



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCSE 2024

Conselho Regional de Contabilidade de Sergipe

Conselho Regional de Contabilidade de Sergipe

Presidente

Jonas Santos Mariano

Diretor Executivo

Thiago Conceição Mendonça

Ouvidoria

Rosa Maria Mateus Feitosa - Ouvidora

Sandra Regina Menezes dos Santos - Técnica em Contabilidade



Avenida Mário Jorge Menezes Vieira, nº 3.140, Bairro Coroa
do Meio, Aracaju/SE. CEP: 49035-660

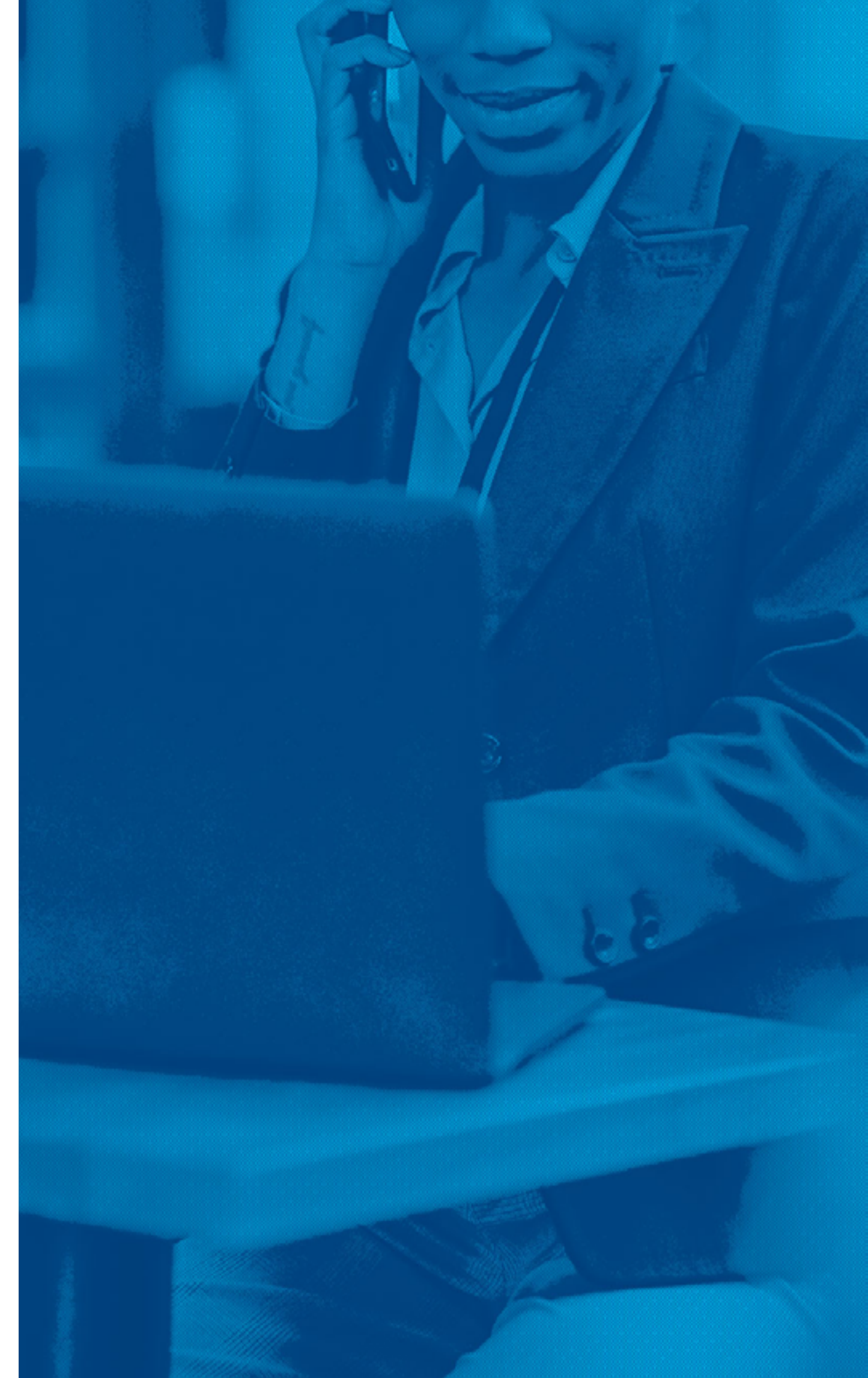
(79) 3301-6811

crcse.org.br

crcse@crcse.org.br

A OUVIDORIA

Criada pela Resolução nº. 518/2018, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Sergipe tem como objetivo contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos profissionais da área contábil e à sociedade, buscando o aperfeiçoamento do processo de prestação de serviços e a satisfação do seu usuário. Deste modo, recebe as manifestações dos interessados e busca soluções para cada caso.



Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

Conselho Regional de
Contabilidade de Seripe

SÃO FUNÇÕES DA OUVIDORIA

- Servir como instrumento de interação entre o CRCSE e a classe contábil e/ou sociedade
- Ouvir, compreender e responder às diferentes formas de manifestação dos usuários
- Informar adequadamente à direção do órgão sobre os indicadores de satisfação dos usuários
- Demonstrar os resultados produzidos, avaliando a efetividade das respostas oferecidas, gerando dados e elaborando informações capazes de subsidiar a gestão do CRCSE
- Promover o acesso à informação.

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

Conselho Regional de
Contabilidade de Seripe

SÃO FUNÇÕES DA OUVIDORIA

Com vistas à realização do seu
objetivo, a Ouvidoria deverá:

- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações recebidas
- Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações referentes às manifestações cadastradas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços.



Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

Conselho Regional de
Contabilidade de Seripe

COMO FUNCIONA A OUVIDORIA

As manifestações são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão maior 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 CRCSE, acompanha o andamento do atendimento solicitado e emite resposta ao cidadão.

Caso a Ouvidoria já tenha a resposta cadastrada no banco de dados, ela será imediatamente enviada ao usuário. Caso contrário, a Ouvidoria encaminhará a manifestação para a área específica, sendo a resposta posteriormente revisada e encaminhada ao manifestante.

Após o envio da resposta final, o usuário do serviço da Ouvidoria poderá avaliar o atendimento recebido.

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

Conselho Regional de
Contabilidade de Seripe

QUANDO RECORRER À OUVIDORIA?



Possui protocolo aberto
pelos canais regulares?



O Protocolo está com
data prevista vencida?

A Ouvidoria **intervirá para
solucionar a requisição.**

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

Conselho Regional de
Contabilidade de Seripe

QUANDO RECORRER À OUVIDORIA?



Trata-se de uma reclamação,
sugestão ou elogio?

A Ouvidoria **intervirá**
direcionando à área
envolvida.

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

Conselho Regional de
Contabilidade de Seripe

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

ELOGIO

Expressão de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

DENÚNCIA

Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação do CRCSE. A denúncia envolve infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos do órgão ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos, mesmo que ocorridas em âmbito privado.

SOLICITAÇÃO

Pedido para adoção de providências por parte do CRCSE. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço, podendo ser utilizada para comunicar problemas e requerer soluções.

SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO (SIMPLIFIQUE!)

Reclamações, denúncias e solicitações relativas especificamente à simplificação de serviços públicos. O pedido de simplificação está previsto no Decreto federal nº 9.094/2017, que dispõe sobre

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

Conselho Regional de
Contabilidade de Seripe

a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. É compreendida por três categorias: reclamação, denúncia e solicitação. Há rito específico para esse tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/MPDG nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço, como a falta de respeito durante um atendimento. Nesta categoria se enquadram também as críticas e as opiniões desfavoráveis.

SUGESTÃO

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo CRCSE.

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

Conselho Regional de
Contabilidade de Sergipe

DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 01/01/2024 a 31/12/2024, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Sergipe recebeu 10 manifestações.

