

RELATÓRIO DE

GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2024

Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco - CRCPE

Rua Carlos Gomes, 481 - Prado, Recife/PE CEP: 50720-135

Fone: (81) 2122-6011

Site: <https://crcpe.org.br/>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco - CRCPE

Contador **Roberto Vieira do Nascimento**

Ouvidor-Geral

Contador **Claudio Lino Lippi**

Diretora Executiva

Contadora **Luciana Maria Rodrigues**

Equipe de Apoio

Lúcia Helena Passos de Araújo

Revisão

Natália Farias

Janeiro/2025



ÍNDICE

01	INTRODUÇÃO	06	ASSUNTOS ABORDADOS
02	EXEMPLOS DE MANIFESTAÇÕES	07	EVOLUÇÃO DAS OUVIDORIAS POR MÊS
03	QUANTAS MANIFESTAÇÕES	08	COMPROMISSO COM A CELERIDADE
04	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	09	PESQUISA DE SATISFAÇÃO
05	QUEM PROCUROU A OUVIDORIA	10	CONSIDERAÇÕES FINAIS

INTRODUÇÃO



A Ouvidoria do CRCPE é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade de Pernambuco, baseado na Lei nº 13.460/2017 e na Resolução CFC nº 1.544/2018, que recebe sugestões, dúvidas, solicitações e reclamações.

Por meio de um sistema informatizado disponível no portal do CRCPE, permite o encaminhamento e acompanhamento das demandas, visando aprimorar a prestação de serviços e fortalecer o controle social.

Compete à Ouvidoria receber e analisar as informações, encaminhar as solicitações aos setores competentes do CRCPE e ao Ouvidor-Geral, acompanhar o andamento do atendimento e emitir uma resposta ao cidadão.

Após a resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço, e o prazo para envio da resposta é de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias com justificativa.

Este relatório apresenta os resultados e o desempenho da Ouvidoria do CRCPE em 2024.

EXEMPLOS DE MANIFESTAÇÃO

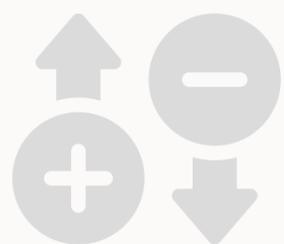
Venho por meio deste instrumento solicitar ao Conselho a remissão do débitos que constam ainda pendente nos registros do Conselho Regional de PE , o motivo da minha petição é por conta de durante o período que está sendo cobrado os valores da anuidade , eu não estive exercendo a atividade no âmbito privado nem particular e também por motivo de tratamento médico que até o presente momento continuo . Gostaria de requerer aos senhores a minha remissão para futuramente ter melhores condições de retornar as atividade . no momento presente meu registro está suspenso para não gerar novos valores . o meu registro 018154/O está no aguardo de ser regularizado para no próximo ano 2025 termos condições de retornarmos as atividades. Os documentos de comprovação da inatividade dos anos cobrados estarão a disposição do Conselho caso seja necessário .

BOM DIA ! DESEJO SABER DO CRC - PE, SE ESTE ORGÃO, TEM ALGUMA INFORMAÇÃO DO QUE ESTAR ACONTECENDO COM O SITE DA SEFAZ - PE (ARE VIRTUAL) https://efisco.sefaz.pe.gov.br/sfi_com_sca/PRMontarMenuAcesso , POIS DESTE SEGUNDA FEIRA, DIA 07/08/2024, NÃO CONSIGO ACESSAR O SITE.

(Não é possível acessar esse site efiscoi.sefaz.pe.gov.br demorou muito para responder. Tente: Verificar a conexão Verificar o proxy e o firewall Executar o Diagnóstico de Rede do Windows (ERR_TIMED_OUT) GRATO DE VOSSA ATENÇÃO AGUARDO RETORNO

Senhores, Estou aposentado e preciso voltar a exercer a profissão de técnico de contabilidade. Dei baixa no meu CRC ainda na década de 90. Preciso saber se está tudo certo com a minha documentação e, se posso voltar a trabalhar, quando quiser. Claro, depois que eu fizer alguns cursos de atualização. Agradeço pela atenção que me for dispensada e aguardo retorno. Agradeço antecipadamente pelo retorno.

