

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2024

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 Suely Maria Marques de Oliveira

Ouvidor-Geral

Júlio César da Silva

Diretor Executivo

Mário Rogério Marotta

Equipe da Ouvidoria

Délia Ribeiro Leite

Camila Matias Von Randow Giori Barcellos

Suélen Teixeira de Paula

Dezembro/2024

- 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 o canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG), destinado ao recebimento de sugestões, dúvidas, solicitações e reclamações relacionadas aos diversos serviços prestados pelo Conselho.

Amparada pela Lei n.º 13.460/2017 e pela Resolução CFC n.º 1.544/2018, a Ouvidoria funciona como um mecanismo de diálogo entre o CRCMG e a sociedade, contribuindo para o aprimoramento dos serviços oferecidos e para o fortalecimento do controle social.

As manifestações são registradas por meio de um sistema informatizado, acessível no portal do CRCMG (crcmg.org.br/ouvidoria), oferecendo ao cidadão maior facilidade no envio de suas demandas e permitindo o acompanhamento do seu processamento.

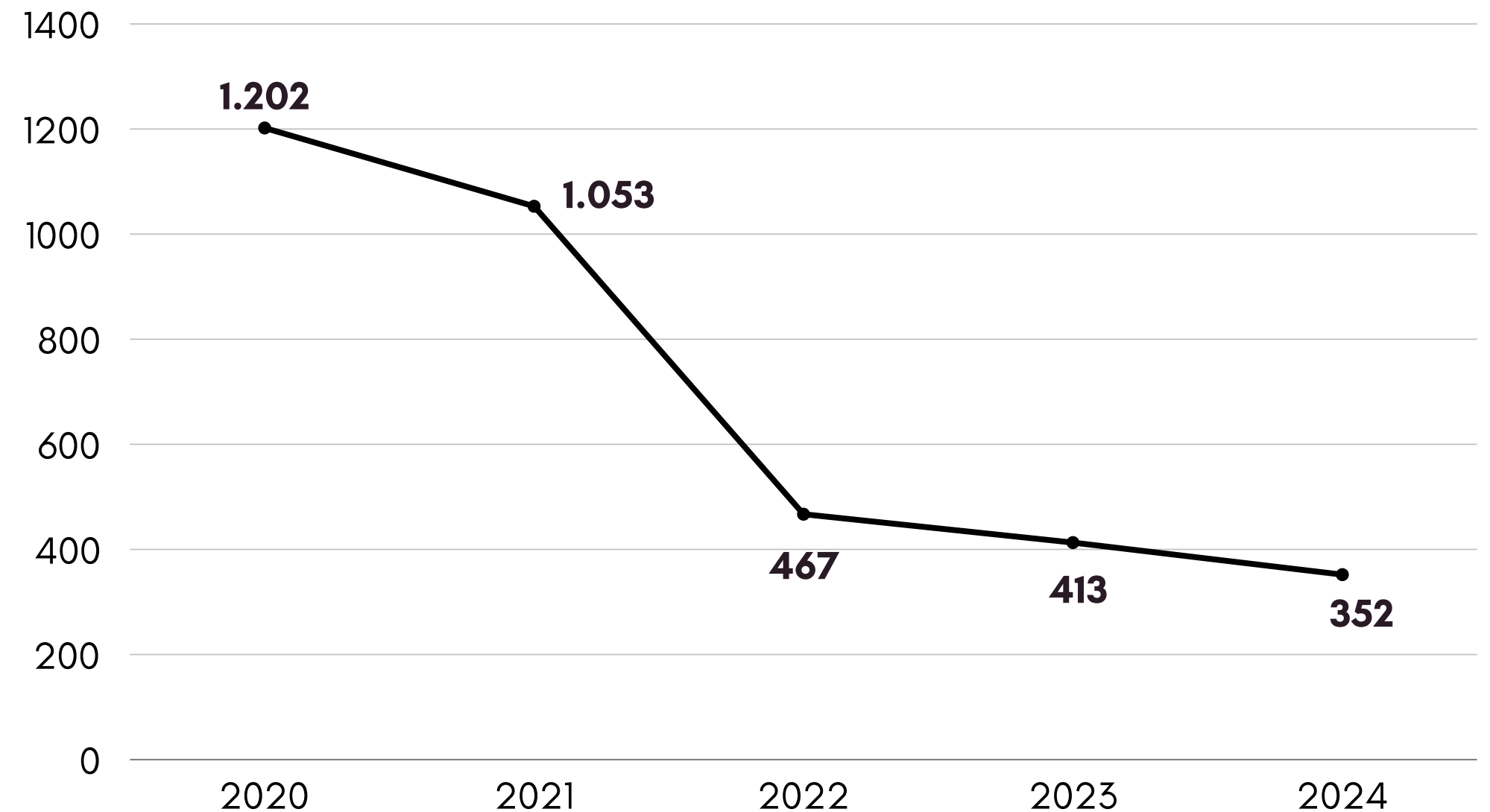
Compete à Ouvidoria receber e analisar as informações, encaminhar as solicitações aos setores competentes do CRCMG ou ao Ouvidor-Geral, quando necessário, acompanhar o andamento do atendimento e emitir uma resposta ao cidadão.

