

# Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE - 2019



## CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SERGIPE

### PRESIDENTE

Vanderson da Silva Mélo

### DIRETORA EXECUTIVA

Maria Ederilda Pereira de Souza

### OUVIDORIA

Jenilton Gomes da Silva - Ouvidor

Nelma Rezende de Sá - Analista Administrativo



Endereço da sede:

Avenida Mário Jorge  
Menezes Vieira, nº 3.140,  
Bairro Coroa do Meio,  
Aracaju/SE.  
CEP: 49035-660



Telefone:

(79) 3301-6806



Home-Page:

<http://www.crcse.org.br>



E-mail:

[crcse@crcse.org.br](mailto:crcse@crcse.org.br)

Criada pela Resolução nº. 518/2018, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Sergipe tem como objetivo contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos profissionais da área contábil e à sociedade, buscando o aperfeiçoamento do processo de prestação de serviços e a satisfação do seu usuário. Deste modo, recebe as manifestações dos interessados e busca soluções para cada caso.

São funções da Ouvidoria:

- Servir como instrumento de interação entre o CRCSE e a classe contábil e/ou sociedade;
- Ouvir, compreender e responder às diferentes formas de manifestação dos usuários;
- Informar adequadamente à direção do órgão sobre os indicativos de satisfação dos usuários;
- Demonstrar os resultados produzidos, avaliando a efetividade das respostas oferecidas, gerando dados e elaborando informações capazes de subsidiar a gestão do CRCSE;
- Promover o acesso à informação.

Com vistas à realização do seu objetivo, a Ouvidoria deverá:

- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações recebidas;
- Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações referentes às manifestações cadastradas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços.





As manifestações são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento.

A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes do CRCSE, acompanha o andamento do atendimento solicitado e emite resposta ao cidadão.

Caso a Ouvidoria já tenha a resposta cadastrada no banco de dados, ela será imediatamente enviada ao usuário. Caso contrário, a Ouvidoria encaminhará a manifestação para a área específica, sendo a resposta posteriormente revisada e encaminhada ao manifestante.

Após o envio da resposta final, o usuário do serviço da Ouvidoria poderá avaliar o atendimento recebido.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Para que seja realizado o adequado encaminhamento das manifestações do usuário, é necessário conhecer os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCSE. São elas:

**Elogio** – Expressão de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

**Denúncia** - Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação do CRCSE. A denúncia envolve infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos do órgão ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos, mesmo que ocorridas em âmbito privado.

**Reclamação** - Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço, como a falta de respeito durante um atendimento. Nesta categoria se enquadram também as críticas e as opiniões desfavoráveis.

**Sugestão** - Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo CRCSE.

**Solicitação** - Pedido para adoção de providências por parte do CRCSE. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço, podendo ser utilizada para comunicar problemas e requerer soluções.

**Solicitação de simplificação (Simplifique!)** - Reclamações, denúncias e solicitações relativas especificamente à simplificação de serviços públicos. O pedido de simplificação está previsto no Decreto federal nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. É compreendida por três categorias: reclamação, denúncia e solicitação. Há rito específico para esse tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/MPDG nº 1, de 12 de janeiro de 2018.





Após a implementação da Carta de Serviço aos Usuários, instituída pela Resolução CRCSE nº. 522/2019, em fevereiro, e a disponibilização de link no site do Regional para cadastro das manifestações na Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs, em setembro, foram cadastradas em 2019, **06** manifestações, das quais:

Tipo e quantidade de manifestações cadastradas	Quantidade de manifestações por setor demandado (reclassificado pela Ouvidoria)
Solicitação 05 83,33%	Presidência 01
	Desenvolvimento Profissional 02
	Comissão Eleitoral 02
Reclamação 01 16,67%	CPD 01



### Quanto aos manifestantes:

05 manifestações foram cadastradas por Profissionais de Contabilidade  
(83,33% do total)

01 manifestação foi cadastrada por Estudante de Contabilidade  
(16,67% do total)

Todas as manifestações cadastradas são originárias  
do Estado de Sergipe



\*Houve atraso no envio de resposta às 02 (duas) primeiras manifestações cadastradas após implementação do sistema informatizado. Deste modo, o tempo de atraso destas manifestações tem uma média de 21,5 dias.

### Sobre o tempo médio de respostas às solicitações:

Tipo de resposta	Tempo médio em dias*
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	6,63
Resposta da área responsável à Ouvidoria	20,75
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1
Resposta total ao solicitante	20,75

O tempo médio de respostas às solicitações, após encaminhamento, por área demandada:

Área	Tempo médio em dias
CPD	1
Desenvolvimento Profissional	1
Comissão Eleitoral	3



Apenas um dos manifestantes (16,67% do total) avaliou o atendimento prestado pela Ouvidoria.

Na sua avaliação, informou que houve atendimento da demanda e classificou o serviço prestado pela Ouvidoria como "bom", escolhendo entre os itens de uma escala com os qualificadores "ótimo", "bom", "regular" e "ruim".

Esta classificação, de acordo com o manifestante, foi motivada pela qualidade da resposta e do sistema de Ouvidoria.





Em caso de dúvida e/ou outras informações, estão disponíveis os seguintes canais de atendimento ao usuário:

**Atendimento presencial:**

Avenida Mário Jorge Menezes Vieira, nº 3.140, Bairro Coroa do Meio - Aracaju/SE. CEP: 49035-660.

**Diretoria Executiva:**

**Diretora:** Maria Ederilda Pereira de Souza

[diretoria@crcse.org.br](mailto:diretoria@crcse.org.br)

(79) 3301-6820

**Ouvidoria:**

**Ouvidor:** Jenilton Gomes da Silva

**Analista Administrativo:** Nelma Rezende de Sá

[ouvidoria@crcse.org.br](mailto:ouvidoria@crcse.org.br)

(79) 3301-6830

