

Relatório de GESTÃO DA OUVIDORIA

2024

Relatório de GESTÃO DA OUVIDORIA

2024

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MATO GROSSO

Rua 5, Quadra 13, Lote 02, Centro Político Administrativo, CEP: 78049-916, Cuiabá-MT

Telefone: +55 (65) 3021-8200

Site: www.crcmt.org.br | E-mail: presidencia@crcmt.org.br

Ouvidoria do CRCMT

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade Mato Grosso

Aloisio Rodrigues da Silva

Diretora Executiva

Edinalva Mendes do Nascimento Carvalho

Ouvidora

Taisa Esteves Matsubara Sanches

Ouvidora Geral

Fabiana Aguiar de Oliveira

Revisão

Taisa Esteves Matsubara Sanches

Sumário

I – Introdução.....	4
II – Destaques em 2024.....	4
Ouvidoria no CRC Digital.....	4
Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs.....	4
Carta de Serviços ao Usuário.....	5
Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2023.....	5
III – Dados Estatísticos.....	6
1. Quantidade de manifestações.....	6
2. Tipos de manifestações.....	6
3. Tipos de manifestantes.....	7
5. Tempo médio de respostas às manifestações.....	8
6. Classificação das manifestações por assunto.....	9
7. Evolução do quantitativo de demandas.....	10
8. Pesquisa de satisfação do usuário.....	10
IV – Considerações Finais.....	11

GRÁFICOS
INTERATIVOS



passa o cursor sobre
os infográficos

Mensagem ao usuário da Ouvidoria do CRCMT

Prezado(a) cidadão(ã),

No CRCMT, estamos comprometidos em oferecer um serviço de excelência em todas as etapas da sua jornada conosco. Sabemos que sua opinião é valiosa e fundamental para nosso aprimoramento contínuo. É por isso que a Ouvidoria do CRCMT está aqui, pronta para ouvir você!

Seja para compartilhar sugestões, elogios, críticas construtivas ou relatar experiências, nossa equipe da Ouvidoria está preparada para receber e analisar cada palavra com cuidado e respeito. Queremos que se sinta ouvido e compreendido em cada interação conosco.

Sua participação é essencial para fortalecermos nossos serviços e garantirmos a sua plena satisfação. Conte conosco para fazer do CRCMT um lugar cada vez melhor para você.

Fale conosco por meio da Ouvidoria e seja parte ativa na construção de um CRCMT ainda mais próximo e alinhado com suas necessidades e expectativas.

I – Introdução

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Mato Grosso (CRCMT), referente ao exercício de 2024, tem como objetivo apresentar um panorama das atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria, destacando as ações empreendidas para assegurar a efetiva participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos oferecidos pelo Sistema CFC/CRCs.

Portanto, a Ouvidoria do CRCMT possui a nobre missão de garantir e dar voz ao cidadão dentro da entidade, favorecer a solução de conflitos e transformar manifestações em valorosas ferramentas de gestão. Essa função de ouvir a sociedade, ao desempenhar estrategicamente a interlocução entre os usuários e o CRCMT, além de auxiliar diretamente a gestão da entidade, constitui também importante elemento de fortalecimento da governança.

Este documento foi elaborado em conformidade com a [Lei nº 13.460/2017](#), que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a [Resolução CFC nº 1.544/2018](#), que regula os procedimentos de atendimento e a defesa dos direitos dos usuários no âmbito do Sistema CFC/CRCs. Essas normativas orientam a atuação da Ouvidoria, garantindo transparência, acessibilidade e eficiência no tratamento das manifestações recebidas.

Ao longo do período, foram priorizadas ações voltadas à escuta ativa, ao fortalecimento do diálogo entre o CRCMT e os usuários e à contínua melhoria dos serviços públicos prestados, refletindo o compromisso institucional com a qualidade e a transparência na gestão pública.

