RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCDF

EXERCÍCIO 2021

CRCDF
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO DISTRITO FEDERAL

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCDF – 2021

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
Daniel Chaves Fernandes

Ouvidora do CRCDF
Vice Presidente de Adminsitração
Fernanda Veras Oduaia

Funcionária responsável como Administradora do Sistema de Ouvidoria
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
Maria das Dores Fonseca

Projeto Gráfico e Diagramação
Assessoria de Comunicação do CRCDF

SUMÁRIO

04 Introdução

05 Dados Estatísticos

1. Quantidade de manifestações

06 2. Tipos de manifestações

08 3. Tipos de manifestantes

09 4. Quantidade de manifestações

10 5. Respostas por unidade organizacional

11 6. Tempo médio de respostas às manifestações

12 7. Classificação das manifestações por assunto

13 8. Evolução do quantitativo de demandas

14 9. Pesquisa de satisfação do usuário

15 Considerações Finais

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 2021, 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 2021, 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 2021, o CRDF continuou utilizando o Sistema de Ouvidoria do CFC/CRCs. Foram recebidas 133 manifestações.

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 133 manifestações em 2021, todas respondidas aos usuários.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	133	100%
TOTAL	133	100%

Aberta: 0

0%

Em andamento: 0

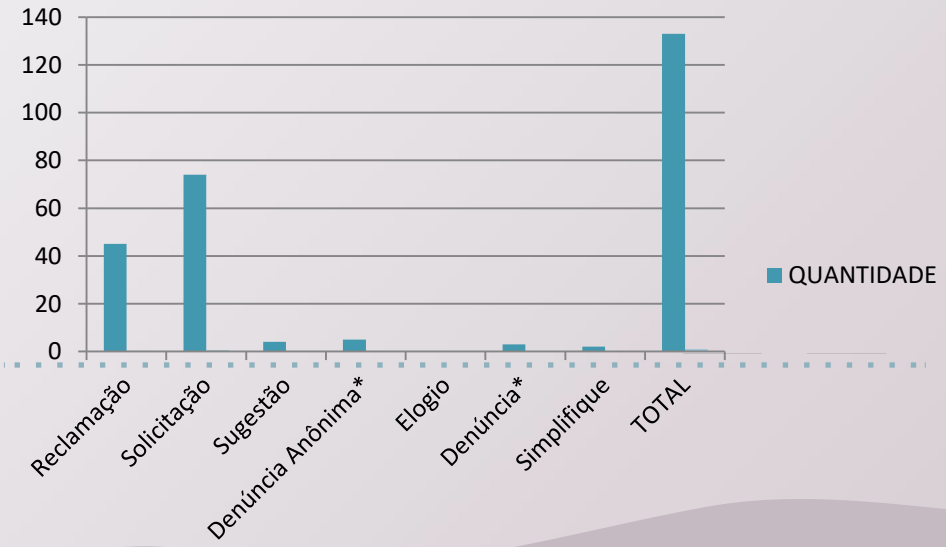
0%

Encerrada: 133

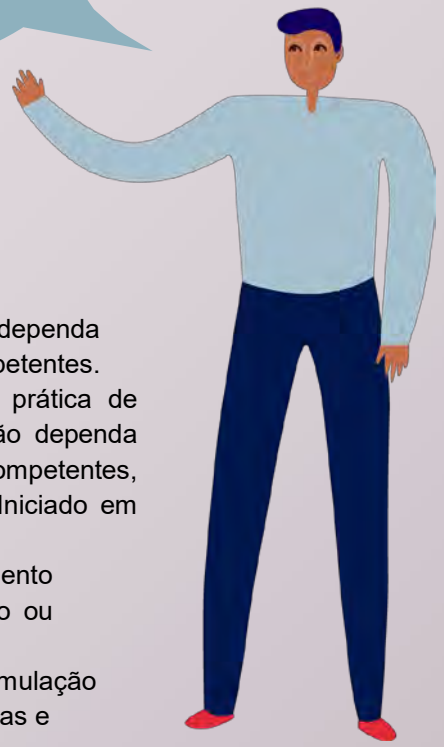
100%

2. Tipos de manifestações:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação	45	33,83%
Solicitação	74	55,64%
Sugestão	4	3,01%
Denúncia Anônima*	5	3,76%
Elogio	0	0%
Denúncia*	3	2,26%
Simplifique	2	1,5%
TOTAL	133	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. (Iniciado em 2020)
- **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 55,64% do total de manifestações.

