

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCDF

EXERCÍCIO 2020



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCDF – 2020

Conselho Regional de Contabilidade do Distrito Federal (CRCDF)

SHCS CR Quadra 505 - Bloco “C” – Loja 51

Brasília-DF CEP: 70350-530

Fone: (61) 3321-1757

Site: www.crcdf.org.br / E-mail: crcdf@crcdf.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCDF:

<https://www.crcdf.org.br/portal/ouvidoria-crcdf/>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Distrito Federal

Daniel Chaves Fernandes

Diretora Executiva

Patrícia Mattar Miranda Mestre

Equipe Técnica

**Lucineide Fleming do Carmo – Chefe da Seção de Documentação e
Informação**

Patrícia Mattar Miranda Mestre – Diretora Executiva

Revisão

Lucineide Fleming do Carmo

Patrícia Mattar Miranda Mestre

Projeto Gráfico

Departamento de Multimídia do CFC (DEMÍDIA)

Diagramação

Assessora de Comunicação do CRCDF – Jéssica Matys

Introdução

A Ouvidoria é uma ferramenta de participação e controle social que, por meio da interação com seus usuários, permite ao CRCDF aprimorar a gestão da entidade e melhorar os serviços prestados à classe contábil e à sociedade em geral. O trabalho da Ouvidoria segue as diretrizes da [Lei n.º 13.460/2017](#) e da [Resolução CFC n.º 1.544/2018](#).

Os dados são analisados mensalmente para que a Ouvidoria permaneça como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCDF. Especialmente, no exercício de 2020, por meio das manifestações registradas pelos usuários, o CRCDF buscou, de forma contínua, soluções que pudessem amparar a classe e evitar que os impactos causados pela pandemia do novo coronavírus fossem ainda maiores.

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 a possibilidade de acompanhá-las durante o seu processamento.

A Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos setores competentes do CRCDF, 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 o envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

Com foco na integridade, gestão da governança e *compliance*, em 2020, o CRCDF incluiu no Sistema de Ouvidoria uma nova funcionalidade que permite o registro de denúncia anônima por parte do usuário.

Ainda inseriu no sistema ferramenta de classificação de denúncia não aplicável ao Conselho.

Em virtude dessas novidades, foi providenciada a alteração da Resolução CFC n.º 1.544/2018, que 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. No dia 1º/10, foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) a Resolução CFC n.º 1.602/2020, que altera o inciso V do Art. 2º e o Art. 14, inclui o inciso VIII no Art. 2º e os §§ 3º e 4º no Art. 22 e renumera os incisos IX a XV do Art. 2º da Resolução CFC n.º 1.544/2018.

Em maio de 2020, o CFC sofreu um ataque cibernético em sua rede tecnológica e o Sistema de Ouvidoria ficou indisponível de 13/5 a 7/9/2020. Neste período, as demandas dos profissionais da contabilidade e da sociedade em geral foram recebidas e respondidas pela conta de *e-mail* da Ouvidoria do CRCDF, totalizando 108 manifestações.

Os dados do CRCDF foram divididos em 2 (dois) períodos:

- 01/01 a 17/09 (Tabela)
- 18/9 a 23/12/2020 (Sistema CFC e CRCs)

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 CRCDF e divulgação aos gestores.

Os relatórios do exercício também estão disponíveis no *site* do Conselho.

Seguem os principais registros estatísticos extraídos do Sistema de Ouvidoria do CRCDF e a análise crítica do exercício de 2020.



Dados Estatísticos

1. Quantidade de manifestações:

O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do setor de Ouvidoria, divulgada no site e nas redes sociais do CRCDF periodicamente. Além disso, o 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.