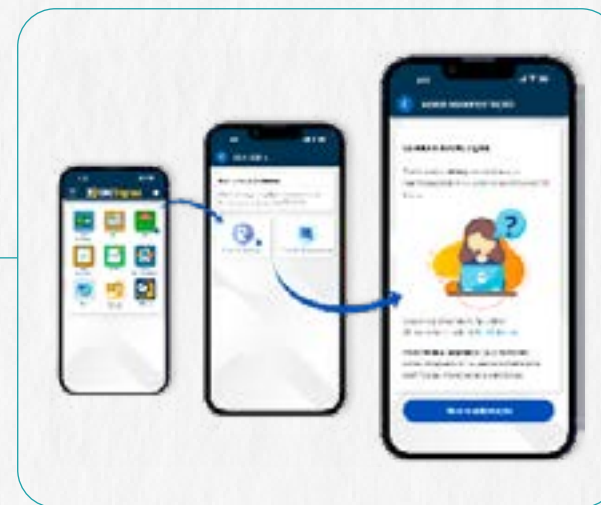
Este relatório detalha os principais indicadores, resultados e desafios enfrentados, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria como canal de comunicação entre o CRCMT e a sociedade, promovendo a valorização do profissional contábil e a defesa dos interesses coletivos.

II – Destaques em 2024

Ouvidoria no CRC Digital

Em alinhamento com a busca por inovação tecnológica e a melhoria contínua da experiência do usuário, o CFC reformulou a funcionalidade Ouvidoria no aplicativo. Essa atualização facilita ainda mais o acesso dos profissionais aos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

A **nova interface** da Ouvidoria foi projetada para ser mais intuitiva e amigável, permitindo que os profissionais apresentem e acompanhem suas manifestações de maneira ágil e eficiente. Todas as funcionalidades disponíveis no item Ouvidoria, localizado no menu Governança dos sites dos Conselhos de Contabilidade, agora, também são acessíveis pelo aplicativo, de forma prática e acessível.



Clique e acesse



Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs

O Painel de Dados é uma ferramenta que centraliza as informações das manifestações recebidas diariamente pelo Sistema CFC/CRCs por meio do sistema de Ouvidoria. Essa solução permite a consulta e comparação de indicadores de maneira ágil, interativa e dinâmica. Seu objetivo é promover a transparência e disponibilizar dados que contribuam para o fortalecimento da participação social, auxiliando tanto os profissionais da contabilidade quanto a sociedade no exercício do controle social.

Carta de Serviços ao Usuário

Documento que informa ao usuário, de forma clara e precisa, sobre os serviços prestados pelo , as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Clique e acesse



2024

4.097
visualizações

média de
11 visualizações
diárias

A Ouvidoria realiza, mensalmente, a coleta e o tratamento das informações relacionadas aos serviços descritos na Carta de Serviços, com o objetivo de atualizá-las e promover uma análise crítica contínua.

Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2023

Publicação no site do CRCMT, em atendimento à Resolução CFC nº 1.544, de 2018.

Clique e acesse

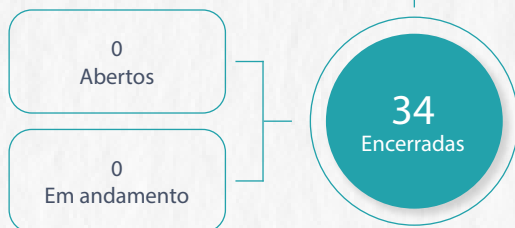


III – Dados Estatísticos

1. Quantidade de manifestações

Ao longo de 2024, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Mato Grosso (CRCMT) recebeu e tratou 34 manifestações, evidenciando seu papel essencial como canal de comunicação entre os usuários dos serviços públicos e o Sistema CFC/CRCs. A análise detalhada desses dados reforça o compromisso institucional com a eficiência, a transparência e a qualidade no atendimento.

