



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA DO CRCMT/2021

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMT - 2021

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MATO GROSSO

Rua CINCO, Quadra TREZE, Lote DOIS,

CEP: 78.049-916 – Cuiabá (MT) – Brasil

E-mail: crcmt@crcmt.org.br

Site: www.crcmt.org.br

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

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Mato Grosso

Paulo César Santos Rühling

Diretor Executivo

Carlos Augusto Ono Gabriel

Equipe Técnica

Joice Silva Rondon Leite – Conselheira e Ouvidora do CRCMT

Elenir Cristina Alves de Arruda

Vanius Joel Wojcik

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 Mato Grosso (CRCMT) 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 regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Sistema CFC/CRCs, a Ouvidoria do CRCMT apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados no ano de 2021.



DESTAQUES EM 2021

1 - No dia 21 de dezembro, a Carta de Serviços ao Usuário, instituída em 2017, foi publicada com nova diagramação, com a melhoria das explicações, possibilitando melhor acesso ao usuário. A reformulação teve por objetivo apresentar um leiaute mais leve, atrativo e dinâmico ao documento, que proporcionasse uma melhor leitura ao usuário, com fácil manuseio.



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 CRCMT.

A página teve

115

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.

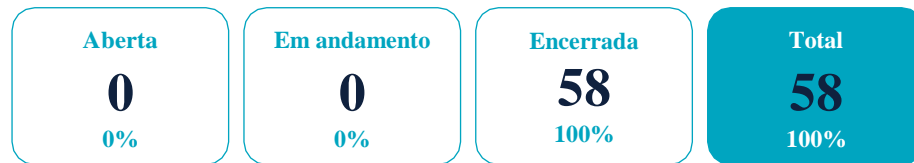
DADOS ESTATÍSTICOS

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 Mato Grosso (CRCMT). 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 CRCMT recebeu 58 manifestações, sendo que todas foram respondidas aos usuários.