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade do DF recebeu 108 manifestações, todas respondidas aos usuários.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	108	100%
TOTAL	108	100%

Aberta: 0

0%

Em andamento: 0

0%

Encerrada: 108

100%

2. Tipos de manifestações:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação	22	20,37%
Solicitação	82	75,93%
Sugestão	1	0,93%
Denúncia Anônima*	1	0,937%
Elogio	0	0%
Denúncia*	2	1,85%
Simplifique	0	0%
TOTAL	108	100%



As demandas encaminhadas à Ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo:

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **Denúncia anônima:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sem a identificação do manifestante.
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
- **Solicitação:** pedido para adoção de providências.
- **Simplifique:** quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

No período, predominaram as manifestações referentes à algum tipo de “solicitação”, representando 75,93% do total de manifestações.

Não consta no relatório "Denúncia não aplicável ao CRCDF", sendo: denúncia contra profissional/organização contábil, denúncia contra outro Conselho de Contabilidade, denúncia contra outra entidade e denúncia contra concurso público de outra entidade.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia contra profissional/organização contábil	0	0%
Denúncia contra outra entidade	0	0%
Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade	0	0%
Denúncia contra concurso público de outra entidade	0	0%
TOTAL	0	0%

O ano de 2020 foi um ano atípico de registro de manifestações na Ouvidoria do CRCDF. A pandemia do novo coronavírus e as medidas fundamentais que devem ser adotadas para conter o avanço da Covid-19 dificultaram a execução plena das atividades dos profissionais da contabilidade.

O CRCDF recebeu o total 3 (três) denúncias, sendo 2 procedentes e 1 improcedente

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:



- Utilização do novo recurso para verificação de possíveis denúncias anônimas no Sistema de Ouvidoria.
- Sistema de Emissão e Negociação on-line das anuidades do exercício 2020.
- Utilização do Programa de Educação Profissional Continuada (PEPC) em 2020 de forma remota.
- Suspensão dos procedimentos processuais inerentes aos processos administrativos de fiscalização e dos atos fiscalizatórios com o objetivo de preservar a saúde dos fiscais do CRCDF, demais agentes públicos, profissionais da contabilidade e usuários em face da pandemia.
- Disponibilização da nova linha de crédito especial.
- Ampliação do prazo para entrega da Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais (Defis) pela Receita Federal.
- Mudança na data de entrega da Escrituração Contábil Digital (ECD), alterada, excepcionalmente, para o dia 31 de julho pela Receita Federal.
- Prorrogação do prazo de entrega da Escrituração Contábil Fiscal (ECF), cujo prazo foi estendido para 30 de setembro de 2020.
- Orientações sobre balanços contábeis e outros esclarecimentos sobre a área contábil, em face dos impactos da Covid-19.

3. Tipos de manifestantes:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Bacharel em Ciências Contábeis	4	3,70%
Contador(a)	63	58,33%
Estudante	29	26,85%
Outros	2	1,85%
Técnico(a) em Contabilidade	9	8,33%
Organização contábil	1	0,92%
TOTAL	108	100%



No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de bacharel em Contador com percentual de 59,43%. Esse resultado era esperado e retrata o quantitativo maior de profissionais na categoria de contador no CRCDF

O respeito ao cidadão foi o norte das atividades, havendo, assim, uma busca incansável pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações registradas na unidade, respeitando-se e dando sigilo às informações, porém, nunca faltando com a transparência desejada pela sociedade.



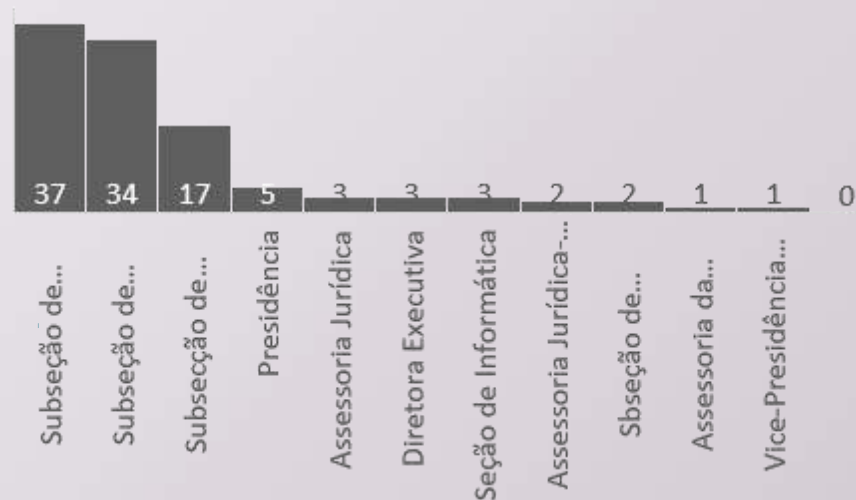
4. Quantidade de manifestações:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ABERTA	0	00%
EM ANDAMENTO	0	00%
ENCERRADA	108	100%

