

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CFC 2022



## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CFC – 2022

### Conselho Federal de Contabilidade (CFC)

SAUS Quadra 5, Bloco J, Lote 3 – Edifício CFC

CEP: 70070-920 – Brasília (DF) – Brasil

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

Aécio Prado Dantas Júnior

### Diretora Executiva

Elys Tevania Alves de Souza Carvalho

### Gerente da Ouvidoria

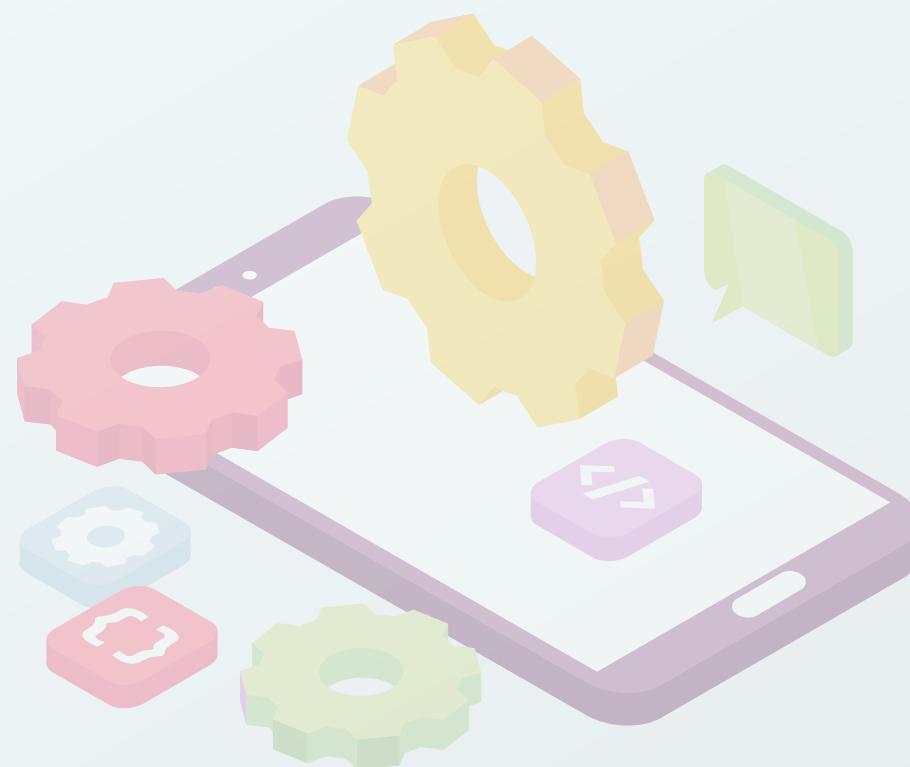
Fabírcia Gonçalves de Andrade

### Revisão

Juliana Garcês de Almeida

### Projeto Gráfico e Diagramação

Decom - Núcleo de Arte e Diagramação



# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de interlocução entre o cidadão e o Conselho Federal de Contabilidade (CFC) para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovam a melhoria dos serviços públicos prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

Por outro prisma, a Ouvidoria ocupa papel de destaque na estrutura de governança do CFC. Como parte do Programa de Integridade, esse canal atua ora como mecanismo de prevenção de riscos, a partir do momento em que contribui para a disseminação da cultura da ética, da transparência e da probidade, ora como canal de detecção de desvios.

À Ouvidoria cabe a elaboração de relatórios contendo informações precisas e fidedignas, com análise qualificada e comparativa acerca dos números e da natureza das manifestações, focando o tratamento individual das demandas para propiciar resultados de alcance e benefício coletivos.

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 de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.



# DESTAQUES EM 2022

## ▶ Carta de Serviços ao Usuário



Documento que informa o usuário sobre os serviços prestados pelo CFC, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos, e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

Mensalmente, a Ouvidoria coleta e trata as informações referentes aos serviços que integram a Carta de Serviços, a fim de atualizar e realizar uma revisão crítica dessas informações.

