

RELATÓRIO
DE GESTÃO

OUVIDORIA CRCSC

Exercício 2021



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

Rúbia Albers Magalhães

Diretor de Administração e Infraestrutura

Cleber Dias

Diretora Institucional e de Relacionamento com o Profissional

Danielly da Cunha

Equipe Técnica:

Coordenador do Departamento de Governança e Conformidade

Martinho Nunes Santana Neto

Auxiliar Administrativo

Juliano da Conceição Paradedda

SUMÁRIO

Introdução	4
Atribuições da Ouvidoria	5
Tipos de manifestações	6
Ouvidoria - Balanço 2020/2019	9
Perfil dos Manifestantes	10
Respostas por unidade organizacional	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.

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 2021.

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 MANIFESTAÇÕES



SOLICITAÇÃO 51	RECLAMAÇÃO 13
DENÚNCIA 13	SUGESTÃO 1
ELOGIO 0	SIMPLIFIQUE 0
TOTAL EM 2021: 78	

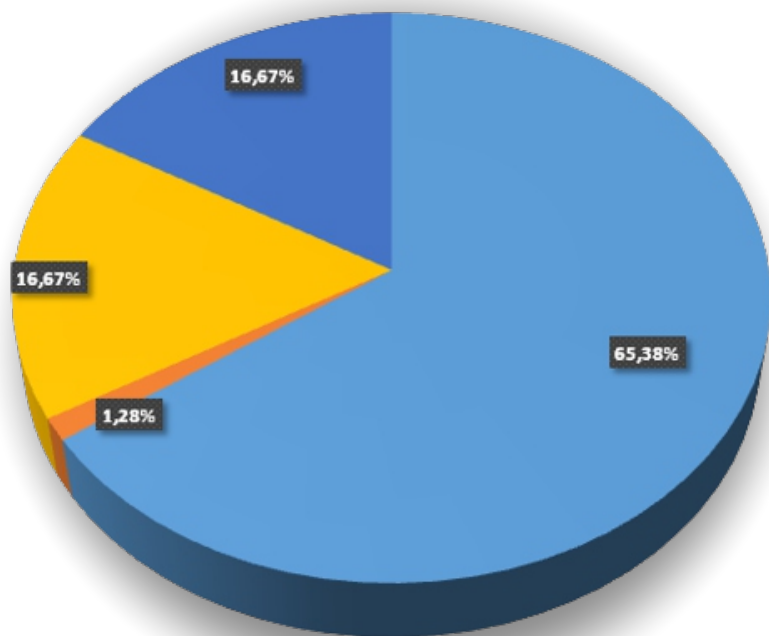
As demandas encaminhadas à Ouvidoria foram classificadas conforme o conteúdo das diversas tipologias que representam os perfis das manifestações: solicitação, sugestão, elogio, reclamação, denúncia (identificada ou anônima) e pedido de simplificação.

Em 2021, a Ouvidoria recebeu 78 demandas, 68 por meio do sistema e 10 encaminhadas por e-mail. Deste total, 51 (65,38%) foram solicitações (consulta/dúvidas). Logo em seguida, a segunda maior demanda foi de reclamações e denúncias encaminhadas para a ouvidoria que totalizaram 13 cada uma.

Foi realizada 1 (uma) sugestão e não houve elogio e pedido de simplificação durante o ano de 2021.

As demandas foram atendidas no prazo médio de 7,23 dias pelo sistema de ouvidoria e de 11,1 dias por e-mail. 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.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES 2021



