



RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DA OUVIDORIA DO CFC

Exercício 2017

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DA OUVIDORIA DO CFC

Exercício 2017



Brasília (DF)

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

Fabília Gonçalves de Andrade – Responsável pela Ouvidoria

Liana Fabília Ferreira de Almeida – Auxiliar Administrativo

Revisão

Maria do Carmo Nóbrega

Projeto Gráfico e Diagramação

Departamento de Multimídia do CFC

I - Introdução

Ouvidoria Pública é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento de manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão. Além disso, a ouvidoria também desempenha papel pedagógico, uma vez que atua em uma perspectiva informativa, levando aos cidadãos mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades. Portanto, as ouvidorias públicas devem funcionar como agentes promotores de mudanças, favorecendo uma gestão flexível e garantindo a prestação de serviços públicos de qualidade.

São funções da ouvidoria pública:

- ✓ Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos.
- ✓ Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito.
- ✓ Qualificar as expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que a entidade possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão.
- ✓ Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos.
- ✓ Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão.

A Ouvidoria do CFC funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos diversos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs. Criada em 2014, é composta por 2 (dois) profissionais que atuam das 8h30 às 12h30 e 14h às 17h30 de segunda a sexta-feira. Os usuários do serviço são os profissionais da contabilidade, organizações contábeis, estudantes de Ciências Contábeis e sociedade em geral.

O uso de ferramentas tecnológicas é fundamental para que as ouvidorias possam atender ao cidadão de maneira ágil e segura. O sistema informatizado, implantado em 11 de março de 2016 e disponível no *site* do Conselho, permitiu à Ouvidoria atuar de forma mais eficiente, elevar a qualidade de atendimento no âmbito do Sistema CFC/CRCs e melhorar os processos e serviços da entidade. Ao cidadão, o sistema propiciou mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como permitiu acompanhá-las durante o seu processamento.

Para registrar a manifestação, o usuário deve preencher formulário com os seguintes campos: nome, CPF, telefone, *e-mail*, confirmação de *e-mail*, estado, ocupação, tipo da manifestação, assunto e conteúdo da manifestação com, no máximo, 2.500 caracteres. O sistema também permite anexar arquivos. A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as consultas aos setores competentes do CFC, quando necessário; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão. O prazo para respostas às solicitações é de, aproximadamente, 7 (sete) dias. Após envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

No exercício de 2017, a Ouvidoria do CFC recebeu 2.934 manifestações. Destaca-se que todas as demandas foram respondidas aos consulentes. O aumento das manifestações em 2017, comparando com 2016, está relacionado ao interesse do usuário em registrar a manifestação por ter ciência da existência do setor de Ouvidoria, divulgada no site e redes sociais do CFC periodicamente. Além disso, o grande número de manifestações demonstra que o cidadão considera a Ouvidoria como uma fonte confiável e a reconhece como um canal direto e com resposta rápida para a solução de problemas.

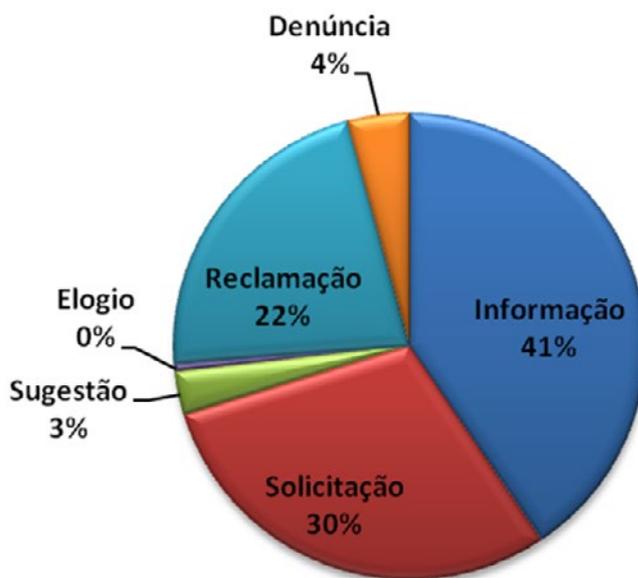
A análise dos dados é uma ferramenta essencial para verificação dos resultados alcançados pela Ouvidoria. Mensalmente, são gerados relatórios gerenciais para apreciação da Diretoria do CFC e divulgação aos gestores. Os relatórios do exercício também estão disponíveis no *site* do Conselho. Seguem os principais registros estatísticos e a análise crítica do exercício de 2017.