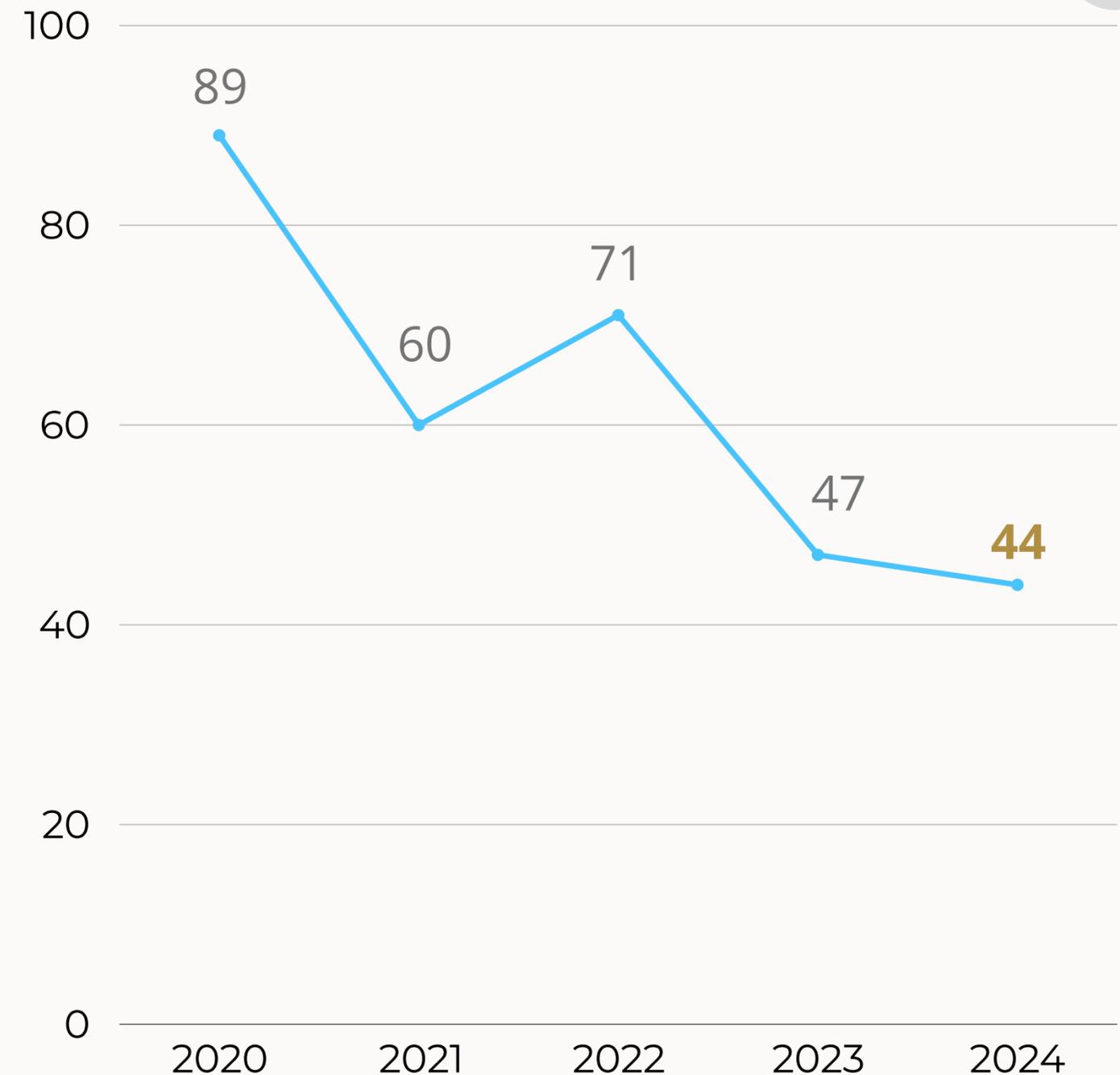
QUANTAS MANIFESTAÇÕES



Em 2024, a ouvidoria recebeu **44 manifestações**.

