



RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL

DA OUVIDORIA

DO CFC

EXERCÍCIO 2016



RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DA OUVIDORIA DO CFC



Brasília (DF)
2016

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DA OUVIDORIA DO CFC

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE

SAUS Quadra 05, Bloco J, Lote 3, Edifício CFC

CEP: 70070-920 – Brasília (DF) – Brasil

Fone: 55 (61) 3314-9600

E-mail: cfc@cfc.org.br

Site: www.cfc.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CFC: <http://cfc.org.br/adm/ouvidoria>

Presidente do Conselho Federal de Contabilidade

José Martonio Alves Coelho

Diretora Executiva

Elys Tevania Alves de Souza Carvalho

Equipe Técnica

Eunice Rosa de Melo dos Santos – Coordenadora Administrativa

Fabírcia Gonçalves de Andrade – Responsável pela Ouvidoria

Liana Fabrícia Ferreira de Almeida – Auxiliar Administrativo

Projeto Gráfico e Diagramação

Departamento de Multimídia do CFC

I - Introdução

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Federal de Contabilidade para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos diversos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

As atribuições da Ouvidoria são:

1. Atuar, em última instância, na mediação de demandas, depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas unidades organizacionais do Conselho Federal de Contabilidade.
2. Estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do Conselho Federal de Contabilidade.
3. Receber, avaliar, encaminhar e dar o tratamento adequado às sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados pelo Conselho Federal de Contabilidade, de forma a garantir soluções no menor prazo possível. A iniciativa contribui para a melhoria da gestão e, conseqüentemente, para a satisfação da sociedade.
4. Apresentar relatórios gerenciais técnicos e/ou informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pelo Conselho Federal de Contabilidade.
5. Atuar sugerindo mudanças, de acordo com as demandas dos cidadãos.

A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CFC. E para que a Ouvidoria atue de forma mais eficiente, com o intuito de elevar a qualidade de atendimento no âmbito do Sistema CFC/CRCs e melhorar os processos e serviços da entidade, foi implantado sistema informatizado em 11 de março de 2016.

O sistema possibilitou ao CFC: a tramitação interna das manifestações com a troca de informações com as áreas pelo próprio sistema, acompanhamento das manifestações recebidas, encaminhadas e encerradas, incluindo o controle de prazos e identificação de pendências; acompanhamento, pelo usuário, do andamento de sua manifestação por meio do link da Página de Acompanhamento enviado para seu endereço de e-mail, após o preenchimento do formulário; emissão de gráficos e relatórios gerenciais, permitindo gerar informações estatísticas, abrangendo toda a organização e facilitando a identificação das áreas que estejam merecendo maior atenção dos gestores; e aplicação de pesquisa de satisfação do cidadão em relação à resposta encaminhada pela Ouvidoria.

As demandas são recebidas por meio do sistema, disponível no site do Conselho, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento. A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as consultas aos setores competentes do CFC; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão. O prazo para respostas às solicitações é de, aproximadamente, 7 (sete) dias.

Durante o período de 11/3/2016 a 31/12/2016, a Ouvidoria do Conselho Federal de Contabilidade recebeu 2.216 manifestações.

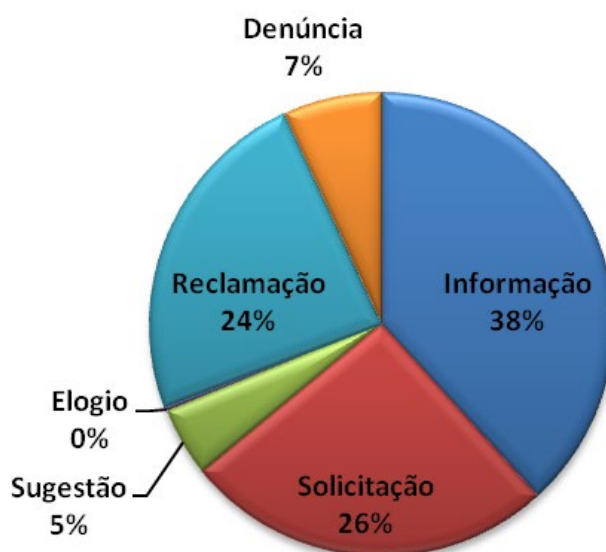
Para avaliar se os objetivos propostos estão sendo alcançados pela Ouvidoria, a análise dos dados estatísticos é uma ferramenta fundamental. Seguem os principais registros estatísticos:

