



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA - 2021





Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCAL – 20121

Conselho Regional de Contabilidade de Alagoas – CRCAL

Rua: Dona Teresa de Azevedo, nº 1.526 – Pinheiro

Cep: 57.057-570 | Maceió/AL

Fone: (82) 3194-3030

E-mail: crcal@crcal.org.br

Site: www.crcal.org.br

Link para acesso à Ouvidoria do CRCAL:

<https://crcal.org.br/governanca/ouvidoria-do-crcal/>

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Alagoas

José Vieira dos Santos.

Diretoria Executiva

Maria Francisca da Silva Araújo Filha.

Equipe Técnica

Wellington José dos Santos.

Christian Rodrigues Batista.



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2021



SUMARIO

1 - Introdução.....	04
2 – Dados Estatísticos.....	05
2.1 – Tipos de Manifestações	05
2.2 - Denúncias Anônimas Encerradas.....	06
2.3 - Tipos de Manifestantes	07
3 - Respostas por área.....	08
4 - Tempo médio de respostas às manifestações	10
5 - Classificação das manifestações por assunto	11
6 - Pesquisa de satisfação do usuário.....	12
7 – Considerações finais.....	13



1 - Introdução

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Regional de Contabilidade de Alagoas, para receber sugestões, dúvidas, solicitações e reclamações referentes aos diversos serviços prestados pelo CRCAL.

Atuando com base na Lei n.º 13.460/2017 e na Resolução CFC n.º 1.544/2018, a Ouvidoria é um mecanismo de diálogo entre o Conselho e a sociedade, que contribui para o aperfeiçoamento do processo da prestação de serviços e o fortalecimento do controle social.

As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, disponível no portal do CRCAL (<https://crcal.org.br/governanca/ouvidoria-do-crcal/com>), o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento.

A Ouvidoria é responsável por receber e analisar as informações; encaminhar as consultas aos departamentos competentes do CRCAL, quando necessário; acompanhar o andamento do atendimento solicitado e emitir resposta ao cidadão.



2 – Dados Estatísticos

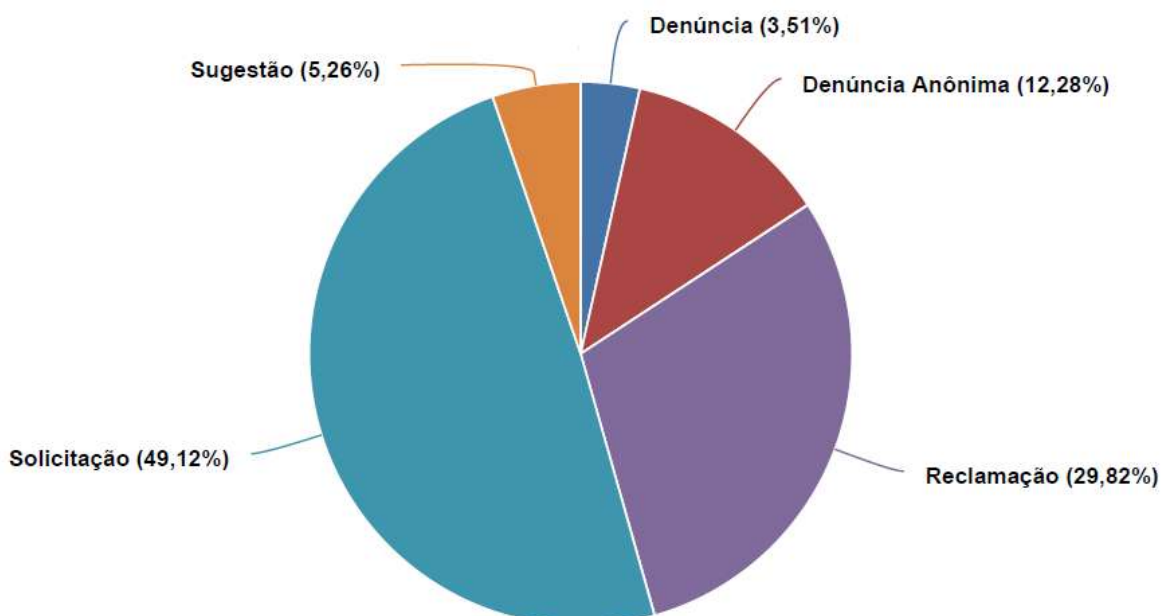
2.1 - Tipos de manifestações

Durante o período de 01/01/2021 a 31/12/2021, a ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Alagoas recebeu 57 (cinquenta e sete) manifestações, exemplificada no quadro abaixo:

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	2	3,51%
Denúncia Anônima*	7	12,28%
Reclamação	17	29,82%
Solicitação	28	49,12%
Sugestão	3	5,26%
Total	57	100%

* Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC".

