

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2020



CRCMA

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO MARANHÃO

Conselho Regional de Contabilidade do Maranhão

Rua Leblon, lote 10, quadra C Parque Quintas do Calhau

CEP 65071-745, São Luís (MA) – Brasil

Fone: (98) 3013-7900

E-mail: contato@crcma.org.br

Site: www.crcma.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCMA: <https://crcma.org.br/ouvidoria/>

Presidente

Sérgio Murilo Cruz de Oliveira

Equipe Técnica

Jedson dos Santos Ferreira – Ouvidor (Portaria CRCMA Nº 005, de 08 de janeiro de 2020)

Igor Leonardo Santos Cavalcante – Auxiliar do Ouvidor

Alexander Lopes Pinto – Assistente Administrativo

Projeto Gráfico e Diagramação

Assessoria de Comunicação do CRCMA

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CRCMA 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 CRCMA 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.

De acordo com a Resolução CFC n.º 1.544/2018 são atribuições da ouvidoria do CRCMA: promover a participação do usuário na gestão do CRCMA, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; 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 CRCMA e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários; estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRCMA; 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; exercer as atribuições do

Serviço de Informações ao Cidadão; e receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!.

A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCMA.

As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais 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 CRCMA; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão.

O prazo para respostas às manifestações é de **30 (trinta) dias**, conforme a Lei n.º 13.460/2017.



DADOS ESTATÍSTICOS

Ouvidoria

Ferramenta de participação e controle social que, por meio da interação com seus usuários, permite ao CRCMA aprimorar a gestão da entidade e melhorar os serviços prestados à classe contábil e à sociedade em geral. Com foco na integridade, gestão da governança e compliance, em 2020, o CFC incluiu no Sistema de Ouvidoria uma nova funcionalidade que permite o registro de denúncia anônima por parte do usuário. Os dados são analisados regularmente para que a Ouvidoria permaneça como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCMA. Especialmente, no exercício de 2020, por meio das manifestações registradas pelos usuários, o CRCMA buscou, de forma contínua, soluções que pudessem amparar a classe e evitar que os impactos causados pela pandemia do novo coronavírus fossem ainda maiores.

Áreas com maior demanda

40% Ouvidoria **20%** Registro **20%** Fiscalização

Temas mais frequentes

30% Denúncia (Fiscalização) **20%** Financeiro (boleto e anuidade) **20%** Registro Profissional



*Não houve manifestações no Simplifique! em 2020

Tempo médio das Respostas

O prazo de resposta estabelecido pela Lei nº 13.460/2017 é de 30 (trinta) dias. O CRCMA em obediência a legislação e para atuar com agilidade no acompanhamento das manifestações, observa-se que a Ouvidoria do CRCMA apresenta um tempo médio de resposta final razoável ao estipulado por Lei.

O tempo médio de resposta é de **22 (vinte e dois) dias**.



Considerações Finais

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

Ouvidoria:

Ouidor: Jedson dos Santos Ferreira

e-mail: ouvidoria@crcma.org.br

site: <https://crcma.org.br/ouvidoria/>