II – Dados Estatísticos

1. Tipos de manifestações:

| Tipo | Quantidade | Percentual |
|--------------|--------------|-------------|
| Informação | 1.189 | 40,52% |
| Solicitação | 872 | 29,72% |
| Sugestão | 89 | 3,03% |
| Elogio | 15 | 0,51% |
| Reclamação | 645 | 21,98% |
| Denúncia | 124 | 4,23% |
| Total | 2.934 | 100% |

Representação gráfica:



Análise dos dados:

O CFC recebe, por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto significativo e variado de manifestações: sugestão, elogio, informação, solicitação, reclamação e denúncia.

- ✓ **Sugestão:** manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pela instituição para melhoria da qualidade dos serviços prestados.
- ✓ **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

- ✓ **Informação:** manifestações que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre os serviços prestados pela instituição ou procedimentos por ela adotados.
- ✓ **Solicitação:** manifestações que devem conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço a ser prestado pela entidade.
- ✓ **Reclamação:** manifestações de insatisfação ou protestos sobre um serviço prestado pela instituição, decorrente de uma ação ou omissão.
- ✓ **Denúncia:** manifestações que visam dar conhecimento de uma irregularidade ou ato que descumpra normas legais. Devem ser acatadas desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos e tratadas como suposições até que sejam apuradas. A Ouvidoria somente deverá proceder ao encaminhamento caso haja elementos mínimos que permitam a sua apuração.

Constata-se, por meio do gráfico acima, que, no ano de 2017, predominaram as manifestações de informação (consultas/dúvidas) e solicitações. O tipo de menor incidência foi o elogio.

Por meio das sugestões/solicitações/reclamações enviadas pelos usuários que utilizaram o sistema de Ouvidoria, foi possível ao CFC melhorar alguns serviços prestados ao profissional, em que se destaca:

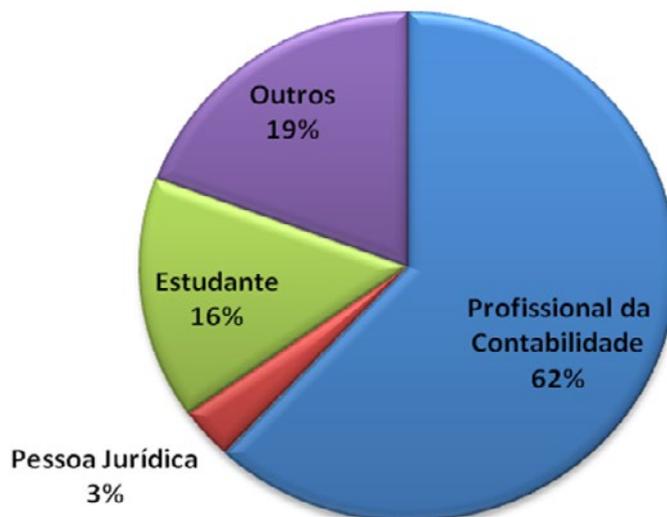
- ✓ Com a intervenção do CFC, a Receita Federal prorrogou o prazo de entrega da Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte (Dirf) 2017 e liberou o programa. Em anos anteriores, o programa era disponibilizado no início de janeiro e as empresas tinham até o dia 28 de fevereiro para fazer a declaração. Para 2017, a Receita antecipou o prazo de entrega para o dia 15 de fevereiro e, até o dia 24 de janeiro, não havia disponibilizado o programa para realização da Dirf. O CFC interviu na Receita, pedindo a prorrogação do prazo de entrega da Dirf, previsto para o dia 15 de fevereiro, e a imediata disponibilização do programa para realização da declaração.
- ✓ Divulgação dos dados estatísticos do Exame de Suficiência por Instituição de Ensino Superior (IES) no site do CFC, a partir da 1ª edição de 2017, sem *ranking* das IES.
- ✓ Melhoria na elaboração das questões por parte da empresa contratada para aplicar o Exame de Suficiência, comprovada pelo número de questionamentos que foi bem inferior em relação ao ano de 2016.
- ✓ Divulgação detalhada dos serviços prestados pelo CFC por meio da Carta de Serviços ao Usuário, informando a finalidade do serviço, embasamento legal, usuários, requisitos e processamento do serviço, prazo para a prestação, local de acesso e contato.
- ✓ Publicação da Resolução CFC n.º 1.531/2017, que dispõe sobre os valores das anuidades, taxas e multas devidas aos Conselhos Regionais de Contabilidade para o exercício de 2018 sem reajustes nos valores das anuidades para contadores, técnicos em contabilidade e organizações contábeis. Embora o índice de inflação acumulada em 12 (doze) meses tenha sido de 2,54%, o CFC entendeu que, devido à crise econômica que afeta o país, os valores das anuidades para 2018 não deveriam ser reajustados.

