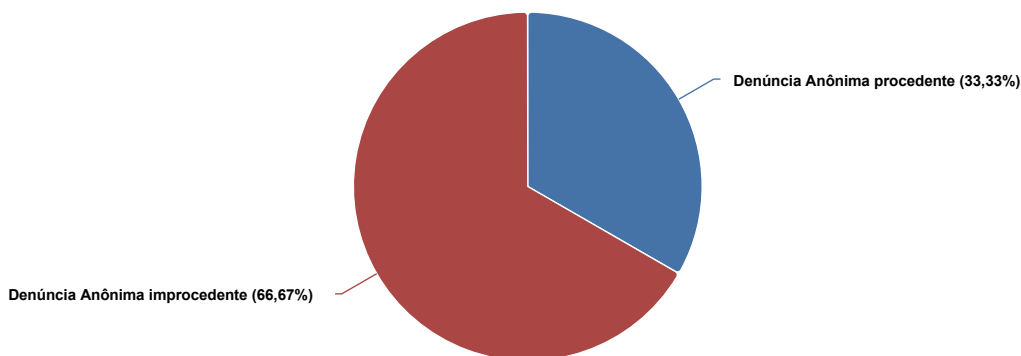
Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	13	18,84%
Denúncia Anônima*	3	4,35%
Elogio	11	15,94%
Reclamação	8	11,59%
Solicitação	30	43,48%
Sugestão	3	4,35%
Simplifique	1	1,45%
Total	69	100%

* 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*	1	33,33%
Denúncia Anônima improcedente*	2	66,67%
Total	3	100%

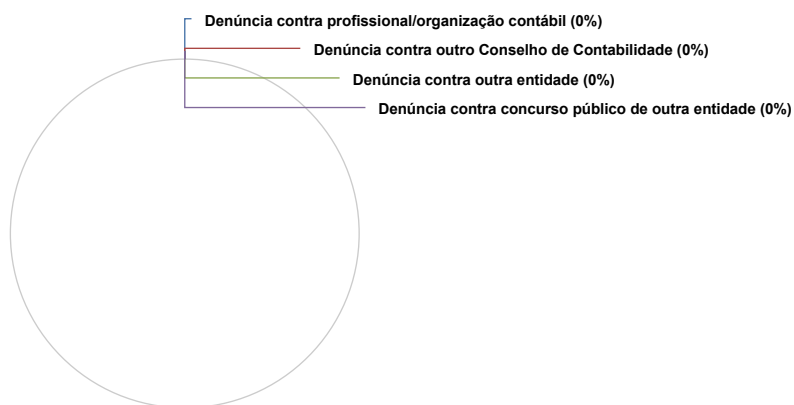
* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC".

