



CRCPE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE PERNAMBUCO

Relatório de Gestão da **OUVIDORIA**

2023



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

Rua Carlos Gomes, 481 Prado – Recife/PE

Fone: (81) 2122-6011

Site: www.crcpe.org.br

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco

Contadora Maria Dorgivânia Arraes Barbará

Ouvidor do Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco

Contador Claudio Lino Lippi

Diretora Executiva

Contadora Luciana Maria Rodrigues

Equipe de Apoio

Lúcia Helena Passos de Araújo

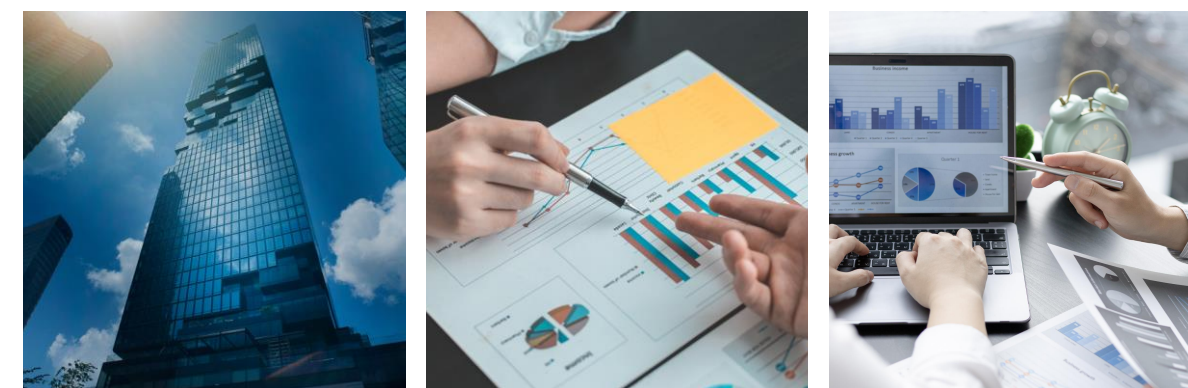
Revisão

Natália Farias

Jan/2024

Sumário

- 01** Introdução
- 02** Quantas Manifestações
- 03** Exemplos de Manifestação
- 04** Quantas Manifestações
- 05** Tipos de Manifestações
- 06** Quem procurou a Ouvidoria
- 09** Assuntos abordados
- 08** Evolução das Ouvidorias Mensal
- 10** Compromisso com a Celeridade
- 11** Pesquisa de Satisfação



Introdução



A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade em 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.

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 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.

Exemplos de Manifestações



“Veio por meio deste, solicitar ao órgão fiscalização nos escritórios contábeis, já temos um piso salarial baixo e os donos de escritório ainda nos desvaloriza contratando como auxiliar de escritório ou de departamento pessoal como também contratam pessoas que nem formação em contabilidade tem, já para não pagar o piso e seguir a convenção da contabilidade sem contar que ainda tem outros benefícios que a categoria traz e não é repassado devido a não seguir a conversão. Mais uma vez venho solicitar que o órgão faça pelo menos esse tipo de fiscalização pois pagamos caro o Crc onde o órgão não faz nada para ajudar para quem é CLT. “

“VENHO ATRAVÉS DESTES CANAL EXPRESSAR MINHA INDIGNAÇÃO! POIS O ESCRITÓRIO QUE TRABALHO NÃO PAGA NOSSOS SALÁRIOS E VR E VT EM DIAS! O SALÁRIO SÓ É PAGA APÓS O PRAZO MÁXIMO QUE É O 5º DIA ÚTIL DE CADA MÊS E DA MESMA FORMA OS VR E VT, SEMPRE DEPOIS DO PRAZO ORA ESTABELECIDO E ACORDADOS ENTRE AS PARTES DA CATEGORIAS! COMO VOCÊS NOSSOS REPRESENTANTES PODEM NOS AJUDAR NESTE SENTIDO! É ATÉ ESTABELECIDO MULTAS POR ESTE DESCUMPRIMENTO, PORÉM O EMPREGADOR SE PÕE ACIMA DA LEI E SEGUE PROCEDENDO DESTA FORMA ARBITRÁRIA A UM LONGO PERÍODO! SOCORRE A GENTE CRC/PE!”

