

# Relatório de Gestão da Ouvidoria do CFC 2019



## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CFC - 2019

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](mailto:cfc@cfc.org.br)

*Site:* [www.cfc.org.br](http://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

Fabrcia Gonçalves de Andrade – Supervisora da Ouvidoria

### **Revisão**

Maria do Carmo Nóbrega

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Coordenadoria de Comunicação do CFC

Departamento de Multimídia

Sabrina Mourão - estagiária

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CFC é um canal de comunicação que atende ao cidadão. Tem por finalidade receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e sugestões de simplificação (Simplifique!) referentes aos diversos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs. A Ouvidoria atua como um canal de suporte, recebendo questões pertinentes e necessárias para que o CFC possa aperfeiçoar a prestação dos serviços.

A partir de julho de 2019, o CFC modificou o Sistema de Ouvidoria e passou a integrar os Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs). A medida atende às exigências da Lei n.º 13.460/2017 e da Resolução CFC n.º 1.544/2018, tendo como objetivo proporcionar aos CRCs o atendimento ao cidadão de maneira rápida e segura.

As principais atribuições da Ouvidoria são:

promover a participação do usuário na gestão do CFC, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do CFC e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;

estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CFC;

produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão; e

receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!.

As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, 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 manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a Lei n.º 13.460/2017. Após envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

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 2019.

## DADOS ESTATÍSTICOS

### 1. Tipos de manifestações

O CFC recebe, por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto significativo e variado de manifestações: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e solicitação de simplificação (Simplifique!). Em 2019, predominaram as manifestações de solicitação, com 44%.



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:

Aprovação da NBC PG 01 – Código de Ética Profissional do Contador.

Instituição do Cadastro Nacional de Auditores Independentes de Pessoas Jurídicas (CNAI-PJ).

Criação da Carteira de Identidade Profissional Digital gratuita, conforme padrões de sustentabilidade.

Inclusão do gênero da categoria Contadora na carteira de Identidade Profissional.

Disponibilização do serviço público de pesquisa que mostra para os profissionais da contabilidade a situação dos cursos, eventos e capacitadoras credenciadas para o Programa de Educação Profissional Continuada (PEPC) em todo o país.

Disponibilização do Sistema de Ouvidoria aos CRCs para recebimento e tratamento de demandas dos usuários.

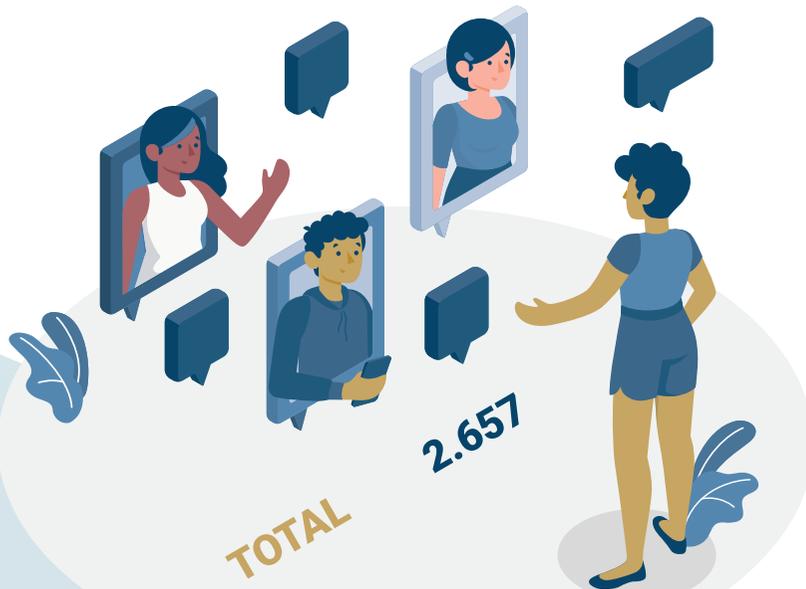
Alteração nas funcionalidades e de prazos no Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial), após interferência do CFC, em razão dos problemas e dificuldades enfrentados pela classe contábil nas etapas de implantação do eSocial.

Aceitação pelas Juntas Comerciais da assinatura de técnicos em contabilidade na declaração de autenticidade após interlocução entre o Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração (Drei) e o CFC.

