

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CFC 2021



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CFC - 2021

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: <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

Fabrcia Gonçalves de Andrade – Supervisora da Ouvidoria

Revisão

Maria do Carmo Nóbrega

Projeto Gráfico e Diagramação

Dianne Freitas

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um espaço de diálogo com a sociedade para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, que permite ao Conselho Federal de Contabilidade (CFC) atuar de forma mais eficiente, elevando a qualidade de atendimento e melhorando os processos e serviços da entidade.

Em cumprimento ao que estabelecem a [Lei n.º 13.460/2017](#), que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a [Resolução CFC n.º 1.544/2018](#), que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Sistema CFC/CRCs, a Ouvidoria do CFC apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.



DESTAQUES EM 2021

1 - No dia 23 de abril, a Carta de Serviços ao Usuário, instituída em 2017, foi publicada com nova diagramação, com foco nas práticas de governança do CFC e na melhoria contínua dos serviços prestados. A reformulação teve por objetivo apresentar um leiaute mais leve, atrativo e dinâmico ao documento, que proporcionasse uma melhor leitura ao usuário, com fácil manuseio. Para isso, houve uma redução dos textos e a inserção de colunas, com cores mais fortes e convidativas para a leitura.



Objetivo: Informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Conselho, as formas de acesso a essas atividades e, também, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público do CFC.

A página teve
13.024
visualizações no
ano de 2021

[acesse](#)

2 - Adaptações no Sistema de Ouvidoria em função da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

Inclusão de orientação para registro da manifestação.

Inclusão de informação sobre o tratamento dos dados pessoais.

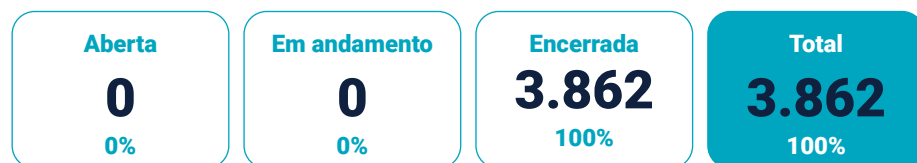
DADOS ESTATÍSTICOS

1. Quantidade de manifestações

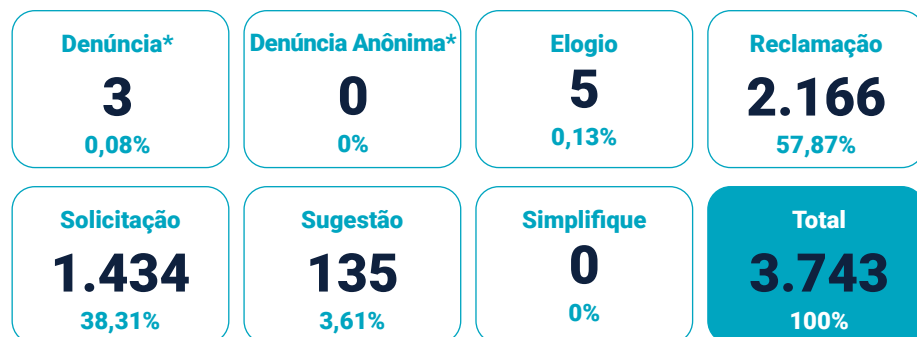
A Ouvidoria busca exercer o seu papel para aproximar e promover o envolvimento dos cidadãos com o Conselho Federal de Contabilidade (CFC). O propósito da entidade é agir com eficiência para incentivar a boa gestão pública, estimulando a transparência, a qualidade dos serviços e a presteza no atendimento às demandas recebidas, de forma a promover o devido respeito ao cidadão e aos seus direitos e garantias fundamentais.

Considerando as formas de registro, destaca-se a importância da utilização e da disponibilização de meios informatizados que possibilitem ao cidadão a participação na gestão pública de forma remota e em tempo real.

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do CFC recebeu 3.862 manifestações, sendo que todas foram respondidas aos usuários.



