



Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSC 2023



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

Link para acesso à Ouvidoria do CRCSC: https://ouvidoria.cfc.org.br/visao/modo_manifestando.frm.php?cabecalho=1

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina

Marisa Luciana Schwabe de Moraes

Diretor de Administração e Infraestrutura

Cleber Dias

Diretor Institucional e de Relacionamento com o Profissional

Cláudio da Silva Petronilho

Equipe Técnica

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

Juliano da Conceição Paradedá – Assessor de Controle Interno

Sumário

Introdução.....	3
Atribuições da Ouvidoria.....	4
Tipos de Manifestações.....	5
Assuntos.....	7
Respostas por unidade organizacional.....	8
Perfil dos Manifestantes.....	9
Tempo Médio de Resposta.....	10
Pesquisa de Satisfação do usuário.....	11
Comparativo entre 2022 e 2023.....	11
Atuação da Ouvidoria para Melhoria dos Processos e Serviços.....	12
Conclusões.....	13
Considerações Finais.....	14

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, denúncias anônimas e pedidos de simplificação** referentes aos diversos serviços prestados pelo CRCSC.

As ouvidorias são canais para recepcionar e atender as demandas e manifestações de quem utilizou um serviço ou produto, buscando solucionar essas demandas num prazo determinado, atuando como mediador e facilitando o diálogo entre as partes. A Ouvidoria do CRCSC segue as diretrizes da Lei nº 13.460/2017 e Resolução CFC nº 1.544/2018, normativos que tratam sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. É um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCSC.

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. Com o recebimento da manifestação, a ouvidoria se conecta com as diversas áreas do CRCSC para atender o usuário final, agindo de maneira neutra e imparcial de modo a construir soluções para os conflitos.

Assim a Ouvidoria recebe e analisa as informações, encaminha as consultas aos departamentos competentes do CRCSC, acompanha o andamento do atendimento solicitado e emite resposta ao cidadão. O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme a Lei nº 13.460/2017. Após o envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

Este Relatório apresentará a análise dos dados e informações levantadas a partir das manifestações encaminhadas à Ouvidoria do CRCSC em 2023.

[Acessar portal da Ouvidoria](#)



Atribuições da Ouvidoria

A principal atribuição da Ouvidoria é a mediação de conflitos entre o cidadão usuário do serviço e o CRCSC, sendo assim, a essência deste canal de comunicação concentra-se no pós serviço. Além disto, com o passar do tempo a ouvidoria tornou-se um importante canal para as demais solicitações e sugestões, com a finalidade de aprimorar e corrigir o serviço prestado, promovendo a qualidade e a eficiência desejada pela instituição. Vejamos as demais atribuições:

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 Manifestação

As demandas encaminhadas à Ouvidoria foram classificadas conforme o conteúdo das diversas tipologias que representam os perfis das manifestações:

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.

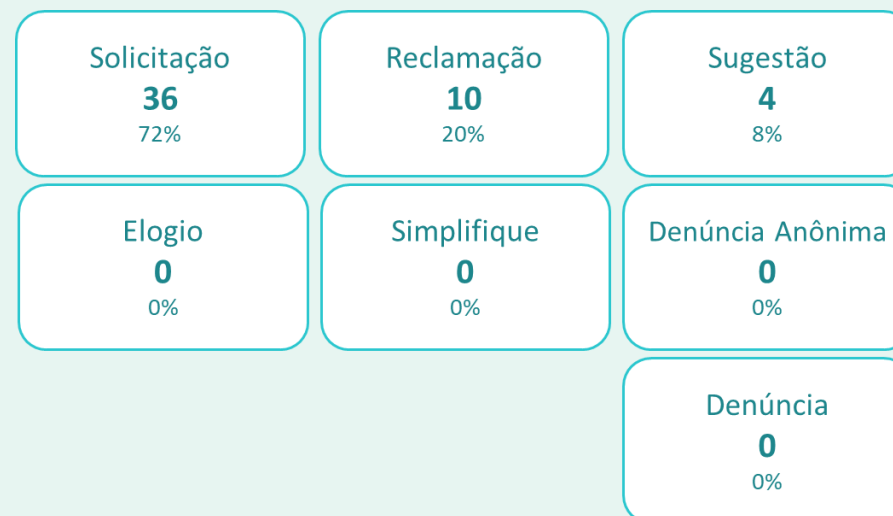
Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

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.

