

RELATÓRIO DE
**GESTÃO DA
OUVIDORIA**

EXERCÍCIO DE 2025

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/2026



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 2025.



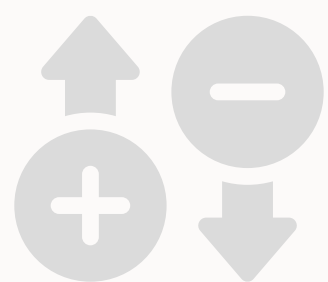
EXEMPLOS DE MANIFESTAÇÃO

Bom dia, Fiz adesão do DTE em 21/12/2023, fiz a confirmação em 2024 e mesmo assim não consigo emitir meu Boleto com o desconto que tenho direito. Favor providenciar solução. Além do mais não consigo nem baixar o arquivo de comprovante ao DTE. Desde que fiz adesão ao mesmo não consegui.

Não consigo ter acesso ao login para que eu possa me inscrever no curso do dia 12. Preciso da ajuda de vocês para ter acesso ao meu ambiente do estudante

Boa tarde, prezados!! Preciso solicitar o CRC da empresa XXXXXXXX, como devo proceder?

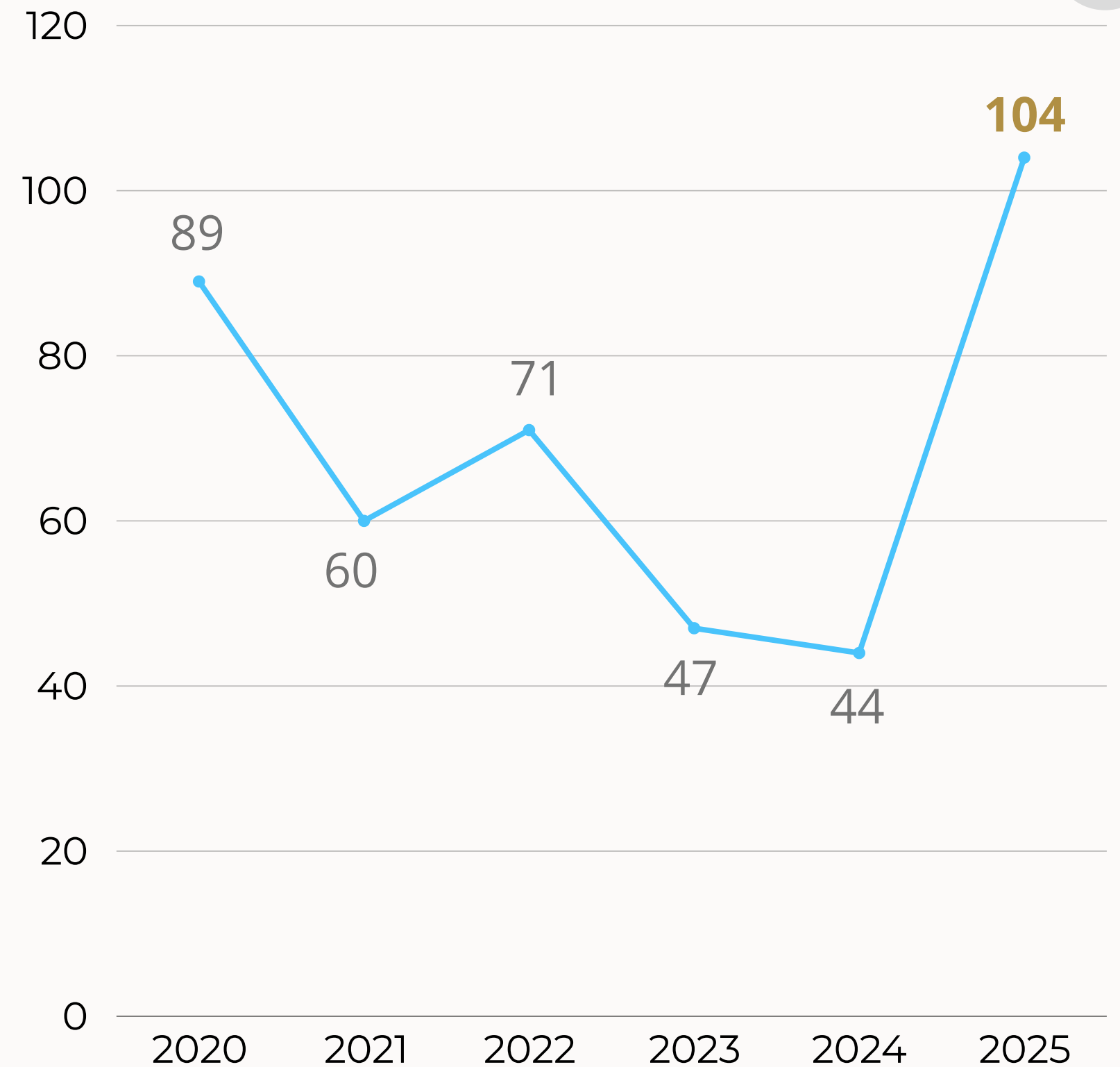
QUANTAS MANIFESTAÇÕES



Em 2025, a ouvidoria recebeu **104 manifestações**.

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

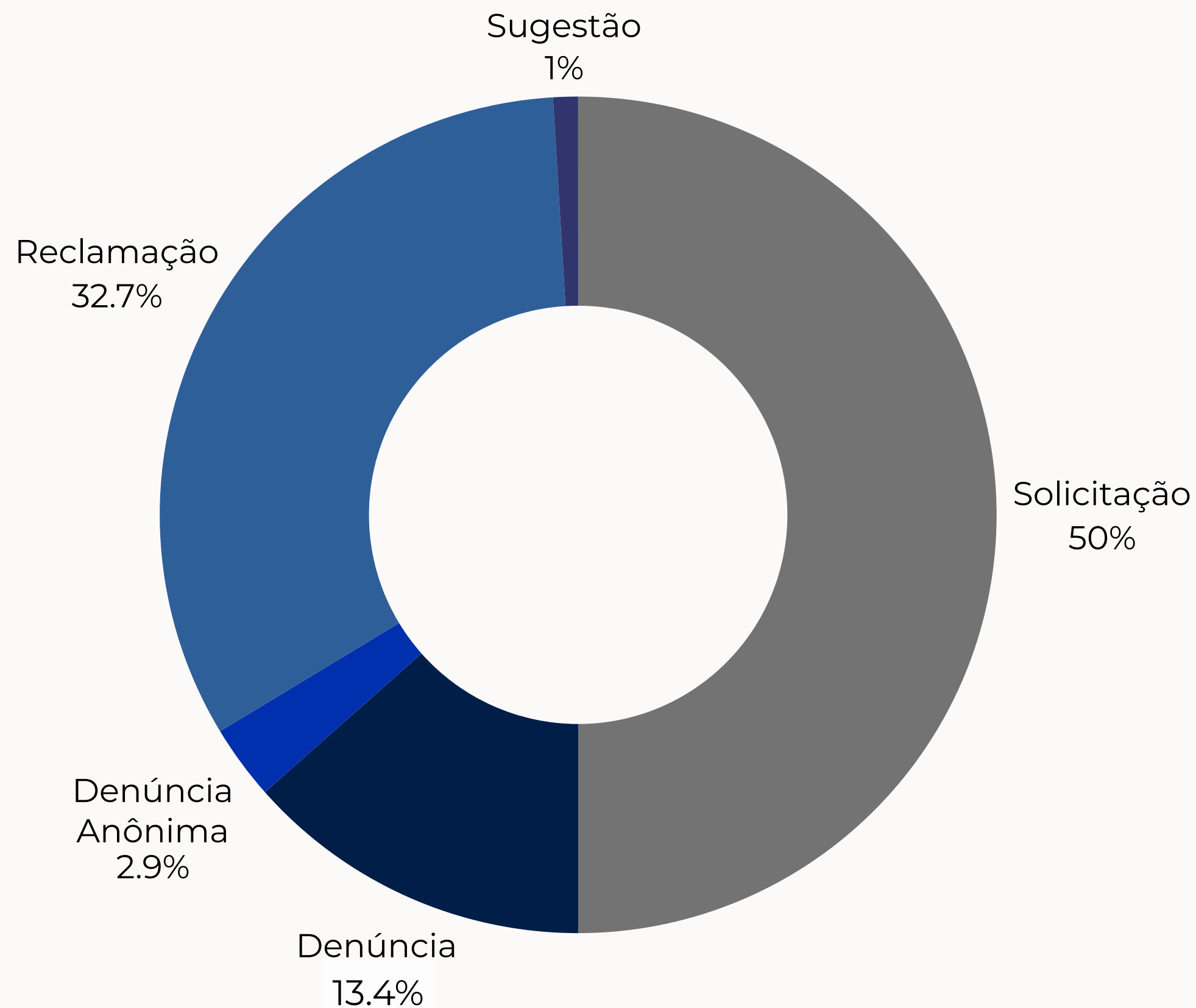
Cada área é responsável pela resposta.



