

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2020



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

Link para acesso à Ouvidoria do CRCPE
<https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/inicial.frm.php>

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

Março/2021





SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| Introdução | 4 |
| Quantas manifestações | 5 |
| Tipos de manifestações..... | 6 |
| Tipos de manifestantes..... | 7 |
| Manifestantes por área | 8 |
| Principais Assuntos Abordados | 9 |
| Evolução do Quantitativo de Demandas | 10 |
| Tempo médio de respostas às manifestações..... | 11 |
| Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida? | 12 |
| Considerações finais..... | 13 |



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. No período de 13/05/2020 a 11/09/2020, por questões técnicas, o sistema ficou indisponível, porém as demandas foram encaminhadas via formulário/email e respondidas conforme prazos estabelecidos em Lei.

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, sendo o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias, desde que devidamente justificado.

O objetivo deste relatório é apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do CRCPE durante o exercício de 2020, reforçando o compromisso com a transparência das informações.

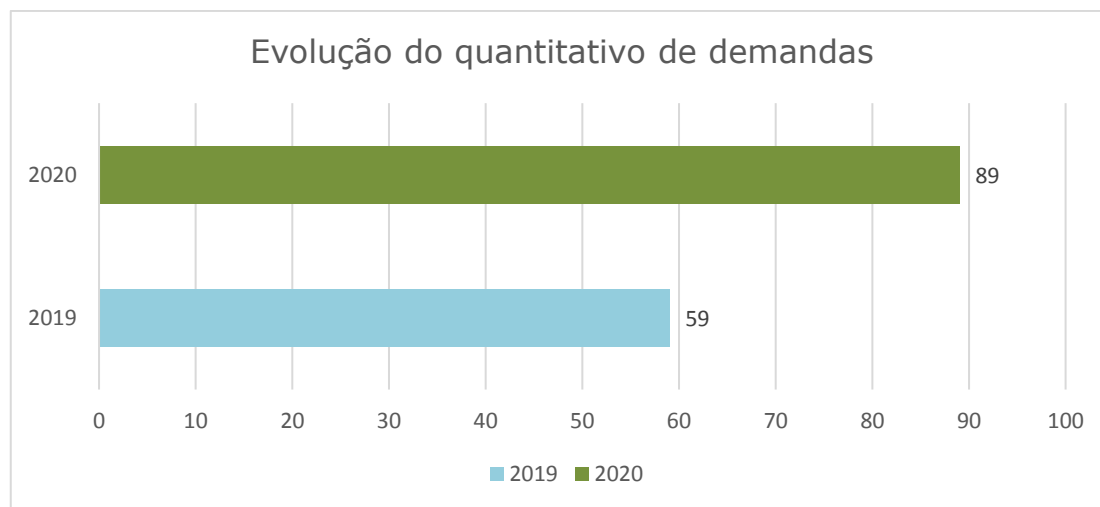




Quantas manifestações?

Em 2020, foram respondidas, pela ouvidoria 89 demandas. Esse número representa um acréscimo de 50,85% no número de demandas recebidas em relação ao ano de 2019, período em que foram atendidos 59 pedidos desta natureza.

Esse aumento demonstra um fortalecimento desse canal de comunicação, que está sendo, efetivamente, utilizado pela sociedade e pelos profissionais da contabilidade.