Essas manifestações podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria ou encaminhadas às áreas responsáveis do CRCPE, conforme o despacho do Conselheiro Ouvidor.

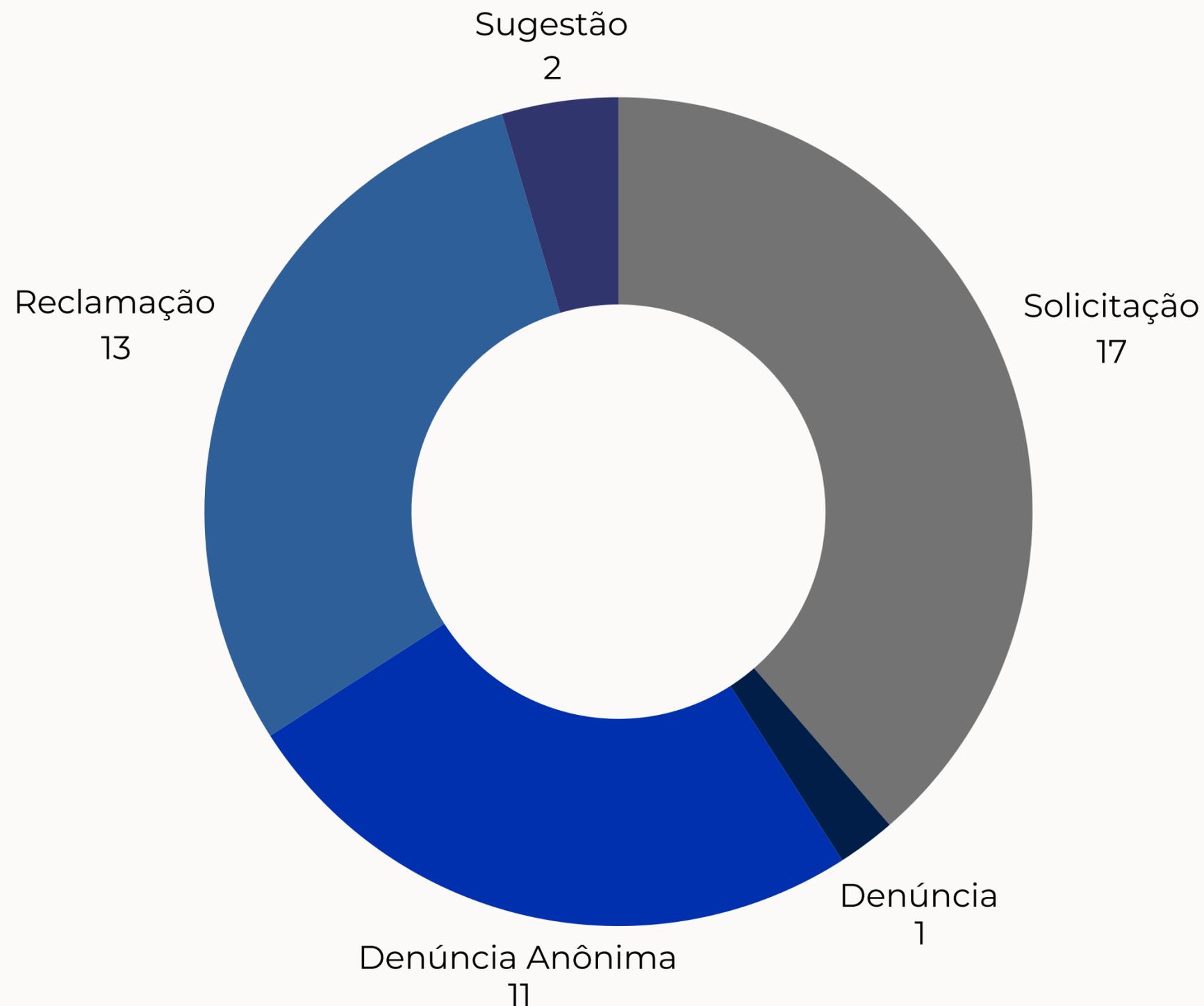
Cada área é responsável pela resposta.