II – Dados Estatísticos

1. Tipos de manifestações:

Tipo	Quantidade	Percentual
Informação	847	38,22%
Solicitação	574	25,90%
Sugestão	107	4,83%
Elogio	6	0,27%
Reclamação	529	23,87%
Denúncia	153	6,90%
Total	2.216	100%

Representação gráfica:



Análise dos dados:

As demandas encaminhadas à Ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo das diversas tipologias que representam os perfis das manifestações: informação, solicitação, sugestão, elogio, reclamação e denúncia.

Para “Informação” e “Solicitação”, caso a Ouvidoria já tenha a resposta cadastrada no banco de dados, ela é imediatamente enviada ao consulente. Caso não, a Ouvidoria consulta a área específica e, posteriormente, encaminha a resposta ao cidadão.

No caso da “Sugestão”, a manifestação é analisada em conjunto e, mesmo não acatada, o cidadão recebe resposta da Ouvidoria.

O “Elogio” é enviado para ciência da Diretoria e Presidência do CFC, bem como para a área que recebeu o reconhecimento.

A Ouvidoria não tem competência para apurar reclamações ou denúncia, pois não pode se sobrepor às unidades administrativas/comissões de controle interno e externo que detêm os poderes, conhecimentos e técnicas de apuração de atos administrativos. A Ouvidoria encaminha as reclamações e denúncias às áreas competentes, devidamente instruídas, com as devidas recomendações/sugestões, quando necessário, e assegura que o interessado tenha resposta.

Constata-se na tabela que, no período, de acordo com os registros no Sistema de Ouvidoria, o total de demandas foi de 2.216, sendo que predominaram as manifestações de informação (consultas/dúvidas), com 38% e solicitações com 26%.

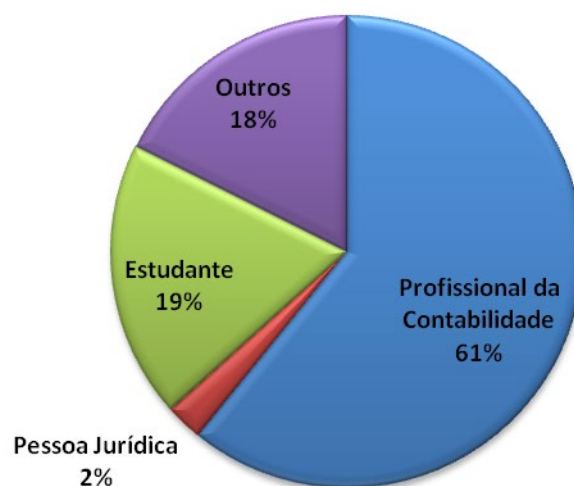
Por meio das sugestões/solicitações enviadas pelos profissionais que utilizaram o sistema de Ouvidoria, foi possível ao CFC melhorar alguns serviços prestados ao profissional, como, por exemplo: divulgação dos pagamentos das anuidades nos sites dos Conselhos Regionais referentes aos últimos cinco exercícios – anteriormente constavam somente o pagamento da última anuidade; a divulgação dos dados estatísticos do Exame de Suficiência de forma detalhada e abrangente; e a disponibilização, no sistema de legislação do CFC, do *download* de todas as Resoluções e Normas Brasileiras de Contabilidade no formato PDF, antes possível apenas em Word.

Por fim, ressalta-se que a maior parte das reclamações e denúncias são referentes ao Exame de Suficiência aplicado aos profissionais da contabilidade, em que a instituição contratada para realizar e aplicar o Exame é a Fundação Brasileira de Contabilidade (FBC). Todas as demandas relativas ao Exame são verificadas pela instituição mencionada.

