

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCSC

Exercício 2020



**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

Juliano da Conceição Paradedá – Auxiliar Administrativo



## 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.

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.

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, conforme a Lei n.º 13.460/2017. Após o envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria.

Com foco na integridade, gestão da governança e *Compliance* em 2020, o CFC incluiu no Sistema de Ouvidoria uma nova funcionalidade que permite o registro de denúncia anônima por parte do usuário.

Em maio de 2020 o CFC sofreu um ataque cibernético em sua rede tecnológica e o Sistema de Ouvidoria ficou indisponível de 13/05/2020 a 07/09/2020. Neste período, as demandas dos profissionais da contabilidade e da sociedade em geral foram recebidas e respondidas pela conta de e-mail da Ouvidoria do CRCSC.

Este Relatório apresentará a análise dos dados e informações levantadas a partir das manifestações encaminhadas à Ouvidoria do CRCSC em 2020.



## 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



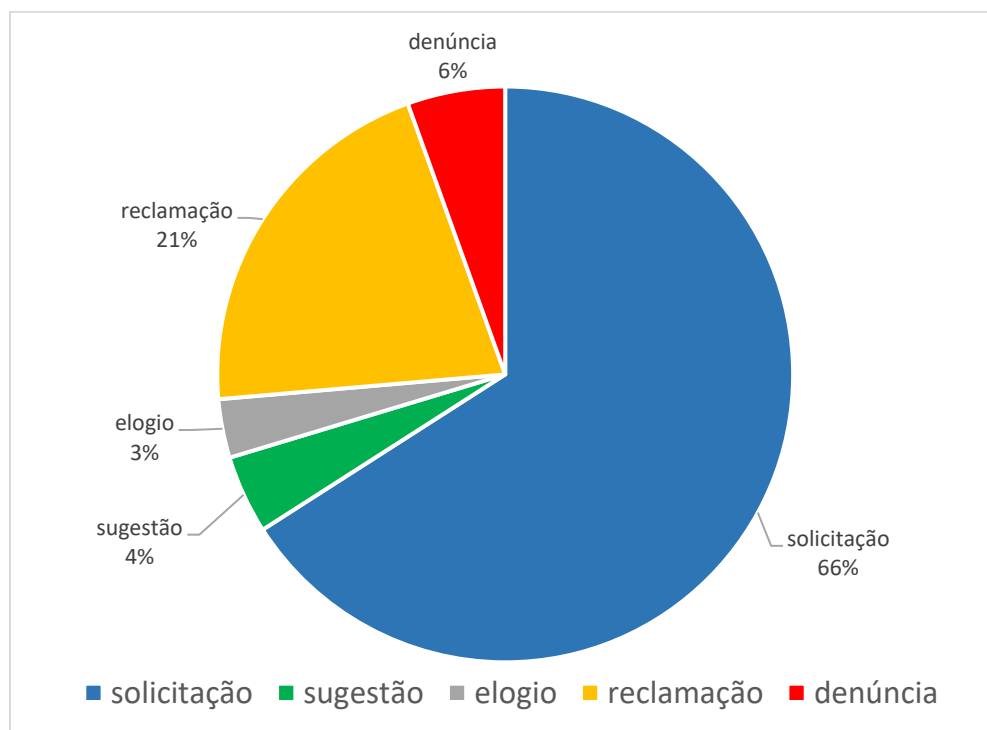
As demandas encaminhadas à Ouvidoria foram classificadas conforme o conteúdo das diversas tipologias que representam os perfis das manifestações: solicitação, sugestão, elogio, reclamação e denúncia.

Em 2020 a Ouvidoria recebeu 91 demandas. Deste total, 60 (65,93%) foram solicitações (consulta/dúvidas). Logo em seguida, a segunda maior demanda foi de reclamações encaminhadas para a ouvidoria, que totalizaram 19.

Denúncia ocupou a terceira colocação com 5 registros, seguidas de 4 sugestões e 3 elogios durante o ano passado.

As demandas foram atendidas no prazo médio de 4,74 dias, dessa forma todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo de 30 (trinta) dias estabelecido na Lei n.º 13.460/2017. Excepcionalmente, para a composição do prazo médio foram utilizados dados de 58 manifestações, devido ao ataque cibernético sofrido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC). Ressalta-se que as demais informações do relatório utilizaram como base 91 demandas, considerando dados resgatados em cópias de segurança.

