

Relatório de **ATIVIDADES**

2025

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025



Relatório de **ATIVIDADES**

2025

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO MATO GROSSO SUL (CRCMS)

Rua Euclides da Cunha, 994 • Jardim dos Estados.

CEP: 79020-230 • Campo Grande • MS

Telefone: +55 (67) 3326-0750

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

Relatório de Ouvidoria

Período de 01/01/2025 a 31/12/2025

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 – Dados Estatísticos	5
1. Quantidade de manifestações	5
2. Tipos de manifestações	5
3. Tipos de manifestantes	6
4. Origem do manifestante	7
5. Tempo médio de respostas às manifestações	8
6. Classificação das manifestações por assunto	8
7. Evolução do quantitativo de demandas	10
8. Pesquisa de satisfação do usuário	10
III – Considerações Finais	11

Mensagem ao usuário da Ouvidoria do CRCMS

No Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul, 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.

**GRÁFICOS
INTERATIVOS**



passo o cursor sobre
os infográficos

I – Introdução

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul (CRCMS), referente ao exercício de 2025, 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.

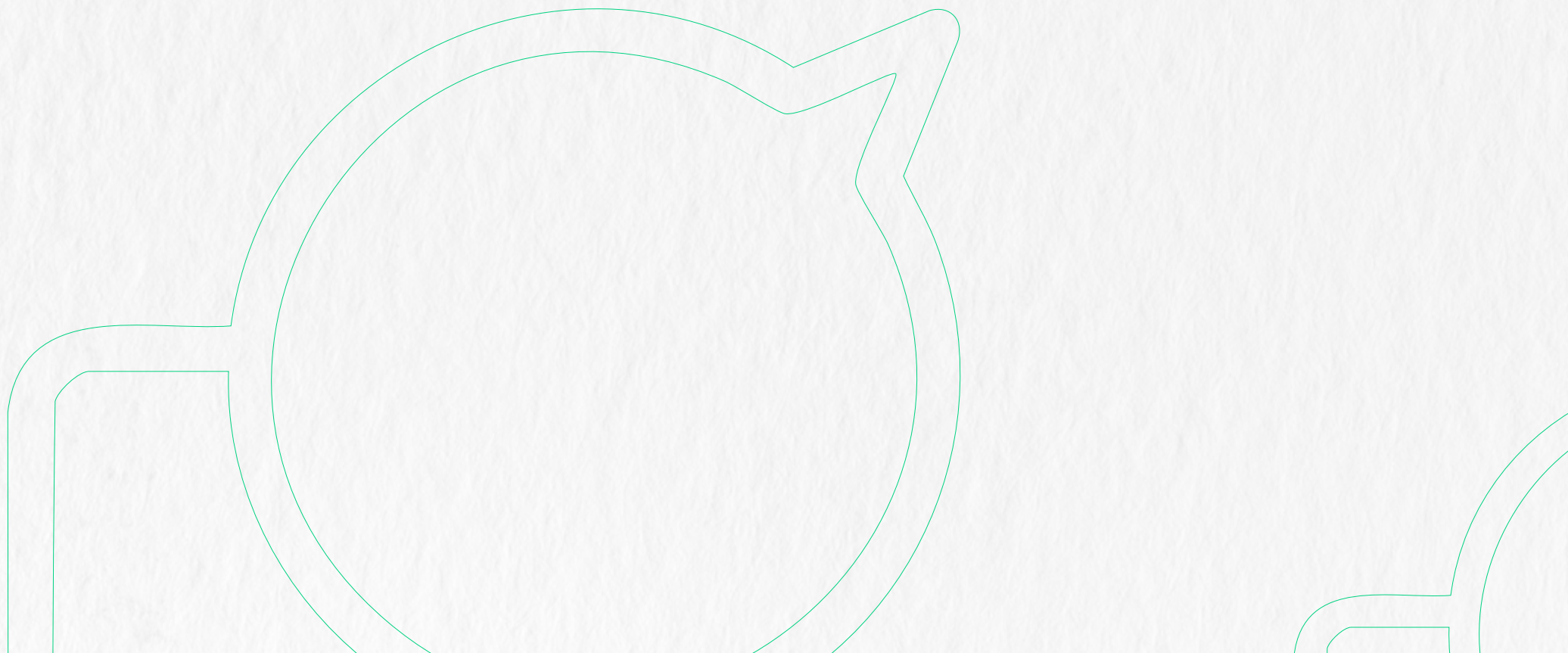
Portanto, a Ouvidoria do CRCMS possui a nobre missão de garantir e dar voz ao cidadão dentro da entidade, favorecer a solução de conflitos e transformar manifestações em valorosas ferramentas de gestão. Essa função de

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.

