Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCMT 2019

CRCMT
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MATO GROSSO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMT – 2019

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MATO GROSSO
Rua Cinco, Quadra Treze, Lote 02, Centro Politico Administrativo – CRCMT.
CEP: 78.049-916 – Cuiabá (MT) – Brasil.
Telefone: 55 (65) 3648-2800
E-mail: crcmt@crcmt.org.br
Site: www.crcmt.org.br
Link para acesso à Ouvidoria do CRCMT: http://www.crcmt.org.br/novo/www/Ouvidoria.html

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

Ouvidora-Geral
Joice Silva Rondon Leite

Diretor Executivo
Carlos Augusto Ono Gabriel

Equipe Técnica
Elenir Cristina Alves de Arruda
Vanius Joel Wojcik

INTRODUÇÃO

A ouvidoria do CRCMT é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade de Mato Grosso para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e sugestões de simplificação (Simplifique!) referentes aos diversos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

Principais atribuições da Ouvidoria do CRCMT:

- Promover a participação do usuário na gestão do CRCMT, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do CRCMT e a efetiva conclusão das manifestações pelos usuários;
- Estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRCMT;
- Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades da ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação de serviços e correção de falhas;
- Exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão;
- Receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!

Em julho de 2019, o Conselho Federal de Contabilidade disponibilizou aos CRCs um Sistema de Ouvidoria integrado, onde possibilitou a melhoria e agilidade no atendimento ao cidadão, maior segurança nas informações e a compilação dos dados. Essa medida atende às exigências da Lei nº 13.460/2017 e da Resolução CFC nº 1.544/2018.

Anteriormente o CRCMT utilizava o e-mail, ouvidoria@crcmt.org.br, para receber e tratar todas as manifestações recebidas e encaminhava manualmente essas demandas entre os setores.

Atualmente 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 eletronicamente.

A análise dos dados é uma ferramenta essencial para verificação dos resultados alcançados pela Ouvidoria.

Neste relatório, são apresentados os resultados da Ouvidoria do CRCMT referente ao exercício de 2019, que irá permitir traçar um panorama geral desse importante canal de comunicação.

DADOS ESTATÍSTICOS

1. Tipos de manifestações

O CRCMT recebeu em 2019, demandas através de e-mail até o mês de junho e após essa data através do sistema eletrônico, gerando aumento das manifestações, por conta da simplificação disponibilizada pelo Sistema.

Cabe esclarecer que até junho as demandas eram divididas em 06 (seis) tipos, Solicitação, Reclamação, Informação, Sugestão, Denúncia e Elogio, porém com a implantação do Sistema compilou-se em 05 (cinco) conforme exposto ao lado.

Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Denúncia
58	**28**	**17**	**2**	**9**
50,87%	24,56%	14,92%	1,75%	7,90%

Assim, todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria do CRCMT são classificadas de acordo com os 05 (cinco) tipos de manifestação, conforme abaixo:

Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço
Denúncia	Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido
Sugestão	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento dos serviços prestados
Solicitação	Pedido para adoção de providências e/ou solicitações gerais

Importante destacar que, desde a implantação da Ouvidoria do CRCMT, grande parte das manifestações diz respeito a solicitações, (que no primeiro semestre era dividido em solicitação e informação), com dúvidas a respeito de informações da área de registro e reclamação sobre cobrança e valores da anuidade.

Cabe ainda esclarecer que as denúncias recebidas são referentes a profissionais ou organizações contábeis e a sua prestação de serviços. Nesses casos, os usuários foram orientados sobre os procedimentos a serem seguidos para a formulação da Denúncia junto a Fiscalização no portal do CRCMT.

1. Tipos de manifestações

SIMPLIFIQUE!

A ferramenta que ajuda a Simplificar o serviço.

Os usuários poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado **Simplifique!**, aos Conselhos Regionais de Contabilidade.

O formulário Simplifique! Permite ao cidadão encaminhar sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria no serviço prestado, ou quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

Em 2019 não houve nenhuma solicitação de simplificação **(SIMPLIFIQUE!)**

O Simplifique! Só foi implantado a partir da utilização do Sistema Eletrônico de Ouvidoria em julho de 2019.

Importante destacar que através da Ouvidoria, e o recebimento das manifestações foi possível propor a gestão a implementação de algumas ações, tais como:

- Atualizar o layout do site do CRCMT para uma apresentação mais didática nas guias de anuidades;
- Disponibilizar de forma mais acessível à Carta de Serviços ao Usuário;
- Propor ao setor de arrecadação para que nas formalizações dos acordos de parcelamento dos débitos seja informado e disponibilizado ao usuário a legislação pertinente;

2. Tipos de manifestantes

No que diz respeito ao tipo de manifestantes, observa-se a grande maioria das manifestações são enviadas por profissionais da contabilidade, público que recebe os serviços desenvolvidos pelo CRCMT, tais como registro, fiscalização e educação continuada.

