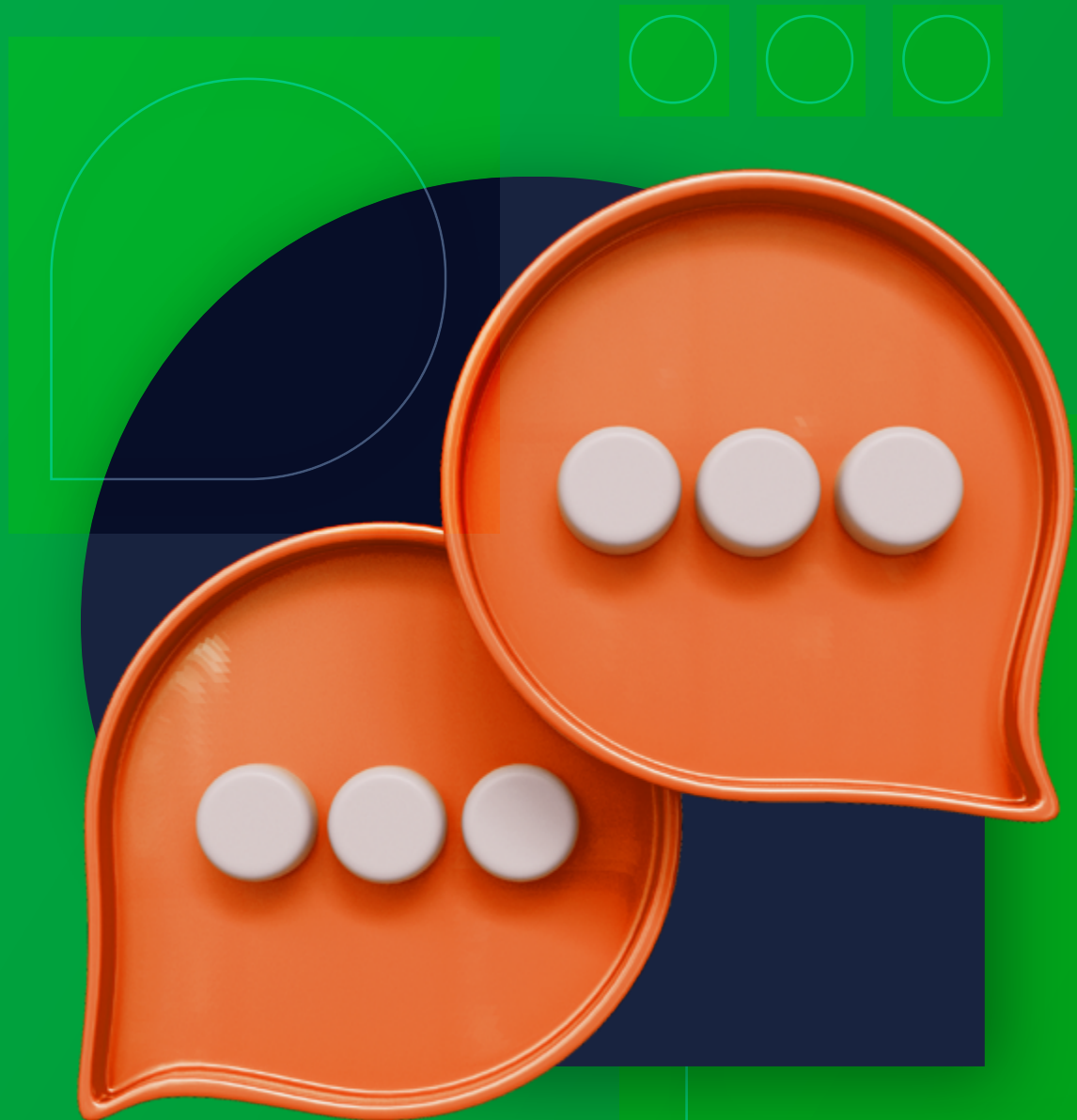


Relatório de
**gestão da
ouvidoria**
2023





RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CFC Exercício 2023

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE
SAUS Quadra 5, Bloco J, Lote 3, Edifício CFC
Brasília/DF, CEP: 70070-920 – 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

