CRCMT
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MATO GROSSO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMT 2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MATO GROSSO (CRCMT)

- Rua 5, Quadra 13, Lote 02, Centro Político Administrativo
  CEP: 78049-916, Cuiabá-MT.
  Site: www.crcmt.org.br.

- **Presidente do CRCMT:**
  Giseli Alves Silvente
- **Ouvidor-Geral:**
  Fabiana Aguiar de Oliveira
- **Equipe Técnica:**
  Taísa Esteves Matsubara Sanches

Introdução

A Ouvidoria representa um meio de interação entre os cidadãos e o Conselho Regional de Contabilidade de Mato Grosso (CRCMT), destinado à recepção de sugestões, dúvidas, solicitações e reclamações relacionadas aos diversos serviços oferecidos pelo CRCMT.

Operando em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017 e a Resolução CFC n.º 1.544/2018, a Ouvidoria se configura como um instrumento de diálogo entre o Conselho e a sociedade, desempenhando um papel fundamental no aprimoramento do processo de prestação de serviços e no fortalecimento do controle social.

As demandas são recebidas por meio de um sistema informatizado disponível no portal do CRCMT (crcmt.org.br/ouvidoria), visando facilitar a submissão e o acompanhamento das demandas por parte dos cidadãos ao longo do seu processamento.

A Ouvidoria assume a responsabilidade de receber e analisar as informações, encaminhar consultas aos setores competentes do CRCMT ou ao Ouvidor-Geral, quando necessário, monitorar o progresso das solicitações e fornecer uma resposta ao cidadão.

Após a emissão da resposta final, os cidadãos têm a oportunidade de avaliar o serviço prestado pela Ouvidoria, sendo o prazo para o envio das respostas fixado em 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias mediante justificativa adequada. Este relatório apresenta os resultados da Ouvidoria do CRCMT referentes ao exercício de 2023, oferecendo uma visão abrangente deste relevante canal de comunicação.

Destaques 2023

☑ **Carta de Serviços ao Usuário**

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. 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.

A página teve
212
Visualizações no ano de 2023

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 40 manifestações, todas respondidas aos usuários.

Aberta	Em Andamento	Encerrada	Total
0	0	40	40
0%	0%	100%	100%

☑ TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Solicitação	Reclamação	Sugestão	Elogio
19	11	1	1
55,88%	32,35%	2,94%	2,94%

Denúncia Anônima*	Denúncia*	Simplifique	Total
2	0	0	34
5,88%	0%	0%	100%

* 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.

☑ TIPOS DE MANIFESTANTES

Contador (a) 17 42,5%	Técnico(a) em Contabilidade 5 12,5%	Organização contábil 2 5%	Total 40 100%
Bacharel em Ciências Contábeis 3 7,5%	Estudante 1 2,5%	Outros 12 30%	

