

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMS

2021



CRCMS
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO MATO GROSSO DO SUL

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMS - 2021

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: (67) 3326-0750

e-mail: crcms@crcms.org.br

Link para acesso à Ouvidoria: <https://crcms.org.br/ouvidoria/>

Presidente do CRCMS

Contador Otacílio dos Santos Nunes

Diretora Executiva

Selma Cristina de Oliveira Silva

Revisão

Marli do Nascimento

Projeto Gráfico e Diagramação

Dianne Freitas

Luis Eduardo Leite do Amaral

Naur Teodoro Pontes

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 do Mato Grosso do Sul (CRCMS) 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 CRCMS apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

DESTAQUES EM 2021

1 - 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.



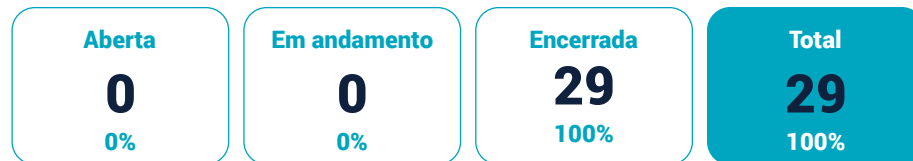
DADOS ESTATÍSTICOS

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 do Mato Grosso do Sul (CRCMS). 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 CRCMS recebeu no total 29 (Vinte e nove) manifestações, sendo que 03 (três) denúncias não aplicáveis ao CFC/CRCMS, porém foram todas respondidas aos usuários.



2. Tipos de manifestações

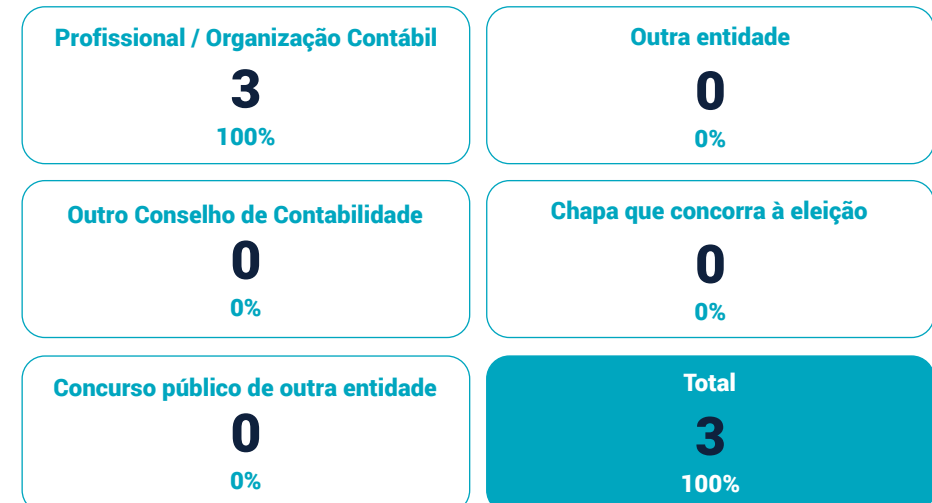


No cenário de participação, o cidadão registra suas manifestações e as classifica quanto a sua natureza e, em alguns casos, a Ouvidoria, em sua análise de triagem, procede com a reclassificação das manifestações quanto a sua natureza, conforme necessário. No período, predominaram as manifestações de solicitações com 76,92%.

Foram excluídas do cálculo 03 denúncias preenchidas com "Denúncia não aplicável ao CFC/CRC's", conforme tabela:



Denúncia não aplicável ao CFC/CRC'S



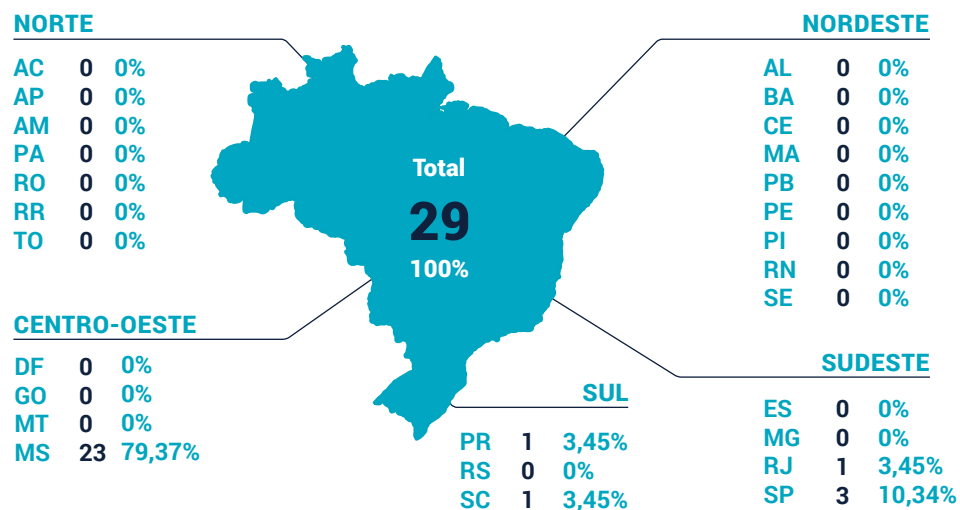
3. Tipos de Manifestantes



No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de Contadores com percentual de 41,38%. Esse resultado era esperado pois houve várias solicitações de informações referente emissão de boleto e parcelamento de débitos.



4. Quantidade de manifestações por Estado



No período, foram registradas na Ouvidoria manifestações oriundas Dos Estados de Mato Grosso do Sul, Rio de Janeiro, Paraná, São Paulo e Santa Catarina. Destaca-se Mato Grosso do Sul, com 79,37% das demandas recebidas.