Aécio Prado Dantas Júnior

Diretora Executiva

Elys Souza

Gerente da Ouvidoria

Fabília Gonçalves de Andrade

Revisão

Elaine Cristina Oliveira

Projeto Gráfico e Diagramação

Sabrina Mourão



GRÁFICOS
INTERATIVOSpasse o cursor sobre
os infográficos

Sumário

I – Introdução	3
II – Destaques em 2023	4
Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs	4
Carta de Serviços ao Usuário	4
Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2022	4
Ações de divulgação	4
Capacitações.....	5
III – Dados Estatísticos	6
1. Quantidade de manifestações	6
2. Tipos de manifestações	6
3. Tipos de manifestantes	8
4. Quantidade de manifestações por estado	8
5. Respostas por unidade organizacional.....	9
6. Tempo médio de respostas às manifestações.....	9
7. Classificação das manifestações por assunto	10
8. Evolução do quantitativo de demandas.....	10
9. Pesquisa de satisfação do usuário	10
IV – Considerações Finais	11

I – Introdução

As Ouvidorias Públicas são um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública com a finalidade específica de aproximar o cidadão da gestão na esfera pública por meio de tarefas de recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações do cidadão à administração, afim de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência e da prestação dos serviços ofertados aos usuários.

Portanto, a Ouvidoria do CFC possui a nobre missão de garantir e dar voz ao cidadão dentro da entidade, favorecer a solução de conflitos e transformar manifestações em valiosas ferramentas de gestão. Essa função de ouvir a sociedade, ao desempenhar estrategicamente a interlocução entre os usuários e o CFC, além de auxiliar diretamente a gestão da entidade, constitui também importante elemento de fortalecimento da governança.

Em cumprimento ao que estabelecem a [Lei nº 13.460/2017](#), que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a [Resolução CFC nº 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 2023.

II – Destaques em 2023

Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs

O painel é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações que o Sistema CFC/CRCs recebe diariamente via sistema. A ferramenta permite pesquisar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa e visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem os profissionais da contabilidade e a sociedade no exercício do controle por meio da participação social.

ACESE O SITE

Acesse:
<https://cfc.org.br/adm/ouvidoria/>

Clique em:
Painel de Dados da Ouvidoria do Sistema CFC/CRCs



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.



2023

29.329 Visualizações
média de 80 visualizações diárias

Relatório de Gestão da Ouvidoria: exercício 2022



Publicação no site,
em atendimento à
[Resolução CFC nº 1.544/2018.](#)

Ações de divulgação

• Tipos de Manifestação

Publicação nas redes sociais de post sobre os **tipos de manifestação recebidas na Ouvidoria do CFC**, com o conceito de cada uma.



• 16/3: comemoração do Dia do Ouvidor

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



• **Campanha interna**



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, de modo a destacar a quantidade de acessos e a solicitar a manutenção atualizada das informações.



Capacitações

A capacitação é o caminho para fortalecer as boas práticas da atuação profissional dentro da Ouvidoria e garantir o sucesso da gestão de manifestações. Assim, o CFC promoveu e formalizou a capacitação dos funcionários que trabalham com as atividades da área, com o intuito de aprimorar o conhecimento sobre Ouvidoria.

Dessa forma, o CFC demonstra o seu comprometimento em manter o quadro capacitado para um atendimento mais qualificado, eficiente e humanizado.

- **26 capacitações realizadas**
- **2 funcionários capacitados**
- **727 horas de capacitação, no total**

3 funcionários 160h com certificação em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).

TREINAMENTO/CURSO

- 20h 16º Seminário Nacional de Ouvidores & Ouvidorias
- 24h 2º Seminário Nacional de Conselhos Profissionais
- 24h 7º Congresso Brasileiro de Governança, Controle Público e Gestão de Riscos nas Aquisições
- 24h A Ouvidoria como Ferramenta de Gestão – Integridade, Transparência e Participação
- 6h Assédio Moral e Sexual no Trabalho
- 20h Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública
- 30h Autoconhecimento e Motivação
- 2h Bate-papo com Conselhos de Fiscalização Profissional
- 8h Capacitação sobre o Sistema de Gestão por Indicadores (SGI)
- 16h Conferência Internacional de Integridade Pública
- 4h Congresso Nacional de Conselhos de Fiscalização - Fispro/2023
- 40h Ética e Administração Pública
- 20h Excelência no Atendimento
- 40h Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos

- 40h Introdução à Gestão de Riscos
- 30h Noções Introdutórias em Equilíbrio trabalho-família
- 40h Nova Lei de Licitações e Contratos: aspectos gerais e pontos de atenção
- 20h Ouvidoria na Administração Pública
- 12h PNPC – Mecanismo da Prevenção: Conhecendo a Gestão da Ética e da Integridade
- 12h PNPC – Prevenção à Corrupção. Controles Preventivos
- 2h PNPC 2023/2024: Desafios e Oportunidades
- 4h Prestação de Contas Anual da Administração Pública
- 2,5h Reunião Técnica sobre a Auditoria de Transparência e Dados Abertos nos Conselhos de Fiscalização Profissional
- 12h Segurança em Tecnologia da Informação
- 20h Serviços Públicos e Defesa do Usuário



III – Dados Estatísticos

1. Quantidade de manifestações

A reputação da entidade é um ativo valioso, e reflete não apenas a qualidade dos serviços prestados, mas também a integridade da organização. Nesse contexto, o canal de Ouvidoria e o canal de denúncias desempenham papéis fundamentais.

