



Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE 2023

Conselho Regional de Contabilidade de Sergipe





CRCSE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE SERGIPE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SERGIPE

PRESIDENTE

Maria Salete Barreto Leite

DIRETOR EXECUTIVO

Thiago Conceição Mendonça

OUVIDORIA

Rafael Souza Santos Nascimento - Ouvidor

Sandra Regina Menezes dos Santos – Técnica em Contabilidade

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

(79) 3301-6806

crcse.org.br

crcse@crcse.org.br



A OUVIDORIA

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 indicadores 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



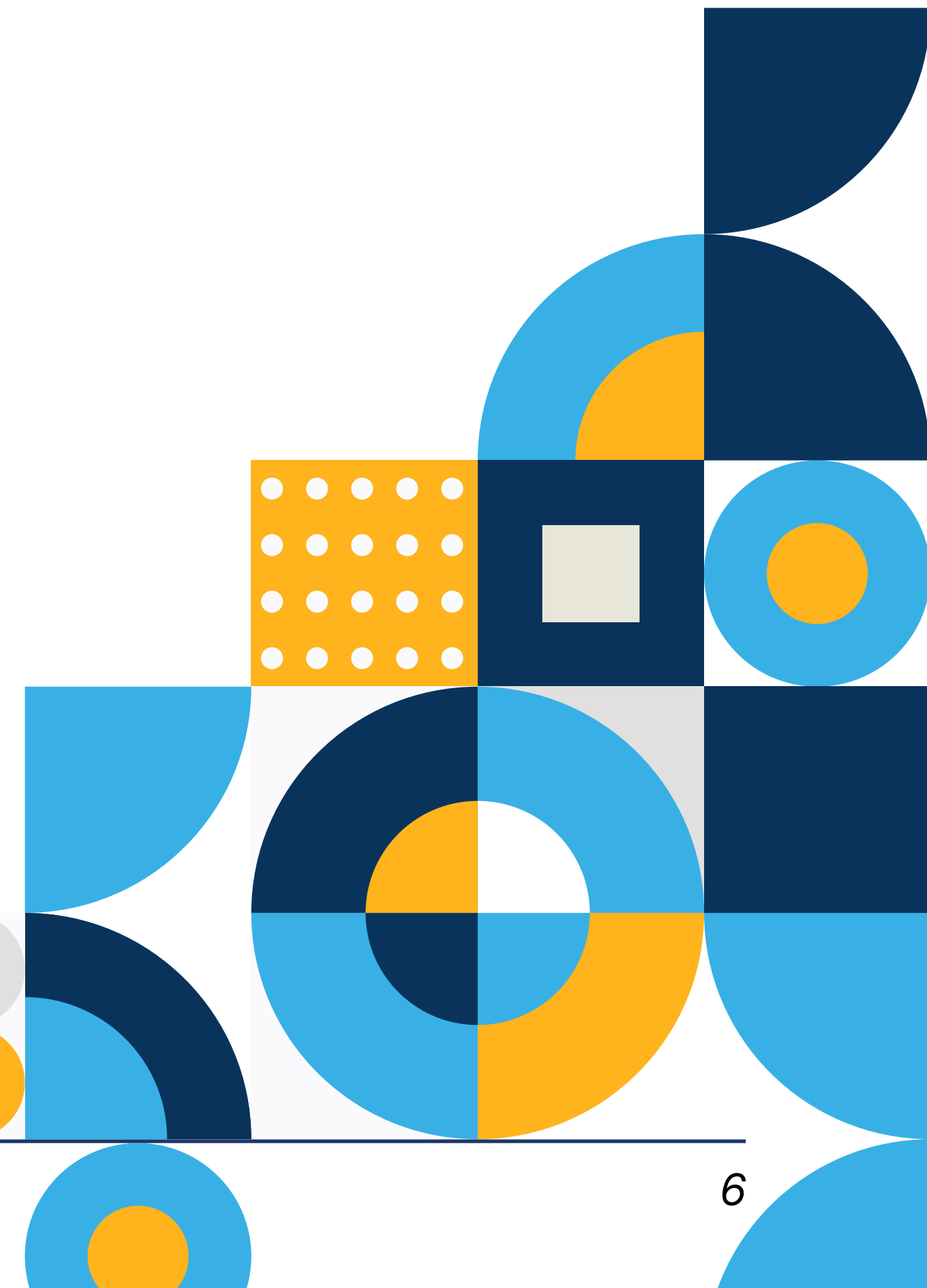
COM VISTAS À REALIZAÇÃO DO SEU OBJETIVO, A OUVIDORIA DEVERÁ:

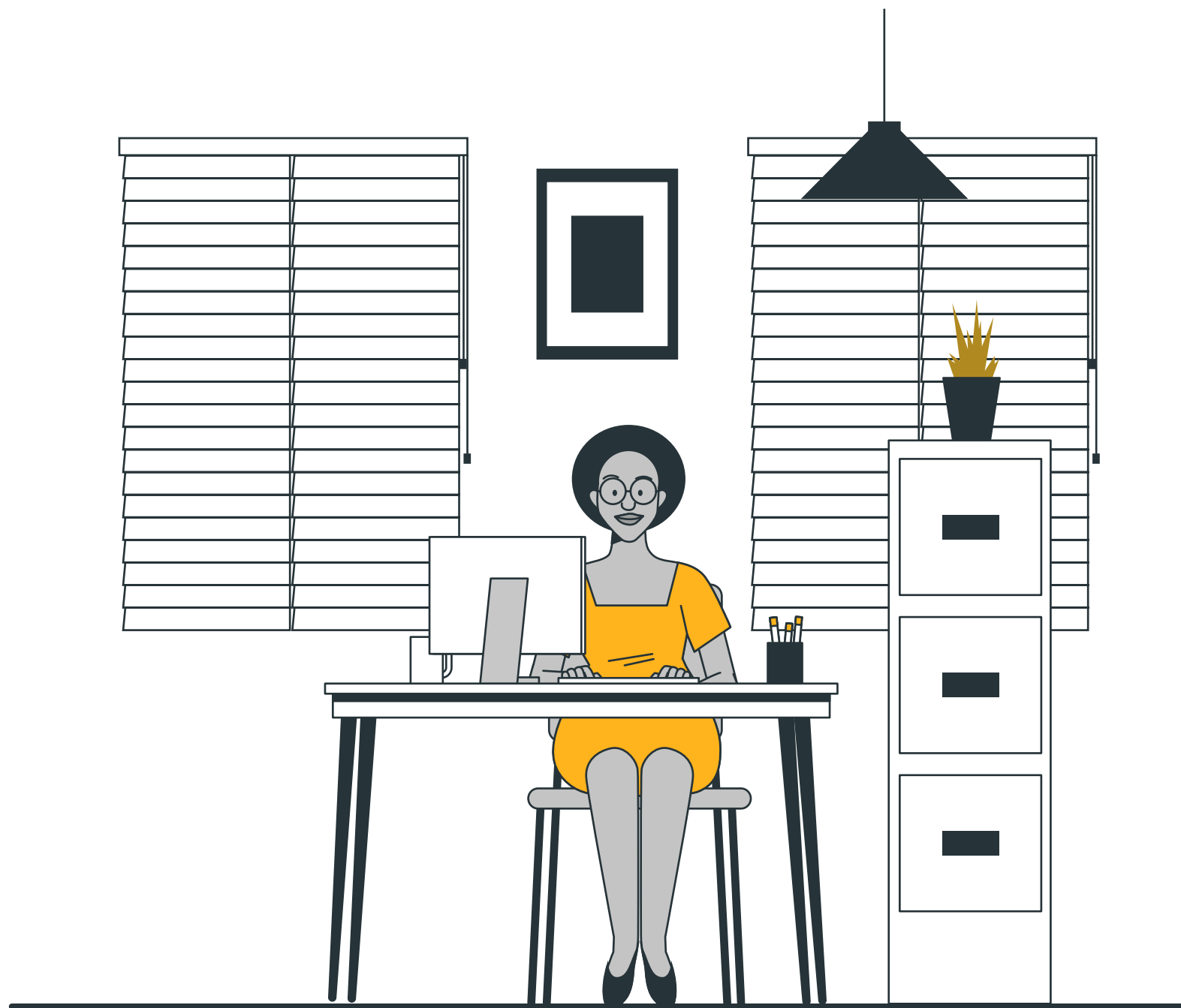
- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações recebidas
- Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações referentes às manifestações cadastradas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços.



