

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMA 2025



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCMA - 2024

Conselho Regional de Contabilidade do Maranhão

Rua Perdizes, nº 229, Edifício Manhattan Center III, Torre II, pavimento 3,
bairro Renascença CEP 65.075-340. 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

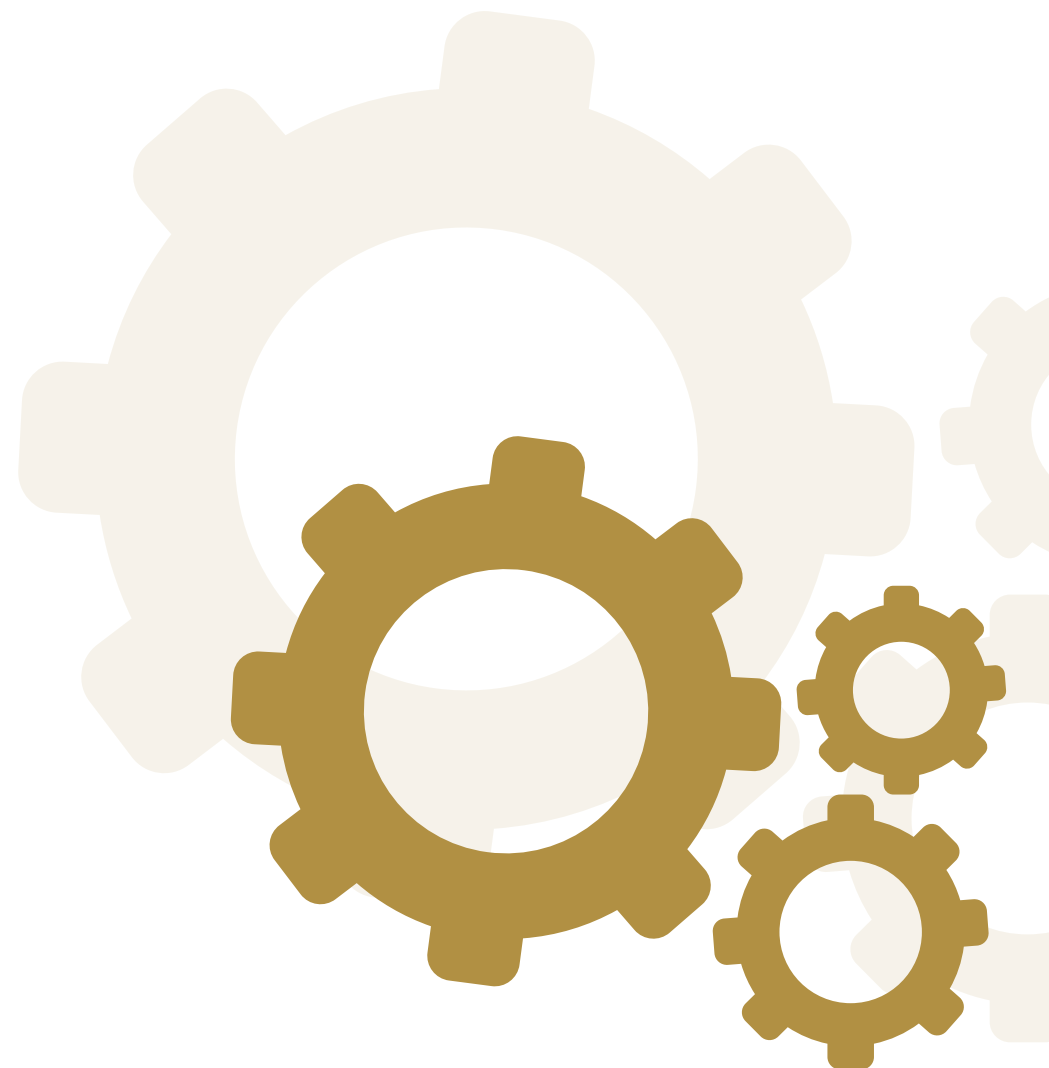
Equipe Técnica

Darlene da Cruz Silva

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, contendo os resultados obtidos no ano de 2024

DADOS ESTATÍSTICOS



Durante o período de 01/01/2024 a 31/12/2024, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Maranhão recebeu 28 manifestações.

PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES

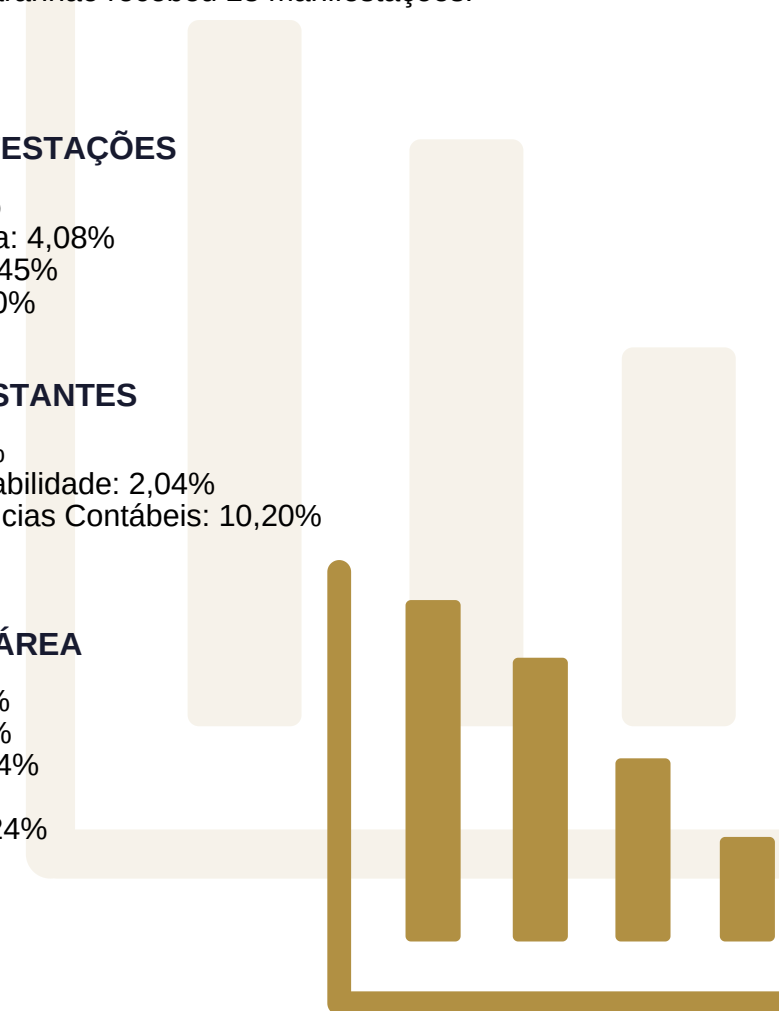
- Denúncia: 24,49%
- Denúncia Anônima: 4,08%
- Reclamações: 22,45%
- Solicitações: 44,90%
- Sugestões: 2,04%

