

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CFC

EXERCÍCIO 2020



## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CFC – 2020**

Conselho Federal de Contabilidade (CFC)  
SAUS Quadra 5 - Bloco “J” - Ed. CFC  
Brasília-DF CEP: 70070-920  
Fone: (61) 3314-9600  
Site: [www.cfc.org.br](http://www.cfc.org.br) / E-mail: [cfc@cfc.org.br](mailto:cfc@cfc.org.br)

Link para acesso à Ouvidoria do CFC: <https://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

Fabírcia Gonçalves de Andrade – Supervisora da Ouvidoria

### **Revisão**

Maria do Carmo Nóbrega

Elaine Cristina Oliveira

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Departamento de Multimídia (DEMÍDIA)

# Introdução

A Ouvidoria é uma ferramenta de participação e controle social que, por meio da interação com seus usuários, permite ao CFC 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 CFC. Especialmente, no exercício de 2020, por meio das manifestações registradas pelos usuários, o CFC 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 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 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 CFC 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 CFC, totalizando 6.785 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 CFC 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 CFC 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 CFC 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 Federal de Contabilidade recebeu 1.452 manifestações, todas respondidas aos usuários.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Aberta	0	0%
Em Andamento	0	0%
Encerrada	1.452	100%
TOTAL	1.452	100%

Aberta: 0

0%

Em andamento: 0

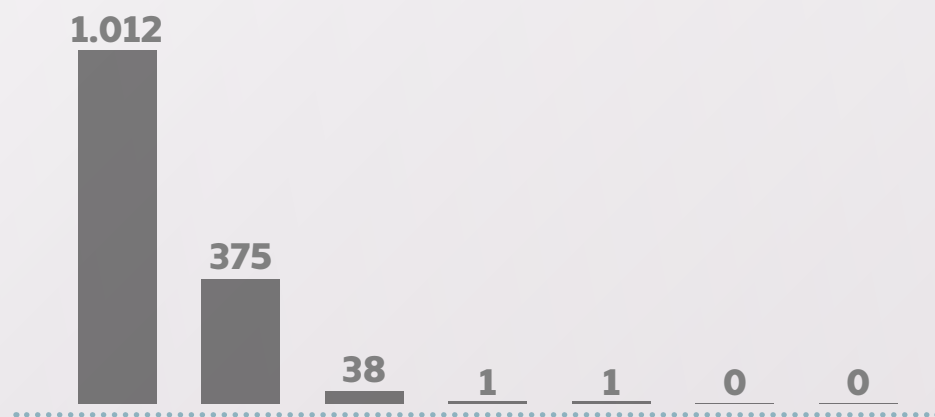
0%

Encerrada: 1.452

100%

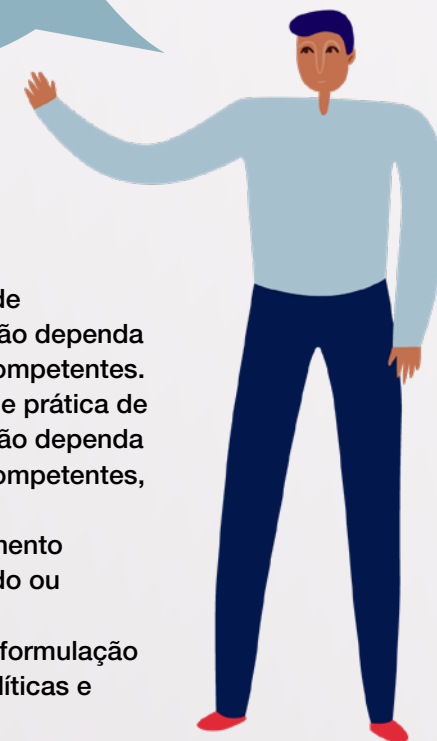
## 2. Tipos de manifestações:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação	1.012	70,92%
Solicitação	375	26,28%
Sugestão	38	2,66%
Denúncia Anônima*	1	0,07%
Elogio	1	0,07%
Denúncia*	0	0%
Simplifique	0	0%
TOTAL	1.427	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 de reclamação com 71%.