Por fim, ressalta-se que a maior parte das denúncias recebidas é contra profissionais ou organizações contábeis. Contudo, o recebimento da denúncia e o julgamento dos processos abertos competem, originariamente, aos Conselhos Regionais de Contabilidade, investidos da condição de Tribunais Regionais de Ética e Disciplina, por intermédio de suas Câmaras de Ética e Disciplina. Compete ao CFC acompanhar a instrução e o trâmite processual dos processos de fiscalização do Sistema CFC/CRCs em grau de recurso. Portanto, nestes casos, os usuários são orientados em como apresentar a denúncia.

2. Tipos de Manifestantes:

| Tipo | Quantidade | Percentual |
|-------------------------------|--------------|-------------|
| Profissional da Contabilidade | 1.818 | 61,96% |
| Pessoa Jurídica | 96 | 3,27% |
| Estudante | 452 | 15,41% |
| Outros | 568 | 19,36% |
| Total | 2.934 | 100% |

Representação gráfica:



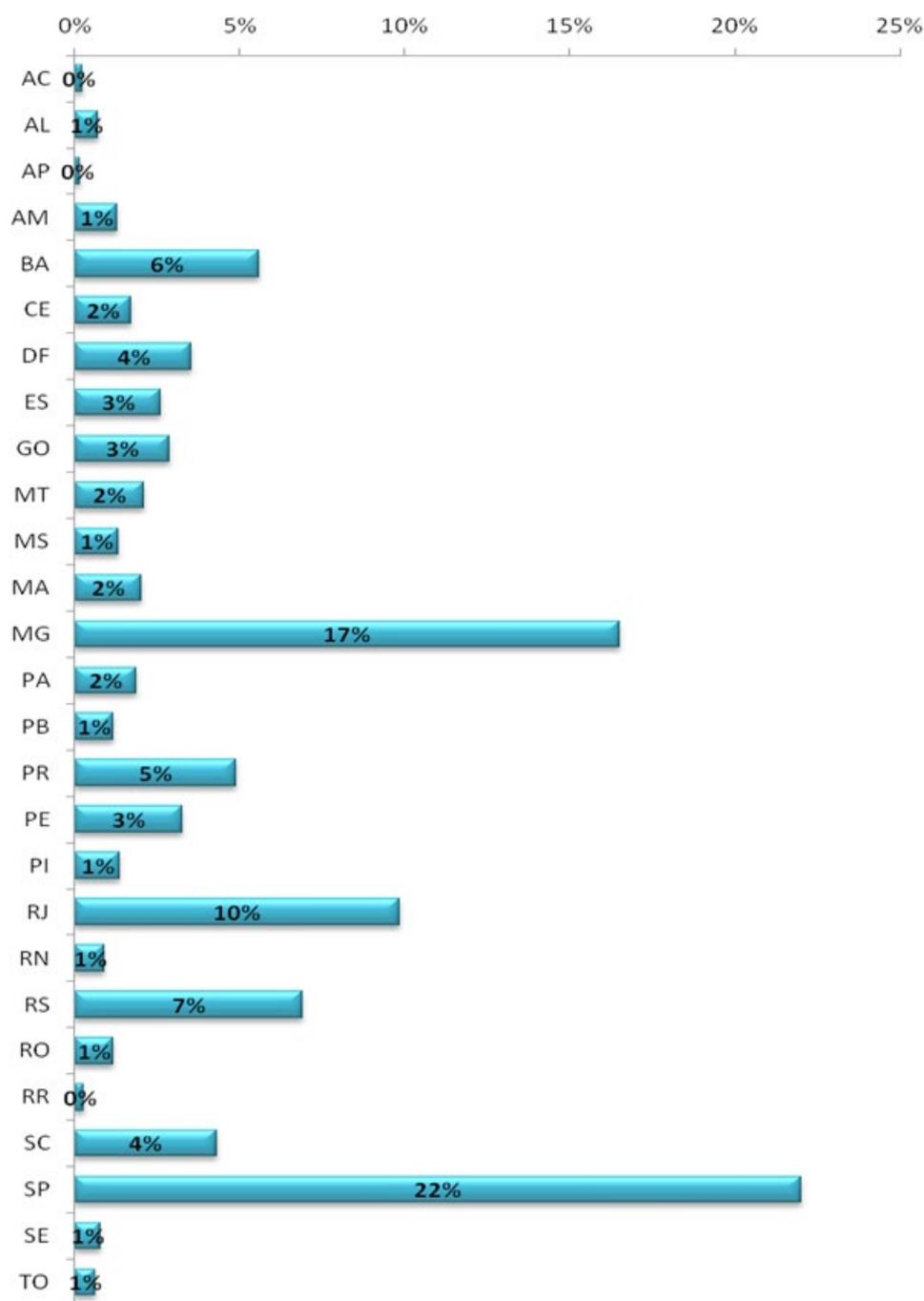
Análise dos dados:

Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de profissionais da contabilidade. Esse resultado era esperado e retrata o quantitativo de usuários existentes. Atualmente, o Sistema CFC/ CRCs conta com mais de 500 mil profissionais, organizações contábeis somam mais de 60 mil e as duas últimas edições do Exame de Suficiência registraram a inscrição de mais de 50 mil candidatos em cada uma.

3. Quantidade de manifestações por Estado:

| Estado | Quantidade | Percentual |
|--------------|--------------|-------------|
| AC | 7 | 0,24% |
| AL | 21 | 0,72% |
| AP | 5 | 0,17% |
| AM | 38 | 1,30% |
| BA | 164 | 5,59% |
| CE | 50 | 1,70% |
| DF | 104 | 3,54% |
| ES | 77 | 2,62% |
| GO | 84 | 2,86% |
| MT | 61 | 2,08% |
| MS | 39 | 1,33% |
| MA | 59 | 2,01% |
| MG | 484 | 16,50% |
| PA | 55 | 1,87% |
| PB | 34 | 1,16% |
| PR | 143 | 4,87% |
| PE | 96 | 3,27% |
| PI | 40 | 1,36% |
| RJ | 289 | 9,85% |
| RN | 26 | 0,89% |
| RS | 203 | 6,92% |
| RO | 34 | 1,16% |
| RR | 8 | 0,27% |
| SC | 126 | 4,29% |
| SP | 646 | 22,02% |
| SE | 23 | 0,78% |
| TO | 18 | 0,61% |
| Total | 2.934 | 100% |

Representação gráfica:



Análise dos dados:

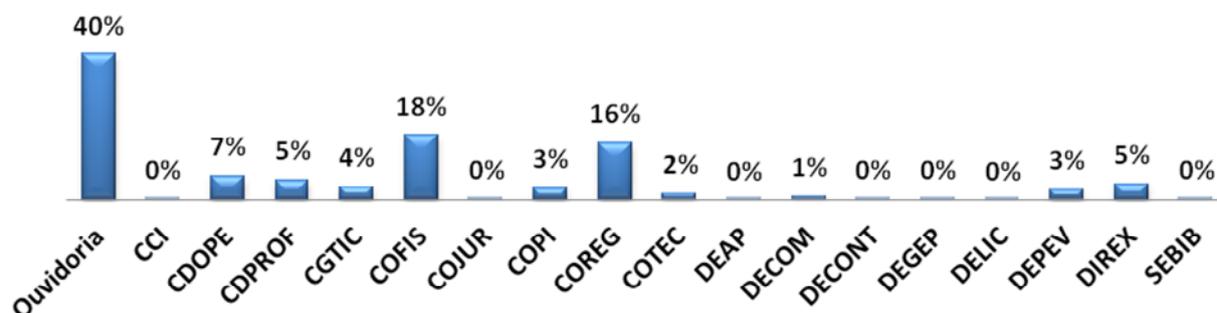
Considerando a procedência dos manifestantes, em 2017, foram registradas manifestações oriundas de todos os estados brasileiros. Os estados que mais demandaram solicitações foram São Paulo, Minas Gerais e Rio Janeiro. Ressalta-se que esses estados concentram o maior número de profissionais no país.

4. Respostas por área:

| Área | Quantidade | Percentual |
|---|------------|------------|
| Ouvidoria | 1.183 | 40,32% |
| Coordenadoria de Controle Interno (CCI) | 5 | 0,17% |
| Coordenadoria de Desenvolvimento Operacional (CDOPE) | 199 | 6,78% |
| Coordenadoria de Desenvolvimento Profissional (CDPROF) | 158 | 5,39% |
| Coordenadora de Gestão de TI e Comunicação (CGTIC) | 108 | 3,68% |
| Coordenadoria de Fiscalização, Ética e Disciplina (Cofis) | 524 | 17,86% |
| Coordenadoria Jurídica (Cojur) | 10 | 0,34% |
| Coordenadoria de Política Institucional (Copi) | 96 | 3,27% |
| Coordenadoria de Registro (Coreg) | 464 | 15,81% |
| Coordenadoria Técnica (Cotec) | 47 | 1,60% |
| Departamento de Atendimento Presidencial (Deap) | 1 | 0,03% |
| Departamento de Comunicação Social (Decom) | 26 | 0,89% |
| Departamento de Contabilidade (Decont) | 2 | 0,07% |
| Departamento de Gestão de Pessoas (Degep) | 2 | 0,07% |
| Departamento de Licitações e Contratos (Delic) | 1 | 0,03% |
| Departamento de Eventos (Depev) | 81 | 2,76% |
| Diretoria Executiva (Direx) | 132 | 4,50% |
| Setor de Biblioteca (Sebib) | 11 | 0,37% |

⇒ Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada unidade.

Representação gráfica:



Análise dos dados:

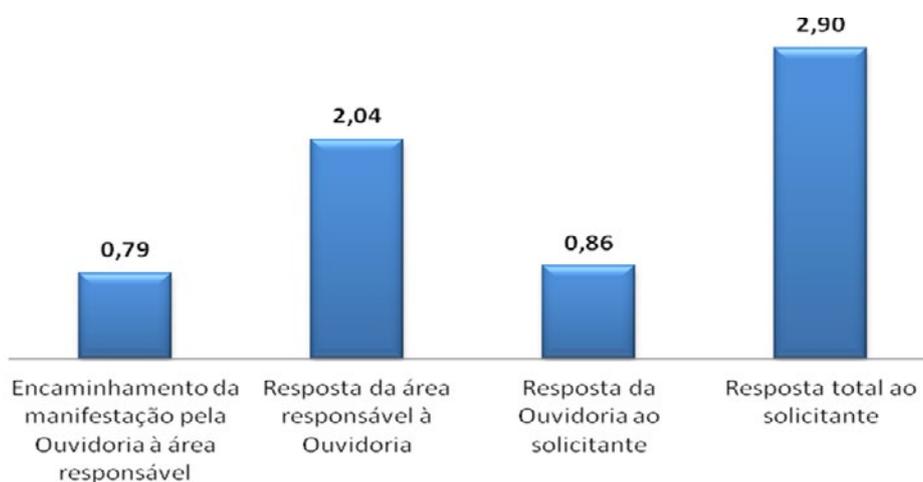
A Ouvidoria ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas aos setores competentes do CFC. Existem demandas que, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõe de respostas. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem que necessite do encaminhamento da demanda à área competente. Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde grande parte das manifestações diretamente ao cidadão. As áreas do CFC com maior demanda foram Registro e Fiscalização, o que se justifica porque fazem parte da finalidade institucional do CFC e são os mais importantes para a formação do profissional da contabilidade.

