

Relatório de
**GESTÃO DA
OUVIDORIA**

2024

Relatório de **GESTÃO DA OUVIDORIA**

2024

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO MATO GROSSO SUL (CRCMS)

Rua Euclides da Cunha, 994 • Jardim dis Estados.

CEP: 79020-230 • Campo Grande • MS

Telefone: +55 (67) 3326-0750

Site: www.crcms.org.br | E-mail: crcms@crcms.org.br

Presidente do CRCMS

Contador Otacilio 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

Sumário

| | |
|---|-----------|
| I – Introdução | 4 |
| II – Destaques em 2024 | 4 |
| Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs..... | 4 |
| Carta de Serviços ao Usuário..... | 5 |
| Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2023..... | 5 |
| Capacitações..... | 6 |
| III – Dados Estatísticos | 7 |
| 1. Quantidade de manifestações..... | 7 |
| 2. Tipos de manifestações..... | 7 |
| 3. Tipos de manifestantes..... | 8 |
| 4. Origem do manifestante..... | 9 |
| 5. Tempo médio de respostas às manifestações..... | 10 |
| 6. Classificação das manifestações por assunto..... | 10 |
| 7. Evolução do quantitativo de demandas..... | 12 |
| 8. Pesquisa de satisfação do usuário..... | 12 |
| IV – Considerações Finais | 13 |

**GRÁFICOS
INTERATIVOS**



passa o cursor sobre
os infográficos

Mensagem ao usuário da Ouvidoria do CRCMS

Prezado(a) cidadão(ã),

No CRCMS, estamos comprometidos em oferecer um serviço de excelência em todas as etapas da sua jornada conosco. Sabemos que sua opinião é valiosa e fundamental para nosso aprimoramento contínuo. É por isso que a Ouvidoria do CRCMS está aqui, pronta para ouvir você!

Seja para compartilhar sugestões, elogios, críticas construtivas ou relatar experiências, nossa Ouvidoria está preparada para receber e analisar cada palavra com cuidado e respeito. Queremos que se sinta ouvido e compreendido em cada interação conosco.

Sua participação é essencial para fortalecermos nossos serviços e garantirmos a sua plena satisfação. Conte conosco para fazer do CRCMS um lugar cada vez melhor para você.

Fale conosco por meio da Ouvidoria e seja parte ativa na construção de um Conselho ainda mais próximo e alinhado com suas necessidades e expectativas.

I – Introdução

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul - CRCMS, referente ao exercício de 2024, tem como objetivo apresentar um panorama das atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria, destacando as ações empreendidas para assegurar a efetiva participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos oferecidos pelo Sistema CFC/CRCs.

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.

Este documento foi elaborado em conformidade com 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 os procedimentos de atendimento e a defesa dos direitos dos usuários no âmbito do Sistema CFC/CRCs. Essas normativas orientam a atuação da Ouvidoria, garantindo transparência, acessibilidade e eficiência no tratamento das manifestações recebidas.

Ao longo do período, foram priorizadas ações voltadas à escuta ativa, ao fortalecimento do diálogo entre o CRCMS e os usuários e à contínua melhoria dos serviços públicos prestados, refletindo o compromisso institucional com a qualidade e a transparência na gestão pública.

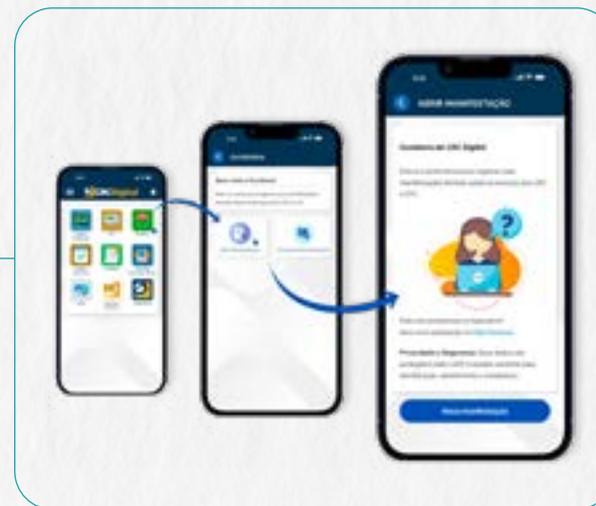
Este relatório detalha os principais indicadores, resultados e desafios enfrentados, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria como canal de comunicação entre o CRCMS e a sociedade, promovendo a valorização do profissional contábil e a defesa dos interesses coletivos.