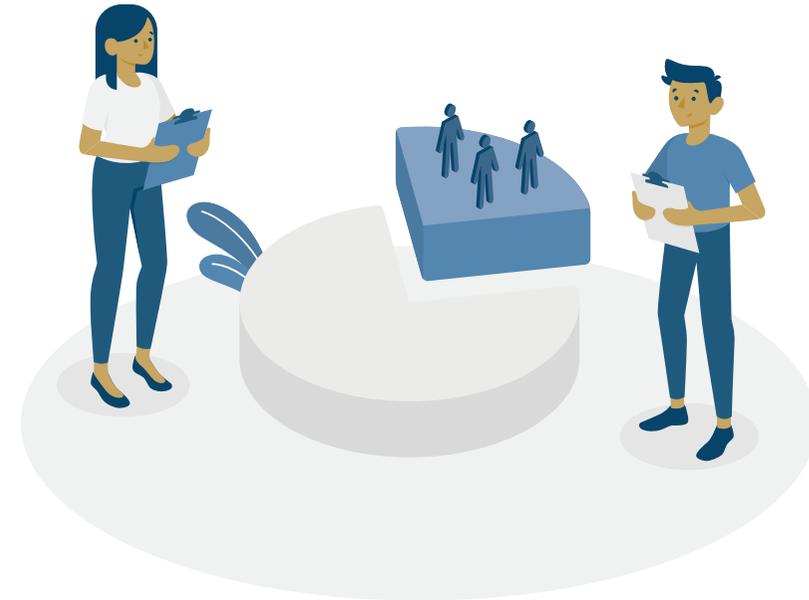
Por fim, ressalta-se que a maior parte das denúncias recebidas é contra profissionais ou organizações contábeis. Contudo, o recebimento da denúncia e o julgamento dos processos abertos competem, originariamente, aos Conselhos Regionais de Contabilidade, investidos da condição de Tribunais Regionais de 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

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de profissionais da contabilidade, com percentual de 70%. 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. Além disso, o CFC, desde a instituição do canal de Ouvidoria, em 2014, vem amadurecendo as boas práticas no acolhimento e na escuta da voz do cidadão.



## 3. Quantidade de manifestações por Estado



NORDESTE		NORTE		CENTRO-OESTE		SULDESTE	
BA	104	AC	5	MS	28	ES	55
SE	14	AP	3	MT	59	RJ	283
AL	20	AM	15	GO	80	MG	329
PB	38	PA	41	DF	52	SP	840
PE	90	RO	16	<b>SUL</b>			
RN	24	RR	6	SC	125	<b>TOTAL</b>	
CE	56	TO	17	RS	283	<b>2.657</b>	
PI	40			PR	146		
MA	28						

No período, foram registradas na Ouvidoria manifestações oriundas de todos os estados brasileiros. Destaca-se São Paulo, com 32% das demandas recebidas. Em seguida, aparecem os estados de Minas Gerais e Rio de Janeiro, respectivamente, com 12% e 11%.

## 4. Respostas por unidade organizacional

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

Além da recepção e acolhimento das demandas, a Ouvidoria também trabalha com a organização, registro, análise, respostas e 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 foram: Registro, com 22%; e Fiscalização, com 21%.

**Ouvidoria 778**

<b>595</b> Coreg	<b>562</b> Cofis	<b>296</b> CDPROF	<b>148</b> CDOPE	<b>111</b> Copi	<b>111</b> Cotec
<b>67</b> Depev	<b>51</b> CGTI	<b>47</b> CCOM	<b>12</b> Direx	<b>9</b> Projur	<b>7</b> Sebib
<b>4</b> Delic	<b>2</b> CCI	<b>2</b> Deap	<b>2</b> Decont	<b>1</b> Deint	