5. Tempo médio de respostas às manifestações

| Tipo de resposta | Tempo em dias |
|--|---------------|
| Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável | 0,79 |
| Resposta da área responsável à Ouvidoria | 2,04 |
| Resposta da Ouvidoria ao solicitante | 0,86 |
| Resposta total ao solicitante | 2,90 |

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

Representação gráfica:



Análise dos dados:

O tempo de resposta varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas a Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas dentro do menor tempo possível. O tempo médio de atendimento foi, ao longo de 2017, inferior ao prazo máximo estipulado pela gestão do CFC, que é de 7 (sete) dias. Destaca-se que apenas 3% das manifestações foram respondidas fora do prazo determinado.

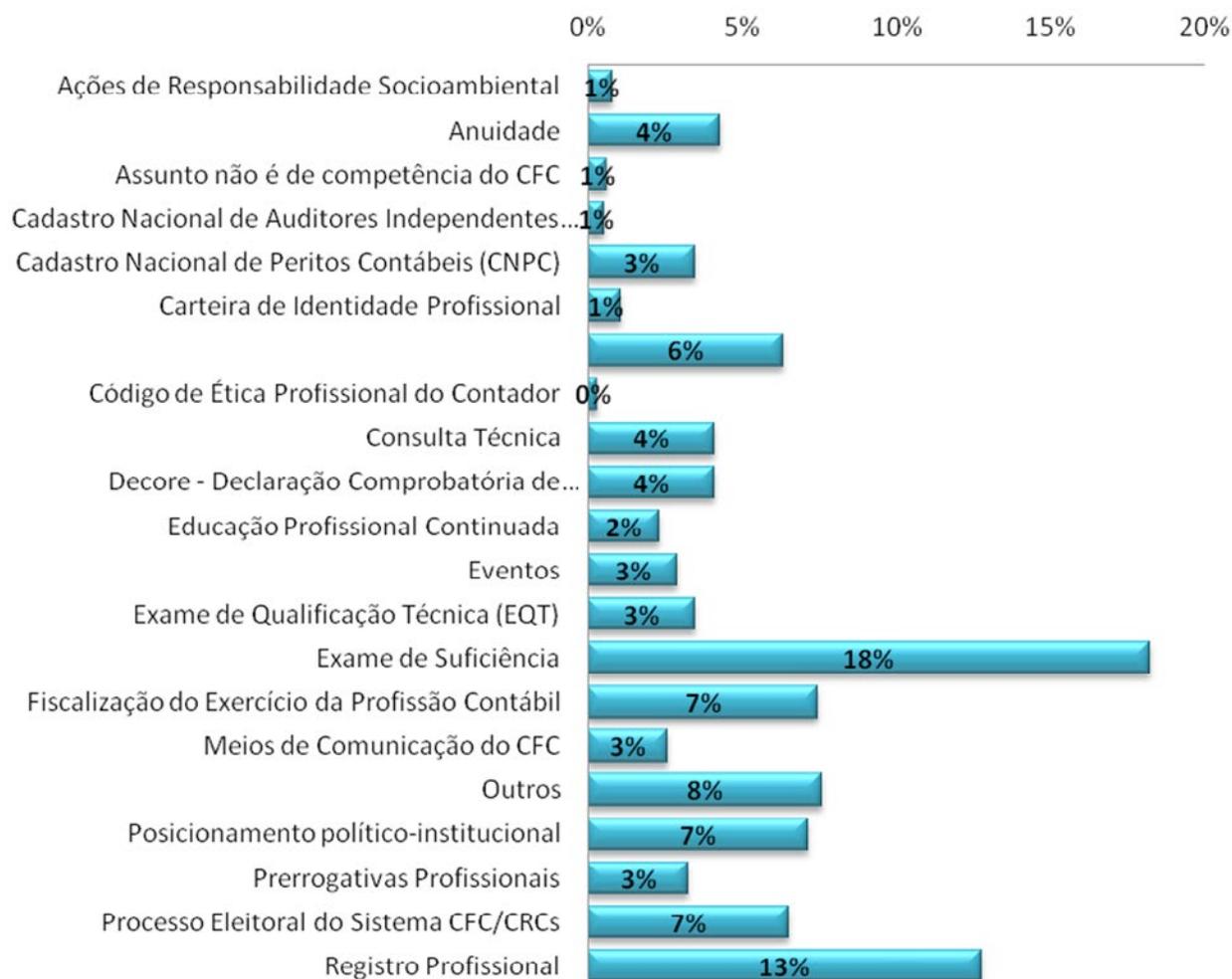
Esse índice revela a capacidade da Ouvidoria em garantir um *feedback* com rapidez e eficiência às manifestações recebidas e o uso de técnicas de gestão adequadas ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.

