

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCSC 2024

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://www.crcsc.org.br/pagina/view/44/ouvidoria>

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.....	4
Atribuições da Ouvidoria.....	4
Tipos de Manifestações.....	5
Assuntos.....	7
Respostas por unidade organizacional.....	7
Perfil dos Manifestantes.....	8
Tempo Médio de Resposta.....	9
Comparativo entre 2023 e 2024.....	9
Pesquisa de Satisfação do usuário.....	10
Considerações Finais.....	10



Introdução

A Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina (CRCSC) é um importante canal de comunicação entre a instituição e a sociedade, recebendo sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias (inclusive anônimas) e pedidos de simplificação relacionados aos serviços prestados pelo CRCSC. Seu papel é atender as demandas dos cidadãos, buscando resolver as questões apresentadas dentro de um prazo determinado, atuando como mediadora e facilitando o diálogo entre as partes envolvidas.

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e a Resolução CFC nº 1.544/2018, a Ouvidoria do CRCSC garante a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, oferecendo um canal rápido e eficiente de comunicação. Por meio de um sistema informatizado, as demandas são recebidas e podem ser acompanhadas pelo cidadão durante todo o seu processo, garantindo transparência e agilidade.

Ao receber uma manifestação, a Ouvidoria encaminha as questões para as áreas responsáveis, acompanhando o andamento e fornecendo uma resposta dentro de 30 dias, prazo que pode ser prorrogado uma única vez, conforme a legislação vigente. Após a conclusão, o cidadão tem a oportunidade de avaliar o serviço prestado pela Ouvidoria.

Este Relatório apresenta a análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCSC durante o ano de 2024, destacando as principais demandas e ações realizadas.

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, a ouvidoria com o passar do tempo 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.

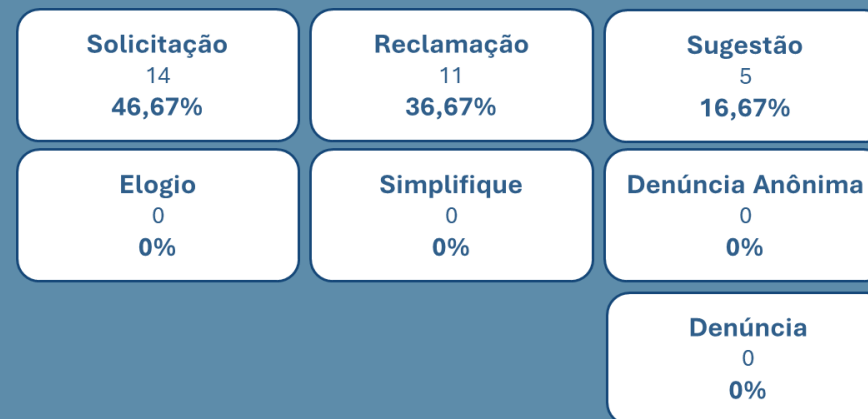
Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.

Solicitação: pedido para adoção de providências.

Simplifique: quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.



Em 2024, a Ouvidoria recebeu 47 demandas, sendo que 17 delas foram excluídas do cálculo por tipo de manifestação devido tratar-se de denúncias preenchidas como "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC".



30 manifestações*

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

A "solicitação" foi o tipo de manifestação mais comum entre os usuários, mantendo-se como tendência identificada em anos anteriores. Isso reflete o fato de que muitos usuários recorrem à Ouvidoria como primeiro ponto de contato para acessar os serviços oferecidos pelo CRCSC. Vale ressaltar que a Ouvidoria é um canal de atendimento pós-serviço, e, sempre que possível, orienta-se que o usuário entre em contato inicialmente com o setor responsável pelo serviço ou pela informação solicitada.