2. Tipos de Manifestantes:

Tipo	Quantidade	Percentual
Profissional da Contabilidade	1.349	60,88%
Pessoa Jurídica	56	2,53%
Estudante	420	18,95%
Outros	391	17,64%
Total	2.216	100%

Representação gráfica:



Análise dos dados:

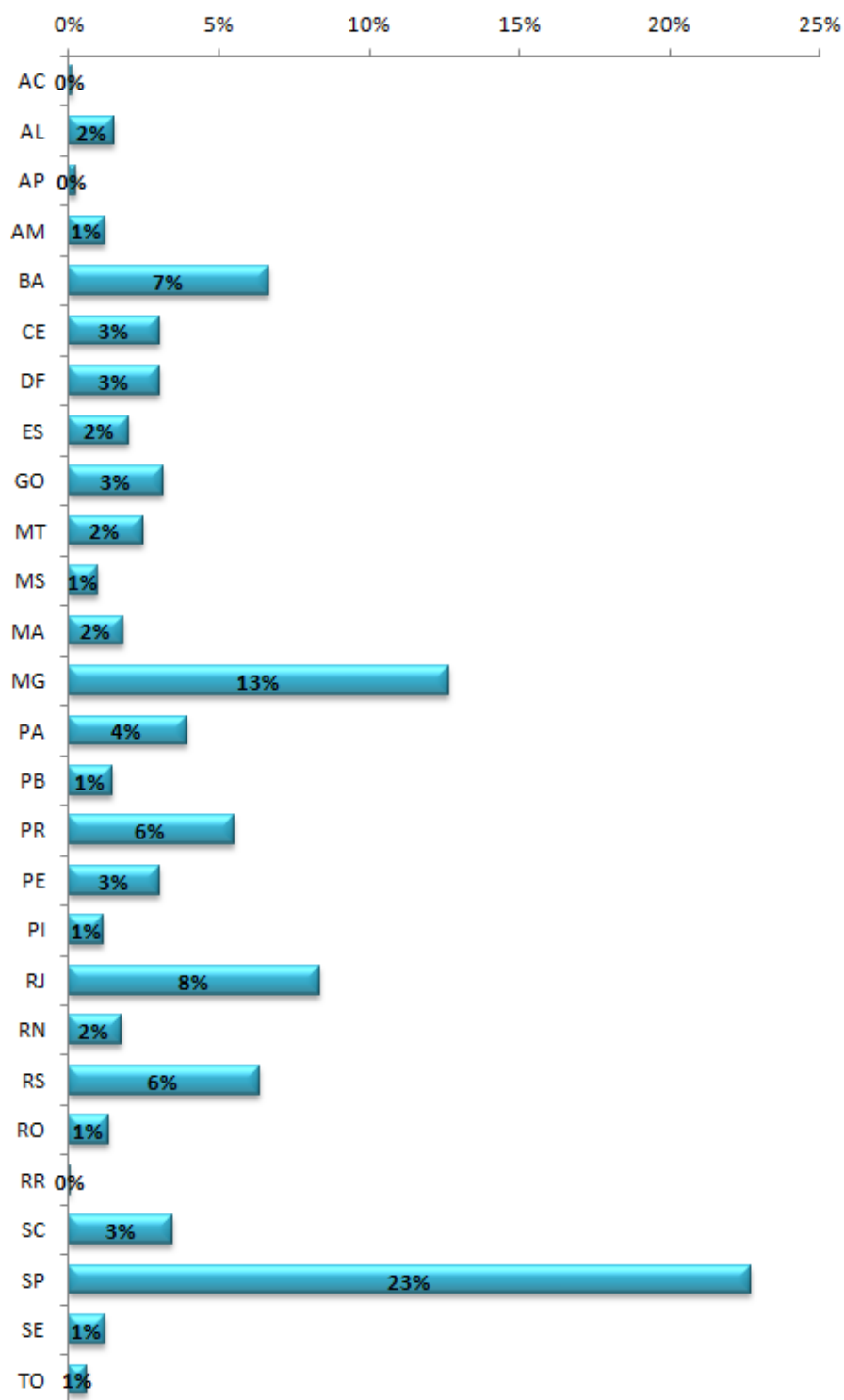
No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de profissionais da contabilidade com percentual de 61%.

Este número mostra que o profissional da contabilidade está mais consciente e interessado em participar e conhecer a gestão do Sistema CFC/CRCs, em atuar na fiscalização do exercício da profissão contábil e interagir com a Ouvidoria.