CRCDF

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	QUANT	%
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 2021 segui a quantidade de registro de manifestações na Ouvidoria do CRCDF referente a 2020.

A pandemia do novo coronavírus e as medidas fundamentais foram continuadas nesse exercício, porém com o avanço da vacinação para combate ao Covid-19 as atividades dos profissionais da contabilidade foram sendo retomadas.

O CRCDF recebeu o total 5 (cinco) denuncias, sendo 5 procedentes e nenhuma improcedente

- 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 2021.
- Utilização do Programa de Educação Profissional Continuada (PEPC) em 2021 de forme remota.
- Retomada dos procedimentos processuais inerentes aos processos administrativos de fiscalização e dos atos fiscalizatórios mantendo os cuidados com o objetivo de preservar a saúde dos fiscais do CRCDF, demais agentes públicos, profissionais da contabilidade e usuários em face da pandemia.

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:

O CFC, por meio das manifestações enviadas pelos usuários que utilizaram o Sistema de Ouvidoria, melhorou alguns serviços prestados ao profissional, em que se destacam:

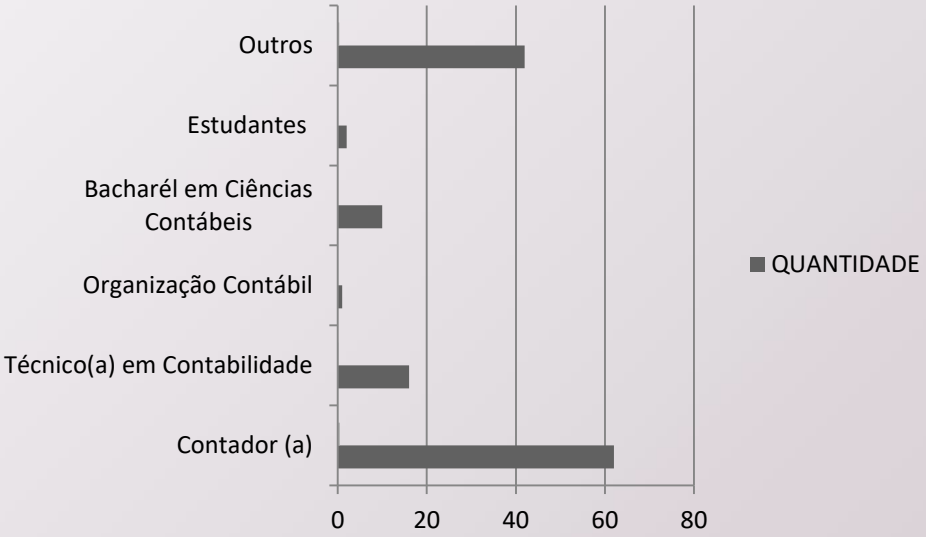
- "Solicitação à Receita Federal do Brasil (RFB) para efetuar alterações no programa GFIP/Sefip em função de alguns problemas e desconformidades percebidos pelos pro- fissionais da contabilidade.
- Solicitação à Caixa Econômica Federal (CEF) de correções no Sistema Empresa de Recolhi- mento do FGTS e Informações à Previdência Social (Sefip) para que ocorra o cumprimento da consolidação dos dados cadastrais e financeiros dos contribuintes e dos trabalhadores e o repasse ao FGTS e à Previdência Social.
- Solicitação à Receita Federal do Brasil (RFB) para prorrogação do prazo de entrega da Decla- ração de Informações Socioeconômicas e Fiscais (Defis) e da Declaração do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física (DIRPF).
- Solicitação à Receita Federal do Brasil (RFB) para prorrogação da transmissão da Escrituração Contábil Fiscal (ECF) e comunicado das dificuldades com o SicalcWeb.
- Prorrogação do prazo de vencimento das anuidades do exercício de 2021 e demais débitos objetos de parcelamentos em vigor para o dia 31/05.
- Prorrogação do pagamento do Regime de Parcelamento de Créditos de Anuidades e Multas (Redam) para 31/07.
- Acompanhamento da tramitação do projeto de lei que propõe anular multas por atraso na entrega da Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP)."

