

RESOLUÇÃO CRCCE Nº 0703/2018

DISPÕE SOBRE A OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO CEARÁ.

O **CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO CEARÁ**, no exercício de suas atribuições legais e regimentais.

CONSIDERANDO que o CRCCE deve manter relação direta e permanente com a classe contábil cearense;

CONSIDERANDO que a ouvidoria é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa;

CONSIDERANDO que a ouvidoria esclarece os direitos e busca soluções para as questões levantadas, funcionando como elo entre o CRCCE e os profissionais da contabilidade;

CONSIDERANDO a Resolução CFC nº 1544/2018, que regulou a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs;

R E S O L V E :

Art. 1º - A Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Ceará será um canal de comunicação dos profissionais contábeis e da sociedade em geral com a direção e os departamentos do Órgão.

PARÁGRAFO ÚNICO - O contato entre o público e a Ouvidoria do CRCCE pode ser feito pelo portal (www.crc-ce.org.br), pelo e-mail (ouvidoria@crc-ce.org.br) e por correspondência enviada ao endereço da sede do CRCCE.

Art. 2º - O Ouvidor do CRCCE será escolhido pelo Presidente do CRCCE, que

o nomeará por ato específico, e comunicará ao Plenário.

§ 1º – O Ouvidor deverá ser profissional da contabilidade (conselheiro ou funcionário do CRCCE) de conduta ilibada e deverá estar regular com o CRCCE, com, no mínimo, 05 (cinco) anos de registro no CRC- CE.

§ 2º - O exercício da função de Ouvidor será considerado de natureza honorífica, não cria vínculo empregatício, previdenciário ou quaisquer outras obrigações de ordem financeira, junto ao CRCCE.

§ 3º - O Ouvidor terá o mandato de 2(dois) anos, coincidente com o do Presidente do CRCCE, cabendo recondução.

Art. 3º - Não poderão ser ouvidor:

- I – Profissionais irregulares;
- II – Profissionais com penalidades nos últimos 3 (três) anos.

Art. 4º - Compete ao ouvidor:

I – Coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às atribuições da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;

II – Representar a Ouvidoria diante das demais unidades organizacionais do Conselho de Contabilidade, dos demais Conselhos do Sistema CFC/CRCs e perante a sociedade;

III – Interagir com as unidades organizacionais da instituição para atuar preventivamente na solução de conflitos;

IV – Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;

V – Estabelecer e divulgar os meios de acesso à Ouvidoria; e

VI – Elaborar relatórios estatísticos periódicos das atividades da Ouvidoria para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados e encaminhar ao presidente e Conselho Diretor do CRCCE.

PARÁGRAFO ÚNICO - Todos os setores do CRCCE, inclusive as Delegacias,

deverão prestar colaboração e informações à ouvidoria, nos assuntos que lhe forem pertinentes, sempre que houver solicitação neste sentido.

Art. 5º - A Ouvidoria do CRCCE atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

- I – agir com presteza e imparcialidade;
- II – colaborar com a integração da Ouvidoria;
- III – zelar pela autonomia da Ouvidoria;
- IV – promover a participação social como método de governo; e
- V – contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 6º - A Ouvidoria do CRCCE terá como atribuições:

- I – promover a participação do usuário na gestão do CRCCE, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II – acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em normativos da profissão;
- V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações dos normativos da profissão;
- VI – receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do CRCCE e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;
- VII – estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRCCE;
- VIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o CRCCE, sem prejuízo de outros órgãos competentes, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a gestão do CRCCE;
- IX – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados,

em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

X – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

XI – exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão, de que trata o Art. 6º da Resolução CFC n.º 1.439, de 19 de abril de 2013; e

XII – receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos dos normativos da profissão.

Art. 7º - Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I – receber, analisar, encaminhar às unidades organizacionais, quando necessário, e responder às manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços do CRCCE; e

II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 8º - Caberá à Ouvidoria do CRCCE analisar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente.

Art. 9º - O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 7º deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes; e

IV – as providências adotadas pelo CRCCE nas soluções apresentadas.

PARÁGRAFO ÚNICO - O Relatório de Gestão será:

I – encaminhado ao presidente e ao Conselho Diretor do CRCCE; e

II – disponibilizado integralmente no sítio eletrônico.

Art. 10 - A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

PARÁGRAFO ÚNICO - Observado o prazo previsto no *caput*, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente às unidades organizacionais do CRCCE, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

Art. 11 - A Ouvidoria realizará a análise das solicitações de simplificação que descrevam exigências injustificáveis ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas e encaminhará o Simplifique! para a apreciação do Comitê Permanente de Simplificação (CPS) do CRCCE.

PARÁGRAFO ÚNICO - A Ouvidoria encaminhará, trimestralmente, ao presidente do Conselho de Contabilidade relatório com a consolidação das solicitações de simplificação recebidas no período.

Art. 12 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua aprovação, revogando-se as disposições em contrário, em especial a Resolução CRCCE nº 686/2018.

Fortaleza (CE), 10 de dezembro de 2018.

ROBINSON PASSOS DE CASTRO E SILVA
PRESIDENTE