RELATÓRIO DE
GESTÃO DA OUVIDORIA DO CFC

Exercício 2018

CFC
CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE

Ouvidoria | Conselho Federal de Contabilidade

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CFC

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE
SAUS Quadra 5, 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
Zulmir Ivânio Breda

Diretora Executiva
Elys Tevania Alves de Souza Carvalho

Equipe Técnica
Joaquim de Alencar Bezerra Filho – Vice-Presidente de Política Institucional
Ludmila de Mello Correa Silva – Coordenadora de Política Institucional
Fabrícia Gonçalves de Andrade – Supervisora da Ouvidoria

Revisão
Maria do Carmo Nóbrega

Projeto Gráfico e Diagramação
Coordenadoria de Comunicação do CFC
Departamento de Multimídia (Demidia)

Introdução

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o CFC para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos diversos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs. Criada em 2014, funciona das 8h às 12h30 e das 14h às 17h30, de segunda a sexta-feira. A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CFC.

A Ouvidoria recebe a manifestação por meio de sistema informatizado 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 2018, o Plenário do CFC aprovou a Resolução n.º 1.544, publicada em 21 de agosto no Diário Oficial da União (DOU). A resolução regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs.

O documento tem por finalidade garantir a existência de instâncias de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos pelos Conselhos de Contabilidade, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços.

A resolução traz os direitos básicos e deveres dos usuários; a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário; a criação e atribuições da Ouvidoria; as competências do Ouvidor; a avaliação continuada dos serviços; e a solicitação de simplificação.

A Resolução CFC n.º 1.544/2018 encontra-se disponível no site do CFC. Link para acesso: *http://www2.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=2018/001544&arquivo=Res_1544.doc*

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 2018.

1 Tipo de manifestações

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.

Constata-se, no gráfico acima, que, no período, de acordo com os registros no Sistema de Ouvidoria, o total de demandas foi de 3.134, sendo que predominaram as manifestações de informação (consultas/dúvidas) com 35%, solicitação com 30% e reclamação com 27%. O tipo de menor incidência foi o elogio.

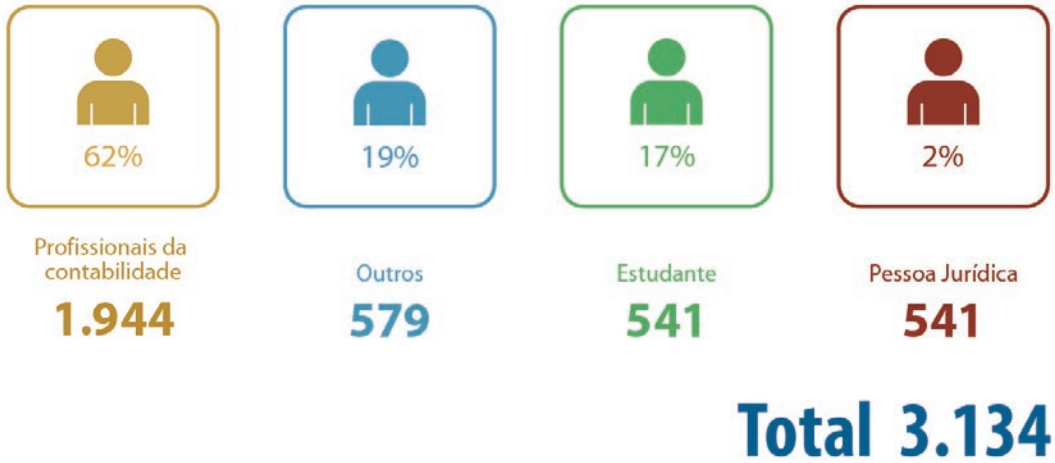
Por meio das manifestações enviadas pelos usuários que utilizaram o sistema de Ouvidoria, foi possível ao CFC melhorar alguns serviços prestados ao profissional, em que se destacam:

- Criação de área de pesquisas acadêmicas no ***site*** do CFC. O espaço é destinado aos estudantes de pós-graduação ***stricto sensu*** (mestrado e doutorado) da área contábil que desejam aplicar suas pesquisas acadêmicas.
- Publicação do livro "Exame de Suficiência: um requisito para a qualificação profissional". O livro, disponível no site do CFC, traz um detalhado registro da instituição do Exame de Suficiência, sendo fonte de referência para pesquisas sobre o tema e contribuindo para o aprimoramento do ensino da Contabilidade no Brasil.
- Melhoria na estrutura do local de prova da 2ª edição do Exame de Suficiência em comparação à 1ª edição por parte da empresa contratada para aplicar o Exame, comprovada pela redução significativa no número de reclamações em relação às duas edições.
- Versão atualizada do sistema de prestação de contas do Programa Educação Profissional Continuada (EPC).
- Criação do CFC em 1 Minuto e lançamento da página do CFC na rede LinkedIn, como objetivo de estreitar o relacionamento com os integrantes da classe contábil.

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

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 524 mil profissionais; as organizações contábeis somam mais de 66 mil; e as duas últimas edições do Exame de Suficiência registraram a inscrição de mais de 87 mil candidatos.