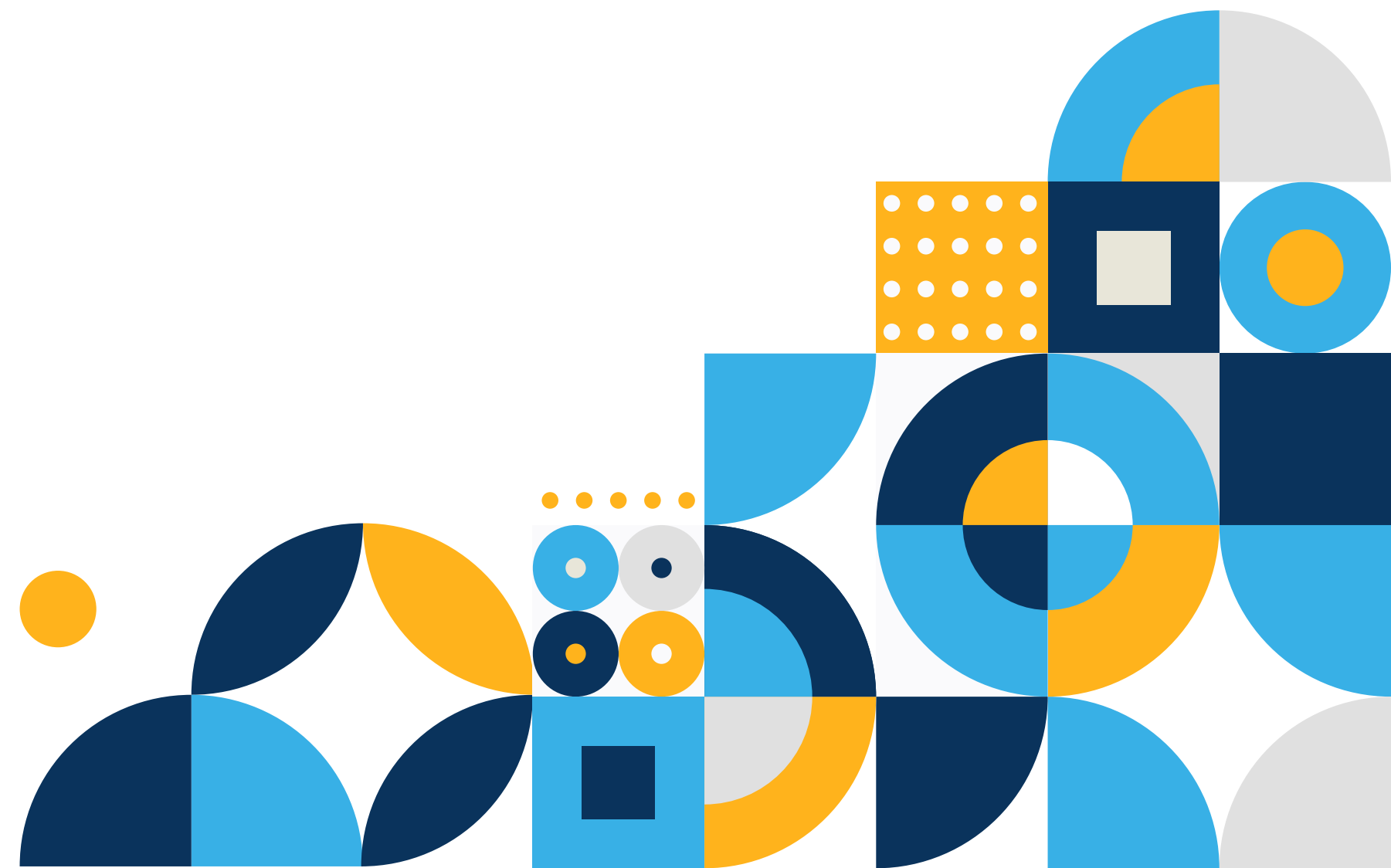
As manifestações são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão maior facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento.

