

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2021



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MINAS GERAIS (CRCMG)

Rua Cláudio Manoel, n.º 639, Savassi, Belo Horizonte/MG

Fone: 55 (31) 3269-8400

Site: www.crcmg.org.br

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais

Contadora Rosa Maria Abreu Barros

Ouvidora-Geral

Contadora Adelaide Maria da Cruz

Diretor Executivo

Mário Rogério Marotta

Equipe da Ouvidoria

Délia Ribeiro Leite

Camila Matias von Randow

Suélen Teixeira de Paula

Dezembro/2021



Sumário

- 04 | Introdução**
- 05 | Quantas ouvidorias respondemos**
- 06 | Tipos de ouvidorias**
- 07 | Quem procurou a ouvidoria**
- 08 | Assuntos abordados**
- 09 | Evolução das ouvidorias por mês**
- 10 | Compromisso com a celeridade**
- 11 | Pesquisa de satisfação**

Introdução

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais, para receber sugestões, dúvidas, solicitações e reclamações referentes aos diversos serviços prestados pelo CRCMG.

Atuando com base na Lei n.º 13.460/2017 e na Resolução CFC n.º 1.544/2018, a Ouvidoria é um mecanismo de diálogo entre o Conselho e a sociedade, que contribui para o aperfeiçoamento do processo da prestação de serviços e o fortalecimento do controle social.

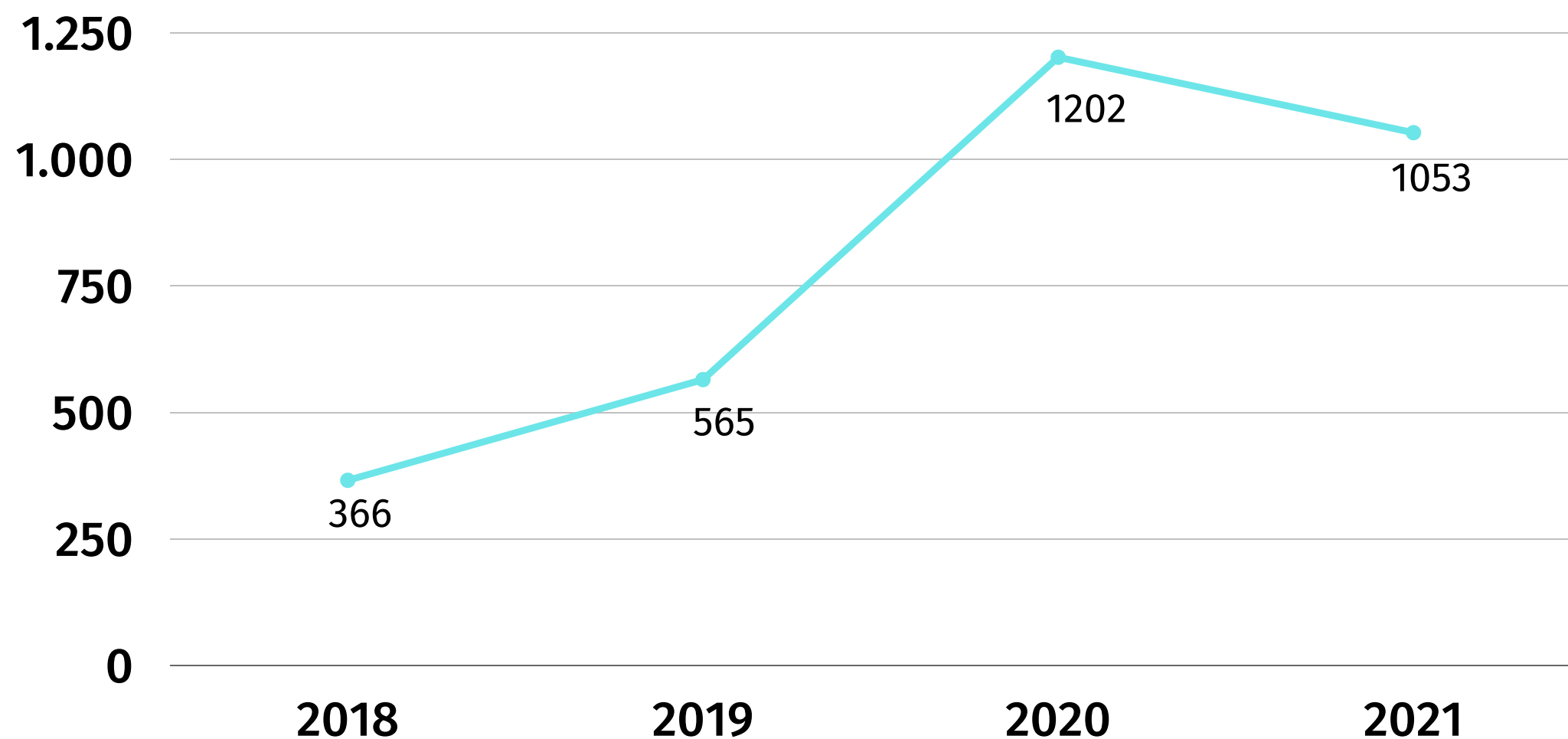
As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, disponível no portal do CRCMG (<http://crcmg.org.br/ouvidoria>), com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento.