2. Tipos de manifestações

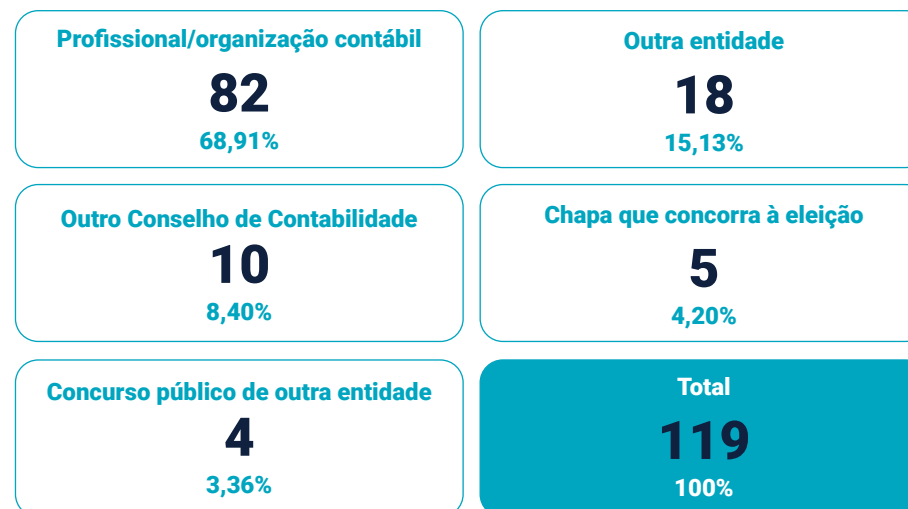


No cenário de participação, o cidadão registra suas manifestações e as classifica quanto a sua natureza e, em alguns casos, a Ouvidoria, em sua análise de triagem, procede com a reclassificação das manifestações quanto a sua natureza, conforme necessário. No período, predominaram as manifestações de reclamação com 58%.

Foram excluídas do cálculo 119 denúncias preenchidas com "Denúncia não aplicável ao CFC", conforme tabela:



Denúncia contra



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:

- Solicitação à Receita Federal do Brasil (RFB) para efetuar alterações no programa GFIP/Sefip em função de alguns problemas e desconformidades percebidos pelos profissionais da contabilidade.
- Solicitação à Caixa Econômica Federal (CEF) de correções no Sistema Empresa de Recolhimento 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 Declaração 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 de maio.
- Prorrogação do pagamento do Regime de Parcelamento de Créditos de Anuidades e Multas (Redam) para 31 de julho.
- 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).

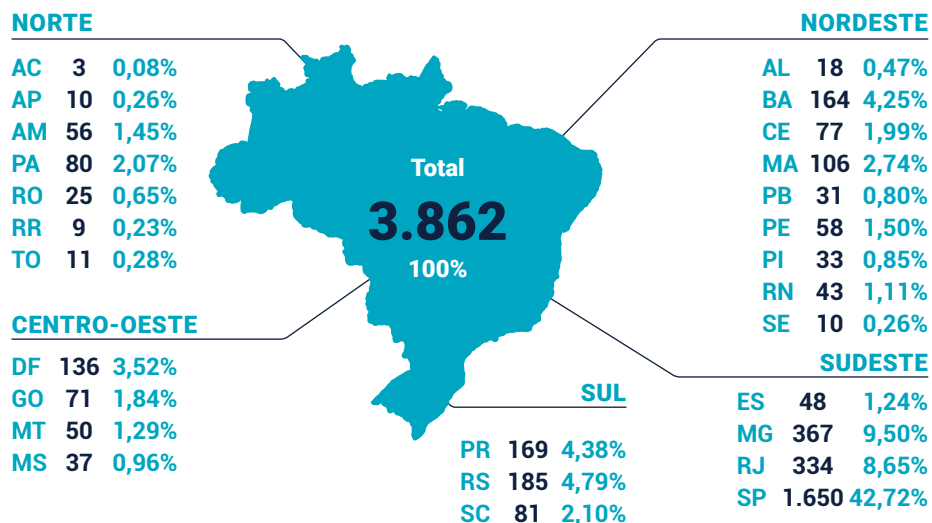


3. Tipos de Manifestantes



No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de Bacharel em Ciências Contábeis com percentual de 48%. Esse resultado era esperado e retrata o quantitativo de inscrições nas edições do Exame de Suficiência, sendo que foram registrados mais de 31 mil candidatos em cada edição.

