

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

Relatório Ouvidoria

Período de 01/01/2022 a 31/12/2022

Tânia Cavalcante Zamith

Ouvidoria | Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas

Dados estatísticos:

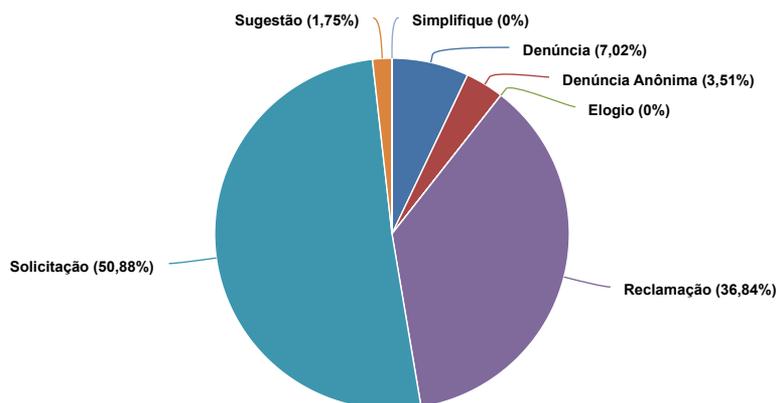
Durante o período de 01/01/2022 a 31/12/2022, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas recebeu 57 manifestações.

1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	4	7,02%
Denúncia Anônima*	2	3,51%
Elogio	0	0%
Reclamação	21	36,84%
Solicitação	29	50,88%
Sugestão	1	1,75%
Simplifique	0	0%
Total	57	100%

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

Representação Gráfica

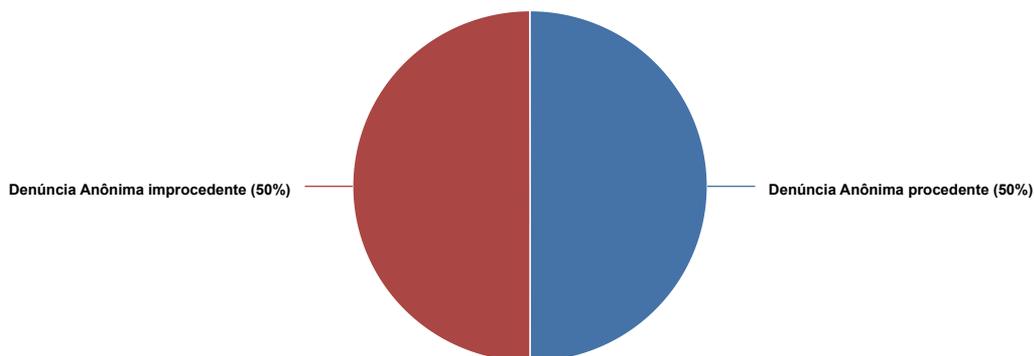


2. Denúncias Anônimas Encerradas:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia Anônima procedente*	1	50%
Denúncia Anônima improcedente*	1	50%
Total	2	100%