Foram excluídas do cálculo 25 denúncias preenchidas com "Denúncia não aplicável ao CFC", 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	13	52%
Denúncia contra outra entidade	9	36%
Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade	2	8%
Denúncia contra concurso público de outra entidade	1	4%
TOTAL	25	100%

O ano de 2020 foi um ano atípico de registro de manifestações na Ouvidoria do CFC. 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. Além disso, o ataque cibernético sofrido pelo CFC, com a conseqüente indisponibilidade dos sistemas da entidade, geraram um grande número de reclamações registradas.

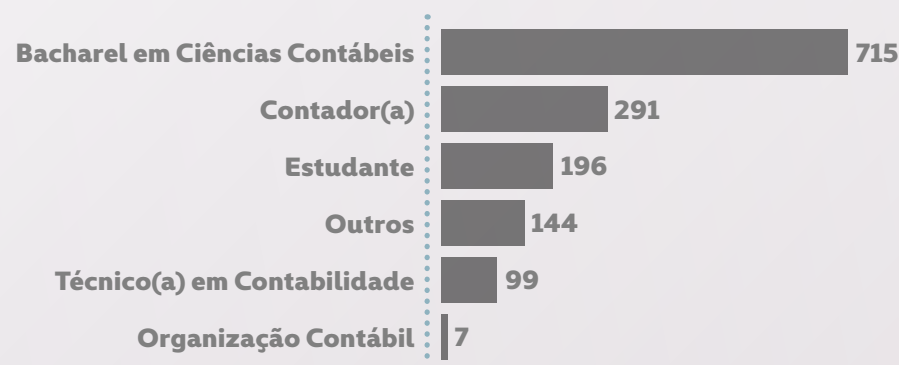
**Por meio das manifestações enviadas pelos usuários que utilizaram o Sistema de Ouvidoria, foi possível ao CFC melhorar alguns serviços prestados ao profissional, em que se destacam:**



- Inclusão da denúncia anônima no Sistema de Ouvidoria.
- Realização do 1º Exame de Suficiência de 2020 no formato on-line.
- Prorrogação do prazo do vencimento das anuidades do exercício 2020.
- Redução dos pontos do Programa de Educação Profissional Continuada (PEPC) em 2020.
- Suspensão dos procedimentos processuais inerentes aos processos administrativos de fiscalização e dos atos fiscalizatórios praticados pelos CRCs, com o objetivo de preservar a saúde dos fiscais dos CRCs, demais agentes públicos, profissionais da contabilidade e usuários em face da pandemia.
- Elaboração de *e-book* com orientações sobre o Pronampe.
- Lançamento de pesquisa sobre linha de crédito especial.
- Pedido à Receita Federal para ampliação do prazo para entrega da Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais (Defis).
- Pedido à Receita Federal para mudança na data de entrega da Escrituração Contábil Digital (ECD), alterada, excepcionalmente, para o dia 31 de julho.
- Pedido de prorrogação do prazo de entrega da Escrituração Contábil Fiscal (ECF), cujo prazo foi estendido para 30 de setembro de 2020.
- Criação de plataforma para esclarecer dúvidas dos contadores pelo CFC, Sebrae e Fenacon.
- 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	715	49,24%
Contador(a)	291	20,04%
Estudante	196	13,50%
Outros	144	9,92%
Técnico(a) em Contabilidade	99	6,82%
Organização contábil	7	0,48%
TOTAL	1.452	100%



No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de bacharel em Ciências Contábeis com percentual de 49%. Esse resultado era esperado e retrata o quantitativo de usuários existentes, pois a primeira edição do Exame de Suficiência registrou a inscrição de mais de 39 mil candidatos e a segunda, mais de 80 mil.

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 por estado:

UF	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SP	320	22,04%
MG	209	14,39%
RJ	173	11,91%
RS	103	7,09%
BA	102	7,02%
PR	70	4,82%
SC	66	4,55%
DF	52	3,58%
GO	50	3,44%
PE	43	2,96%
MT	35	2,41%
CE	30	2,07%
ES	29	2,00%
MA	27	1,86%