3. Quantidade de manifestações por Estado:

Estado	Quantidade	Percentual
AC	3	0,14%
AL	34	1,53%
AP	5	0,23%
AM	27	1,22%
BA	148	6,68%
CE	67	3,02%
DF	67	3,02%
ES	45	2,03%
GO	70	3,16%
MT	55	2,48%
MS	22	0,99%
MA	40	1,81%
MG	280	12,64%
PA	87	3,93%
PB	33	1,49%
PR	122	5,51%
PE	67	3,02%
PI	26	1,17%
RJ	186	8,39%
RN	39	1,76%
RS	141	6,36%
RO	30	1,35%
RR	2	0,09%
SC	77	3,47%
SP	503	22,70%
SE	27	1,22%
TO	13	0,59%
Total	2.216	100%

Representação gráfica:



Análise dos dados:

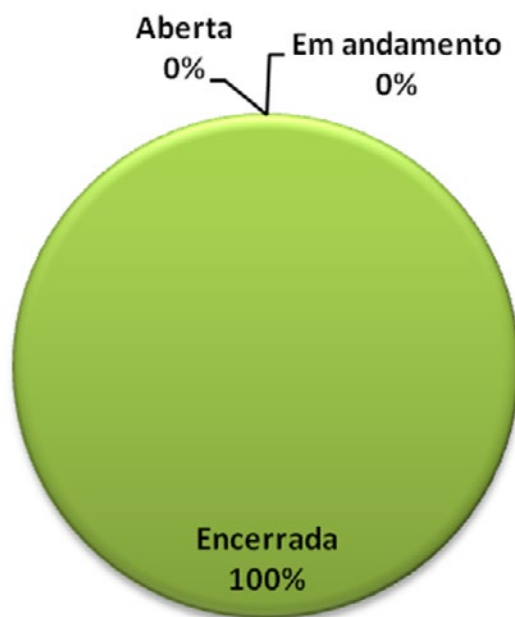
No período, foram registradas na Ouvidoria manifestações oriundas de todos os estados brasileiros. Destaca-se São Paulo, com 23% das demandas recebidas.

Em seguida, aparecem os estados de Minas Gerais e Rio de Janeiro, respectivamente com 13% e 8%.

4. Situação das manifestações:

Situação	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em andamento	0	0%
Encerrada	2.216	100%
Total	2.216	100%

Representação gráfica:



Análise dos dados:

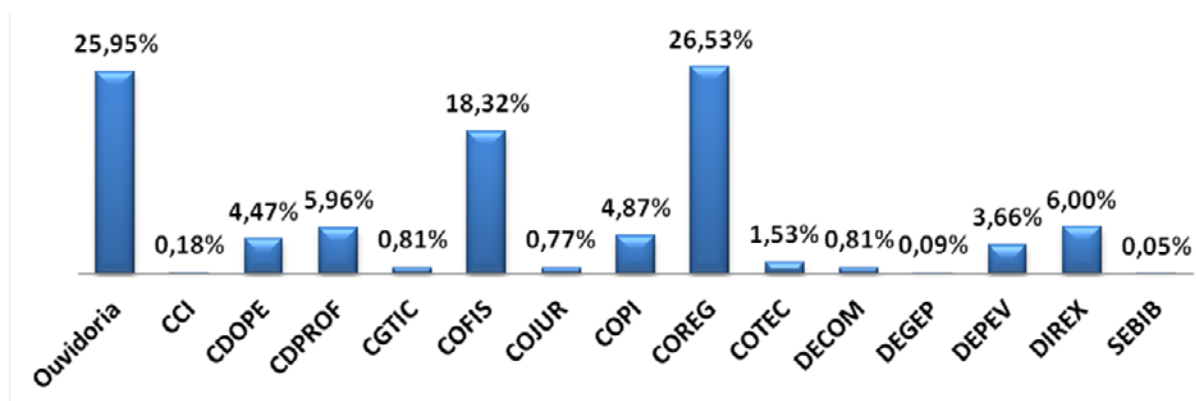
Em relação à situação das manifestações, destaca-se que não há nenhuma manifestação aberta para o período. Das 2.216 manifestações registradas, 100% foram respondidas aos cidadãos.