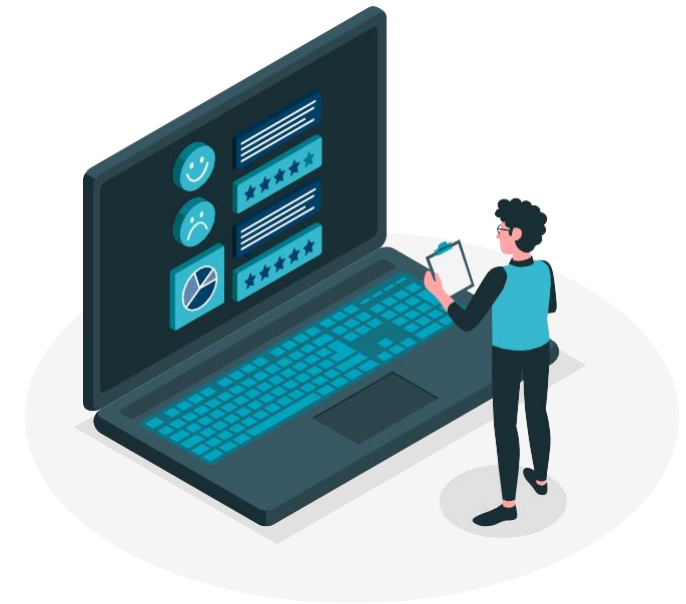


2. Tipos de manifestações

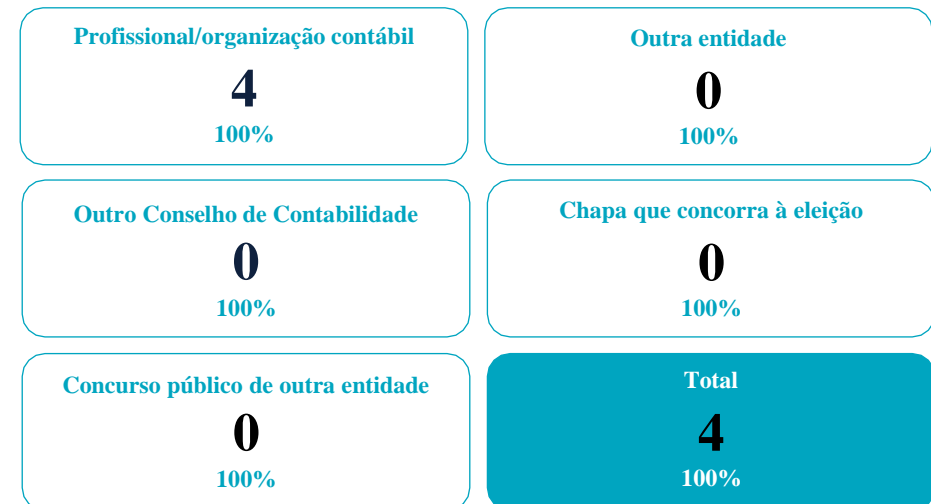


No cenário de participação, o cidadão registra suas manifestações e as classifica quanto a sua natureza e, em alguns casos, a Ouvidoria, em sua análise de triagem, procede com a reclassificação das manifestações quanto a sua natureza, conforme necessário. No período, predominaram as manifestações de solicitação com 56%.

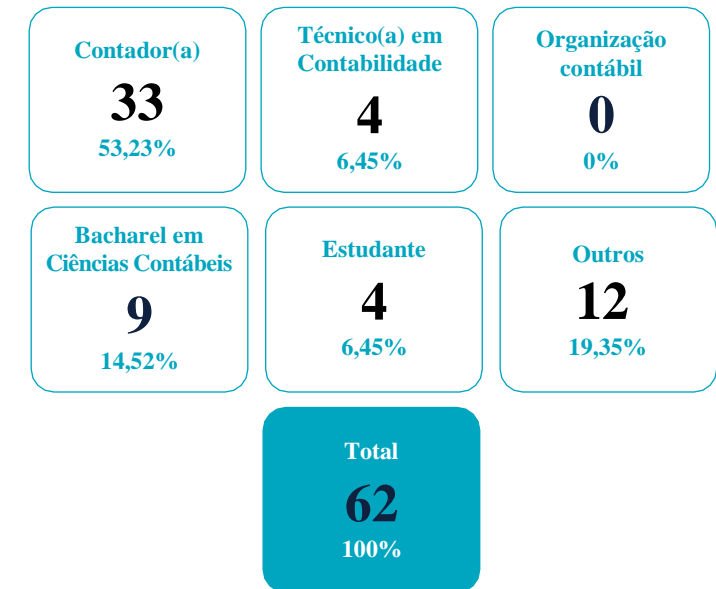
Foram excluídas do cálculo 04 denúncias preenchidas com “Denúncia não aplicável ao CRCMT”, conforme tabela:



Denúncia contra



3. Tipos de Manifestantes



No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de Contadores com percentual de 53,23%. Manifestações a respeito dos serviços prestados pelo CRCMT.

4. Respostas por área



- Uma demanda pode ser encaminhada para mais de uma área, desta forma, ela contabiliza para cada área que passou.



5. Tempo médio de respostas às manifestações

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável

3,06

Tempo de resposta

Resposta da área responsável à Ouvidoria

5,31

Tempo de resposta

Resposta da Ouvidoria ao solicitante

1,04

Tempo de resposta

Resposta total ao solicitante

6,35

Tempo de resposta

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.

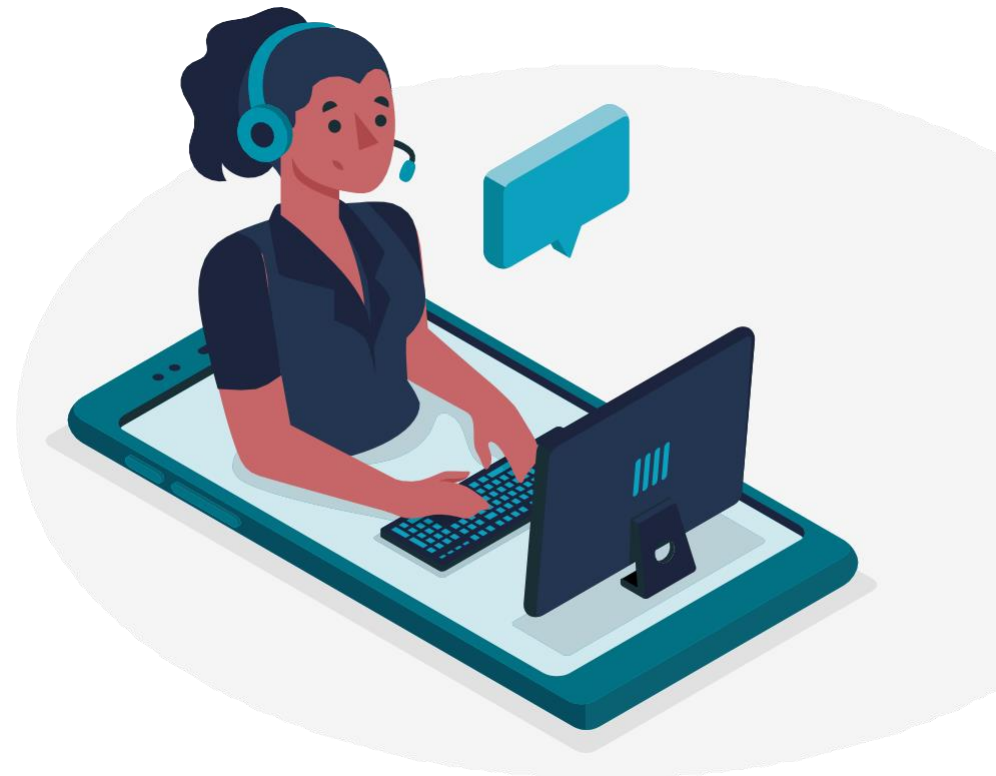
A média em dias de resposta total ao solicitante é de 06 dias.