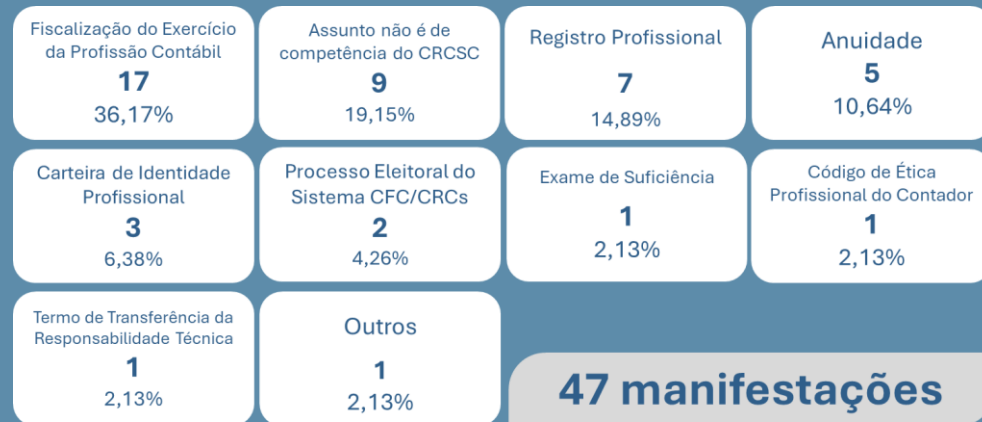
Quanto às manifestações classificadas como "reclamação", a maioria concentrou-se em questões relacionadas à carteira de identidade profissional física. Foram fornecidas respostas aos manifestantes sobre problemas ocorridos com alguns lotes, cuja confecção foi realizada pela empresa contratada pelo CFC. Outras reclamações abordaram a multa eleitoral e a falta de comunicação sobre as eleições. Para essas questões, a Ouvidoria explicou as ações de comunicação realizadas pelo CRCSC e pelo CFC para divulgar o processo eleitoral no sistema CFC/CRCs.

Quanto às denúncias, em 2024, todas foram classificadas como "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC", pois envolviam alegações de atos supostamente irregulares praticados por profissionais da contabilidade ou organizações contábeis. Nessas situações, as manifestações foram encaminhadas ao Departamento de Fiscalização para ciência. Sempre que possível, a Ouvidoria também orientou o consulente sobre o caminho correto para realizar tais denúncias, garantindo a devida orientação e encaminhamento.

Denúncia Não Aplicável (denúncia e denúncia anônima):		
TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia contra profissional/organização contábil	17	100%
Denúncia contra outro Conselho de Contabilidade	0	0%
Denúncia contra outra entidade	0	0%
Denúncia contra concurso público de outra entidade	0	0%
Denúncia contra chapa que concorra à eleição	0	0%
TOTAL	17	100%

Assuntos

Em 2024, o principal tema das manifestações recebidas, representando 36,17% do total, foi relacionado à “fiscalização do exercício da profissão contábil”, especialmente em função de denúncias encaminhadas equivocadamente pelos usuários por meio do sistema da Ouvidoria. O segundo assunto mais recorrente, com 19,15% das manifestações, foi a categoria “assunto não é de competência do CRCSC”. Nesses casos, a Ouvidoria, sempre que possível, orienta os consulentes, fornecendo endereços e links dos canais de atendimento das entidades competentes, para que possam encaminhar suas demandas corretamente. As demais manifestações concentraram-se em questões relativas ao registro profissional, incluindo temas como registro, anuidade e emissão de carteira de identidade profissional. Abaixo, seguem os detalhes dos principais assuntos abordados nas manifestações encaminhadas:



Respostas por unidade organizacional

O Departamento de Fiscalização e o Departamento de Registro e Relacionamento do CRCSC foram os mais acionados, com 19 (dezenove) manifestações cada um, o que representa 40,42% do total. Juntos, esses departamentos respondem por mais de 80% das manifestações, o que é esperado, já que estão diretamente relacionados às atividades principais do CRCSC. Como tem ocorrido nos últimos anos, esses continuam sendo os departamentos mais requisitados. Abaixo, apresentamos o quadro completo com os departamentos acionados pelos profissionais por meio da Ouvidoria:



Perfil dos Manifestantes

Pela primeira vez, em 2024, a maior parte dos manifestantes foi classificada como "outros" (48,94%), indicando uma participação significativa da sociedade em questões relacionadas ao órgão fiscalizador da profissão contábil. Considerando que o CRCSC tem como função principal a proteção da sociedade, esse dado é relevante, pois demonstra que a comunidade está cada vez mais engajada, buscando informação, transparência e serviços de qualidade.

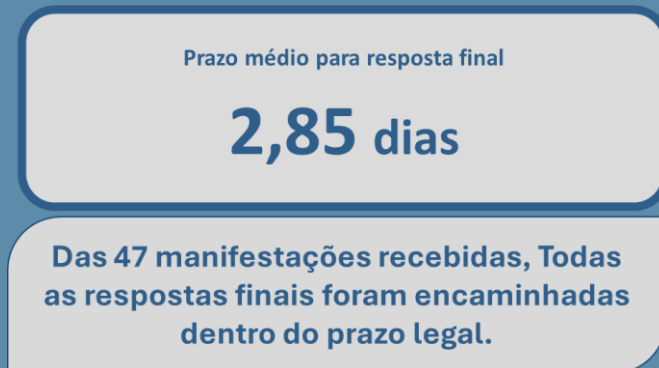
Logo após, as manifestações provenientes de profissionais da contabilidade, somando as categorias "contador" e "técnico em contabilidade", representaram 42,55% do total, o que reforça que os serviços prestados pelo CRCSC atendem, em sua grande maioria, a classe profissional. Abaixo, apresentamos as figuras com os dados completos para uma análise detalhada.