Após a emissão da resposta final, o cidadão tem a possibilidade de avaliar o serviço prestado pela Ouvidoria. O prazo para envio das respostas é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, desde que devidamente justificado.

Este relatório apresenta os resultados da Ouvidoria do CRCMG referentes ao exercício de 2024, oferecendo uma visão geral sobre o desempenho deste importante canal de comunicação.

QUANTAS OUVIDORIAS RESPONDEMOS

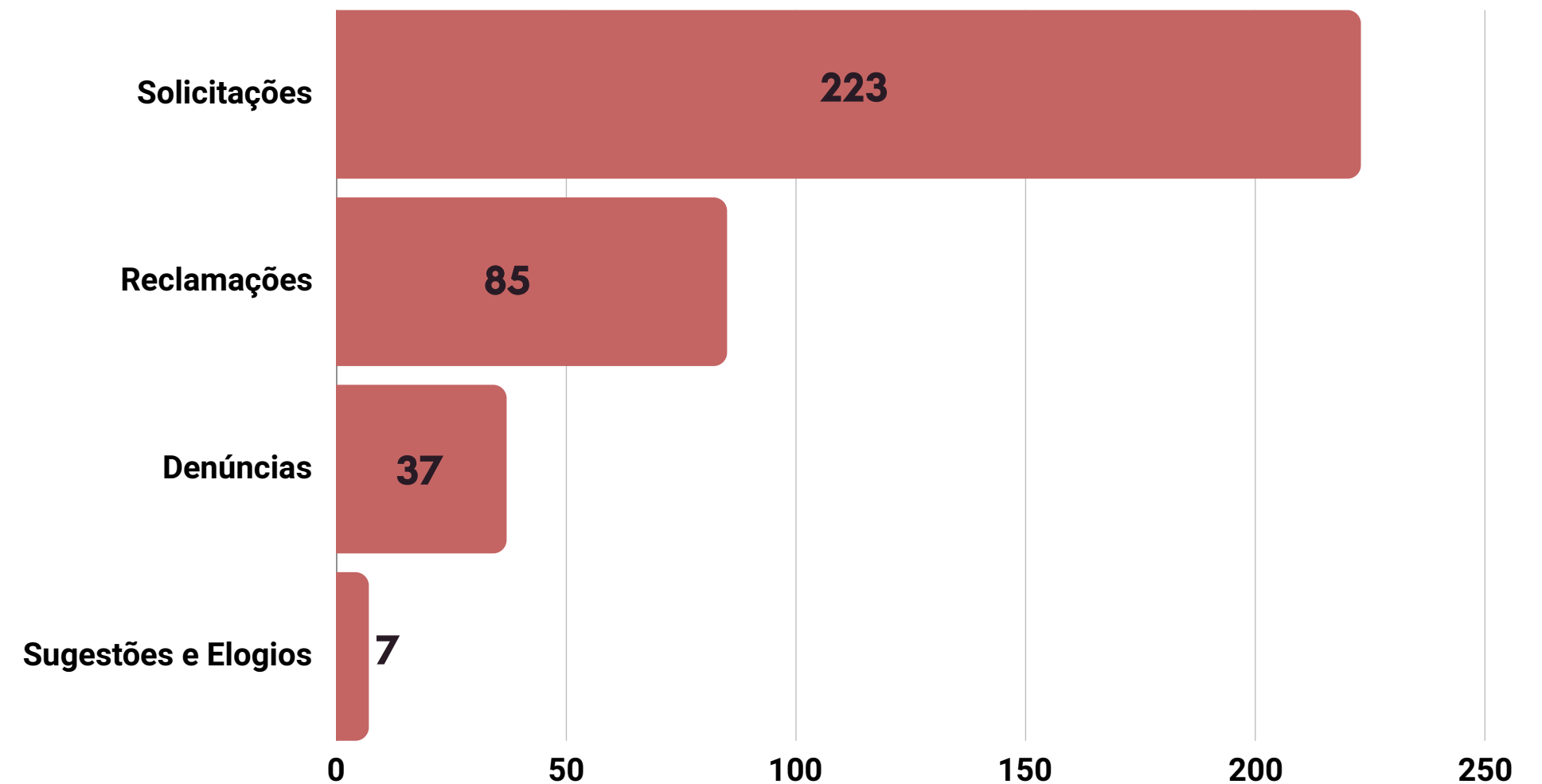
Em 2024, a ouvidoria recebeu 352 manifestações. As manifestações recebidas podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria ou podem ser encaminhadas a uma das áreas do CRCMG, de acordo com o assunto da manifestação. Cada área é responsável pela resposta que, posteriormente, é revisada e, se for uma 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 2024, não houve nenhum pedido dessa categoria.