A Ouvidoria é responsável por receber e analisar as informações; encaminhar as consultas aos setores competentes do CRCMG ou ao Ouvidor-Geral, quando necessário; acompanhar o andamento do atendimento solicitado e emitir resposta ao cidadão.

Após o envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria, sendo o prazo para o envio das respostas de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias, desde que devidamente justificado.

Neste relatório, são apresentados os resultados da Ouvidoria do CRCMG referentes ao exercício de 2021, que permitirão traçar um panorama geral desse importante canal de comunicação.

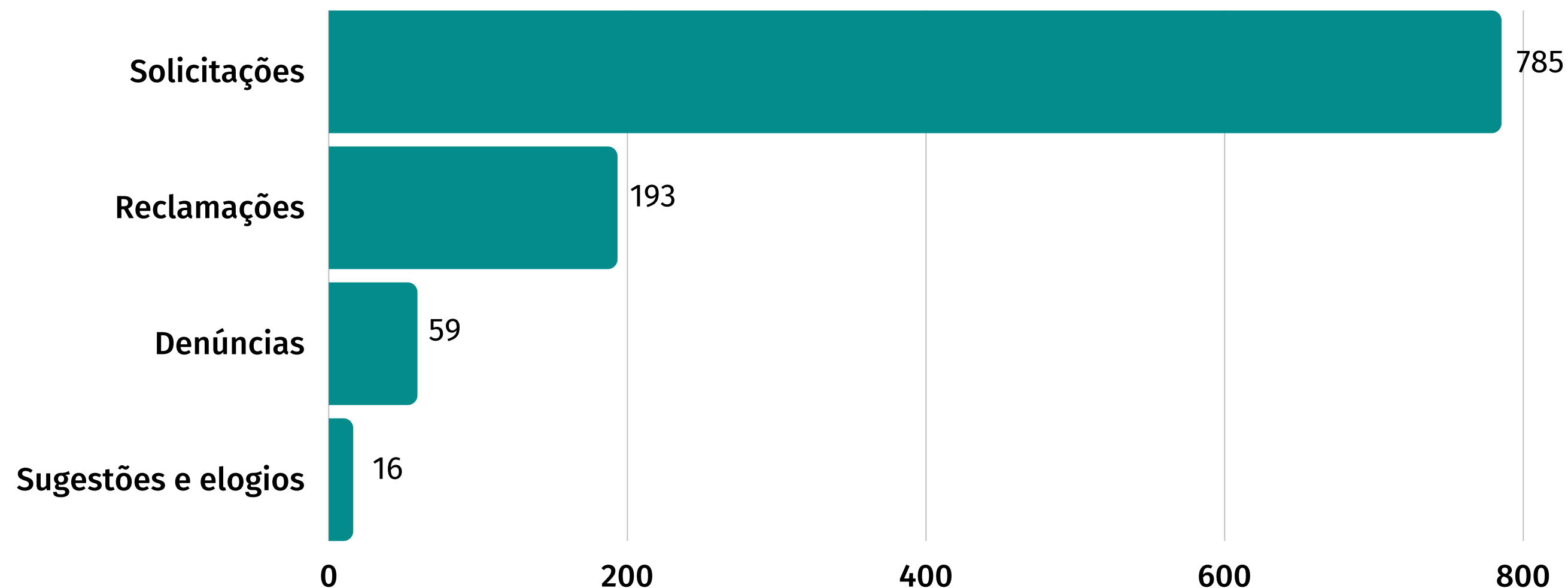
Quantas ouvidorias respondemos



Em 2021, a ouvidoria recebeu 1.053 manifestações. As manifestações recebidas podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria ou podem ser encaminhadas a uma das áreas do CRCMG, de acordo com o assunto da manifestação. Cada área é responsável pela resposta que, posteriormente, é revisada e, se for uma reclamação, tratada pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