Em 2023, a Ouvidoria recebeu **66 demandas**, sendo que 16 delas foram excluídas do cálculo por tipo de manifestação devido tratar-se de denúncias preenchidas como "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC".



50 manifestações*

*Excluídas as manifestações classificadas como "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC"

A “solicitação” foi o tipo de manifestação mais utilizada pelos usuários, mantendo-se o que foi identificado em anos anteriores: o usuário busca a ouvidoria como primeiro contato para acessar um serviço prestado pelo CRCSC. É importante esclarecer que a Ouvidoria é considerada um pós serviço, a orientação é sempre de que o usuário deve primeiramente entrar em contato com o setor detentor da informação ou do serviço.

A maioria das manifestações do tipo “reclamação” referem-se às atividades, procedimentos, normativos e prazos de órgão públicos (Prefeitura, Fazenda Estadual, Jucesc, Receita Federal e outros).

As reuniões que o CRCSC realiza com as diversas entidades contábeis do estado têm em pauta as sugestões e demandas do profissional da contabilidade. Neste caso as respostas são elaboradas de forma a evidenciar e demonstrar as matérias veiculadas a respeito dos encontros, reuniões e eventos com os órgãos públicos. Mas também, foram informados de que os assuntos não são competência do CRCSC. Ressalta-se que o caminho para uma solução efetiva dos problemas com os sistemas ou procedimentos dos demais órgãos é acionar as respectivas ouvidorias a fim de receber uma resposta concreta relacionada ao fato mencionado na demanda. Neste caso, a resposta encaminhada pela Ouvidoria do CRCSC é acompanhada dos links para acesso às demais ouvidorias envolvidas, para que o profissional encontre uma solução efetiva diretamente com o órgão ou entidade pública.

Quanto às Denúncias, a maioria encaminhada pelo sistema da ouvidoria foi classificada como "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC", pois tratava-se de denúncias sobre atos supostamente irregulares praticados por profissional da contabilidade ou organização contábil, nestes casos as manifestações foram encaminhadas para ciência do Departamento de Fiscalização e, quando possível, orientado o consulente qual o caminho correto para realizar tais denúncias.

Denúncia Não Aplicável (denúncia e denúncia anônima):		
TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia contra profissional/organização contábil	14	87,5%
Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade	0	0%
Denúncia contra outra entidade	1	6,25%
Denúncia contra concurso público de outra entidade	1	6,25%
Denúncia contra chapa que concorra à eleição	0	0%
TOTAL	16	100%

Assuntos

O principal assunto das manifestações encaminhadas em 2023, com 30,3% das manifestações, foi a respeito da “fiscalização do exercício da profissão contábil”, principalmente em razão das denúncias encaminhadas equivocadamente pelo usuário pelo sistema da ouvidoria. Logo em seguida, com a análise das manifestações encaminhadas inferiu-se relacionar o “assunto não é de competência do CRCSC” (16,67% das manifestações) com o assunto “posicionamento político-institucional” (9,09% das manifestações), que evidenciou a crescente busca do usuário da ouvidoria a respeito das ações e posicionamento do CRCSC com relação às demais instituições e entidades ligadas à profissão contábil. Confira abaixo os assuntos abordados nas manifestações encaminhadas:



Respostas por Unidade Organizacional

O Departamento de Fiscalização do CRCSC foi o departamento que mais recebeu manifestações, 23 (vinte e três), o que representa 34,85% (trinta e quatro vírgula oitenta e cinco por cento). A maioria trata-se de denúncias contra profissional/organização contábil, as quais foram encaminhadas para conhecimento e providências do departamento. Em seguida, o Departamento de Registro e Relacionamento foi demandado por solicitações relacionadas ao registro profissional, 17 (dezessete) manifestações, que representam 25,76% (vinte e cinco vírgula setenta e seis por cento) do total recebido. Em 2023 houve um aumento considerável de reclamações a respeito de outras entidades e solicitações de posicionamento institucional, que levou a Diretoria Institucional e de Relacionamento com o Profissional ser acionada 12 (doze) vezes neste ano.