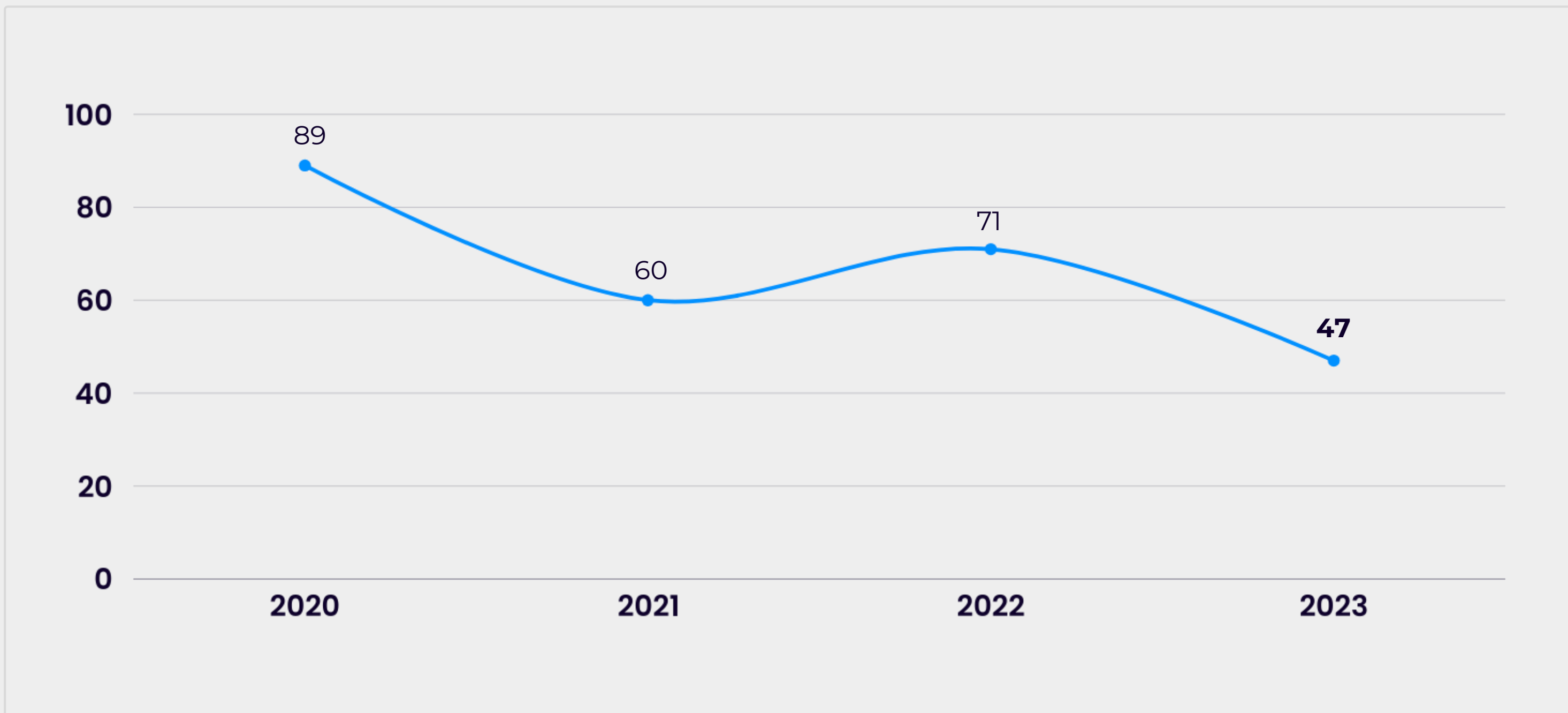
“O serviço não foi concluído, não recebi recibo pelo pagamento, não foi feito nenhum contrato de serviço e me sinto lesado. Exijo ressarcimento.”