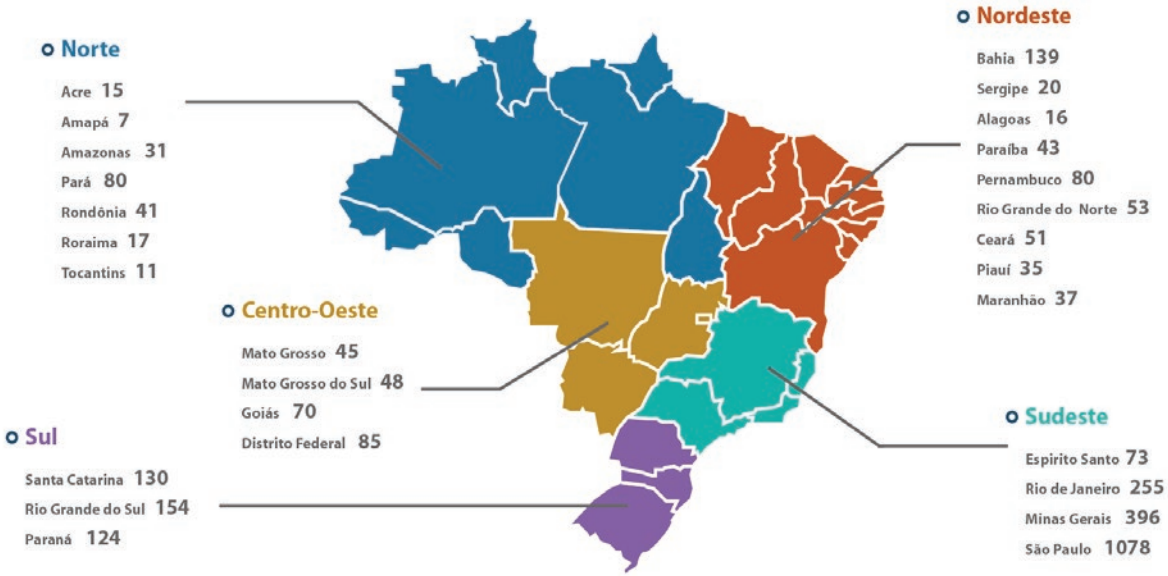


3 Quantidade de manifestações por Estado

Considerando a procedência dos manifestantes, em 2018, 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.

Estados que mais demandaram solicitação

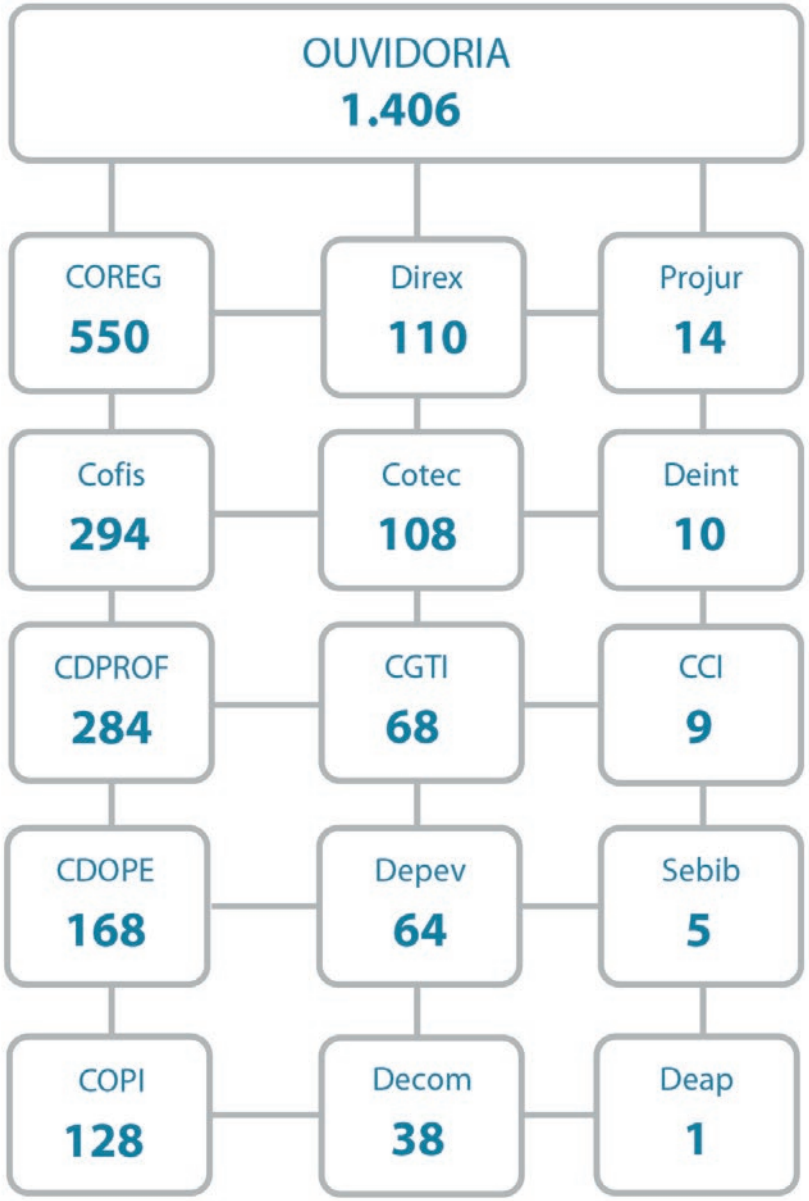
São Paulo	Minas Gerais	Rio de Janeiro
34,4%	12,6%	8,1%