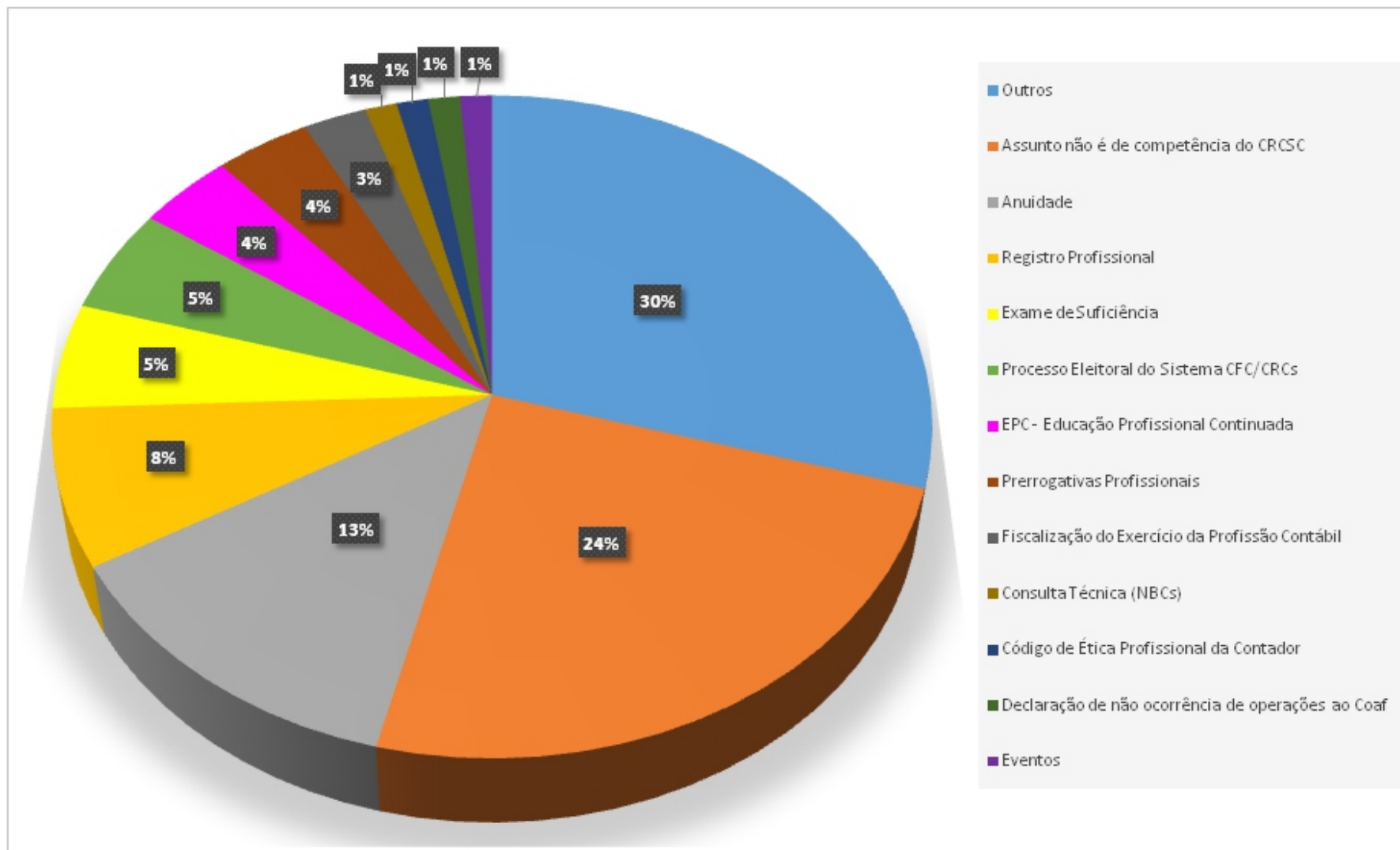
Constata-se no gráfico ao lado que em 2021 predominaram as manifestações de solicitações com **65,38%**.

Dentre as solicitações, verificou-se que grande parte das manifestações são referentes à registro profissional, prerrogativas profissionais, boletos de anuidade e solicitações relacionadas a outras entidades públicas.