Ao permitir que o usuário manifeste preocupações de forma confidencial e segura, a entidade demonstra compromisso com a ética, a responsabilidade e o bem-estar de sua equipe. Isso não apenas fortalece a imagem organizacional, mas também cria um ambiente de trabalho mais saudável e confiável.

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 uma fonte confiável e a reconhece como um canal direto e com resposta rápida para a solução de problemas.

MANIFESTAÇÕES

Por meio de sistema informatizado, a Ouvidoria do CFC recebeu 1.425 manifestações, todas respondidas aos usuários.

↑ **ABERTA: 0**
0%

☰ **EM ANDAMENTO: 0**
0%



2. Tipos de manifestações

As demandas encaminhadas à Ouvidoria são classificadas conforme o conteúdo:



TOTAL: 1.296



No período, predominaram as manifestações de solicitação com 59%.

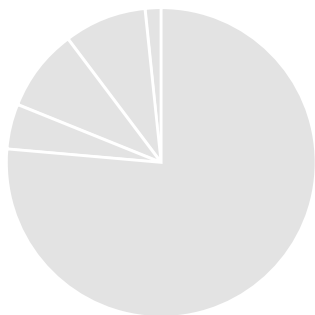
* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC".

Foram excluídas do cálculo 129 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.

DENÚNCIAS NÃO APLICADAS



TOTAL: 129



Ressalta-se que a maior parte das denúncias recebidas refere-se a profissionais da contabilidade ou a 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.

Reavaliar processos internos e aprimorar a experiência dos usuários são reflexões frequentes nas Ouvidorias. 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:

SERVIÇOS PRESTADOS AO PROFISSIONAL

- Busca, perante as autoridades federais, da adequação de prazos para o cumprimento das obrigações acessórias.
- Instituição do Domicílio Eletrônico no âmbito do Sistema CFC/CRCs, portal de serviços por meio do qual serão disponibilizadas as comunicações eletrônicas dos Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs) e do CFC com profissionais e organizações contábeis registradas, bem como pessoas físicas e jurídicas credenciadas na forma e para os fins previstos na resolução.
- Lançamento da Trilha 2.0 do Programa Contador Parceiro – Construindo o Sucesso, que trouxe melhorias, como a redução para o prazo de conclusão das trilhas para 75 dias. Um aperfeiçoamento foi a apresentação de novas funcionalidades no programa, como quatro fóruns com atendimento dentro de 24 horas úteis: Fale com o tutor; Central de Avisos; Central de Mensagens, além de plano de estudos. Outra inovação foi o Up Digital, uma ferramenta oferecida aos empreendedores que buscam impulsionar a presença digital de suas empresas.
- Trabalho desenvolvido pelo Grupo de Estudo da Reforma Tributária do CFC, composto por especialistas do CFC. Os profissionais desenvolveram um estudo sobre impactos da Reforma Tributária para empresas de serviços contábeis, apresentaram o conteúdo a parlamentares em agosto de 2023 e discutiram o tema em audiências no Senado Federal e na Câmara dos Deputados.
- Criação do módulo Dados Abertos no Portal da Transparência abrangendo 13 dimensões: Atas de Colegiados, Rol de Mandatários, Plano de Cargos e Salários, Quadro de Pessoal, Licitações, Contratos, Transferências, Plano de Contas, Orçamento, Receitas e Despesas (Execução Financeira), Balanço Patrimonial, Indenizações e Passagens.

Por meio das manifestações registradas, foi possível efetuar melhorias nos serviços prestados.



3. Tipos de manifestantes

No que diz respeito ao tipo de manifestante, houve a predominância de contador(a) com percentual de 51%. Atuar em conformidade com as leis e regulamentos não é apenas um dever, mas um princípio norteador de todas as ações do dia a dia. Assim, o CFC reafirma seu compromisso de adotar as boas práticas de governança corporativa relacionadas à privacidade, à proteção de dados pessoais e à segurança da informação dos públicos-alvo, dos colaboradores e dos parceiros.



