

# Relatório de Gestão da Ouvidoria 2020



## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMS - 2020

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO MATO GROSSO DO SUL

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](mailto:crcms@crcms.org.br)

Site: [www.crcms.org.br](http://www.crcms.org.br)

### **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
Quantidade de Manifestações .....	5
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 é uma ferramenta de participação e controle social que, por meio da interação com seus usuários, permite ao CRCMS aprimorar a gestão da entidade e melhorar os serviços prestados à classe contábil e à sociedade em geral. O trabalho da Ouvidoria segue as diretrizes da Lei n.º 13.460/2017 e da Resolução CFC n.º 1.544/2018.

Os dados são analisados semestralmente para que a Ouvidoria permaneça como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCMS.

Especialmente, no exercício de 2020, por meio das manifestações registradas pelos usuários, o CRCMS buscou, de forma contínua, soluções que pudessem amparar a classe e evitar que os impactos causados pela pandemia do novo coronavírus fossem ainda maiores.

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 a possibilidade de 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 o envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

Com foco na integridade, gestão da governança e compliance, em 2020, o CFC incluiu no Sistema de Ouvidoria uma nova funcionalidade que permite o registro de denúncia anônima por parte do usuário. Ainda inseriu no sistema ferramenta de classificação de denúncia não aplicável ao Conselho.

Em virtude dessas novidades, foi providenciada a alteração da Resolução CFC n.º 1.544/2018, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs.

No dia 1º/10, foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) a Resolução CFC n.º 1.602/2020, que altera o inciso V do Art. 2º e o Art. 14, inclui o inciso VIII no Art. 2º e os §§ 3º e 4º no Art. 22 e renenumera os incisos IX a XV do Art. 2º da Resolução CFC n.º 1.544/2018.

Em maio de 2020, o CFC sofreu um ataque cibernético em sua rede tecnológica e o Sistema de Ouvidoria ficou indisponível de 13/5 a 7/9/2020. Neste período, as demandas dos profissionais da contabilidade e da sociedade em geral foram recebidas e respondidas pela conta de e-mail da Ouvidoria do CRCMS, totalizando 23 manifestações e 02 pelo sistema informatizado desenvolvido pelo CFC para todos os Conselhos Regionais de Contabilidade.

Seguem os principais registros estatísticos referente ao exercício de 2020.

## DADOS ESTATÍSTICOS

### 1 - Quantidade de Manifestações

O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do setor de Ouvidoria, divulgada no site e nas redes sociais do CRCMS periodicamente. Além disso, 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 CRCMS recebeu 02 manifestações e 23 manifestações através do e-mail, sendo todas respondida aos usuários.

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	25	100%

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!.

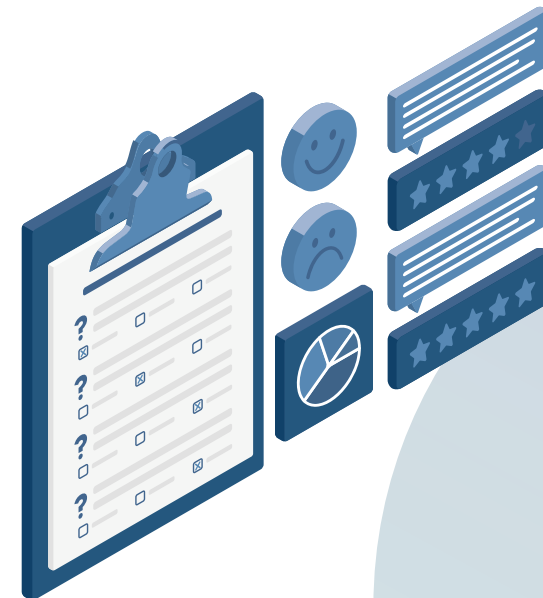
As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento. A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as consultas aos setores competentes do CRCMS; 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 2020.

### 1 - Tipos de Manifestações

Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	6	24%
Solicitação	18	72%
Denúncia	1	4%

O CRCMS recebe, por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto de manifestações variáveis: reclamação, solicitação e denúncia. Em 2020, predominaram as manifestações de solicitações, com 72%. As solicitações recebidas na sua maioria, trata-se de consultas sobre procedimentos nos Regionais, como por exemplo: dúvidas sobre emissão de boletos, informações referentes ao registro secundário, baixa de registro, carteira digital e certidão de regularidade profissional, os quais foram todos orientados e esclarecidos.