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

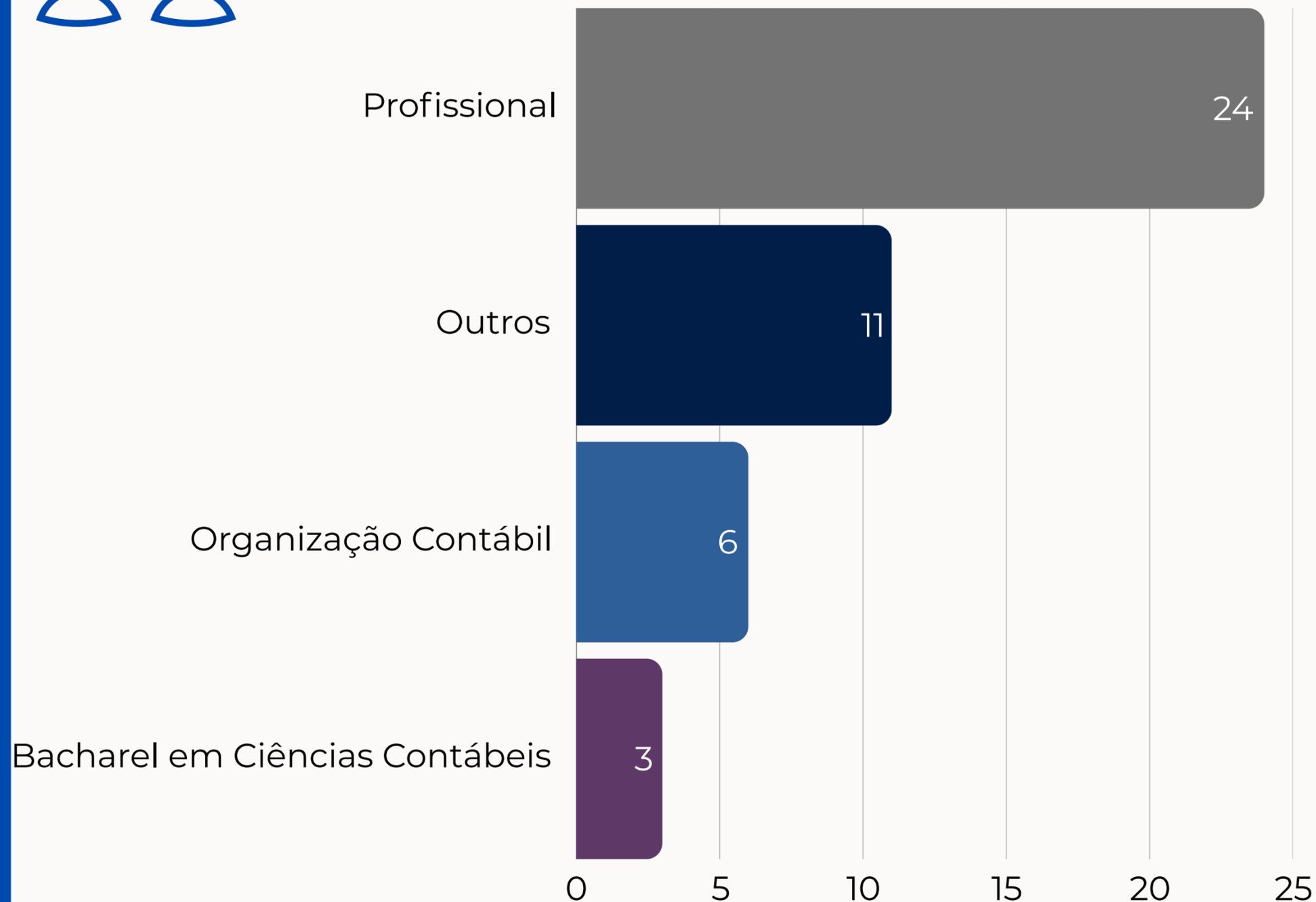
Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria do CRCPE são classificadas de acordo com o tipo de manifestação. São elas: **denúncia**, **reclamação**, **solicitação**, **sugestão** e **elogio**. O usuário também pode registrar um pedido de **simplificação** (Simplifique!), mas, em 2024, não houve nenhum pedido dessa categoria.

