

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA CRCCE 2019



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCCE – 2019

Conselho Regional de Contabilidade do Ceará

Avenida da Universidade, 3057, Benfica

CEP: 60020-181, Fortaleza (CE) - Brasil

Fone: (85) 3194 6000

E-mail: conselho@crc-ce.org.br

Site: www.crc-ce.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCCE: <https://www.crc-ce.org.br/governanca/ouvidoria/>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Ceará

Robinson Passos de Castro e Silva

Ouvidor do Conselho Regional de Contabilidade do Ceará

Kildere Erasmo Pereira Damasceno

Projeto Gráfico e Diagramação

Assessoria de Comunicação do CRCCE

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CRCCE é um canal de comunicação dos profissionais contábeis e da sociedade em geral com a direção e os departamentos do Órgão. O serviço da Ouvidoria é imparcial e independente, consolidado como instrumento de democracia participativa, com os objetivos de esclarecer os direitos, buscar soluções para as questões levantadas, funcionando como elo direto e permanente entre o CRCCE e os profissionais da Contabilidade, e atender ao disposto na Resolução CFC nº 1544/2018, que regulou a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs.

As atribuições da Ouvidoria do CRCCE são:

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

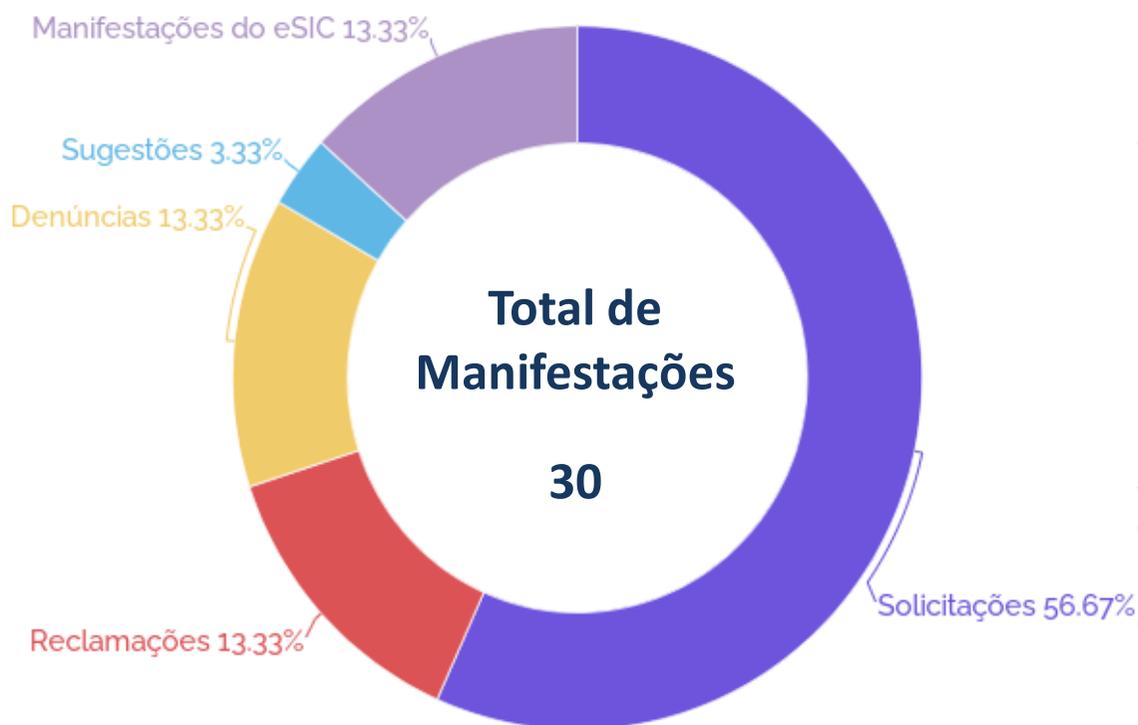
XII – receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos dos normativos da profissão.

O serviço é disponibilizado através do portal (www.crcce.org.br), do e-mail (ouvidoria@crc-ce.org.br) e correspondência enviada ao endereço da sede do CRCCE. A Ouvidoria recepciona as demandas dos usuários; encaminha aos Setores, de acordo com sua competência; acompanhando o andamento do processo de resposta; recebe devolutiva dos Setores; analisa a resposta elaborada; posteriormente, encaminha a resposta final ao usuário solicitante. Todo o procedimento é realizado em até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, observando o disposto na Lei nº 13.460/2017.

DADOS ESTATÍSTICOS

Tipos de manifestações

A Ouvidoria do CRCCE está disponível para receber diversos tipos de manifestações como solicitações, denúncias, reclamações, elogios e demandas para o Simplifique!. Em 2019, 30 foi o total de manifestações recebidas, sendo que solicitações representaram mais da metade das manifestações recebidas pelo canal.



Motivação

Observa-se que a maioria das manifestações são contra entes públicos. Além de que muitos profissionais buscam o Canal da Ouvidoria com demandas não inerentes à profissão.

Análise dos pontos recorrentes

Os pontos recorrentes são reclamações de órgãos públicos e editais de concursos. Após recepcionados são encaminhados para análise da Procuradoria Jurídica e do Departamento de Fiscalização para que as devidas providências sejam tomadas.

Providências adotadas

As providências adotadas pela Ouvidoria do CRCCE são encaminhar a referida demanda ao Departamento competente e acompanhar a formulação de resposta ao interessado. Após o relato, a Ouvidoria retorna ao demandante.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O CRCCE reitera o compromisso com a transparência e apoio às demandas dos profissionais da Contabilidade e da sociedade em geral e, para demais esclarecimentos, disponibiliza os contatos a seguir:

Ouvidoria

Ouvidor: Kildere Erasmo Pereira Damasceno

(85) 99697 0945

ouvidoria@crc-ce.org.br