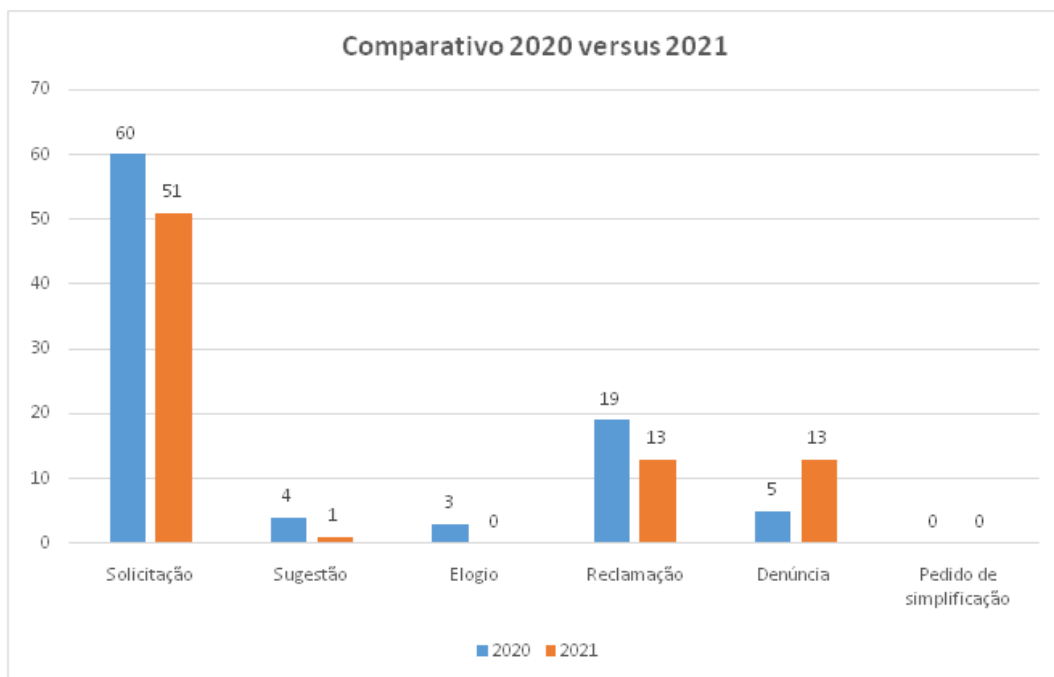
Os assuntos preponderantes das reclamações são relativos as anuidades de 2021, que não houve a possibilidade de parcelar em sete vezes devido a pandemia, assim como tinha acontecido em 2020 e reclamações referente ao envio dos boletos de multa de eleição de 2019 somente em 2021. Outras reclamações recebidas 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, as demandas de 2021 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. Houve também denúncias contra concurso público em 2021. Todas as denúncias encaminhadas não eram pertinentes a Ouvidoria do CRCSC, sendo do tipo "**Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC**", ou seja, não se tratava de denúncias contra práticas irregulares relacionadas as atividades do CRCSC, cometidas por funcionários, terceirizados, conselheiros e delegados.

