

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SERGIPE

PRESIDENTE

Maria Salete Barreto Leite

DIRETORA EXECUTIVA

Layana Tyara Campos Dertônio

OUIDORIA

Rafael Souza Santos Nascimento - 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

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 maior 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.



Quando recorrer à Ouvidoria?

1 POSSUI PROTOCOLO ABERTO PELOS CANAIS REGULARES?

2 O PROTOCOLO ESTÁ COM DATA PREVISTA VENCIDA?

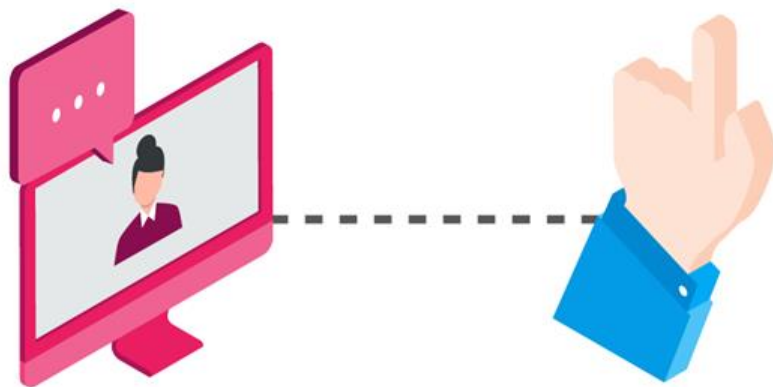
3 OUVIDORIA INTERVIRÁ PARA SOLUCIONAR A REQUISIÇÃO.



OU

1 TRATA-SE DE UMA
RECLAMAÇÃO,
SUGESTÃO OU ELOGIO?

2 OUVIDORIA INTERVIRÁ
DIRECIONANDO À ÁREA
ENVOLVIDA.



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.





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.



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.

Durante o período de 01/01/2021 a 31/12/2021, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Sergipe recebeu 18 manifestações, das quais 01 se referia a demanda não relacionada ao Sistema CFC/CRCs.

Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia	0	0%
Denúncia Anônima	1	5,56%
Elogio	0	0%
Reclamação	9	50%
Solicitação	7	38,89%
Sugestão	1	5,56%
Simplifique	0	0%
TOTAL	18	100%





Tipos de manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	6	33,33%
Técnico(a) em Contabilidade	5	27,78%
Estudante	2	11,11%
Outros	5	27,78%
TOTAL	18	100%

Quantidade de manifestações por Estado:

UF	Quantidade	Percentual
AC	0	0%
AL	0	0%
AP	0	0%
AM	0	0%
BA	0	0%
CE	0	0%
DF	0	0%
ES	0	0%
GO	0	0%
MT	0	0%
MS	0	0%
MA	0	0%
MG	0	0%
PA	0	0%

UF	Quantidade	Percentual
PB	0	0%
PR	0	0%
PE	0	0%
PI	0	0%
RJ	1	5,56%
RN	0	0%
RS	0	0%
RO	0	0%
RR	0	0%
SC	0	0%
SP	2	11,11%
SE	15	83,33
TO	0	0%
TOTAL	18	100%

Respostas por área:

Tipo	Quantidade	Percentual*
Câmara de Registro	1	5,56%
Diretoria Executiva	2	11,11%
Presidência	2	11,11%
Setor Jurídico	1	5,56%
Setor de Cobrança	9	50%
Setor de Fiscalização	2	11,11%
Setor de Registro	2	11,11%
Vice-Presidência	1	5,56%



**Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada área.*



Tempo médio de respostas às solicitações

Tipo de resposta	Tempo em dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	2,16
Resposta da área responsável à Ouvidoria	7,86
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	3,08
Resposta total ao solicitante	10,95

Tempo médio de respostas às solicitações

Tipo de resposta	Tempo em dias
Câmara de Registro	3
Diretoria Executiva	1
Presidência	7
Setor Jurídico	1
Setor de Cobrança	6,29
Setor de Fiscalização	0,67
Setor de Registro	7

Manifestações respondidas com atraso:

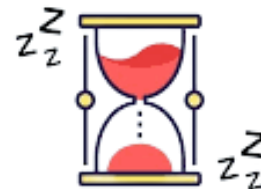
Por área demandada:

Área	Manifestações recebidas	Manifestações respondidas com atraso*	Percentual
Câmara de Registro	1	0	0%
Diretoria Executiva	2	0	0%
Presidência	2	0	0%
Setor Jurídico	1	0	0%
Setor de Cobrança	9	0	0%
Setor de Fiscalização	2	0	0%
Setor de Registro	2	0	0%
Vice-Presidência	1	0	0%

**Manifestações respondidas com mais de 20 dias (prazo de resposta pela área demandada)*

Pela Ouvidoria:

Responsável	Manifestações respondidas	Manifestações respondidas com atraso**	Percentual
Ouvidor	18	2	11,11%



***Respostas encaminhadas ao manifestante em prazo superior a 30 dias. Neste cálculo são considerados o prazo de resposta pela área demandada (20 dias) e o prazo de envio de resposta conclusiva pela Ouvidoria (10 dias).*

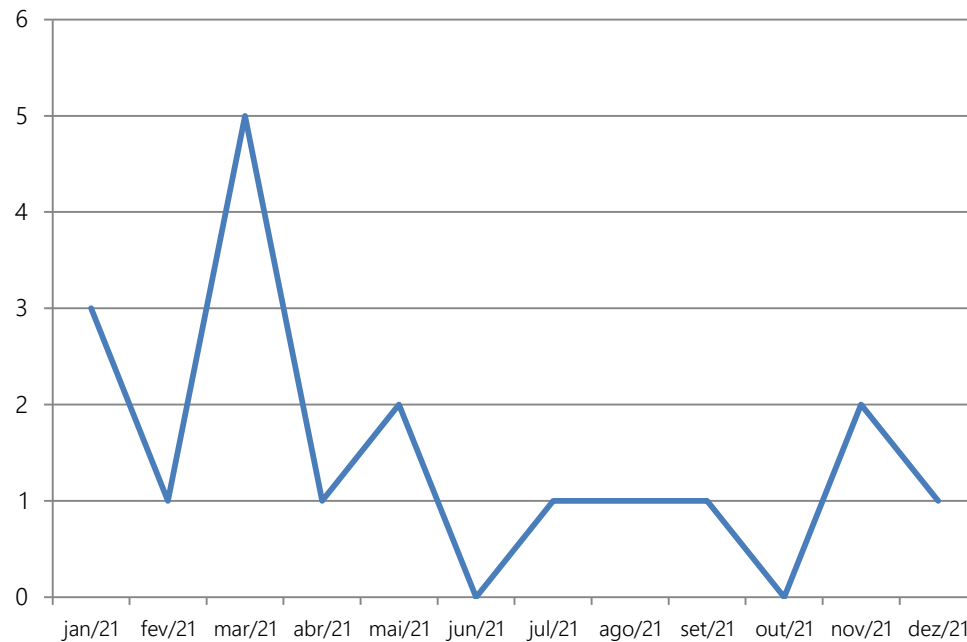
Classificação das manifestações por assunto:



Área	Quantidade	Percentual
Anuidade	9	50%
Alteração cadastral	2	11,11%
Pesquisa acadêmica	3	16,66%
Exercício profissional	2	11,11%
Denúncia anônima contra profissional da contabilidade	1	5,56%
Demanda não relacionada ao Sistema CFC/CRCs	1	5,56%
TOTAL	18	100%

Evolução do quantitativo de demandas

Período	Quantidade
01/2021	3
02/2021	1
03/2021	5
04/2021	1
05/2021	2
06/2021	0
07/2021	1
08/2021	1
09/2021	1
10/2021	0
11/2021	2
12/2021	1
TOTAL	18



Das 18 manifestações finalizadas, 2 foram avaliadas pelo usuário, representando 11,11%.

A sua demanda foi atendida?

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	1	50%
Não, mas obtive orientação sobre como encontrar a informação solicitada	1	50%
TOTAL	2	100%

O que você achou do atendimento da Ouvidoria?

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	0	0%
Bom	1	50%
Regular	1	50%
Ruim	0	0%
TOTAL	2	100%

O que o(a) levou a classificar desta maneira?

Classificação como bom:

Tempo de resposta

Classificação como regular:

Qualidade da resposta

Tempo de resposta

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: Layana Tyara Campos Dertônio
diretoria@crcse.org.br
(79) 3301-6820

Ouvidoria:

Ouvidor: Rafael Souza Santos Nascimento
Analista Administrativo: Nelma Rezende de Sá
ouvidoria@crcse.org.br
(79) 3301-6830

