



2022

RELATÓRIO
DE GESTÃO

OUVIDORIA
CRCSC

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 Morais

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
Comparativo entre 2021 e 2022.....	7
Perfil dos Manifestantes.....	8
Respostas por unidade organizacional.....	9
Pesquisa de Satisfação do usuário.....	10
Atuação da Ouvidoria para Melhoria dos Processos e Serviços.....	11
Conclusões.....	12
Considerações Finais.....	13

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. 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, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme a Lei n.º 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 2022.

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.

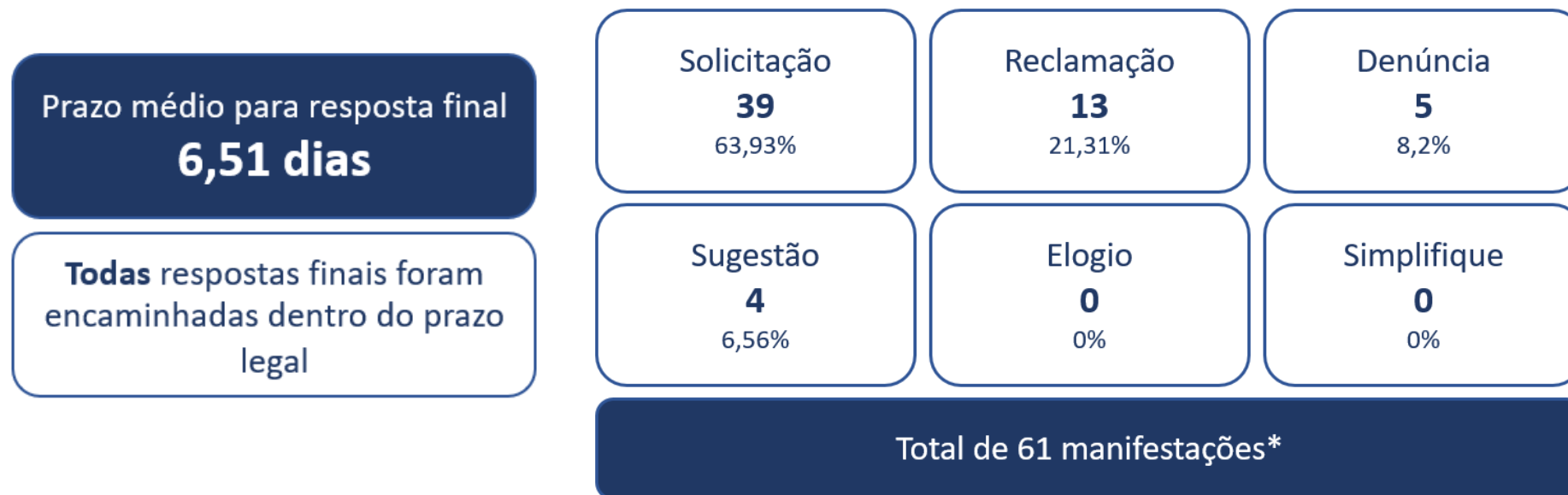


Tipos de Manifestações

As demandas encaminhadas à Ouvidoria foram classificadas conforme o conteúdo das diversas tipologias que representam os perfis das manifestações: solicitação, sugestão, elogio, reclamação, denúncia (identificada ou anônima) e pedido de simplificação.

Em 2022, a Ouvidoria recebeu 74 demandas, sendo que 13 delas excluídas do cálculo por tipo de manifestação devido tratar-se de as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC". Deste total, 39 (63,93%) foram solicitações (consulta/dúvidas). Logo em seguida, as maiores demandas foram de reclamações e denúncias encaminhadas para a ouvidoria, que totalizaram 13 e 5 respectivamente. Foram realizadas 4 (quatro) sugestões e não houve elogio e pedido de simplificação durante o ano de 2022.

As demandas foram atendidas no prazo médio de 6,51 dias pelo sistema de ouvidoria. Todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo estabelecido na Lei n.º 13.460/2017, o qual é de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



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

Dentre as solicitações, verificou-se que grande parte das manifestações se tratava do processo eleitoral do Sistema CFC/CRCs, de assuntos que não são competência do CRCSC e Anuidade.