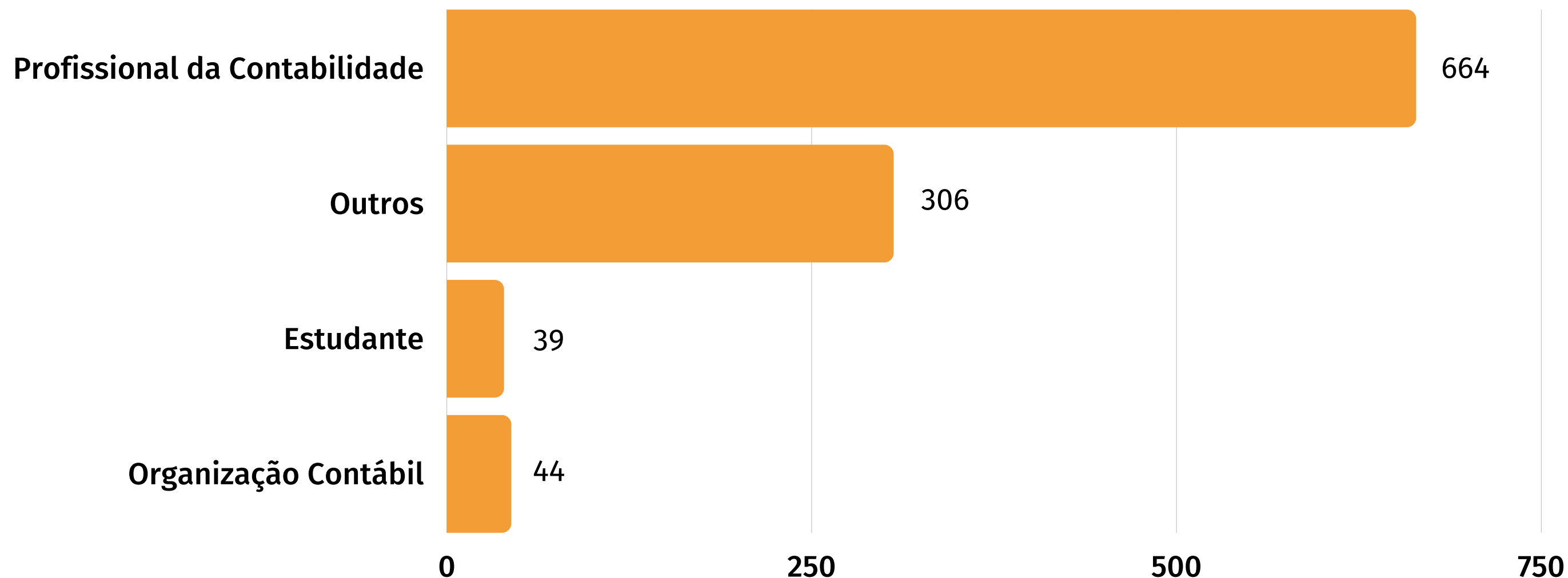
Tipos de ouvidorias

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria do CRCMG são classificadas de acordo com o tipo de manifestação. São elas: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio. O usuário também pode registrar um pedido de simplificação (Simplifique!), mas, em 2021, não houve nenhum pedido dessa categoria.



É importante ressaltar que as denúncias recebidas são referentes a profissionais ou organizações contábeis. Nesses casos, os usuários foram orientados sobre os procedimentos a serem seguidos para a formulação de denúncia no portal do CRCMG.

