

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2021



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**



março/2022



# SUMÁRIO

Introdução .....	4
Quantas manifestações .....	5
Tipos de manifestações.....	6
Tipos de manifestantes.....	7
Manifestantes por área .....	8
Evolução do Quantitativo de Demandas .....	9
Tempo médio de respostas às manifestações.....	10
Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida? .....	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 ou ao Ouvidor-Geral, quando necessário; 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 2021, reforçando o compromisso com a transparência das informações.



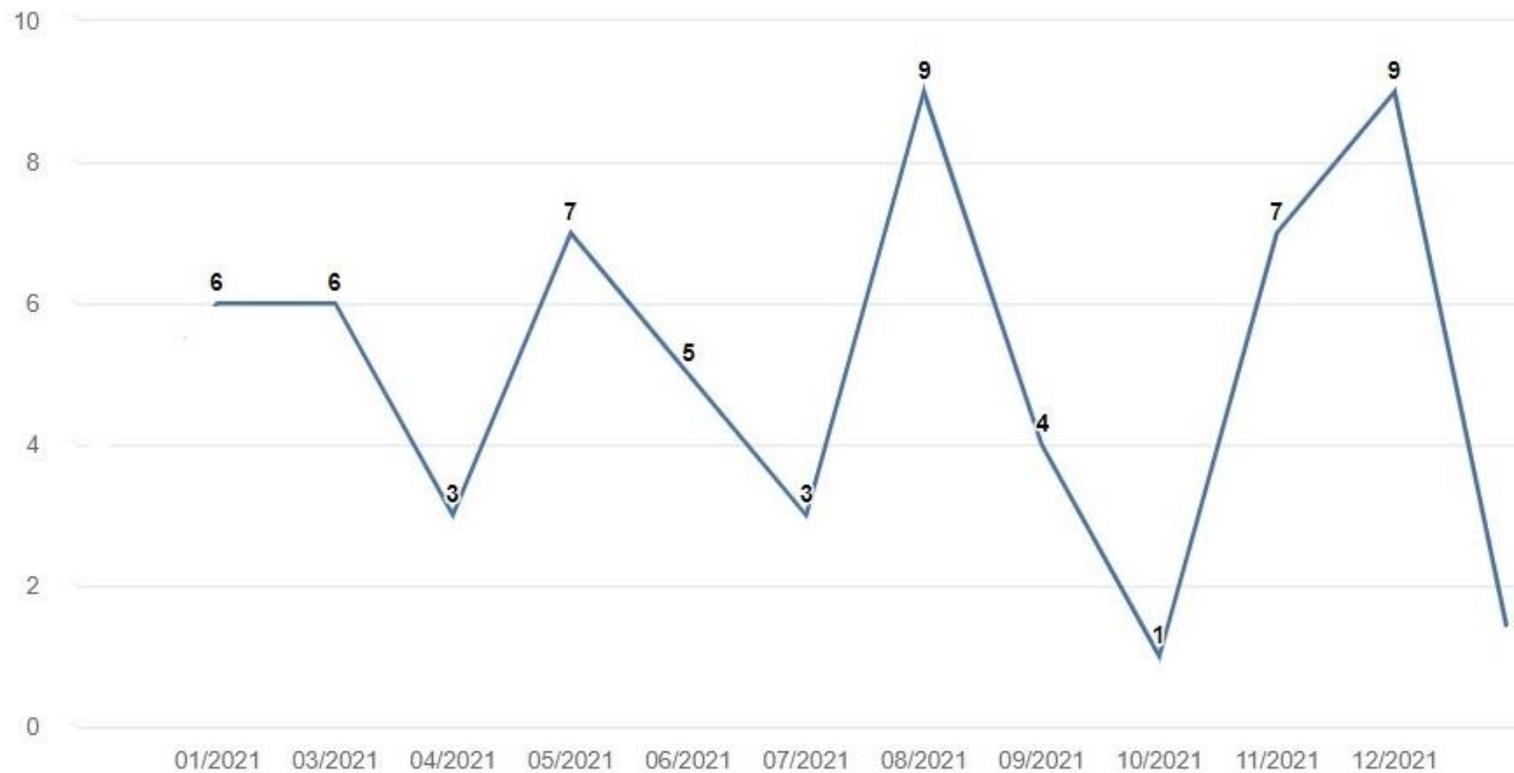


## Quantas manifestações?

Em 2021, foram respondidas, pela ouvidoria 60 demandas. As manifestações recebidas podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria ou podem ser encaminhadas a uma das áreas do CRCPE, de acordo com o assunto da manifestação.