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%

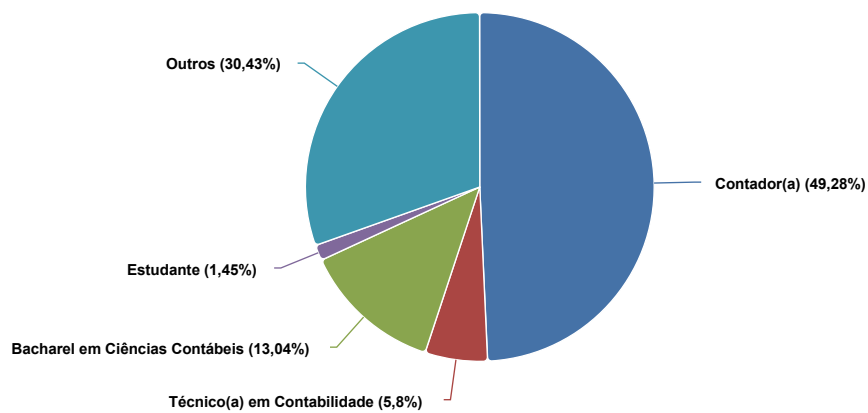
Representação Gráfica



4. Tipos de Manifestantes:

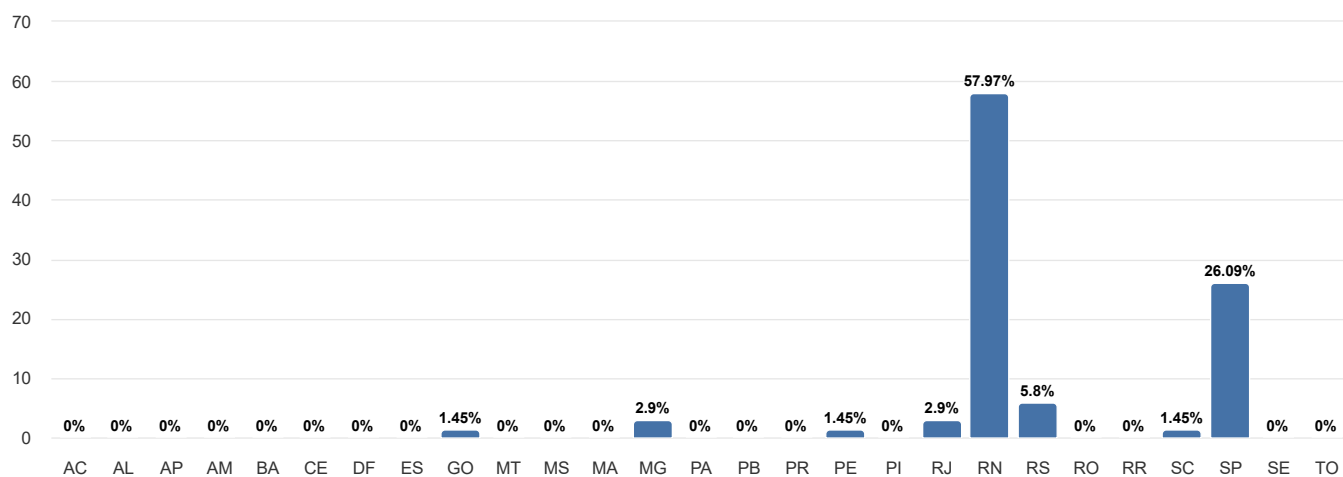
Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	34	49,28%
Técnico(a) em Contabilidade	4	5,8%
Bacharel em Ciências Contábeis	9	13,04%
Estudante	1	1,45%
Outros	21	30,43%
Total	69	100%

Representação Gráfica



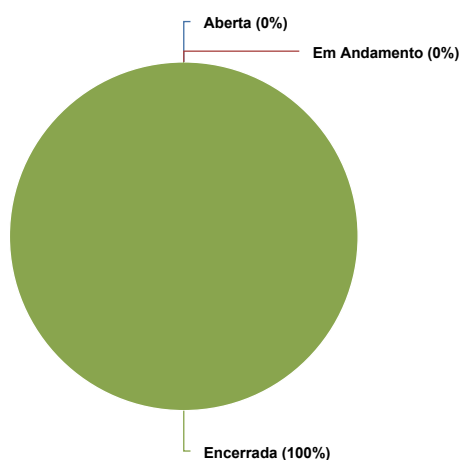
5. Quantidade de manifestações por Estado:

UF	Quantidade	Percentual
AC	0	0%
AL	0	0%
AP	0	0%
AM	0	0%
BA	0	0%
CE	0	0%
DF	0	0%
ES	0	0%
GO	1	1,45%
MT	0	0%
MS	0	0%
MA	0	0%
MG	2	2,9%
PA	0	0%
PB	0	0%
PR	0	0%
PE	1	1,45%
PI	0	0%
RJ	2	2,9%
RN	40	57,97%
RS	4	5,8%
RO	0	0%
RR	0	0%
SC	1	1,45%
SP	18	26,09%
SE	0	0%
TO	0	0%
Total	69	100%