4. Quantidade de manifestações por Estado



No período, foram registradas na Ouvidoria manifestações oriundas de todos os estados brasileiros. Destaca-se São Paulo, com 43% das demandas recebidas.

5. Respostas por unidade organizacional

Coreg	Coordenadoria de Registro
CDOPE	Coordenadoria de Desenvolvimento Operacional
Cofis	Coordenadoria de Fiscalização, Ética e Disciplina
Cotec	Coordenadoria Técnica
CDPROF	Coordenadoria de Desenvolvimento Profissional
Depex	Departamento de Exames
Copi	Coordenadoria de Política Institucional
CCOM	Coordenadoria de Comunicação
CGTI	Coordenadora de Gestão de TI
Depev	Departamento de Eventos
CCI	Coordenadoria de Controle Interno
Degep	Departamento de Gestão de Pessoas
SEGED	Sector de Gestão Documental
Projur	Procurado Jurídica
Sebib	Sector de Biblioteca
COLOG	Coordenadoria de Logística
DIREX	Diretoria Executiva



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

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.

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 Operacional e Fiscalização.

Para o cumprimento de seus objetivos e em busca da satisfação do usuário, a Ouvidoria trabalha em conjunto com as áreas do CFC para a emissão de respostas objetivas, diretas e precisas, atentando-se a resolver a demanda no menor tempo possível e dando solução ao usuário.

6. Tempo médio de respostas às manifestações

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável

1,03

Tempo de resposta

Resposta da área responsável à Ouvidoria

9,94

Tempo de resposta

Resposta da Ouvidoria ao solicitante

1,13

Tempo de resposta

Resposta total ao solicitante

11,07

Tempo de resposta

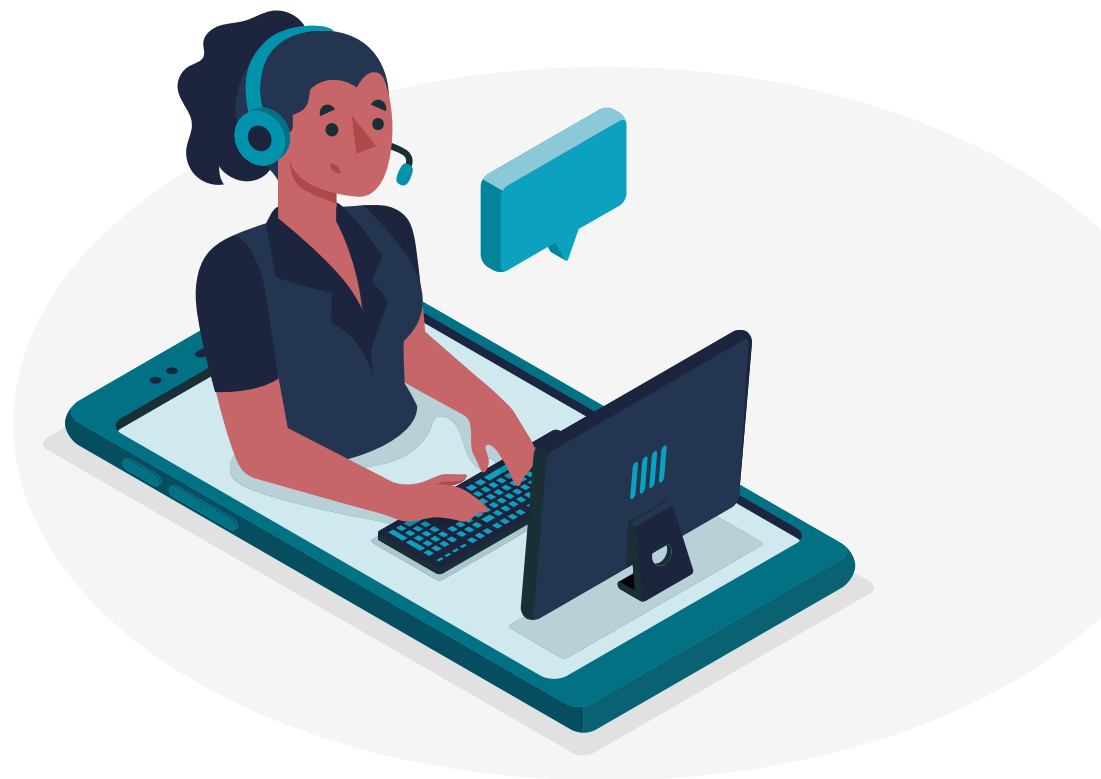
O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a Lei n.º 13.460/2017. Observa-se que o tempo médio de respostas é inferior ao prazo máximo estipulado. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 11 dias.

