

Carta de Princípios

Os princípios aqui apresentados são definidos como normas a serem obedecidas para aumentar a satisfação do cliente, garantindo a conformidade com seus requisitos e demais aplicáveis no âmbito do **PQEC**.

As empresas participantes do **PQEC** se comprometem a:

1. Atender aos requisitos dos clientes, como também aos constantes da legislação e regulamentares;
2. Assegurar que o pessoal que executa atividades que afetam a qualidade dos serviços contábeis é competente, com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriada;
3. Manter infra-estrutura (edifícios, espaço de trabalho, instalações associadas, equipamentos e serviços de apoio) necessária ao atendimento dos requisitos dos clientes e condizentes com a percepção da importância e valor das empresas contábeis;
4. Garantir aos clientes a orientação sobre o cumprimento dos requisitos não declarados pelo mesmo, mas necessários, de acordo com a lei ou os regulamentos aplicáveis;
5. Documentar todos os requisitos dos serviços, mediante contrato ou proposta escritos, de forma a evitar e afastar o surgimento de dúvidas ou conflitos oriundos da relação com o cliente;
6. Manter estrutura de comunicação com o cliente de forma a informá-lo sobre os serviços prestados e necessárias alterações nos procedimentos, em função de inovações legislativas ou regulamentares;
7. Monitorar a satisfação dos clientes, mediante a obtenção de informações sobre sua percepção acerca dos serviços prestados, também viabilizando o recebimento de suas sugestões e críticas, de modo a melhorar continuamente os seus processos através de ações corretivas;
8. Manter elevada conduta ética, primando por observar em suas atividades ao princípio da boa-fé, e agir com estrita lealdade e honestidade, em suas relações com os clientes e demais participantes do mercado, de modo a valorizar as empresas contábeis e evitar o aviltamento de preços.