TIPOS DE MANIFESTANTES

- Contador: 18,37%
- Técnico em Contabilidade: 2,04%
- Bacharel em Ciências Contábeis: 10,20%
- Outros: 69,39%

RESPOSTAS POR ÁREA

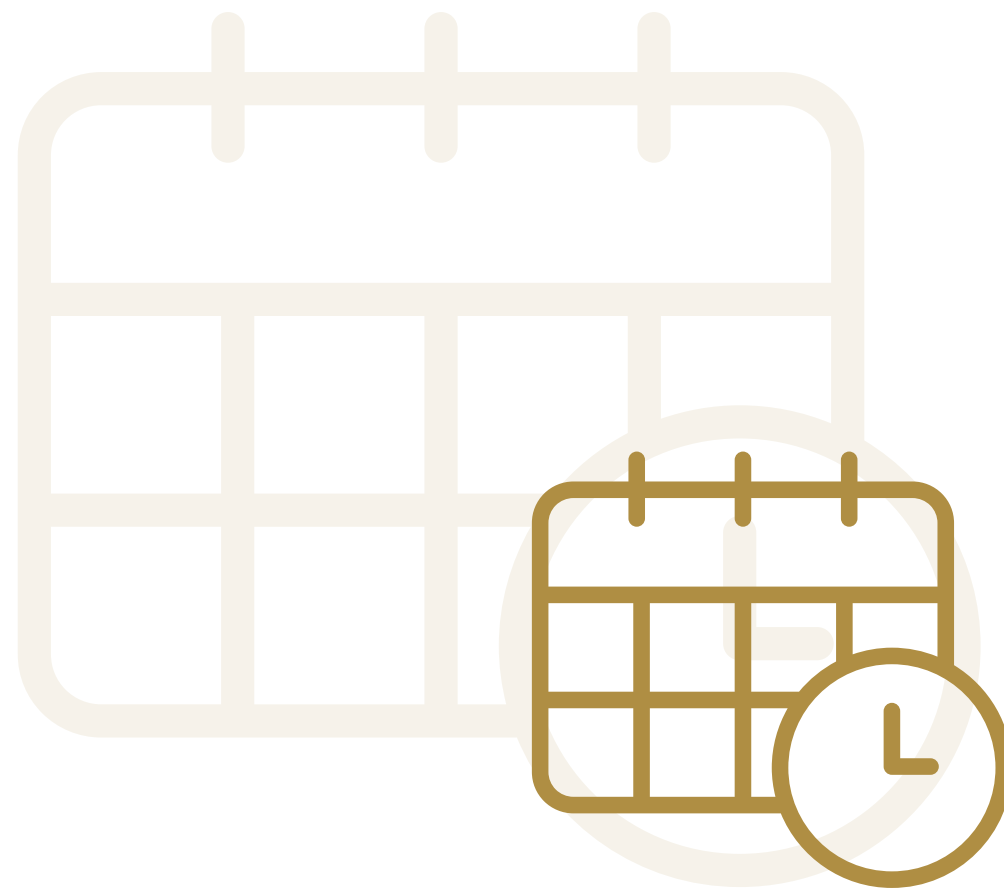
- Ouvidoria: 48,98%
- Cobrança: 16,33%
- Presidência: 12,24%
- Eventos: 12,24%
- Fiscalização: 12,24%
- Registro: 8,16%



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 em 2025 foi de 8,04 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
01/2024	2
02/2024	1
03/2024	2
04/2024	2
05/2024	-
06/2024	2
07/2024	6
08/2024	5
09/2024	2
10/2024	4
11/2024	1
12/2024	1
01/2025	2
02/2025	5
03/2025	2
04/2025	24
05/2025	3
06/2025	4
07/2025	1
08/2025	2

EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE DEMANDAS

PERÍODO	QUANTIDADE
10/2025	4
11/2025	1
12/2025	1

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

RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SIM	1	50%
EM PARTE	-	-
NÃO	1	50%
NÃO, MAS OBtive ORIENTAÇÃO SOBRE COMO ENCONTRAR A INFORMAÇÃO SOLICITADA	-	-
TOTAL	2	100%

Das 28 manifestações finalizadas, 4 foram avaliadas pelo usuário, representando 14,29%.



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

👤 Darliene da Cruz Silva

✉ ouvidoria@crcma.org.br

👉 <https://crcma.org.br/ouvidoria>