RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DO CRC-MT

EXERCÍCIO 2020

CRCMT
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE MATO GROSSO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMT – 2020

Conselho Regional de Contabilidade de Mato Grosso
Rua Cinco, Quadra Treze, Lote 02, Centro Politico Administrativo
Cuiabá - MT CEP: 78.049-916
Fone: (65) 3648-2800
Site: www.crcmt.org.br / E-mail: crcmt@crcmt.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCMT: https:// https:// http://www.crcmt.org.br/ouvidoria

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Mato Grosso
Paulo César Santos Rühling

Ouvidora do CRCMT
Joice Silva Rondon Leite

Diretor Executivo
Carlos Augusto Ono Gabriel

Equipe Técnica
Elenir Cristina Alves de Arruda
Vanius Joel Wojcik

Introdução

A Ouvidoria é uma ferramenta de participação e controle social que, por meio da interação com seus usuários, permite ao CRCMT aprimorar a gestão da entidade e melhorar os serviços prestados à classe contábil e à sociedade em geral. O trabalho da Ouvidoria segue as diretrizes da Lei n.º 13.460/2017 e da Resolução CFC n.º 1.544/2018.

Os dados são analisados mensalmente para que a Ouvidoria permaneça como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCMT. Especialmente, no exercício de 2020, por meio das manifestações registradas pelos usuários, o CRCMT buscou, de forma contínua, soluções que pudessem amparar a classe e evitar que os impactos causados pela pandemia do novo coronavírus fossem ainda maiores.

As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como a possibilidade de acompanhá-las durante o seu processamento. A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes do CRCMT, acompanha o andamento do atendimento solicitado e emite resposta ao cidadão. O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a Lei n.º 13.460/2017. Após o envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

Com foco na integridade, gestão da governança e *compliance*, em 2020, o CFC incluiu no Sistema de Ouvidoria uma nova funcionalidade que permite o registro de denúncia anônima por parte do usuário. Ainda inseriu no sistema ferramenta de classificação de denúncia não aplicável ao Conselho.

Em maio de 2020, o CFC sofreu um ataque cibernético em sua rede tecnológica e o Sistema de Ouvidoria ficou indisponível de 13/5 a 7/9/2020. Neste período, as demandas dos profissionais da contabilidade e da sociedade em geral foram recebidas e respondidas pela conta de e-mail da Ouvidoria do CRCMT, totalizando 20 manifestações.

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 setor de Ouvidoria, divulgada no *site* e nas redes sociais do CRCMT.

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 Conselho Regional de Contabilidade de Mato Grosso recebeu 125 manifestações, todas respondidas aos usuários.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	125	100%
TOTAL	125	100%

Aberta: 0

0%

Em andamento: 0

0%

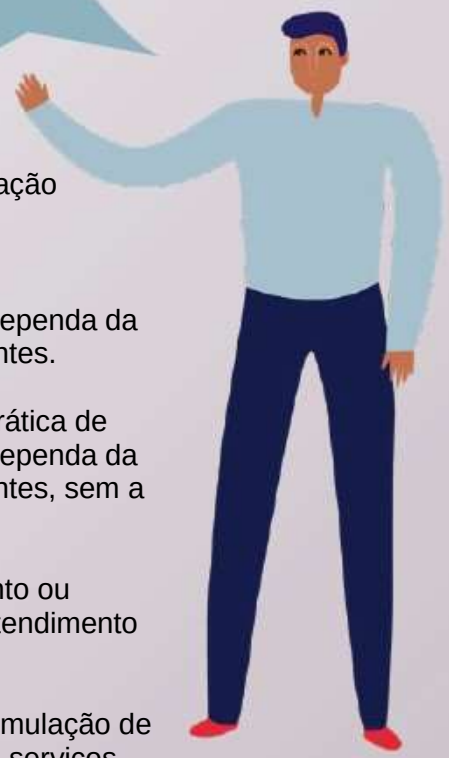
2. Tipos de manifestações:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação	17	13,6%
Solicitação	98	78,4%
Sugestão	3	2,4%
Denúncia Anônima	0	0%
Elogio	0	0%
Denúncia	7	5,6%
Simplifique	0	0%
TOTAL	125	100%

A grande maioria das manifestações se concentram em solicitações de serviços perante o CRCMT, serviços que os profissionais tiveram dificuldades em encontrar no site do CRCMT.

Com isso, a administração do CRCMT, não mediu esforços para corrigir essa dificuldade, lançando um novo site do CRCMT com mais informações e totalmente interativo ao profissional.

As demandas encaminhadas à Ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo:



• **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.

• **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.

• **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.

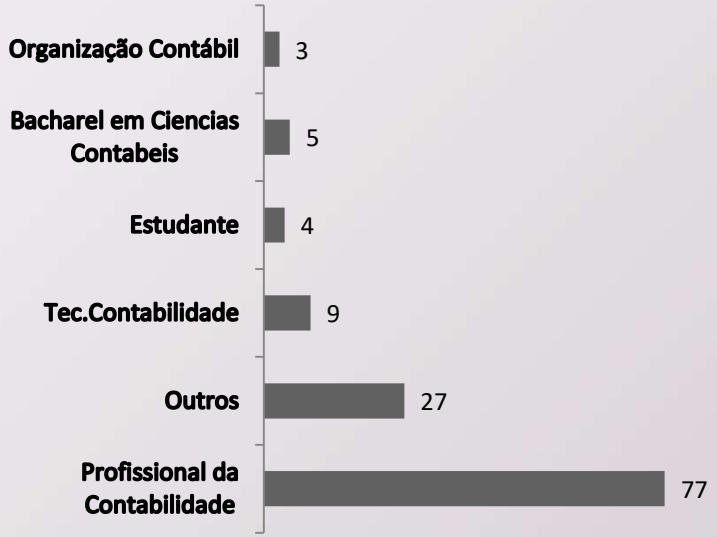
• **Solicitação:** pedido para adoção de providências.

