

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2020



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

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

Robinson Passos de Castro e Silva

Equipe Técnica

Kildere Erasmo Pereira Damasceno – Ouvidor

Vanderlucio Silva de Lima – Assessor da Presidência II

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.

A Resolução CRCCE nº 703/2018 traz as atribuições da Ouvidoria do CRCCE. Destacam-se:

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;

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 recebe as manifestações; 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.

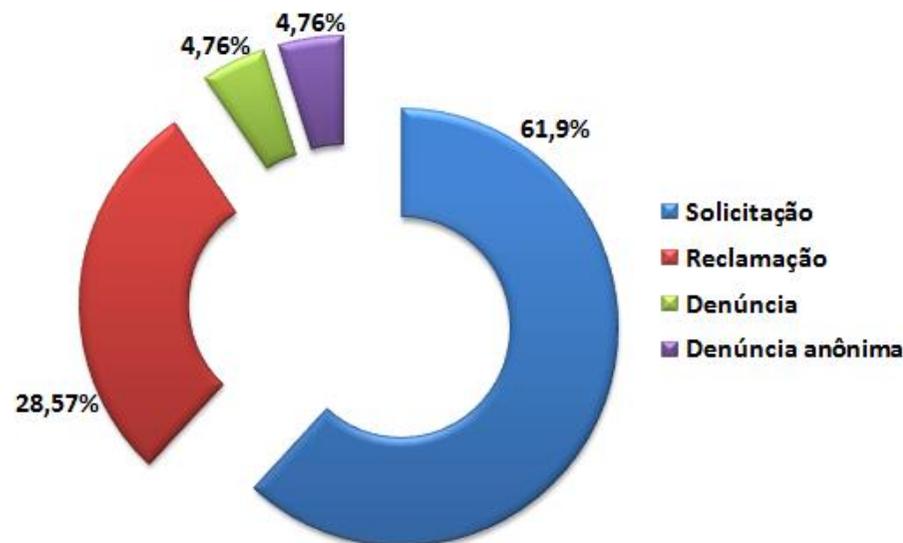


DADOS ESTATÍSTICOS

Tipos de manifestações

Através do Sistema de Ouvidoria e via e-mail, o CRCCE recebe manifestações dos usuários apresentando solicitações, denúncias, reclamações, elogios e demandas para o Simplifique!.

Em 2020, das 21 manifestações, predominaram as manifestações de solicitação com 61,9%.



Observa-se ainda que manifestações de reclamação correspondem a 28,57% das manifestações recebidas e que não foram registradas manifestações de elogio, sugestão e para o Simplifique!.

Em sua maioria, as manifestações estão relacionadas ao pagamento de anuidades e ao registro profissional. Além disso, os usuários do Canal da Ouvidoria solicitaram orientações de como atualizar dados pessoais, entre outras manifestações.

Ratifica-se que todas as manifestações recebidas são encaminhadas às áreas responsáveis e a resposta final é encaminhada ao manifestante dentro do prazo estabelecido pela legislação.



O CRCCE, sempre buscando a transparência e a celeridade em suas ações, apresenta um tempo médio de resposta aos usuários de até cinco dias.

DADOS ESTATÍSTICOS

Tipos de manifestantes

Em relação ao perfil dos manifestantes, 73,68% eram profissionais da Contabilidade. Além disso, 5,26% identificaram-se como Bacharéis em Ciências Contábeis e 21,05% sinalizaram a opção Outros.



Observa-se que os manifestantes correspondem, em sua maioria, ao público alvo do CRCCE, os profissionais da Contabilidade. Entretanto, ressalta-se que o Canal da Ouvidoria é um mecanismo de transparência e comunicação que

está disponível para o uso de toda a sociedade e que busca sempre estimular as boas práticas na administração pública e a melhoria constante dos serviços oferecidos.

Respostas por unidade organizacional

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber as manifestações, sejam via sistema ou e-mail, analisar o teor da manifestação, encaminhar ao departamento competente e acompanhar os prazos de resposta. Compete apenas à Ouvidoria o envio da resposta final ao manifestante.

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

Em 2020, as áreas que receberam manifestações e os respectivos percentuais foram:

Registro	26,32%
Cobrança Jurídica	21,05%
Fiscalização	21,05%
Ouvidoria	15,79%
Cobrança	15,79%
Procuradoria Jurídica	5,26%

DADOS ESTATÍSTICOS

Tempo médio de resposta às manifestações

O prazo de resposta estabelecido pela Lei nº 13.460/2017 é de 30 (trinta) dias. Atuando com agilidade no acompanhamento das manifestações, observa-se que a Ouvidoria do CRCCE apresenta um tempo médio de resposta final ao solicitante bem inferior ao estipulado pela lei.

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável
10,27 dias

Resposta da área responsável à Ouvidoria
2,45 dias

Resposta da Ouvidoria ao solicitante
2,55 dias

Resposta total ao solicitante
5 dias

Classificação das manifestações por assunto e evolução do quantitativo de demandas

Do total de manifestações recebidas, 94,74% referiam-se a demandas diversas classificadas como Outras. Entre elas, observa-se solicitação de atualização cadastral, pedido de baixa de registro profissional e contato de outros órgãos públicos. Registra-se também que 5,26% das manifestações foram relacionadas à anuidade.

Observa-se que o maior número de manifestações foi registrado durante o mês de dezembro, representando 38,09% das demandas recebidas. Na sequência, apresentam-se os meses de outubro (28,57%), setembro (19,04%) e novembro (14,28%).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em casos de dúvidas e/ou outras informações o CRCCE deixa à disposição os canais de comunicação a seguir:

Ouvidoria

Ouvidor: Kildere Erasmo Pereira Damasceno

ouvidoria@crc-ce.org.br

<https://www.crc-ce.org.br/governanca/ouvidoria/>