ASSUNTOS DAS DEMANDAS



BALANÇO 2020/2021



Fonte: Ouvidoria do CRCSC

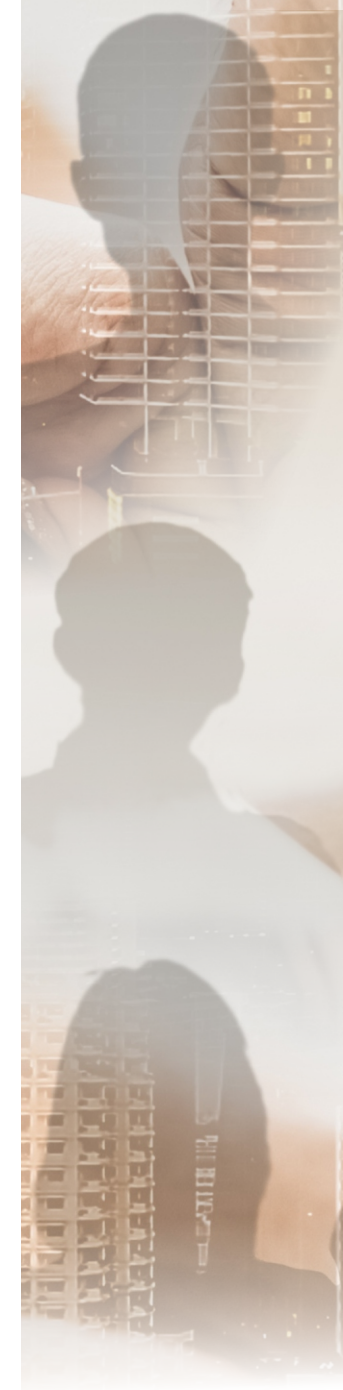
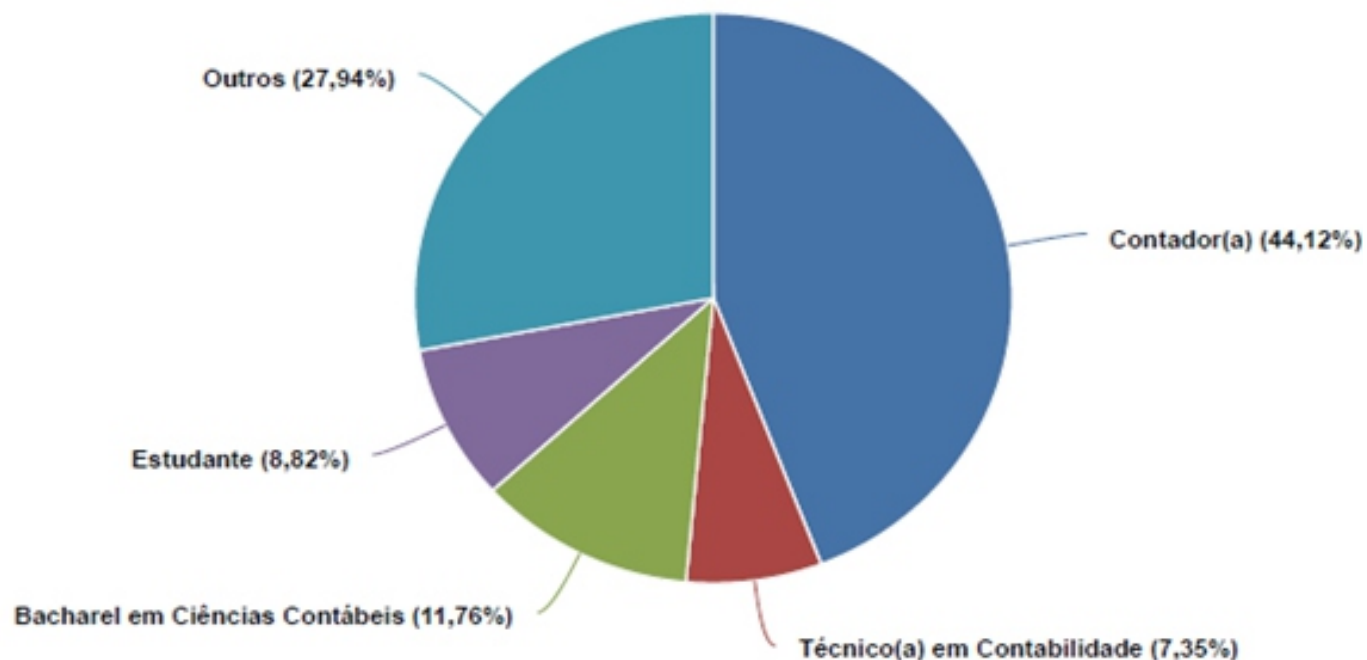
No comparativo entre os anos de 2020 e 2021 as manifestações tiveram uma redução de **14,28%**. Como é possível verificar no gráfico ao lado, enquanto no ano de 2020 foram **91 demandas**, em 2021 foram **78 demandas**. Um número inexpressivo levando em consideração que além dos profissionais da contabilidade a ouvidoria atende a sociedade como um todo.

Diante disto, 2021 é o terceiro ano de queda no número de demandas da ouvidoria.

