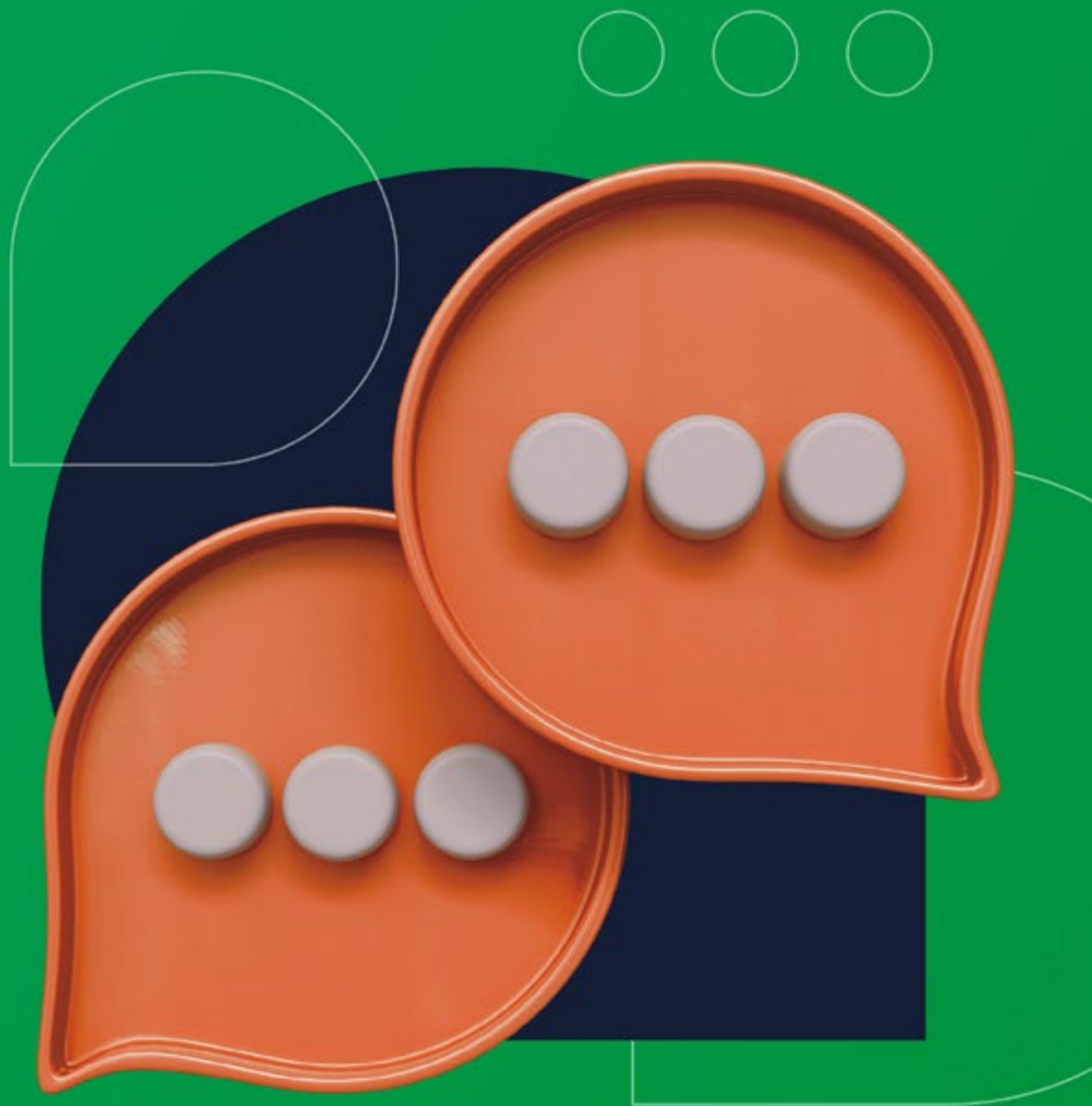


Relatório de  
**Gestão da  
Ouvidoria**  
**2023**





## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMS** Exercício 2023

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO MATO GROSSO DO SUL  
Rua Euclides da Cunha, 994 • Jardim dos Estados  
CEP 79020-230 • Campo Grande • MS  
Fone: **(67) 3326-0750**  
E-mail: [crcms@crcms.org.br](mailto:crcms@crcms.org.br)  
Site: [www.crcms.org.br](http://www.crcms.org.br)  
Link para acesso à Ouvidoria do CFC:  
<https://crcms.org.br/ouvidoria/>

**Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul**  
Contador Otacílio dos Santos Nunes

**Diretora Executiva**

Selma Cristina de Oliveira Silva

**Revisão**

Marli do Nascimento

**Projeto Gráfico e Diagramação**

Sabrina Mourão

Luis Eduardo Leite do Amaral



**GRÁFICOS  
INTERATIVOS**



passe o cursor sobre  
os infográficos

## Sumário

<b>I – Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>II – Destaques em 2023 .....</b>	<b>4</b>
Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs .....	4
Carta de Serviços ao Usuário .....	4
Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2022 .....	4
<b>III – Dados Estatísticos .....</b>	<b>5</b>
1. Quantidade de manifestações .....	5
2. Tipos de manifestações .....	5
3. Tipos de manifestantes .....	6
4. Quantidade de manifestações por Estado .....	7
5. Respostas por unidade organizacional.....	8
6. Tempo médio de respostas às manifestações.....	8
7. Classificação das manifestações por assunto .....	9
8. Evolução do quantitativo de demandas.....	9
9. Pesquisa de satisfação do usuário .....	9
<b>IV – Considerações Finais .....</b>	<b>10</b>

## I – Introdução

As Ouvidorias Públicas são um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública com a finalidade específica de aproximar o cidadão da gestão na esfera pública por meio de tarefas de recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações do cidadão à administração, afim de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência e da prestação dos serviços ofertados aos usuários.

Portanto, a Ouvidoria do CRCMS possui a nobre missão de garantir e dar voz ao cidadão dentro da entidade, favorecer a solução de conflitos e transformar manifestações em valiosas ferramentas de gestão. Essa função de ouvir a sociedade, ao desempenhar estrategicamente a interlocução entre os usuários e o CRCMS, além de auxiliar diretamente a gestão da entidade, constitui também importante elemento de fortalecimento da governança.

Em cumprimento ao que estabelecem a [Lei nº 13.460/2017](#), que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a [Resolução CFC nº 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 de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.

## II – Destaques em 2023

### Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CRCMS

O painel é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações que o Sistema CFC/CRCs recebe diariamente via sistema. A ferramenta permite pesquisar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa e visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem os profissionais da contabilidade e a sociedade no exercício do controle por meio da participação social.

#### ACESE O SITE

Acesse:

<https://cfc.org.br/adm/ouvidoria/>

Clique em:

**Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs**



### Carta de Serviços ao Usuário

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



2023

1.535 Visualizações

### Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2022



Publicação no site, em atendimento à [Resolução CFC nº 1.544/2018](#).

### III – Dados Estatísticos

#### 1. Quantidade de manifestações

A reputação da entidade é um ativo valioso, e reflete não apenas a qualidade dos serviços prestados, mas também a integridade da organização. Nesse contexto, o canal de Ouvidoria e o canal de denúncias desempenham papéis fundamentais.

Ao permitir que o usuário manifeste preocupações de forma confidencial e segura, a entidade demonstra compromisso com a ética, a responsabilidade e o bem-estar de sua equipe. Isso não apenas fortalece a imagem organizacional, mas também cria um ambiente de trabalho mais saudável e confiável.

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 CRCMS periodicamente. Além disso, o número de manifestações demonstra que o cidadão considera a Ouvidoria uma fonte confiável e a reconhece como um canal direto e com resposta rápida para a solução de problemas.

#### MANIFESTAÇÕES

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do CRCMS recebeu 29 manifestações, todas respondidas aos usuários.

- ↑ **ABERTA: 0**  
**0%**
- ☰ **EM ANDAMENTO: 0**  
**0%**



#### 2. Tipos de manifestações

As demandas encaminhadas à Ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo:

**TOTAL: 29**



No período, predominaram as manifestações de solicitação com 62,5%.

