



# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2019



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CONSELHO  
REGIONAL DE CONTABILIDADE DE PERNAMBUCO – CRCPE

Rua do Sossego, 693 Santo Amaro – Recife/PE  
Fone: (81)2122-6011  
Site: [www.crcpe.org.br](http://www.crcpe.org.br)

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade  
de Pernambuco

Contadora **Maria Dorgivânia Arraes Barbará**

Vice-Presidente de Administração e Finanças

Contador **Claudio Lino Lippi**

Diretora Executiva

Contadora **Luciana Maria Rodrigues**

Equipe de Apoio

**Lúcia Helena Passos de Araújo**

Revisão

**Natália Farias**



Abril/2020



# SUMÁRIO

Introdução .....	4
Tipo de manifestações .....	5
Tipos de manifestantes.....	7
Respostas por áreas .....	8
Evolução do quantitativo de demandas .....	9
Tempo médio de respostas às manifestações .....	10
Classificação das manifestações por assunto .....	11
Considerações finais.....	12



# Introdução

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade de Pernambuco para receber sugestões, dúvidas, solicitações e reclamações referentes aos diversos serviços prestados pelo CRCPE.

Atuando com base na Lei n.º 13.460/2017 e na Resolução CFC n.º 1.544/2018, a Ouvidoria é um mecanismo de comunicação entre o Conselho e a sociedade contribuindo para o aperfeiçoamento do processo da prestação de serviços e o fortalecimento do controle social.

As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, disponível no portal do CRCPE (<http://www.crcpe.org.br/ouvidoria>), com o objetivo de propiciar ao cidadão facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento. A Ouvidoria é responsável por receber e analisar as informações; encaminhar as consultas aos setores competentes do CRCPE; acompanhar o andamento do atendimento solicitado e emitir resposta ao cidadão.

Após o envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria. O prazo de respostas é 30 dias, prorrogável por mais 30 dias, desde que devidamente justificado, conforme disposto na Lei n.º 13.460/2017 e na Resolução CFC n.º 1.544/2018.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCPE são tratadas com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da legalidade, impessoalidade e moralidade, resguardando o sigilo das informações.

O objetivo deste relatório é apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do CRCPE durante o exercício de 2019, reforçando o compromisso com a transparência das informações.



## Tipos de Manifestações

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria do CRCPE são classificadas de acordo com o tipo de manifestação. São elas: denúncia, reclamação, solicitação e sugestão. Em 2019, não houve solicitação de simplificação (Simplifique!).

Para obtenção dos dados, no primeiro semestre o CRCPE utilizava formulário próprio no site. A partir do 2º semestre, o CRCPE adotou o Sistema de Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs facilitando a captação dos dados de forma mais detalhada.

Observou-se em 2019 diminuição das manifestações na Ouvidoria devido o lançamento da Carta de Serviços ao Cidadão, pois muitas dúvidas que antes eram enviadas através da ouvidoria do Site passaram a ser esclarecidas através deste documento, não necessitando a abertura de demanda na ouvidoria.





## Tipos de Manifestações

Com as manifestações enviadas pelos usuários em 2019, o Conselho pôde implementar algumas ações, como:

- Adoção do Sistema de Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs simplificando a comunicação entre o cidadão e o CRCPE, possibilitando acompanhamento da demanda;
- Reestruturação e melhoria das informações sobre a Ouvidoria divulgadas no site do CRCPE;
- Aperfeiçoamento do processo de acompanhamento das demandas direcionadas para os setores possibilitando o atendimento com mais agilidade ao cidadão.

## Ações programadas para o Exercício de 2020

- Elaborar campanha de divulgação da Ouvidoria do CRCPE, objetivando maior aproximação com a classe contábil e a sociedade;
- Acompanhamento mensal das demandas, com o intuito de aperfeiçoar as ações de monitoramento e atendimento das solicitações;
- Treinamento para os colaboradores envolvidos no atendimento das demandas da Ouvidoria do CRCPE.