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

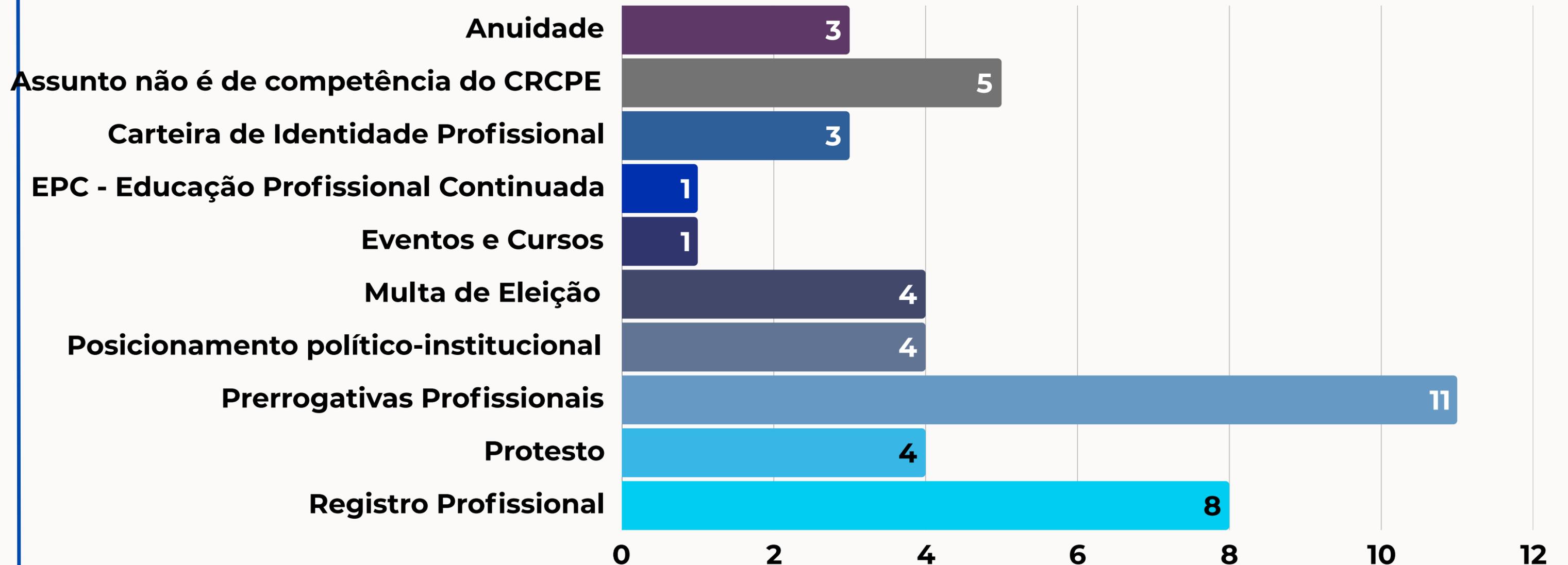


QUEM PROCUROU À OUVIDORIA

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.