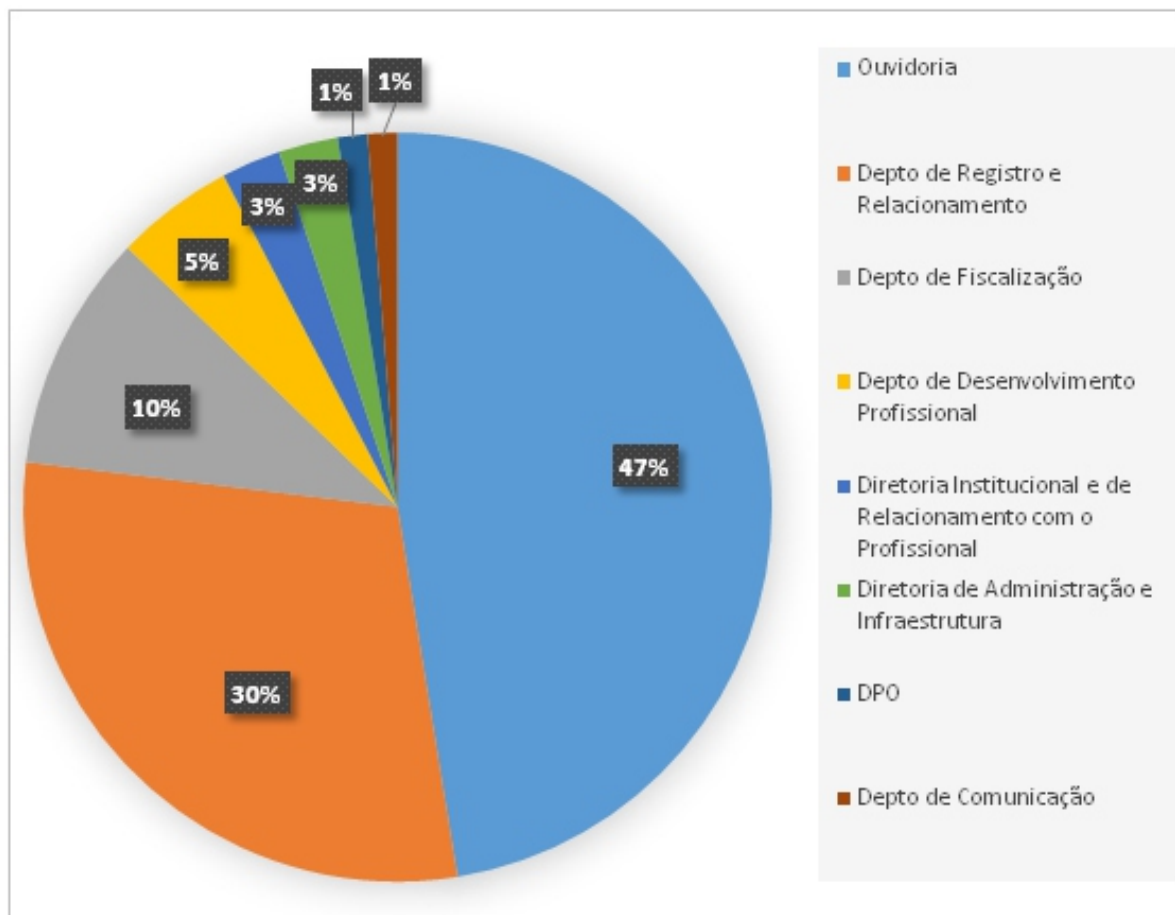
PERFIL DOS PARTICIPANTES

Em relação ao perfil dos manifestantes verifica-se a predominância de profissionais da contabilidade com **51,47%**, sendo que **44,12%** de Contador(a) e **7,35%** de Técnico(a) em Contabilidade, uma vez que os serviços prestados pelo CRCSC, em quase sua totalidade, são destinados aos profissionais da contabilidade. O percentual dos demais consulentes são de **27,94%** outros, **11,76%** de Bacharéis em Ciências Contábeis e **8,82%** de estudantes.

O Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina encerrou o ano de 2021 com **21.189** (vinte e um mil e cento e oitenta e nove) registros profissionais ativos e **4.765** (quatro mil setecentos e sessenta e cinco) 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.

Em 2021 a ouvidoria deteve **47%** das manifestações respondidas, 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.