A página teve  
**26.362**

visualizações no ano  
de 2022

Média:

**72**

visualizações diárias

## ▶ 16/3: Comemoração do Dia do Ouvidor



Publicação de matéria no site do CFC, post nas redes sociais e card interno.

## ▶ Relatório de Gestão da Ouvidoria



Publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria – exercício 2021 no site do CFC, em atendimento à [Resolução CFC n.º 1.544/2018](#).

## ▶ II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos



Participação na II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, promovida pela Rede Nacional de Ouvidorias. Durante todo mês de junho, a Ouvidoria do CFC utilizou as redes sociais para informar sobre suas atividades e serviços, levando a todos o conhecimento da Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei n.º 13.460/2017), que fez 5 anos em junho de 2022.

## ▶ Vídeos sobre a Ouvidoria



Gravação e divulgação de vídeos sobre a Ouvidoria, com duração de 1 minuto e 39 segundos, e sobre a Carta de Serviços ao Usuário, com duração de 1 minuto e 23 segundos, aos conselheiros, funcionários e colaboradores do CFC e dos CRCs, e publicação no site do CFC, no menu Governança.

<https://www.youtube.com/watch?v=VWTONLMcxFo&t=5s>  
<https://www.youtube.com/watch?v=z0WvOmdQW98>



## ▶ Campanha externa de divulgação da Ouvidoria do CFC



Publicação nas redes sociais de post sobre os tipos de manifestação recebidas na Ouvidoria do CFC, com o conceito de cada uma. E, ainda, a informação do papel da Ouvidoria e link para acesso.

## ▶ Programa de Integridade do CFC



Campanha interna sobre a Ouvidoria, como parte da campanha do Programa de Integridade do CFC, a fim de destacar a finalidade, os meios de acesso e a importância de as respostas serem elaboradas com qualidade e enviadas no menor prazo possível, visando à satisfação do usuário.



Campanha interna sobre a Carta de Serviços ao Usuário como parte da campanha do Programa de Integridade do CFC, destacando a quantidade de acessos e solicitando a manutenção atualizada das informações.

## ► Capacitações

Com o intuito de intensificar as boas práticas de governança e auxiliar o desenvolvimento dos trabalhos relacionados à Ouvidoria, o CFC promoveu e formalizou a capacitação dos funcionários que atuam com as atividades de Ouvidoria, com o intuito de agregar conhecimento.

Dessa forma, o CFC demonstra o seu comprometimento em manter o quadro capacitado para trabalhar e conduzir as questões de controle social dentro da entidade.