Nesse sentido, a Ouvidoria busca exercer o seu papel para aproximar e promover o envolvimento dos cidadãos com o CFC. O propósito da entidade é agir com eficiência para incentivar a boa administração pública, estimulando a transparência, a qualidade dos serviços e a presteza no atendimento às demandas recebidas, de forma a promover o devido respeito ao cidadão e aos seus direitos e garantias fundamentais.

5. Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	575	25,95%
Coordenadoria de Controle Interno (CCI)	4	0,18%
Coordenadoria de Desenvolvimento Operacional (CDOPE)	99	4,47%
Coordenadoria de Desenvolvimento Profissional (CDPROF)	132	5,96%
Coordenadora de Gestão de TI e Comunicação (CGTIC)	18	0,81%
Coordenadoria de Fiscalização, Ética e Disciplina (Cofis)	406	18,32%
Coordenadoria Jurídica (Cojur)	17	0,77%
Coordenadoria de Política Institucional (Copi)	108	4,87%
Coordenadoria de Registro (Coreg)	588	26,53%
Coordenadoria Técnica (Cotec)	34	1,53%
Departamento de Comunicação Social (Decom)	18	0,81%
Departamento de Gestão de Pessoas (Degep)	2	0,09%
Departamento de Eventos (Depev)	81	3,66%
Diretoria Executiva (Direx)	133	6,00%
Setor de Biblioteca (Sebib)	1	0,05%
Total	2.216	100%

Representação gráfica:



Análise dos dados:

A Ouvidoria respondeu a 26% das manifestações diretamente ao cidadão.

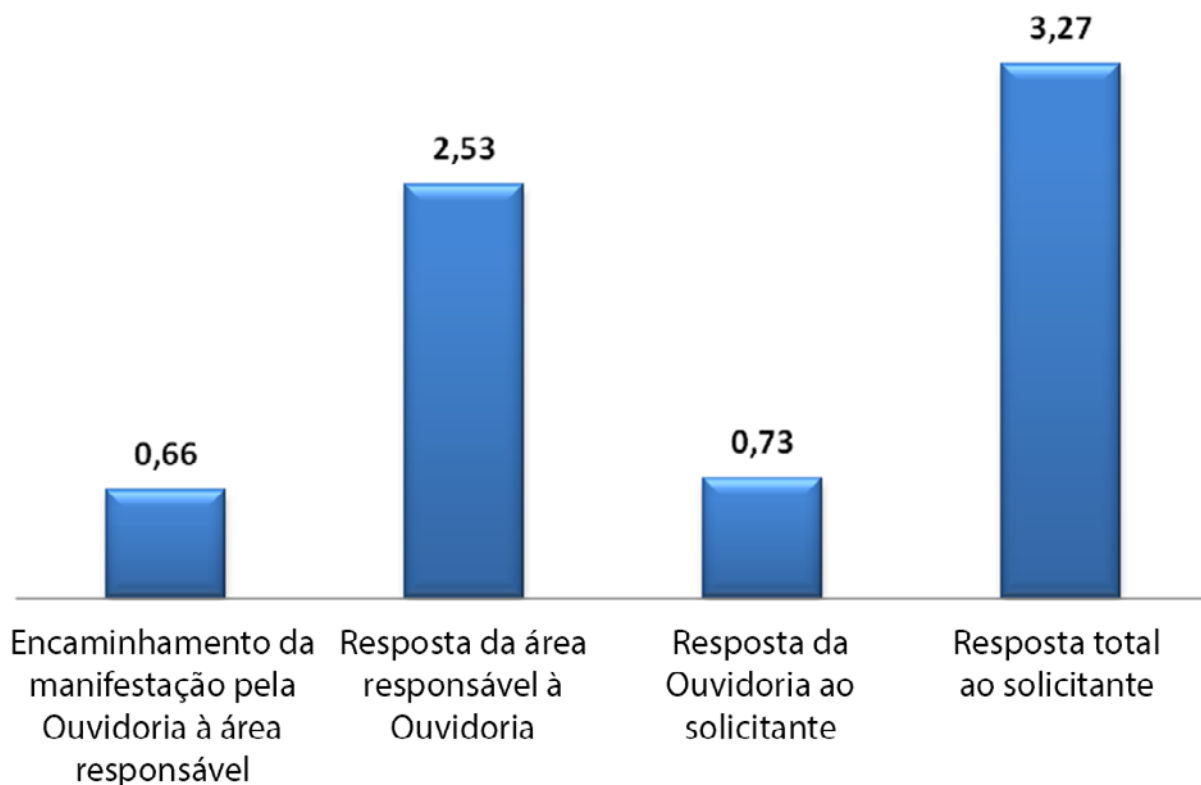
Além da recepção e acolhimento das demandas, a Ouvidoria também trabalha na organização, registro, análise, respostas, armazenamento, e que, por terem as informações no teor diferenciado, necessitam de encaminhamento específico às áreas internas do CFC. As áreas com maior demanda de manifestações são: Registro, com 27%; e Fiscalização, com 18%.

