

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRC 2021



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCRO - 2021

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA

Av. Presidente Dutra, 2374 - Centro

CEP: 76801-034 – Porto Velho (RO) – Brasil

Fone: 55 (59) 3229-8870

E-mail: crcro@crcro.org.br

Site: portal.crcro.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCRO: <https://portal.crcro.org.br/governanca/ouvidoria>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia

José Claudio Ferreira Gomes

Diretora Executiva

Clezia Ramos de Oliveira

Revisão

Leticia Freitas dos Santos

Projeto Gráfico e Diagramação

Ezequiel Nascimento da Silva

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um espaço de diálogo com a sociedade para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, que permite ao Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia (CRCRO) atuar de forma mais eficiente, elevando a qualidade de atendimento e melhorando os processos e serviços da entidade.

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 regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Sistema CFC/CRCs, a Ouvidoria do CRCRO apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.



DESTAQUES EM 2021

1 - No dia 08 de outubro, a Carta de Serviços ao Usuário, instituída em 2019, foi publicada com nova diagramação, com foco nas práticas de governança do CRCRO e na melhoria contínua dos serviços prestados. A reformulação teve por objetivo apresentar um layout mais leve, atrativo e dinâmico ao documento, que proporcionasse uma melhor leitura ao usuário, com fácil manuseio. Para isso, houve uma redução dos textos e a inserção de colunas, com cores mais fortes e convidativas para a leitura.



Objetivo: Informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Conselho, as formas de acesso a essas atividades e, também, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público do CRCRO.

A página teve

48

visualizações no ano de 2021

[acesse](#) 

2 - Adaptações no Sistema de Ouvidoria em função da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

Inclusão de orientação para registro da manifestação.

Inclusão de informação sobre o tratamento dos dados pessoais.

DADOS ESTATÍSTICOS

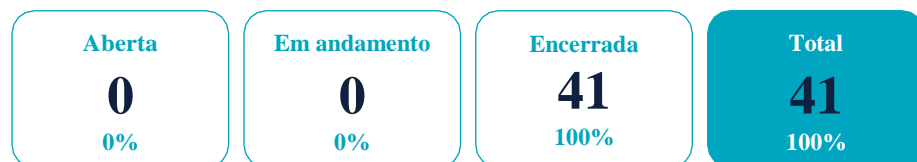
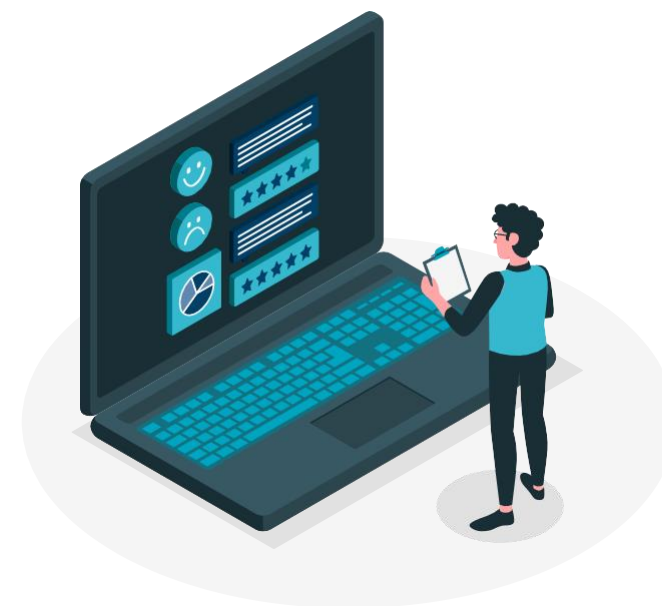
1. Quantidade de manifestações

A Ouvidoria busca exercer o seu papel para aproximar e promover o envolvimento dos cidadãos com o Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia (CRCRO). 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 CRCRO recebeu 41 manifestações, sendo que todas foram respondidas aos usuários.

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 43,9%.



2. Tipos de manifestações



Por meio das manifestações enviadas pelos usuários que utilizaram o Sistema de Ouvidoria, foi possível ao CRCRO melhorar alguns serviços prestados ao profissional, em que se destacam:

- Anuidade 2021
- Solicitação de Informações
- Parcelamentos de anuidades
- Combate à concorrência desleal/Mercantilização de Serviços Contábeis