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

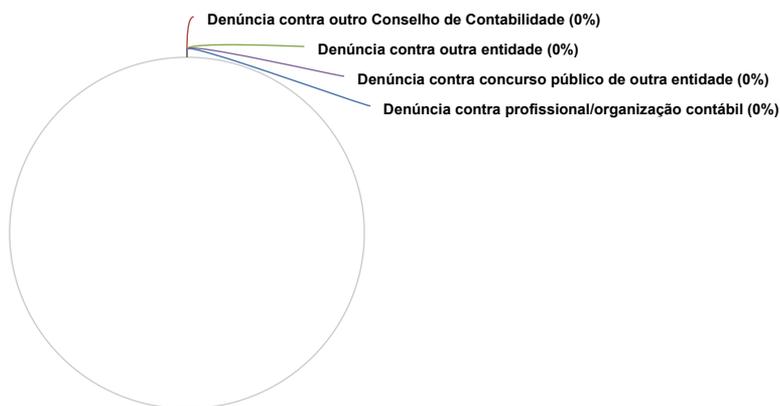
Representação Gráfica



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%

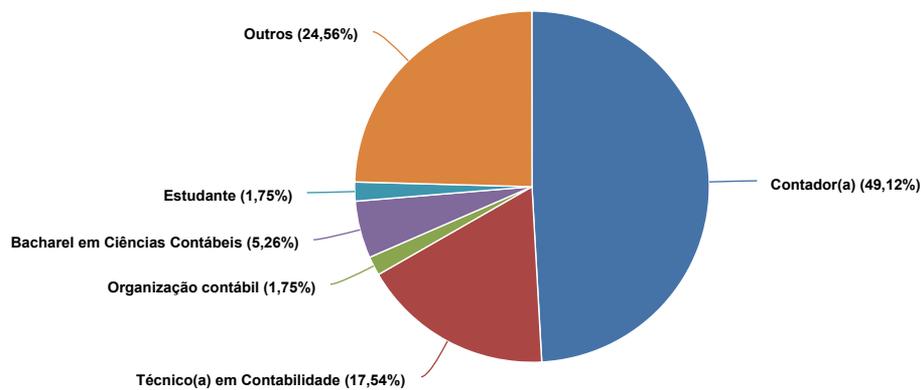
Representação Gráfica



4. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	28	49,12%
Técnico(a) em Contabilidade	10	17,54%
Organização contábil	1	1,75%
Bacharel em Ciências Contábeis	3	5,26%
Estudante	1	1,75%
Outros	14	24,56%
Total	57	100%

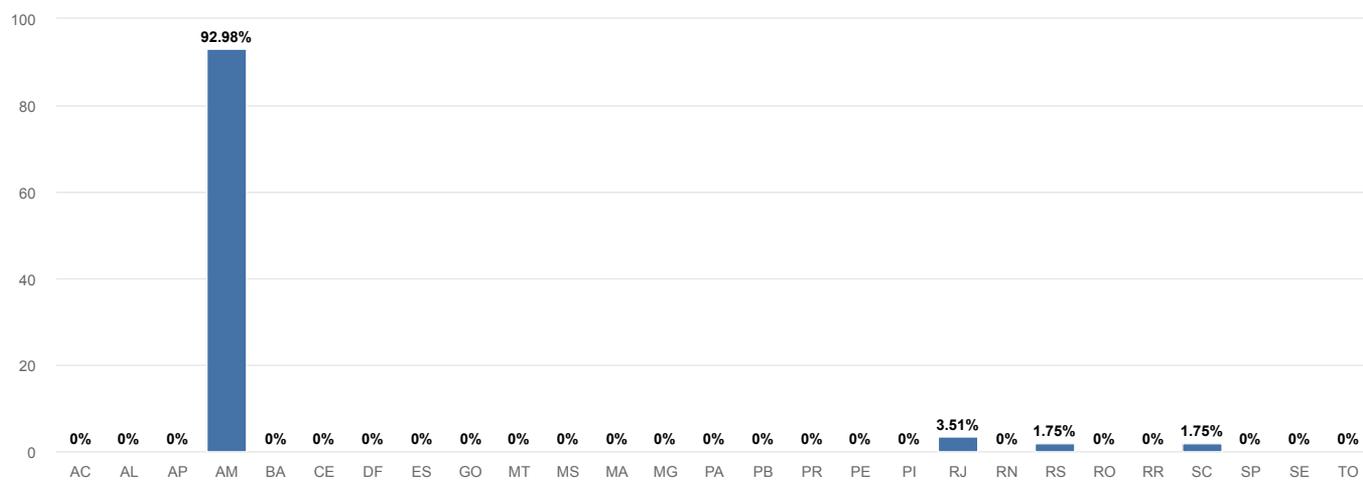
Representação Gráfica



5. Quantidade de manifestações por Estado:

UF	Quantidade	Percentual
AC	0	0%
AL	0	0%
AP	0	0%
AM	53	92,98%
BA	0	0%
CE	0	0%
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	0	0%
PR	0	0%
PE	0	0%
PI	0	0%
RJ	2	3,51%
RN	0	0%
RS	1	1,75%
RO	0	0%
RR	0	0%
SC	1	1,75%
SP	0	0%
SE	0	0%
TO	0	0%
Total	57	100%