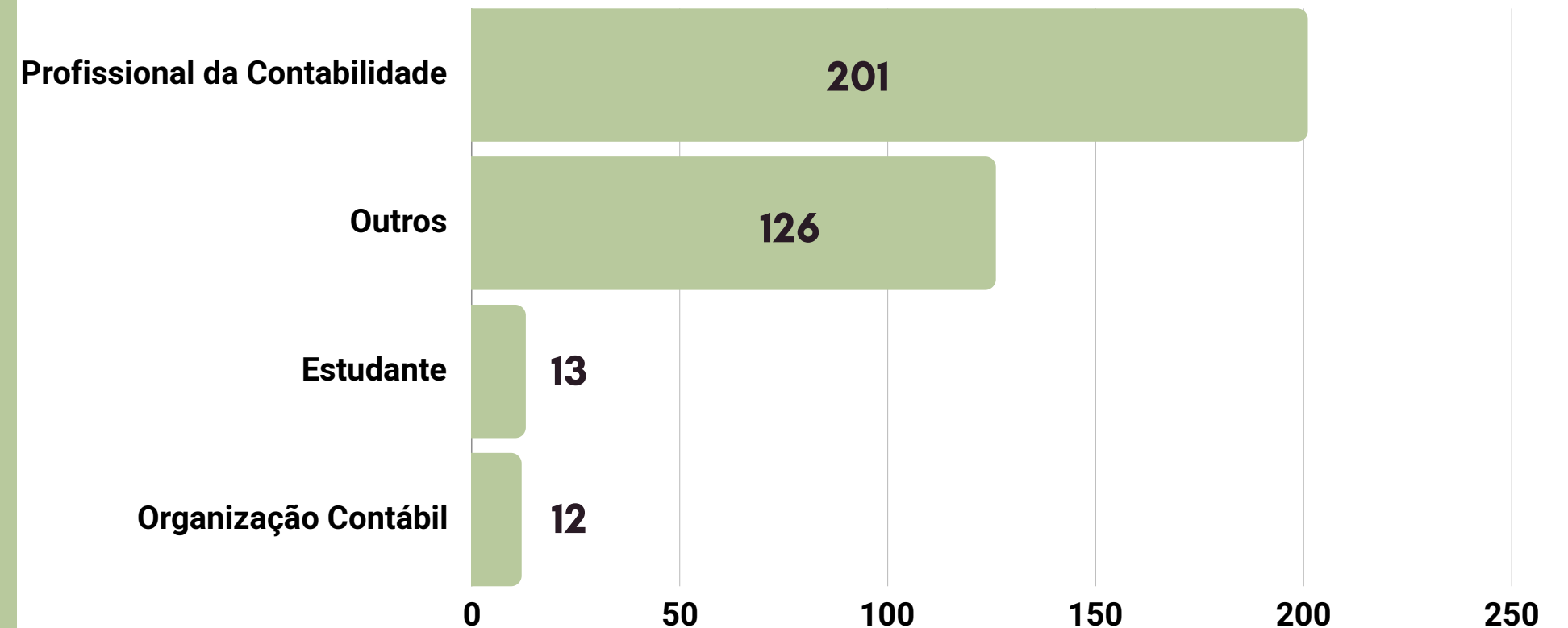
É importante ressaltar que as denúncias recebidas são referentes a profissionais ou organizações contábeis. Nesses casos, os usuários foram orientados sobre os procedimentos a serem seguidos para a formulação de denúncia no portal do CRCMG.