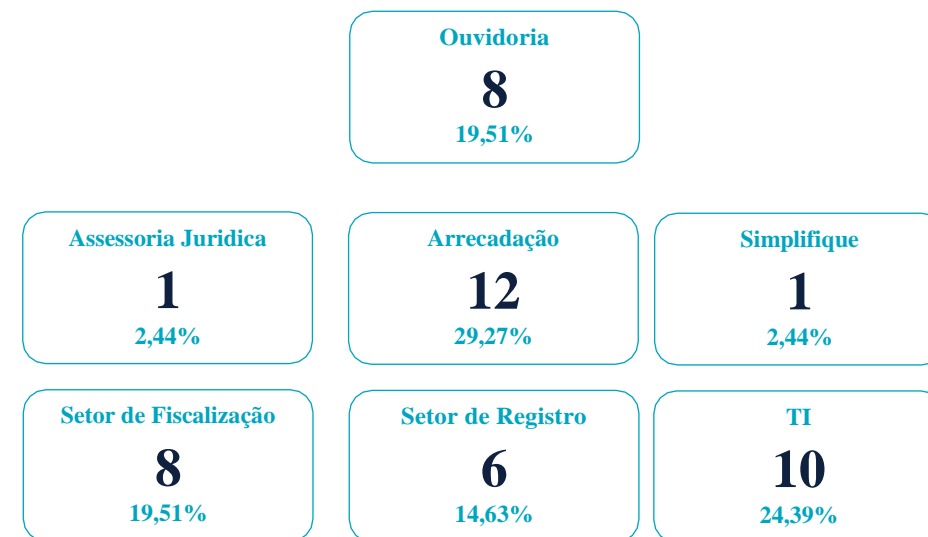
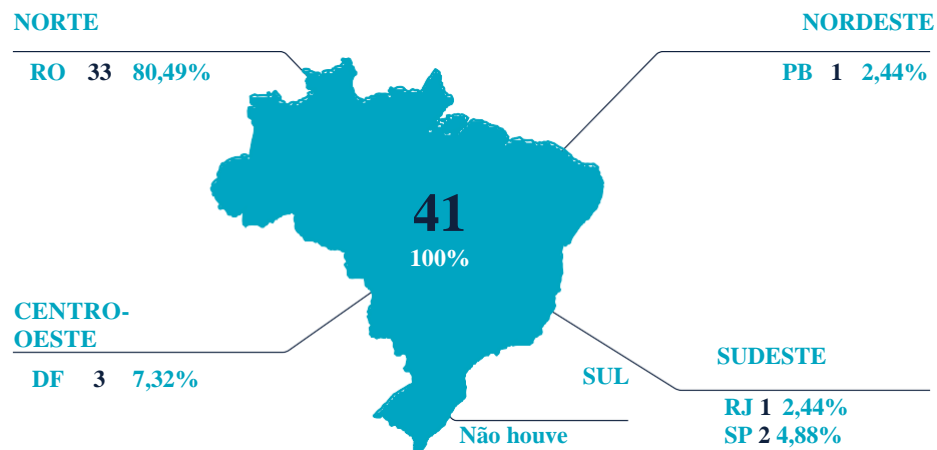
Tipos de Manifestantes



No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de Contadores com percentual de 56,1%.



3. Quantidade de manifestações por Estado



No período, foram registradas na Ouvidoria manifestações oriundas de 5 (cinco) dos 27 estados brasileiros. Destaca-se Rondônia, com 83,49% das demandas recebidas.

4. Respostas por unidade organizacional

- Ouvidoria
- Assessoria Jurídica
- Arrecadação
- Setor de Fiscalização
- Setor de Registro
- Simplifique
- TI



- 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 com petentes do CRCRO; 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 CRCRO com maior demanda foram Arrecadação, TI e Fiscalização.

Para o cumprimento de seus objetivos e em busca da satisfação do usuário, a Ouvidoria trabalha em conjunto com as áreas do CRCRO 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