3. Tipos de manifestantes:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Contador (a)	62	46,62%
Técnico(a) em Contabilidade	16	12,03%
Organização Contábil	1	0,75%
Bacharél em Ciências Contábeis	10	7,52%
Estudantes	2	1,50%
Outros	42	31,58%
TOTAL	133	100%

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de Contador(a) com percentual de 46,6%.

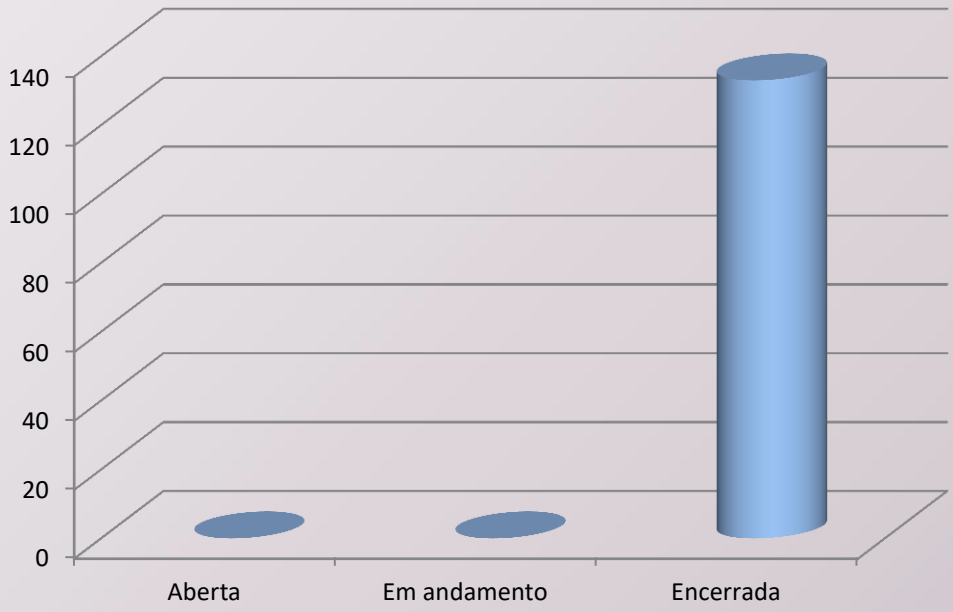
O respeito ao cidadão é o norte das atividades, havendo assim uma busca incansável pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações registradas na unidade, respeitando e dando sigilo às informações, porém prezando a transparência que a sociedade deseja.



4. Quantidade de manifestações:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Aberta	0	0%
Em andamento	0	0%
Encerrada	133	100%

Todas as manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria CFC/CRCs foram respondidas, totalizando 133 manifestações.

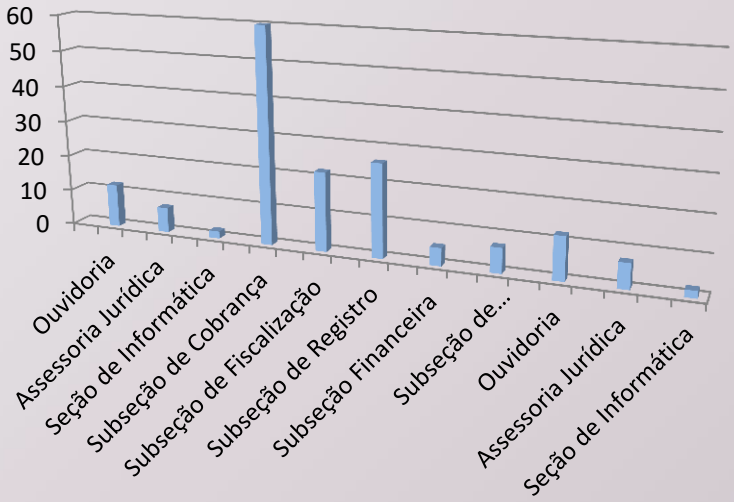


CRCDF

5. Respostas por unidade organizacional:

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ouvidoria	12	9,02%
Assessoria Jurídica	7	5,26%
Seção de Informática	2	1,50%
Subseção de Cobrança	60	45,11%
Subseção de Fiscalização	22	16,54%
Subseção de Registro	26	19,55%
Subseção Financeira	5	3,76%
Subseção de Desenvolvimento Profissional	7	5,26%
Ouvidoria	12	9,02%
Assessoria Jurídica	7	5,26%
Seção de Informática	2	1,50%