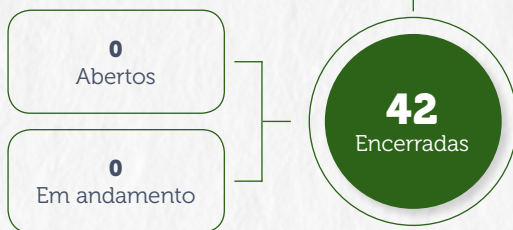


II – Dados Estatísticos

1. Quantidade de manifestações

Ao longo de 2025, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul (CRCMS) recebeu e tratou 42 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.

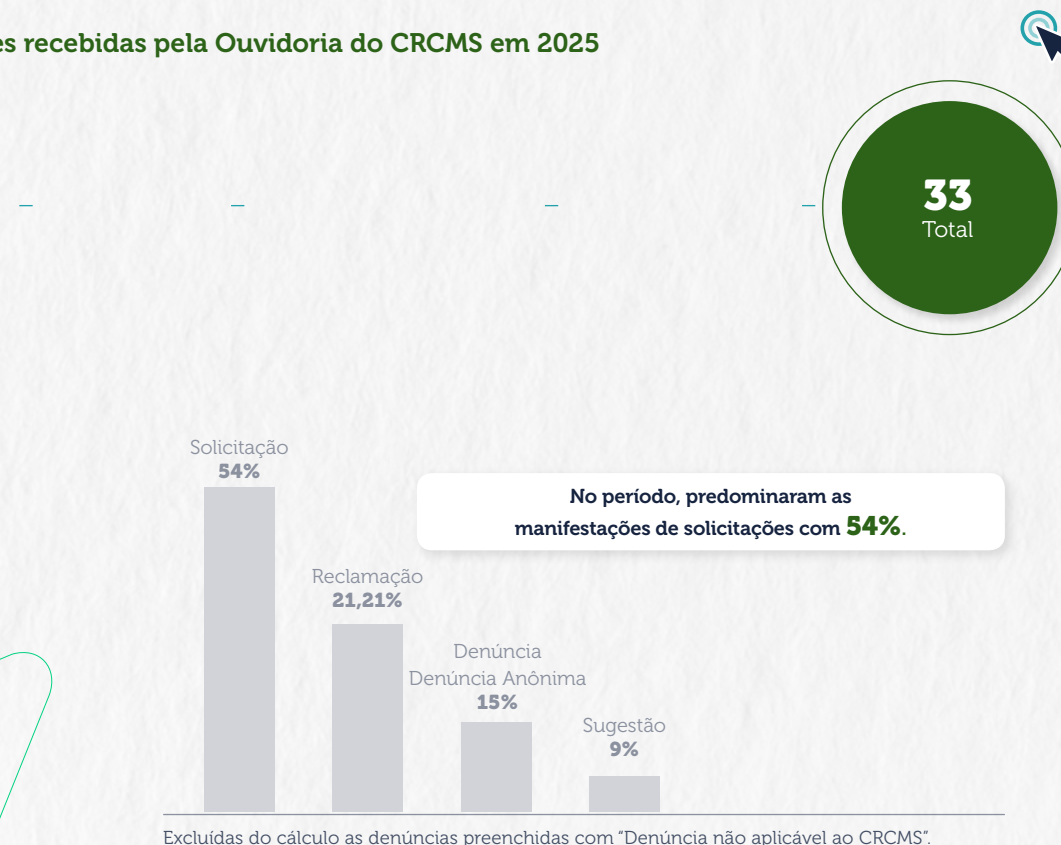


2. Tipos de manifestações

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria do CRCMS são classificadas de acordo com o tipo de manifestação. São elas: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação. O Usuário também pode registrar um pedido de simplificação (Simplifique), mas em 2025, não houve nenhum pedido dessa categoria.

Em 2025 foram classificadas de acordo com a natureza do conteúdo, totalizando 16 registros válidos. Os dados revelam que solicitação representaram 54% do total, sendo a principal motivação para o contato com a Ouvidoria. Em seguida, destacam-se as reclamações, com 21,21%, enquanto as sugestões somaram percentuais menores, ou seja, 9,09%.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMS em 2025



Foram **excluídas do cálculo 09 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.

3. Tipos de manifestantes



Denúncias não aplicadas ao CRCMS



Reflexos das manifestações na gestão

As manifestações recebidas possibilitaram ao CRCMS implementar 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.