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.

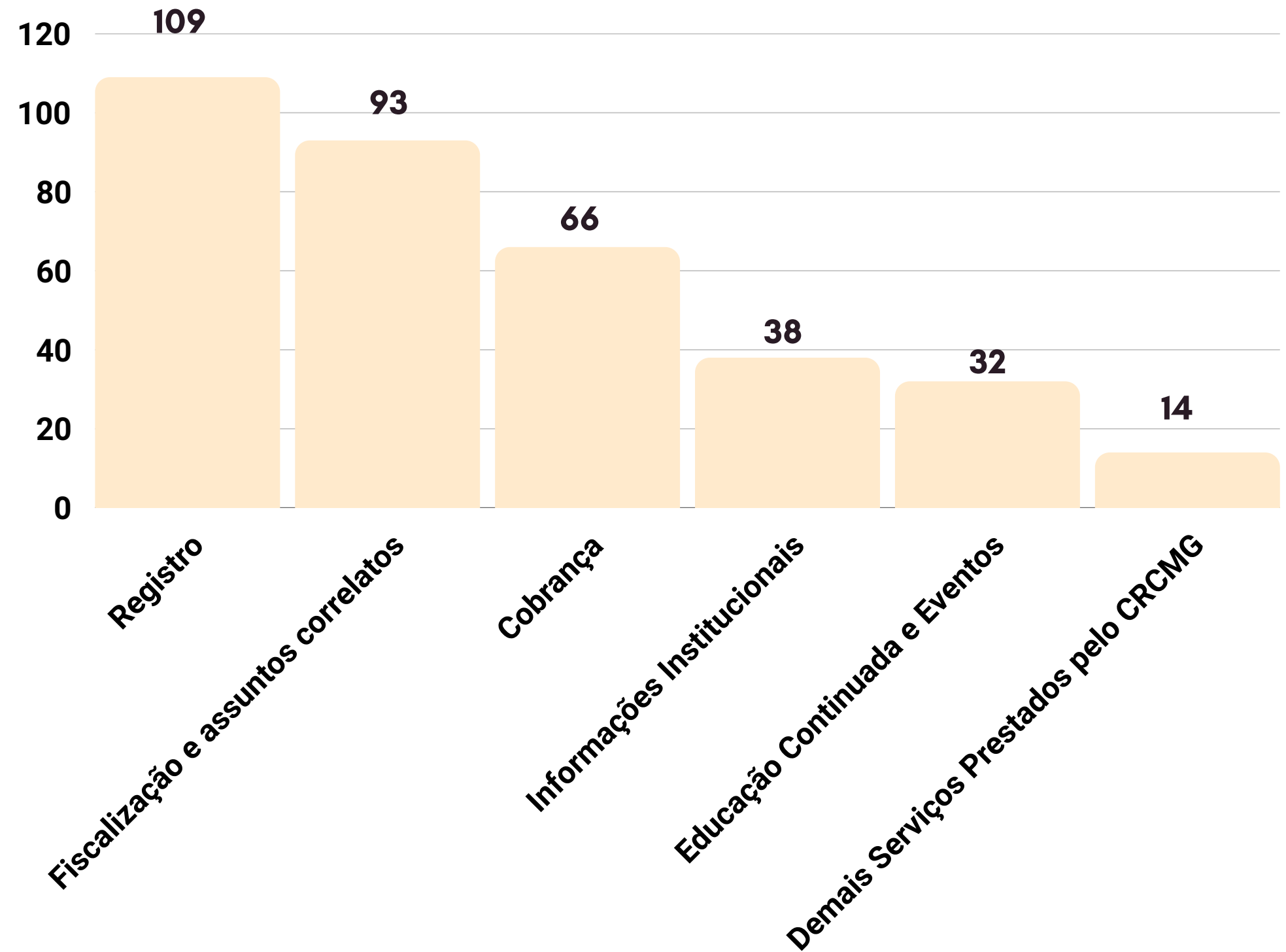
A categoria "Outros" foi a segunda maior em número de demandas, seguida pelas categorias "Estudante" e "Organização Contábil".