Tipos de manifestações

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	0	0%
Denúncia Anônima*	1	10%
Elogio	0	0%
Reclamação	2	20%
Solicitação	6	60%
Sugestão	1	10%
Simplifique	0	0%
TOTAL	10	100%

Tipos de manifestantes

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	3	30%
Técnico(a) em Contabilidade	4	40%
Bacharel em Ciências Contábeis	1	10%
Outros	2	20%
TOTAL	10	100%

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

Conselho Regional de
Contabilidade de Sergipe

📍 Quantidade de manifestações por Estado

UF	Quantidade	Percentual			
AC	0	0%			
AL	0	0%			
AP	0	0%			
AM	1	10%			
BA	2	20%			
CE	0	0%			
DF	0	0%			
ES	1	10%			
GO	0	0%			
MT	0	0%			
MS	0	0%			
MA	0	0%			
MG	0	0%			
PA	0	0%			
PB	0	0%			
PR	0	0%			
PE	0	0%			
PI	0	0%			
RJ	0	0%			
RN	0	0%			
RS	0	0%			
RO	0	0%			
RR	0	0%			
SC	0	0%			
SP	0	0%			
SE	6	60%			
TO	0	0%			
TOTAL	10	100%			

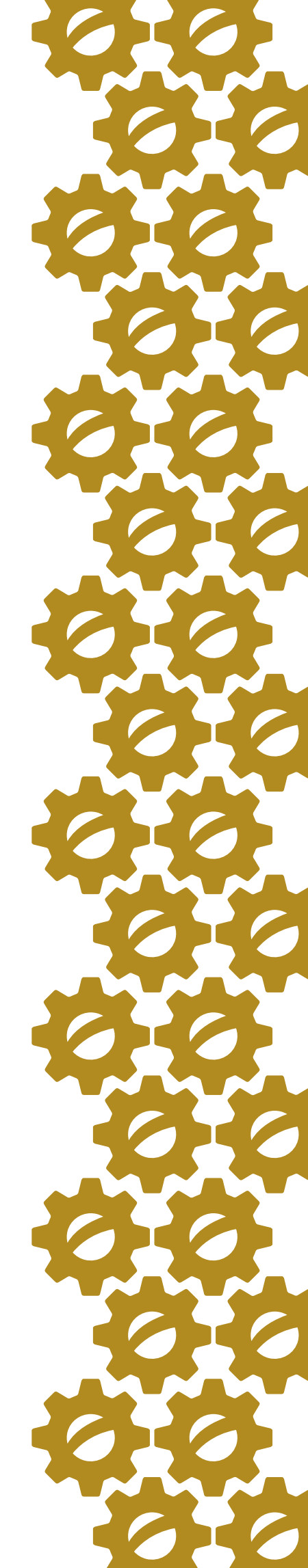
Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

Conselho Regional de
Contabilidade de Sergipe

Respostas por área

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	1	10%
Câmara de Registro	1	10%
Diretoria Executiva	2	20%
Ouvidor	10	100%
Setor de Cobrança	3	30%
Setor de Fiscalização - Rita	1	10%
Setor de Registro	3	30%

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



Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

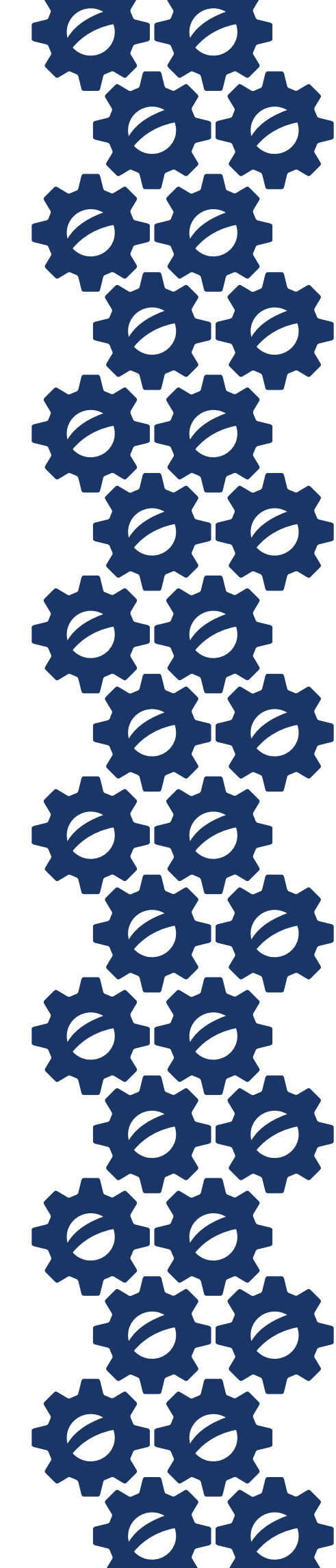
Conselho Regional de
Contabilidade de Sergipe

