

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCSC

Exercício 2019



**Ouvidoria | Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina**

## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCSC**

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA

Rua Osvaldo Rodrigues Cabral, 1900 - Centro – Florianópolis/SC

CEP: 88015-710 – Santa Catarina (SC) – Brasil

Telefone: (48) 3027-7000

Site: [www.crcsc.org.br](http://www.crcsc.org.br)

Link para acesso à Ouvidoria do CRCSC: [https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/modo\\_manifestando.frm.php?cabecalho=1](https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/modo_manifestando.frm.php?cabecalho=1)

**Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina**

Rúbia Albers Magalhães

**Diretor de Administração e Infraestrutura**

Cleber Dias

**Diretor Institucional e de Relacionamento com o Profissional**

Antônio César Costa Duarte

**Equipe Técnica**

Martinho Nunes Santana Neto – Coordenador do Departamento de Governança e Conformidade

Gabriela de Lima – Assistente de Controle Interno



## Sumário

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	4
<b>Atribuições da Ouvidoria</b> .....	5
<b>Tipos de manifestações</b> .....	6
<b>OUVIDORIA - Balanço 2019/2018</b> .....	8
<b>Perfil dos Manifestantes</b> .....	9
<b>Respostas por unidade organizacional</b> .....	9
<b>Atuação da Ouvidoria para Melhoria dos Processos e Serviços</b> .....	10
<b>Conclusões</b> .....	11
<b>Considerações Finais</b> .....	12



## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina para receber **sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de simplificação** referentes aos diversos serviços prestados pelo CRCSC.

A Ouvidoria do CRCSC segue as diretrizes da Lei n.º 13.460/2017 e Resolução CFC n.º 1.544/2018. É um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCSC.

No exercício de 2019, a partir de julho de 2019, o Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina implantou o Sistema de Ouvidoria dos Conselhos de Contabilidade disponibilizado pelo Conselho Federal de Contabilidade para o registro das manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação de serviços).

Assim a Ouvidoria do CRCSC recebe a manifestação por meio de sistema informatizado e analisa as informações; encaminha as consultas aos departamentos competentes do CRCSC, quando necessário; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão. Após envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

Anteriormente a julho de 2019 a Ouvidoria do CRCSC recebia as manifestações por meio de e-mail e da mesma forma encaminhava as consultas aos departamentos competentes do CRCSC, quando necessário.

As manifestações apresentadas à Ouvidoria são importantes para a atuação dos gestores da entidade e favorecem a efetivação de mudanças e definição de estratégias institucionais para melhoria contínua dos serviços prestados pelo CRCSC.

Este Relatório apresentará a análise dos dados e informações levantadas a partir das manifestações encaminhadas à Ouvidoria do CRCSC em 2019.

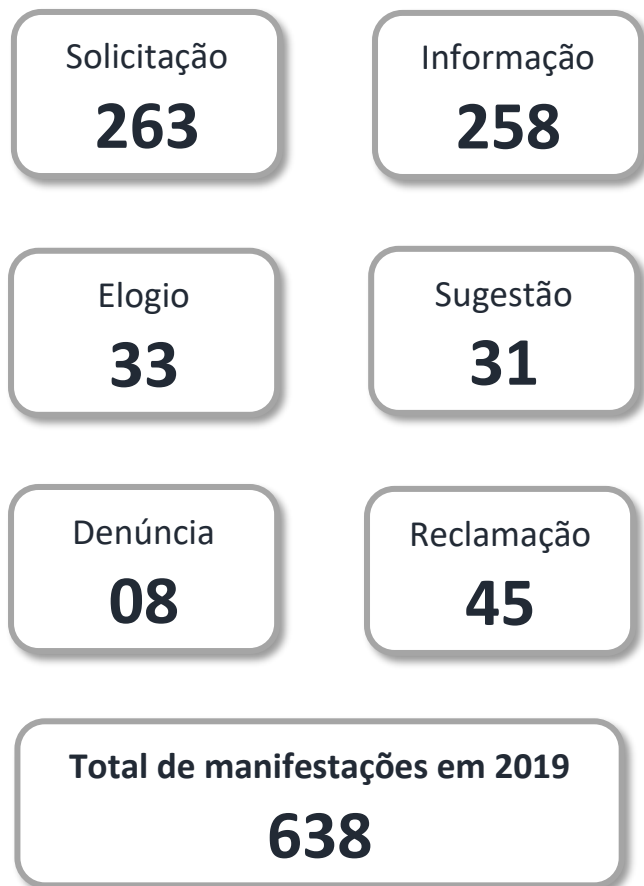


## Atribuições da Ouvidoria

1. Atuar, na mediação de demandas, depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas unidades organizacionais do CRCSC.
2. Estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRCSC.
3. Receber, avaliar, encaminhar e dar o tratamento adequado às sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados pelo CRCSC, de forma a garantir soluções no menor prazo possível. A iniciativa contribui para a melhoria da gestão e, conseqüentemente, para a satisfação da sociedade.
4. Apresentar relatórios gerenciais técnicos e/ou informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pelo CRCSC.
5. Atuar sugerindo mudanças, de acordo com as demandas dos cidadãos.