Em seguida, os Departamentos do CRCSC com maior demanda foram Registro e Relacionamento com **30%**, Fiscalização com **10%** e Desenvolvimento Profissional com **5%**, o que se justifica por serem os Departamentos das atividades fins 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 nas manifestações recebidas. Em 2021, por meio das demandas da Ouvidoria foram implementadas ações de melhoria, entre as quais se destacam:

- Orientações de atendimento a empregados;
- Ajustes ao site do CRCSC;

Grande parte das manifestações referem-se a solicitações rotineiras destinadas aos departamentos que não necessariamente deveriam ser encaminhadas para o canal de Ouvidoria. Na página inicial da ouvidoria, antes de acessar o sistema para iniciar uma manifestação, já consta a informação dos assuntos que devem ser tratados diretamente com os departamentos e seus respectivos endereços de e-mails para contato. Neste caso trata-se de equívocos dos usuários finais.

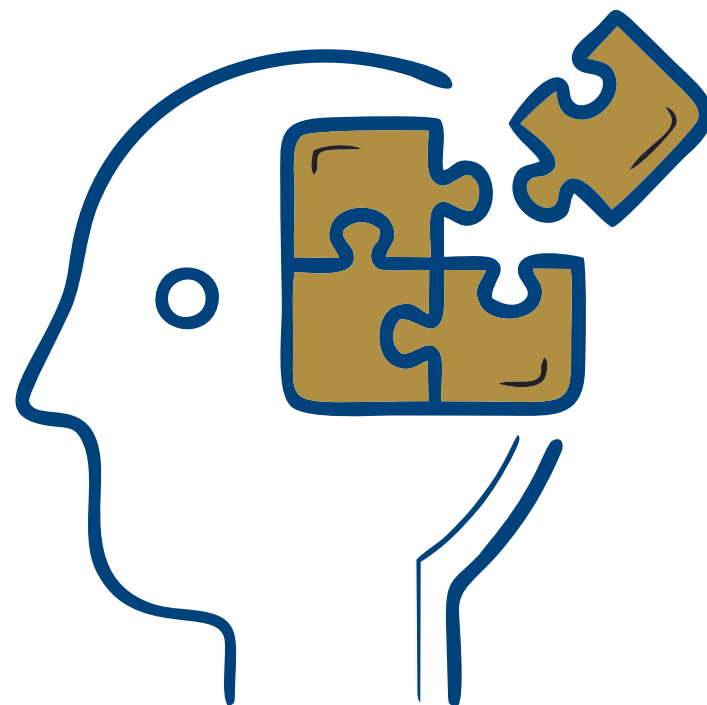
Algumas manifestações se referiam as multas de eleição de 2019, encaminhadas apenas em 2021 aos profissionais penalizados, que reclamaram da demora deste lançamento, muito tempo depois do fato ter ocorrido. O CFC postergou o lançamento das multas para 2021, buscando não sobrepesar o ano de 2020 do profissional, foi um fato isolado, devido a pandemia do Covid-19 que afetou os índices de desenvolvimento econômico do país e levou o CFC a tomar esta decisão. Diante disto, este fato não deve se repetir nos próximos anos.

Em 2021, ainda foram recebidas manifestações por e-mail, mesmo que o canal correto seja o sistema de Ouvidoria do CFC e CRC's. Para evitar esta situação foi proposto um e-mail automático com as informações e links necessários para realização da manifestação pelo sistema de Ouvidoria, no qual é possível fazer um melhor acompanhamento, controlar prazos e emitir relatórios.

CONCLUSÕES

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria busca reduzir o número de manifestações que recebe, dito isto, em 2021 houve uma redução de **14,28%** no número de manifestações recebidas na Ouvidoria em comparação com 2020. 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.

Outro motivo desta redução é o avanço dos canais de comunicação do CRCSC, que transmite informação de qualidade aos profissionais e sociedade, de forma mais ágil e com interação mais frequente com o público interessado. Evitando que demandas desnecessárias fossem encaminhadas para a Ouvidoria do CRCSC, visto que a maior parte das demandas são solicitações rotineiras e ordinárias que podem ser resolvidas diretamente com os Departamentos do CRCSC.



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

Fone: (48) 3027-7022

E-mail: coordenador.governanca@crcsc.org.br

Auxiliar Administrativo:

Juliano da Conceição Paradedá

Fone: (48) 3027-7030

E-mai: governanca1@crcsc.org.br