**13**  
capacitações  
realizadas

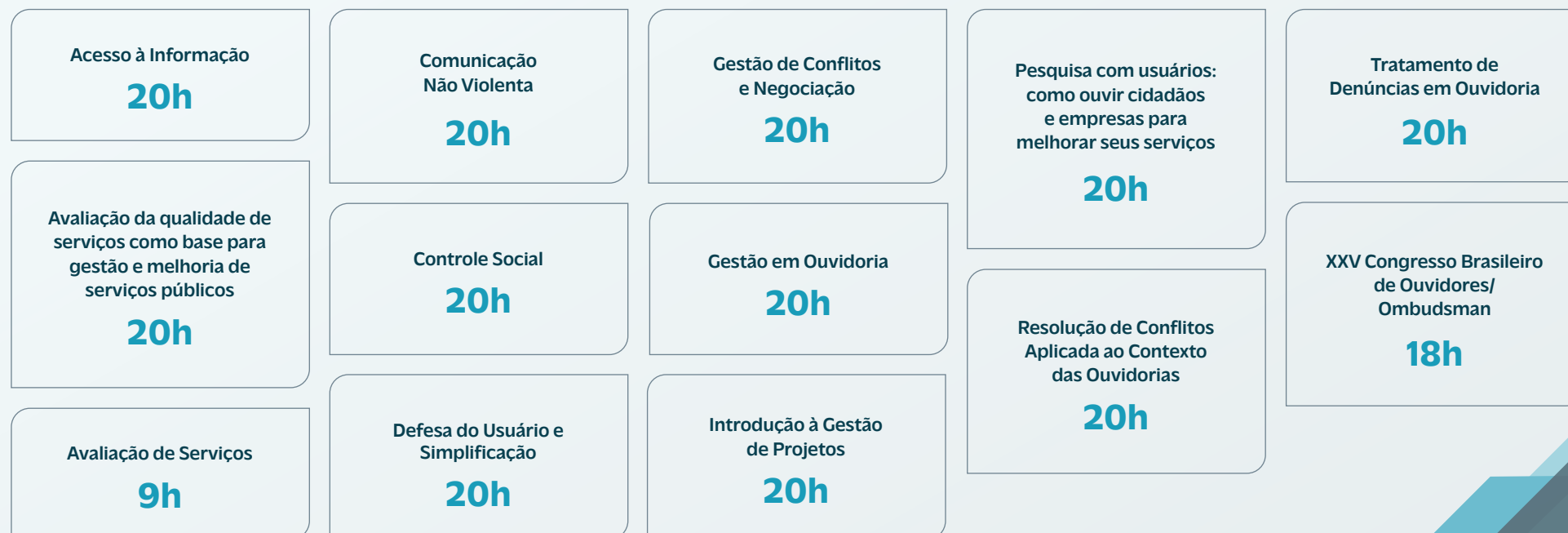


**3**  
funcionários  
capacitados



**545**  
horas de capacitação,  
no total

**3 funcionários** com certificação em Ouvidoria, com carga horária de **160 horas**, pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).

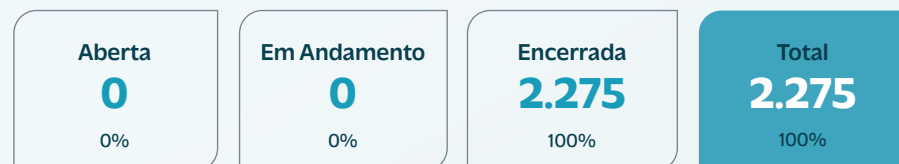


# DADOS ESTATÍSTICOS

## Quantidade de manifestações

O número de manifestações está relacionado ao interesse do usuário em registrar sua demanda, por ter ciência da existência do canal de Ouvidoria, divulgado 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 CFC recebeu 2.275 manifestações, todas respondidas aos usuários.



## Tipos de manifestações



\* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC".

O CFC recebe, por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto significativo e variado de manifestações, conforme segue:

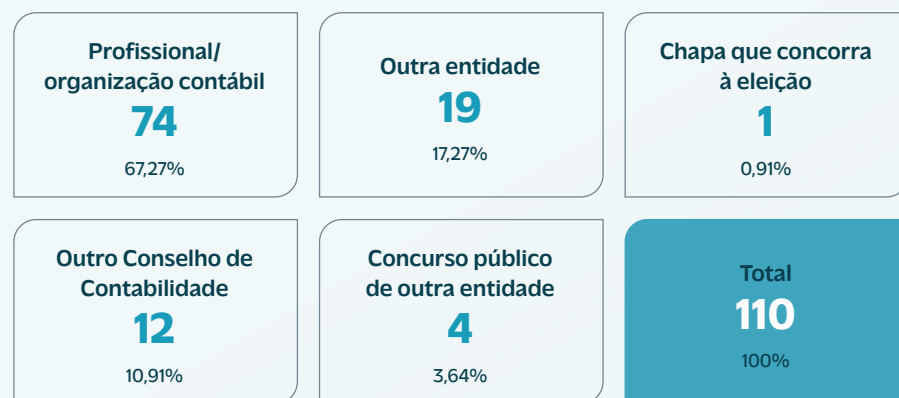
- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Denúncia anônima:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sem a identificação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



Em **2022**, predominaram as manifestações de **solicitações e reclamações**.

Foram excluídas do cálculo 110 demandas classificadas como “Denúncia não aplicável ao CFC”, as quais incluem: denúncia contra profissional/organização contábil, denúncia contra outro conselho de contabilidade, denúncia contra outra entidade e denúncia contra concurso público de outra entidade.