## Tipos de manifestações

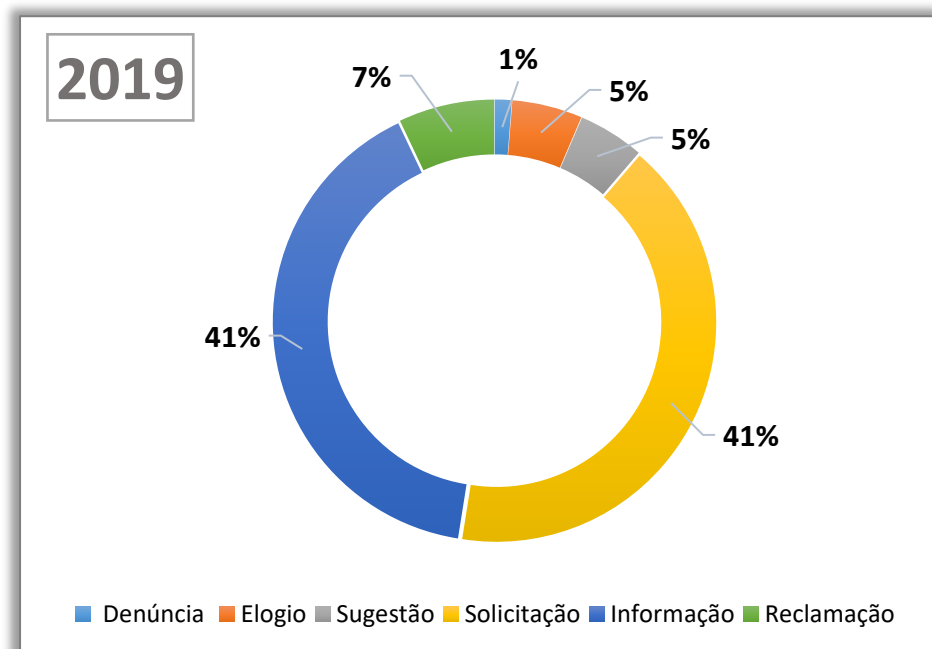


As demandas encaminhadas à Ouvidoria foram classificadas conforme o conteúdo das diversas tipologias que representam os perfis das manifestações: informação, solicitação, sugestão, elogio, reclamação e denúncia.

Em 2019, a Ouvidoria recebeu 638 demandas. Deste total, 521 (81,66%) foram solicitações e pedidos de informações (consulta/dúvidas).

Elogios ocuparam a terceira colocação com 33 registros, seguidas de 31 sugestões, 08 denúncias e 45 reclamações durante o ano passado.

As demandas foram atendidas no prazo médio de 05 (cinco) dias, dessa forma todas manifestações foram atendidas dentro do prazo estabelecido na [Lei n.º 13.460/2017](#), o qual é de 30 (trinta) dias.



Fonte: Ouvidoria do CRCSC

Constata-se no gráfico ao lado que em 2019 predominaram as manifestações de informação (consultas/dúvidas) com 41% e solicitações também com 41%.

Dentre os pedidos de informação, verificou-se que grande parte das manifestações são referentes à registro profissional e prerrogativas profissionais.