4 Respostas por unidade organizacional

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, Fiscalização e Desenvolvimento Profissional, o que se justifica porque fazem parte da finalidade institucional do CFC e são os mais importantes para a formação do profissional da contabilidade.

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



CCI
Coordenadoria de controle Interno

CDOPE
Coordenadoria de Desenvolvimento Operacional

CDPROF
Coordenadoria de Desenvolvimento Profissional

CGTI
Coordenadora de Gestão de TI

Cofis
Coordenadoria de Fiscalização, Ética e Disciplina

Copi
Coordenadoria de Política Institucional

Coreg
Coordenadoria de Registro

Cotec
Coordenadoria Técnica

Deap
Departamento de Atendimento Presidencial

Decom
Departamento de Comunicação Social

Deint
Departamento de Relações Internacionais

Depev
Departamento de Eventos

Direx
Diretoria Executiva

Projur
Procuradoria Jurídica

Sebib
Setor de Biblioteca

5 Tempo médio de respostas às manifestações

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 2018, inferior ao prazo máximo estipulado pela gestão do CFC, que é de 7 (sete) dias.

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.

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

6 Manifestações respondidas no prazo

Manifestações respondidas **3.134**

Manifestações respondidas no prazo **3.028**

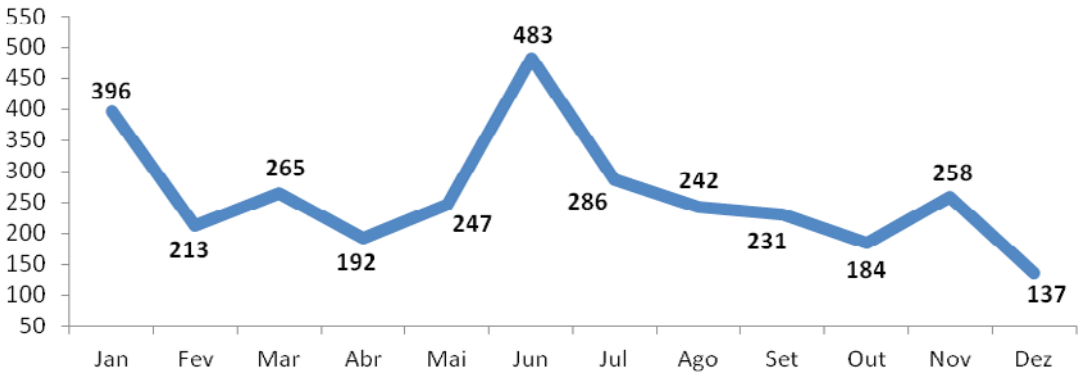
Destaca-se que apenas 3% das manifestações foram respondidas fora do prazo determinado. A Ouvidoria busca orientar as unidades envolvidas quanto ao tempo necessário para atender às manifestações, evitando assim atraso no atendimento e insatisfação por parte do cidadão.

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.

7 Classificação das manifestações por assunto

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 2018. 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".

8 Evolução do quantitativo de demandas



Verifica-se que junho de 2018 foi o mês com maior quantidade de demandas em virtude da aplicação da 1ª Edição do Exame de Suficiência de 2018; e também janeiro em decorrência da realização da Declaração de Não Ocorrência de Operações ao Coaf e da entrega da prestação de contas referente ao Programa de Educação Profissional Continuada.

9 Pesquisa de satisfação do usuário

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 2018, destaca-se que 77% (índices "Ótimo" e "Bom") dos cidadãos que responderam à pesquisa estavam satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CFC.

O resultado da pesquisa possibilitou ao CFC realizar uma análise precisa das informações relativas à percepção dos usuários sobre a Ouvidoria e proporcionou indicativos de melhoria para a atuação. Para aprimorar o desempenho, a Ouvidoria irá trabalhar juntamente com as áreas do CFC para a emissão de respostas ainda mais objetivas, diretas e precisas, atentando-se a resolver a demanda no menor tempo possível e dando solução ao usuário. Destaca-se que a Ouvidoria do CFC procura constantemente aprimorar os seus serviços, assim como buscar a cada dia um atendimento diferenciado.

Das **3.134** manifestações respondidas, **1.033** foram avaliadas pelo usuário, representando 32,96%.

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 de Política Institucional (Copi)

Coordenadora: Ludmila de Mello Correa Silva
(61) 3314-9444
vipi@cfc.org.br

Ouvidoria

Supervisora: Fabrícia Gonçalves de Andrade
(61) 3314-9601
http://cfc.org.br/adm/ouvidoria/