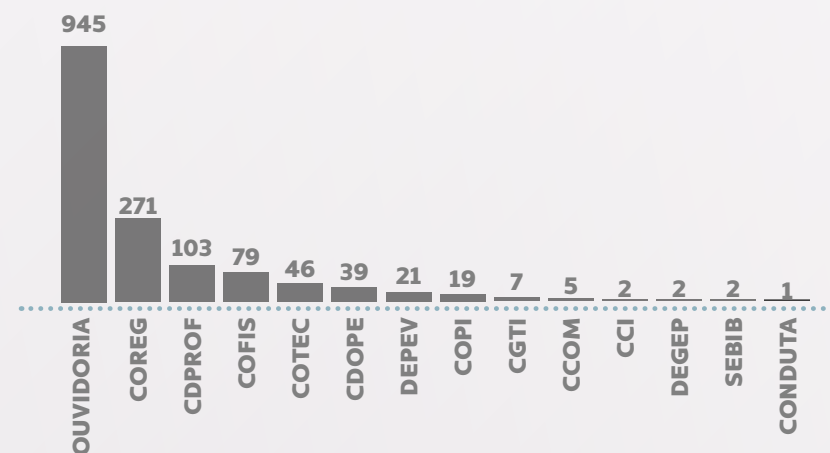
UF	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PA	27	1,86%
MS	19	1,31%
RN	18	1,24%
PB	15	1,03%
RO	13	0,9%
AM	10	0,69%
SE	10	0,69%
AL	8	0,55%
TO	7	0,48%
AP	6	0,41%
PI	6	0,41%
RR	4	0,28%
AC	0	0%
TOTAL	1.452	100%

Considerando a procedência dos manifestantes, em 2020, foram registradas manifestações oriundas de quase 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.



## 5. Respostas por unidade organizacional:

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ouvidoria	945	65,08%
Coordenadoria de Registro (Coreg)	271	18,66%
Coordenadoria de Desenvolvimento Profissional (CDPROF)	103	7,09%
Coordenadoria de Fiscalização, Ética e Disciplina (Cofis)	79	5,44%
Coordenadoria Técnica (Cotec)	46	3,17%
Coordenadoria de Desenvolvimento Operacional (CDOPE)	39	2,69%
Departamento de Eventos (Depev)	21	1,45%
Coordenadoria de Política Institucional (Copi)	19	1,31%
Coordenadora de Gestão de TI (CGTI)	7	0,48%
Coordenadoria de Comunicação (CCOM)	5	0,34%
Coordenadoria de Controle Interno (CCI)	2	0,14%
Departamento de Gestão de Pessoas (Degep)	2	0,14%
Setor de Biblioteca (Sebib)	2	0,14%
Comissão de Conduta	1	0,07%



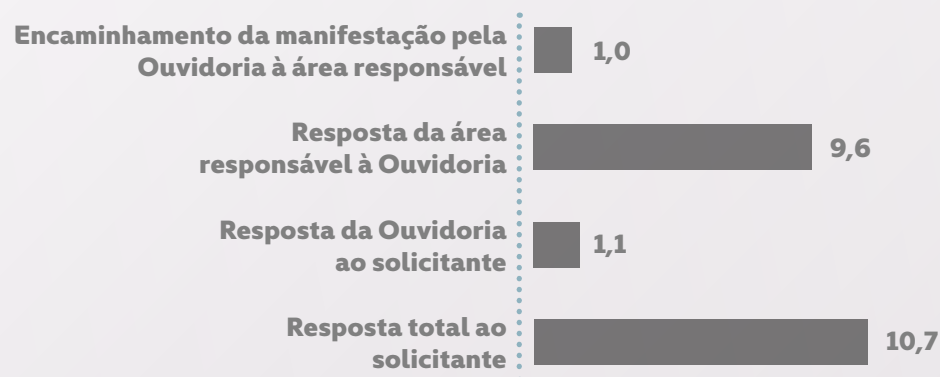
Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada unidade.

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas aos setores competentes do 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, Desenvolvimento Profissional e Fiscalização, o que se justifica porque fazem parte da finalidade institucional do CFC e são as mais importantes para a formação do profissional da contabilidade.

## 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	9,6
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	1,1
Resposta total ao solicitante	10,7



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 10,7 dias.

**Das 1.452 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 CFC, quando acionadas pela Ouvidoria, têm o prazo de 20 (vinte) dias para responder ao atendimento recebido. Destaca-se o esforço das áreas do CFC 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
Exame de Suficiência	1.048	72,18%
EQT - Exame de Qualificação Técnica	48	3,31%
Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil	44	3,03%
Registro Profissional	40	2,75%
EPC - Educação Profissional Continuada	38	2,62%
Carteira de Identidade Profissional	37	2,55%
Outros	29	2,00%
CNPC - Cadastro Nacional de Peritos Contábeis	26	1,79%
Posicionamento político-institucional	24	1,65%
Eventos	21	1,45%
Processo Eleitoral do Sistema CFC/ CRCs	20	1,38%
Anuidade	18	1,24%
Consulta técnica	18	1,24%