#### Denúncia contra:



Ressalta-se que a maior parte das denúncias recebidas refere-se a 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 relação à forma de apresentar a denúncia.

O objetivo deste item também é levar ao conhecimento do nosso público as mudanças que o usuário impulsionou por intermédio da Ouvidoria. As manifestações trazidas à Ouvidoria são sistematizadas para, além de atender especificamente aos manifestantes, possibilitar a correção de falhas ou a manutenção de práticas, de modo a servir com qualidade a todos os usuários.

O CFC quer aprimorar os seus serviços com base na perspectiva de quem deles faz uso. Portanto, apresentaremos, a seguir, algumas manifestações de usuários que resultaram em ações efetivamente implementadas:

- Lançamento de aplicativo voltado para a classe contábil, o app CRC Digital, com serviços de qualidade, de forma descomplicada e por meio de uma navegação intuitiva e agradável, para facilitar o dia a dia dos profissionais da contabilidade. Entre os serviços oferecidos, estão o acesso à Carteira Profissional Digital, ao Sistema de Eventos, à Educação Profissional Continuada (EPC) – Cursos Credenciados, ao Sistema de Ouvidoria, ao Institucional e a *links* de interesse da classe.
- Alteração da Resolução CFC n.º 1.592, de 27 de março de 2020, que dispõe sobre a Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore). Entre as principais mudanças, destacam-se a retirada da obrigatoriedade da Certidão Negativa de Débito para a emissão do documento, e a inserção da declaração de informações sobre ganhos de capital na venda de bens móveis, imóveis, participação societária e valores mobiliários no rol de natureza de rendimentos, elencados no Anexo II da referida resolução.
- Aprovação da Resolução CFC n.º 1.658/2022, que altera de três para cinco o número de parcelas mensais em que poderá ser dividido o pagamento da anuidade do exercício de 2022.



- Busca, perante as autoridades federais, da adequação de prazos para o cumprimento das obrigações acessórias e a promoção de orientação à classe sobre as medidas emergenciais adotadas pelo governo para salvar as empresas que ainda sofrem com as consequências resultantes da pandemia de Covid-19.
- Assinatura de Acordo de Cooperação Técnica com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) para facilitar o preenchimento das pesquisas do Programa Anual das Pesquisas Estruturais por Empresa do IBGE, por meio do Projeto Preenche Rápido, a fim de tornar o processo mais ágil e rápido.
- Promoção de campanha para alertar toda a sociedade para que não caia em golpes de contadores falsos; nesse sentido, destacou-se que o registro contábil é a melhor forma de atestar a regularidade do profissional na hora da contratação e que o processo de consulta é simples e pode ser efetuado por meio de qualquer plataforma conectada à internet, no site do CFC.
- Promoção de campanha para alertar, divulgar informações e orientar sobre como agir em caso de cooptação no golpe envolvendo a Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore).
- Confeção da versão física da carteira de identidade profissional. A emissão do documento físico – que ficou suspensa nos anos de 2020 e 2021, devido ao agravamento da pandemia de Covid-19 e à necessidade de conclusão de processo licitatório para a contratação da empresa responsável por esse serviço – agora retoma a normalidade.
- Elaboração de minuta de alteração da Resolução CNE/CES n.º 10, de 16 de dezembro de 2004, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Graduação em Ciências Contábeis, bacharelado, e guia as Instituições de Ensino Superior (IES) brasileiras.

## Tipos de manifestantes



Em relação ao tipo de manifestante, percebe-se a predominância de “Outros”, com percentual de 57%. Atípico, esse resultado se justifica pelo fato de que um mesmo usuário registrou 961 demandas ao CFC ao longo do exercício de 2022, não se enquadrando nas demais categorias existentes.

Ao se afirmar como canal de acesso ao usuário, a Ouvidoria passa a ser conhecida e reconhecida por parte expressiva da população, contribuindo de forma decisiva para a melhoria da prestação dos serviços.