Representação Gráfica

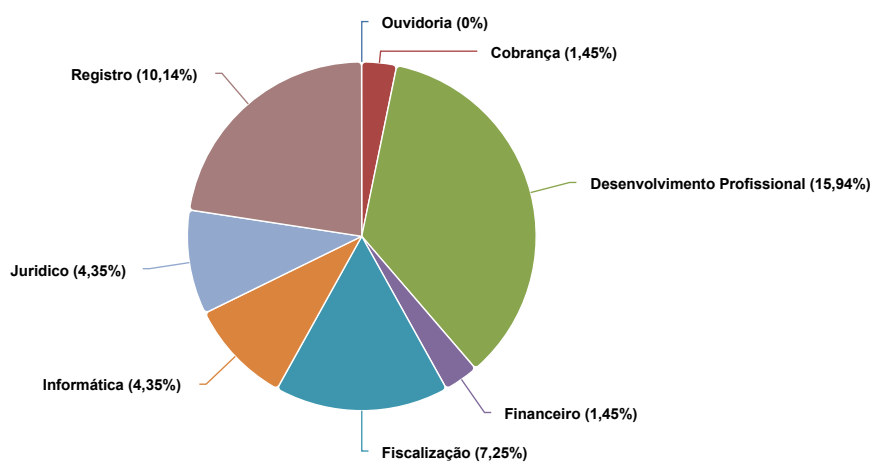
6. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	69	100%
Total	69	100%

Representação Gráfica**7. Respostas por área:**

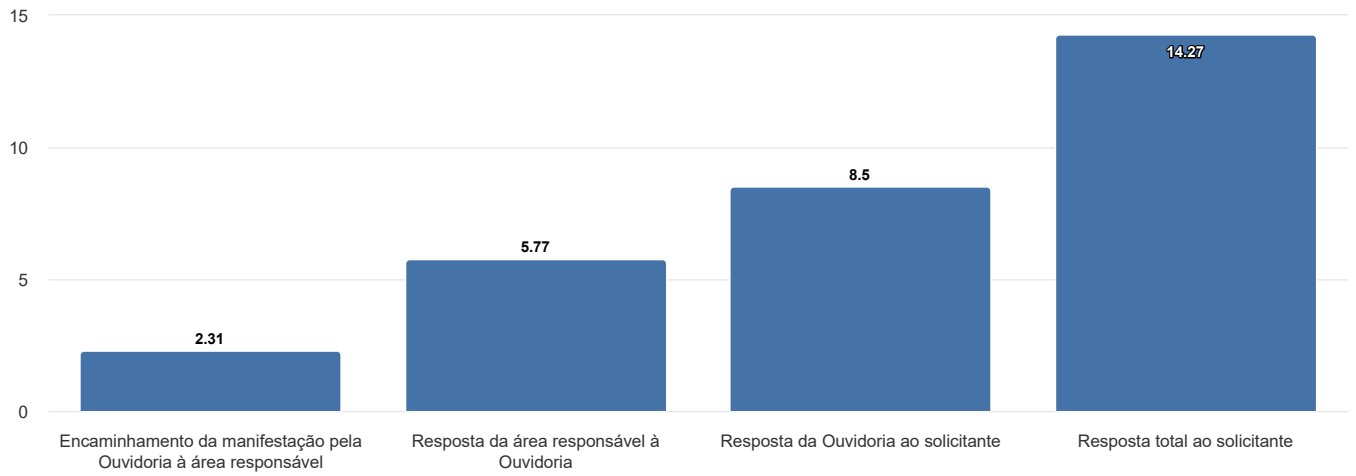
Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	38	55,07%
Cobrança	1	1,45%
Desenvolvimento Profissional	11	15,94%
Financeiro	1	1,45%
Fiscalização	5	7,25%
Informática	3	4,35%
Juridico	3	4,35%
Registro	7	10,14%