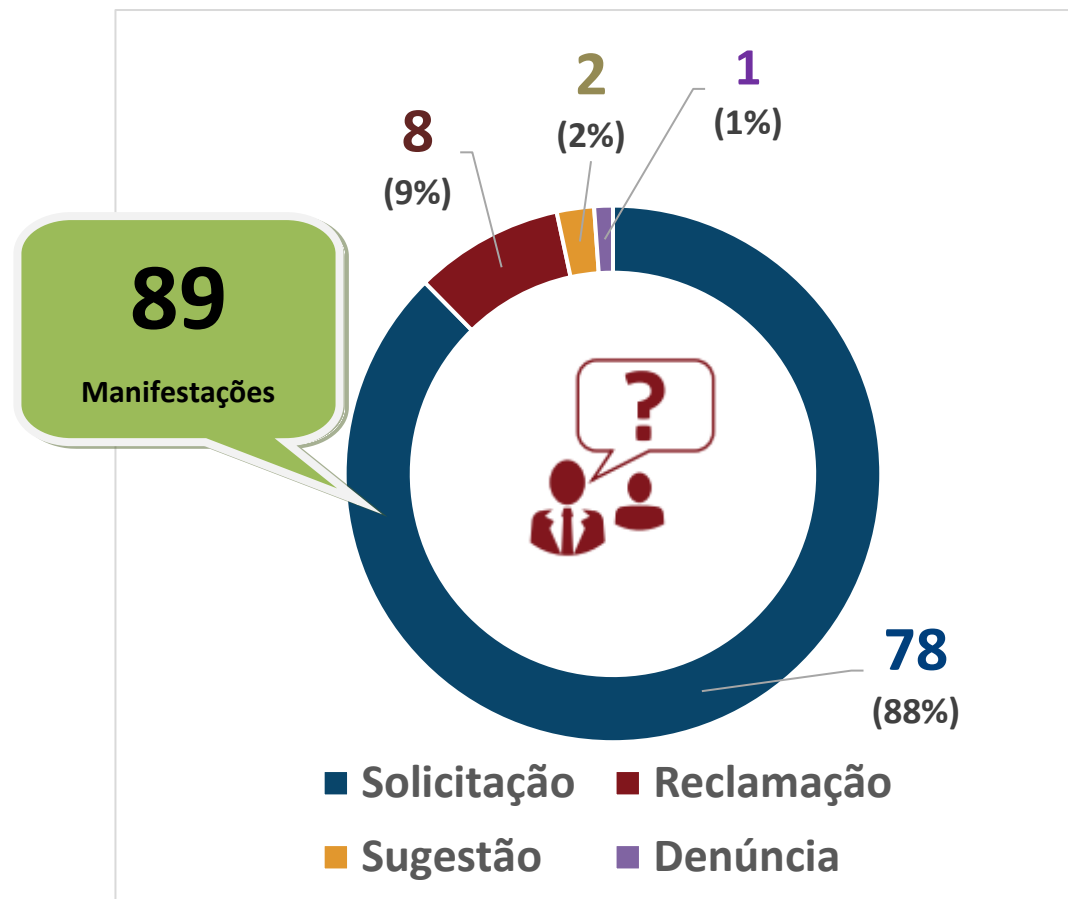




Tipos de Manifestações

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria do CRCPE são classificadas de acordo com o tipo de manifestação. São elas: denúncia, denúncia anônima, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e simplifique. Em 2020, não houve solicitação de simplificação (Simplifique!).

É importante ressaltar que as denúncias recebidas são referentes a profissionais ou organizações contábeis. Nesses casos, os usuários são orientados sobre os procedimentos a serem seguidos pelo formulário de denúncias no portal do CRCPE.