Foram excluídas do cálculo 05 demandas classificadas como "Denúncia não aplicável ao CRCMS", as quais incluem: denúncia contra profissional/organização contábil e denúncia contra concurso público de outra entidade

**DENÚNCIAS NÃO APLICADAS**



**TOTAL: 05**



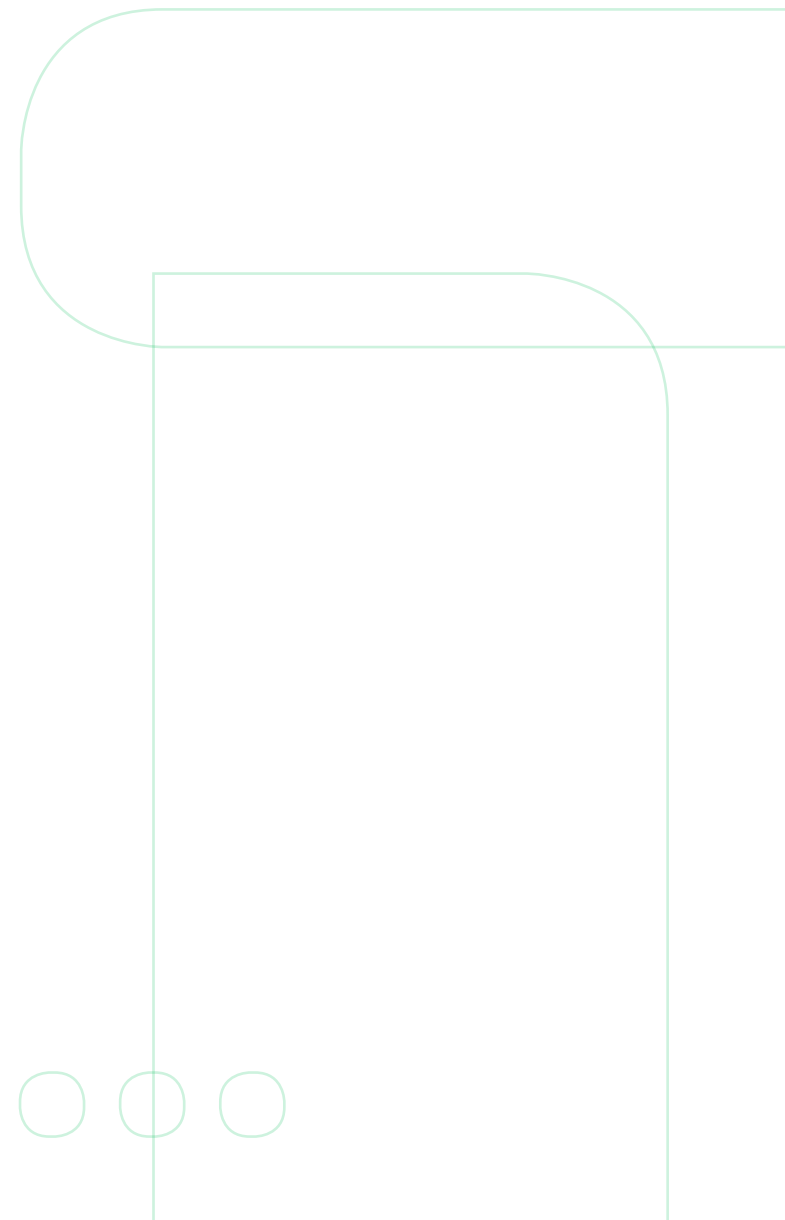
**3. Tipos de manifestantes**

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de contador(a) com percentual de 51,72%. Atuar em conformidade com as leis e regulamentos não é apenas um dever, mas um princípio norteador de todas as ações do dia a dia. Assim, o CRCMS reafirma seu compromisso de adotar as boas práticas de governança corporativa relacionadas à privacidade, à proteção de dados pessoais e à segurança da informação dos públicos-alvo, dos colaboradores e dos parceiros.



**TOTAL: 29**

Ressalta-se que a maior parte das denúncias recebidas se refere a profissionais da contabilidade (contadores e técnicos em contabilidade). Contudo, o recebimento da denúncia e o julgamento dos processos abertos competem, a Câmara Fiscalização, Ética e Disciplina do Regional. Compete ao CFC acompanhar a instrução e o trâmite processual dos processos de fiscalização do CRCMS em grau de recurso. Portanto, nestes casos, os usuários são orientados em relação à forma de apresentar a denúncia.



#### 4. Quantidade de manifestações por Estado

Considerando a quantidade de manifestante por Estado, em 2023, foram registradas manifestações oriundas dos Estados Brasileiros:



**TOTAL: 29**



No período, foram registradas na Ouvidoria manifestações oriundas dos Estados de **Mato Grosso do Sul**, **Minas Gerais** e **São Paulo**. Destaca-se **Mato Grosso do Sul**, com **79,30%** das demandas recebidas.