Vale ressaltar que a Ouvidoria, ao atuar juntamente com os outros setores do CRCMT, 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 **62** manifestações respondidas, **04** foram respondidas com atraso. Porém, o CRCMT, orientou as áreas para se manter atenta aos prazos.

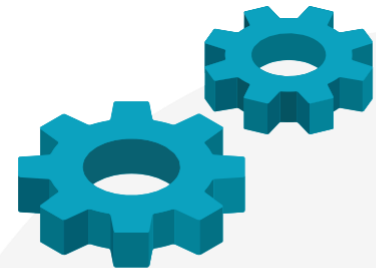
A Ouvidoria busca orientar as unidades envolvidas quanto ao tempo necessário para atender às manifestações, evitando assim atraso no atendimento e insatisfação por parte do cidadão.



6. Classificação das manifestações por assunto

A Ouvidoria do CRCMT procurou viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente. Assim, intermediando as relações entre os cidadãos e o CRCMT, 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 CRCMT, sendo que a grande maioria das demandas recebidas está classificada como Outros, pois se refere a demandas de serviços disponibilizados pelo CRCMT.



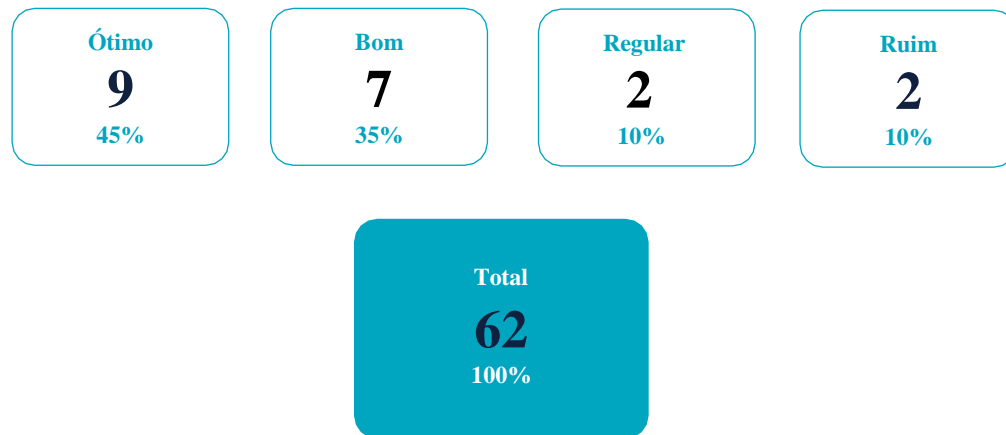
7. Pesquisa de satisfação do usuário

Desde o ano de 2016, a Ouvidoria do CRCMT 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 62 manifestações finalizadas, 20 foram avaliadas pelo usuário, representando 32,25%.

Destaca-se que 80% (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).

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 CRCMT.



Cabe mencionar que as respostas classificadas como Regular e Ruim, foram desta forma avaliadas pela não concordância nas respostas encaminhadas pelo CRCMT.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Diretoria Executiva (Direx)

👤 Carlos Augusto Gabriel Ono – Diretor

☎ (65) 9.9987-2628

✉ diretoria@crcmt.org.br

Ouvidoria

👤 Elenir Cristina Alves de Arruda – Supervisora

✉ ouvidoria@crcmt.org.br

🌐 <https://www.crcmt.org.br/ouvidoria>