“Em 2022 estava me inscrevendo no CRC, quando sem saber, fui multado por não participar da eleição. Uma que é uma multa sem noção de 107,00. Hoje, fui tentar votar, pois mais uma vez não estava sabendo, mas ao entrar no portão pra pegar um boleto, tomei conhecimento. Não consigo votar, pois tem esse debito. NÃO VOU PAGAR. DEIXO BEM CLARO.”

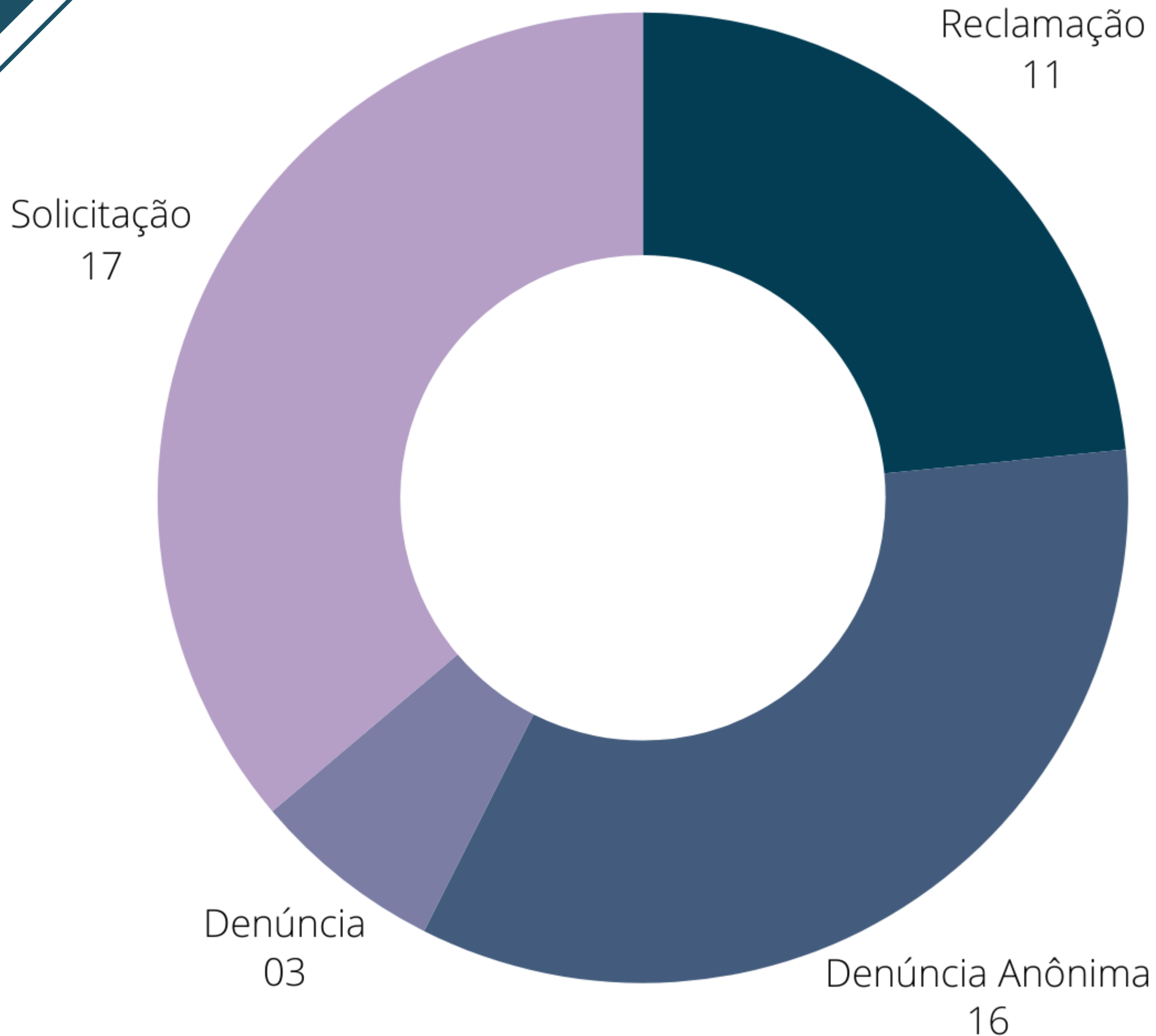
Quantas Manifestações?