Tipos de Manifestantes

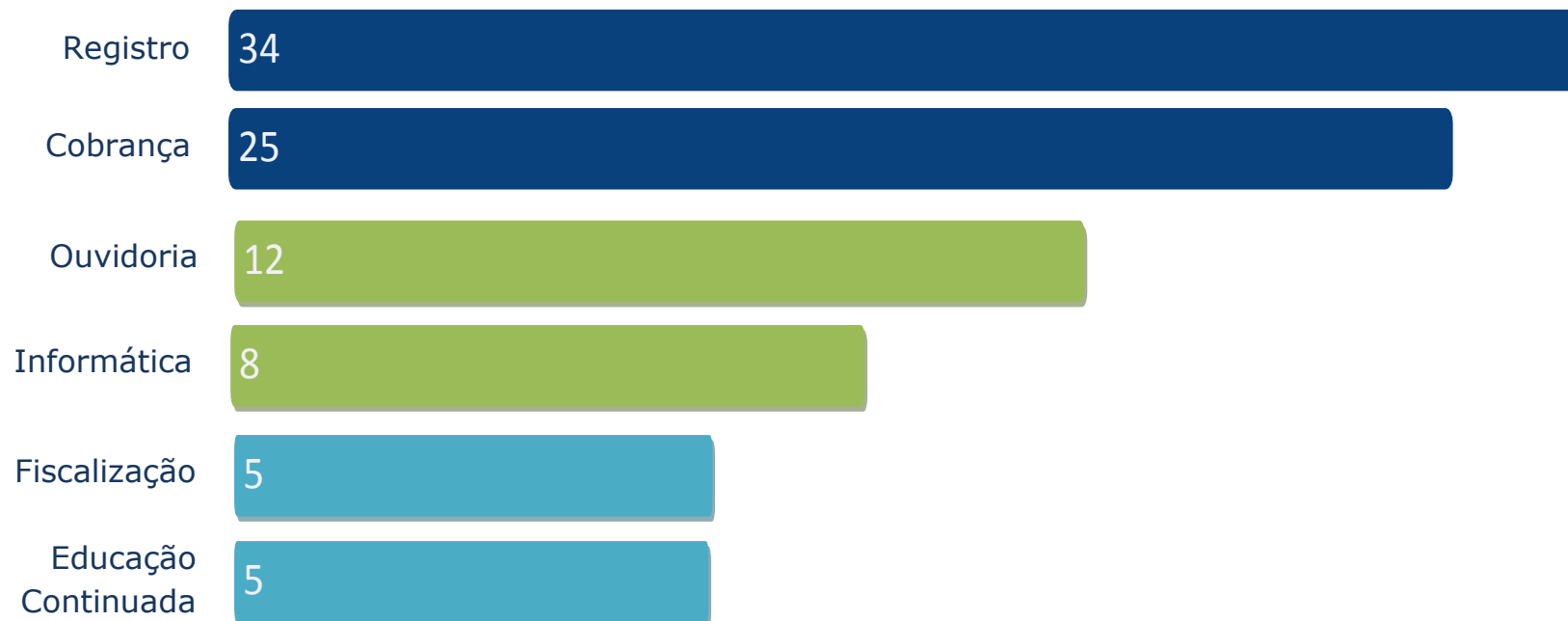
| Tipo | Quantidade | % |
|-----------------------------|-------------------|----------|
| Profissional | 62 | 70% |
| Organização Contábil | 1 | 1% |
| Estudantes | 12 | 13% |
| Outros Prof. | 14 | 16% |
| TOTAL | 89 | |

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 "Outros" foi a segunda maior em número de demandas, seguida pelas categorias "Estudantes" e "Organização Contábil", respectivamente.



Manifestantes por área



As manifestações recebidas podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria ou podem ser encaminhadas às áreas do CRCPE, de acordo com o assunto da manifestação.

Conforme demonstra o quadro acima, em 2020, as áreas com maior número de demandas foram relacionadas ao registro e à cobrança.