## Tipos de manifestações 2020



Fonte: Ouvidoria do CRCSC

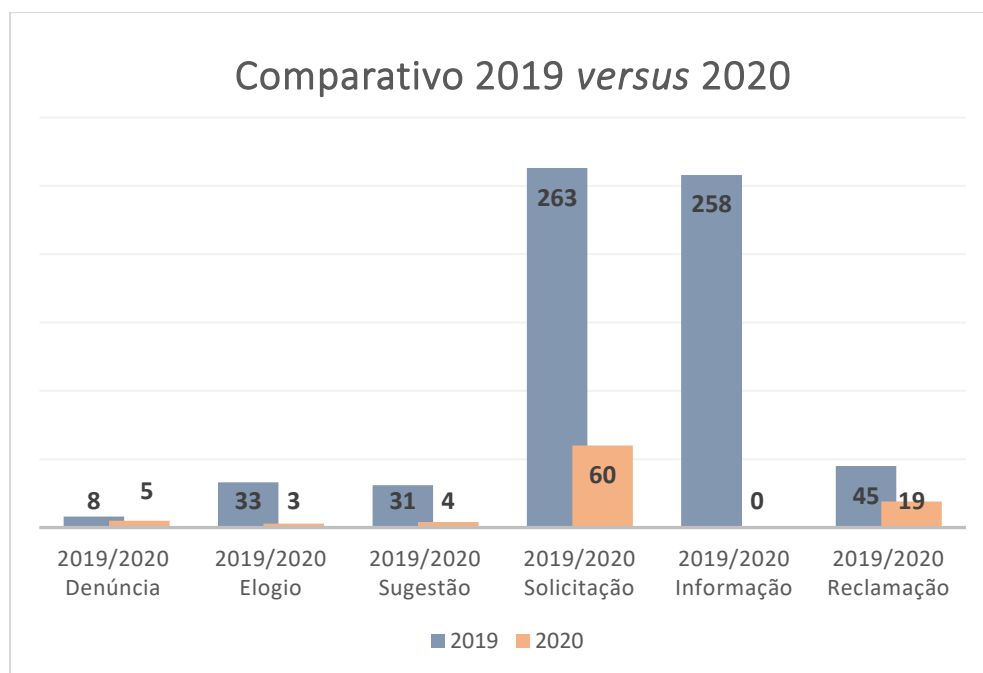
Constata-se, a partir do gráfico ao lado que em 2020 predominaram as manifestações de solicitações com 66%.

Dentre as solicitações, verificou-se que grande parte das manifestações são referentes a registro profissional e prerrogativas profissionais. Destaca-se solicitações referentes ao contrato de prestação de serviços, em razão da Resolução CFC 1.590/2020 que entrou em vigor em julho de 2020.

As reclamações preponderantes são relativas ao Exame de Suficiência, que passou por alterações em 2020 devido à pandemia, realizado na modalidade a distância em todo Brasil. Outras reclamações recebidas dizem respeito a entidades como Receita Federal, Caixa Econômica Federal, Sindicatos e Jucesc, cujos consulentes foram informados de que os assuntos não são competência do CRCSC.

Quanto às Denúncias, assim como em 2019, todas as demandas de 2020 se referiam a denúncias de atos supostamente irregulares praticados pelo profissional da contabilidade. Dessa forma o requerente foi orientado pela Ouvidoria do CRCSC sobre qual o caminho correto, conforme orientações do Departamento de Fiscalização e Resolução CFC nº 1309/10.

## OUVIDORIA - Balanço 2019/2020



Fonte: Ouvidoria do CRCSC

No comparativo entre os anos de 2019 e 2020, as manifestações caíram drasticamente, como é possível verificar no gráfico ao lado. Enquanto no ano de 2019 foram 638 demandas, em 2020 foram apenas 91.

Entre os motivos prováveis para este resultado contrastante, destaca-se a pandemia causada pelo Covid-19 que instabilizou e reestruturou a atividade econômica brasileira e por consequência o trabalho e a rotina do profissional contábil. Outro motivo foi o ataque cibernético sofrido pelo portal do Conselho Federal de Contabilidade, que impossibilitou o profissional a manifestar-se por meio do sistema Ouvidoria por aproximadamente quatro meses. Mesmo com a possibilidade de o cidadão encaminhar sua demanda por meio do e-mail da Ouvidoria do CRCSC ([ouvidoria@crcsc.org.br](mailto:ouvidoria@crcsc.org.br)), foram recebidas apenas 36 manifestações por este canal de atendimento.

