

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA
DO CRCCTO 2023**



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCCTO 2023

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO TOCANTINS

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

CEP: 77016-330 Palmas (TO) – Brasil

Fone: (63) 3219-5625

E-mail: crcto@crcto.org.br

Site: www.crcto.org.br

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

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins

Contador 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

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 as Resoluções CFC n.º 1.544/2018 e 1.602/2020, 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 2023.

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 18 (dezoito) manifestações, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, todas respondidas aos usuários.

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	18	100%
Total	18	100%

2. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia *	1	7,14%
Denúncia Anônima *	0	0%
Elogio	0	0%
Reclamação	9	64,29%
Solicitação	3	21,43%
Sugestão	1	7,14%
Simplifique	0	0%
Total	14	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 reclamação com 64,29% 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	Quantidade	Percentual
Contador	10	55,56%
Bacharel em Ciências Contábeis	1	5,56%
Estudante	1	5,56%
Outros	6	33,33%
Total	18	100%

Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de “Contador”, com percentual de 55,563%. Em seguida temos o percentual de 33,33% para o tipo “Outros”, com registro de 6 (seis) manifestações.

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

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	4	22,22%
Cobrança	1	5,56%
Fiscalização	4	22,22%
Registro	8	44,44%

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, no exercício de 2023 o Setor de Registro respondeu a 8 (oito) manifestações, com percentual de 44,44%. Destacando ainda o Setor de Fiscalização com 4 (quatro) manifestações, perfazendo um total de 22,22%, seguido da Ouvidoria com 22,22% e Setor de Cobrança com 5,56%.

5. Tempo médio de respostas às manifestações

Tipo de Resposta

Tempo em Dias

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	20,08
Resposta da área responsável à Ouvidoria	5,92
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	4,46
Resposta total ao solicitante	10,38

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 10 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 classificadas como “outros assuntos”, recebidas foram com 11 (onze) manifestações obtendo percentual de 78,57%.

Área	Quantidade	Percentual
Outros	11	78,57%
Registro Profissional	3	21,43
Total	14	100%

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

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	1	33,33%
Bom	0	0%
Regular	1	33,33%
Ruim	1	33,33%
Total	3	100%

O CRCCTO 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 18 (dezoito) manifestações finalizadas, 3 foram avaliadas pelo usuário, representando 16,66%. Com percentuais de 33,33% para as respostas ótimo, ruim e regular.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Ouvidoria

Rafaela Oliveira Simões Menezes – Ouvidora

Fone: (63) 3219-5625

E-mail: crcto@crcto.org.br

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