Cada área é responsável pela resposta que, posteriormente, é revisada e, se for uma reclamação, é tratada pelo Ouvidor-Geral.

Representação Gráfica



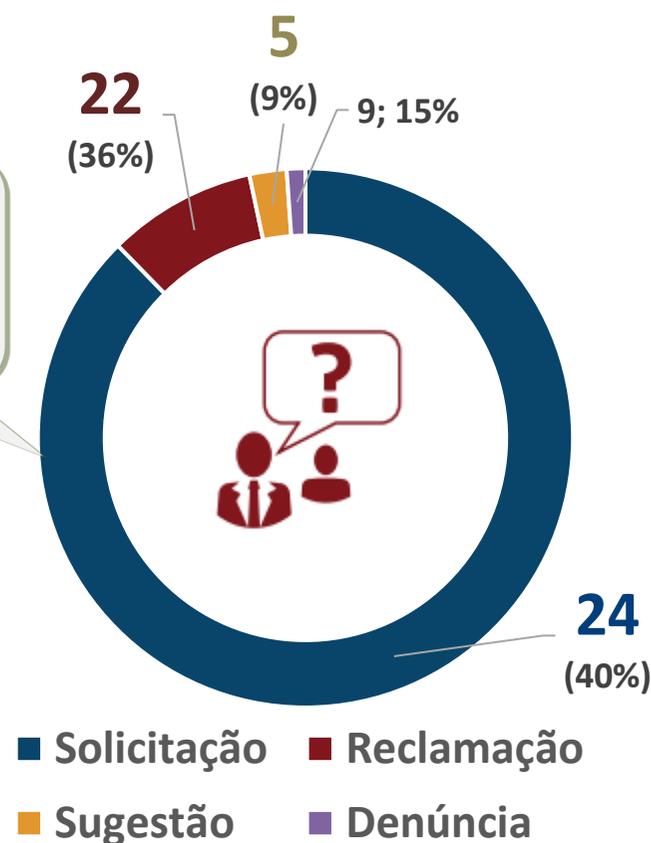


## Tipos de Manifestações

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 2021, 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.

**60**  
Manifestações





# 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.

As categorias "Outros" e "Bacharel em Ciências Contábeis" foram a segunda maior em número de demandas, seguida pelas categorias "Estudantes" e "Organização Contábil", respectivamente.