## Tipos de Manifestantes

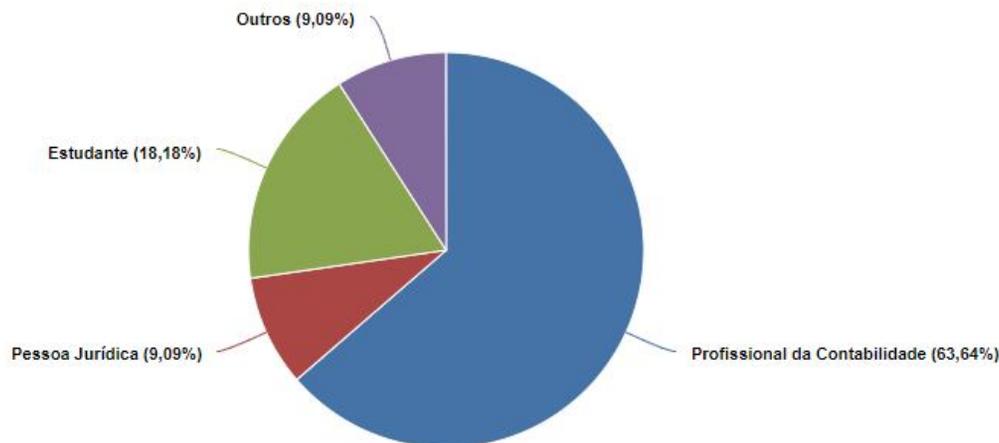
Quanto ao tipo de manifestante, percebemos a considerável predominância de manifestações enviadas por profissionais contábeis, que utilizam os serviços de registro, fiscalização e educação continuada, prestados pelo CRCPE.

A categoria “Estudantes” foi a segunda maior em número de demandas, seguida pelas categorias “Pessoa jurídica” e “Outros”, respectivamente.

Os dados referentes ao 1º semestre não foram apresentados devido não haver categorização por tipo de manifestante no formulário do site utilizando anteriormente.

Tipo	Quantidade	Percentual
Profissional da Contabilidade	7	63,64%
Pessoa Jurídica	1	9,09%
Estudante	2	18,18%
Outros	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Representação Gráfica





## Respostas por áreas

As manifestações recebidas podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria ou podem ser encaminhadas às áreas do CRCPE, de acordo com o assunto da manifestação. Cada área é responsável pela resposta, e em caso de reclamação, é tratada diretamente pela Diretoria Executiva.

Os setores mais demandados no CRCPE foram: O Registro, Cobrança, Fiscalização e a própria Ouvidoria.

Setor Demandado	1º Semestre	2º Semestre
Ouvidoria		6
Registro	10	4
Cobrança	7	
Fiscalização	13	
Educação Continuada	5	
Informática	2	
Diretoria	3	
Jurídico	4	1
Presidência	4	
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>48</b>	<b>11</b>



## Evolução do Quantitativo de Demandas

Período	Quantitativo
jan/19	10
fev/19	10
mar/19	14
abr/19	3
mai/19	5
jun/19	6
jul/19	1
ago/19	2
set/19	1
out/19	2
nov/19	2
dez/19	3
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

Representação Gráfica





## Tempo médio de respostas às manifestações

O prazo para resposta às manifestações é de 30 dias, porém, o tempo médio de respostas do CRCPE é de seis dias, bem inferior ao estipulado na legislação.

O resultado comprova o compromisso da gestão do CRCPE em dar celeridade nos procedimentos e atendimento ao público em geral, objetivando a satisfação do usuário. Esse resultado deve-se ao monitoramento empreendido pela gestão no controle das demandas enviadas aos setores.