II – Destaques em 2024

Ouvidoria no CRC Digital

Em alinhamento com a busca por inovação tecnológica e a melhoria contínua da experiência do usuário, o CFC reformulou a funcionalidade Ouvidoria no aplicativo. Essa atualização facilita ainda mais o acesso dos profissionais aos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

A **nova interface** da Ouvidoria foi projetada para ser mais intuitiva e amigável, permitindo que os profissionais apresentem e acompanhem suas manifestações de maneira ágil e eficiente. Todas as funcionalidades disponíveis no item Ouvidoria, localizado no menu Governança dos sites dos Conselhos de Contabilidade, agora, também, estão acessíveis pelo aplicativo, de forma prática e acessível.



Clique e acesse



Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs

O Painel de Dados é uma ferramenta que centraliza as informações das manifestações recebidas diariamente pelo Sistema CFC/CRCs por meio do sistema de Ouvidoria. Essa solução permite a consulta e comparação de indicadores de maneira ágil, interativa e dinâmica. Seu objetivo é promover a transparência e disponibilizar dados que contribuam para o fortalecimento da participação social, auxiliando tanto os profissionais da contabilidade quanto a sociedade no exercício do controle social.

Carta de Serviços ao Cidadão

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



2024

1813
visualizações

média de
1,37
visualizações
diárias



Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2023

Publicação no site do CRCMS, em atendimento à **Resolução CFC nº 1.544, de 2018**.

Capacitações

A capacitação é essencial para fortalecer as boas práticas na atuação profissional da Ouvidoria e assegurar a eficácia na gestão de manifestações.

Nesse sentido, o CRCMS oportunizou a participação da Ouvidora e de alguns encarregados de setores em ações de capacitação, com o objetivo de aprimorar os seus conhecimentos sobre Ouvidoria. Essa iniciativa reafirma o compromisso do CRCMS em manter uma equipe qualificada, garantindo um atendimento mais eficiente e alinhado às expectativas dos usuários.

Treinamento/curso

| | | |
|---|--|----------|
| 1 | Ouvidorias Públicas e Programas de prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação | 3 horas |
| 2 | II Seminário Nacional de Ouvidorias – Painel Ouvidorias, LAI e LGPD | 3 horas |
| 3 | II Seminário Nacional de Ouvidorias – Painel - Inovação e Ouvidoria | 3 horas |
| 4 | Encontro dos Conselhos de Profissão Regulamentadas | 20 horas |
| 5 | 19º Seminário de Governança Municipal para prefeitos, gestores e contadores públicos | 8 horas |