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

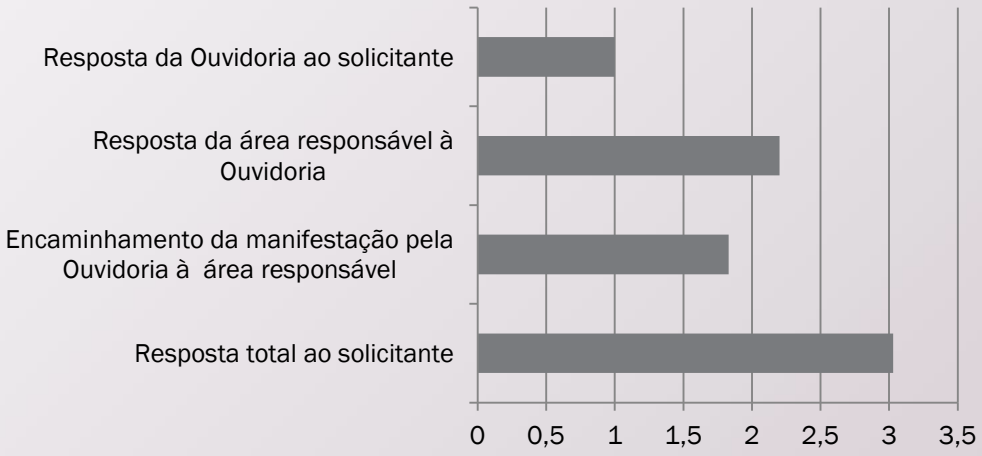


A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas aos setores competentes do CRCDF. Existem demandas que, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõe de respostas. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem que necessite do encaminhamento da demanda à área competente.

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

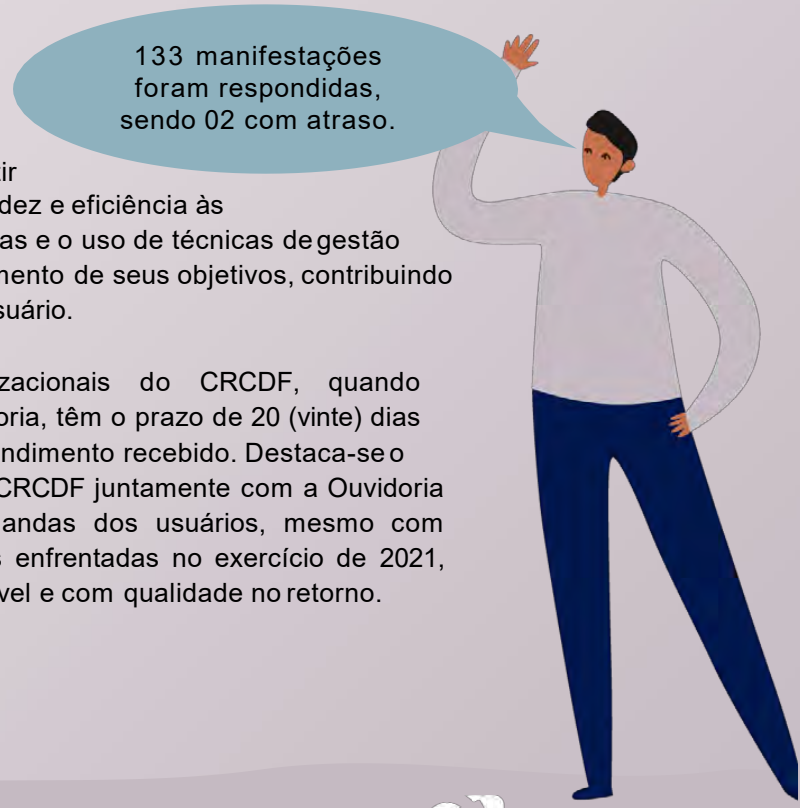
6. Tempo médio de respostas às manifestações:

TIPO DE RESPOSTA	TEMPO EM DIAS
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1,83
Resposta da área responsável à Ouvidoria	2,2
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1,0
Resposta total ao solicitante	3,03



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 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.