Em 2023, a ouvidoria recebeu 47 manifestações. 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.



Tipos de Manifestação

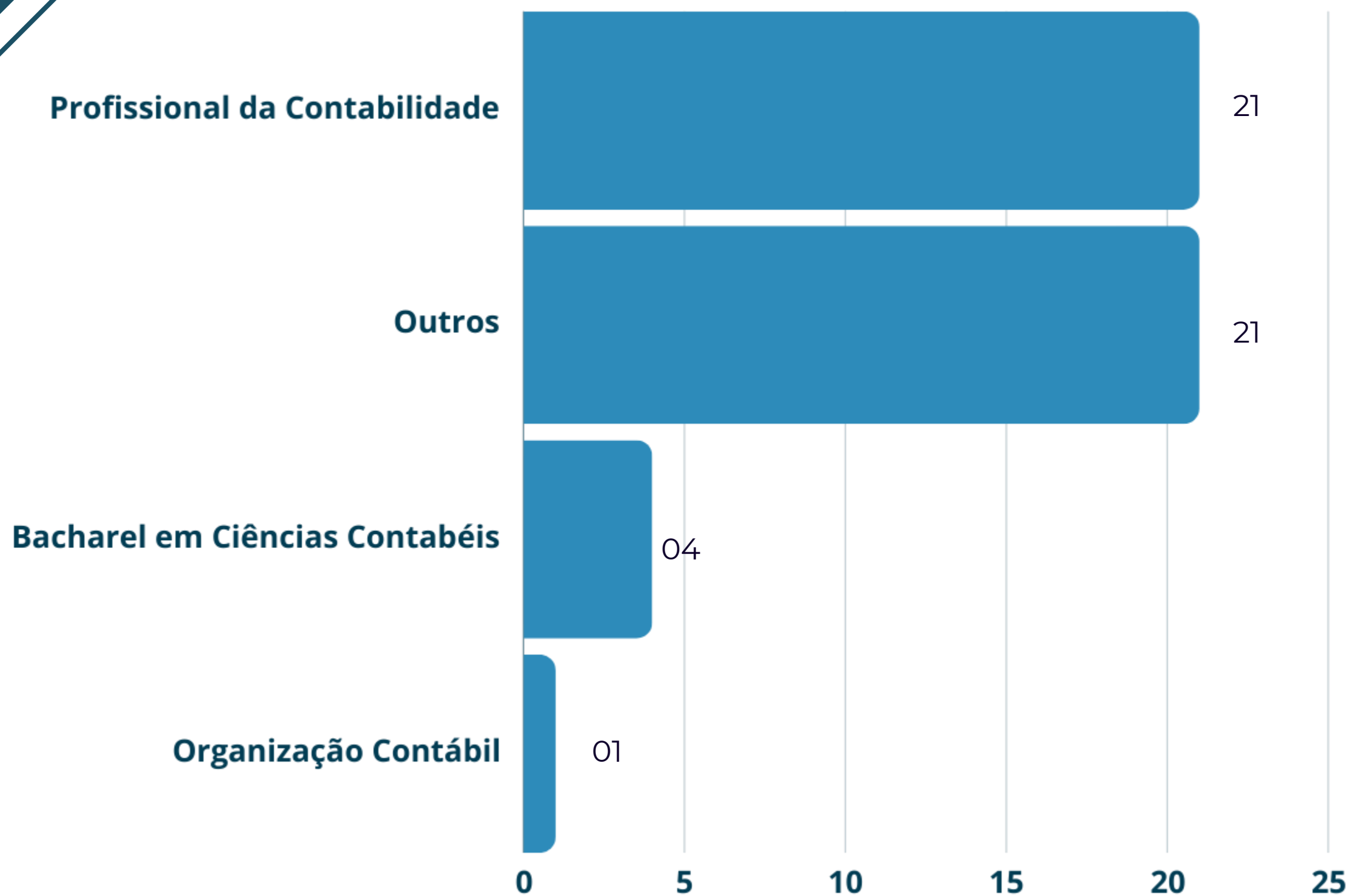


Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria do CRCPE são classificadas de acordo com o tipo de manifestação.

São elas: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio. O usuário também pode registrar um pedido de simplificação (Simplifique!), mas, em 2023, não houve nenhum pedido dessa categoria.