Além disso, a Ouvidoria do CFC está sempre aberta ao diálogo com a classe contábil e sociedade em geral. Todas as sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios serão considerados e nenhuma manifestação que chegar à Ouvidoria será ignorada.

6. Classificação das manifestações por assunto:

| Assunto | Quantidade | Percentual |
|---|--------------|-------------|
| Ações de Responsabilidade Socioambiental | 24 | 0,82% |
| Anuidade | 126 | 4,29% |
| Assunto não é de competência do CFC | 18 | 0,61% |
| Cadastro Nacional de Auditores Independentes (CNAI) | 16 | 0,55% |
| Cadastro Nacional de Peritos Contábeis (CNPC) | 102 | 3,48% |
| Carteira de Identidade Profissional | 32 | 1,09% |
| Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) | 186 | 6,34% |
| Código de Ética Profissional do Contador | 9 | 0,31% |
| Consulta Técnica | 120 | 4,09% |
| Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore) | 121 | 4,12% |
| Educação Profissional Continuada | 68 | 2,32% |
| Eventos | 85 | 2,90% |
| Exame de Qualificação Técnica (EQT) | 102 | 3,48% |
| Exame de Suficiência | 535 | 18,23% |
| Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil | 219 | 7,46% |
| Meios de Comunicação do CFC | 76 | 2,59% |
| Outros | 223 | 7,60% |
| Posicionamento Político-Institucional | 210 | 7,16% |
| Prerrogativas Profissionais | 96 | 3,27% |
| Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs | 191 | 6,51% |
| Registro Profissional | 375 | 12,78% |
| Total | 2.934 | 100% |

Representação gráfica:



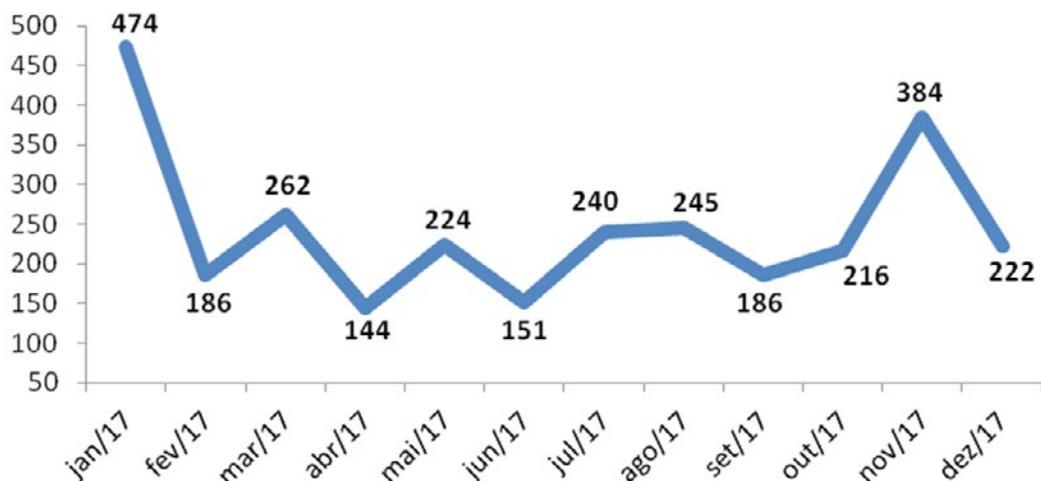
Análise dos dados:

Considera-se “assunto” o tema geral de que trata o conjunto de manifestações que versam sobre um mesmo argumento. Estão indicados no gráfico acima os assuntos de maior demanda durante 2017. No tema “outros” estão inseridos assuntos das mais diversas ordens, cujas manifestações não representam um conjunto significativo que possa ser classificado sob um mesmo tema. Os assuntos mais recorrentes referem-se à área de Registro com os temas “Exame de Suficiência” e “Registro Profissional”. Com quantidade destacada, também se apresenta o assunto “Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil”.

7. Evolução do quantitativo de demandas:

| Período | Quantidade |
|--------------|--------------|
| 01/2017 | 474 |
| 02/2017 | 186 |
| 03/2017 | 262 |
| 04/2017 | 144 |
| 05/2017 | 224 |
| 06/2017 | 151 |
| 07/2017 | 240 |
| 08/2017 | 245 |
| 09/2017 | 186 |
| 10/2017 | 216 |
| 11/2017 | 384 |
| 12/2017 | 222 |
| Total | 2.934 |

Representação gráfica:



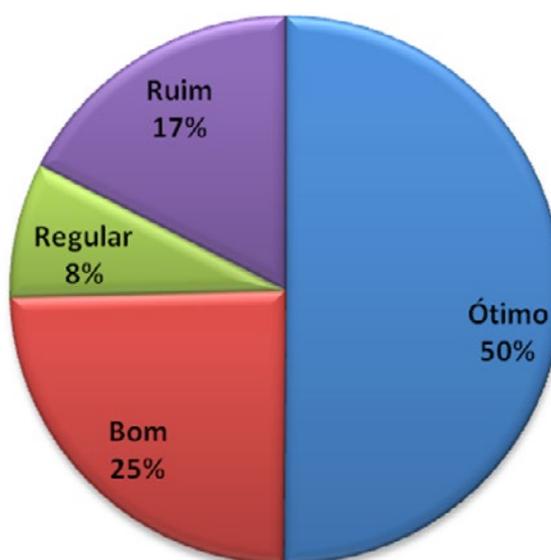
Análise dos dados:

Verifica-se que janeiro de 2017 foi o mês com maior quantidade em virtude da realização da Declaração de Não Ocorrência de Operações ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf); e, novembro de 2017, por conta do processo eleitoral e resultado do Exame de Suficiência.

8. Pesquisa de satisfação do usuário:

| Desempenho | Quantidade | Percentual |
|--------------|--------------|-------------|
| Ótimo | 600 | 50,13% |
| Bom | 293 | 24,48% |
| Regular | 95 | 7,94% |
| Ruim | 209 | 17,46% |
| Total | 1.197 | 100% |

Representação gráfica:



⇒ Das 2.934 manifestações respondidas, 1.197 foram avaliadas pelo usuário, representando 40,8%.

Análise dos dados:

Ao consultar a resposta final emitida, o cidadão pode avaliar o atendimento do serviço de Ouvidoria. O usuário pode registrar sua opinião com os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Ruim” e “Regular”. Para os conceitos “Ruim” e “Regular” é necessário informar a justificativa.

Em 2017, destaca-se que, 75% (índices “Ótimo” e “Bom”) dos cidadãos que responderam à pesquisa estavam satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CFC.

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

 (61) 3314-9447

Apoio: Liana Fabricia Ferreira de Almeida

 (61) 3314-9425

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