Ao se tratar de reclamações os assuntos mais abordados foram relativos ao processo eleitoral, a alegação do não recebimento da senha pelo correio para realizar a votação on-line, alegação da falta de divulgação das eleições de 2021 nos canais de comunicação do CRCSC, e alegações de multas de eleição improcedentes.

Outras reclamações recebidas dizem respeito a entidades como Receita Federal, Caixa Econômica Federal, Sindicatos e Jucesc, os quais os consulentes foram informados de que os assuntos não são competência do CRCSC.

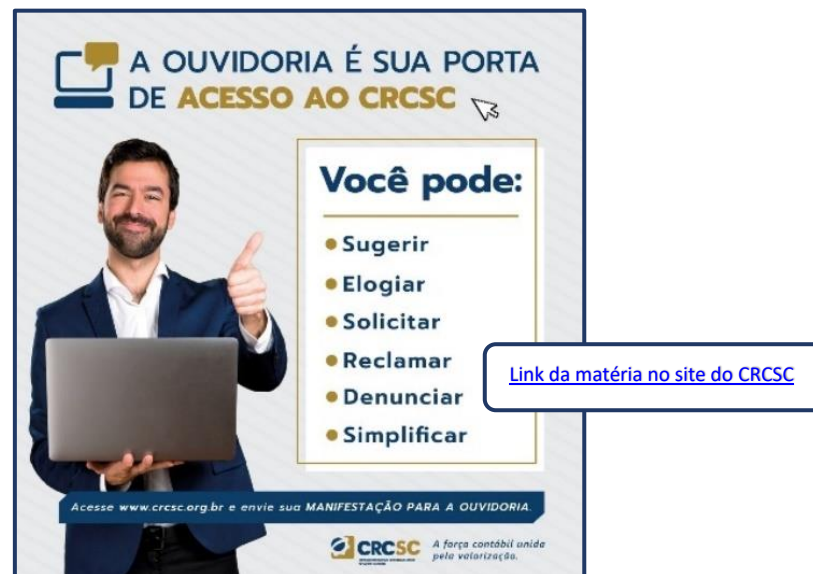
Quanto as Denúncias, a maioria encaminhada pelo sistema da ouvidoria foi classificada como "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC", pois tratava-se de denúncias sobre atos supostamente irregulares praticados pelo profissional da contabilidade ou escritórios de contabilidade, nestes casos as manifestações foram encaminhadas para ciência do Departamento de Fiscalização e, quando possível, orientado o consulente qual o caminho correto para realizar tais denúncias. As denúncias apuradas e respondidas que cabiam a ouvidoria do CRCSC tinham como assunto o EPC – Educação Profissional Continuada, nestes casos foi devidamente esclarecido ao consulente de que cursos não foram ministrados pelo CRCSC, bem como não foram credenciados ou considerados aptos para pontuar no EPC, o CRCSC apenas auxiliou na divulgação dos cursos voltados para a área contábil conforme convênio firmado com a instituição parceira.



Comparativo entre 2021 e 2022



No comparativo entre os anos de 2021 e 2022 as manifestações tiveram uma redução de **5,13%**, enquanto no ano de 2021 foram 78 demandas, em 2022 foram 74 demandas. Diante disto, 2022 é o quarto ano de queda no número de demandas da ouvidoria. Para fortalecer e tornar a Ouvidoria mais conhecida pelos cidadãos foi publicada matéria no site do CRCSC em dezembro de 2022, sendo que para 2023 o projeto é intensificar a divulgação deste importante canal de comunicação entre o CRCSC e a sociedade.



A OUVIDORIA É SUA PORTA DE ACESSO AO CRCSC

Você pode:

- Sugerir
- Elogiar
- Solicitar
- Reclamar
- Denunciar
- Simplificar

[Link da matéria no site do CRCSC](#)

Accesse www.crcsc.org.br e envie sua MANIFESTAÇÃO PARA A OUVIDORIA.

CRCSC A força contábil unida pela valorização.