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 vigente. Destaca-se o empenho de todas as áreas em atender dentro do prazo às manifestações dos cidadãos.

Das **3.862** manifestações respondidas, nenhuma foi com atraso. Sendo assim, a Ouvidoria do CFC atendeu a **100% das manifestações no prazo.**

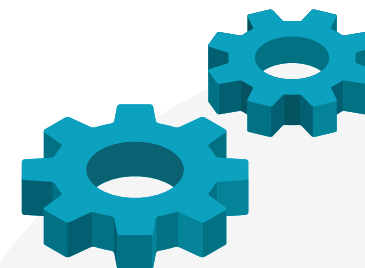
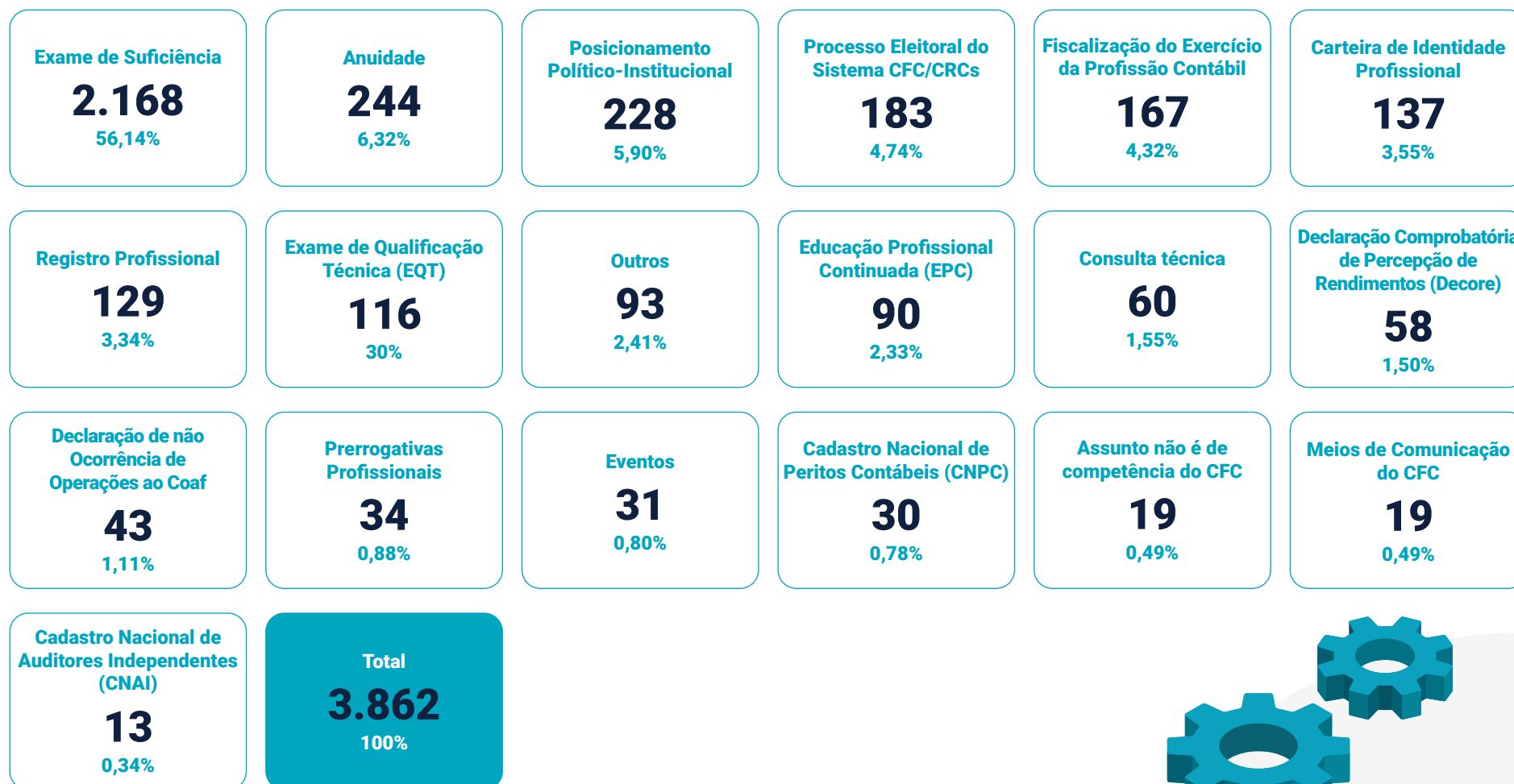
A Ouvidoria busca orientar as unidades envolvidas quanto ao tempo necessário para atender às manifestações, evitando assim atraso no atendimento e insatisfação por parte do cidadão.