## 5. Respostas por unidade organizacional

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas aos setores do CRCMS. Existem demandas que, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõe de respostas. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem que necessite do encaminhamento da demanda à área competente.

É por meio da escuta, do acolhimento e do direcionamento das manifestações que os profissionais buscam resoluções seguras e assertivas, de modo que também possam contribuir para a melhoria de processos na entidade.

Assim, verifica-se que os setores do CRCMS com maior demanda foram Fiscalização e Registro o que se justifica porque fazem parte da finalidade institucional do CRCMS e são as mais importantes para a formação do profissional da contabilidade.

Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de um setor, se necessário; nesses casos, a manifestação será contabilizada em ambas os setores.

As unidades organizacionais do CRCMS com maior demanda foram **Registro** e **Fiscalização**.



## 6. Tempo médio de respostas às manifestações

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 3,5 dias. Esse resultado ajuda a atender às expectativas dos usuários e fortalece a confiança do público na eficácia da Ouvidoria.

Os setores organizacionais do CRCMS, quando acionadas pela Ouvidoria, têm o prazo de 20 (vinte) dias para responder ao atendimento recebido. Destaca-se o esforço dos setores do CRC juntamente com a Ouvidoria em atender às demandas dos usuários, no menor prazo possível e com qualidade no retorno.

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

● **Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável**  
**5,05 dias**

● **Resposta da área responsável à Ouvidoria**  
**1,16 dias**

● **Resposta da Ouvidoria ao solicitante**  
**2,32 dias**

**TOTAL: 3,5 dias**

## 7. Classificação das manifestações por assunto

A tabela apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CRCMS, e a maioria das demandas recebidas referem-se à fiscalização do exercício da profissão contábil, com 34,48% e dúvidas sobre anuidades com 20,69%.

A análise das manifestações por assunto permite ao CRCMS melhorar os processos com foco na experiência do usuário e identificar as áreas que merecem maior atenção. Além disso, a revisão e melhoria contínua dos processos de atendimento é pauta recorrente da Ouvidoria do CRCMS.

QTD.	%	Assunto
10	34,48%	Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil
06	20,69%	Anuidade
03	10,34%	Assunto não é de competência do CRCMS
03	10,34%	Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs
02	6,90%	Registro Profissional
01	3,45%	Baixa de Registro Profissional
01	3,45%	Carteira de Identidade Profissional
01	3,45%	Código de Ética do Profissional
01	3,45%	Meios de Comunicação do CRCMS
01	3,45%	Outros

**TOTAL: 29**

## 8. Evolução do quantitativo de demandas

Em 2023, novembro foi o período com o maior número de manifestações devido ao Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs, em razão da eleição realizada em 13 de novembro de 2023 nos CRCs para a renovação de 1/3 de seus respectivos plenários.



A média mensal de registro no Sistema de Ouvidoria no exercício de 2023 é de **2,5** manifestações.

**2023**



## 9. Pesquisa de satisfação do usuário

Ao consultar a resposta final emitida, o cidadão pode avaliar o atendimento do serviço de Ouvidoria. O usuário pode registrar sua opinião, com os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Ruim” e “Regular”. Para os conceitos “Ruim” e “Regular”, é necessário informar a justificativa.

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).

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 se adequam ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.



Das 29 manifestações finalizadas, **5 foram** avaliadas pelo usuário, o que representa 17,24%.



**TOTAL: 5**

## IV – Considerações Finais

Em caso de dúvidas e/ou outras informações, o CRCMS deixa à disposição dos cidadãos os seguintes setores organizacionais:

### Diretoria Executiva (Direx)

Diretora: **Selma Cristina de Oliveira Silva**

☎ (67) 3326-0750

✉ [diretoria@crcms.org.br](mailto:diretoria@crcms.org.br)

### DPO

**Sandrelena Sandim Maluf**

☎ (67) 3326-0750

✉ [dpo@crcms.org.br](mailto:dpo@crcms.org.br)

### Ouvidoria

**Selma Cristina de Oliveira Silva**

☎ (67) 3326-0750

✉ [ouvidoria@crcms.org.br](mailto:ouvidoria@crcms.org.br)

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