<b>(Coreg)</b>	Coordenadoria de Registro
<b>(Cofis)</b>	Coordenadoria de Fiscalização, Ética e Disciplina
<b>(CDPROF)</b>	Coordenadoria de Desenvolvimento Profissional
<b>(CDOPE)</b>	Coordenadoria de Desenvolvimento Operacional
<b>(Copi)</b>	Coordenadoria de Política Institucional
<b>(Cotec)</b>	Coordenadoria Técnica
<b>(Depev)</b>	Departamento de Eventos
<b>(CGTI)</b>	Coordenadora de Gestão de TI
<b>(CCOM)</b>	Coordenadoria de Comunicação
<b>(Direx)</b>	Diretoria Executiva
<b>(Projur)</b>	Procuradoria Jurídica
<b>(Sebib)</b>	Sector de Biblioteca
<b>(Delic)</b>	Departamento de Licitações e Contratos
<b>(CCI)</b>	Coordenadoria de Controle Interno
<b>(Deap)</b>	Departamento de Atendimento Presidencial
<b>(Decont)</b>	Departamento de Contabilidade
<b>(Deint)</b>	Departamento de Relações Internacionais

## 5. Tempo médio de respostas às manifestações

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável

**1,00 dias**

Resposta da área responsável à Ouvidoria

**4,86 dias**

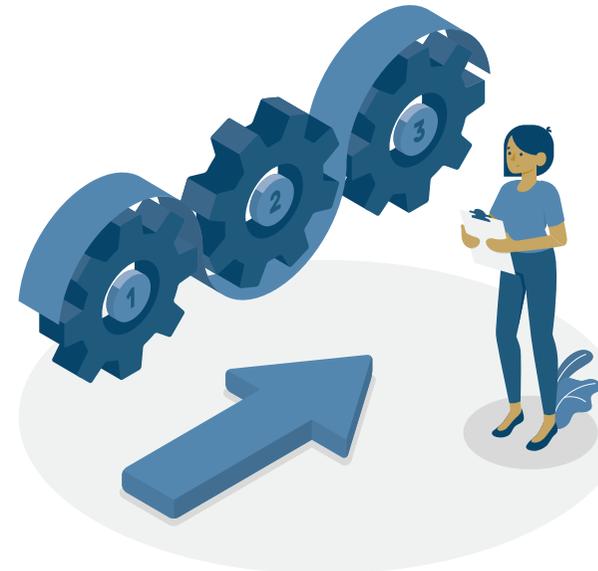
Resposta da Ouvidoria ao solicitante

**1,28 dias**

Resposta total ao solicitante

**6,15 dias**

Tempo em dias\*



O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias. Observa-se que o tempo médio de respostas é bem inferior ao prazo máximo estipulado pela Lei n.º 13.460/2017. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 6,15 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 pela legislação, que são 20 (vinte) dias. Destaca-se o empenho de todas as áreas em atender dentro do prazo às manifestações dos cidadãos.

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 usuário.

## 6. Classificação das manifestações por assunto

Estão indicados no gráfico os assuntos de maior demanda em 2019. Destacam-se os temas: Exame de Suficiência, com 20%; e Declaração de não ocorrência de operações ao Coaf, com 11%. 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.



**TOTAL 2.657**



## 7. Evolução do quantitativo de demandas

Janeiro de 2019 foi o mês com maior quantidade. O fato justifica-se pela realização da Declaração de Não Ocorrência de Operações ao Coaf, pela entrega da prestação de contas referente ao Programa de EPC e pelos questionamentos sobre a 1ª Edição do Exame de Suficiência de 2019.



**TOTAL**  
**2.657**

## 8. Pesquisa de satisfação do usuário



Das 2.657 manifestações finalizadas, 887 foram avaliadas pelo usuário, representando 33,38%.

Destaca-se que 67% (% dos índices "Ótimo" e "Bom") dos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação estão satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CFC.

O CFC exalta o compromisso da instituição com o cidadão, com a vinculação da Ouvidoria com a alta direção, respostas conclusivas dentro de prazos ágeis, relacionamento constante com os demais setores.

O reconhecimento da Ouvidoria como canal de diálogo entre o cidadão e o Conselho Federal é fruto da conquista da confiança e credibilidade da sociedade, reafirmando seu papel como mecanismo de participação e controle social.

Os resultados da pesquisa de satisfação possibilitam ao CFC uma leitura rápida da visão dos usuários em relação os serviços ofertados. Assim, facilitam identificar os problemas e definir estratégias de melhoria, como também possibilitam perceber o que os cidadãos gostam em determinado serviço.

## 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/>