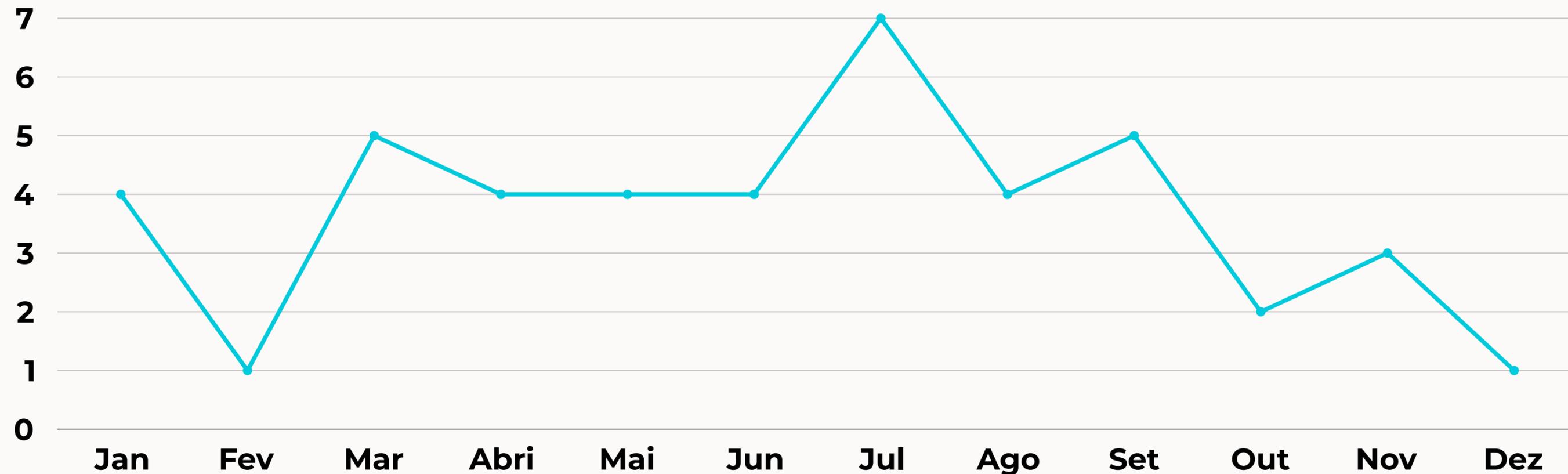
ASSUNTOS ABORDADOS



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 2024, os assuntos com os maiores números de demandas foram relacionados à Fiscalização e Registro.

EVOLUÇÃO DAS OUVIDORIAS POR MÊS



Os meses de março, julho e setembro foram os períodos com maior número de manifestações.

COMPROMISSO COM A CELERIDADE



Tempo Médio de resposta às solicitações

Em 2024, a Ouvidoria do CRCPE respondeu às manifestações em um tempo médio de **3 dias**, bem abaixo do prazo legal de 30 dias. Isso demonstra o compromisso do Conselho com a celeridade, eficiência e qualidade no atendimento ao público, garantindo que todas as demandas sejam tratadas dentro do prazo, com orientação às áreas envolvidas para evitar atrasos e insatisfação dos usuários.

Esse desempenho reflete o empenho do CRCPE em assegurar uma gestão eficiente, transparente e pautada nos princípios de regularidade, continuidade, efetividade e cortesia. O foco do Conselho está na melhoria contínua dos processos, promovendo soluções rápidas e adequadas às necessidades dos usuários, reafirmando sua missão de prestar um serviço de excelência à sociedade.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Ao receber a resposta final emitida pela Ouvidoria, o usuário pôde avaliá-la como “Ótimo”, “Bom”, “Regular” ou “Ruim”. Ao todo, foram recebidas **5 avaliações**, que correspondem a **11,36%** do total de manifestações recebidas.

Das **05** manifestações avaliadas, **03** foram avaliadas pelo usuário como “**ótimo**”, representando 60%, 1 foi avaliada pelo usuário como “bom” e 1 foi avaliada 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.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para mais informações, o CRCPE se encontra à disposição:

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

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA



CRCPE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE PERNAMBUCO