Representação Gráfica





RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2021



O CRCAL recebeu por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto variado de manifestações: denúncia, reclamação, solicitação e sugestões. Em 2021, predominaram as manifestações de *solicitação*, com 49,12%.

Por meio das manifestações enviadas pelos usuários que utilizaram o Sistema de Ouvidoria, foi possível ao CRCAL melhorar alguns serviços prestados ao profissional, e também solicitar junto aos órgãos e instituições parceiras, medidas que propôs adequamento em algumas rotinas para atender aos pedidos.

2.2 - Denúncias Anônimas Encerradas

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia Anônima Procedente	6	85,71%
Denúncia Anônima Improcedente	1	14,29%
Total	07	100%

Excluídas do cálculo as denúncias preenchidas com "Denúncia Não Aplicável ao CFC/CRC".

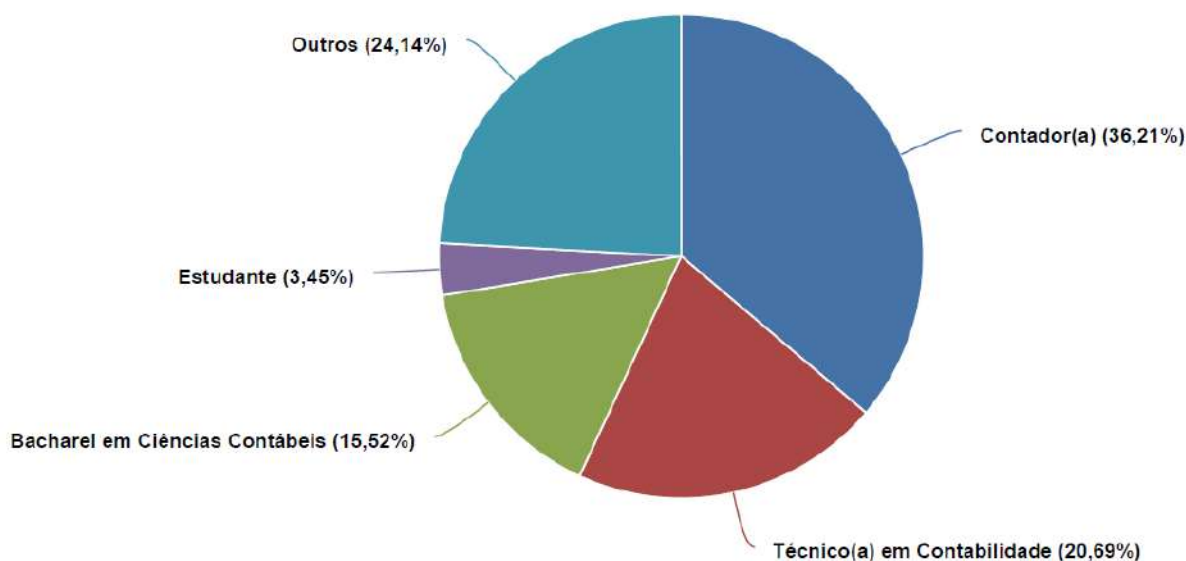


2.3 - Tipos de Manifestantes

Categorias de manifestante, houve a predominância de profissionais da contabilidade, com percentual de 36,21%. A Ouvidoria busca exercer o seu papel para aproximar e promover o envolvimento dos cidadãos com o CRCAL. O propósito do Conselho é agir com eficiência para incentivar a boa administração pública, estimulando a transparência, a qualidade dos serviços e a presteza no atendimento às demandas recebidas, de forma a promover o devido respeito ao cidadão e aos seus direitos e garantias fundamentais.

Tipo	Quantidade	Percentual
Contador(a)	21	36,21%
Técnico(a) em Contabilidade	12	20,69%
Bacharel em Ciências Contábeis	9	15,52%
Estudante	2	3,45%
Outros	14	24,14%
Total	27	100%

Representação Gráfica





RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2021



Como demonstra a planilha abaixo às manifestações foram atendidas dentro do prazo na qual não houveram pendências no exercício de 2021.

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em andamento	0	0%
Encerrada	58	100%
Total	58	100%

3 - Respostas por área

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa as informações e encaminha as consultas aos setores competentes do CRCAL. Existem demandas que, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõe de respostas. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem que necessite do encaminhamento da demanda à área competente. Dessa forma, o manifestante terá sua demanda atendida de maneira mais ágil e precisa. Sendo assim, verifica-se que a Ouvidoria responde grande parte das manifestações diretamente ao cidadão. As áreas além da ouvidoria do CRCAL com maior demanda foram Procuradoria fiscalização, Registro e cobrança.