5. Respostas por unidade organizacional

Ouvidoria
Departamento Jurídico
Departamento de Cobrança
Departamento de Eventos
Departamento de Fiscalização
Departamento de Informática
Departamento de Registro
Presidência



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

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.

Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde grande parte das manifestações diretamente ao cidadão. As áreas do CRCMS com maior demanda foram Registro, Fiscalização e departamento jurídico.

Para o cumprimento de seus objetivos e em busca da satisfação do usuário, a Ouvidoria trabalha em conjunto com as áreas do CRCMS para a emissão de respostas objetivas, diretas e precisas, atentando-se a resolver a demanda no menor tempo possível e dando solução ao usuário.

6. Tempo médio de respostas às manifestações

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável

1,52

Tempo de resposta

Resposta da área responsável à Ouvidoria

1,87

Tempo de resposta

Resposta da Ouvidoria ao solicitante

2,04

Tempo de resposta

Resposta total ao solicitante

3,91

Tempo de resposta

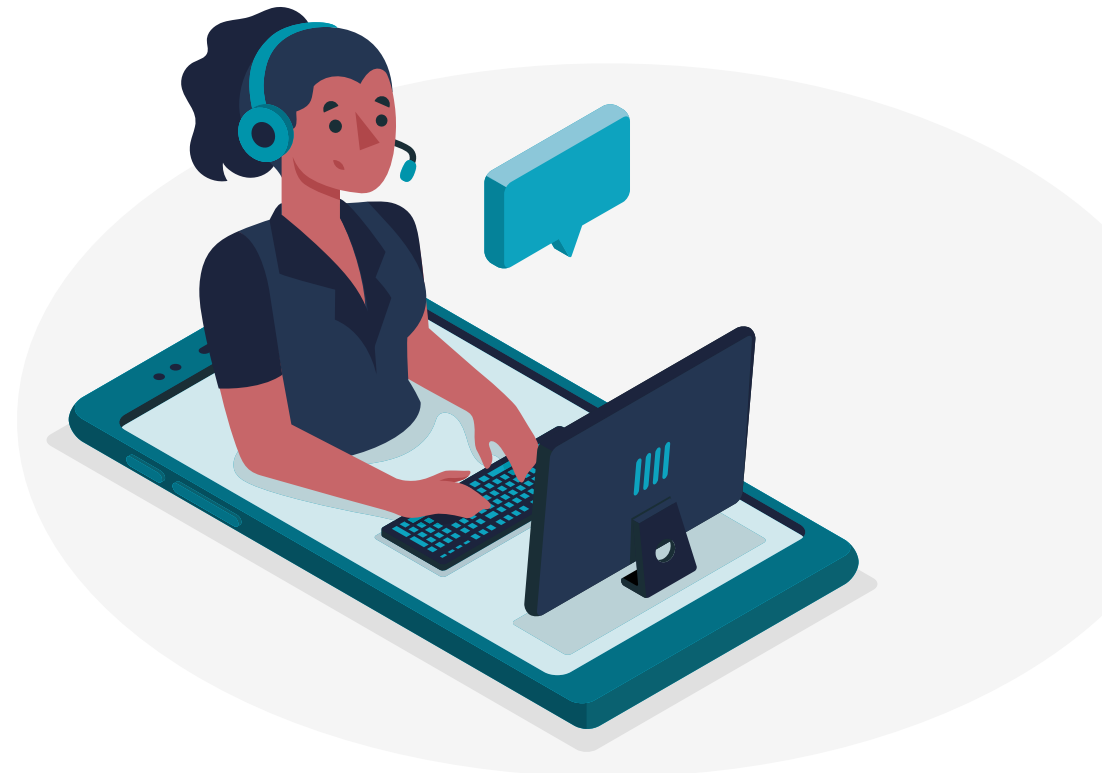
O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a [Lei n.º 13.460/2017](#). Observa-se que o tempo médio de respostas foi muito inferior ao prazo máximo estipulado. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 4 dias.

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 vigente. Destaca-se o empenho de todas as áreas em atender dentro do prazo às manifestações dos cidadãos.

Das 29 manifestações respondidas, nenhuma foi com atraso. Sendo assim, a Ouvidoria do CRCMS atendeu a 100% das manifestações no prazo

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.



7. Classificação das manifestações por assunto

A Ouvidoria do CRCMS procurou viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente. Assim, intermediando as relações entre os cidadãos e o CRCMS, a Ouvidoria, buscando promover a qualidade da comunicação entre estes entes e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, identificou os assuntos e 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 CRCMS, sendo que a grande maioria das demandas recebidas se refere ao registro profissional, fiscalização e processo eleitoral, com 44,82%.



8. Evolução do quantitativo de demandas



Em 2021, o mês de novembro foi o período com o maior número de manifestações em função da realização da 2ª Edição do Exame de Suficiência de 2021. A quantidade das demais manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme pode ser verificada no gráfico.



9. Pesquisa de satisfação do usuário



Desde o ano de 2016, a Ouvidoria do CRCMS 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 29 manifestações finalizadas, 9 foram avaliadas pelo usuário, representando 31,03%.

Destaca-se que 100% (índices "ótimo" e "bom") dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCMS (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do sistema de Ouvidoria). Dessa forma o Regional atingiu a meta de satisfação.

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 CRCMS.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

DPO

👤 Sandrelena Sandim Maluf

☎ (67) 3326-0750

✉ dpo@crcms.org.br

Ouvidoria

👤 Selma Cristina de Oliveira Silva

☎ (67) 3326-0750

🔗 https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/modo_manifestando.frm.php?cabecalho=1

