

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMT 2022



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMT - 2022

Conselho Regional de Contabilidade de Mato Grosso

Rua Cinco, Quadra Treze, Lote 02, Centro Político Administrativo Cuiabá - MT CEP: 78.049-916

Fone: (65) 3021-8200

Site: www.crcmt.org.br / E-mail: crcmt@crcmt.org.br

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

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade

Giseli Alves Silvente

Diretora Executiva

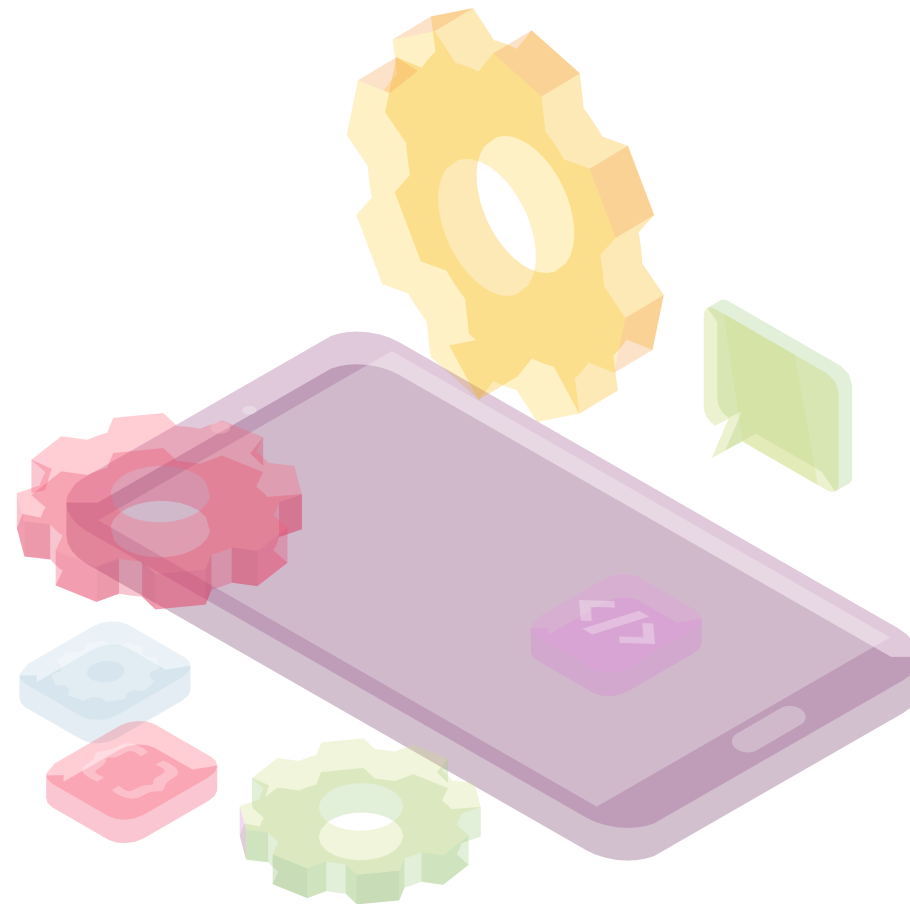
Edinalva Mendes do Nascimento Carvalho

Ouvidor do CRCMT

Leôncio Francisco Miranda da Silva

Equipe Técnica

Táisa Esteves Matsubara Sanches



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de interlocução entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade de Mato Grosso (CRCMT) para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovam a melhoria dos serviços públicos prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

Por outro prisma, a Ouvidoria ocupa papel de destaque na estrutura de governança do CRCMT. Como parte do Programa de Integridade, esse canal atua ora como mecanismo de prevenção de riscos, a partir do momento em que contribui para a disseminação da cultura da ética, da transparência e da probidade, ora como canal de detecção de desvios.

À Ouvidoria cabe a elaboração de relatórios contendo informações precisas e fidedignas, com análise qualificada e comparativa acerca dos números e da natureza das manifestações, focando o tratamento individual das demandas para propiciar resultados de alcance e benefício coletivos.

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 de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

DESTAQUES EM 2022

► CartadeServiçosaoUsuário



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

A página teve
267

Visualizações no ano
de 2022

Mensalmente, a Ouvidoria coleta e trata as informações referentes aos serviços que integram a Carta de Serviços, a fim de atualizar e realizar uma revisão crítica dessas informações.



DADOS ESTATÍSTICOS

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do canal de Ouvidoria, divulgado no site e nas redes sociais do CRCMT periodicamente. 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 CRCMT recebeu 55 manifestações, todas respondidas aos usuários.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



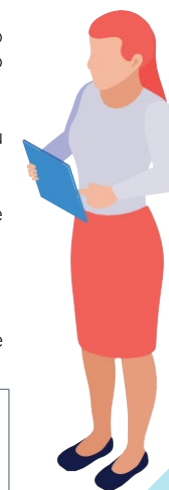
* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC".

