

# Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE – 2020



## 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 QUE PODEM SER CADASTRADAS

### Denúncia

Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito, cuja solução dependa da atuação do CRCSE.

### Denúncia Anônima

Informações, sem identificação do manifestante, que comunicam irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

### Solicitação de simplificação

Reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços.

### Elogio

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

### Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço.

### 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.

Em 2020, as Ouvidorias do Sistema CFC/CRCs permaneceram temporariamente inoperantes, o que impossibilitou o cadastro via sistema informatizado de novas manifestações; e ocasionou perda das informações já cadastradas. Para a composição deste relatório, foi possível recuperar parcialmente o conteúdo das manifestações encaminhadas ao CRCSE, porém os dados sociodemográficos (ocupação, local de residência e nível de escolaridade) para a caracterização dos manifestantes não são conhecidos. O mesmo acontece com informações referentes ao tempo médio de respostas e a pesquisa de satisfação do usuário.

Foram localizadas informações de 09 manifestações cadastradas, das quais:

Tipo e quantidade de manifestações cadastradas	Quantidade de manifestações por setor demandado (reclassificado pela Ouvidoria)
Solicitação 04 (44,44%)	Presidência – 02
	Desenvolvimento Profissional – 01
	Registro – 01
Reclamação 03 (33%)	Câmara de Assuntos Administrativos – 01
	Registro – 02
Denúncia Anônima 02 (22,22%)	Fiscalização – 02





Relatório de Gestão da  
Ouvidoria do CRCSE – 2020



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.

Horários de atendimento:

Segunda à quinta: 08:00 às 12:00 – 13:15 às 16:45

Sexta: 08:00 às 12:00 – 13:15 às 16:00.

**Diretoria Executiva:**

Diretora: Maria Ederilda Pereira de Souza  
diretoria@crcse.org.br  
(79) 3301-6820

**Ouvidoria:**

Ouvidor: Jenilton Gomes da Silva  
Analista Administrativo: Nelma Rezende de Sá  
ouvidoria@crcse.org.br  
(79) 3301-6830