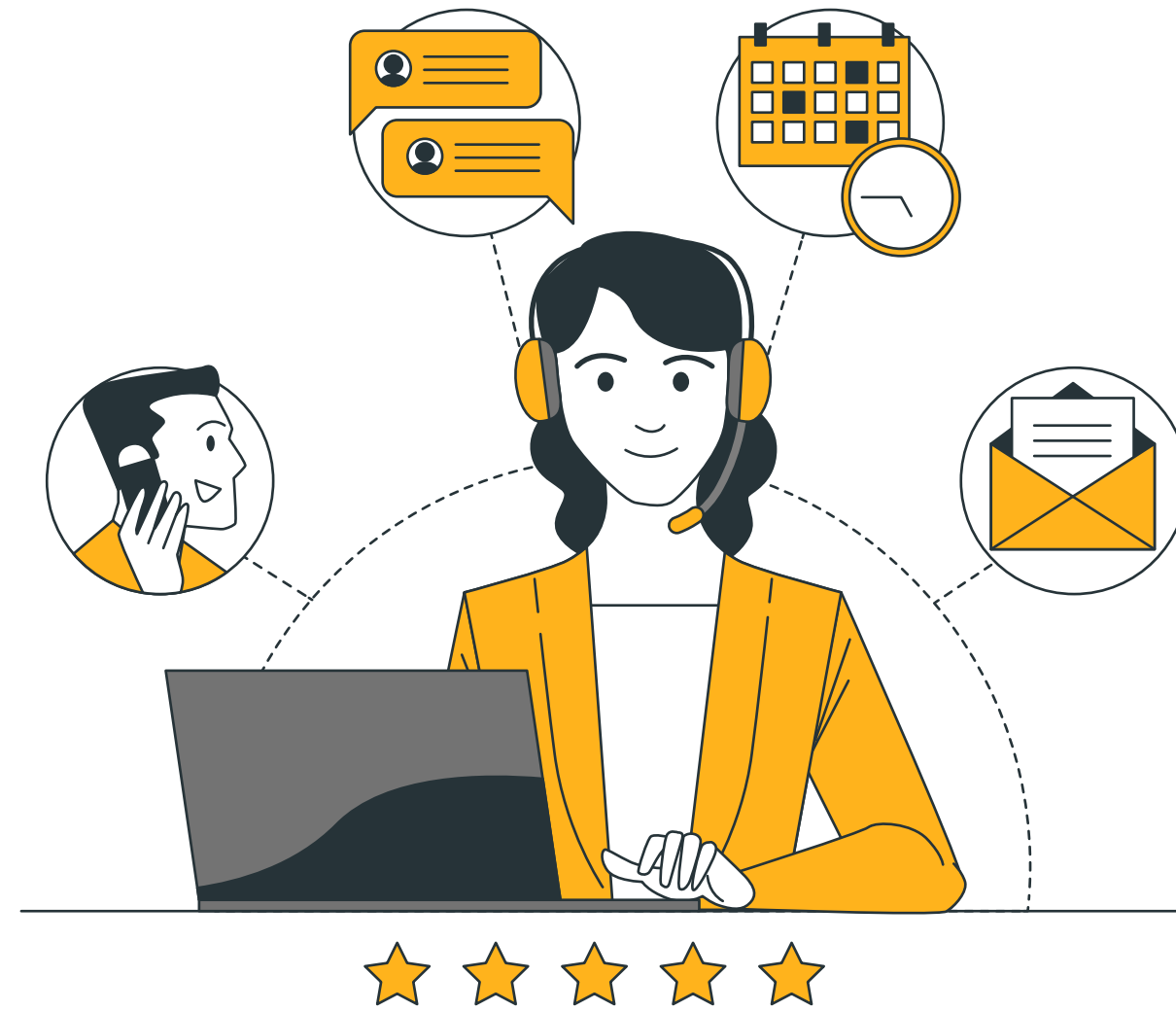
A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes do CRCSE, acompanha o andamento do atendimento solicitado e emite resposta ao cidadão.





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?



Possui protocolo aberto pelos canais regulares?



O protocolo está com a data prevista vencida?

Ouvidoria intervirá para solucionar a requisição



Trata-se de uma reclamação, sugestão ou elogio?

A 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.

