

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCMS 2019



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMS - 2019

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE

Rua: Euclides da Cunha, 994 - Jardim dos Estados

CEP: 79020-230 – Campo Grande (MS) – Brasil

Fone: 55 (67) 3326-0750

E-mail: crcms@crcms.org.br

Site: www.crcms.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCMS: <http://cfc.org.br/adm/ouvidoria>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do MS

Maria Leny Adania de Sylos

Diretora Executiva

Selma Cristina de Oliveira Silva

Equipe Técnica

Selma Cristina de Oliveira Silva – Ouvidora do CRCMS

Wesley de Araujo Vieira – Encarregado do TI

Revisão

Marli do Nascimento – Assessora de Comunicação

Projeto Gráfico e Diagramação

Coordenadoria de Comunicação do CFC

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| Introdução | 4 |
| Tipos de Manifestações | 5 |
| Tipos de Manifestantes | 6 |
| Quantidade de Manifestações por Estado | 6 |
| Respostas por setores | 7 |
| Tempo médio de respostas às Manifestações | 7 |
| Classificação das Manifestações por assunto | 8 |
| Evolução do Quantitativo de Demandas | 9 |
| Pesquisa de Satisfação do Usuário | 9 |
| Considerações Finais | 10 |

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CRCMS é um canal de comunicação que atende ao cidadão. Tem por finalidade receber opiniões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e sugestões de simplificação (Simplifique!) referente aos diversos serviços prestados pelo Regional. A Ouvidoria atua como um canal de suporte, recebendo questões pertinentes e necessárias para que o CRCMS possa aperfeiçoar a prestação dos serviços.

A partir de julho de 2019, o CFC modificou o Sistema de Ouvidoria e passou a integrar os Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs). A medida atende às exigências da Lei n.º 13.460/2017 e da Resolução CFC n.º 1.544/2018, tendo como objetivo proporcionar aos CRCs o atendimento ao cidadão de maneira rápida e segura.

As principais atribuições da Ouvidoria são:

- ✓ promover a participação do usuário na gestão do CRCMS, 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 CRCMS e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;
- ✓ estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRCMS;
- ✓ produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
- ✓ exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão; e
- ✓ receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!.

As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento.

A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as consultas aos setores competentes do CRCMS; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão. O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a Lei n.º 13.460/2017. Após envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

A análise dos dados é uma ferramenta essencial para verificação dos resultados alcançados pela Ouvidoria. Semestralmente, são gerados relatórios gerenciais para apreciação da Diretoria do CRCMS e divulgação aos gestores. Os relatórios do exercício também estão disponíveis no site do Conselho. Seguem os principais registros estatísticos e a análise crítica do exercício de 2019.

DADOS ESTATÍSTICOS

1. Tipos de manifestações

Solicitação

08

42,11%

Reclamação

10

52,63%

Denúncia

01

5,26%

O CRCMS recebe, por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto de manifestações variáveis: reclamação, solicitação e denúncia. Em 2019, predominaram as manifestações de reclamações, com 52,63%.

Porém, a maioria das reclamações refere-se as consultas sobre procedimentos fiscalizatórios adotados pelo CRCMS, dúvidas sobre a emissão de boletos através do site, sendo que em todos os casos os usuários foram orientados e tiveram sanadas suas dúvidas.



2. Tipos de Manifestantes

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de profissionais da contabilidade, com percentual de 52,63%. A Ouvidoria busca exercer o seu papel para aproximar e promover o envolvimento dos cidadãos com o CRCMS. O propósito da entidade é agir com eficiência para incentivar a boa administração 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