Perfil dos Manifestantes

Em 2022 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 realizados pelo tipo “outros” (40,54%), 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 a figura a seguir os dados completos.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Contador(a)	31	41,89%
Técnico(a) em Contabilidade	9	12,16%
Organização contábil	1	1,35%
Bacharel em Ciências Contábeis	1	1,35%
Estudante	2	2,7%
Outros	30	40,54%
TOTAL	74	100%

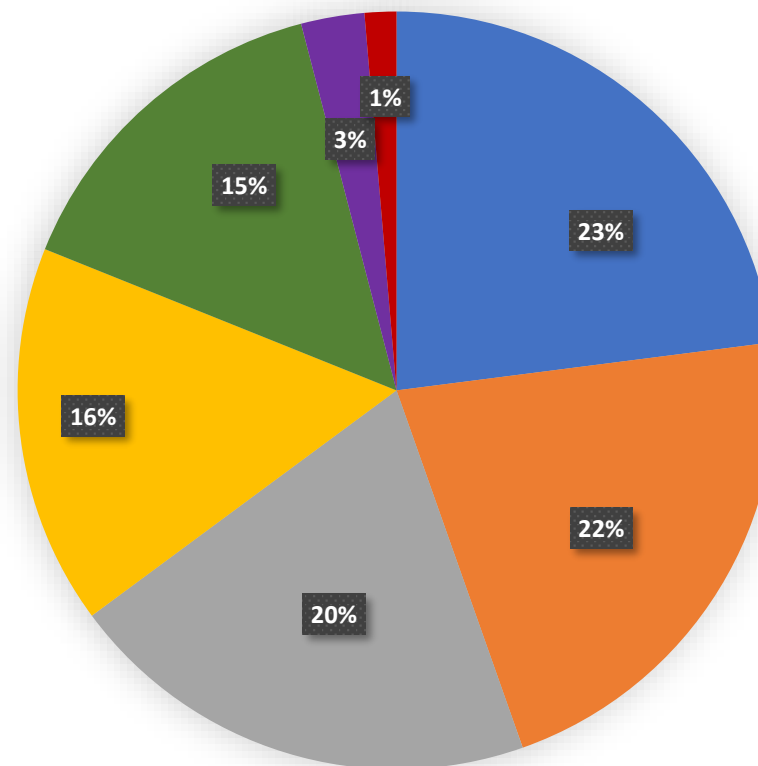
O Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina encerrou o ano de 2022 com 21.742 (vinte e um mil setecentos e quarenta e dois) registros profissionais ativos e 5.001 (cinco mil e uma) organizações contábeis.

Respostas por unidade organizacional

Em 2022 o Departamento de Registro e Relacionamento com 17 manifestações foi o que mais recebeu demandas da ouvidoria, já que atua diretamente com os profissionais da contabilidade para sanar dúvida e responder solicitações diversas relacionadas ao seu registro profissional.

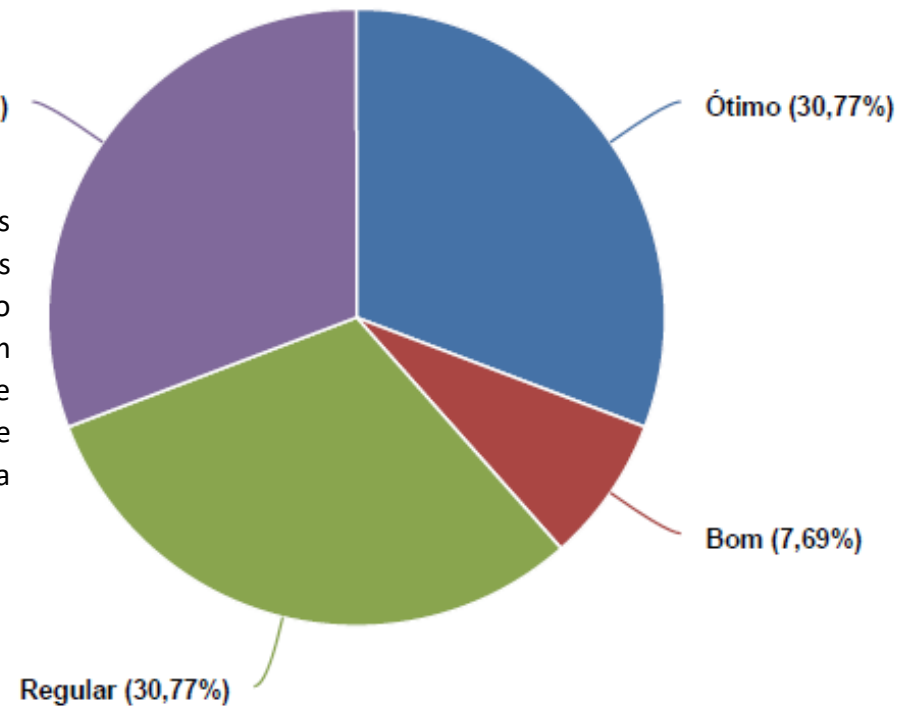
Em seguida a ouvidoria deteve 16 manifestações, em grande parte, devido a Ouvidoria encaminhar respostas aos profissionais quando o assunto não compete ao CRCSC. Sempre que possível, as respostas são encaminhadas com os endereços e *links* dos canais de atendimento das entidades para que consulente possa reivindicar a demanda, equivocadamente encaminhada ao CRCSC. Bem como encaminha as informações e links para formalização das denúncias que não são de competência ou tratadas no âmbito da Ouvidoria.