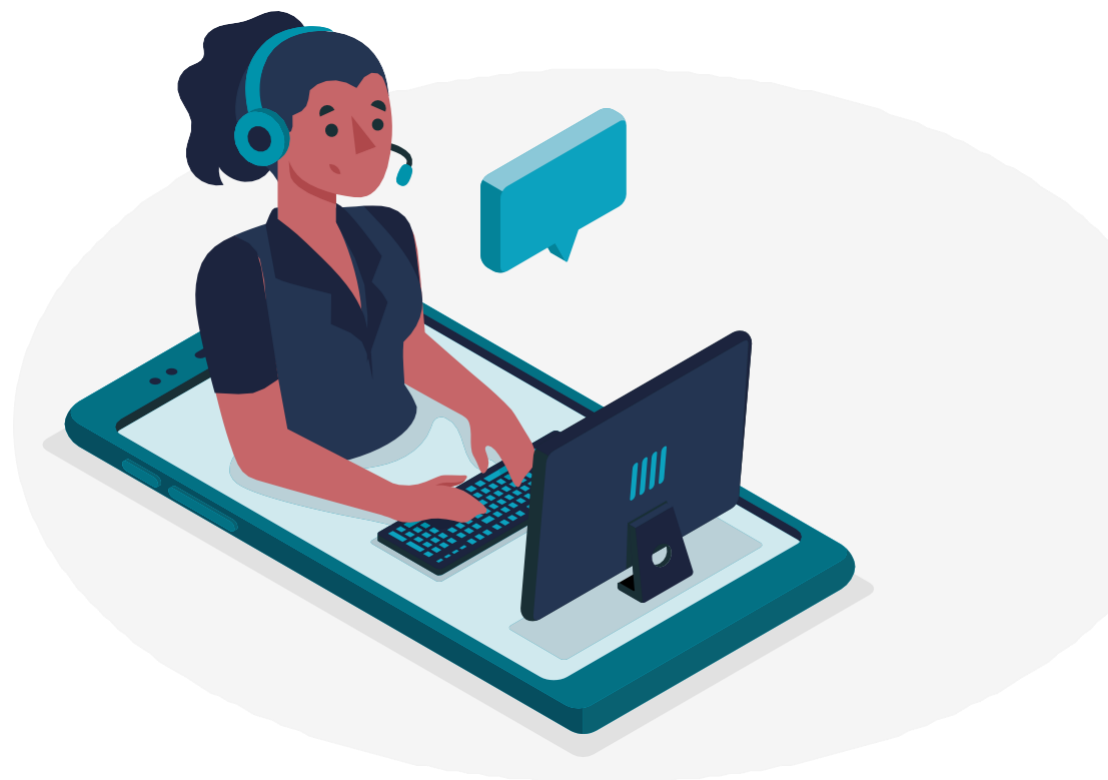
O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a [Lei n.º 13.460/2017](#). Observa-se que o tempo médio de respostas é inferior ao prazo máximo estipulado. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 8 dias.

Vale ressaltar que a Ouvidoria, ao atuar juntamente com os outros setores do CRCRO, 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.

Das **41** manifestações respondidas, **7** foram com atraso. Sendo assim, a Ouvidoria do CRCRO atendeu a **83% das manifestações no prazo**.

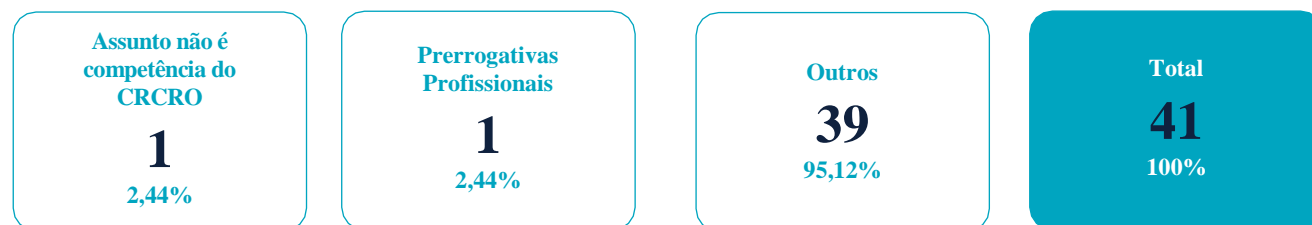
A Ouvidoria busca orientar as unidades envolvidas quanto ao tempo necessário para atender às manifestações, evitando assim atraso no atendimento e insatisfação por parte do cidadão.



6. Classificação das manifestações por assunto

A Ouvidoria do CRCRO procurou viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente. Assim, intermediando as relações entre os cidadãos e o CRCRO, 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 CRCRO, sendo que a grande maioria das demandas recebidas de assuntos não especificados anteriormente (outros) estão com 95,12%.



7. Evolução do quantitativo de demandas



Em 2021, o mês de fevereiro foi o período com o maior número de manifestações a quantidade das demais manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme pode ser verificada no gráfico.



8. Pesquisa de satisfação do usuário



Desde o ano de 2016, a Ouvidoria do CRCRO passou a solicitar 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 41 manifestações finalizadas, 16 foram avaliadas pelo usuário, representando 39%.

Destaca-se que 62,5% (índices “ótimo” e “bom”) dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCRO (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do sistema de Ouvidoria). O não alcance da meta, que é de 70%.

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 CRCRO.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em caso de dúvidas e/ou outras informações, o CRCRO deixa à disposição dos cidadãos as seguintes áreas:

Diretoria Executiva (Direx)

👤 Clezia Ramos de Oliveira – Diretora

☎ (69) 3229-8870

📧 direx@crcro.org.br

Ouvidoria

👤 Leticia Freita dos Santos

☎ (69) 3229-8870

📧 <https://portal.crcro.org.br/governanca/ouvidoria>