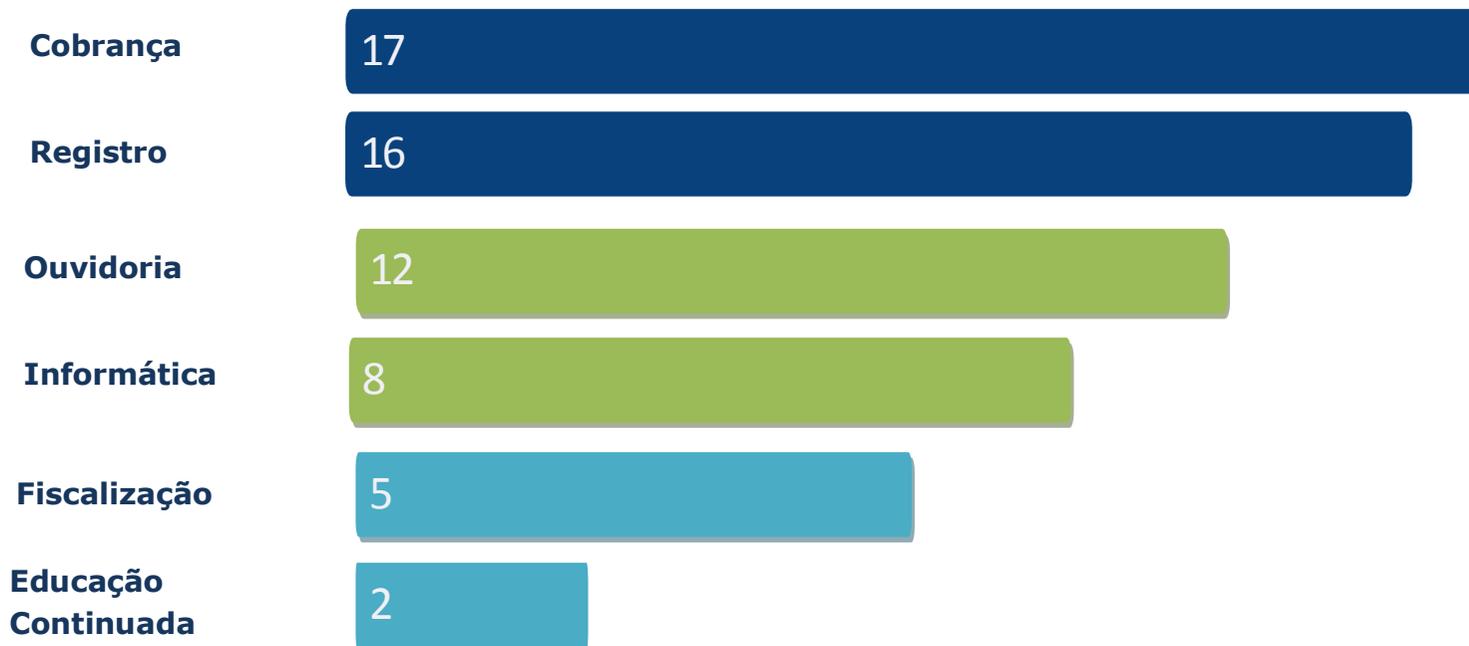
<b>Tipo</b>	<b>2021</b>
<b>Profissional</b>	29
<b>Organização Contábil</b>	1
<b>Bacharel em Ciências Contábeis</b>	13
<b>Estudantes</b>	4
<b>Outros Prof.</b>	13
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>