• **Simplifique:** quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

No período, predominaram as manifestações de **Solicitações com 78,4%.**

3. Tipos de manifestantes:

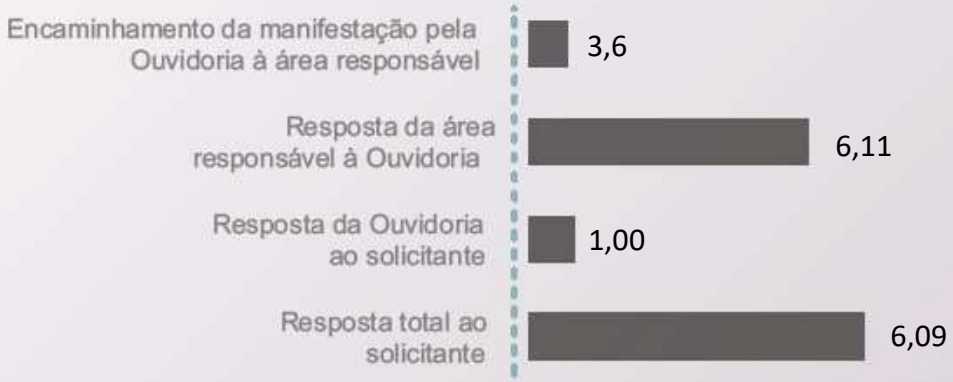
TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Bacharel em Ciências Contábeis	5	4%
Contador(a)	77	61,6%
Estudante	4	3,2%
Outros	27	21,6%
Técnico(a) em Contabilidade	9	7,2%
Organização contábil	3	2,4%
TOTAL	125	100%



Observamos que a predominância de manifestantes à Ouvidoria do CRCMT é de profissionais da contabilidade.

4 Tempo médio de respostas às manifestações:

TIPO DE RESPOSTA	TEMPO EM DIAS
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	3,6
Resposta da área responsável à Ouvidoria	6,11
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1,00
Resposta total ao solicitante	6,09

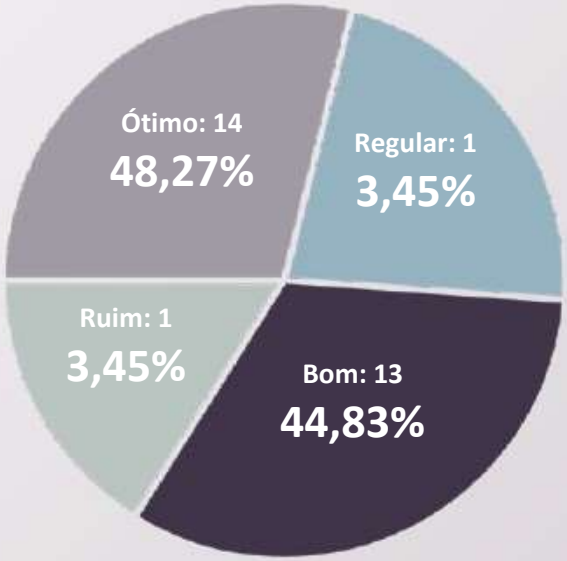


O prazo para resposta aos atendimentos, desde seu registro pelo cidadão até o seu encerramento definitivo na Ouvidoria é de 30 (trinta) dias. O tempo de resposta varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas a Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas dentro do menor tempo possível.

Observa-se que o tempo médio de respostas é bem inferior ao prazo máximo estipulado pela Lei n.º 13.460/2017 e pela Resolução CFC n.º 1.544/2018. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 6,09 dias.

5. Pesquisa de satisfação do usuário:

DESEMPENHO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ótimo	14	48,27%
Bom	13	44,83%
Regular	1	3,45%
Ruim	1	3,45%
TOTAL	29	100%



Ao consultar a resposta final emitida, o cidadão pode avaliar o atendimento do serviço da Ouvidoria. O usuário pode registrar sua opinião com os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”. Para os conceitos “Regular” e “Ruim”, é necessário informar a justificativa.

Das 125 manifestações finalizadas, 29 foram avaliadas pelo usuário, representando 23,2%.

Destaca-se que 93% (índices “Ótimo” e “Bom”) dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCMT (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do Sistema de Ouvidoria).

A meta de qualidade é de 70%, o CRCMT tem atingido a meta, sempre buscando um atendimento de qualidade ao cidadão.

Considerações Finais

Diretoria Executiva
Diretor: Carlos Augusto Ono Gabriel
✆ (65) 3648-2813
@ diretoria@crcmt.org.br

Ouvidoria
Ouvidora: Joice Silva Rondon Leite
Supervisora: Elenir Cristina Alves de Arruda
✆ (65) 3648-2813
@ http://www.crcmt.org.br/ouvidoria