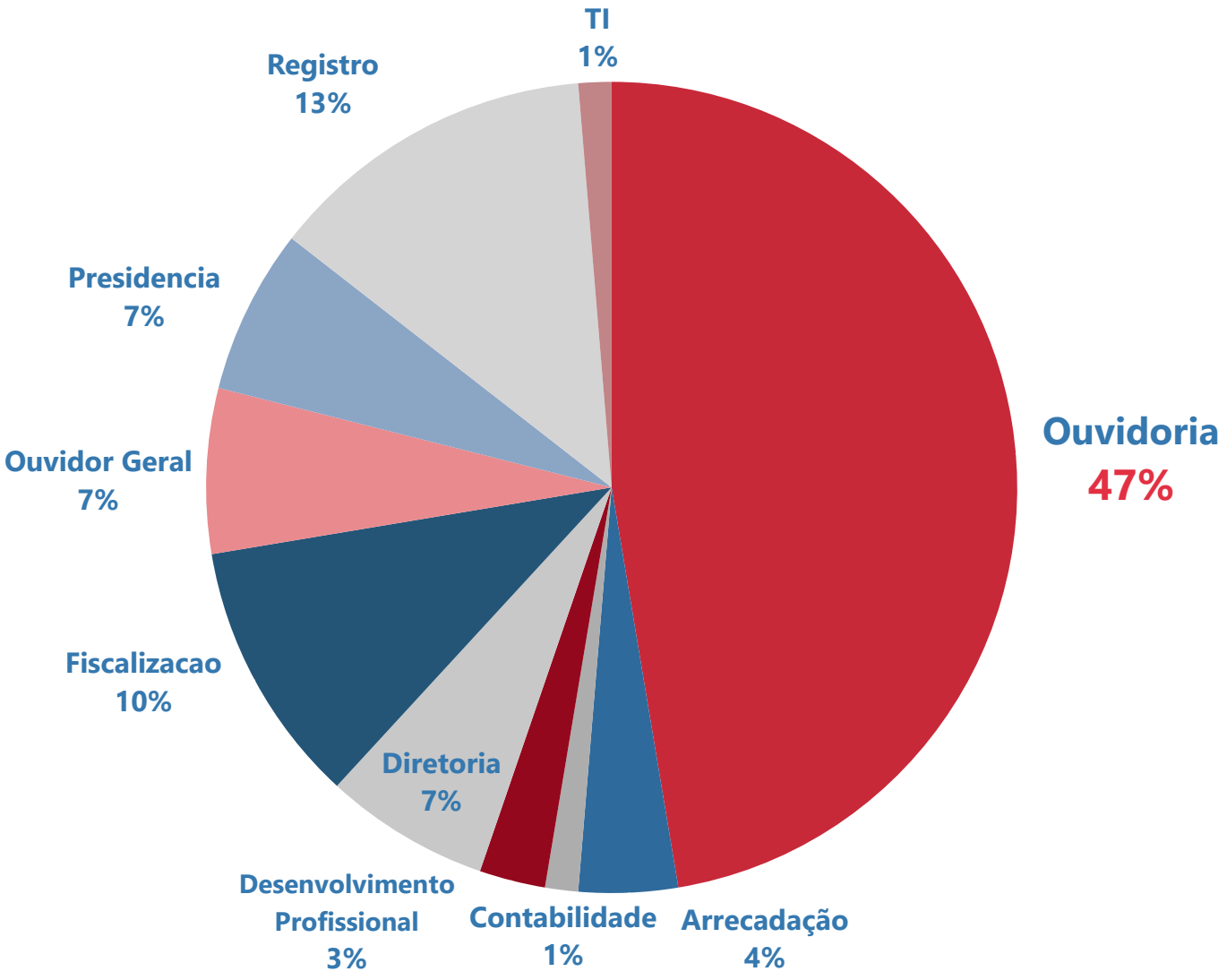
Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de "Contador (a)", com percentual de 42,5%. A categoria "Outros" foi a segunda maior em número de demandas com 30%, seguida pelas categorias "Técnico (a) em Contabilidade" com 5% e "Bacharel em Ciências Contábeis" com 3%.

.