Quem procurou a ouvidoria



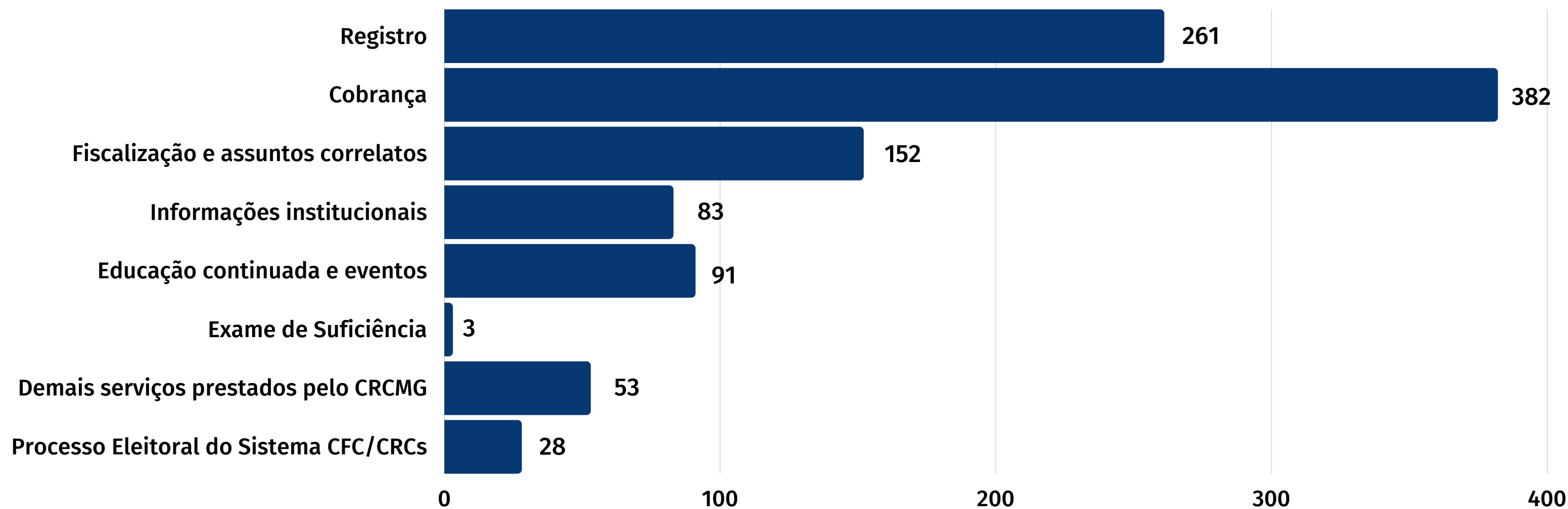
Quanto ao tipo de manifestante, percebemos a considerável predominância de manifestações enviadas por profissionais da contabilidade, público que recebe os serviços de registro, fiscalização e educação continuada, prestados pelo CRCMG.

A categoria “Outros” foi a segunda maior em número de demandas, seguida pelas categorias “Organização contábil” e “Estudante”, respectivamente.