Perfil dos Manifestantes		
TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Contador(a)	16	34,04%
Técnico(a) em Contabilidade	4	8,51%
Bacharel em Ciências Contábeis	3	6,38%
Estudante	1	2,13%
Outros	23	48,94%
TOTAL	47	100%

Quantidade de manifestações por Estado:		
TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SC	44	93,62%
SP	1	2,13%
DF	1	2,13%
ES	1	2,13%
TOTAL	47	100%

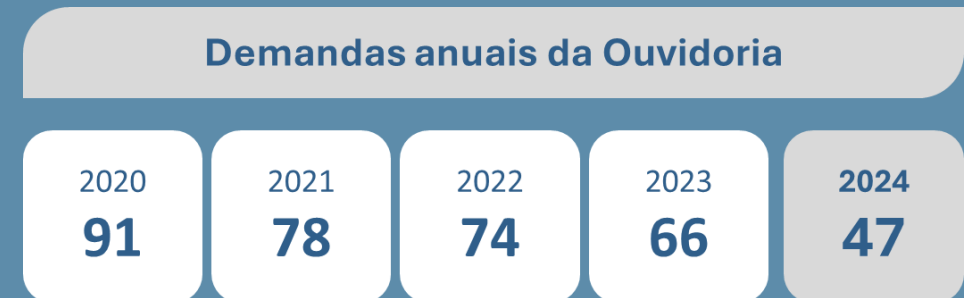
Tempo médio de respostas às solicitações

Um dos principais indicadores de desempenho da Ouvidoria é o tempo de resposta ao usuário. Em 2024, as demandas foram atendidas com uma média de 2,85 dias, bem abaixo do prazo máximo estabelecido pela Lei nº 13.460/2017, que é de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado uma única vez, por igual período, de forma justificada. Esse resultado reflete o compromisso da Ouvidoria com a agilidade no atendimento, que também é evidenciado pelo fato de que 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal.



Comparativo

No comparativo entre os anos de 2023 e 2024, observou-se uma redução de 28,79% nas manifestações, passando de 66 demandas em 2023 para 47 em 2024. Essa queda contínua nas manifestações desde 2018 faz de 2024 o sexto ano consecutivo de redução no número de demandas registradas pela Ouvidoria.



Pesquisa de Satisfação do usuário

Das 47 manifestações realizadas em 2024, 4 (quatro) delas foram avaliadas pelos consulentes, o que corresponde a 8,51% do total, sendo que 100% dos usuários que avaliaram a ouvidoria classificou o atendimento como “Bom” ou “Ótimo”.

O que você achou do atendimento da Ouvidoria?



Sua demanda foi resolvida?



Das 47 manifestações finalizadas, 4 foram avaliadas pelo usuário, representando 8,51%.

Considerações Finais

O ano de 2024 demonstrou que a Ouvidoria do CRCSC continua sendo um canal fundamental de comunicação entre os profissionais da contabilidade e a instituição. As manifestações recebidas foram, em sua maioria, relacionadas à fiscalização do exercício da profissão e questões de registro profissional, refletindo a natureza dos serviços prestados pelo CRCSC. A Ouvidoria cumpriu seu papel de mediadora, proporcionando respostas e orientações adequadas aos consulentes, além de encaminhar as demandas para os departamentos competentes, sempre com o objetivo de oferecer soluções rápidas e eficientes.

Embora a maioria das manifestações tenha sido de solicitação, também houve uma quantidade significativa de reclamações, principalmente relacionadas à carteira de identidade profissional e ao processo eleitoral, o que exigiu esclarecimentos sobre as ações de comunicação realizadas pelo CRCSC e CFC. As denúncias, por sua vez, não eram de competência da Ouvidoria, sendo fornecidas orientações aos usuários sobre o procedimento adequado para formalizar suas queixas.

A análise dos dados de 2024 reforça a importância da Ouvidoria como ferramenta para aprimorar a transparência, a comunicação e a qualidade dos serviços do CRCSC. Continuaremos a monitorar as demandas e a implementar melhorias, visando sempre atender de forma eficiente e assertiva as necessidades dos profissionais da contabilidade em Santa Catarina.



CRCSC

*A força contábil unida
pela valorização.*