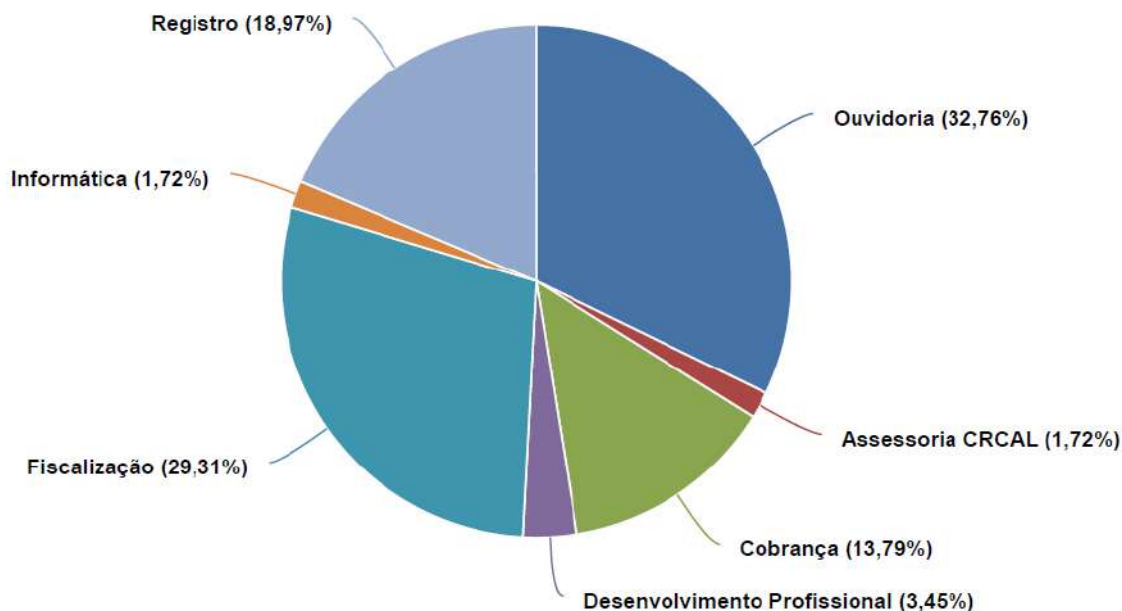
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2021



Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	19	32,76%
Assessoria CRCAL	1	1,72%
Cobrança	8	13,79%
Desenvolvimento Profissional	2	3,45%
Fiscalização	17	29,31%
Informática	1	1,72%
Registro	11	18,97%

*Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada área.

Representação Gráfica





4 - Tempo médio de respostas às manifestações

O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias. Observa-se que o tempo médio de respostas é bem inferior ao prazo máximo estipulado pela Lei n.º 13.460/2017.

Vale ressaltar que a Ouvidoria, ao atuar juntamente com os outros setores do CRCAL, tem despendido esforços para que as respectivas demandas sejam atendidas em tempo hábil, visando à satisfação do usuário.

Tipo de Resposta	Tempo em dias
Ouvidoria	1,64
Assessoria CRCAL	0
Cobrança	0,80
Desenvolvimento Profissional	1,00
Fiscalização	0,94
Informática	10,00
Registro	2,00



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2021



5 - Classificação das manifestações por assunto

Estão indicados na planilha os assuntos de maior demanda em 2021. No tema “outros”, estão inseridos assuntos das mais diversas ordens, cujas manifestações não representam um conjunto significativo que possa ser classificado sob um mesmo tema.

Área	Quantidade	Percentual
Anuidade	3	5,17%
Educação Profissional Continuada	1	1,72%
Eventos	2	3,45%
Fiscalização do Exercício da Profissão	15	25,86%
Outros	26	44,83%
Posicionamento político-institucional	1	1,72%
Processo Eleitoral do Sistema CFC/CRCs	2	3,45%
Registro Profissional	8	13,79%
Total	58	100%



6 - Pesquisa de satisfação do usuário

Das 10 manifestações finalizadas, 01 (uma) foi avaliada pelo usuário regular, representando 10%. Destaca-se que 90% (% dos índices “Ótimo” e “Bom”) dos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação estão satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCAL.

O CRCAL exalta o compromisso da instituição com o cidadão, com a vinculação da Ouvidoria com a alta direção, respostas conclusivas dentro de prazos ágeis, relacionamento constante com os demais departamentos.

Desempenho	Quantidade	Percentual
Ótimo	4	40%
Bom	5	50%
Regular	1	10%
Ruim	0	0%
TOTAL	10	100%



Considerações Finais

Em caso de dúvidas e/ou outras informações, o CRCAL deixa à disposição dos cidadãos as seguintes áreas para contato:

Wellington José dos Santos.
Ouvidor (82) 3194-3030

Link para envio das comunicações

<https://crcal.org.br/governanca/ouvidoria-do-crcal/>