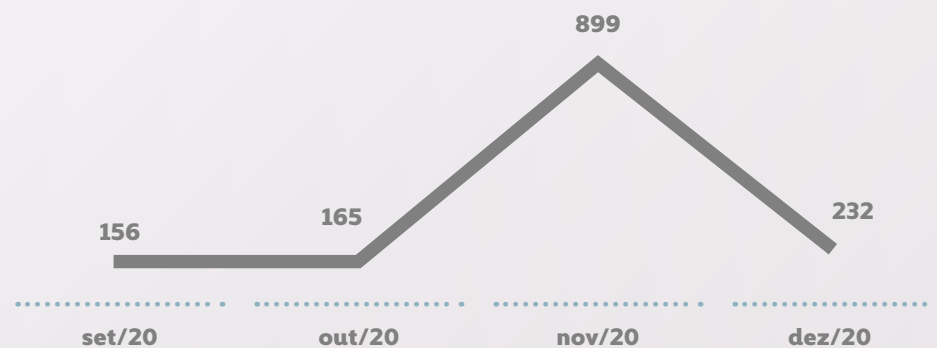
ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Decore - Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos	16	1,10%
CNAI - Cadastro Nacional de Auditores Independentes	9	0,62%
Assunto não é de competência do CFC	8	0,55%
Declaração de não ocorrência de operações ao Coaf	3	0,21%
Meios de Comunicação do CFC	3	0,21%
Prerrogativas Profissionais	2	0,14%
<b>TOTAL</b>	<b>1.452</b>	<b>100%</b>

A tabela apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CFC, sendo que a grande maioria das demandas recebidas refere-se ao Exame de Suficiência, com 72%. As manifestações tratam de reclamações pela não realização da prova no dia 8/11/2020 no formato on-line.

Em função do ocorrido, o CFC definiu pela aplicação do exame, na modalidade presencial, no dia 31 de janeiro de 2021. A decisão foi tomada após reuniões com a empresa contratada, as quais apontaram ser essa a melhor alternativa para a realização do exame, respeitando todas as medidas de segurança sanitária exigidas pelas autoridades governamentais.

## 8. Evolução do quantitativo de demandas:

PERÍODO	QUANTIDADE
9/2020	156
10/2020	165
11/2020	899
12/2020	232
TOTAL	1.452

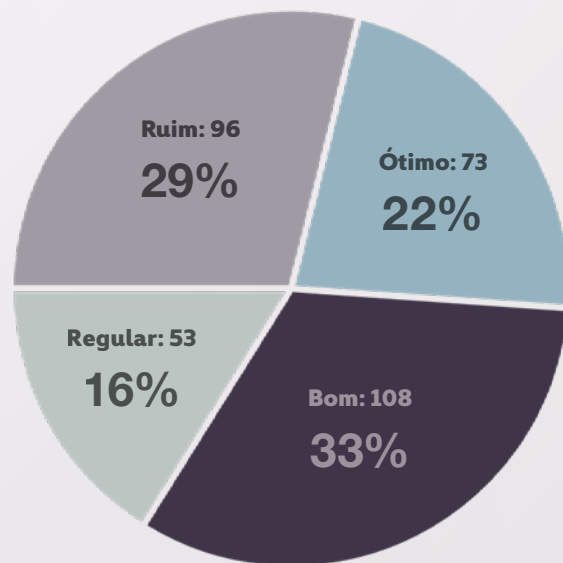


Desde o retorno do Sistema de Ouvidoria, em 8/9/2020, o mês de novembro foi o período com o maior número de manifestações em função da não realização da segunda edição do Exame de Suficiência no formato on-line.



## 9. Pesquisa de satisfação do usuário:

DESEMPENHO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Ótimo	73	22,12%
Bom	108	32,73%
Regular	53	16,06%
Ruim	96	29,09%
TOTAL	330	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 1.452 manifestações finalizadas, 330 foram avaliadas pelo usuário, representando 22,73%.

Destaca-se que 55% (índices “Ótimo” e “Bom”) dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CFC (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do Sistema de Ouvidoria). O não alcance da meta, que é de 70%, é reflexo dos problemas ocorridos na aplicação das provas do Exame de Suficiência.

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.

# 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/>