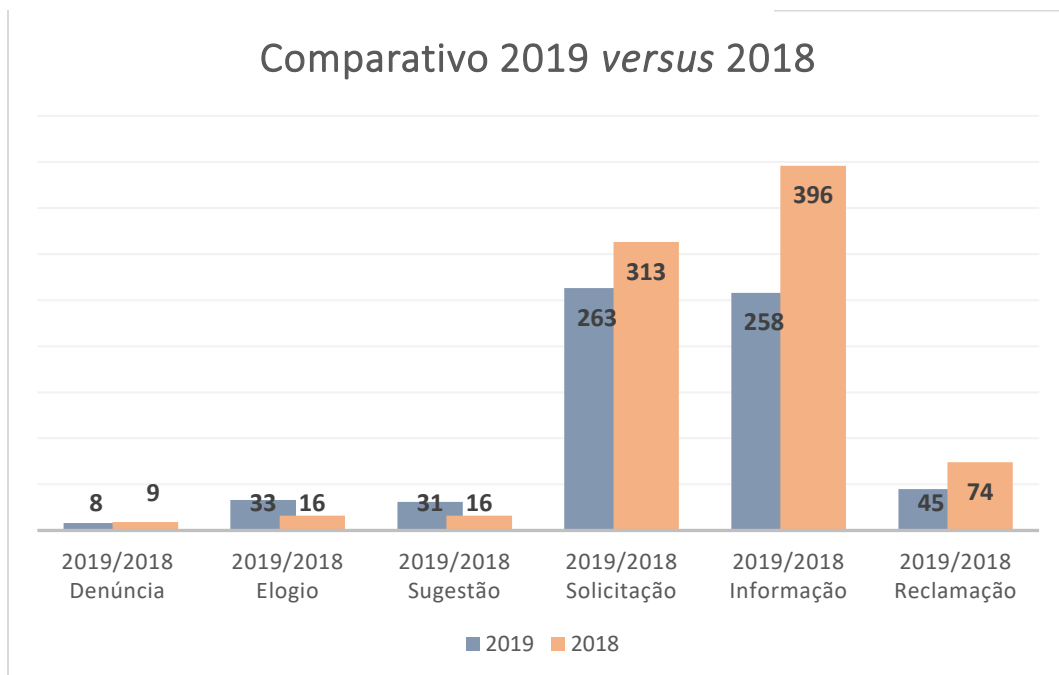
Já as solicitações mais comuns foram referentes aos pagamentos e parcelamentos da anuidade profissional, ou seja, questões financeiras.

As reclamações preponderantes são relativas à multa de eleição e dificuldades na emissão dos boletos de parcelamento de anuidade.

Quanto as Denúncias todas as demandas de 2019 se referiam a Denúncias sobre atos supostamente irregulares praticados pelo profissional da contabilidade, dessa forma o requerente foi orientado pela Ouvidoria do CRCSC qual o caminho correto, conforme orientações do Departamento de Fiscalização e Resolução CFC nº 1309/10.



## OUVIDORIA - Balanço 2019/2018



Fonte: Ouvidoria do CRCSC

Em relação ao exercício de 2018, o número de manifestações à Ouvidoria em 2019 diminuiu, conforme gráfico ao lado. Em 2018 foram 824 demandas contra 638 no ano de 2019.

Dentre as possíveis justificativas que levaram a diminuição de manifestações à Ouvidoria foi a reestruturação do site do CRCSC. O novo site permite que o usuário encontre as informações de modo mais rápido e eficiente, além disso os canais de comunicação dos Departamentos de Registro e Relacionamento com o Profissional; de Fiscalização, Ética e Disciplina e de Desenvolvimento Profissional estão com maior visibilidade no novo portal e os conteúdos disponibilizados virtualmente foram atualizados e revisados por cada departamento.





## Perfil dos Manifestantes

Em relação ao perfil dos manifestantes verifica-se a predominância de profissionais da contabilidade, uma vez que os serviços prestados pelo CRCSC, em quase sua totalidade, são destinados aos profissionais da contabilidade.

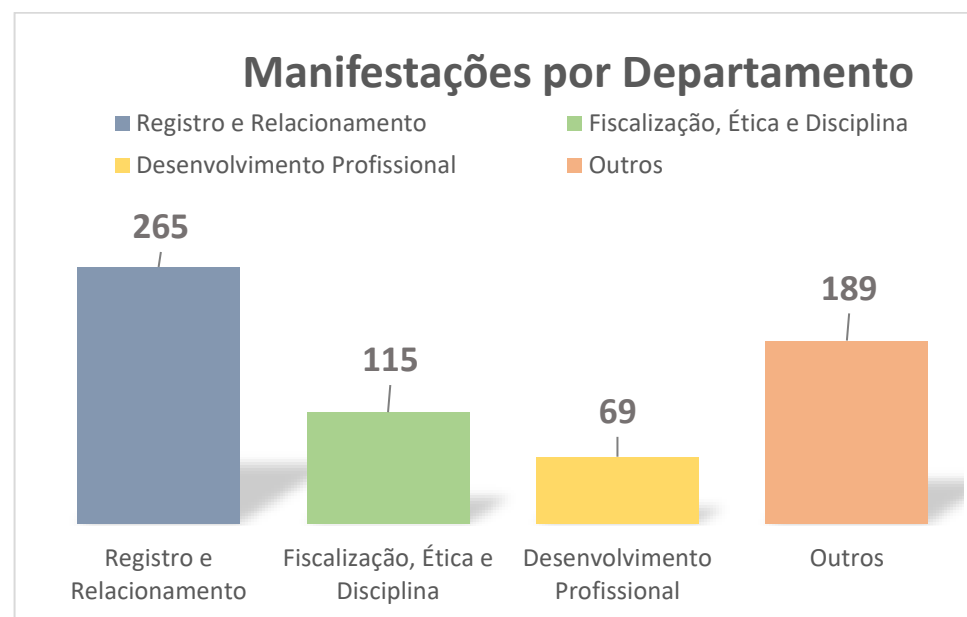
O Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina encerrou o ano de 2019 com 20.823 mil registros profissionais ativos e 4.356 mil organizações contábeis.