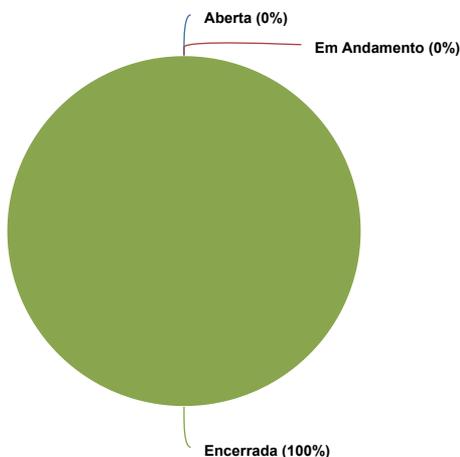
Representação Gráfica



6. Situação das manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	57	100%
Total	57	100%

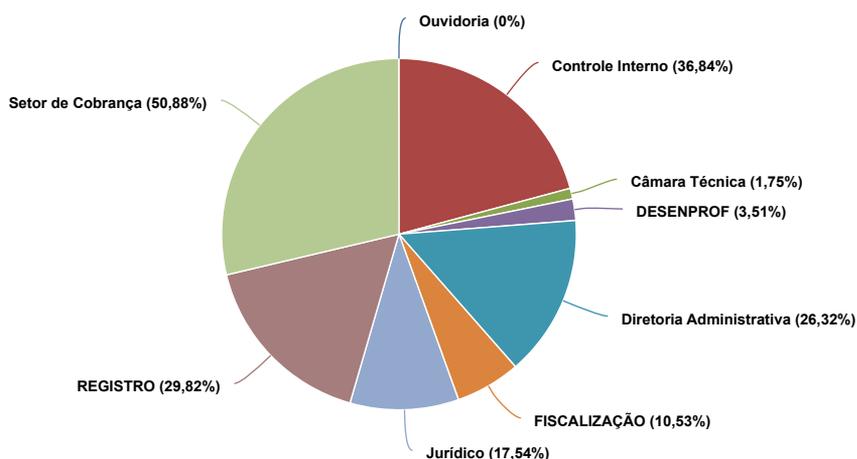
Representação Gráfica

**7. Respostas por área:**

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	0	-77,19%
Controle Interno	21	36,84%
Câmara Técnica	1	1,75%
DESENPROF	2	3,51%
Diretoria Administrativa	15	26,32%
FISCALIZAÇÃO	6	10,53%
Jurídico	10	17,54%
REGISTRO	17	29,82%
Setor de Cobrança	29	50,88%