5

Total de
Capacitações
realizadas

37

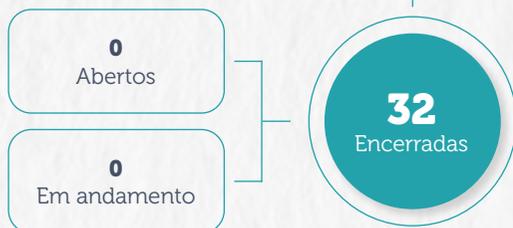
Horas de
capacitação

III – Dados Estatísticos

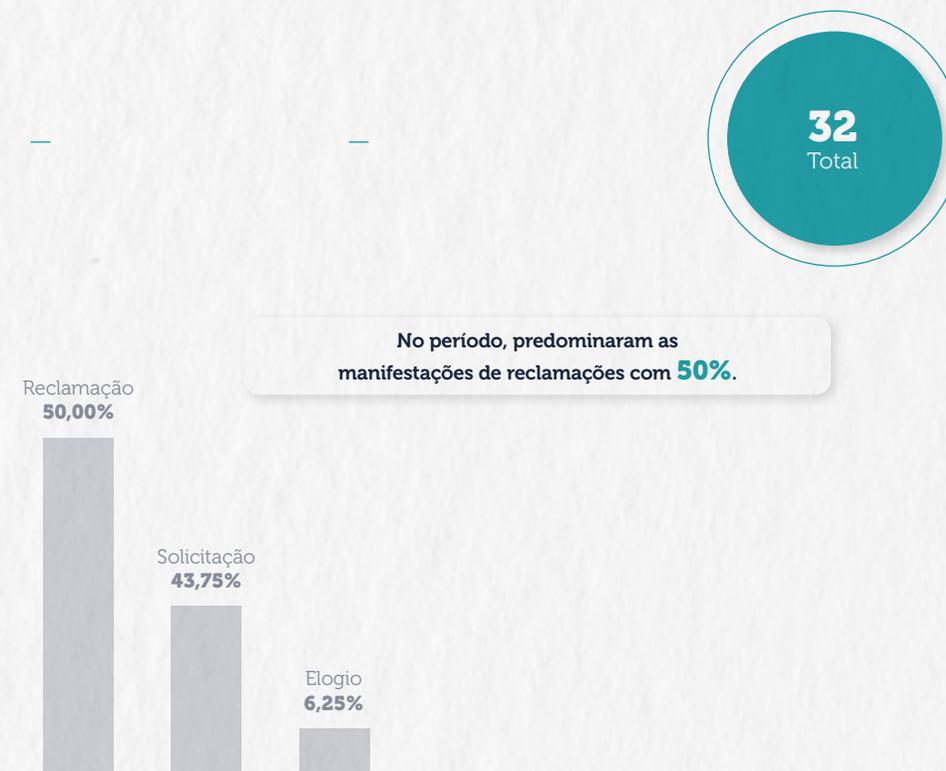
1. Quantidade de manifestações

Ao longo de 2024, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul (CRCMS) recebeu e tratou 32 manifestações, evidenciando seu papel como sendo um canal de comunicação entre os usuários dos serviços públicos e o Sistema CFC/CRCs. A análise detalhada desses dados reforça o compromisso institucional com a eficiência, a transparência e a qualidade no atendimento.

Com **100% das manifestações finalizadas**, os resultados demonstram a capacidade da Ouvidoria de atender às demandas de maneira ágil e resolutiva, consolidando a confiança dos profissionais da contabilidade e da sociedade no Sistema CFC/CRCs. Esse alto índice de resolutividade é fruto de esforços contínuos para garantir um atendimento transparente e eficiente, alinhado às diretrizes normativas e às expectativas dos usuários.



Manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMS em 2024



* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CRCMS".

2. Tipos de manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMS em 2024 foram classificadas de acordo com a natureza do conteúdo, totalizando 16 registros válidos. Os dados revelam que reclamações representaram 50% do total, confirmando que a insatisfação com serviços públicos é a principal motivação para o contato com a Ouvidoria. Em seguida, destacam-se as solicitações, com 43,75%, enquanto os elogios somaram percentuais menores, ou seja, 6,25%.

Foram **excluídas do cálculo 16 demandas** classificadas como “Denúncia não aplicável ao CRCMS”, que incluem denúncia contra profissional/organização contábil e denúncia contra outra entidade.

A maior parte das denúncias foi direcionada a profissionais ou organizações contábeis de outros Estados da Federação, cuja análise compete aos seus respectivos Conselhos Regionais de Contabilidade e ao Conselho Federal de Contabilidade.

Denúncias não aplicadas ao CRCMS

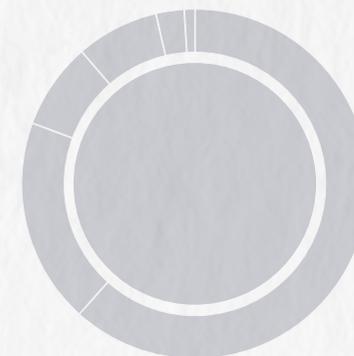
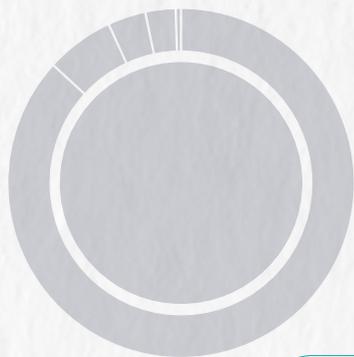


Reflexos das manifestações na gestão

As manifestações recebidas possibilitaram ao CRCMS implementar algumas melhorias relevantes nos **serviços prestados**, destacando-se:

- Fiscalização in loco em alguns municípios do interior do Estado de MS, referente as denúncias recebidas quanto profissional contábil exercendo atividades em Prefeituras Municipais sem o devido registro no CRCMS;
- Interiorização da fiscalização para atender as denúncias quanto organizações contábeis exercendo suas atividades sem registro cadastral no CRCMS;
- Maior agilidade na emissão de Carteira de Identidade Profissional física pelo CFC.