## Respostas por unidade organizacional

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, caso necessário, analisa as informações e encaminha as consultas aos departamentos competentes do CRCSC, antes de encaminhar resposta ao cidadão.

Os Departamentos do CRCSC com maior demanda foram Registro e Relacionamento; Fiscalização, Ética e Disciplina e Desenvolvimento Profissional, o que se justifica por serem os Departamentos das atividades fins do CRCSC.

As demandas que foram classificadas como “outros” compreendem efetivamente as demandas de Ouvidoria.



Fonte: Ouvidoria do CRCSC



## Atuação da Ouvidoria para Melhoria dos Processos e Serviços

A Ouvidoria busca participar ativamente da melhoria dos processos e serviços do CRCSC, utilizando como base as manifestações recebidas.

Em 2019, por meio das demandas da Ouvidoria foram implementadas ações de melhoria em conjunto com as demais áreas do Conselho, entre as quais se destacam:

- ✓ No Departamento de Registro e Relacionamento, após demandas recebidas pela Ouvidoria, houve a implantação de procedimento de envio de e-mails automáticos alertando o profissional sobre o vencimento dos seus débitos perante o CRCSC, evitando assim que o profissional tenha o acesso bloqueado aos serviços sem prévio aviso;
- ✓ Atualização por parte dos Departamentos das áreas finalísticas (Registro, Fiscalização e Desenvolvimento Profissional) dos canais de comunicação no Portal do CRCSC (telefones e e-mails);
- ✓ Atualização e Inclusão de informações no Portal do CRCSC em relação aos serviços prestados pelo Departamento de Registro e Relacionamento, assim como a atualização das “Perguntas Frequentes” sobre Registro Profissional.
- ✓ Inclusão de informações no Portal do CRCSC em relação às atividades de Educação Profissional Continuada, facilitando assim a vida do profissional (Perguntas Frequentes).



## Conclusões

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria busca reduzir o número de manifestações que recepciona, sendo também um indicador da eficiência dos canais de atendimento do CRCSC. Em 2019, houve uma redução de 22,57% no número de manifestações recepcionadas na Ouvidoria em comparação com 2018.

Em 2019 a implantação do Sistema Informatizado de Ouvidoria trouxe significativa melhoria para as análises e encaminhamentos das manifestações e permitiu que a Ouvidoria atuasse de forma mais eficiente, com mais qualidade no atendimento.

Desde julho de 2019 o consulente pode classificar sua demanda de acordo com sua necessidade (**sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de simplificação**) e pode acompanhar o andamento de sua manifestação por meio do link da Página de Acompanhamento enviado para seu endereço de e-mail, após o preenchimento do formulário. Assim que a resposta da manifestação é finalizada pela Ouvidoria, o usuário também recebe outra mensagem de e-mail informando sobre o atendimento de sua manifestação. O novo Sistema permite ainda que o cidadão avalie as respostas recebidas pela Ouvidoria do CRCSC.

Além disso com a reestruturação do site o usuário dos serviços do CRCSC encontra as informações de modo mais rápido e eficiente e os canais de comunicação dos Departamentos de Registro e Relacionamento com o Profissional; de Fiscalização, Ética e Disciplina e de Desenvolvimento Profissional, os seja, os Departamentos das atividades fins do Conselho estão com maior visibilidade no novo portal.

Os dados apresentados neste relatório e a atuação institucional da Ouvidoria demonstram sua importância e seu papel fundamental na busca pelo aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo CRCSC aos profissionais da contabilidade e à sociedade.



## Considerações Finais

Em caso de dúvidas e/ou outras informações, o CRCSC deixa à disposição dos cidadãos o seguinte Departamento:

### Departamento de Governança e Conformidade

Coordenador: Martinho Nunes Santana Neto

(48) 3027-7022

[coordenador.governanca@crcsc.org.br](mailto:coordenador.governanca@crcsc.org.br)

Assistente de Controle Interno: Gabriela de Lima

(48) 3027-7030

[governanca1@crcsc.org.br](mailto:governanca1@crcsc.org.br)