Em seguida, a ouvidoria deteve 12 (doze) manifestações, em grande parte devido à Ouvidoria encaminhar respostas aos profissionais quando o assunto não compete ao CRCSC. Sempre que possível, as respostas são encaminhadas com os endereços e links dos canais de atendimento das entidades para que o consulente possa reivindicar a demanda, equivocadamente encaminhada ao CRCSC. Bem como encaminha as informações e links para formalização das denúncias que não são de competência ou tratadas no âmbito da Ouvidoria.



Perfil dos Manifestantes

Em 2023 manteve-se a predominância de manifestações de profissionais da contabilidade, uma vez que os serviços prestados pelo CRCSC, em quase sua totalidade, são destinados aos profissionais da contabilidade. Porém, obteve-se um grande percentual de manifestações realizadas pelo tipo “outros” (31,82%), o que significa que a sociedade em geral participa nas questões relacionados ao órgão fiscalizador da profissão contábil. Tendo em vista que o CRCSC tem como função a proteção da sociedade, este dado é importante para demonstrar que a sociedade, na qual o CRCSC está inserido, está mais atuante e anseia por informação, transparência e serviço de qualidade. Veja na figura a seguir os dados completos.

Perfil dos Manifestantes		
TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Contador(a)	33	50%
Técnico(a) em Contabilidade	3	4,55%
Organização contábil	1	1,52%
Bacharel em Ciências Contábeis	5	7,58%
Estudante	3	4,55%
Outros	21	31,82%
TOTAL	66	100%

Quantidade de manifestações por Estado:		
TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SC	59	89,39%
RJ	2	3,03%
RR	2	3,03%
SP	1	1,52%
PA	1	1,52%
DF	1	1,52%
TOTAL	66	100%

Tempo médio de respostas às solicitações

Um dos indicadores de desempenho da Ouvidoria é o prazo em que o usuário recebe a resposta final: em 2023 estas demandas foram atendidas no prazo médio de 3,8 (três vírgula oito) dias pelo sistema de ouvidoria, bem abaixo do estabelecido na Lei nº 13.460/2017, o qual é de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. O compromisso da ouvidoria também se reflete em outro dado: 100% (cem por cento) das manifestações foram atendidas dentro do prazo legal.

Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável

1,72 dias

Resposta da área responsável à Ouvidoria

1,84 dias

Resposta da Ouvidoria ao solicitante

1,96 dias

Prazo médio para resposta final

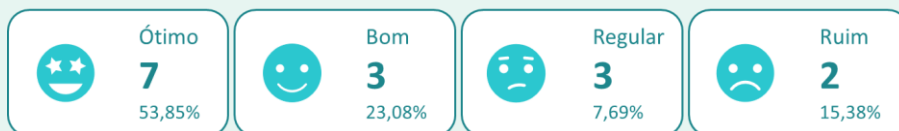
3,8 dias

Das 66 manifestações recebidas, **Todas** as respostas finais foram encaminhadas dentro do prazo legal.

Pesquisa de Satisfação do usuário

Das 66 manifestações realizadas em 2023, 15 (quinze) delas foram avaliadas pelos consulentes, o que corresponde a 22,72% (vinte e dois vírgula setenta e dois por cento) do total. O resultado foi muito satisfatório, sendo que 76,93% (setenta e seis vírgula noventa e três por cento) dos usuários que avaliaram a ouvidoria classificaram como “Bom” e “Ótimo”, 7,69% (sete vírgula sessenta e nove por cento) classificaram como “Regular” e apenas 15,38% (quinze vírgula trinta e oito por cento) das avaliações classificaram o atendimento como “Ruim”.

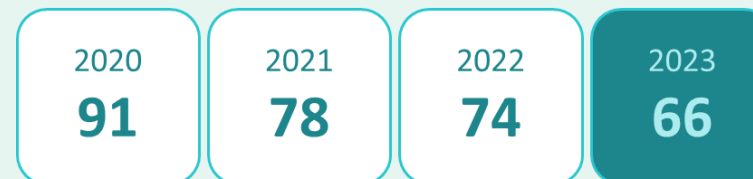
O que você achou do atendimento da Ouvidoria?