Todas as manifestações recebidas, por meio do e-mail da Ouvidoria do CRCDF (de 1/1 a 17/9) e por meio do Sistema de Ouvidoria CFC/CRCs (de 18/9 a 31/12/2020) foram respondidas, totalizando 108 manifestações recebidas.

5. Respostas por unidade organizacional:

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Assessoria da Presidência	1	0,93%
Assessoria Jurídica	3	2,78%
Diretora Executiva	3	2,78%
Presidência	5	4,63%
Seção de Informática	3	2,78%
Subseção de Cobrança	37	34,26%
Subseção de Fiscalização	17	15,75%
Subseção de Registro	34	31,48%
Vice-Presidência Controle Interno	1	0,93%
Assessoria Jurídica - Contencioso	2	1,85%
Subseção de Desenvolvimento Profissional	2	1,85%



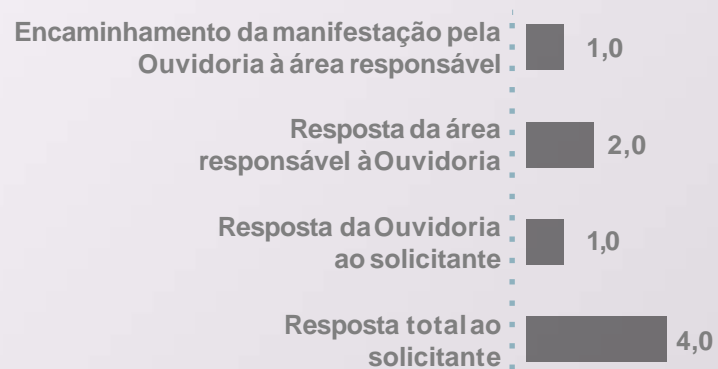
Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada unidade.

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas aos setores competentes do CRCDF. 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.

Verifica-se que as áreas do CRCDF com maior demanda foram Cobrança, Registro e Fiscalização.

6. Tempo médio de respostas às manifestações:

TIPO DE RESPOSTA	TEMPO EM DIAS
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1,0
Resposta da área responsável à Ouvidoria	2,0
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1,0
Resposta total ao solicitante	4,0



O prazo para resposta aos atendimentos, desde seu registro pelo cidadão até o seu encerramento definitivo na Ouvidoria é de 30 (trinta) dias. 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.

Observa-se que o tempo médio de respostas é bem inferior ao prazo máximo estipulado pela Lei n.º 13.460/2017 e pela Resolução CFC n.º 1.544/2018. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 5 dias.

Das 108 manifestações respondidas, nenhuma foi com atraso.

Esse índice revela a capacidade da Ouvidoria de 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.

As unidades organizacionais do CRCDF, quando acionadas pela Ouvidoria, têm o prazo de 20 (vinte) dias para responder ao atendimento recebido. Destaca-se o esforço das áreas do CRCDF juntamente com a Ouvidoria em atender às demandas dos usuários, mesmo com todas as dificuldades enfrentadas no exercício de 2020, no menor prazo possível e com qualidade no retorno.