6. Tempo médio de respostas às manifestações:

Tipo de resposta	Tempo em dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	0,66
Resposta da área responsável à Ouvidoria	2,53
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	0,73
Resposta total ao solicitante	3,27

➔ O prazo para respostas às manifestações é de 7 (sete) dias.

Representação gráfica:



Análise dos dados:

O prazo para respostas às manifestações é de 7 (sete) dias.

Observa-se que o tempo médio de respostas é inferior ao prazo máximo estipulado pela gestão do CFC, que é de sete dias. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 3,27 dias.

Vale ressaltar que a Ouvidoria, ao atuar juntamente com os outros setores do CFC, tem despendido esforços para que as respectivas demandas sejam atendidas em tempo hábil, visando à satisfação do usuário.

Em relação ao tempo médio de respostas por área demandada, todos os setores têm respondido em tempo menor ao determinado pelo CFC. Destaca-se o empenho de todas as áreas em atender dentro do prazo às manifestações dos cidadãos.

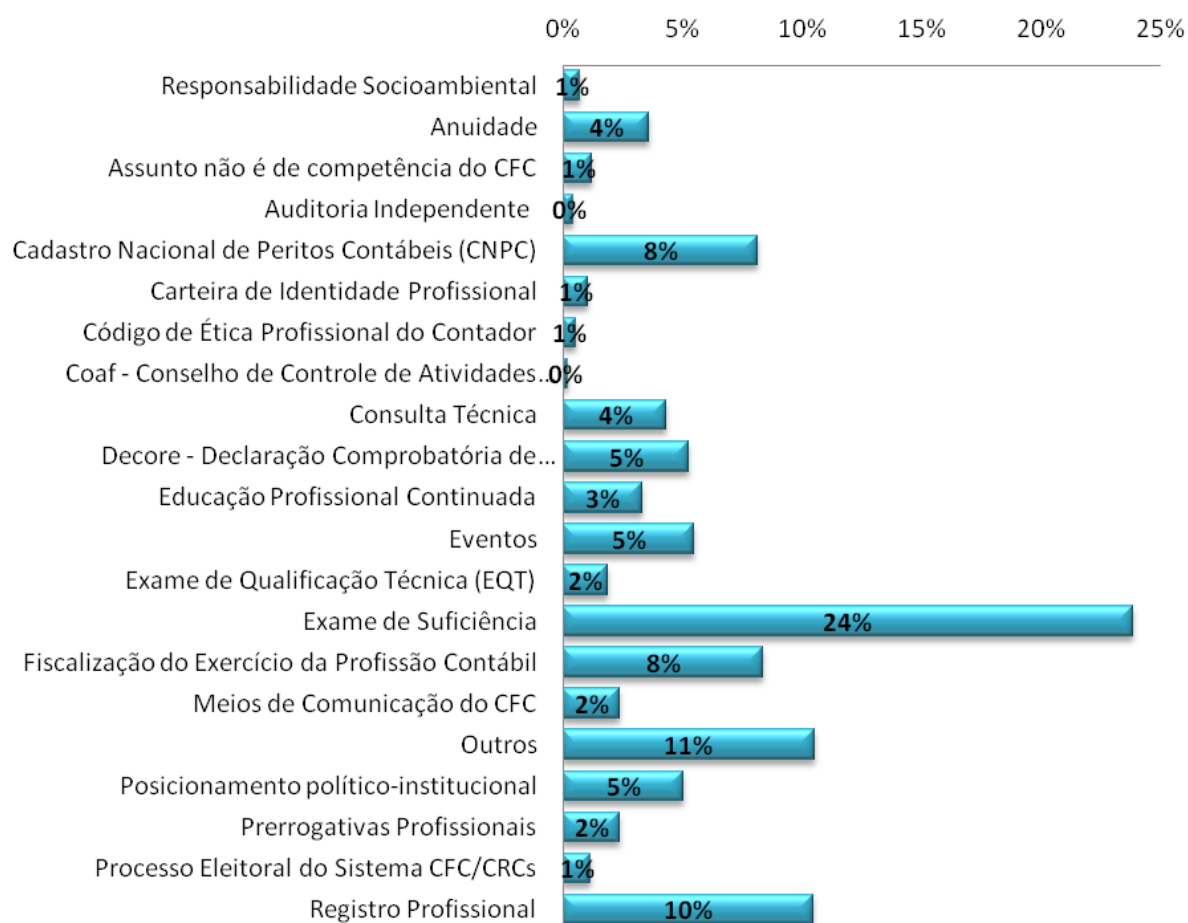
Das 2.216 manifestações, somente 69 foram respondidas com atraso. Sendo assim, a Ouvidoria do CFC atendeu a 97% das manifestações no prazo.