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

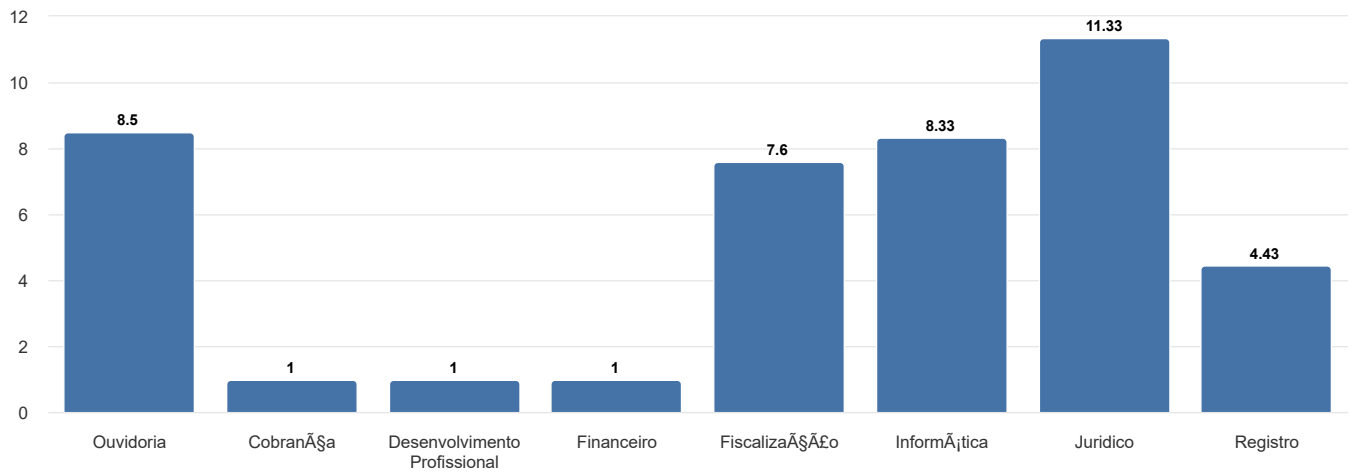
Representação Gráfica

8. Tempo médio de respostas às solicitações:

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	2,31
Resposta da área responsável à Ouvidoria	5,77
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	8,5
Resposta total ao solicitante	14,27

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

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	8,5
Cobrança	1,00
Desenvolvimento Profissional	1
Financeiro	1
Fiscalização	7,60
Informática	8,33
Juridico	11,33
Registro	4,43

