

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMA 2023



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMA - 2022

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 do Conselho Regional de Contabilidade do Maranhão

Ana Lígia Coelho Martins

Diretora Executiva

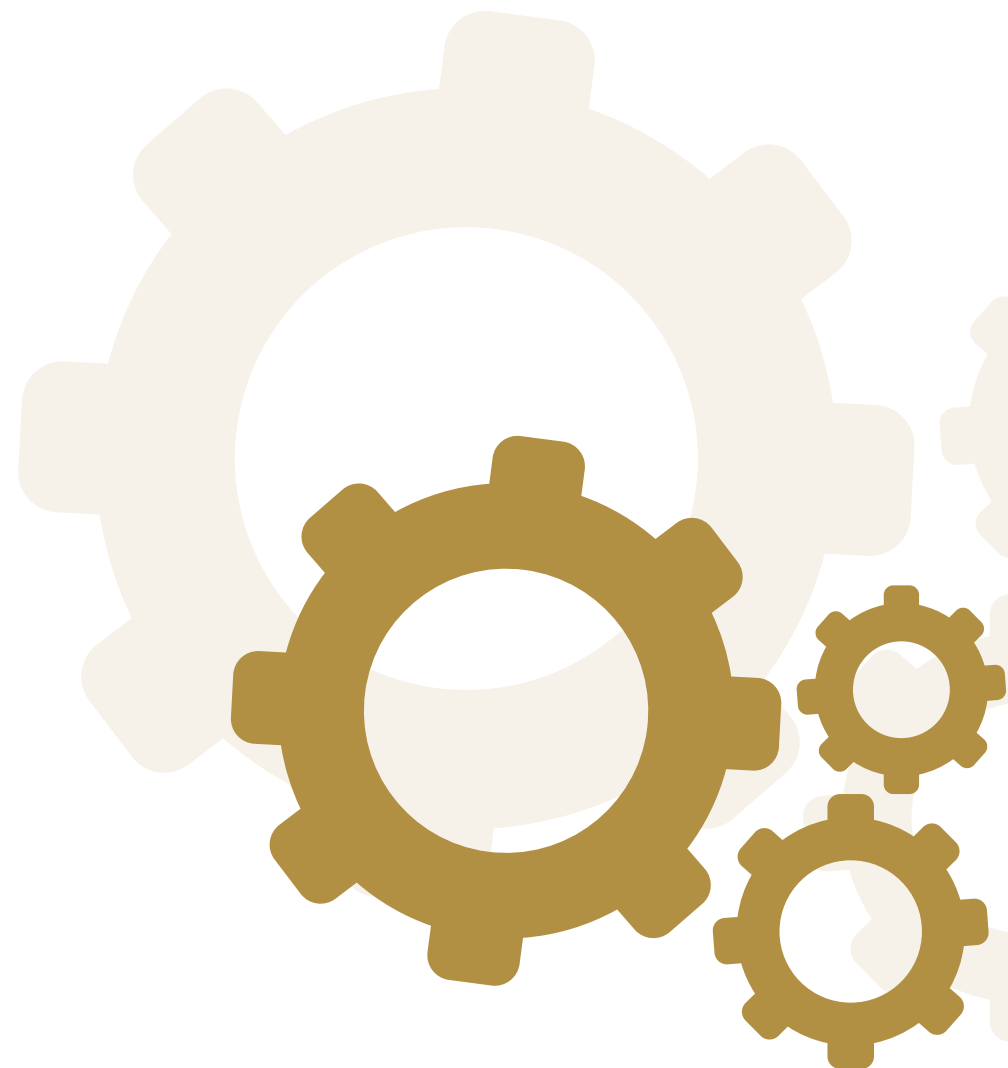
Pâmela Dávalos de Souza

Equipe Técnica

Eline Silva Pereira
Pâmela Dávalos de Souza

Projeto Gráfico e Diagramação

Rafaela de Sousa Cardoso - Assessoria de Comunicação (ASCOM)



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade do Maranhão (CRCMA) para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovam a melhoria dos serviços públicos prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

De acordo com a Resolução CFC n.º 1.544/2018 atribuições da ouvidoria do CRCMA: são 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.

Sob outra perspectiva, a Ouvidoria ocupa papel importante na estrutura de governança do CRCMA. Como parte do Programa de Integridade, esse canal atua como mecanismo de prevenção de riscos, a partir do momento em que contribui para a disseminação da cultura da ética, da transparência e da probidade, e também como canal de detecção de desvios.

Em cumprimento ao estabelecido em Lei n.º 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a Resolução CFC n.º 1.544/2018, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Sistema CFC/CRCs, a Ouvidoria do CRCMA apresenta o seu Relatório de Gestão Anual, con-tendo os resultados obtidos no ano de 2023

DADOS ESTATÍSTICOS



Durante o período de 01/01/2023 a 31/12/2023, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Maranhão recebeu 38 manifestações.

PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES

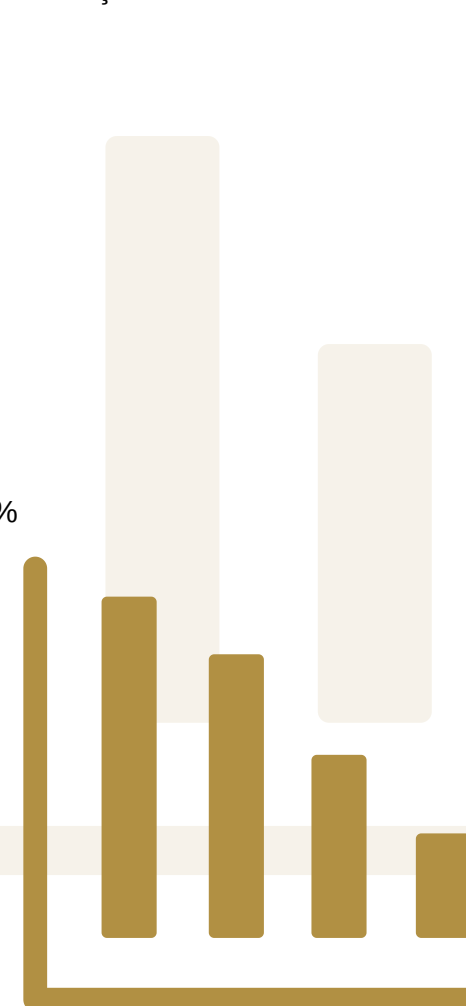
- Denúncia: 5,26%
- Denúncia Anônima: 5,26%
- Reclamações: 47,37%
- Solicitações: 39,47%
- Elogio: 2,63%

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Contador: 44,74%
- Técnico em Contabilidade: 10,53%
- Bacharel em Ciências Contábeis: 13,16%
- Estudantes: 7,89%
- Outros: 23,68%

RESPOSTAS POR ÁREA

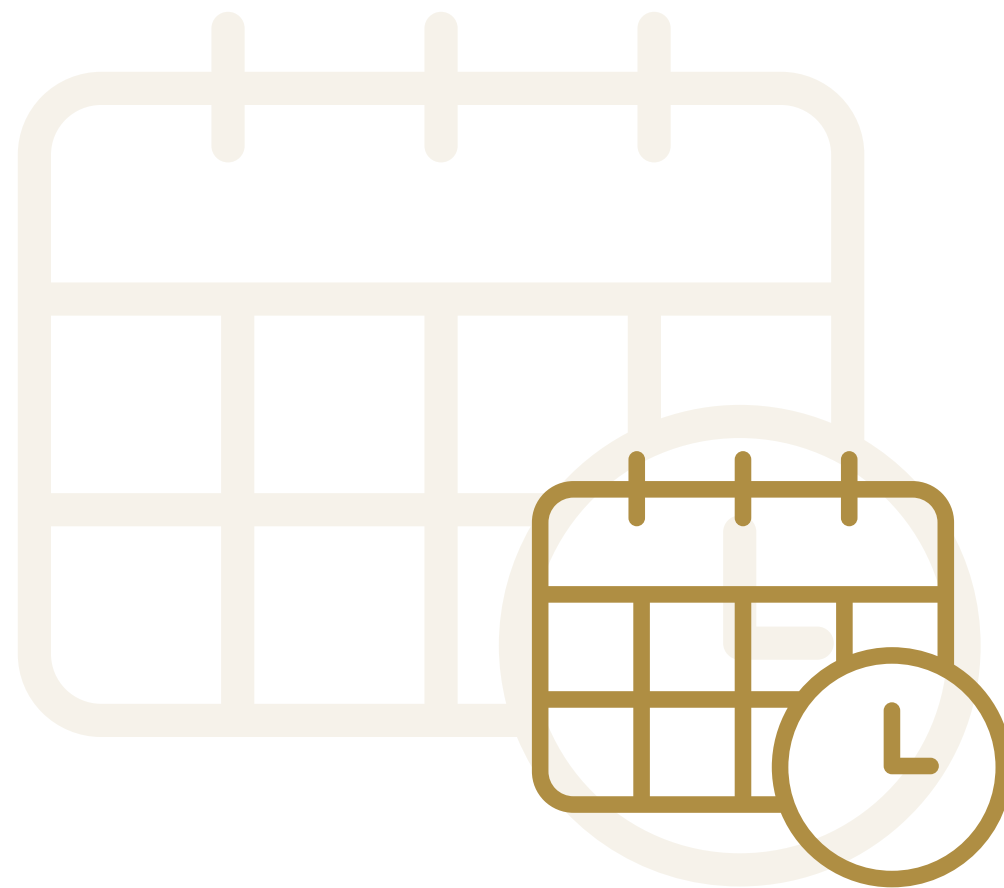
- Ouvidoria: 46,55%
- Cobrança: 15,51%
- Assessoria Jurídica: 1,72%
- Secretaria da Presidência: 5,17%
- Eventos: 3,45%
- Fiscalização: 15,52%
- Registro: 12,07 %



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 dentro do prazo estipulado pela Lei.

O tempo médio de resposta é de 7,12 dias (aproximadamente 8 dias).



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
02/2022	3
03/2022	4
04/2022	3
05/2022	8
06/2022	7
07/2022	5
08/2022	9
09/2022	8
10/2022	8
11/2022	4
12/2022	10
01/2023	7
02/2023	2

EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE DEMANDAS

PERÍODO	QUANTIDADE
03/2023	3
04/2023	1
05/2023	5
06/2023	1
07/2023	4
08/2023	4
09/2023	3
10/2023	5
11/2023	2
12/2023	1

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO: A SUA DEMANDA FOI ATENDIDA?

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SIM	3	30%
EM PARTE	1	10%
NÃO	4	40%
NÃO, MAS OBTIVE ORIENTAÇÃO SOBRE COMO ENCONTRAR A INFORMAÇÃO SOLICITADA	2	20%
TOTAL	10	100%

Das 38 manifestações finalizadas, 10 foram avaliadas pelo usuário, representando 26,32%.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dúvidas e/ou esclarecimentos, o CRCMA deixa à disposição os canais de comunicação a seguir:

Diretoria Executiva

👤 Pâmela Dávalos de Souza

☎ (98) 3013-7900

✉ diretoria@crcma.org.br

Ouvidoria

👤 KEline Silva Pereira -Ouvidora

✉ ouvidoria@crcma.org.br

👉 <https://crcma.org.br/ouvidoria>