A Ouvidoria busca orientar as unidades envolvidas quanto ao tempo necessário para atender às manifestações, evitando assim atraso no atendimento e insatisfação por parte do cidadão.

7. Classificação das manifestações por assunto:

Área	Quantidade	Percentual
Ações de Responsabilidade Socioambiental	15	0,68%
Anuidade	79	3,56%
Assunto não é de competência do CFC	27	1,22%
Auditoria Independente	10	0,45%
Cadastro Nacional de Peritos Contábeis (CNPC)	180	8,12%
Carteira de Identidade Profissional	23	1,04%
Coaf - Conselho de Ética Profissional do Contador	12	0,54%
Código de Ética Profissional do Contador	4	0,18%
Consulta Técnica	96	4,33%
Decore - Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos	116	5,23%
Educação Profissional Continuada	73	3,29%
Eventos	121	5,46%
Exame de Qualificação Técnica (EQT)	41	1,85%
Exame de Suficiência	528	23,83%
Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil	185	8,35%
Meios de Comunicação do CFC	52	2,35%
Outros	233	10,51%
Posicionamento político-institucional	111	5,01%
Pregorativas Profissionais	53	2,39%
Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs	25	1,13%
Registro Profissional	232	10,47%
Total	2.216	100%

Representação gráfica:



Análise dos dados:

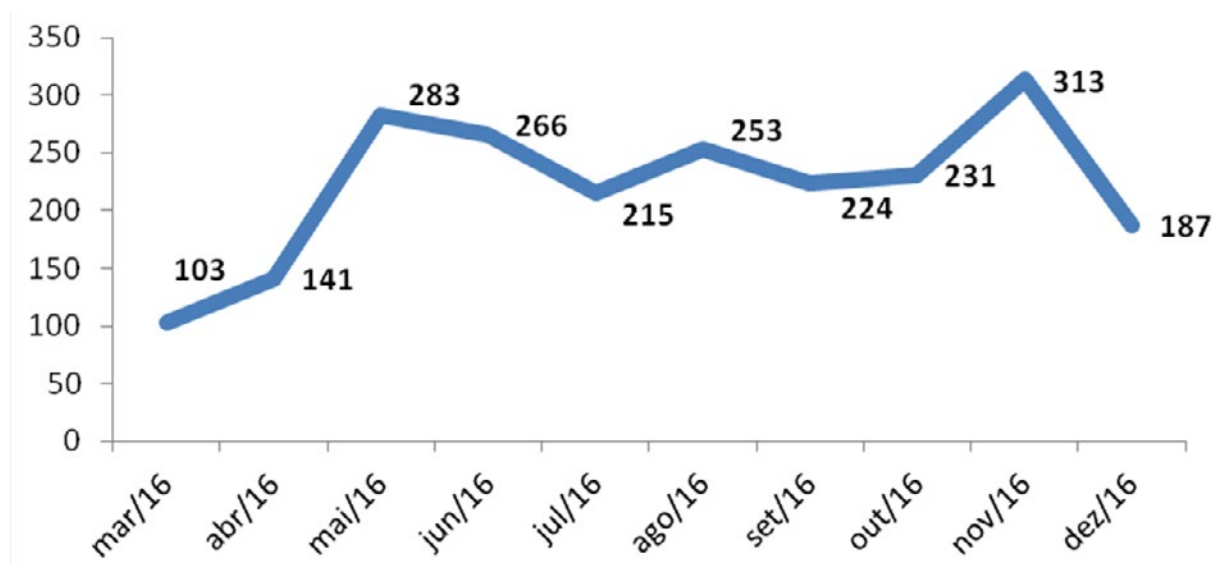
No que concerne à classificação das manifestações por assunto, a maioria das demandas recebidas pela Ouvidoria refere-se à área de Registro, com os temas: Exame de Suficiência, com 24%; Registro Profissional, com 10%; e Cadastro Nacional de Peritos Contábeis (CNPC), com 8%.