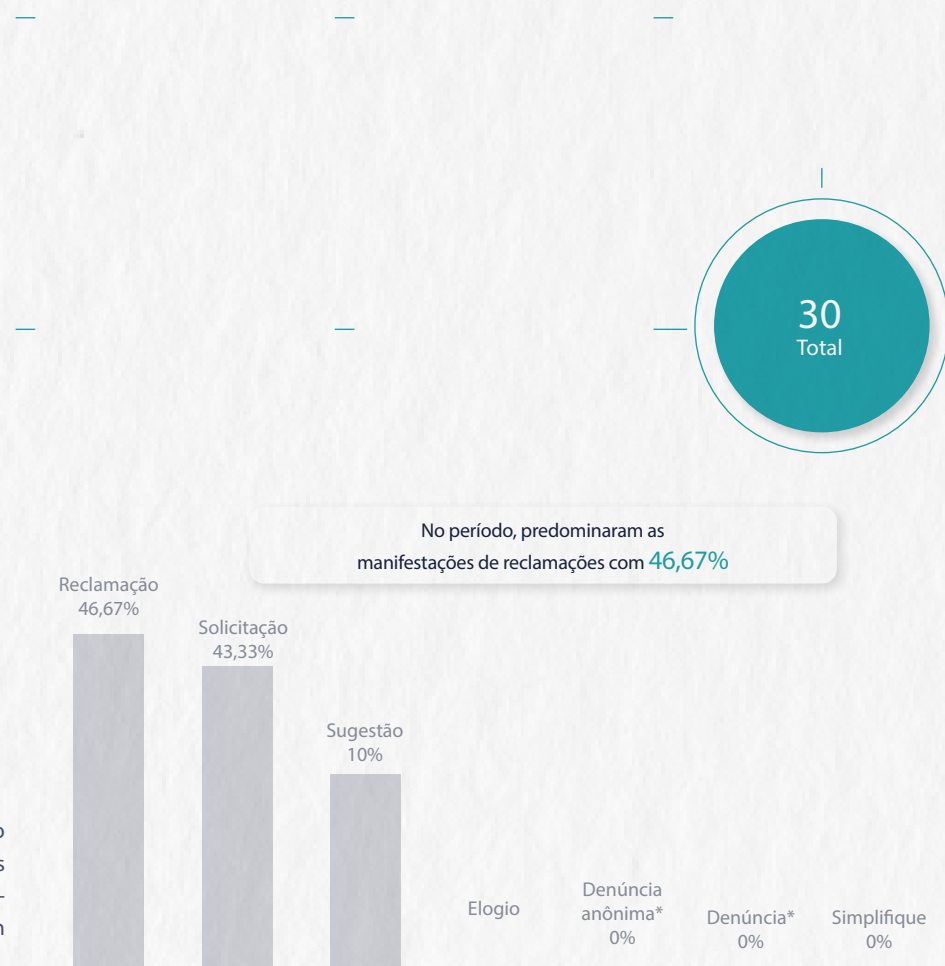
Com **100% das manifestações finalizadas**, os resultados demonstram a capacidade da Ouvidoria de atender às demandas de maneira ágil e resolutiva, consolidando a confiança dos profissionais da contabilidade e da sociedade no Sistema CFC/CRCs. Esse alto índice de resolutividade é fruto de esforços contínuos para garantir um atendimento transparente e eficiente, alinhado às diretrizes normativas e às expectativas dos usuários.



2. Tipos de manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMT em 2024 foram classificadas de acordo com a natureza do conteúdo, totalizando 30 registros válidos. Os dados revelam que reclamações representaram 46,67% do total, confirmando que a insatisfação com serviços públicos é a principal motivação para o contato com a Ouvidoria. Em seguida, destacam-se as solicitações, com 43,33%, enquanto sugestões, elogios e denúncias somaram percentuais menores.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMT em 2024



* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC".

Foram excluídas do cálculo 04 demandas classificadas como “Denúncia não aplicável ao CFC/CRC”, que incluem: denúncia contra profissional/organização contábil, denúncia contra outro Conselho de Contabilidade, denúncia contra outra entidade e denúncia contra concurso público de outra entidade

Denúncias não aplicadas ao CRCMT



A maioria das manifestações foi realizada por contadores(as), que representaram 55,88% do total. Esse dado reflete a relevância dos serviços da Ouvidoria para os profissionais da contabilidade, que formam o principal público-alvo do Sistema CFC/CRCs. Outro destaque foi a participação de Outros (26,47%) e Estudantes (11,76%), evidenciando o interesse de diversos perfis profissionais em contribuir para a melhoria dos serviços prestados.