## Quantidade de manifestações por estado



|    |     |       |    |       |        |
|----|-----|-------|----|-------|--------|
| AC | 2   | 0,09% | PB | 29    | 1,27%  |
| AL | 10  | 0,44% | PR | 72    | 3,16%  |
| AP | 7   | 0,31% | PE | 29    | 1,27%  |
| AM | 8   | 0,35% | PI | 15    | 0,66%  |
| BA | 72  | 3,16% | RJ | 128   | 5,63%  |
| CE | 23  | 1,01% | RN | 20    | 0,88%  |
| DF | 94  | 4,13% | RS | 70    | 3,08%  |
| ES | 28  | 1,23% | RO | 16    | 0,70%  |
| GO | 53  | 2,33% | RR | 2     | 0,09%  |
| MT | 27  | 1,19% | SC | 157   | 6,90%  |
| MS | 14  | 0,62% | SP | 1.216 | 53,45% |
| MA | 12  | 0,53% | SE | 5     | 0,22%  |
| MG | 136 | 5,98% | TO | 4     | 0,18%  |
| PA | 26  | 1,14% |    |       |        |

Considerando a procedência dos manifestantes, em 2022, foram registradas manifestações oriundas de todos os estados brasileiros. O estado que mais demandou solicitações foi São Paulo, com 53%.



## Respostas por unidade organizacional

| Unidade organizacional                                    | Quantidade | Percentual |
|---|------------|------------|
| Ouvidoria   | <b>765</b> | 33,63%     |
| Coordenadoria de Registro (Coreg)                         | <b>459</b> | 20,18%     |
| Coordenadoria de Fiscalização, Ética e Disciplina (Cofis) | <b>266</b> | 11,69%     |
| Coordenadoria de Desenvolvimento Profissional (CDPROF)    | <b>205</b> | 9,01%      |
| Coordenadoria Técnica (Cotec)                             | <b>185</b> | 8,13%      |
| Coordenadoria de Desenvolvimento Operacional (CDOPE)      | <b>144</b> | 6,33%      |
| Coordenadoria de Política Institucional (Copi)            | <b>83</b>  | 3,65%      |
| Departamento de Exames (Depex)                            | <b>46</b>  | 2,02%      |
| Departamento de Eventos (Depev)                           | <b>44</b>  | 1,93%      |
| Coordenadoria de Comunicação (CCOM)                       | <b>34</b>  | 1,49%      |
| Coordenadora de Gestão de TI                              | <b>28</b>  | 1,23%      |
| Coordenadoria de Controle Interno (CCI)                   | <b>6</b>   | 0,26%      |
| Gabinete da Presidência (Gabin)                           | <b>3</b>   | 0,13%      |
| Procuradoria Jurídica (Projur)                            | <b>3</b>   | 0,13%      |
| Comissões de Conduta                                      | <b>2</b>   | 0,09%      |
| Departamento de Gestão de Pessoas (Degep)                 | <b>1</b>   | 0,04%      |
| Setor de Biblioteca (Sebib)                               | <b>1</b>   | 0,04%      |

- Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma unidade organizacional, caso seja necessário; nesses casos, a manifestação será contabilizada em ambas as unidades.

No acolhimento das manifestações, a Ouvidoria atua como intermediadora. Além de facilitar a relação entre o cidadão e a instituição, esse canal coleta informações essenciais para o encaminhamento e acompanhamento das demandas, com o objetivo de solucionar o problema apresentado, seja mediante prestação de esclarecimentos, mediação ou sugestão de melhoria em procedimentos ou processos.

Existem demandas que, em função de sua recorrência, já dispõem de respostas formuladas pela Ouvidoria. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem a necessidade de encaminhar a demanda à unidade organizacional competente. Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde a grande parte das manifestações diretamente ao cidadão.

As unidades organizacionais do CFC com maior demanda foram Registro e Fiscalização, o que se justifica porque tais setores fazem parte da finalidade institucional do CFC.

## Tempo médio de respostas às manifestações

Encaminhamento da manifestação  
pela Ouvidoria à área responsável

**2 dias**

Resposta da área  
responsável à Ouvidoria

**9 dias**

Resposta da Ouvidoria  
ao solicitante

**2 dias**

Resposta total  
ao solicitante

**11 dias**

- O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme preceitua a [Lei n.º 13.460/2017](#).

A Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas o mais brevemente possível. Embora varie de acordo com o tipo e a complexidade da manifestação, o tempo de atendimento foi, em média, bem inferior ao prazo máximo estipulado pela legislação, ao longo de 2022.

Das **2.275** manifestações respondidas, não houve qualquer atraso. Sendo assim, a Ouvidoria do CFC atendeu a **100% das manifestações no prazo**.

Esse índice revela a capacidade da Ouvidoria em garantir um feedback, com rapidez e eficiência, às manifestações recebidas; ademais, evidencia que as técnicas de gestão aplicadas adequam-se ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.

Além disso, a Ouvidoria do CFC está sempre aberta ao diálogo com a classe contábil e a sociedade em geral. Todas as sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios serão considerados, e nenhuma manifestação que chegar à Ouvidoria será ignorada.



## Classificação das manifestações por assunto



Considera-se “assunto” o tema geral de que trata o conjunto de manifestações que versam sobre um mesmo argumento. Estão indicados, no gráfico, os assuntos de maior demanda durante o exercício de 2022. 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. Os assuntos mais recorrentes referem-se às reclamações em relação ao Programa de Educação Profissional Continuada e às solicitações de posicionamento político-institucional.

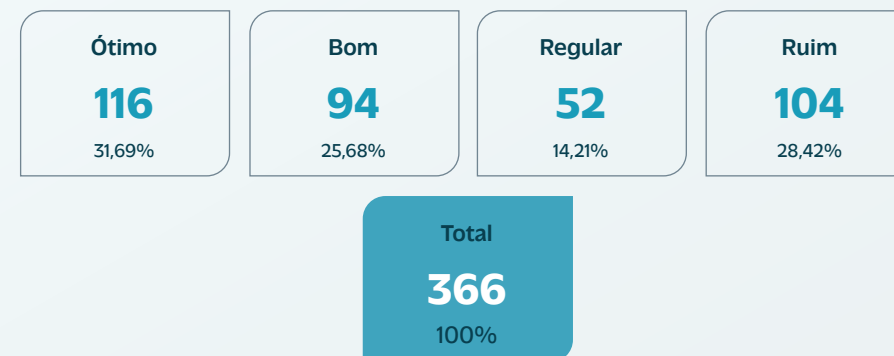
## Evolução do quantitativo de demandas



Em 2022, o mês de outubro foi o período com o maior número de manifestações; a maioria foi registrada por um único usuário em relação ao Programa de Educação Profissional Continuada e a solicitações de posicionamento político-institucional.



## Pesquisa de satisfação do usuário



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

Das **2.275** manifestações finalizadas, 366 foram avaliadas pelo usuário, representando **16,09%**.

Em 2022, destaca-se que 57% dos cidadãos que responderam à pesquisa assinalaram os índices “Ótimo” e “Bom”, sinalizando que estavam satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CFC (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do sistema de ouvidoria).

É de grande relevância também a dimensão da credibilidade e a legitimidade alcançadas pela Ouvidoria no acolhimento das manifestações, na capacidade de exercer a empatia e na resolução das demandas. Esse resultado é derivado dos esforços em conjunto de todos os gestores para traçar planos de ação para atender de forma mais eficaz e eficiente os usuários.

## 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 Executiva
- ☎️ (61) 3314-9677
- ✉️ [diretoria@cfc.org.br](mailto:diretoria@cfc.org.br)

### **Coordenadoria de Política Institucional (Copi)**

- 📞 Ludmila de Mello Correa Silva – Coordenadora
- ☎️ (61) 3314-9444
- ✉️ [vipi@cfc.org.br](mailto:vipi@cfc.org.br)

### **Ouvidoria**

- 📞 Fabrícia Gonçalves de Andrade – Gerente
- ☎️ (61) 3314-9601
- 🌐 <http://cfc.org.br/adm/ouvidoria/>