Com percentual destacado, também se apresenta o assunto Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil, com 8%.

8. Evolução do quantitativo de demandas:

Período	Quantidade
3/2016	101
4/2016	141
5/2016	283
6/2016	266
7/2016	215
8/2016	253
9/2016	224
10/2016	231
11/2016	313
12/2016	187

Representação gráfica:



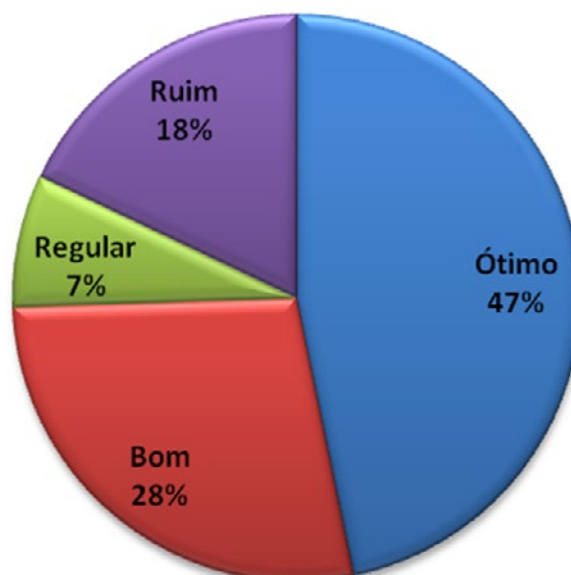
Análise dos dados:

Ao analisar as demandas recebidas por período, verifica-se que os meses de novembro, maio e junho foram aqueles com maior quantidade. O fato justifica-se pela aplicação do Exame de Suficiência nesse período, em que houve muitas manifestações sobre o assunto.

9. Pesquisa de satisfação do usuário:

Situação	Quantidade	Percentual
Ótimo	396	46,75%
Bom	235	27,74%
Regular	64	7,56%
Ruim	152	17,95%
Total	847	100%

Representação gráfica:



Das 2.216 manifestações respondidas, 847 foram avaliadas pelo usuário, representando 38,22%

Análise dos dados:

Destaca-se que 75% (% dos índices “Ótimo” e “Bom”) dos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação estão satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CFC.


Faz parte deste trabalho a busca de soluções no encaminhamento e acompanhamento das manifestações, bem como a oferta de informações e orientações aos diversos demandantes. Tal empenho visa estreitar os diálogos com a sociedade por meio do acolhimento das manifestações dos cidadãos, incentivando as ações para o desenvolvimento da cidadania e fortalecendo, dessa forma, o seu papel institucional.


III – Considerações Finais

Em caso de dúvidas e/ou outras informações, O CFC deixa à disposição dos cidadãos as seguintes áreas:

Diretoria Executiva (Direx)


Diretora: Elys Tevania Alves de Souza Carvalho


 (61) 3314-9677

 diretoria@cfc.org.br

Coordenadoria Administrativa (Coad)


Coordenadora: Eunice Rosa de Melo dos Santos


 (61) 3314-9503

 administrativo@cfc.org.br


Ouvidoria

Responsável: Fabrícia Gonçalves de Andrade

 <http://cfc.org.br/adm/ouvidoria/>

 (61) 3314-9447

Apoio: Liana Fabricia Ferreira de Almeida

 (61) 3314-9425