3. Tipos de manifestantes



A maioria das manifestações foi realizada por contadores(as), que representaram 31,25% do total. Esse dado reflete a relevância dos serviços da Ouvidoria para os profissionais da contabilidade, que formam o principal público-alvo do Sistema CFC/CRCs. Outro destaque foi a participação de técnicos(as) em contabilidade (3,13%) e bacharéis em Ciências Contábeis (3,13%), evidenciando o interesse de diversos perfis profissionais em contribuir para a melhoria dos serviços prestados. Além disso, 59,38% das manifestações foram realizadas por outros perfis, incluindo cidadãos que não estão diretamente vinculados à área contábil, o que demonstra a abrangência e acessibilidade da Ouvidoria.

O CRCMS reafirma seu compromisso com as boas práticas de governança, especialmente no que diz respeito à privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação. Garantir a confidencialidade e integridade das informações compartilhadas pelos manifestantes é uma prioridade, alinhada às legislações vigentes e às expectativas dos públicos atendidos.

4. Origem do manifestante

Em 2024, as manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMS vieram de alguns estados do Brasil, refletindo o amplo alcance e a diversidade dos profissionais da contabilidade no país. Distrito Federal se destacou como o estado com o maior número de manifestações, somando 7 registros, o que representa 21,88% do total.

Este número é condizente com o fato de que Brasília faz divisa com nosso Estado. Ainda, foram registradas manifestações oriundas dos Estados do Amazonas, Espírito Santo e Paraná, com 1 manifestação em cada estado acima citado, representando (3,13%) e, MS com 22 manifestações, o que representa 68,75% do total.



5. Tempo médio de respostas às manifestações

A Ouvidoria do CRCMS se compromete com a agilidade e a eficiência no atendimento das manifestações recebidas, com base nos prazos estabelecidos pela [Lei nº 13.460/2017](#) e pela [Resolução CFC nº 1.544/2018](#), que determinam um prazo máximo de 30 dias para resposta.

Em 2024, a Ouvidoria do CRCMS atendeu a 100% das manifestações dentro do prazo estabelecido, ou seja, nenhuma manifestação foi respondida com atraso. Esse desempenho reflete o comprometimento da Ouvidoria e das unidades organizacionais do CRCMS em fornecer respostas rápidas e de qualidade, conforme previsto pela legislação.

Embora o prazo total para resposta ao solicitante seja de até 30 dias, a média de resposta total foi de apenas 1,5 dia e meio, significativamente abaixo do prazo máximo estabelecido. Esse resultado evidencia a eficiência da Ouvidoria e a dedicação das unidades organizacionais em processar as demandas dentro do menor tempo possível.

Quando as manifestações requerem análise de outros setores do CRCMS, estas têm o prazo de 20 dias para fornecer a resposta solicitada. Este prazo é cumprido com dedicação, visando atender às demandas dos cidadãos com a maior rapidez e qualidade possível.

A Ouvidoria se destaca como um canal de escuta e acolhimento, trabalhando para fornecer respostas assertivas e contribuir para a melhoria contínua dos processos internos do CRCMS. O comprometimento das unidades organizacionais, especialmente Registro e Fiscalização, é essencial, já que essas áreas são fundamentais para o cumprimento da missão institucional do CRCMS e para o suporte à formação e à regulamentação dos profissionais da contabilidade.

A combinação entre agilidade, qualidade e eficiência no atendimento das manifestações fortalece a confiança do público no Sistema de Ouvidoria e contribui para a melhoria constante dos serviços prestados.



A Ouvidoria do CRCMS atendeu **32 manifestações**.
100% foram respondidas no prazo.