## Manifestantes por área

**EM 2021:**



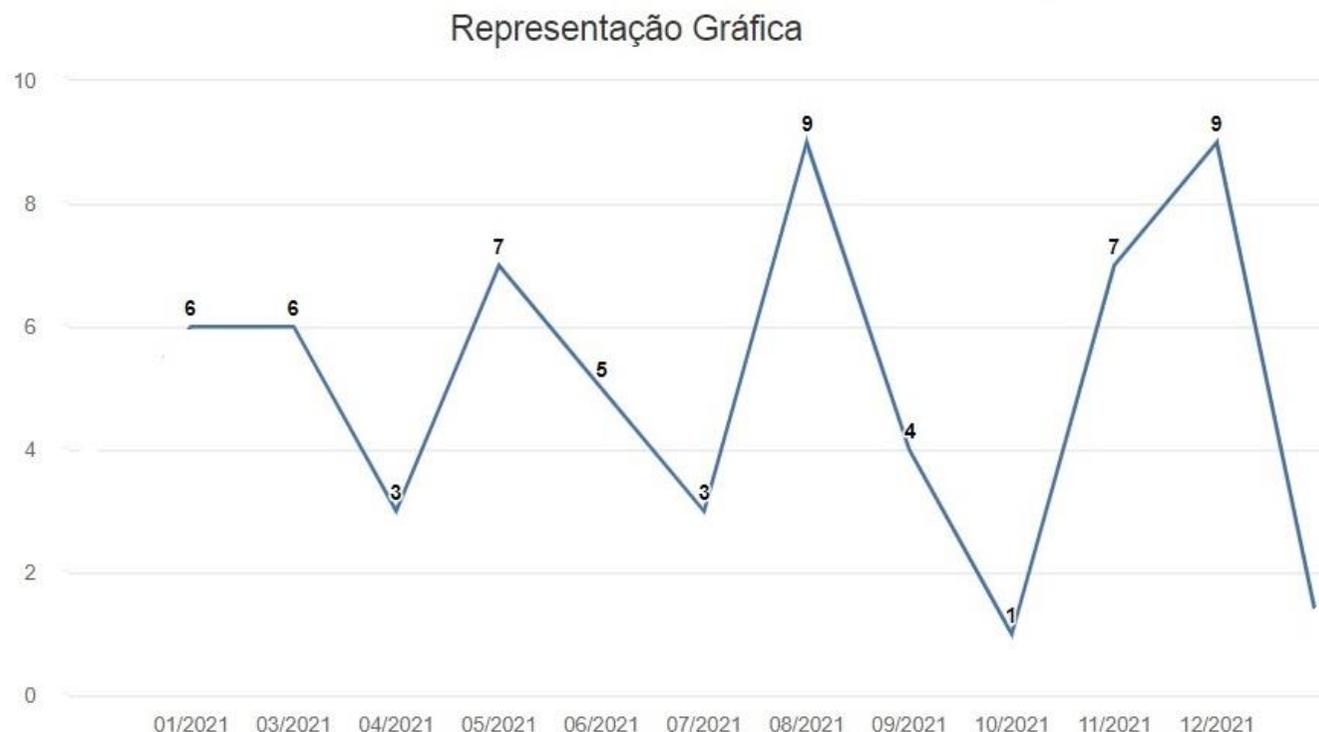
As manifestações recebidas podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria ou podem ser encaminhadas às áreas do CRCPE, de acordo com o assunto da manifestação.

Conforme demonstra o quadro acima, em 2021, as áreas com maior número de demandas foram relacionadas ao Registro e à Cobrança.



## Evolução do Quantitativo de Demandas por mês

Período	Quantidade
01/2021	6
03/2021	6
04/2021	3
05/2021	7
06/2021	5
07/2021	3
08/2021	9
09/2021	4
10/2021	1
11/2021	7
12/2021	9



Os meses de maio, agosto, novembro e dezembro foram os meses em que foi recebido o maior número de ouvidorias. Os picos que ocorreram em alguns meses foram reflexo da segunda onda de contaminação pelo coronavírus, que ocasionou a adoção de medidas restritivas pelos órgãos governamentais e a suspensão do atendimento presencial no CRCPE. Em novembro e dezembro, houve um novo aumento nas demandas da ouvidoria devido às eleições do Sistema CFC/CRCs e Justificativas Eleitorais. Em todas as ocasiões, o usuário da ouvidoria pôde contar com esse canal de comunicação.



## Tempo médio de respostas às manifestações

O tempo gasto para o envio de respostas varia conforme a complexidade e o tipo da manifestação. Em 2021, o tempo médio das respostas enviadas pela Ouvidoria foi de 13 dias, inferior ao prazo legal estipulado, que é de 30 dias.

Em 2021, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCPE foram respondidas dentro do prazo determinado. O Conselho recebe, avalia, encaminha e dá o tratamento adequado às manifestações, orientando as áreas envolvidas quanto ao tempo necessário para que as demandas sejam atendidas dentro do prazo, de modo a evitar o atraso da resposta e a insatisfação por parte do usuário.

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



## 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”. Ao todo, foram recebidas 12 avaliações, que correspondem a 20% do total de manifestações recebidas

**Das 12 manifestações avaliações, 6 foram avaliadas pelo usuário como “ótimo”, representando 50%, 2 foram avaliadas pelo usuário como “bom” e 4 foram avaliadas como “ruim”.**



50%

Ótimo



16%

Bom



33%

Ruim

Com base nesses resultados, o CRCPE intensificará campanhas internas e treinamentos aos 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](http://www.crcpe.org.br/ouvidoria)