3. Quantidade de manifestações por Estado



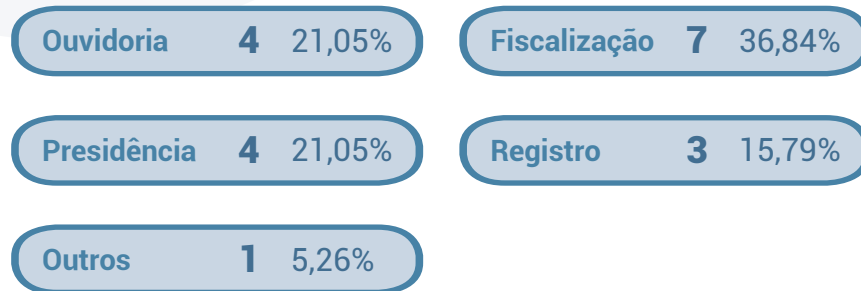
| NORDESTE | | | NORTE | | | CENTRO-OESTE | | | SULDESTE | | |
|----------|---|---|-------|---|---|--------------|----|--------|-----------------|---|--------|
| BA | 0 | 0 | AC | 0 | 0 | MS | 15 | 78,95% | ES | 0 | 0 |
| SE | 0 | 0 | AP | 0 | 0 | MT | 0 | 0 | RJ | 1 | 5,26% |
| AL | 0 | 0 | AM | 0 | 0 | GO | 0 | 0 | MG | 2 | 10,53% |
| PB | 0 | 0 | PA | 0 | 0 | DF | 0 | 0 | SP | 0 | 0 |
| PE | 0 | 0 | RO | 0 | 0 | SUL | | | TOTAL 19 | | |
| RN | 0 | 0 | RR | 0 | 0 | SC | 0 | 0 | | | |
| CE | 0 | 0 | TO | 0 | 0 | RS | 0 | 0 | | | |
| PI | 0 | 0 | | | | PR | 1 | 5,26% | | | |
| MA | 0 | 0 | | | | | | | | | |

No período, foram registradas na Ouvidoria manifestações oriundas dos Estados de Minas Gerais, Paraná e Rio de Janeiro. Destaca-se Minas Gerais com 10,53% das demandas recebidas. Em seguida, aparecem os Estados de Paraná e Rio do Janeiro, com 5,26%.

4. Respostas por setor organizacional

Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada unidade.

Além da recepção e acolhimento das demandas, a Ouvidoria também trabalha com a organização, registro, análise, respostas e armazenamento e que, por terem as informações no teor diferenciado, necessitam de encaminhamento específico às áreas internas do CRCMS. As áreas com maior demanda de manifestações foram: Fiscalização, com 36,84%; e Presidência e Ouvidoria, com 21,05%.



5. Tempo médio de resposta às manifestações

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável

1,00 dia

Resposta da área responsável à Ouvidoria

5,38 dias

Resposta da Ouvidoria ao solicitante

2,66 dias

Resposta total ao solicitante

8,03 dias

Tempo em dias*



O prazo 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 n.º 13.460/2017. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 8 dias.

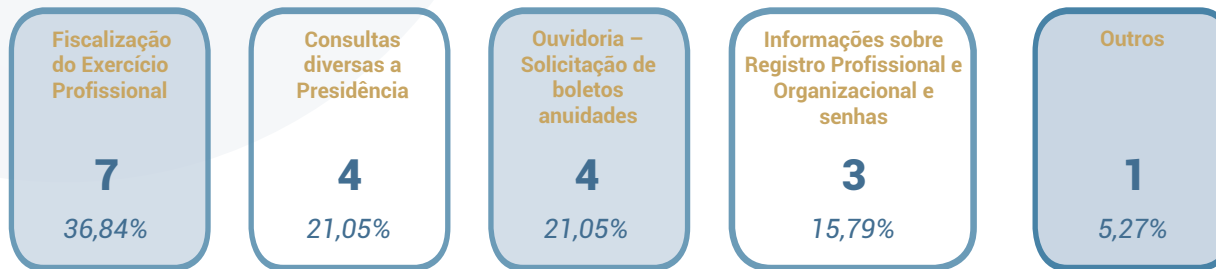
Vale ressaltar que a Ouvidoria, ao atuar juntamente com os outros setores do CRCMS, tem despendido esforços para que as respectivas demandas sejam atendidas em tempo hábil, visando à satisfação do usuário.

Em relação ao tempo médio de respostas por área demandada, todos os setores têm respondido em tempo menor ao determinado pela legislação. Destaca-se o empenho de todas as áreas em atender dentro do prazo às manifestações dos cidadãos.

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 usuário.