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

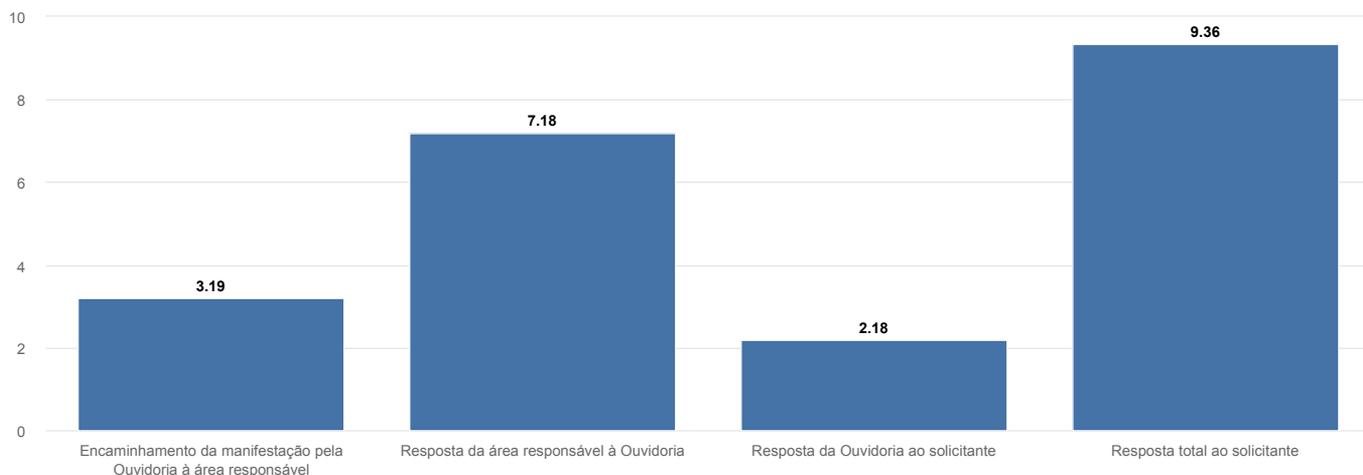
Representação Gráfica



8. Tempo médio de respostas às solicitações:

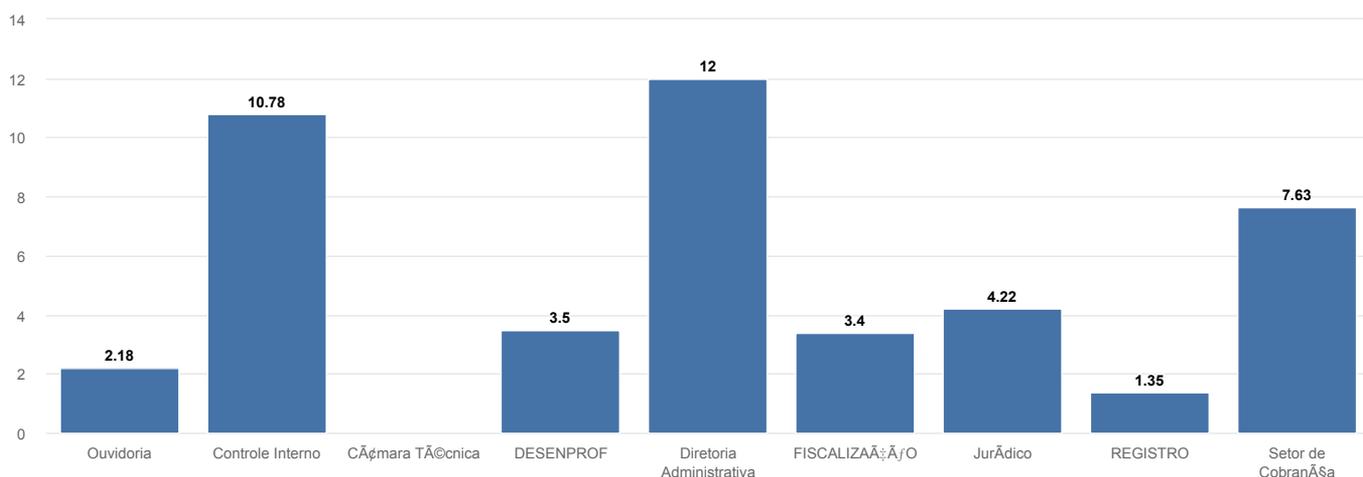
Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	3,19
Resposta da área responsável à Ouvidoria	7,18
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	2,18
Resposta total ao solicitante	9,36

Representação Gráfica

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

Área	Tempo em Dias
Ouvidoria	2,18
Controle Interno	10,78
Câmara Técnica	
DESENPREF	3,50
Diretoria Administrativa	12,00
FISCALIZAÇÃO	3,40
Jurídico	4,22
REGISTRO	1,35
Setor de Cobrança	7,63

Representação Gráfica



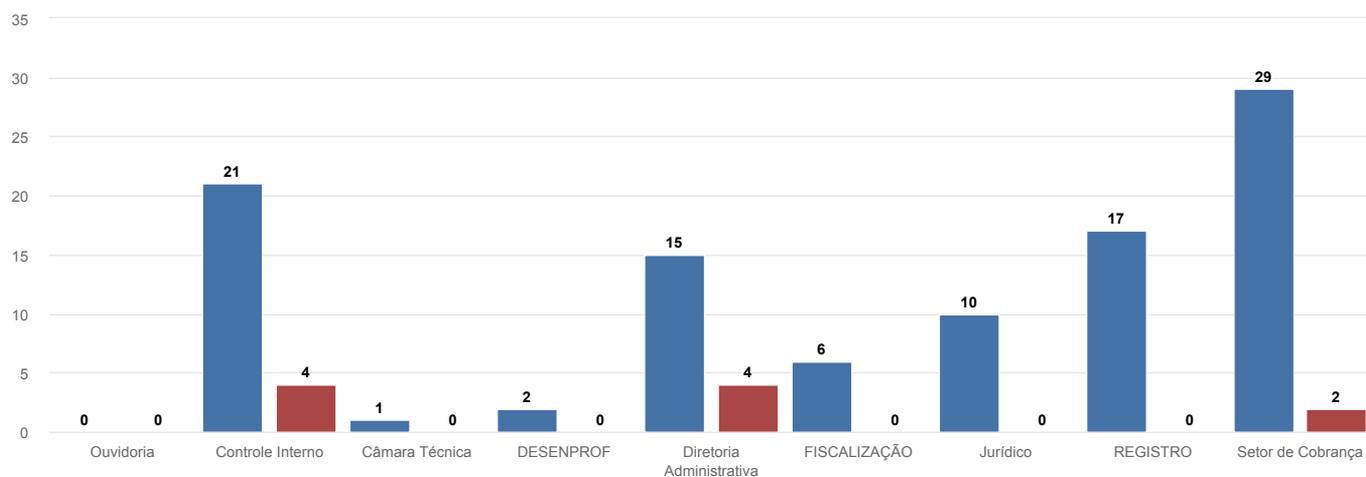
10. Manifestações respondidas com atraso:

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	0	0	0%
Controle Interno	21	4	19,05%
Câmara Técnica	1	0	0%
DESENPROF	2	0	0%
Diretoria Administrativa	15	4	26,67%
FISCALIZAÇÃO	6	0	0%
Jurídico	10	0	0%
REGISTRO	17	0	0%
Setor de Cobrança	29	2	6,9%
Total	57	10	17,54%

Manifestações respondidas com atraso (mais de 30 dias): 0

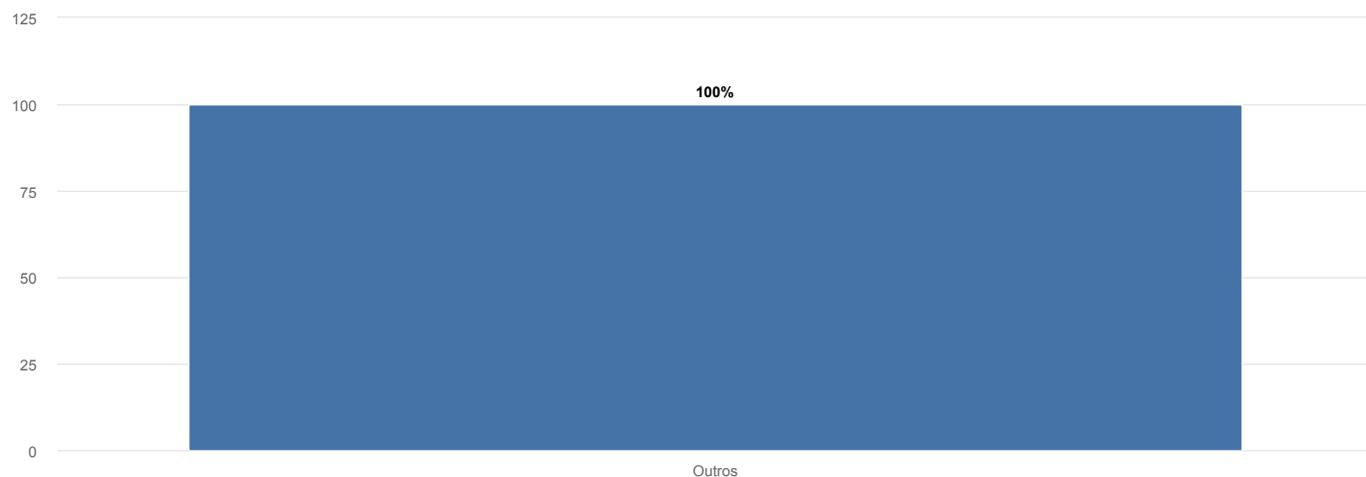
Manifestações com prazo de resposta prorrogado: 0