MANIFESTAÇÕES NO EXERCÍCIO DE 2023

Durante o período de 01/01/2023 a 31/12/2023, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Sergipe recebeu 11 manifestações.

Tipos de manifestações:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia*	2	18,18%
Denúncia Anônima*	1	9,09%
Elogio	1	9,09%
Reclamação	3	27,27%
Solicitação	4	36,36%
Sugestão	0	0%
Simplifique	0	0%
Total	11	100%

Tipos de manifestantes:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Contador(a)	4	36,36%
Técnico(a) em Contabilidade	2	18,18%
Outros	5	45,45%
Total	11	100%



Quantidade de manifestações recebidas, 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	1	9,09%
PB	0	0%
PR	0	0%
PE	0	0%
PI	0	0%
RJ	0	0%

RN	0	0%
RS	0	0%
RO	0	0%
RR	0	0%
SC	0	0%
SP	1	9,09%
SE	9	81,82%
TO	0	0%
Total	11	100%



Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	0	0%
Diretoria Executiva	2	18,18%
Ouvidor	12	109,09%
Presidência	2	18,18%
Rh	1	9,09%
Setor de Contabilidade - Simone	1	9,09%
Setor de Fiscalização - Rita	3	27,27%
Setor de Registro	4	36,36%

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	3,14
Resposta da área responsável à Ouvidoria	12,68
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	2,09
Resposta total ao solicitante	14,77

Tempo médio de respostas às solicitações por área demandada:

Área	Tempo em Dias
Diretoria Executiva	20,00
Setor de Contabilidade	20,00
Setor de Fiscalização	0,67
Setor de Registro	12,00



Manifestações respondidas com atraso (acima de 20 dias – prazo de resposta pela área demandada)

Por área demandada:

Área	Manifestações recebidas	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Diretoria Executiva	2	2	0%
Presidência	2	0	0%
RH	1	0	0%
Setor de Contabilidade	1	1	0%
Setor de Fiscalização	3	0	0%
Setor de Registro	4	0	0%
TOTAL	11	3	0%

Por área demandada:

Responsável	Manifestações respondidas	Manifestações respondidas com atraso*	Percentual
Ouvidor	11	3	27,27%

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).

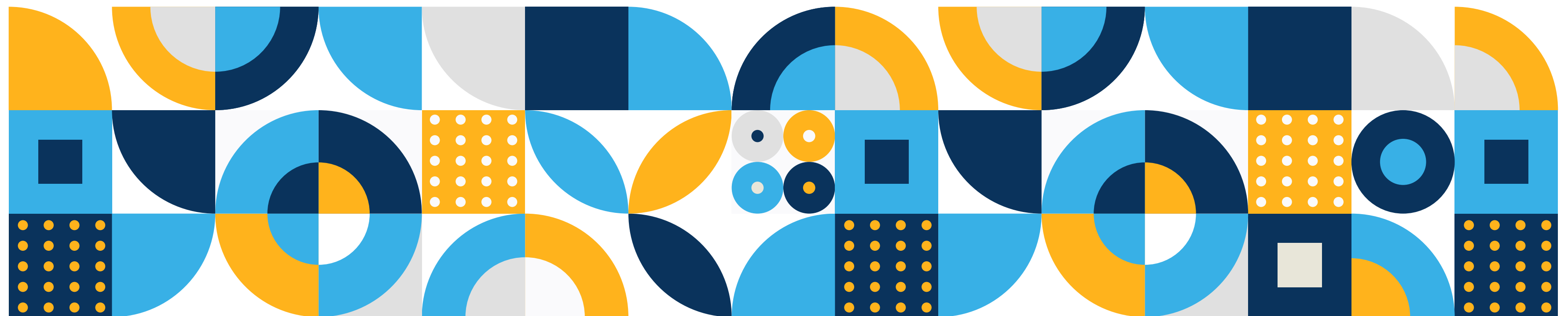


Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Carteira Profissional	3	27,27%
Exame de Suficiência	1	9,09%
Sistema Informação	2	18,18%
Denúncia	2	18,18%
Denúncia Anônima	1	4,35%
Agradecimento	1	9,09%
Não é de competência do CRCSE	1	9,09%
TOTAL	11	100%

Evolução do quantitativo de demandas:

Área	Quantidade
02/2023	1
03/2023	1
06/2023	1
07/2023	1
08/2023	2
09/2023	1
10/2023	1
12/2023	3
TOTAL	11

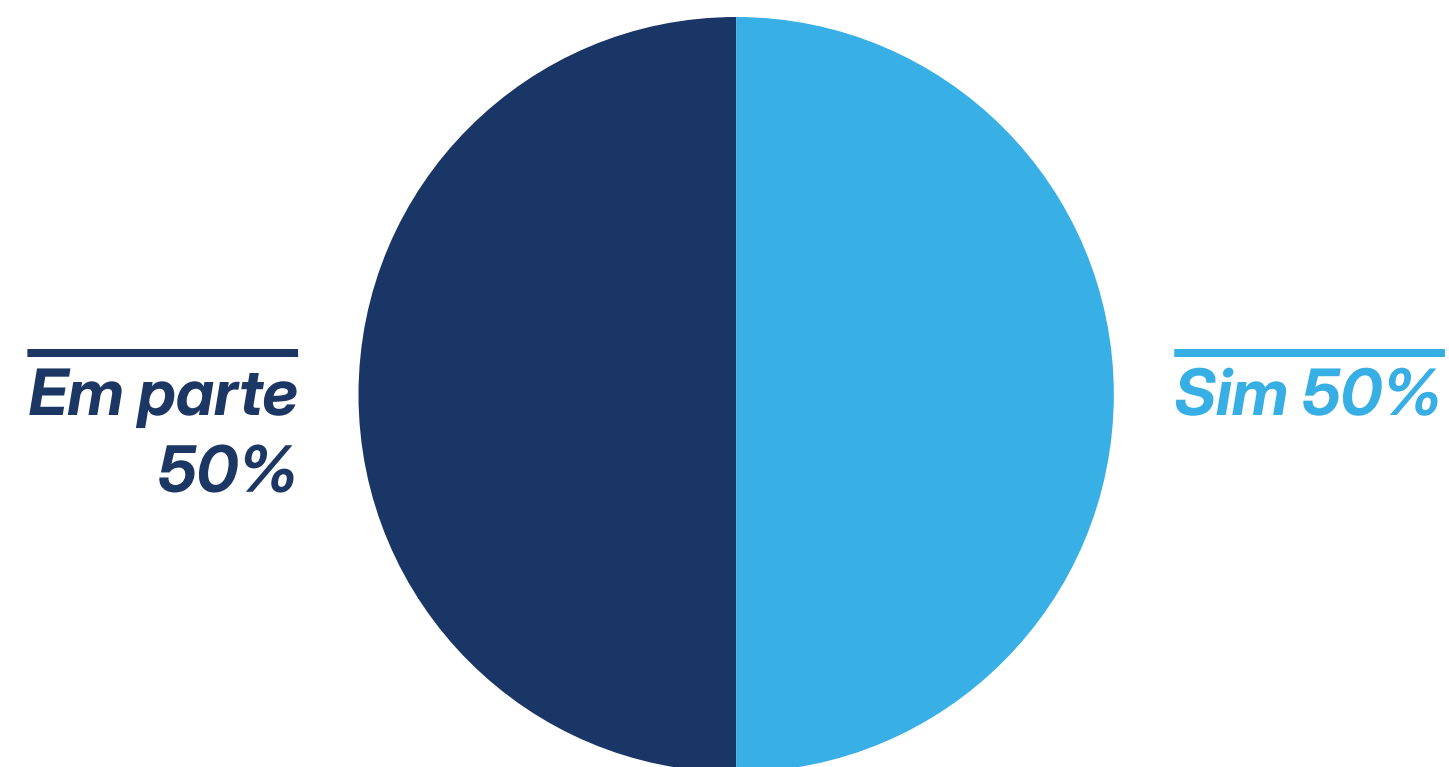


Classificação das manifestações por assunto: O que você achou do atendimento da Ouvidoria?