ASSUNTOS ABORDADOS

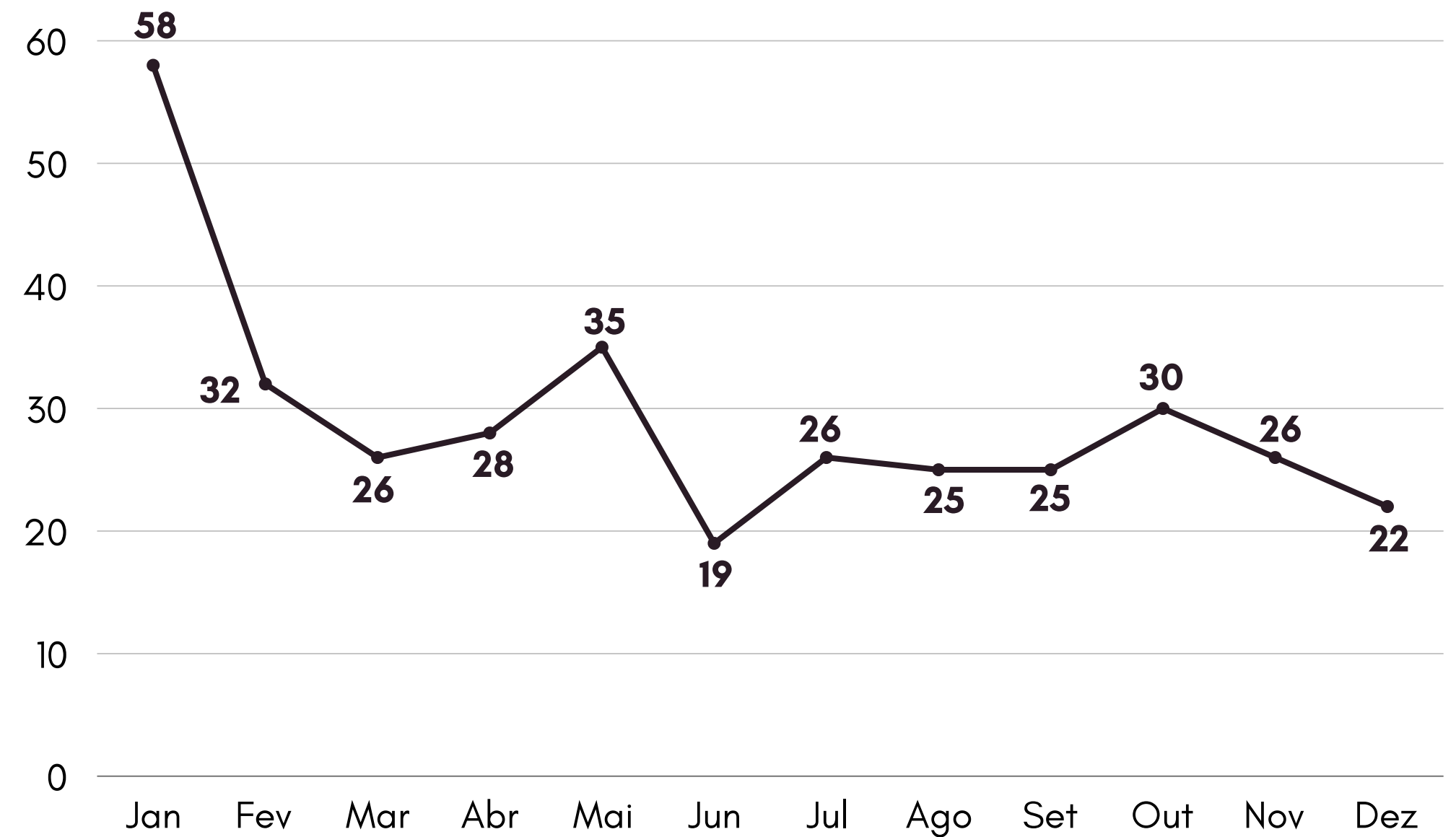
As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMG são tratadas de acordo com o seu tema, sendo classificadas por assunto, conforme demonstra o quadro desta seção.