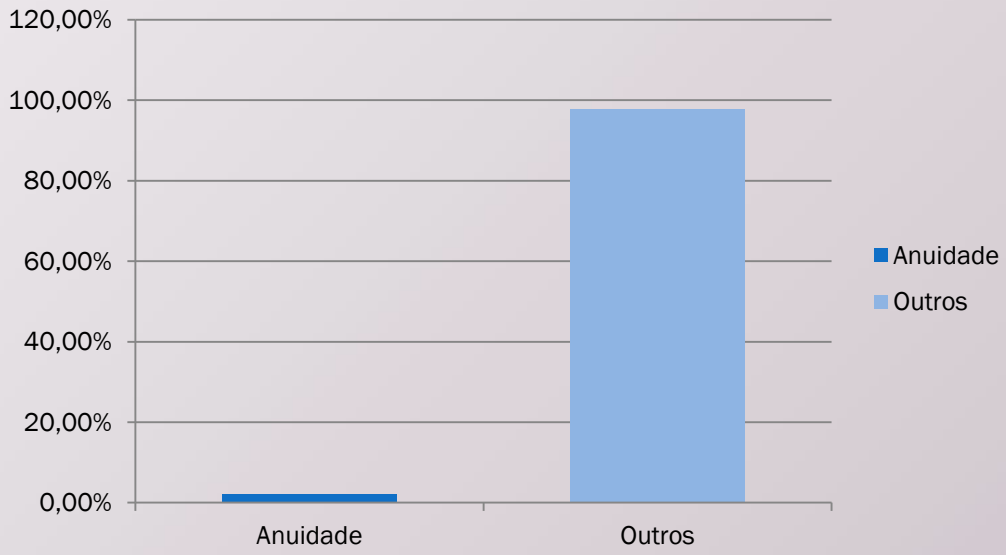
Esse índice revela a capacidade da Ouvidoria de garantir um *feedback* com rapidez e eficiência às manifestações recebidas e o uso de técnicas de gestão adequadas ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.

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 2021, no menor prazo possível e com qualidade no retorno.

7. Classificação das manifestações por assunto

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Anuidade	3	2,26%
Outros	130	97,74%
TOTAL GERAL	**133**	**100%**

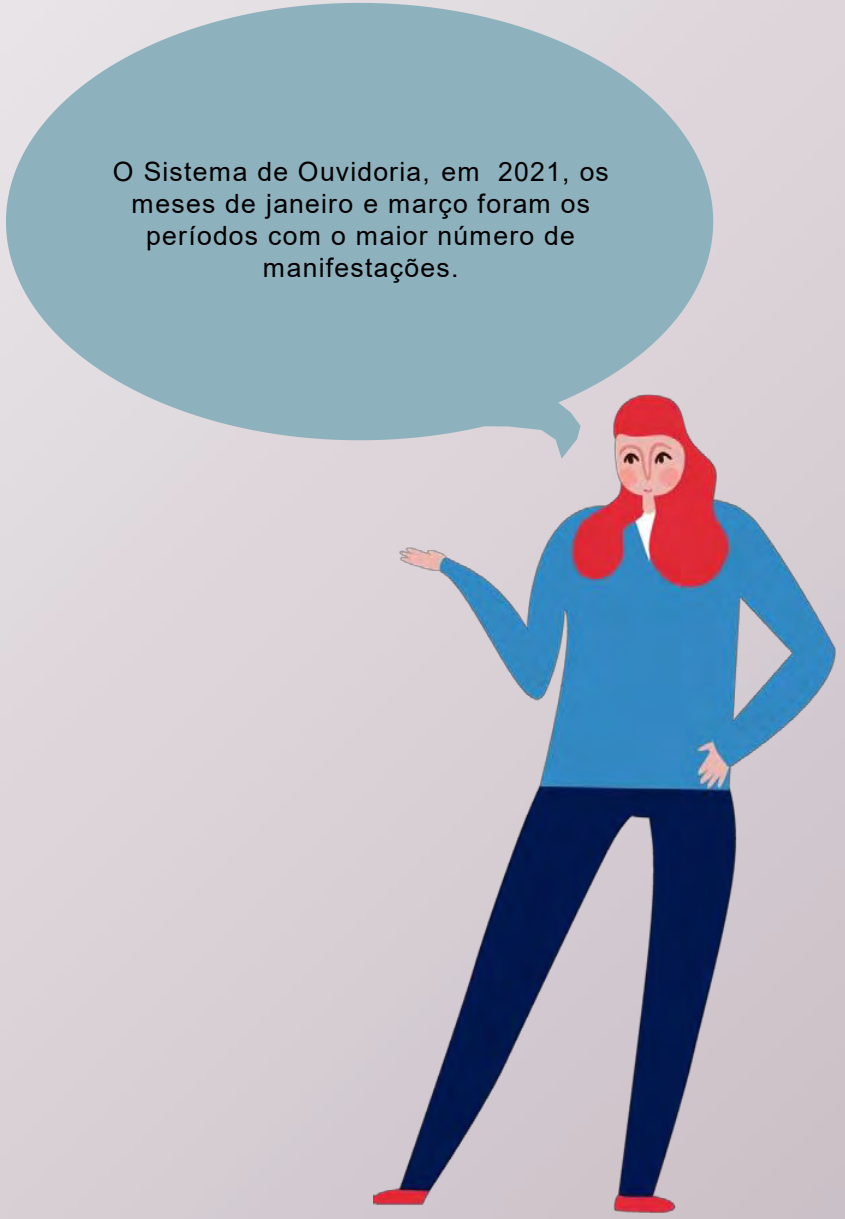
A tabela apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CRCDF, sendo que a grande maioria das demandas recebidas referem-se à assuntos diversos 97,74% ou relacionados à Anuidades 2,26%.