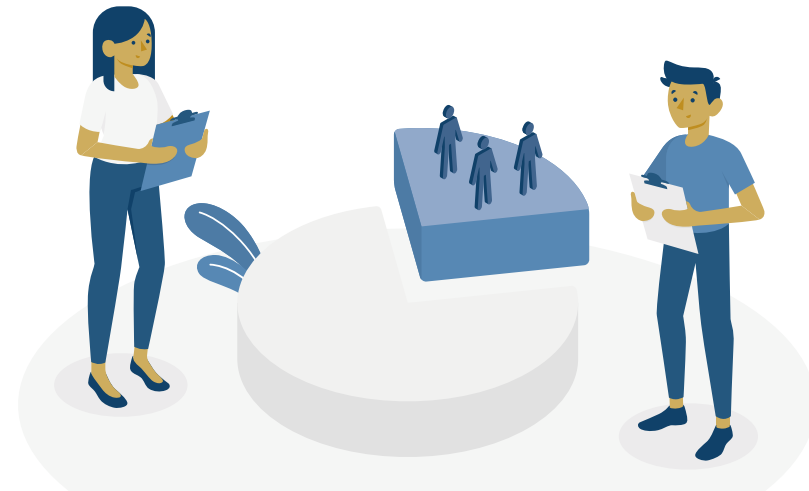
## 2. Tipos de Manifestantes

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de profissionais da contabilidade, com percentual de 60%. 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

Tipo	Quantidade	Percentual
Profissional da Contabilidade	15	60%
Estudantes	7	28%
Outros	2	8%
Pessoa Jurídica	1	4%



## 3. Quantidade de manifestações por Estado



UF	Quant.	Percentual
AC	0	0%
AL	0	0%
AP	0	0%
AM	0	0%
BA	0	0%
CE	0	0%
DF	0	0%
ES	0	0%
GO	0	0%
MT	0	0%
MS	2	100%
MA	0	0%
MG	0	0%
PA	0	0%

UF	Quant.	Percentual
PB	0	0%
PR	0	0%
PE	0	0%
PI	0	0%
RJ	0	0%
RN	0	0%
RS	0	0%
RO	0	0%
RR	0	0%
SC	0	0%
SP	0	0%
SE	0	0%
TO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

O CRCMS informa que no mês de maio/2020 o CFC sofreu ataque cibernético e o Sistema de Ouvidoria utilizado pelos CRC'S ficou em manutenção até o final do mês de setembro, voltando a funcionar somente no mês de outubro de 2020, motivo pelo qual consta no quadro acima apenas duas manifestações recebidas pelo Sistema, sendo as demais recebidas através do e-mail do CRCMS.

## 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 setor.

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 manifestações recebidas pelo setor de registro referem-se em sua maioria reclamações sobre a aplicação do Exame de Suficiência do CFC, as quais foram encaminhadas para o CFC para apreciação e resposta ao demandante.

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	1	4%
Fiscalização	2	8%
Presidência	1	4%
Registro	14	56%
Outros	7	28%



## 5. Tempo médio de resposta às manifestações



Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável

**1 dia**

Resposta da área responsável à Ouvidoria

**1 dia**

Resposta da Ouvidoria ao solicitante

**1 dia**

Resposta total ao solicitante

**3 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 3 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

A tabela apresenta os assuntos de maior demanda em 2020. Destacam-se os temas: Registro Profissional, com 56%; Consultas diversas para os setores de cobrança, contabilidade com 28%; Fiscalização Profissional com 8% e consultas diversas a Presidencia e Ouvidoria, com 8%.

Área	Quantidade	Percentual
Fiscalização do Exercício Profissional	2	8%
Consultas diversas a Presidencia	1	4%
Ouvidoria- Solicitação de boletos anuidades	1	4%
Informações sobre Registro Profissional e Organizacional e senhas	14	56%
Outros	7	28%

**TOTAL****25****100%**



## 7. Evolução do quantitativo de demandas

Os meses de junho e agosto foram os meses com maior quantidade. O fato se justifica pela paralização dos procedimentos de fiscalização decorrente da pandemia e pela aplicação das provas do Exame de Suficiência respectivamente.



## 8. Pesquisa de satisfação do usuário



Considerando que não foi possível recuperar os dados do Sistema de Ouvidoria após o ataque cibernético e ainda que sua utilização ocorreu somente no mês de outubro de 2020, não foi possível realizar a análise da satisfação dos usuários.

Porém, o CRCMS exalta o compromisso da instituição com o cidadão, fazendo com que as respostas sejam conclusivas em um menor tempo possível, buscando sempre a satisfação dos seus usuários e, o reconhecimento da Ouvidoria como um canal de diálogo entre o CRCMS e a classe sul-mato-grossense, reafirmando seu papel como mecanismo de participação e controle social.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

### **Diretoria Executiva (Direx)**

**Diretora:** Selma Cristina de Oliveira Silva

☎ (67) 3326-0750

@ diretoria@crcms.org.br

### **Ouvidoria**

**Ouvidora:** Selma Cristina de Oliveira Silva

☎ (67) 3326-0750

**Portal da Ouvidoria**

[https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/modo\\_manifestando.frm.php?cabecalho=1](https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/modo_manifestando.frm.php?cabecalho=1)