

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2021



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: diretoria@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

Igor Leonardo Santos Cavalcante – Auxiliar do Ouvidor

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

Canal de comunicação entre o cidadão e o CRCMA para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e sugestões de simplificação (Simplifique!) referentes aos diversos serviços prestados pelo CRCMA. A partir de julho de 2019, o CFC modificou o Sistema de Ouvidoria e passou a integrar os Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs). A medida atende às exigências da Lei n.º 13.460/2017 e da Resolução CFC n.º 1.544/2018 e teve como objetivo proporcionar aos CRCs o atendimento ao cidadão de maneira rápida e segura.

Principais manifestantes

67,86% **3,57%**

Profissionais Estudantes

Área com maior demanda

26,79%

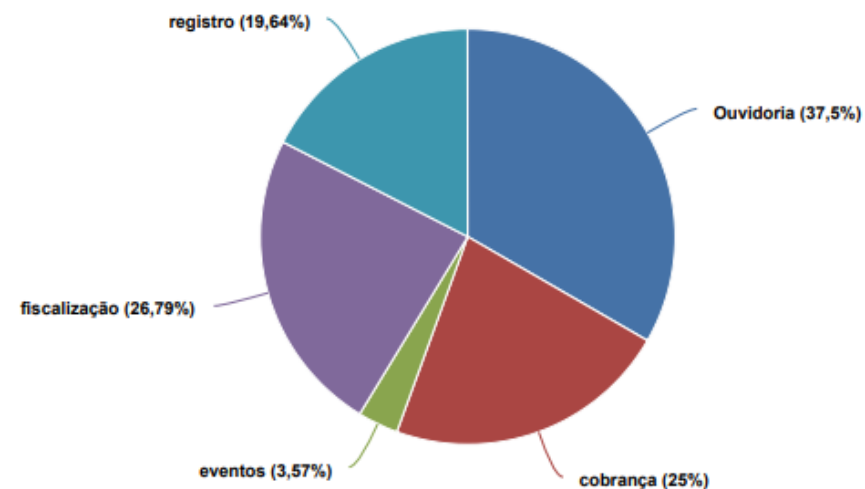
Fiscalização

Tema mais frequente

25%

Financeiro

(boleto e anuidade)



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.

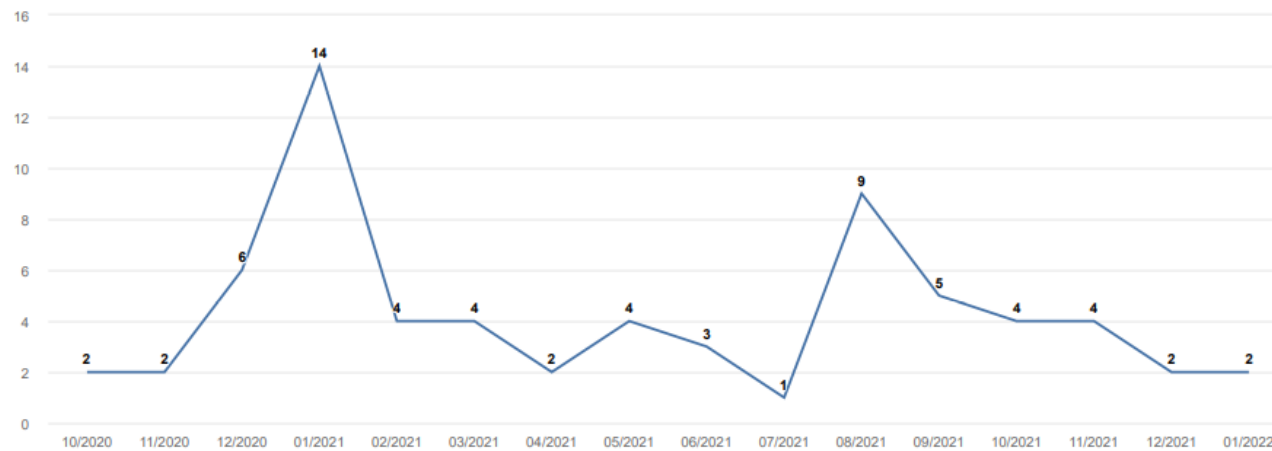
O tempo médio de resposta é de 7,94 (aproximadamente 8 dias) dias.



12. Evolução do quantitativo de demandas:

Período	Quantidade
10/2020	2
11/2020	2
12/2020	6
01/2021	14
02/2021	4
03/2021	4
04/2021	2
05/2021	4
06/2021	3
07/2021	1
08/2021	9
09/2021	5
10/2021	4
11/2021	4
12/2021	2
01/2022	2

Representação Gráfica



13. Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	3	50%
Não	3	50%
Total	6	100%

Das 56 manifestações finalizadas, 6 foram avaliadas pelo usuário, representando 10,71%.

Considerações Finais

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

Ouvidoria:

Ouvidor: Jedson dos Santos Ferreira

e-mail: ouvidoria@crcma.org.br

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