4. Quantidade de manifestações por estado

Considerando a procedência dos manifestantes, em 2023, foram registradas manifestações oriundas de todos os estados brasileiros.



TOTAL: 1.425



O estado que mais demandou solicitações foi **São Paulo**. Ressalta-se que esse estado concentra o maior número de profissionais no país.

5. Respostas por unidade organizacional

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

É por meio da escuta, do acolhimento e do direcionamento das manifestações que os profissionais buscam resoluções seguras e assertivas, de modo que também possam contribuir para a melhoria de processos na entidade.

Assim, verifica-se que as unidades organizacionais do CFC com maior demanda foram Registro 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.

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



As unidades organizacionais do CFC com maior demanda foram **Registro** e **Fiscalização**.



6. Tempo médio de respostas às manifestações

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 nº 13.460/2017 e pela Resolução CFC nº 1.544/2018. A média em dias de resposta total ao solicitante é de 11 dias. Esse resultado ajuda a atender às expectativas dos usuários e fortalece a confiança do público na eficácia da Ouvidoria.

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 unidades do CFC juntamente com a Ouvidoria em atender às demandas dos usuários, no menor prazo possível e com qualidade no retorno.

O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme preceitua a [Lei nº 13.460/2017](#).

- **Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável**
1,68 dias
- **Resposta da área responsável à Ouvidoria**
9,47 dias
- **Resposta da Ouvidoria ao solicitante**
1,56 dias

TOTAL: 11,03 dias



Das 1.425 manifestações respondidas, nenhuma foi com atraso. Sendo assim, a **Ouvidoria do CFC** atendeu a **100%** das manifestações no prazo.

7. Classificação das manifestações por assunto

A tabela apresenta os assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria do CFC, e a maioria das demandas recebidas referem-se à solicitação da carteira profissional física e à fiscalização do exercício da profissão contábil, com 13%.

A análise das manifestações por assunto permite ao CFC melhorar os processos com foco na experiência do usuário e identificar as áreas que merecem maior atenção. Além disso, a revisão e melhoria contínua dos processos de atendimento é pauta recorrente da Ouvidoria do CFC.

QTD.	%	Assunto
186	13,05%	Carteira de Identidade Profissional
182	12,77%	Fiscalização do Exercício da Profissão Contábil
147	10,32%	Posicionamento político-institucional
138	9,68%	Exame de Suficiência
117	8,21%	Registro Profissional
91	6,39%	Anuidade
83	5,82%	Outros
69	4,84%	Educação Profissional Continuada (EPC)
68	4,77%	Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs
59	4,14%	Consulta técnica
40	2,81%	Prerrogativas Profissionais
38	2,67%	Domicílio Eletrônico
34	2,39%	Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore)
34	2,39%	Eventos
28	1,96%	Assunto não é de competência do CFC
28	1,96%	Exame de Qualificação Técnica (EQT)
26	1,82%	Cadastro Nacional de Peritos Contábeis (CNPIC)
25	1,75%	Declaração de não ocorrência de operações ao Coaf
24	1,68%	Meios de Comunicação do CFC
8	0,56%	Cadastro Nacional de Auditores Independentes (CNAI)

TOTAL: 1.425

8. Evolução do quantitativo de demandas

Em 2023, novembro foi o período com o maior número de manifestações devido ao Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs, em razão da eleição realizada em 13 de novembro de 2023 nos CRCs para a renovação de 1/3 de seus respectivos plenários.



A média mensal de registro no Sistema de Ouvidoria no exercício de 2023 é de **119 manifestações**.

2023



9. 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.

Destaca-se que 63% (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).

É fundamental ressaltar a importância e a participação da Ouvidoria nesse processo, uma vez que se consolida como canal de escuta, acolhimento e comunicação com o usuário e intermedia suas demandas com a instituição que, ao tomar conhecimento dos motivos que geram insatisfação, tem a oportunidade de aprimorar seus processos.



Das 1.425 manifestações finalizadas, **371 foram avaliadas pelo usuário**, o que representa 26,04%.



TOTAL: 371

IV – Considerações Finais

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

Diretoria Executiva (Direx)

Diretora: **Elys Souza**

☎ (61) 3314-9677

✉ diretoria@cfc.org.br

Ouvidoria

Gerente: **Fabrcia Gonçalves de Andrade**

☎ (61) 3314-9601

🌐 <http://cfc.org.br/adm/ouvidoria/>