Representação Gráfica

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

Área	Quantidade	Percentual
Outros	57	100%
Total	57	100%

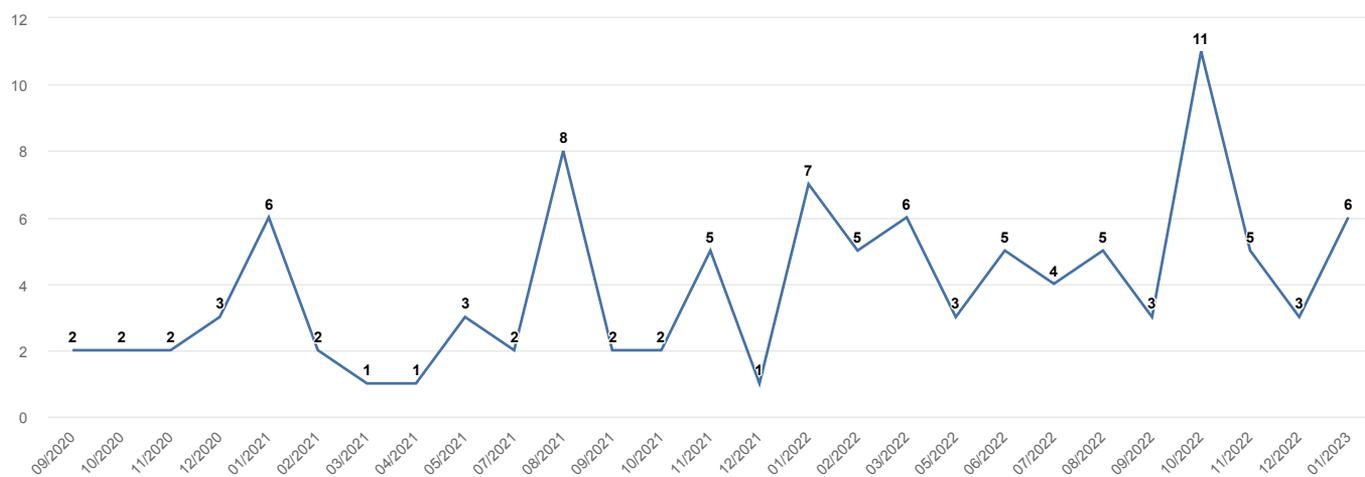
Representação Gráfica



12. Evolução do quantitativo de demandas:

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

Representação Gráfica

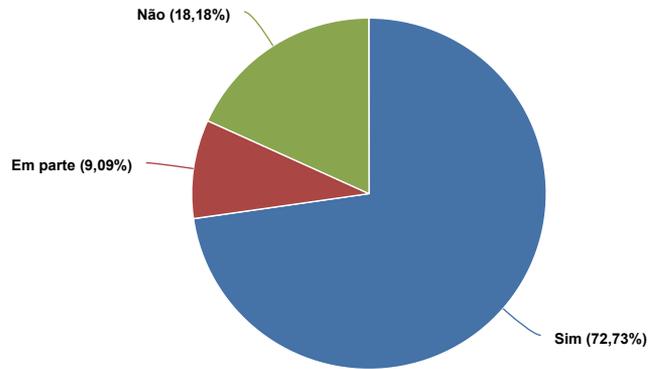


13. Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	8	72,73%
Em parte	1	9,09%
Não	2	18,18%
Total	11	100%

Das 57 manifestações finalizadas, 11 foram avaliadas pelo usuário, representando 19,3%.

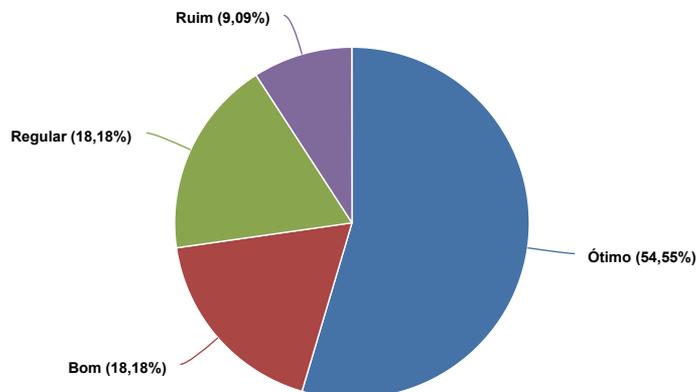
Representação Gráfica



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

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	6	54,55%
Bom	2	18,18%
Regular	2	18,18%
Ruim	1	9,09%
Total	11	100%

Representação Gráfica

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

- Na verdade não responderam o meu questionamento do porque, que colocam no site o valor e não cumprem com o mesmo. Continuo sem resposta, infelizmente.
- Tratando-se de "ouvidoria", acho que demanda de reposta e solução devesse ser em tempo mais hábil. O fato que gerou o ocorrido, deuse por conta da dificuldade e da falta de flexibilidade desse conselho, em resolver as pendências dos profissionais. Tanto que, mesmo eu assinando o acordo, e efetuado o pagamento, continuo esperando o desbloqueio até esta data (04.11.2022).
- Não fui atendido em solucionar o meu problema. Mesmo tendo comprovado que assinei acordo e que já paguei a entrada em 28/11/2022, no valor de R\$ 963,50.

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	4 de 6 avaliações	66,67%
Qualidade do sistema de Ouvidoria	2 de 6 avaliações	33,33%
Tempo de resposta	4 de 6 avaliações	66,67%

15.2 Classificação como Bom

Resposta	Quantidade	Percentual
Tempo de resposta	2 de 2 avaliações	100%

15.3 Classificação como Regular

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade da resposta	1 de 2 avaliações	50%
Tempo de resposta	1 de 2 avaliações	50%

15.4 Classificação como Ruim

Resposta	Quantidade	Percentual
Qualidade do sistema de Ouvidoria	1 de 1 avaliações	100%

*Relatório emitido por Tânia Cavalcante Zamith em 24/01/2023 às 11h27min.