Assim como acontece nos últimos anos, junto com a própria Ouvidoria, os departamentos com as atividades fim do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina estão entre os que possuem maiores demandas encaminhadas. Visto que são as áreas que lidam diretamente com as atividades do dia a dia do profissional da contabilidade. Um dado novo e relevante é o fato da Diretoria Institucional e de Relacionamento com o Profissional figurar entre um dos departamentos mais demandados em 2022, isto porque houve manifestações que buscavam um posicionamento do CRCSC perante o futuro da contabilidade, atos de governos, dentre outros.



Pesquisa de Satisfação do usuário

Das 74 manifestações realizadas em 2022, 13 delas foram avaliadas pelos consulentes, o que corresponde a 17,56% do total. Os resultados foram satisfatórios, sendo que 69,23% correspondem ao “Regular”, “Bom” e “Ótimo” e 30,77% das avaliações foram classificadas como “Ruim”. Deve ser levado em consideração que alguns dos consulentes que classificaram como “ruim” realizaram e avaliaram mais de uma manifestação na ouvidoria, tendo em vista que não consideraram adequada a resposta final recebida.



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.

No que se refere ao CRCSC, em 2022, não foi possível identificar procedimentos para melhoria. As manifestações, assim como aconteceu nos anos anteriores trata-se, em sua maioria, de solicitações rotineiras que deveriam ser destinadas diretamente aos departamentos e não necessariamente encaminhadas para o canal de Ouvidoria, bem como são encaminhadas por uma exígua parcela de profissionais. Na página inicial da ouvidoria, antes de acessar o sistema para iniciar uma manifestação, já consta a informação com a lista de solicitações e serviços que devem ser tratados diretamente com os departamentos e seus respectivos endereços de e-mails para contato de modo a evitar tais manifestações. Haja vista que uma das principais atribuições da ouvidoria é receber a avaliação de um serviço ou atendimento já prestado pelo CRCSC e seus colaboradores.

No planejamento de 2023 consta uma maior divulgação e quais os objetivos de ouvidoria do CRCSC e torná-la um importante canal de comunicação, amplamente conhecido e usufruído pela sociedade sempre que necessário. Com um número maior de manifestações é possível identificar os possíveis procedimentos e atividades que merecem atenção e aprimoramento, por outro lado, a constante redução do número de manifestações tende a significar que os serviços e procedimentos realizados pelo CRCSC estão alinhados com as necessidades dos profissionais da contabilidade e sociedade.

Conclusões

O número de manifestações da Ouvidoria tem reduzido constantemente desde 2018, de 2021 para 2022 a redução foi de 5,13%, supõe-se que este fato está relacionado ao eficiente trabalho do CRCSC perante a sociedade catarinense, ao 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.

Contudo pretende-se intensificar a divulgação da Ouvidoria do CRCSC, assim como a matéria publicada no site do CRCSC em dezembro de 2022, em 2023 boletins informativos e publicações nas mídias sociais do CRCSC devem fazer parte do calendário de comunicação da instituição. Com a ampla divulgação se pode fazer uma conjectura mais bem embasada das atividades desempenhadas pelo CRCSC.

Como ponto positivo destaca-se que 40,54% foram de manifestações de consulentes que se identificaram como “outros”, não sendo profissional da contabilidade ou estudante. Com um maior número de cidadãos utilizando o canal da ouvidoria do órgão fiscalizador da profissão contábil, é plausível inferir que o CRCSC pode identificar maneiras de prestar um bom serviço para população e atuar com afinco no papel como agente de proteção a sociedade.

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 Paradedá

(48) 3027-7030

governanca1@crcsc.org.br