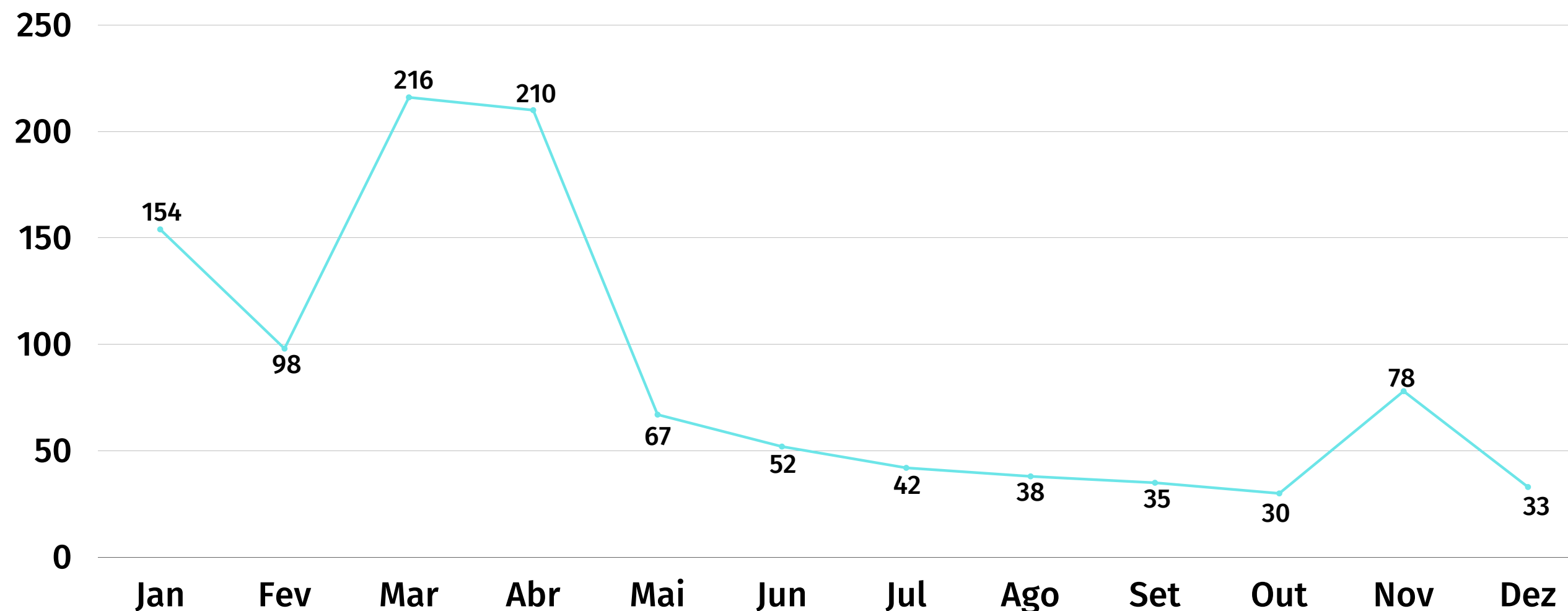
Assuntos abordados

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMG são tratadas de acordo com o seu tema, sendo classificadas por assunto, conforme demonstra o quadro desta seção.

Em 2021, os assuntos com os maiores números de demandas foram relacionados à cobrança, ao registro e à fiscalização.



Evolução das ouvidorias por mês



Os meses de janeiro, março, abril e novembro foram os meses em que foi recebido o maior número de ouvidorias. Em janeiro, devido ao início da cobrança das anuidade, sempre há um maior número de recebimento de ouvidorias. Os picos de março e abril foram reflexo da segunda onda de contaminação pelo coronavírus, que ocasionou a adoção de medidas restritivas pelos órgãos governamentais e a suspensão do atendimento presencial no CRCMG. Em novembro, houve um novo aumento nas demandas da ouvidoria devido às eleições do Sistema CFC/CRCs. Em todas as ocasiões, o usuário da ouvidoria pôde contar com esse canal de comunicação.

Compromisso com a celeridade

O tempo gasto para o envio de respostas varia conforme a complexidade e o tipo da manifestação. Em 2021, o tempo médio das respostas enviadas pela Ouvidoria foi de 3,3 dias, inferior ao prazo legal estipulado, que é de 30 dias.

Tal resultado comprova o compromisso do CRCMG de zelar pela celeridade de seus processos e do atendimento ao público, visando a melhoria da gestão e a busca de soluções no menor prazo possível.

Em 2021, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMG foram respondidas dentro do prazo determinado. O Conselho recebe, avalia, encaminha e dá o tratamento adequado às manifestações, orientando as áreas envolvidas quanto ao tempo necessário para que as demandas sejam atendidas dentro do prazo, de modo a evitar o atraso da resposta e a insatisfação por parte do usuário.

Assim, a Ouvidoria do CRCMG trabalha para atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Pesquisa de satisfação

Ao receber a resposta final emitida pela Ouvidoria, o usuário pôde avaliá-la como “Ótimo”, “Bom”, “Regular” ou “Ruim”. Ao todo, foram recebidas 257 avaliações, que correspondem a 24,41% do total de 1.053 respostas recebidas.

Em 2021, a forma de análise da pesquisa de satisfação foi alterada. Agora, o resultado da pesquisa é a média ponderada do resultado dos quesitos "Ótimo", "Bom", "Regular" e "Ruim", sendo atribuído um peso para cada item, considerando a contribuição de cada um na pesquisa. O resultado da pesquisa esse ano foi de 7, correspondente à meta estipulada. Com base nesses resultados, o CRCMG realiza campanhas internas e treinamentos dos funcionários, buscando, de forma contínua, a excelência nos serviços de sua Ouvidoria.



* Dados obtidos em 5/1/2021.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2021

Para mais informações, o CRCMG encontra-se à disposição:
<http://www.crcmg.org.br/ouvidoria>