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

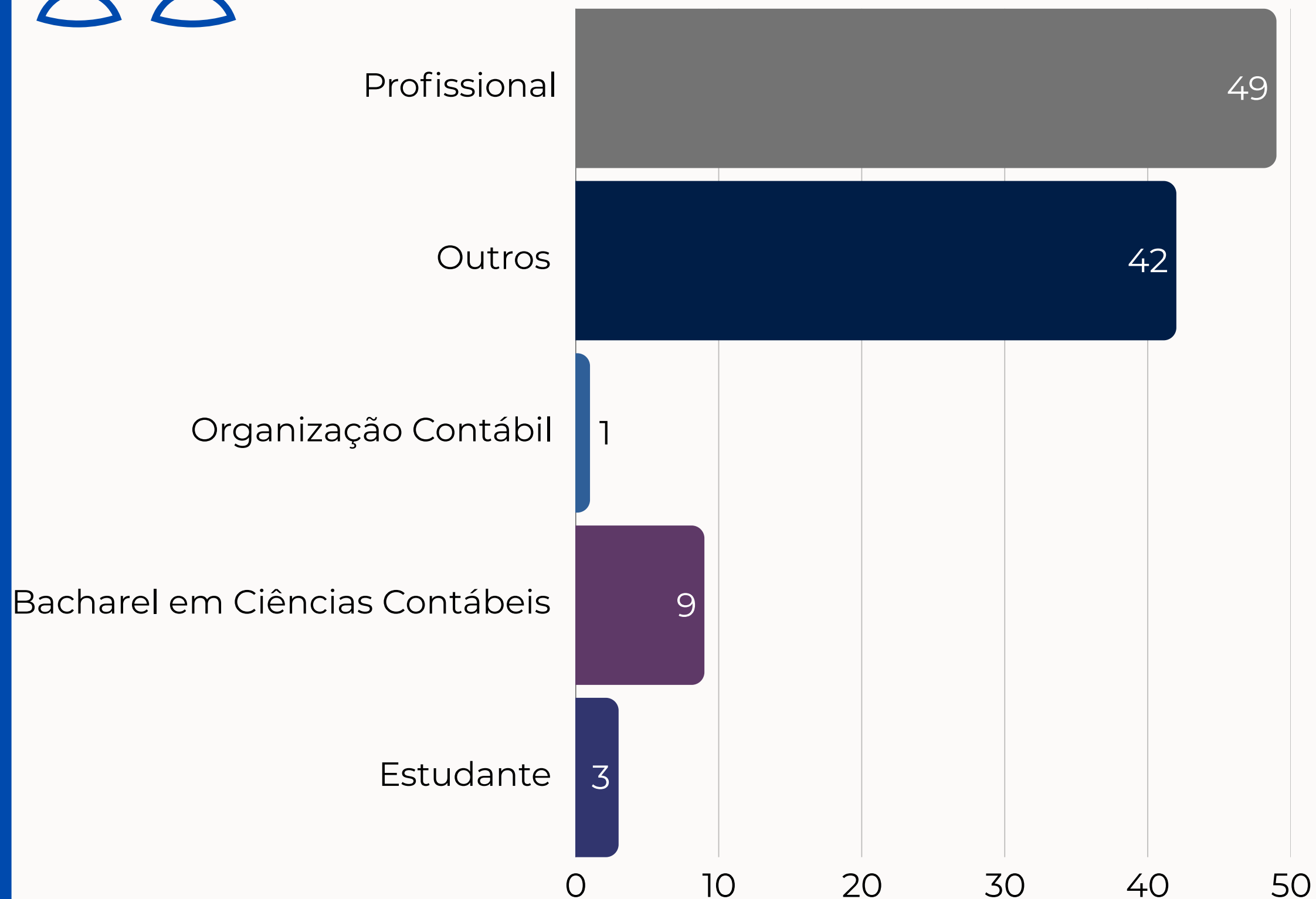
Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria do CRCPE são classificadas de acordo com o tipo de manifestação. São elas: **denúncia**, **reclamação**, **solicitação**, **sugestão** e **elogio**. O usuário também pode registrar um pedido de **simplificação** (Simplifique!), mas, em 2025, não houve nenhum pedido dessa categoria.