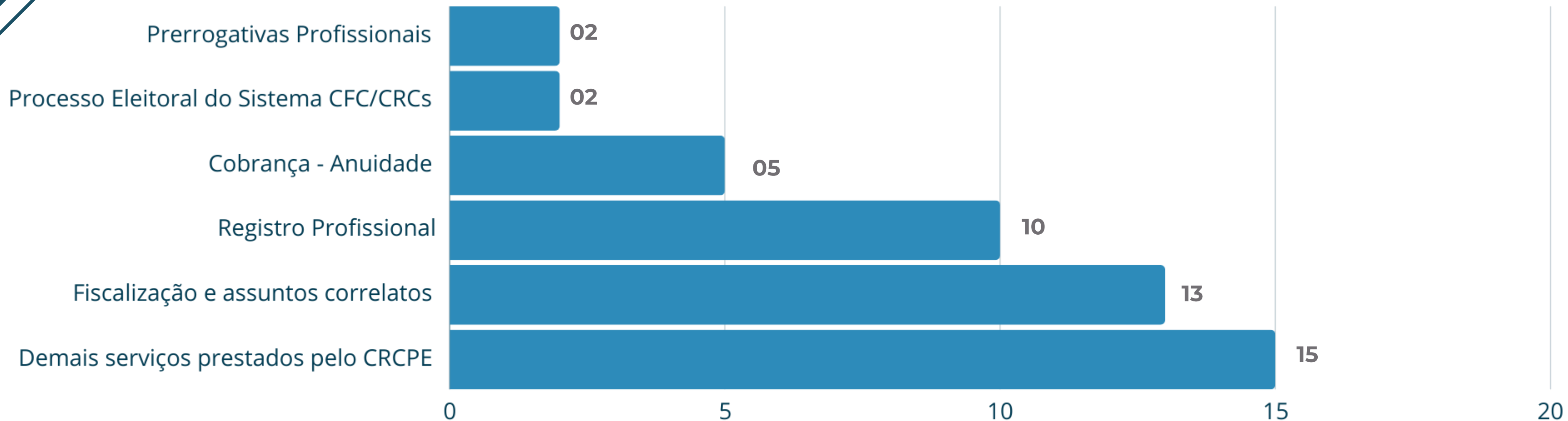
É importante ressaltar que as denúncias recebidas são referentes a profissionais ou organizações contábeis.

Quem procurou a Ouvidoria do CRCPE



Quanto ao tipo de manifestante, percebemos a considerável predominância de manifestações enviadas por “profissionais da contabilidade” e “outros”, público que recebe os serviços de registro e fiscalização e educação continuada, prestados pelo CRCPE.