O CRCMT reafirma seu compromisso com as boas práticas de governança, especialmente no que diz respeito à privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação. Garantir a confidencialidade e integridade das informações compartilhadas pelos manifestantes é uma prioridade, alinhada às legislações vigentes e às expectativas dos públicos atendidos.

• 3. Tipos de manifestantes



5. Tempo médio de respostas às manifestações

A Ouvidoria do CRCMT se compromete com a agilidade e a eficiência no atendimento das manifestações recebidas, com base

nos prazos estabelecidos pela [Lei nº 13.460/2017](#) e pela [Resolução CFC nº 1.544/2018](#), que determinam um prazo máximo de 30 dias para resposta.

Em 2024, a Ouvidoria do CRCMT atendeu a 100% das manifestações dentro do prazo estabelecido, ou seja, nenhuma manifestação foi respondida com atraso. Esse desempenho reflete o comprometimento da Ouvidoria e das unidades organizacionais do CRCMT em fornecer respostas rápidas e de qualidade, conforme previsto pela legislação.

Embora o prazo total para resposta ao solicitante seja de até 30 dias, a média de resposta total foi de apenas 1 dia, significativamente abaixo do prazo máximo estabelecido. Esse resultado evidencia a eficiência da Ouvidoria e a dedicação das unidades organizacionais em processar as demandas dentro do menor tempo possível.

Quando as manifestações requerem análise de unidades organizacionais do CRCMT, estas têm o prazo de 1,91 dias para fornecer a resposta solicitada. Este prazo é cumprido com dedicação, visando atender às demandas dos cidadãos com a maior rapidez e qualidade possível.

A Ouvidoria se destaca como um canal de escuta e acolhimento, trabalhando para fornecer respostas assertivas e contribuir para a melhoria contínua dos processos internos do CRCMT. O comprometimento das unidades organizacionais, especialmente Registro e Fiscalização, é essencial, já que essas áreas são fundamentais para o cumprimento da missão institucional do CRCMT.

A combinação entre agilidade, qualidade e eficiência no atendimento das manifestações fortalece a confiança do público no Sistema de Ouvidoria e contribui para a melhoria constante dos serviços prestados.



A Ouvidoria do CRCMT atendeu **34 manifestações**.
100% foram respondidas no prazo.

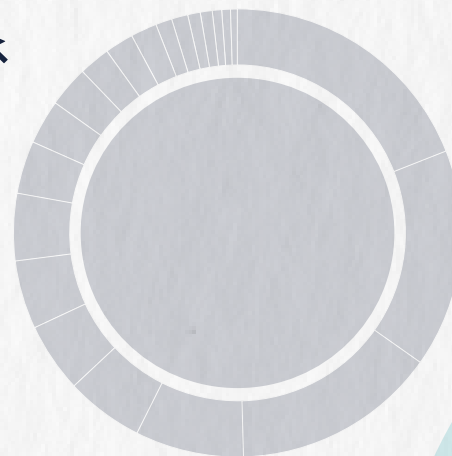
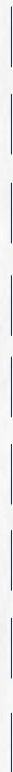
6. Classificação das manifestações por assunto

A tabela apresenta a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMT, classificadas conforme os temas abordados pelos usuários. Essa categorização permite identificar as áreas de maior demanda e focar na melhoria contínua dos processos.

A maioria das manifestações recebidas está relacionada à Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil, com 26,47% das manifestações, seguida por Registro Profissional, com 23,53%. Também se destacam as demandas sobre Eventos que representaram 11,76% do total.

A análise dessas demandas permite que o CRCMT identifique as áreas de maior relevância para os profissionais da contabilidade, bem como as que exigem atenção especial. Com base nas manifestações, a Ouvidoria pode aprimorar os processos e estratégias de atendimento, garantindo uma melhor experiência para os usuários. A revisão constante dos processos e a busca pela melhoria contínua dos serviços prestados são prioridades da Ouvidoria do CRCMT, com o objetivo de atender cada vez melhor aos profissionais da classe.