6. Classificação das manifestações por assunto

Estão indicados no gráfico os assuntos de maior demanda em 2019. Destacam-se os temas: Fiscalização do Exercício Profissional, com 36,84%; Consultas diversas para a Presidência e solicitação do envio de boletos referente a anuidades/multas 21,05%; Informações sobre Registro Profissional e Organizacional e senhas 15,79% e, outros, com 5,27%.



TOTAL 19



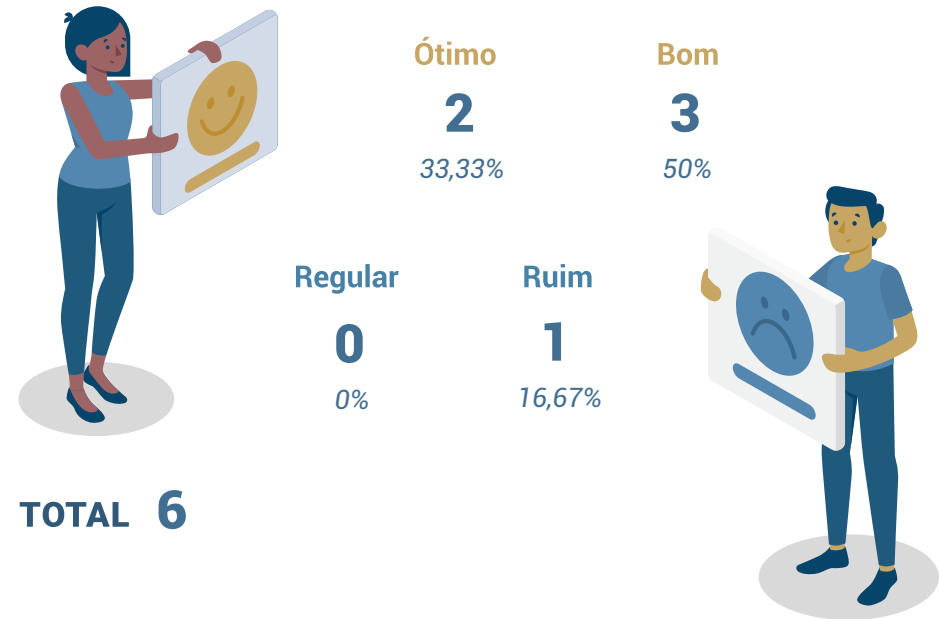
7. Evolução do quantitativo de demandas

Novembro de 2019 foi o mês com maior quantidade. O fato justifica-se pela realização do Processo Eleitoral nos Conselhos Regionais de Contabilidade.



TOTAL
19

8. Pesquisa de satisfação do usuário



Das 19 manifestações finalizadas, 6 foram avaliadas pelo usuário, representando 31,58%.

Destaca-se que 83,33% (% dos índices "Ótimo" e "Bom") dos cidadãos que responderam à pesquisa estão satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCMS.

O CRCMS exalta o compromisso da instituição com o cidadão, através da vinculação da Ouvidoria com a alta direção, respostas conclusivas dentro de prazos ágeis, relacionamento constante com os demais setores.

O reconhecimento da Ouvidoria como canal de diálogo entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do sul é fruto da conquista da confiança e credibilidade da sociedade, reafirmando seu papel como mecanismo de participação e controle social.

Os resultados da pesquisa de satisfação possibilitam ao CRCMS uma leitura rápida da visão dos usuários em relação os serviços ofertados. Assim, facilitam identificar os problemas e definir estratégias de melhoria, como também possibilitam perceber o que os cidadãos gostam em determinado serviço.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

9a WUgc`XY`XÖj`jXUg`Y#ci`ici`hfUg`]bZcfa`UÄÑYgžc`7F`7A`G`XY]!`U`¼X]gdcg]Ä;c`Xcg`WUXU;c`cg`Ug`gY[i`]bhYg`¼FYUg.

8]fYrcf]U`9`YW/hj`U`fB]fM`Ł

Diretora: Selma Cristina de Oliveira Silva

☎ (67) 3326-0750

@ diretoria@crcms.org.br

Ouvidoria

Ouvidora: Selma Cristina de Oliveira Silva

☎ (67) 3326-0750

@ ouvidoria@crcms.org.br