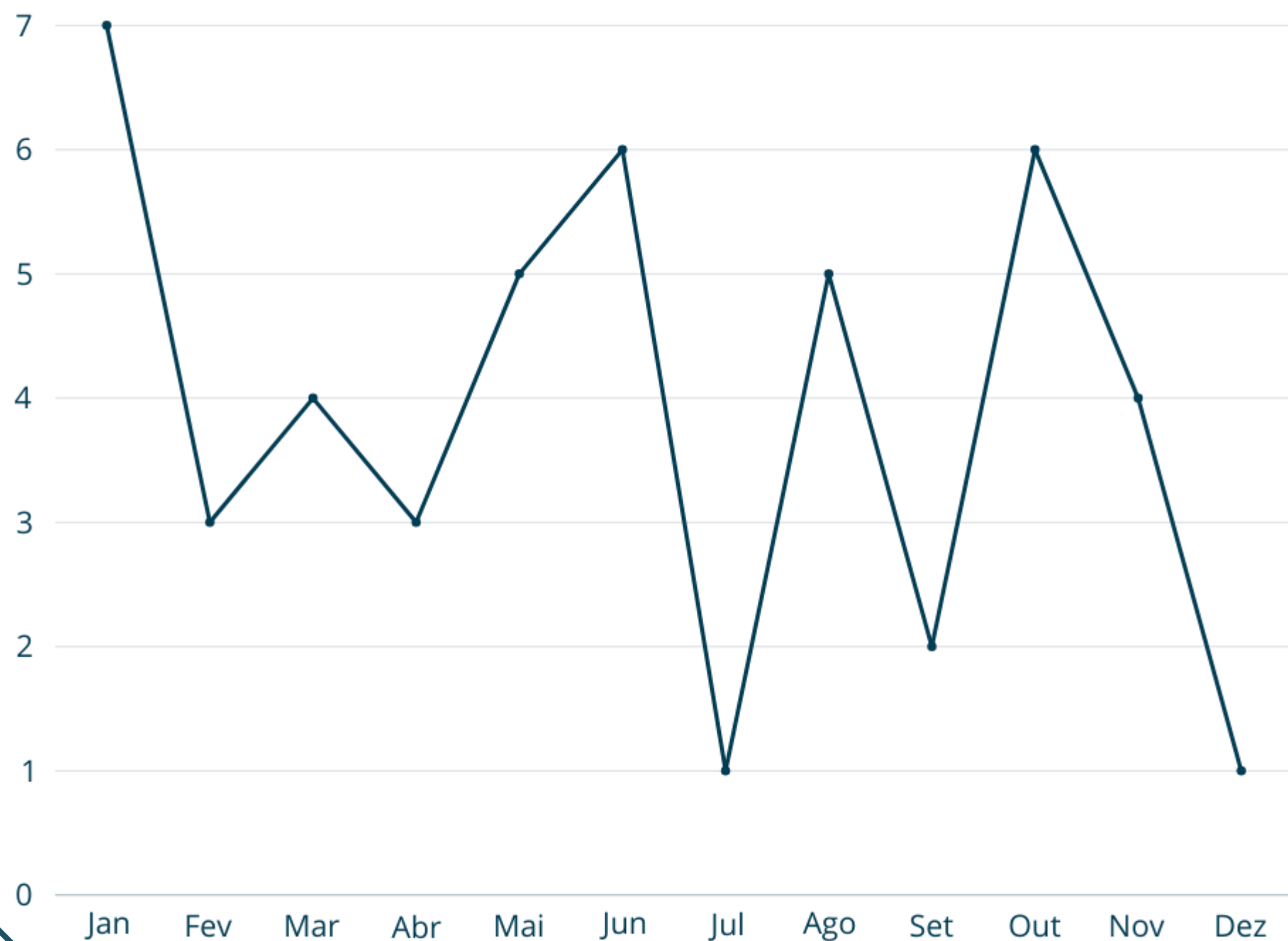
Assuntos Abordados



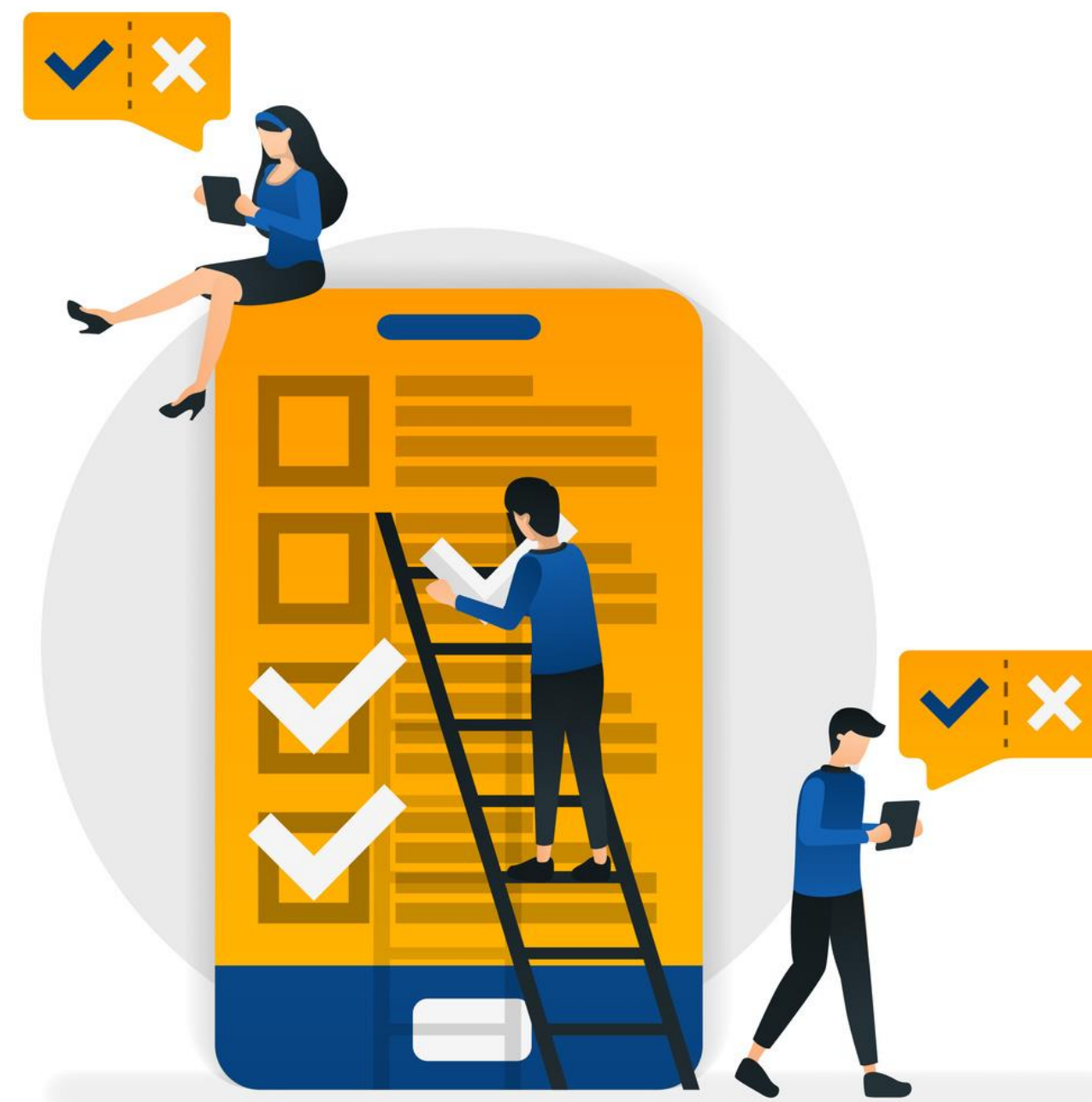
As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCPE são tratadas de acordo com o seu tema, sendo classificadas por assunto, conforme demonstra o quadro desta seção.