Classificação das manifestações por assunto



7. Evolução do quantitativo de demandas

Ao longo de 2024, o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMT apresentou variações mensais, refletindo tanto a dinâmica das necessidades dos usuários quanto eventos específicos que impactaram o volume de interações.

O mês de agosto registrou o maior número de manifestações, totalizando 5 registros.

O Sistema de Ouvidoria manteve uma média mensal de 03 manifestações ao longo de 2024. Esse padrão reflete o uso contínuo e a confiança dos usuários no sistema, evidenciando a eficácia da Ouvidoria em atender às diversas necessidades da classe contábil e da sociedade.

A análise dessa evolução contribui para a compreensão do comportamento das demandas e para o aprimoramento dos processos de gestão e resposta, assegurando que a Ouvidoria do CRCMT continue a promover a transparência, a eficiência e o bom atendimento ao público.

A média mensal de registro no Sistema de Ouvidoria no exercício de 2024 é de **3 manifestações.**

8. Pesquisa de satisfação do usuário



Os usuários que acessam o serviço da Ouvidoria do CRCMT têm a oportunidade de avaliar o atendimento ao receber a resposta final. As avaliações podem ser registradas com os conceitos "Ótimo", "Bom", "Regular" ou "Ruim", sendo obrigatório justificar as escolhas classificadas como "Regular" ou "Ruim".

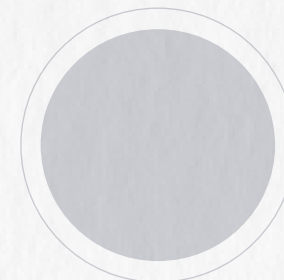
Em 2024, das 34 manifestações finalizadas, 06 foram avaliadas, correspondendo a **17,64% de participação na pesquisa.**

Os dados revelam que 83,34% dos usuários que participaram da pesquisa avaliaram o serviço como Ótimo ou Bom, indicando satisfação com aspectos como tempo de resposta, qualidade das respostas e eficiência do Sistema de Ouvidoria.

Por outro lado, 16,67% das respostas classificadas como Regular ou Ruim refletem oportunidades de melhoria. Esses feedbacks, acompanhados das justificativas apresentadas, permitem identificar pontos críticos e promover ajustes necessários nos processos internos.

A pesquisa de satisfação desempenha um papel estratégico para a Ouvidoria, consolidando-a como um canal de escuta ativa, acolhimento e comunicação com os usuários. Por meio dessas avaliações, a instituição não apenas mede a percepção de qualidade, mas também adquire informações valiosas sobre as causas de insatisfação, viabilizando a implementação de melhorias contínuas.

Dessa forma, a Ouvidoria do CRCMT reafirma seu compromisso em fortalecer a transparência, atender às expectativas dos cidadãos e aprimorar a gestão pública, garantindo um relacionamento mais eficiente e humanizado com a sociedade.



IV – Considerações Finais

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Mato Grosso-2024 evidencia o comprometimento do Sistema CFC/CRCs com a transparência, a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços públicos. Por meio da atuação da Ouvidoria, foi possível fortalecer o relacionamento com os usuários, aprimorar os processos internos e fomentar uma gestão mais participativa e orientada às necessidades da sociedade.

O cumprimento das diretrizes estabelecidas pela [Lei nº 13.460, de 2017](#) e pela [Resolução CFC nº 1.544, de 2018](#) permitiu consolidar a Ouvidoria como um canal essencial para a proteção e defesa dos direitos dos usuários, garantindo a escuta ativa e a resolução adequada das manifestações recebidas.

Os resultados apresentados reafirmam o papel estratégico da Ouvidoria como promotora de melhorias contínuas, alinhadas às expectativas dos usuários e aos objetivos institucionais. Apesar dos avanços alcançados, reconhecemos que os desafios permanecem e que o aprimoramento dos serviços requer esforços contínuos e integrados.

Assim, o CRCMT reforça seu compromisso em manter a Ouvidoria como um instrumento essencial de diálogo, transparência e fortalecimento institucional, contribuindo para o aperfeiçoamento do Sistema CFC/CRCs e para a valorização da profissão contábil em benefício da sociedade.



CRCMT

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE MATO GROSSO