8. Evolução do quantitativo de demandas:

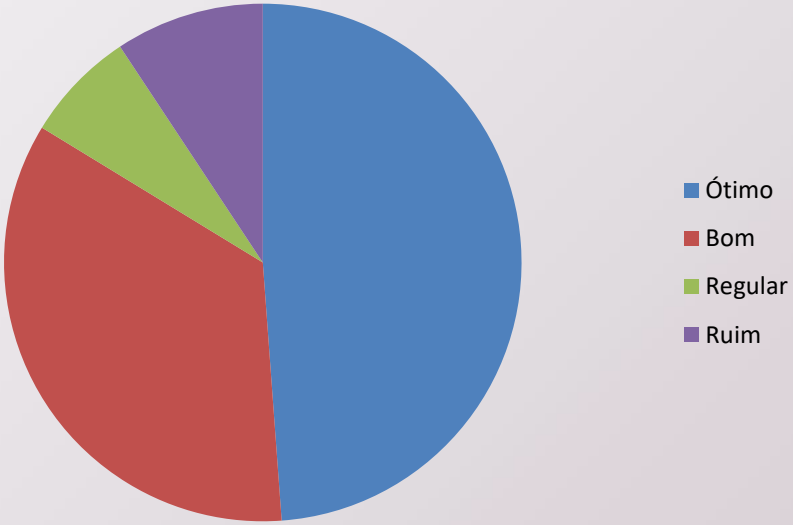
Os dados do CRCDF são dos períodos: 01/01/2021 a 31/12/2021 (Sistema de Ouvidoria CFC e CRCs)

PERÍODO (Sistema de Ouvidoria)	QUANTIDADE (Sistema de Ouvidoria)
01/2021	**32**
02/2021	8
03/2021	**18**
04/2021	12
05/2021	5
06/2021	5
07/2021	7
08/2021	14
09/2021	4
10/2021	9
11/2021	14
12/2021	5
TOTAL	133



9. Pesquisa de satisfação do usuário:

DESEMPENHO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ótimo	21	48,84%
Bom	15	34,88%
Regular	03	6,98%
Ruim	04	9,3%
TOTAL	43	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 133 manifestação realizadas, 43 foram avaliadas pelo usuário, representando um percentual de 32,33%

Destaca-se que a soma dos índices “ótimo” e “bom” é de 83,72% referente a avaliação dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCDF.

A classificação acima descrita ocorreu devido a “qualildade da resposta”, dentro dos itens: tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do Sistema de Ouvidoria.

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/

CRCDF