7. Classificação das manifestações por assunto

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Anuidade	29	26,85%
Carteira Profissional	22	20,37%
Outros	52	48,15%
Protesto	01	0,93%
Senha	04	3,70%
TOTAL GERAL	108	100%

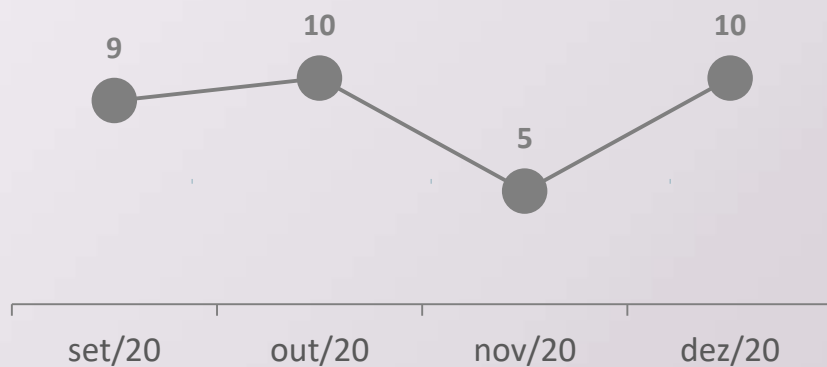
A tabela apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CRCDF, sendo que a grande maioria das demandas recebidas referem-se à assuntos diversos 48,15 ou relacionados à Anuidades e Carteira Profissional, somando 47,22% da demanda. As manifestações tratam de procedimentos para pagamento das anuidades e para expedição da carteira profissional.

8. Evolução do quantitativo de demandas:

Os dados do CRCDF foram divididos em 2 (dois) períodos:

- 01/01 a 17/09 (Tabela)
- 18/9 a 23/12/2020 (Sistema de Ouvidoria CFC e CRCs)

PERÍODO (Sistema de Ouvidoria)	QUANTIDADE (Sistema de Ouvidoria)
9/2020	09
10/2020	10
11/2020	5
12/2020	10
TOTAL	34

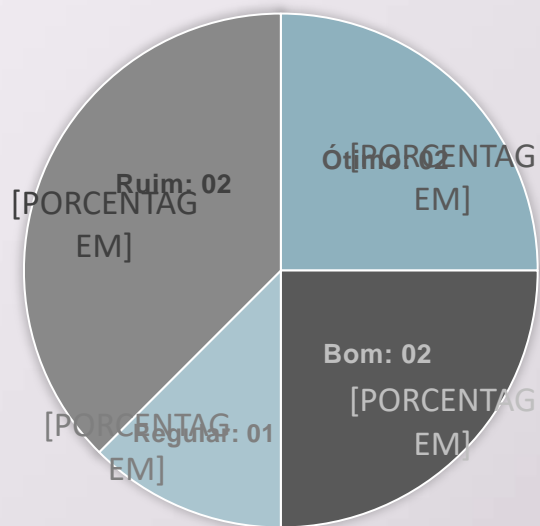


Desde o retorno do Sistema de Ouvidoria, em outubro de 2020, os meses de setembro e dezembro foram os períodos com o maior número de manifestações.



9. Pesquisa de satisfação do usuário:

DESEMPENHO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ótimo	02	25%
Bom	02	25%
Regular	01	12,50%
Ruim	03	37,50%
TOTAL	8	100%



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

Das 108 manifestações finalizadas, 08 foram avaliadas pelo usuário, representando 7,4%.

Destaca-se que 50% (índices “Ótimo” e “Bom”) dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCDF (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do Sistema de Ouvidoria). Lembrando que trata-se do período de setembro a dezembro/2020, quando o Sistema de Ouvidoria CFC/CRCs voltou à normalidade após o ataque cibernético sofrido em maio/2020. O índice de 37,50% como ruim deu-se na sua maioria em função do sistema de emissão e negociação de anuidades.

A Ouvidoria do CRCDF 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.

Considerações Finais



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

Diretoria Executiva (Direx)

Diretora: Patricia M. M. Mestre

☎ (61) 3314-1757

@ diretoria@crcdf.org.br

Ouvidoria

Supervisora: Patricia M. M. Mestre

☎ (61) 3314-1757

@ ouvidoria@crcdf.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCDF:

<https://www.crcdf.org.br/portal/ouvidoria-crcdf/>