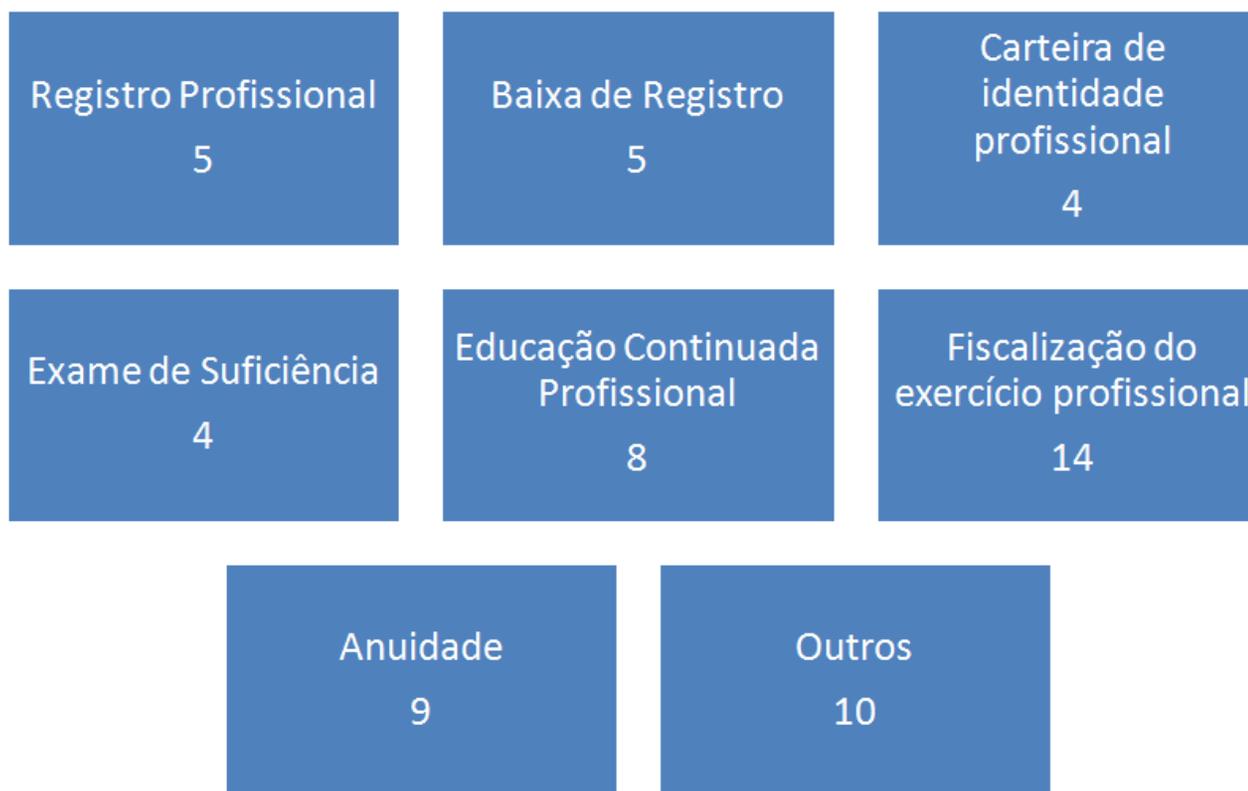




## Classificação das Manifestações por assunto

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCPE classificadas por assunto, conforme demonstra o quadro abaixo.

Em 2019, os assuntos com os maiores números de demandas foram “Fiscalização do exercício profissional”, “Anuidade”, “Registro profissional” e “Baixa de Registro”, respectivamente.





## Considerações Finais

Os dados apresentados neste relatório e a atuação institucional da Ouvidoria demonstram sua importância e seu papel fundamental na identificação dos principais problemas e na correção de processos, reflexo da participação ativa da Ouvidoria na busca pelo aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo CRCPE aos profissionais e à sociedade.

Para maiores informações, o CRCPE encontra-se a disposição:

[www.crcpe.org.br/ouvidoria](http://www.crcpe.org.br/ouvidoria)