6. Classificação das manifestações por assunto

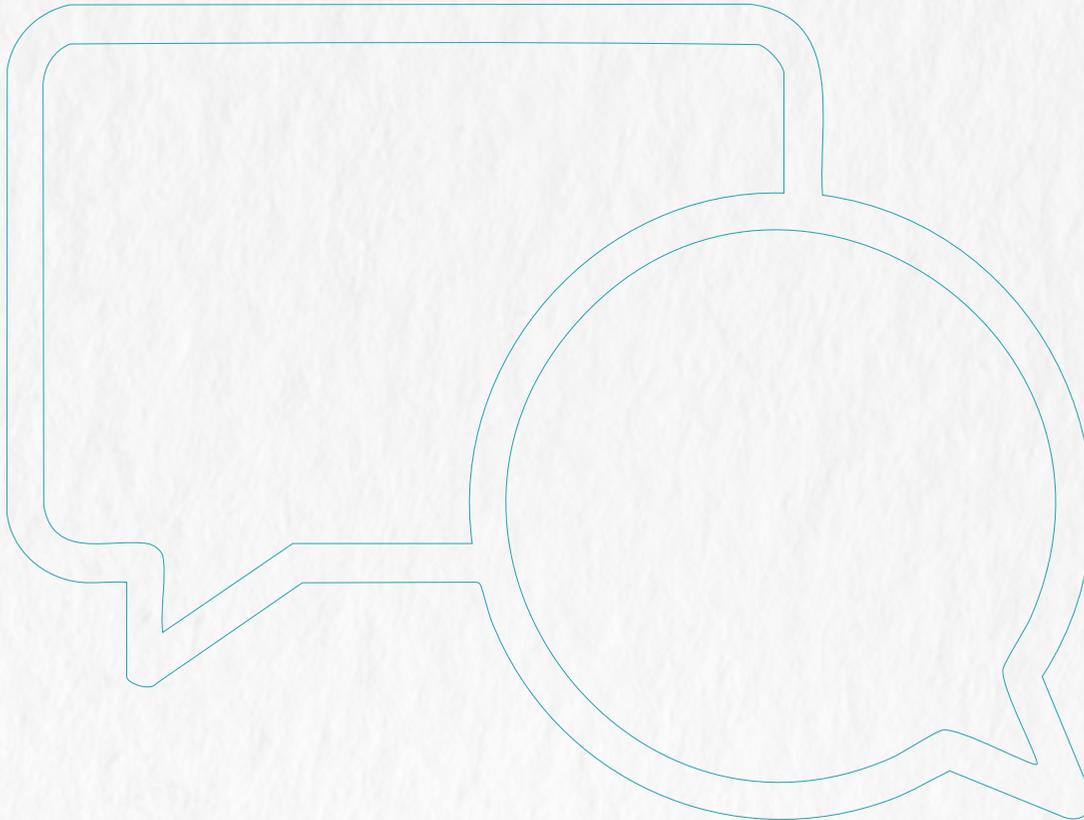
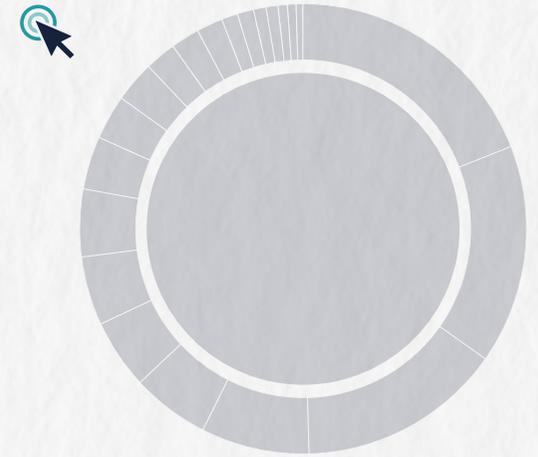
A tabela apresenta a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMS, classificadas conforme os temas abordados pelos usuários. Essa categorização permite identificar as áreas de maior demanda e focar na melhoria contínua dos processos.

A maioria das manifestações recebidas está relacionada à fiscalização do exercício da profissão contábil, com 50% das manifestações, seguida pelo registro profissional, com 18,75%. Também se destacam as demandas sobre carteira de Identidade Profissional, que representaram 12,5% do total.

A análise dessas demandas permite que o CRCMS identifique as áreas de maior relevância para os profissionais da contabilidade, bem como as que exigem atenção especial. Com base nas manifestações, a Ouvidoria pode aprimorar os processos e estratégias de atendimento, garantindo uma melhor experiência para os usuários. A revisão constante dos processos e a busca pela melhoria contínua dos serviços prestados são prioridades da Ouvidoria do CRCMS, com o objetivo de atender cada vez melhor aos profissionais da classe.