7. Classificação das manifestações por assunto

A Ouvidoria do CFC procurou viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente. Assim, intermediando as relações entre os cidadãos e o CFC, a Ouvidoria, buscando promover a qualidade da comunicação entre estes entes e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, identificou os assuntos/matérias mais recorrentes registrados nas manifestações no ano de 2021, a fim de subsidiar também o trabalho das áreas envolvidas.

O gráfico apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CFC, sendo que a grande maioria das demandas recebidas se refere ao Exame de Suficiência, com 56%.



8. Evolução do quantitativo de demandas



Em 2021, o mês de novembro foi o período com o maior número de manifestações em função da realização da 2ª Edição do Exame de Suficiência de 2021. A quantidade das demais manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme pode ser verificada no gráfico.



9. Pesquisa de satisfação do usuário



Desde o ano de 2016, a Ouvidoria do CFC passou a solicitar do cidadão avaliação voluntária dos serviços prestados pela entidade, por intermédio de pesquisa de satisfação. A averiguação tem como objetivo entender qual a percepção do cidadão quando da conclusão de cada manifestação, visando ao aperfeiçoamento das atividades.

Das 3.862 manifestações finalizadas, 819 foram avaliadas pelo usuário, representando 21,21%.

Destaca-se que 58% (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 das demandas referentes à aplicação das provas do Exame de Suficiência, principalmente reclamações em relação ao gabarito e ao resultado final.

Destaca-se que a Ouvidoria, ao zelar pelo bom atendimento ao cidadão, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitasse melhor diálogo com a sociedade e que atendessem metas estipuladas, pois a proposta, ao longo de 2021, foi a de justamente transformar a cultura da manifestação em cooperação e participação, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pelo CFC.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Diretoria Executiva (Direx)

👤 Elys Tevania Alves de Souza Carvalho – Diretora

☎ (61) 3314-9677

✉ diretoria@cfc.org.br

Coordenadoria de Política Institucional (Copi)

👤 Ludmila de Mello Correa Silva – Coordenadora

☎ (61) 3314-9444

✉ vipi@cfc.org.br

Ouvidoria

👤 Fabrícia Gonçalves de Andrade – Supervisora

☎ (61) 3314-9601

✉ <http://cfc.org.br/adm/ouvidoria/>