Ouvidoria

Ouvidoria no CRC-AP

Prezados contabilistas e comunidade em geral,

A Presidência e os Conselheiros criaram e implantaram a Ouvidoria Geral do CRC-AP.

A Ouvidoria é um canal de comunicação que foi aberto pelo CRC-AP para servir de elo entre os Contabilistas, as entidades de classe (Associações e Sindicatos) e a sociedade em geral. Seu objetivo principal é contribuir para a melhoria da qualidade de atendimento e prestação de serviço à Classe Contábil.

Com a criação da Ouvidoria estamos cumprindo o artigo 37 da Constituição Federal que estabelece o dever de obediência estrita ao principio da eficiência e de permitir a ampla participação do cidadão no atendimento às reclamações relativas à prestação de serviços.

Trata-se de um avanço institucional no sentido da melhoria dos mecanismos de registro, fiscalização e desenvolvimento profissional. Sua participação é muito importante para nós. Mais participação, mais informação, mais transparência geram mais responsabilidades compartilhadas e segurança na obtenção de melhores resultados.

O CRC-AP tem a certeza de que este instrumento da valorização da cidadania vai contribuir para aprimorar os serviços prestados pelo CRC-AP e democratizar suas relações com todos aqueles que procuram apoio para suas atividades.

CONSULTAR O ANDAMENTO

Close

Prezados contabilistas e comunidade em geral,

A Presidência e os Conselheiros criaram e implantaram a Ouvidoria Geral do CRC-AP.

A Ouvidoria é um canal de comunicação que foi aberto pelo CRC-AP para servir de elo entre os Contabilistas, as entidades de classe (Associações e Sindicatos) e a sociedade em geral. Seu objetivo principal é contribuir para a melhoria da qualidade de atendimento e prestação de serviço à Classe Contábil.

Com a criação da Ouvidoria estamos cumprindo o artigo 37 da Constituição Federal que estabelece o dever de obediência estrita ao principio da eficiência e de permitir a ampla participação do cidadão no atendimento às reclamações relativas à prestação de serviços.

Trata-se de um avanço institucional no sentido da melhoria dos mecanismos de registro, fiscalização e desenvolvimento profissional. Sua participação é muito importante para nós. Mais participação, mais informação, mais transparência geram mais responsabilidades compartilhadas e segurança na obtenção de melhores resultados.

Tenho a certeza de que este instrumento da valorização da cidadania vai contribuir para aprimorar os serviços prestados pelo CRC-AP e democratizar suas relações com todos aqueles que procuram apoio para suas atividades.Tem a finalidade de receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios dos contabilistas. Ampliando os canais de

participação dos profissionais da Contabilidade, para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo CRC do Estado do Amapá.É um profissional de grande conceito na classe e na sociedade, com relevantes serviços prestadas a ambos e ao CRC-AP. Sempre pronto para ouvir, procurando estabelecer uma parceria com eficiência e qualidade administrativa..Defende os direitos e interesses dos contabilistas, dando sempre resposta as suas manifestações. Assegura o contabilista oferecendo a oportunidade de participação na gestão para a melhoria dos serviços prestados pelo órgão.Receber e analisar as informações.
Identificar e constatar sua pertinência.
Localizar a área competente.
Comunicar a existência do problema e requisitar esclarecimentos e soluções o mais breve possível.
Informar ao usuário a solução adotada.
Verificar se o processo de prestação do serviço foi devidamente aprimorado.
Prestar todas as informações ás instâncias superiores.Respeito a todas as informações encaminhadas pelos contabilistas.
Excelência no atendimento ao contabilista buscando serviços de qualidade.
Total sigilo para todas as comunicações.O setor de atendimento ao público, tratam das questões habituais e rotineiras. O ouvidor trata dos casos em que não foram resolvidos pelos setores normais, seja por limitações ou devido á falhas operacionais. Dessa forma, os setores normais não são prejudicados e a ouvidoria não fica sobrecarregada.Disposição adequada para identificar falhas e facilitar a correção. Eficiência. Atuação na mudança para melhoria da cultura interna do órgão. Investigação e questionamento sobre os procedimentos que possam ir contra os interesses da classe contábil.