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

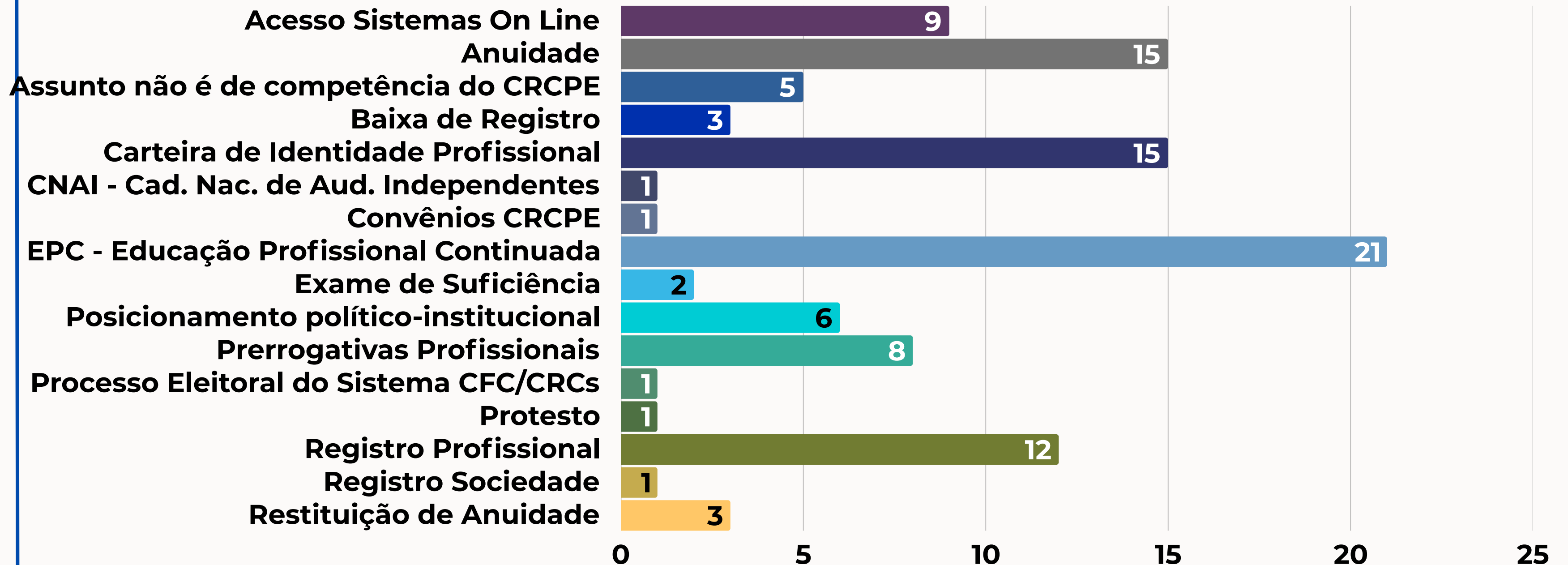


QUEM PROCUROU À OUVIDORIA

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.



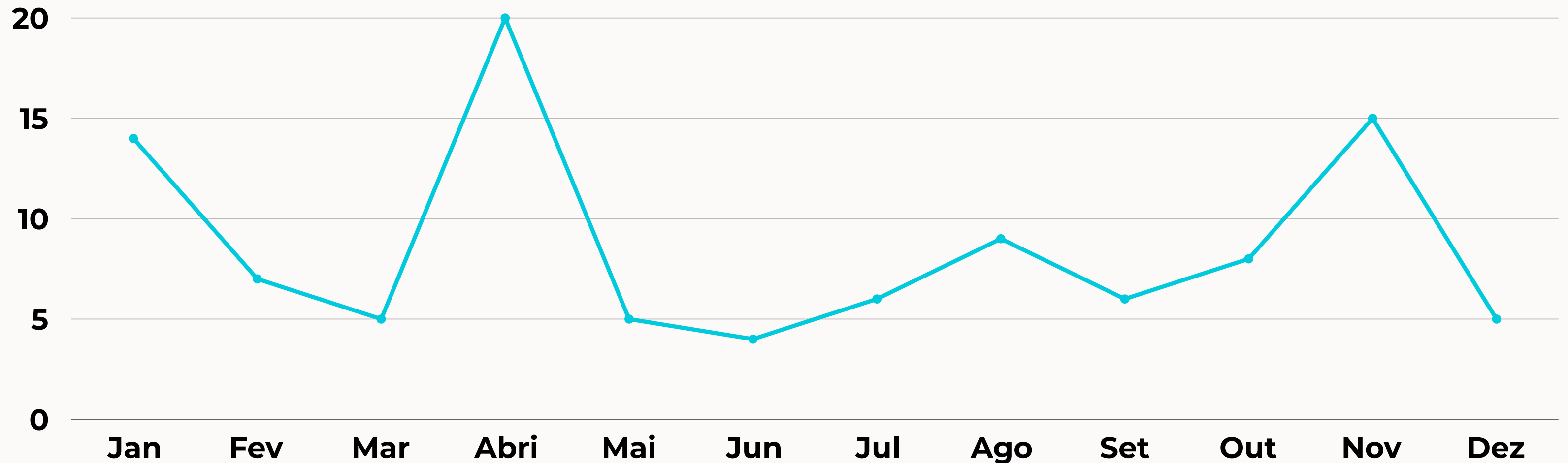
ASSUNTOS ABORDADOS



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 2025, os assuntos com os maiores números de demandas foram relacionados à EPC - Educação Profissional Continuada e Anuidade.

EVOLUÇÃO DAS OUVIDORIAS POR MÊS



Os meses de janeiro, abril e novembro foram os períodos com maior número de manifestações.

COMPROMISSO COM A CELERIDADE



Tempo Médio de resposta às solicitações

Em 2025, a Ouvidoria do CRCPE respondeu às manifestações em um tempo médio de **03 dias**, 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 **29 (vinte e nove) avaliações**, que correspondem a **27,88%** do total de manifestações recebidas.

Das **29 (vinte e nove)** manifestações avaliadas, **15 (quinze)** foram avaliadas pelo usuário como “ótimo” e “bom” representando 51,72% , 7 (sete) foram avaliadas pelo usuário como “regular” e 7 (sete) foram avaliadas pelo usuário 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