☑ RESPOSTAS POR ÁREA

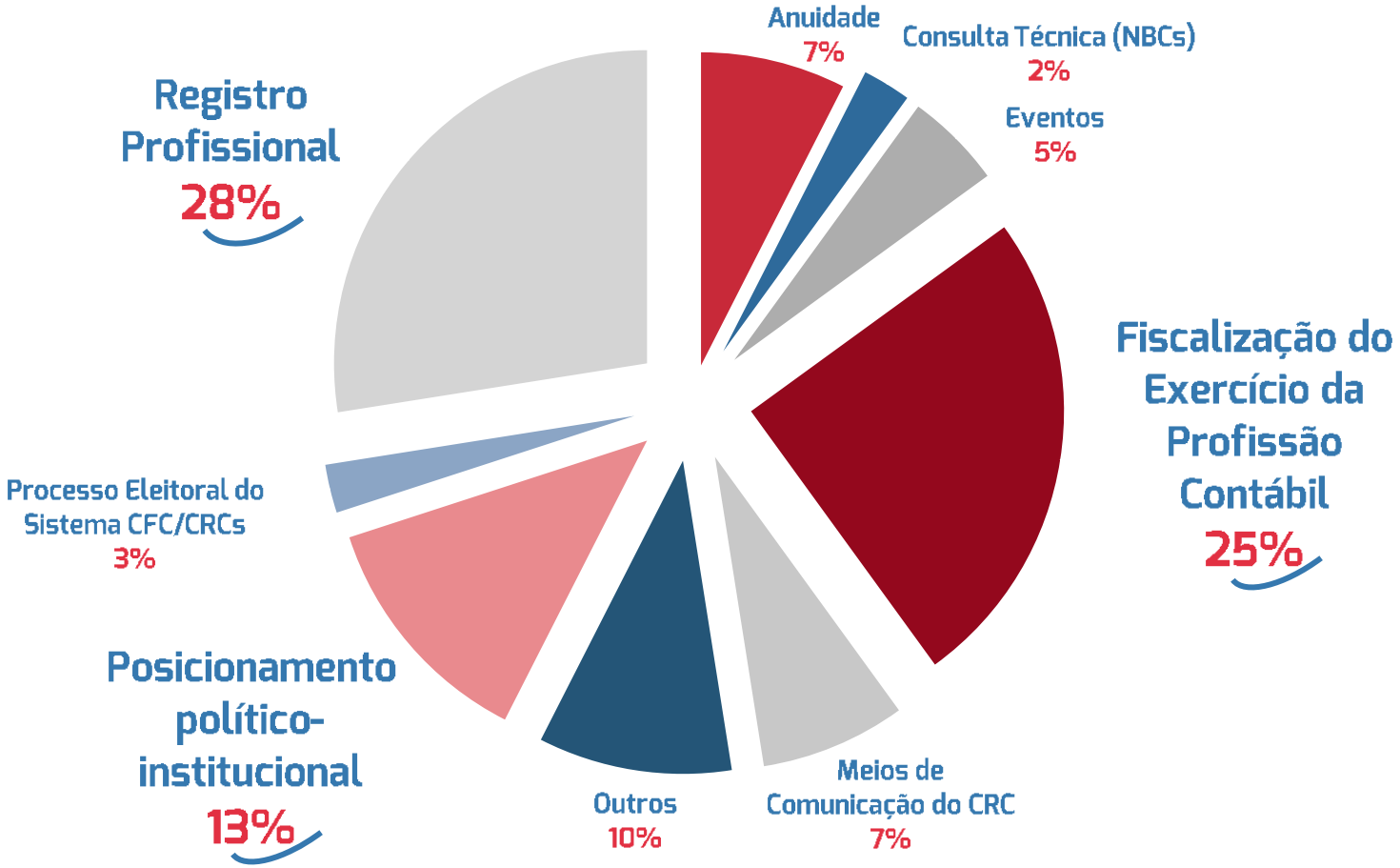
Diante das manifestações recebidas, a Ouvidoria emergiu como a área mais demandada para resposta, representando expressivos 47,47%. Em sequência, o setor de registro registrou uma demanda de 13,2%, seguido pelo setor de fiscalização, que apresentou uma participação significativa de 10,5%.

Ouvidoria **36** 47,4%	Arrecadação **3** 3,9%	Contabilidade **1** 1%
Desen. Profissional **3** 7,5%	Diretoria **5** 6,6%	Fiscalização **12** 30%
Ouvidor Geral **5** 6,6%	Presidência **5** 6,6%	Registro **2** 13,2%
TI **1** 1,3%		



☑ CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMT são tratadas de acordo com o seu tema, sendo classificadas por assunto, conforme demonstra o quadro desta seção. Em 2023, os assuntos com os maiores números de demandas foram relacionados ao registro (28%), à fiscalização (25%) e à Posicionamento político-Institucional (13%).



☑ TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável
1 dias

Resposta da área responsável à Ouvidoria
3,46 dias

Resposta da Ouvidoria ao solicitante
1 dias

Resposta Total ao Solicitante
13,02 dias

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 **40** 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

Ótimo	Bom	Regular	Ruim
7	5	2	3
41,18%	29,41%	11,76%	17,65%

Total
17
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 **40** manifestações finalizadas, **17** foram avaliadas pelo usuário, representando 42,5%.

Destaca-se que 70,59% (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
- Fabiana Aguiar de Oliveira Batista
  Ouvidor Geral
- http://www.crcmt.org.br/ouvidoria

CRCMT
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MATO GROSSO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMT 2023