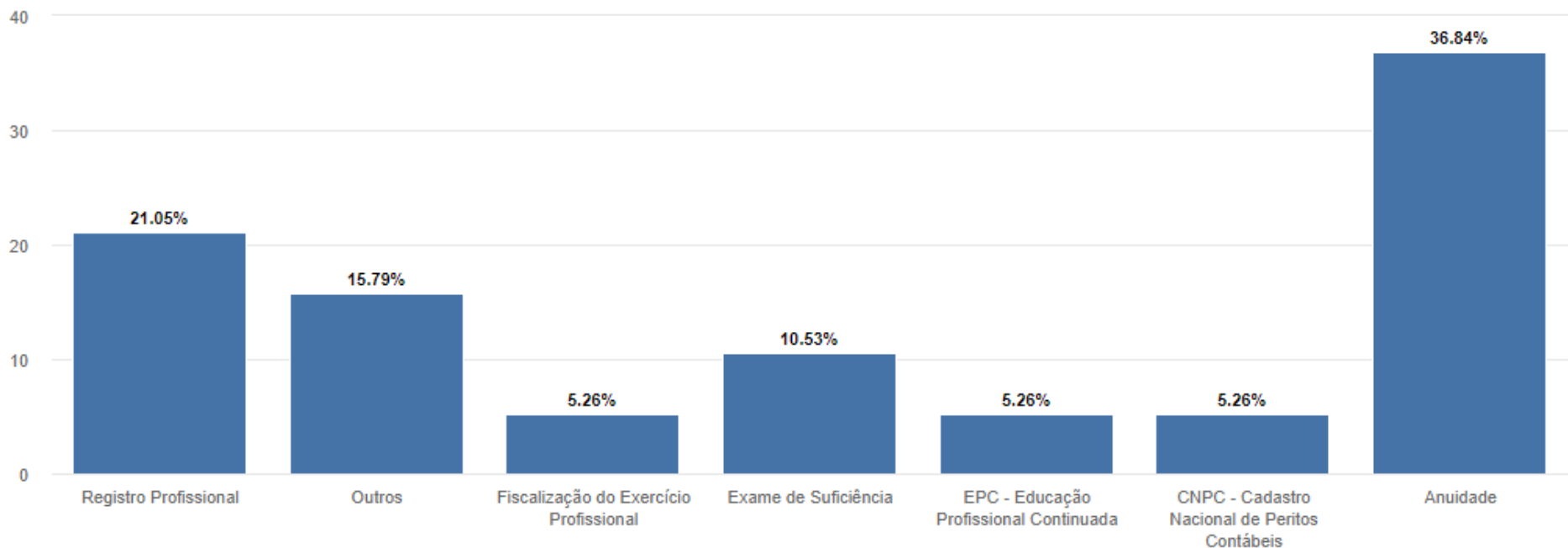


Principais Assuntos Abordados

Dados do 2º Semestre de 2020

| Área | Quantidade | Percentual |
|---|------------|-------------|
| Anuidade | 7 | 36,84% |
| CNPC - Cadastro Nacional de Peritos Contábeis | 1 | 5,26% |
| EPC - Educação Profissional Continuada | 1 | 5,26% |
| Exame de Suficiência | 2 | 10,53% |
| Fiscalização do Exercício Profissional | 1 | 5,26% |
| Outros | 3 | 15,79% |
| Registro Profissional | 4 | 21,05% |
| Total | 19 | 100% |

Obs: Não foram contabilizados os dados do primeiro semestre, uma vez que, nesse período, o sistema informatizado estava indisponível.





Evolução do Quantitativo de Demandas

| Período | Quantidade |
|---------|------------|
| 09/2020 | 7 |
| 10/2020 | 5 |
| 11/2020 | 3 |
| 12/2020 | 4 |



Representação gráfica de set/20 a dez/20.

Não foram contabilizados os dados do primeiro semestre, uma vez que, nesse período, o sistema informatizado estava indisponível.



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, inferior ao prazo legal estipulado pela 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.

Assim a Ouvidoria do CRCPE trabalha para atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, transparência e cortesia.

Tempo médio de Resposta





Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?

Ao receber a resposta final emitida pela Ouvidoria, o usuário pôde avaliá-la como “Ótimo”, “Bom”, “Regular” ou “Ruim”. Salientamos que as avaliações foram recebidas após o retorno do sistema informatizado, em setembro de 2020. Não foram recebidas avaliações nos meses anteriores, devido as manifestações serem recebidas por e-mail.

Das 19 manifestações finalizadas, 8 foram avaliadas pelo usuário, representando 42,11%.



50%

Ótimo ou Bom



25%

Regular



25%

Ruim

Das avaliações, 50% das respostas dos usuários corresponderam a um grau satisfatório com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCPE (índices “Ótimo” e “Bom”). Com base nesses resultados, o CRCPE intensificará campanhas internas e treinamentos com os funcionários, buscando, de forma contínua, a excelência nos serviços de sua Ouvidoria.



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

