



CRCTO

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO TOCANTINS

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCTO 2021



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCTO 2021

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO TOCANTINS

Avenida Teotônio Segurado – Quadra 601 sul – Conjunto 01 – Lote 19

CEP: 77016-330 Palmas (TO) – Brasil

Fone: 55 (63) 3219-5625

E-mail: crcto@crcto.org.br

Site: www.crcto.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCTO: <https://www.crcto.org.br/pagina-ouvidoria>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins

João Gonçalo dos Santos

Diretora Executiva

Rafaela Oliveira Simões Menezes

Equipe Técnica

Rafaela Oliveira Simões Menezes – Supervisora da Ouvidoria

Projeto Gráfico e Diagramação

Diego Carvalho

1. Quantidade de manifestações

A Ouvidoria busca exercer o seu papel para aproximar e promover o envolvimento dos cidadãos com o Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins. O propósito da entidade é agir com eficiência para incentivar a boa gestão pública, estimulando a transparência, a qualidade dos serviços e a presteza no atendimento às demandas recebidas, de forma a promover o devido respeito ao cidadão e aos seus direitos e garantias fundamentais. Considerando as formas de registro, destaca-se a importância da utilização e da disponibilização de meios informatizados que possibilitem ao cidadão a participação na gestão pública de forma remota e em tempo real.

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do CRCTO recebeu 10 manifestações, sendo que todas foram respondidas aos usuários.

Tipo	Percentual
Abertas:	0%
Em andamento:	0%
Encerradas:	100%
Total:	10

2. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia	0	0%
Denúncia Anônima	0	0%
Elogio	0	0%
Reclamação	3	30%
Solicitação	7	70%
Sugestão	0	0%
Simplifique	0	0%
Total	10	100%

No cenário de participação, o cidadão registra suas manifestações e as classifica quanto a sua natureza e, em alguns casos, a Ouvidoria, em sua análise de triagem, procede com a reclassificação das manifestações quanto a sua natureza, conforme necessário. No período, predominaram as manifestações de solicitação com 70%. Foram excluídas do cálculo 1 (uma) denúncia preenchida com "Denúncia não aplicável ao CRC", conforme tabela

3. Tipos de manifestantes

Tipo	Percentual
Contador	5 (45,45%)
Técnico em Contabilidade:	4 (36,36%)
Outros:	2 (18,18%)
Total:	10

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de Contadores com percentual de 45,45%.

4. Respostas por unidade organizacional

Tipo	Percentual	Percentual
Ouvidoria	2	18,18%
Cobrança	3	27,27%
Fiscalização	1	9,09%
Jurídico	2	18,18%
Registro	2	18,18%
Administrativo	1	9,09%

Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada unidade. A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as consultas aos setores competentes do CRCTO; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão. Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde grande parte das manifestações diretamente ao cidadão. As áreas do CRCTO com maior demanda foram Cobrança, Jurídico e Registro. Para o cumprimento de seus objetivos e em busca da satisfação do usuário, a Ouvidoria trabalha em conjunto com as áreas do CRCTO para a emissão de

respostas objetivas, diretas e precisas, atentando-se a resolver a demanda no menor tempo possível e dando solução ao usuário.

5. Tempo médio de respostas às manifestações

Área Responsável	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável:	14,2
Resposta da área responsável à Ouvidoria:	2
Resposta da Ouvidoria ao solicitante:	9,4
Resposta total ao solicitante:	11,4

O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a Lei n.º 13.460/2017. Observa-se que o tempo médio de respostas é inferior ao prazo máximo estipulado. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 11 dias.

Vale ressaltar que a Ouvidoria, ao atuar juntamente com os outros setores do CRCTO, tem despendido esforços para que as respectivas demandas sejam atendidas em tempo hábil, visando à satisfação do usuário. Em relação ao tempo médio de respostas por área demandada, todos os setores têm respondido em tempo menor ao determinado pela legislação vigente. Destaca-se o empenho de todas as áreas em atender dentro do prazo às manifestações dos cidadãos. A Ouvidoria busca orientar as unidades envolvidas quanto ao tempo necessário para atender às manifestações, evitando assim atraso no atendimento e insatisfação por parte do cidadão.

6. Classificação das manifestações por assunto

A Ouvidoria do CRCTO procurou viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente. Assim, intermediando as relações entre os cidadãos e o CRCTO, a Ouvidoria, buscando promover a qualidade da comunicação entre estes entes e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, identificou os assuntos/ matérias mais recorrentes registrados nas manifestações no ano de 2021, a fim de subsidiar também o trabalho das áreas envolvidas. O gráfico apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CRCTO, sendo que a grande maioria das demandas recebidas foram classificadas como outros assuntos, com 63%.

Área	Quantidade	Percentual
Anuidade	1	9,09%
Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil	1	9,09%
Outros	7	63,64%
Registro Profissional	2	18,18%
Total	11	100%

7. Pesquisa de satisfação do usuário

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	0	0%
Bom	1	50%
Regular	1	50%
Ruim	0	0%
Total	2	100%

O CRCTO solicita do cidadão avaliação voluntária dos serviços prestados pela entidade, por intermédio de pesquisa de satisfação. A averiguação tem como objetivo entender qual a percepção do cidadão quando da conclusão de cada manifestação, visando ao aperfeiçoamento das atividades. Das 10 manifestações finalizadas, 2 foram avaliadas pelo usuário, representando 20%. Destaca-se que 50% (índices "ótimo" e "bom") dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCTO (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do sistema de Ouvidoria). Destaca-se que a Ouvidoria, ao zelar pelo bom atendimento ao cidadão, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitasse melhor diálogo com a sociedade e que atendessem metas estipuladas, pois a proposta, ao longo de 2021, foi a de justamente transformar a cultura da manifestação em cooperação e participação, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pelo CRCTO.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em caso de dúvidas e/ou outras informações, o CRCTO deixa à disposição dos cidadãos os contatos abaixo:

Ouvidoria

Rafaela Oliveira Simões Menezes – Ouvidora

(63) 3219-5625

<https://www.crcto.org.br/pagina-ouvidoria>