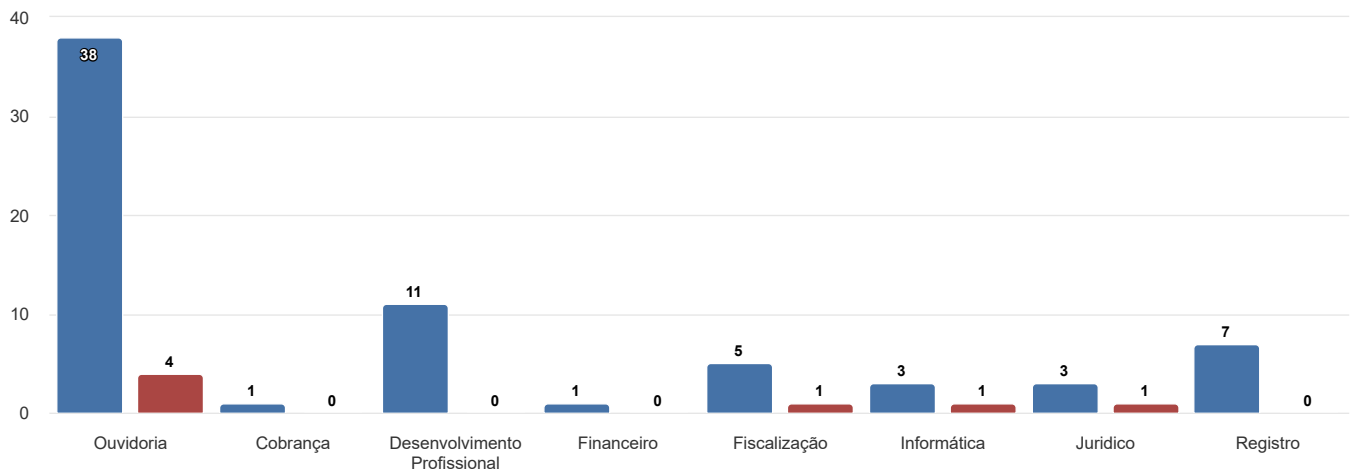
Representação Gráfica

10. Manifestações respondidas com atraso:

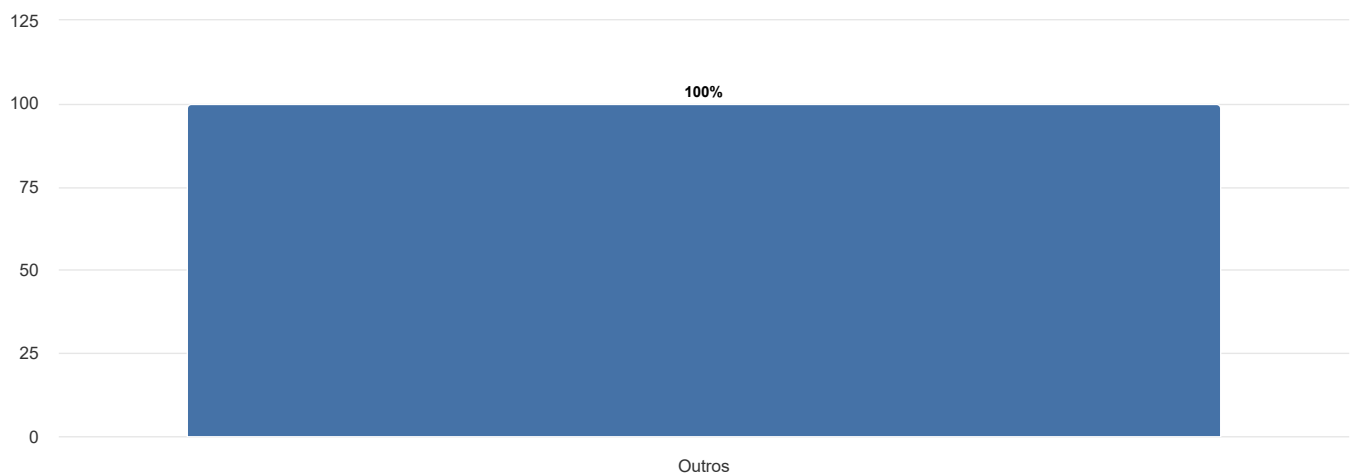
Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	38	4	10,53%
Cobrança	1	0	0%
Desenvolvimento Profissional	11	0	0%
Financeiro	1	0	0%
Fiscalização	5	1	20%
Informática	3	1	33,33%
Juridico	3	1	33,33%
Registro	7	0	0%
Total	69	7	10,14%

Manifestações respondidas com atraso (mais de 30 dias): 4

Manifestações com prazo de resposta prorrogado: 4

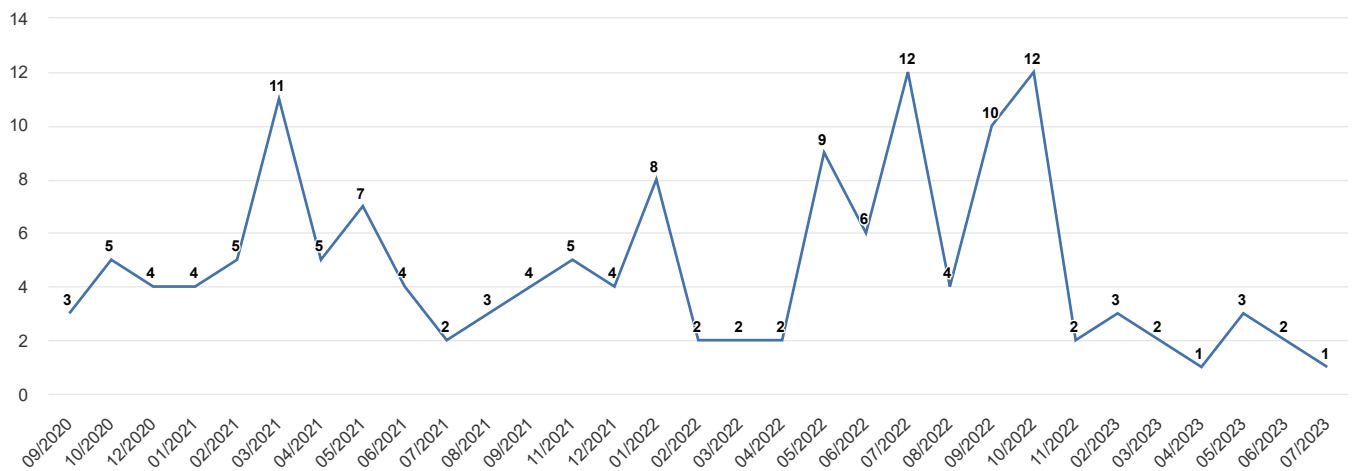
Representação Gráfica**11. Classificação das manifestações por assunto:**