Comparativo entre 2022 e 2023

No comparativo entre os anos de 2022 e 2023 as manifestações tiveram uma redução de 10,8%: enquanto no ano de 2022 foram 74 demandas, em 2023 foram 66 demandas. Diante disto, 2023 é o quinto ano de queda no número de demandas da ouvidoria.

Demandas anuais da Ouvidoria



Atuação da Ouvidoria para Melhoria dos Processos e Serviços

Uma das atribuições da Ouvidoria é agir como instrumento de melhoria contínua ao identificar e intermediar as necessidades dos consulentes com a unidade organizacional responsável. Ao agir nesse sentido, as unidades departamentais, administração e ouvidoria agregam esforços na elaboração e estruturação na maneira como os serviços e processos são realizados no CRCSC, facilitando o uso para o usuário final ou corrigindo procedimentos ou condutas.

Visando à melhoria dos processos e serviços, analisando o conteúdo das manifestações encaminhadas percebe-se que, conforme visto em anos anteriores, os usuários utilizam o canal da ouvidoria para solicitar serviços que poderiam ser rapidamente sanados pelos diversos departamentos do CRCSC, ou seja, não se trata de manifestação a respeito de um serviço já prestado pelo CRCSC ao usuário do sistema. Estas manifestações estão relacionadas às atividades-fim do CRCSC, Fiscalização, Registro e Educação Continuada.

Dado novo é o aumento dos profissionais preocupados com a atuação que o CRCSC faz em prol da classe perante os órgãos e entidades públicas, conforme ficou evidenciado neste relatório. As ações, eventos, reuniões e encontros realizados com estes órgãos são divulgados na página do CRCSC. Desta forma, novas solicitações e sugestões a respeito do assunto foram acolhidas pela Ouvidoria e encaminhadas para a Diretoria Institucional e de Relacionamento com o Profissional, de maneira que as sugestões, reclamações e solicitações sejam recebidas e pautadas pela administração, bem como na resposta final encaminhada ao consulente são evidenciadas as ações já realizadas, com os links de acesso às matérias como forma de prestação de contas ao profissional.

Fica evidente a importância de manter o diálogo e o bom relacionamento com as entidades e órgão públicos, construídos neste últimos anos, para que o canal de comunicação possa resultar em melhorias no dia a dia da profissão contábil, atendendo o clamor e pedido dos profissionais e a função institucional do CRCSC.

Conclusões

Ao examinar o conteúdo das manifestações encaminhadas em 2023, das 66 (sessenta e seis) apenas 10 (dez) são do tipo “reclamação” e parte delas refere-se a outras entidades. Soma-se a este fato a queda do número de manifestações desde 2018. Portanto, infere-se que os dados estão atrelados à **eficiência do CRCSC, que entrega um serviço de qualidade para os cidadãos que buscam a Autarquia Federal.**

A busca pela agilidade e excelência no atendimento, principalmente dos departamentos voltados para as atividades-fim, além do uso consciente dos recursos, eficácia das ações, na qualidade dos serviços prestados e no atendimento realizado junto aos profissionais contábeis e ao cidadão, bem como ao respeito e cumprimento dos ordenamentos que regem as entidades públicas, leva a bons resultados.

O Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina percebe a ouvidoria como um mecanismo de melhoria contínua, já que recebe o retorno do usuário do serviço e tem como objetivo promover correções, ajustes e aprimoramentos nas ações inadequadas identificadas. Por conseguinte, torna-se profícua a realização de uma campanha de divulgação do canal da Ouvidoria do CRCSC em 2024, visando alcançar um maior número de profissionais da contabilidade e cidadãos que utilizaram os serviços da instituição, já que a última campanha foi realizada em 2022.

Considerações Finais

Em caso de dúvidas ou informações complementares, 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

Assessor de Controle Interno: Juliano da Conceição Paradedda
(48) 3027-7030
governanca1@crcsc.org.br