Em 2023, os assuntos com os maiores números de demandas foram relacionados à fiscalização, registro e assuntos diversos referentes a serviços prestados pelo CRCPE.

Evolução das Ouvidorias Mensal



Os meses de janeiro, junho e outubro foram os períodos com maior número de manifestações.



Compromisso com a Celeridade

Tempo Gasto para envio de respostas

O tempo gasto para o envio de respostas varia conforme a complexidade e o tipo da manifestação. Em 2023, o tempo médio das respostas enviadas pela Ouvidoria foi de **7 dias**, consideravelmente inferior ao prazo legal estipulado, que é de 30 dias.

Tal resultado comprova o compromisso do CRCPE de zelar pela celeridade de seus processos e do atendimento ao público, visando a melhoria da gestão e a busca de soluções no menor prazo possível, de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Em 2023, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCPE foram respondidas dentro do prazo legal estipulado. 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.



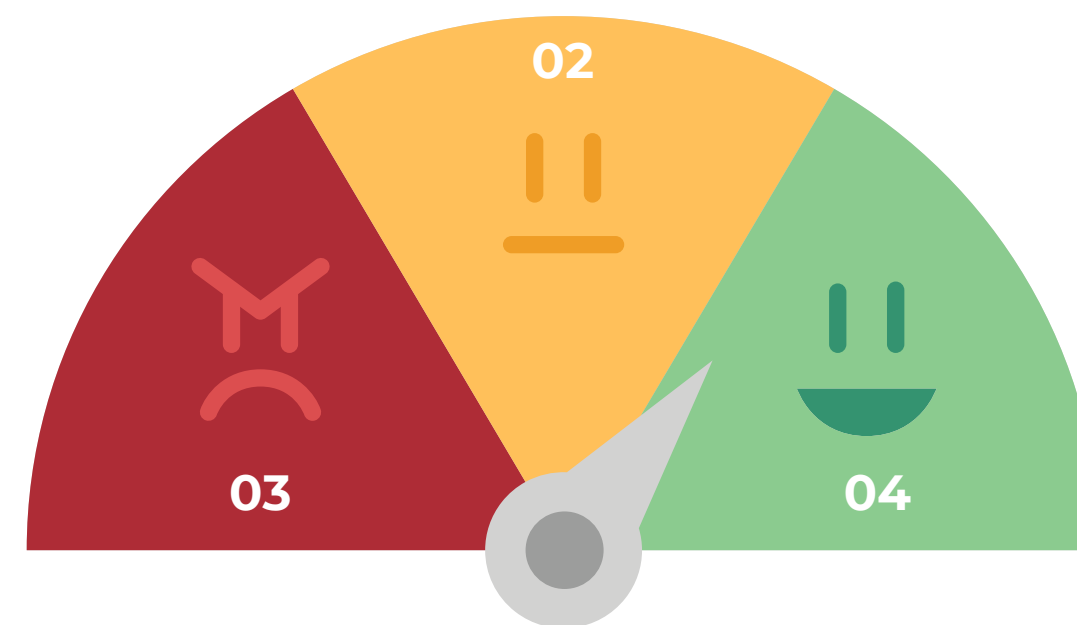
Pesquisa de Satisfação



Ao receber a resposta final emitida pela Ouvidoria, o usuário pôde avaliá-la como “Ótimo”, “Bom”, “Regular” ou “Ruim”. Ao todo, foram recebidas 9 avaliações, que correspondem a 19% do total de manifestações recebidas.

Das 09 manifestações avaliadas, 4 foram avaliadas pelo usuário como “ótimo”, representando 44%, 2 foram avaliadas pelo usuário como “bom” e 3 foram avaliadas como “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.





CRCPE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE PERNAMBUCO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Para mais informações, o CRCPE se
encontra à disposição:

<http://www.crcpe.org.br/ouvidoria>