Profissionais da Contabilidade	Outros
64	**34**
56,14%	29,82%

Estudante	Pessoa Jurídica
10	**6**
8,78%	5,26%

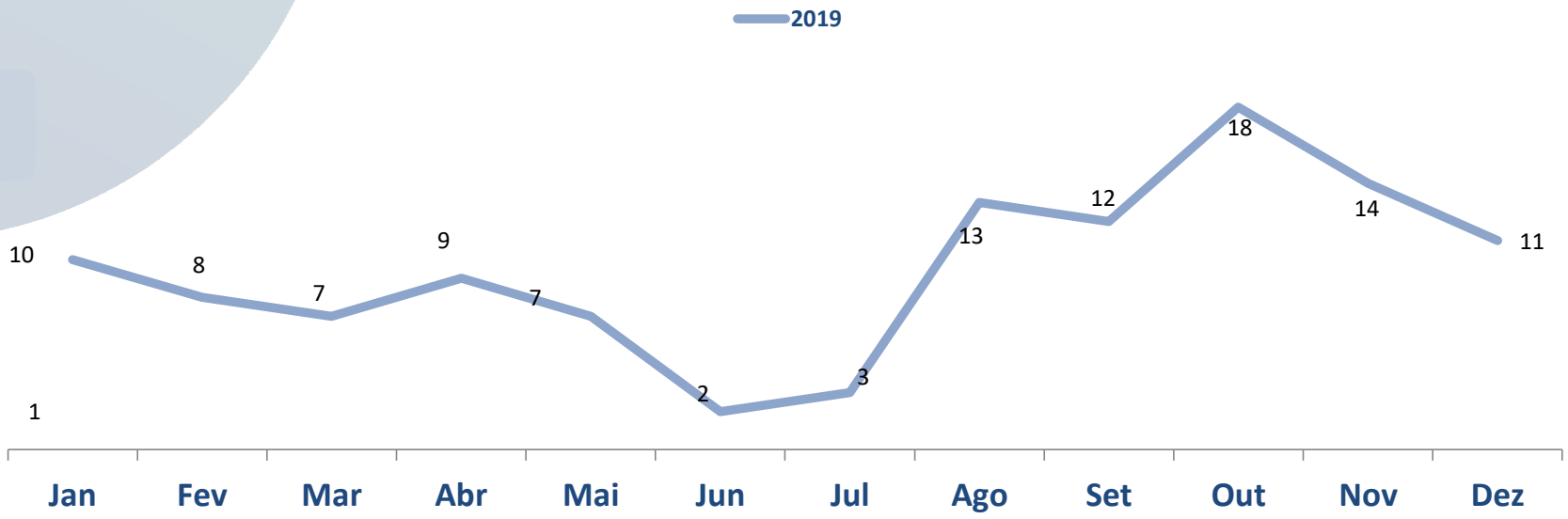
3. Tempo médio de respostas às manifestações

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1,00 Dia
Resposta da área responsável à Ouvidoria	4,19 Dias
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1,00 Dias
Resposta total ao solicitante	**5,19 Dias**

O prazo legal para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias. Observa-se que o tempo médio de respostas é bem inferior ao prazo máximo estipulado pela Lei nº 13.460/2017. A média em dias de resposta total ao solicitante deste Conselho é de 5,19 dias.

A Ouvidoria do CRCMT sempre orienta as áreas envolvidas para o cumprimento dos prazos previstos, além de sempre se esforçar para auxiliar nas manifestações.

4. Evolução do quantitativo de demandas



Observa-se que, a partir de julho e agosto, houve um crescimento na quantidade de demandas recebidas por mês, o que pode ser considerado pela implementação do novo sistema utilizado para o envio e tratamento de manifestações da Ouvidoria. O que possibilitou um acesso mais simplificado aos usuários.

No mês de outubro houve um aumento das manifestações tendo em vista a procura por regularidade com as anuidades por conta do período eleitoral em novembro.

5. Pesquisa de Satisfação ao usuário

As avaliações as manifestações só foram possível após a implantação do sistema de Ouvidoria, a partir de julho.

Assim, foram apresentadas 71 manifestações, onde tivemos a avaliação pelo usuário de 29, representando 40,85%.

Destaca-se que 75,86% (% dos índices Ótimo e Bom) dos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação estão satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCMT.

Esta avaliação positiva demonstra a preocupação do CRCMT, em conjunto com o CFC, no sentido de orientar os setores envolvidos com as manifestações, além de sempre buscar a capacitação dos responsáveis pela ouvidoria do CRCMT.

ÓTIMO 13

BOM 9

REGULAR 3

RUIM 4

TOTAL 71
AVALIAÇÕES PELO USUÁRIO 29

*As avaliações só foi possível após a implantação do Sistema de Ouvidoria, desta forma 41 manifestações ainda foram tratadas através de e-mail do CRCMT, impossibilitando avaliações.

6. Considerações Finais

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

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

Ouvidoria do CRCMT
Ouvidora Joice Silva Rondon Leite
(65) 3648-2837
ouvidoria@crcmt.org.br

Assistente da Ouvidoria do CRCMT
Elenir Cristina Alves de Arruda
(65) 3648-2837
http://www.crcmt.org.br/novo/www/Ouvidoria.html