Em 2024, os assuntos com os maiores números de demandas foram relacionados ao registro, à fiscalização e à cobrança.



EVOLUÇÃO DAS OUVIDORIAS POR MÊS

No mês de janeiro, foi recebido o maior número de ouvidorias. Devido ao início da cobrança das anuidades, sempre há um maior número de recebimento de ouvidorias nessa época.



COMPROMISSO COM A CELERIDADE

O tempo necessário para o envio de respostas varia de acordo com a complexidade e o tipo de manifestação. Em 2024, o tempo médio das respostas emitidas pela Ouvidoria foi de 3,43 dias, significativamente inferior ao prazo legal estipulado de 30 dias.

Esse desempenho evidencia o compromisso do CRCMG em garantir a celeridade dos processos e o atendimento ao público, promovendo a eficiência na gestão e a busca por soluções no menor tempo possível.

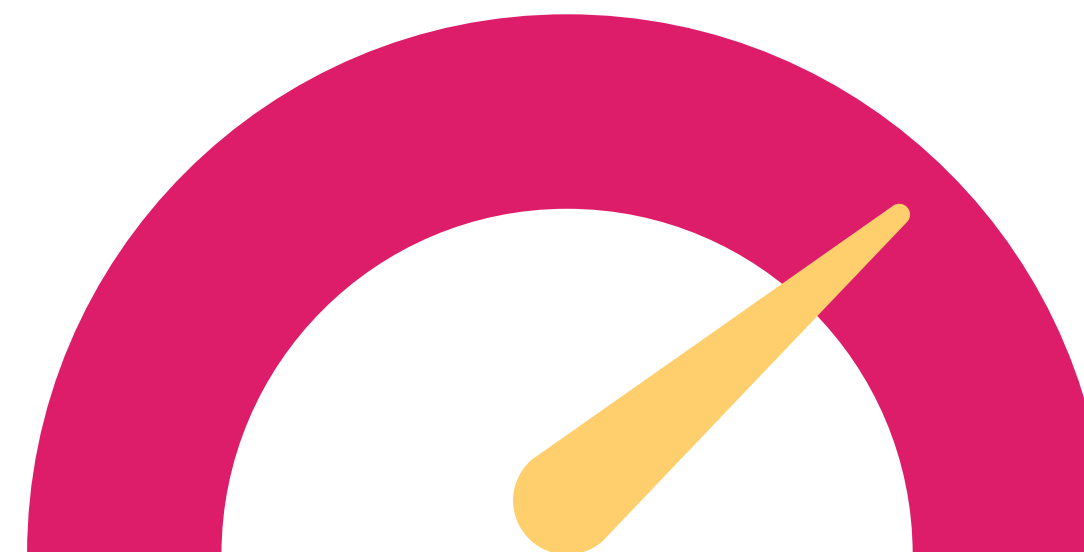
Em 2024, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCMG foram respondidas dentro do prazo estabelecido. O Conselho se dedica a receber, avaliar, encaminhar e tratar as demandas de forma adequada, orientando as áreas envolvidas quanto aos prazos necessários para atendimento, evitando atrasos e prevenindo a insatisfação dos usuários.

Dessa forma, a Ouvidoria do CRCMG atua para atender os cidadãos com qualidade, seguindo 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 84 avaliações, que correspondem a 23,86% do total de 352 respostas enviadas.

O resultado da pesquisa no ano de 2024 foi de 7,51, acima da meta estipulada, que foi de 7. 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 3/1/2025.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Para mais informações, o CRCMG encontra-se à disposição:

<http://www.crcmg.org.br/ouvidoria>