A grande maioria das manifestações se concentra 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 melhorias que resultasse em mais informações e interatividade 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.



Em 2021 a ouvidoria do CRCMT recebeu 58 manifestações. Sendo 33 solicitações, 20 reclamações, 02 denúncias, 02 sugestões e 01 elogio.

Em 2022, predominaram as manifestações de solicitações com 68,63%.

TIPOS DE MANIFESTANTES



Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de “Outros”, com percentual de 49,09%. Atípico, esse resultado se justifica pelo fato de que um mesmo usuário registrou 17 demandas ao CRCMT ao longo do exercício de 2022, não se enquadrando nas demais categorias existentes.

Contudo, em seguida observamos que a predominância de manifestantes à Ouvidoria do CRCMT é de profissionais da contabilidade.

Ao se afirmar como canal de acesso ao usuário, a Ouvidoria passa a ser conhecida e reconhecida por parte expressiva da população, contribuindo de forma decisiva para a melhoria da prestação dos serviços.



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Encaminhamento da manifestação
pela Ouvidoria à área responsável

1,15 dias

Resposta da área
responsável à Ouvidoria

11,39 dias

Resposta da Ouvidoria
ao solicitante

1,62 dias

Resposta total
ao solicitante

13,02 dias

*O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme preceitua a Lei nº 13.460/2017.

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 nº 13.460/2017 e pela Resolução CFC nº 1.544/2018. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 13,02 dias.

Das **55** manifestações respondidas, **nenhuma** foi com atraso.

Esse índice revela a capacidade da Ouvidoria em garantir um feedback, com rapidez e eficiência, às manifestações recebidas; ademais, evidencia que as técnicas de gestão aplicadas adequam-se ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.

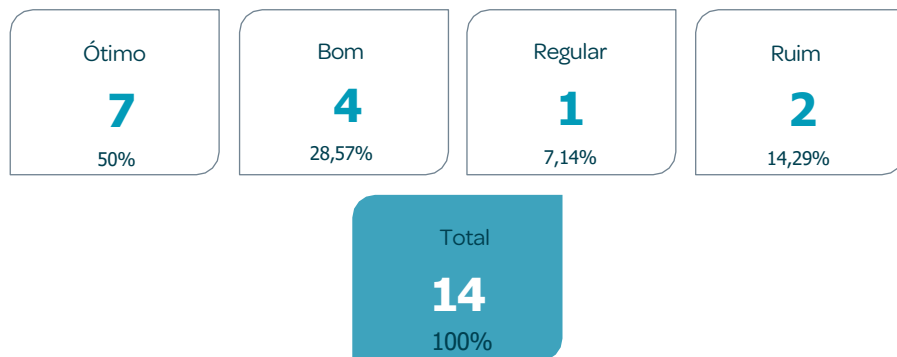
Além disso, a Ouvidoria do CRCMT está sempre aberta ao diálogo com a classe contábil e a sociedade em geral. Todas as sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios serão considerados, e nenhuma manifestação que chegar à Ouvidoria será ignorada.

No acolhimento das manifestações, a Ouvidoria atua como intermediadora. Além de facilitar a relação entre o cidadão e a instituição, esse canal coleta informações essenciais para o encaminhamento e acompanhamento das demandas, com o objetivo de solucionar o problema apresentado, seja mediante prestação de esclarecimentos, mediação ou sugestão de melhoria em procedimentos ou processos.

Existem demandas que, em função de sua recorrência, já dispõem de respostas formuladas pela Ouvidoria. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem a necessidade de encaminhar a demanda à unidade organizacional competente. Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde a grande parte das manifestações diretamente ao cidadão.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



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 55 manifestações finalizadas, 14 foram avaliadas pelo usuário, representando 25,45%.

Destaca-se que 78,57% (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).

É de grande relevância também a dimensão da credibilidade e a legitimidade alcançadas pela Ouvidoria no acolhimento das manifestações, na capacidade de exercer a empatia e na resolução das demandas. Esse resultado é derivado dos esforços em conjunto de todos os gestores para traçar planos de ação para atender de forma mais eficaz e eficiente os usuários.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Diretoria Executiva

👤 Edinalva Mendes do Nascimento Carvalho

☎ (65) 3021-8201

✉ diretoria@crcmt.org.br

Ouvidoria

👤 Taísa Esteves Matsubara Sanches – Ouvidora

👤 Leôncio Francisco Miranda da Silva – Ouvidor Geral

🌐 <http://www.crcmt.org.br/ouvidoria>