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	1	50%
Em parte	1	50%
Total	2	100%

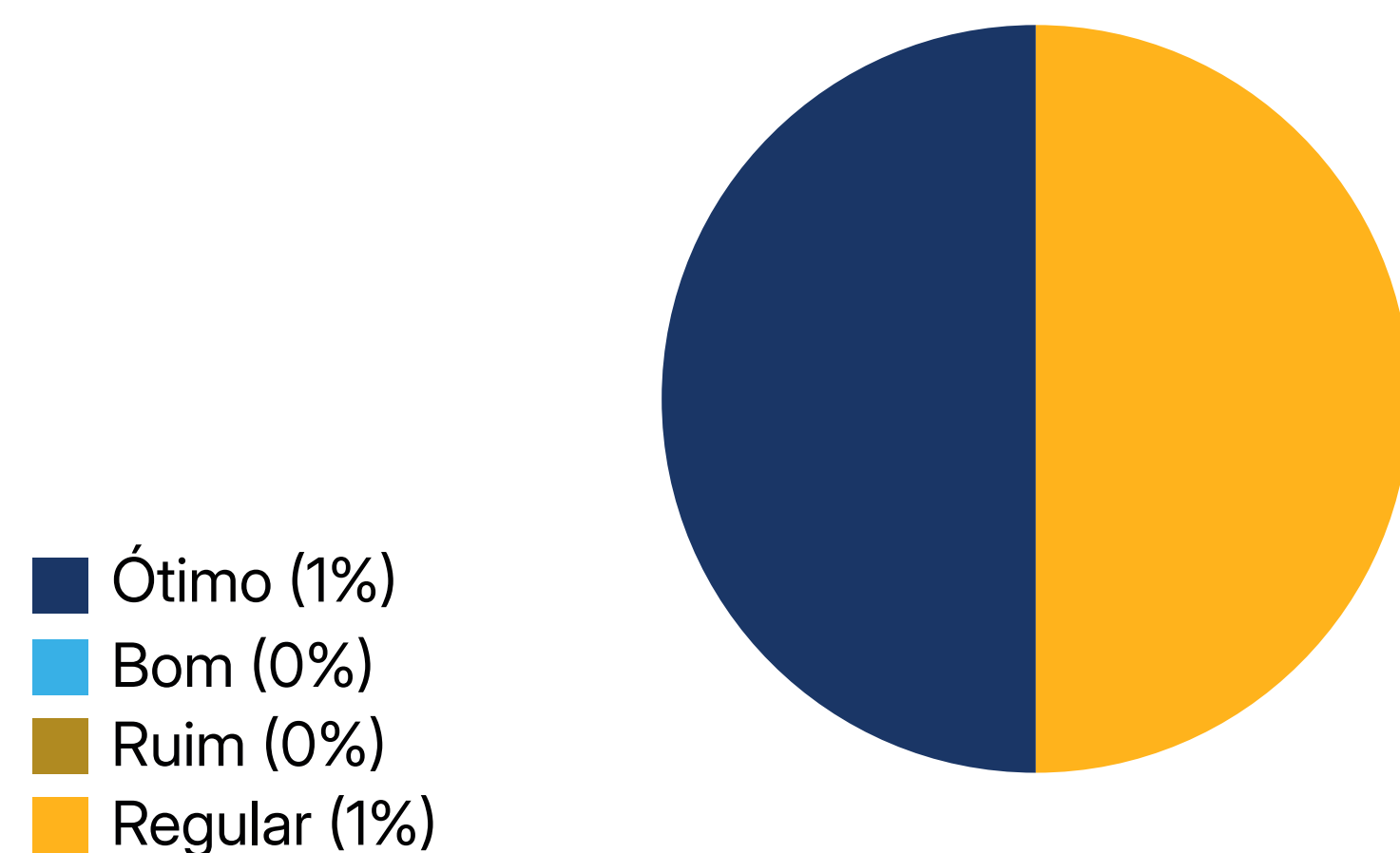
Das 11 manifestações finalizadas, 2 foram avaliadas pelo usuário, representando 18,18%.

Representação gráfica



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

Representação gráfica



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

Diretor Executivo Thiago Conceição Mendonça
diretoria@crcse.org.br (79) 3301-6820

Ouvidoria

Ouvidor Rafael Souza Santos Nascimento
Técnica em Contabilidade Sandra Regina Menezes dos Santos

ouvidoria@crcse.org.br (79) 3301-6811

Siga-nos nas redes: CRCSE