A maioria das manifestações foi realizada por contadores, que representaram 30,95% 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 (7,143%) e bacharéis em Ciências Contábeis (4,76%), evidenciando o interesse de diversos perfis profissionais em contribuir para a melhoria dos serviços prestados. Além disso, 45,24% 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 2025, as manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMS vieram do próprio Estado de Mato Grosso do Sul, 95,24%. Distrito Federal e São Paulo se destacaram como o estado com o maior número de manifestações, somando 2 registros, o que representa 4,76% do total. Este número é condizente com o fato de que Brasília faz divisa com nosso Estado.



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 2025, 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 2 dias, 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.



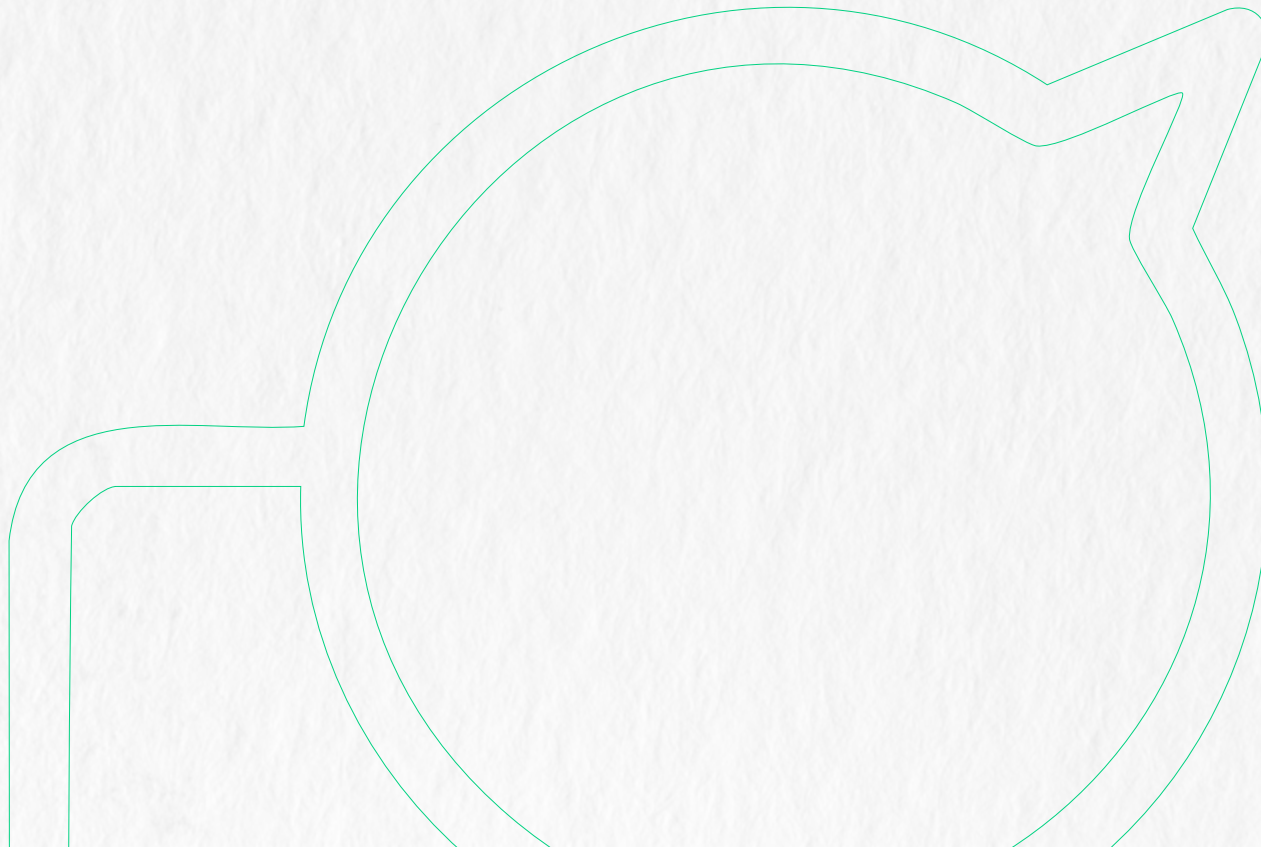
6. Classificação das manifestações por assunto

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 21,21% das manifestações, seguida por dúvidas sobre a anuidade, com 15,15%. Também se destacam as demandas sobre outros, assunto não é de competência do CRCMS, que representaram 15,5% 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 2025, o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMS apresentou poucas variações mensais, refletindo a sua constância nas manifestações.

