

The background features a white page with three stylized blue circles of varying sizes. Each circle is composed of concentric layers: a dark blue center, a light blue ring, and a medium blue outer ring. Two thin, light blue lines intersect at the top left, forming a large 'V' shape that frames the circles. The text is centered in the lower half of the page.

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA
OUVIDORIA DO CRCTO 2022**

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCTO 2022
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 Silva Carvalho

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de interlocução entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins (CRCTO) para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovam a melhoria dos serviços públicos prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

Por outro prisma, a Ouvidoria ocupa papel de destaque na estrutura de governança do CRCTO. Como parte do Programa de Integridade, esse canal atua ora como mecanismo de prevenção de riscos, a partir do momento em que contribui para a disseminação da cultura da ética, da transparência e da probidade, ora como canal de detecção de desvios.

À Ouvidoria cabe a elaboração de relatórios contendo informações precisas e fidedignas, com análise qualificada e comparativa acerca dos números e da natureza das manifestações, focando o tratamento individual das demandas para propiciar resultados de alcance e benefício coletivos.

Em cumprimento ao que estabelecem a Lei n.º 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a Resolução CFC n.º 1.544/2018, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Sistema CFC/CRCs, a Ouvidoria do CRCTO apresenta o seu Relatório de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

DADOS ESTATÍSTICOS

1. Quantidade de manifestações

O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do canal de Ouvidoria, divulgado no site e nas redes sociais do CRCTO periodicamente. Além disso, o número de manifestações demonstra que o cidadão considera a Ouvidoria como uma fonte confiável e a reconhece como um canal direto e com resposta rápida para a solução de problemas.

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do CRCTO recebeu 24 manifestações, no período de 01/01/2022 a 31/12/2022, todas respondidas aos usuários.

Tipo	Percentual
Abertas	0%
Em andamento	0%
Encerradas	100%
Total 24	

2. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	3	15%
Denúncia Anônima*	0	0%
Elogio	0	0%
Reclamação	3	15%
Solicitação	14	70%
Sugestão	0	0%
Simplifique	0	0%
Total	20	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% do total.

Foram excluídas do cálculo 4 (quatro) denúncias preenchidas com “Denúncia não aplicável ao CRC”.

O CRCTO recebe, por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto significativo e variado de manifestações, conforme segue:

- Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Denúncia anônima: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sem a identificação do manifestante;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;
- Solicitação: pedido para adoção de providências; e
- Simplifique: quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

3. Tipos de Manifestantes

Tipo	Percentual
Contador	6 (25%)
Técnico em Contabilidade	3 (12,5%)
Bacharel em Ciências Contábeis	1 (4,17%)
Estudante	3 (12,5%)
Outros	11 (45,83%)

Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de “Outros”, com percentual de 45,83%. Atípico, esse resultado se justifica pelo fato de que um mesmo usuário registrou 7 demandas ao CRCTO ao longo do exercício de 2022, não se enquadrando nas demais categorias existentes.

Ao se afirmar como canal de acesso ao usuário, a Ouvidoria passa a ser conhecida e reconhecida por parte expressiva da população, contribuindo de forma decisiva para a melhoria da prestação dos serviços.

4. Respostas por unidade organizacional

Ouvidoria	24%	54,55%
Assessoria de Imprensa	1	2,27%
Cobrança	1	2,27%
Desenprof	3	6,82%
Fiscalização	6	13,64%
Informática	1	2,27%
Jurídico	1	2,27%
Registro	4	9,09%
Vice-Presidência Administrativa	3	6,82%
Total 44		

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 Fiscalização, Registro e Desenprof. 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

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	5,69
Resposta da área responsável à Ouvidoria	6,81
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	7,25
Resposta total ao solicitante	14,06

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 14 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 2022, 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 50%.

Área	Quantidade	Percentual
Anuidade	1	4,17%
Assunto não é competência do CFC/CRC	1	4,17%
EPC – Educação Profissional Continuada	1	4,17%
Eventos	1	4,17%
Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil	4	16,67%
Outros	12	50%
Prerrogativas Profissionais	1	4,17%
Registro Profissional	3	12,5%
Total	24	100%

7. Pesquisa de satisfação do usuário

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	2	100%
Bom	0	0%
Regular	0	0%
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 24 manifestações finalizadas, 2 foram avaliadas pelo usuário, representando 8,33%. Destaca-se que 100% (índice “ótimo”) 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 2022, 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>