Área	Quantidade	Percentual
Outros	69	100%
Total	69	100%

Representação Gráfica

12. Evolução do quantitativo de demandas:

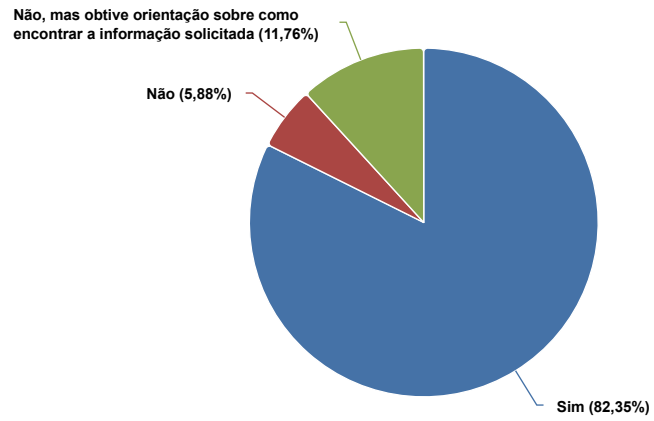
Período	Quantidade
09/2020	3
10/2020	5
12/2020	4
01/2021	4
02/2021	5
03/2021	11
04/2021	5
05/2021	7
06/2021	4
07/2021	2
08/2021	3
09/2021	4
11/2021	5
12/2021	4
01/2022	8
02/2022	2
03/2022	2
04/2022	2
05/2022	9
06/2022	6
07/2022	12
08/2022	4
09/2022	10
10/2022	12
11/2022	2
02/2023	3
03/2023	2
04/2023	1
05/2023	3
06/2023	2
07/2023	1

Representação Gráfica

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

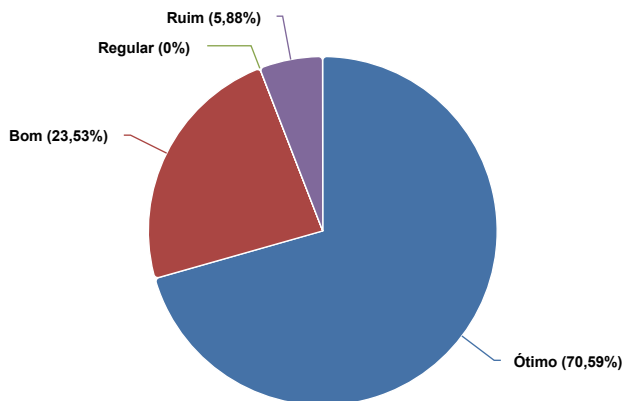
Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	14	82,35%
Não	1	5,88%
Não, mas obtive orientação sobre como encontrar a informação solicitada	2	11,76%
Total	17	100%

Das 69 manifestações finalizadas, 17 foram avaliadas pelo usuário, representando 24,64%.

Representação Gráfica

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

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	12	70,59%
Bom	4	23,53%
Regular	0	0%
Ruim	1	5,88%
Total	17	100%

Representação Gráfica**Justificativas para as respostas regular e ruim:**

- A resposta vai de encontro ao que citei. Em nenhum momento fui informado de senha pra votação ou quaisquer meios da existência de eleição ou prazo pra justificar.

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	9 de 12 avaliações	75%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	7 de 12 avaliações	58,33%
Tempo de resposta	7 de 12 avaliações	58,33%

15.2 Classificação como Bom

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	3 de 4 avaliações	75%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 4 avaliações	25%
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	1 de 1 avaliações	100%

*Relatório emitido por Geovane Martins de Oliveira em 21/07/2023 às 17h19min.