Classificação das manifestações por assunto

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |



7. Evolução do quantitativo de demandas

Ao longo de 2024, o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMS apresentou poucas variações mensais, refletindo a sua constância nas manifestações.

O mês de maio registrou o maior número de manifestações, totalizando 5 registros.

É importante observar que, o Sistema de Ouvidoria manteve uma média mensal de manifestações ao longo de 2024. Esse padrão reflete o uso contínuo e a confiança dos usuários no sistema, evidenciando a eficácia da Ouvidoria em atender às diversas necessidades da classe contábil e da sociedade.

A análise dessa evolução contribui para a compreensão do comportamento das demandas e para o aprimoramento dos processos de gestão e resposta, assegurando que a Ouvidoria do CRCMS continue a promover a transparência, a eficiência e o bom atendimento ao público.

A média mensal de registro no Sistema de Ouvidoria no exercício de 2024 é de **2,5 manifestações.**

8. Pesquisa de satisfação do usuário



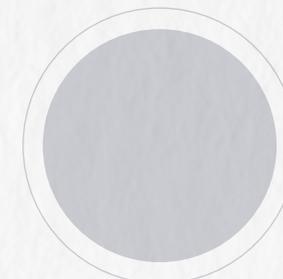
Os usuários que acessam o serviço da Ouvidoria do CRCMS têm a oportunidade de avaliar o atendimento ao receber a resposta final. As avaliações podem ser registradas com os conceitos "Ótimo", "Bom", "Regular" ou "Ruim", sendo obrigatório justificar as escolhas classificadas como "Regular" ou "Ruim".

Os dados revelam que 83,33% dos usuários que participaram da pesquisa avaliaram o serviço como Ótimo ou Bom, indicando satisfação com aspectos como tempo de resposta, qualidade das respostas e eficiência do Sistema de Ouvidoria.

Por outro lado, 16,67% das respostas classificadas como Ruim refletem oportunidades de melhoria. Esses feedbacks, acompanhados das justificativas apresentadas, permitem identificar pontos críticos e promover ajustes necessários nos processos internos.

A pesquisa de satisfação desempenha um papel estratégico para a Ouvidoria, consolidando-a como um canal de escuta ativa, acolhimento e comunicação com os usuários. Por meio dessas avaliações, a instituição não apenas mede a percepção de qualidade, mas também adquire informações valiosas sobre as causas de insatisfação, viabilizando a implementação de melhorias contínuas.

Dessa forma, a Ouvidoria do CRCMS reafirma seu compromisso em fortalecer a transparência, atender às expectativas dos cidadãos e aprimorar a gestão pública, garantindo um relacionamento mais eficiente e humanizado com a sociedade.



IV – Considerações Finais

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Mato Grosso do Sul - CRCMS – 2024 evidencia o comprometimento do Sistema CFC/CRCs com a transparência, a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços públicos. Por meio da atuação da Ouvidoria, foi possível fortalecer o relacionamento com os usuários, aprimorar os processos internos e fomentar uma gestão mais participativa e orientada às necessidades da sociedade.

O cumprimento das diretrizes estabelecidas pela [Lei nº 13.460, de 2017](#) e pela [Resolução CFC nº 1.544, de 2018](#) permitiu consolidar a Ouvidoria como um canal essencial para a proteção e defesa dos direitos dos usuários, garantindo a escuta ativa e a resolução adequada das manifestações recebidas.

Os resultados apresentados reafirmam o papel estratégico da Ouvidoria como promotora de melhorias contínuas, alinhadas às expectativas dos usuários e aos objetivos institucionais. Apesar dos avanços alcançados, reconhecemos que os desafios permanecem e que o aprimoramento dos serviços requer esforços contínuos e integrados.

Assim, o CRCMS reforça seu compromisso em manter a Ouvidoria como um instrumento essencial de diálogo, transparência e fortalecimento institucional, contribuindo para o aperfeiçoamento do Sistema CFC/CRCs e para a valorização da profissão contábil em benefício da sociedade.



CRCMS

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO MATO GROSSO DO SUL