
PORTARIA CRCDF Nº 055/2023, DE 04 DE JULHO DE 2023

**ALTERA COMITÊ DE OUVIDORIA DO
CONSELHO REGIONAL DE
CONTABILIDADE DO DISTRITO
FEDERAL (CRCDF) E REVOGA A
PORTARIA CRCDF Nº 035/2020.**

**O PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DE
CONTABILIDADE DO DISTRITO FEDERAL**, no uso de suas atribuições legais e
regimentais em vigor,

Considerando que os Conselhos de Contabilidade, regidos pelo
Decreto-Lei n.º 9295/1946 e suas alterações, prestam serviços de natureza pública à
sociedade;

Considerando que os Conselhos de Contabilidade são autarquias
especiais de Registro, Fiscalização, Educação Continuada e de Normatização do
Exercício Profissional;

Considerando que, independentemente da lei, constitui elemento
essencial a existência de instâncias de participação e controle social, responsáveis por
interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os
serviços oferecidos;

Considerando a necessidade de regulamentar e padronizar
procedimentos que visem à adequação e à aplicação do Código de Defesa do Usuário de
Serviços Públicos ao Sistema CFC/CRCs;

Considerando a Resolução CFC nº 1.544 de 16 de agosto de 2018
que Regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços
públicos, previstas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema
CFC/CRCs.

RESOLVE:

Artigo 1º - Instituir OUVIDORES para compor a Unidade de
Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do Distrito Federal (CRCDF).

Artigo 2º - a Unidade de Ouvidoria deverá ser composta pelos
seguintes membros das Unidades Administrativas do CRCDF:

-
- I – Ouvidor(a): Vice-Presidente de Administração do CRCDF;
 - II - Administrador(a) da Ouvidoria: Diretor(a) Executivo(a) do CRCDF.

Parágrafo Primeiro - Em caso de ausência dos membros, assumirá o substituto imediato e/ou aquele designado por meio de Portaria pela Presidência do CRCDF.

Artigo 3º - Compete ao ouvidor:

I – coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às atribuições da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;

II – representar a Ouvidoria diante das demais unidades organizacionais do Conselho de Contabilidade, dos demais Conselhos do Sistema CFC/CRCs e perante a sociedade;

III – interagir com as unidades organizacionais da instituição para atuar preventivamente na solução de conflitos;

IV – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;

V – estabelecer e divulgar os meios de acesso à Ouvidoria;

VI – elaborar relatórios estatísticos periódicos das atividades da Ouvidoria para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados e encaminhar ao presidente e Conselho Diretor do Conselho de Contabilidade.

Artigo 4º - A Ouvidoria do Conselho atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

I – agir com presteza e imparcialidade;

II – colaborar com a integração das Ouvidorias;

III – zelar pela autonomia das Ouvidorias;

IV – promover a participação social como método de governo;

V – contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Artigo 5º - A Ouvidoria do Conselho terá como atribuição:

I – promover a participação do usuário na gestão do CRCDF, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II – acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;



- III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Portaria;
- V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Portaria;
- VI – 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 CRCDF e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;
- VII – estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRCDF;
- VIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o CRCDF, sem prejuízo de outros órgãos competentes, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a gestão do CRCDF;
- IX – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;
- X – 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;
- XI – exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão, de que trata o Art. 6º da Resolução CFC n.º 1.439, de 19 de abril de 2013.

Artigo 6º - Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

- I – receber, analisar, encaminhar às unidades organizacionais, quando necessário, e responder às manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços do CRCDF; e
- II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.



Artigo 7º - Caberá à Ouvidoria do Conselho analisar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente.

Artigo 8º - O relatório de gestão de que trata o inciso II do Art. 6º deverá indicar, ao menos:

- I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes;
- IV – as providências adotadas pelo CRCDF nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O Relatório de Gestão será:

- I – encaminhado ao Presidente e ao Conselho Diretor do CRCDF;
- II – disponibilizado integralmente no sítio eletrônico.

Artigo 9º - A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos setores e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

Artigo 10º - O acesso à Ouvidoria do CRCDF estará disponível no site do CRCDF, no seguinte endereço: <https://www.crcdf.org.br/ouvidoria-crcdf/>

Artigo 11º - Esta portaria entra em vigor na data de sua assinatura revogando a Portaria CRCDF Nº 035/2020.



Contador **ALBERTO MILHOMEM BARBOSA**
Presidente