

## RESOLUÇÃO CRCSE Nº 518/2018

### DISPÕE SOBRE A OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SERGIPE (CRCSE).

O CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SERGIPE, no exercício de suas atribuições legais e regimentais,

**CONSIDERANDO** as disposições constantes na Lei Federal nº. 13.460 de 26 de junho de 2017.

#### **RESOLVE:**

**Art. 1º** Instituir a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Sergipe que funcionará como um canal de comunicação dos profissionais contábeis e da sociedade em geral com a direção e os departamentos do Órgão.

**Parágrafo único.** O contato entre o público e a Ouvidoria do CRCSE pode ser feito pelo portal ([www.crcse.org.br](http://www.crcse.org.br)) ou pelo e-mail: [ouvidoria@crcse.org.br](mailto:ouvidoria@crcse.org.br) e, por correspondência enviada ao endereço da sede do CRCSE.

**Art. 2º** Compete à ouvidoria receber sugestões de aprimoramento e informações sobre os serviços prestados pelo CRCSE, assim como críticas, reclamações e elogios e também:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a 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 Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 3º** O Ouvidor do CRCSE será escolhido pelo Presidente do CRCSE, que o nomeará por ato específico, e comunicará ao Plenário.

**§1º** O Ouvidor deverá ser profissional da contabilidade de conduta ilibada e deverá estar regular com o CRCSE, com, no mínimo, 05 (cinco) anos de registro no CRCSE.

**§ 2º** O exercício da função de Ouvidor será considerado de natureza honorífica, não cria vínculo empregatício, previdenciário ou quaisquer outras obrigações de ordem financeira, junto ao CRCSE.

**§ 3º** O Ouvidor terá o mandato de 2(dois) anos, coincidente com o do Presidente do CRCSE, cabendo recondução.

**§4º** Se durante o mandato, o Ouvidor incorrer em infrações previstas no Código de Ética do Profissional de Contabilidade será destituído do cargo pelo Presidente do CRCSE, que providenciará a nomeação do seu substituto, para completar o mandato.

**Art. 4º** Não poderão ser ouvidor:

I - membros das Comissões do CRCSE;

II - profissionais irregulares;

III - profissionais com penalidades nos últimos 3 (três) anos; e

IV – empregados do CRCSE

**Art. 5º** Com vistas à realização de seu objetivo, a ouvidoria deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; 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.

**Art. 6º** O ouvidor deverá responder ao usuário dentro do prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**§1º** Observado o prazo previsto no **caput**, o Ouvidor poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a todos os setores do CRCSE, inclusive aos Representantes que deverão prestar colaboração e informações à ouvidoria, nos assuntos que lhe forem pertinentes, sempre que houver solicitação neste sentido, no prazo máximo de 20 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE  
DE SERGIPE

§2º O Ouvidor será assistido ainda, por empregado do CRCSE a quem competirá prestar todo o suporte operacional para o perfeito desempenho de suas atribuições.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor na data de sua aprovação, possuindo vigência a partir de 01 de janeiro de 2019, revogando-se as disposições em contrário.

Aracaju/SE, 19 de dezembro de 2018.

  
Contador **Vanderson da Silva Mélo**  
Presidente CRCSE