Tempo médio de respostas às solicitações

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1
Resposta da área responsável à Ouvidoria	6,32
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	2,84
Resposta total ao solicitante	9,16

Tempo médio de respostas às solicitações por área demandada

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Diretoria Executiva	6,50
Setor de Cobrança	1,33
Setor de Fiscalização - Rita	6,00
Setor de Registro	1



Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

Conselho Regional de
Contabilidade de Sergipe

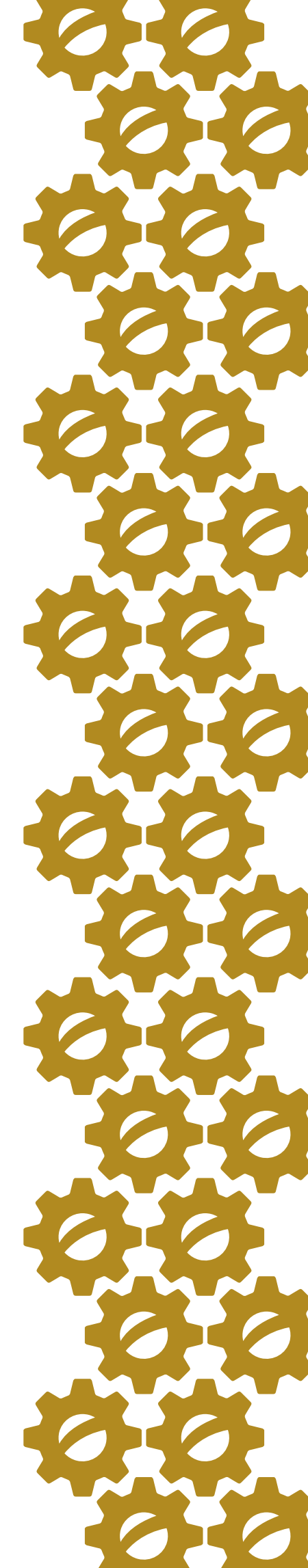
Manifestações respondidas com atraso (acima de 20 dias
– prazo de resposta pela área demandada)

Manifestações respondidas com atraso

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidoria	0	0	0%
Câmara de Registro	1	0	0%
Diretoria Executiva	2	0	0%
Setor de Cobrança	3	0	0%
Setor de Fiscalização - Rita	1	0	0%
Setor de Registro	3	0	0%
TOTAL	10	0	0%

Pela Ouvidoria

Área	Quantidade de Manifestações	Manifestações respondidas com atraso	Percentual
Ouvidor	10	1	10%



Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

Conselho Regional de
Contabilidade de Sergipe

Classificação das manifestações por assunto

Área	Quantidade	Percentual
Anuidade/débito	4	40%
Exame de suficiência	1	10%
Sistemas de informação	2	20%
Denúncia	1	10%
Registro Profissional	2	20%
TOTAL	10	100%

Evolução do quantitativo de demandas

01/2024	2
01/2024	2
02/2024	2
03/2024	2
06/2024	1
07/2024	1
08/2024	1
10/2024	1
TOTAL	10

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSE

Conselho Regional de
Contabilidade de Sergipe

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

 A sua demanda foi atendida?

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	1	100%
TOTAL	1	100%

Das 10 manifestações finalizadas, 1 foí avaliada pelo usuário, representando 10%.

 O que você achou do atendimento da Ouvidoria?

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	0	0%
Bom	1	100%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%
TOTAL	1	100%

Em caso de dúvida e/ou outras informações, estão disponíveis os seguintes canais de atendimento ao usuário

Atendimento presencial

Avenida Mário Jorge Menezes Vieira, nº 3.140, Bairro Coroa do Meio Aracaju/SE. CEP: 49035-660.

Diretoria Executiva

Diretor Thiago Conceição Mendonça

diretoria@crcse.org.br

(79) 3301-6820

Ouvidoria

Ouvidora Rosa Maria Mateus Feitosa

Técnica em Contabilidade Sandra Regina Menezes dos Santos

ouvidoria@crcse.org.br

(79) 3301-6811