O mês de janeiro registrou o maior número de manifestações, totalizando 9 registros. importante observar que, o Sistema de Ouvidoria manteve uma média mensal de manifestações ao longo de 2025. 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.

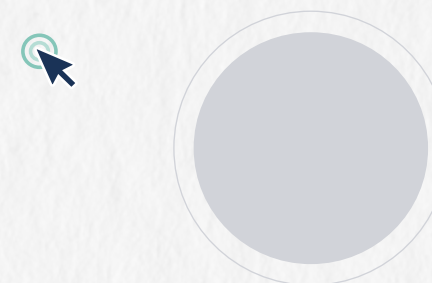
A análise dessa evolução contribui para a compreensão do comportamento das demandas e para o aprimoramento dos processos de gestão e resposta, assegurando que a Ouvidoria do CRCMS continue a promover a transparência, a eficiência e o bom atendimento ao público.

A média mensal de registro no Sistema de Ouvidoria no exercício de 2025 é de **3,5 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 100% 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.

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.



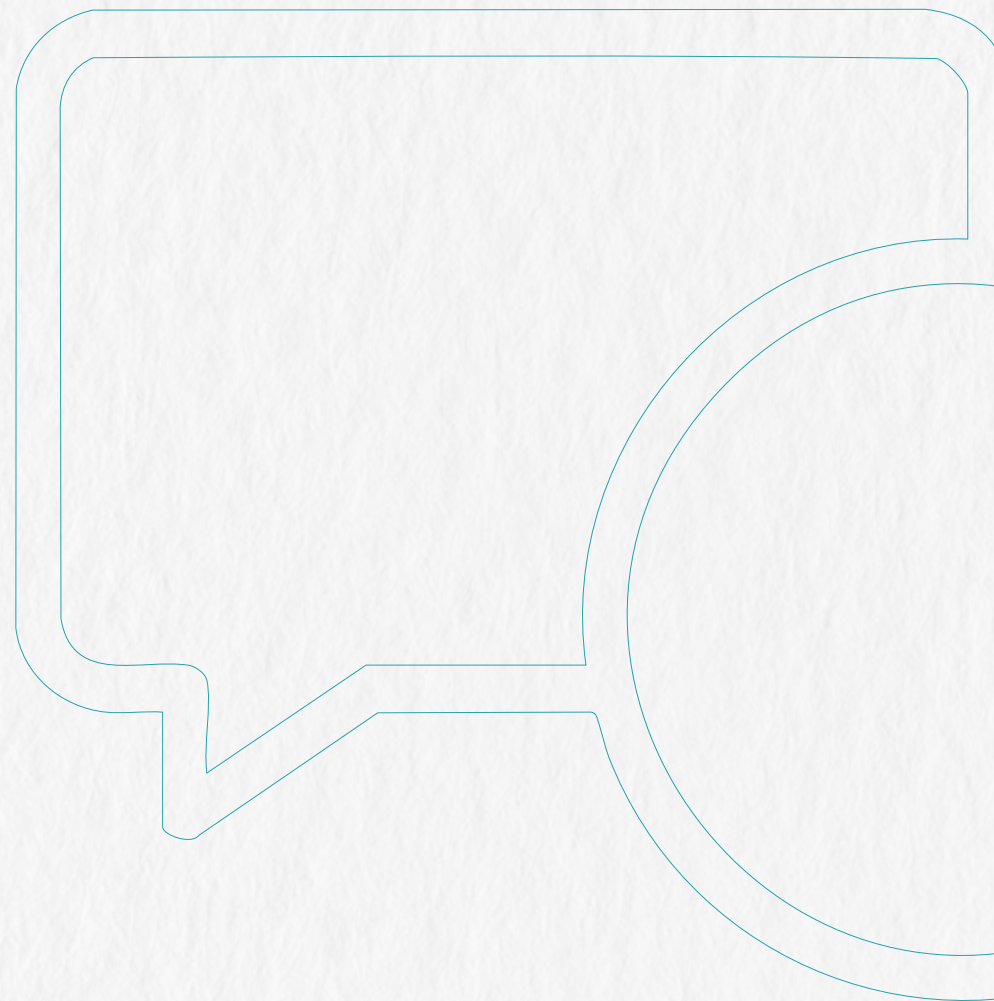
IV – Considerações Finais

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Mato Grosso do Sul - CRCMS/2025 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.



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Para mais informações, o CRCMS encontra-se à disposição em:
<https://crcms.org.br/ouvidoria/>



CRCMS

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO MATO GROSSO DO SUL