Outro possível motivo que pode ser apontado é o propósito e objetivo da administração em fortalecer a Comunicação Institucional do CRCSC. Em 2020 foi contratado profissional (Assessora de Imprensa) com intuito de aprimorar, aperfeiçoar e levar informação de qualidade aos profissionais e à sociedade. O enorme acréscimo de seguidores das redes sociais oficiais do CRCSC em 2020 tem como resultado a disseminação das informações de forma mais ágil e uma interação mais frequente com o público interessado.





## 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, quase em sua totalidade, são destinados aos profissionais da área.

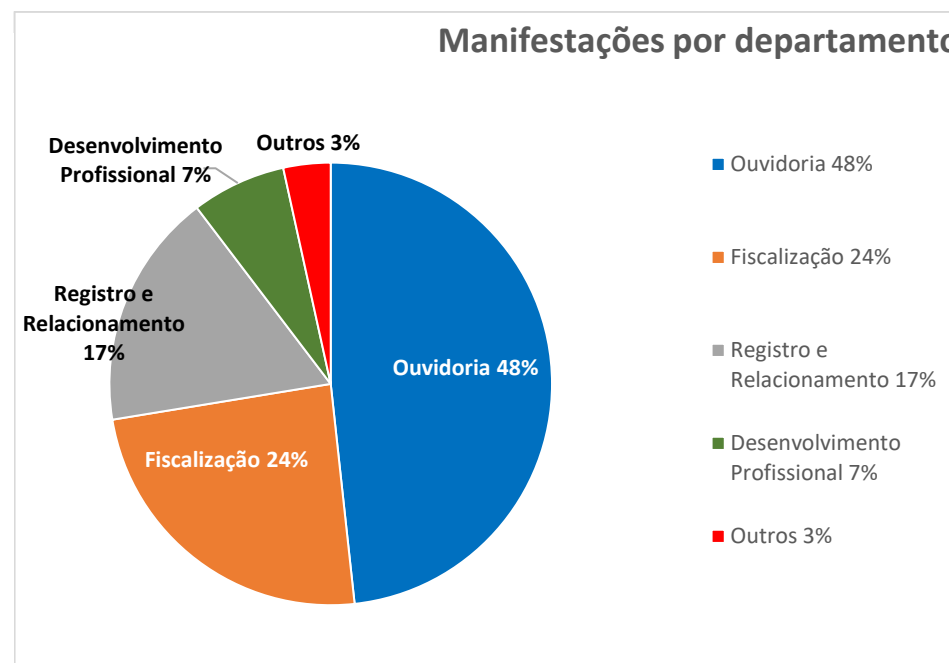
O Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina encerrou o ano de 2020 com 21.007 (vinte e um mil e sete) registros profissionais ativos e 4.086 (quatro mil e oitenta e seis) organizações contábeis.

## Respostas por unidade organizacional

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

Em 2020 a ouvidoria deteve 48% das manifestações respondidas, em grande parte devido ao fato de a 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 consulente possa reivindicar a demanda equivocadamente encaminhada ao CRCSC.

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



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 as manifestações como base.

Em 2020, por meio das demandas da Ouvidoria foram implementadas ações de melhoria, entre as quais se destacam:

- ✓ Reflexão sobre processo de emissão da Certidão de Regularidade Profissional;
- ✓ Inclusão de duas novas funcionalidades no sistema informatizado de Ouvidoria: denúncia anônima e classificação de denúncia não aplicável ao Conselho;
- ✓ Orientações de atendimento a empregados;
- ✓ Ajustes ao site do CRCSC;
- ✓ Estimular o CRCSC a solicitar prorrogação de prazo na entrega das declarações da Receita Federal, devido à ocorrência do Ciclone Bomba em Santa Catarina.



## 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 2020, houve uma redução de 85,73% no número de manifestações recepcionadas na Ouvidoria, em comparação com 2019.

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. No entanto em 2020 o sistema ficou indisponível por aproximadamente quatro meses, impactando diretamente a quantidade de demandas e a capacidade de uma comparação razoável entre os períodos.

Com o restabelecimento do sistema de Ouvidoria do CRCSC, em setembro de 2020, para uma comparação e análise mais precisa, é recomendável elaborar o relatório de 2021 com comparativo dos últimos três anos (2019, 2020 e 2021) para mensurar os reais impactos causados pela pandemia do Covid-19 e pela instabilidade no sistema nos resultados apresentados em 2020.

De qualquer forma, a queda nos números da ouvidoria é um diagnóstico de que a instituição cumpriu o seu papel, que obteve melhora na eficácia das ações, na qualidade dos serviços prestados e no atendimento realizado junto aos profissionais contábeis e ao cidadão.



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

Auxiliar Administrativo: Juliano da Conceição Paradedá

(48) 3027-7030

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

