

RELATÓRIO DA GESTÃO DE OUVIDORA DO CRCAL

2022



Sumário

1. Apresentação	3
1.1. Objetivos do Relatório	3
1.2. Papel da Ouvidoria	3
2. Canais de Atendimento ao Público	4
3. Análise das Demandas	5
4. Atuação da Ouvidoria para Melhoria dos Processos e Serviços	9
5. Ações Programadas para 2023	10
6. Conclusão	11





1. Apresentação

As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com o cidadão, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços. As ouvidorias auxiliam o cidadão em sua interlocução com o Estado, mediando o acesso a serviços públicos e possibilitando que o cidadão expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades.

O Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Alagoas (CRCAL), adequando-se à legislação, visando à melhoria dos seus serviços, buscando torná-los mais ágeis e transparentes. Atualmente, a base legal para atuação da ouvidoria é a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, combinada com a Resolução CFC nº 1.544/2018, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o usuário do serviço e a administração do CRCAL com o objetivo de buscar uma resposta rápida à sua demanda. Recebe sugestões, reclamações, elogios, solicitações/consultas e denúncias referentes aos serviços prestados pelo Conselho.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCAL são tratadas com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da legalidade, impessoalidade e moralidade, resguardando o sigilo das informações.

A premissa da Ouvidoria é humanizar o relacionamento do CRCAL com os profissionais da contabilidade, empresas de serviços contábeis e público em geral, atendendo-os com cortesia e respeito, buscando soluções para os conflitos.

1.1. Objetivo do Relatório



Apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do CRCAL durante o exercício de 2022, reforçando o compromisso com a transparência das informações.

1.2. Papel da Ouvidoria

- Dar segurança aos usuários dos serviços prestados pelos Profissionais da Contabilidade e à sociedade.
- Prevenção, mediação e solução de conflitos.
- Zelar pela legislação e pelo sigilo das informações pessoais do profissional ou usuário.
- Receber sugestões de aprimoramento e informações a respeito dos serviços prestados pelo CRCAL (críticas, reclamações e elogios).
- Transformar problemas individuais em soluções coletivas.



2. Canais de Atendimento ao Público



Endereço

Rua Tereza de Azevedo, 1526
Pinheiro
CEP 57045-210 – Maceió/Al



Horário de Atendimento

8h às 12h de 13h às 17h, de segunda a sexta-feira.
Em 2022, foram realizados 51 atendimentos.



Portal do CRCAL

O portal do CRCAL na internet www.crcal.org.br apresenta os principais serviços, disponibiliza a legislação de interesse da profissão contábil, notícias da classe contábil, consulta ao acervo da biblioteca da entidade, além de informações institucionais. Os profissionais da contabilidade, devidamente registrados no Conselho, têm à disposição o acesso a diversos serviços por meio dos Serviços *Online*, mediante número de registro e senha no portal do CRCAL.



Telefone

(82) 3194-3030
(82) 3194-3001



Fale Conosco

www.crcal.org.br

O canal Fale Conosco fica à disposição do público por meio de formulário online no Portal do CRCAL.



Ouvidoria

www.crcal.org.br

Com acesso disponível no Portal do CRCAL, a Ouvidoria funciona como instância recursal em caso de não solução da demanda do interessado pelos outros canais de atendimento.

Redes Sociais: Facebook  | Twitter  | YouTube  | LinkedIn 



3. Análise das demandas

As manifestações são encaminhadas pelos interessados por diversos motivos: registros, alterações e pendências em processos de pessoas física e jurídica, confecção da carteira de identidade profissional, solicitação de reembolso de valor pago a maior, regularização de débitos, atividades do programa de educação continuada, entre outros assuntos.

As falhas detectadas nas manifestações são registradas e tratadas por meio de reunião com os gestores responsáveis pelo encaminhamento das soluções. No caso de reincidência é emitida a SAC (Solicitação de Ação Corretiva e Preventiva) para análise do problema, estabelecimento de plano de ação corretiva e monitoramento dos resultados.

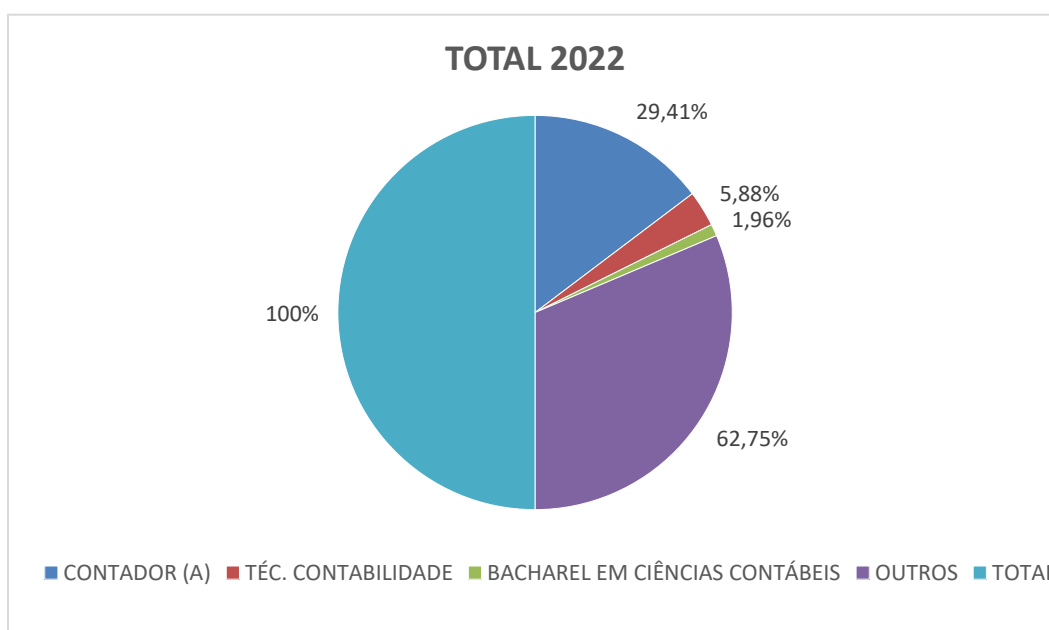
Os pontos recorrentes são analisados e tratados por meio da automatização dos processos no sistema informatizado e/ou adoção de medidas internas, tais como: treinamentos e orientações aos funcionários.

Apresentamos a seguir os números da Ouvidoria no ano de 2022.

Perfil do Manifestante

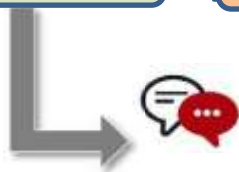
TIPO	Quantidade	Percentual
CONTADOR (A)	15	29,41 %
TÉC. CONTABILIDADE	13	5,88 %
BACHAREL EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS	01	1,96 %
OUTROS	32	62,75 %
TOTAL	51	100 %

Representação do Gráfico





Tipo de Manifestação

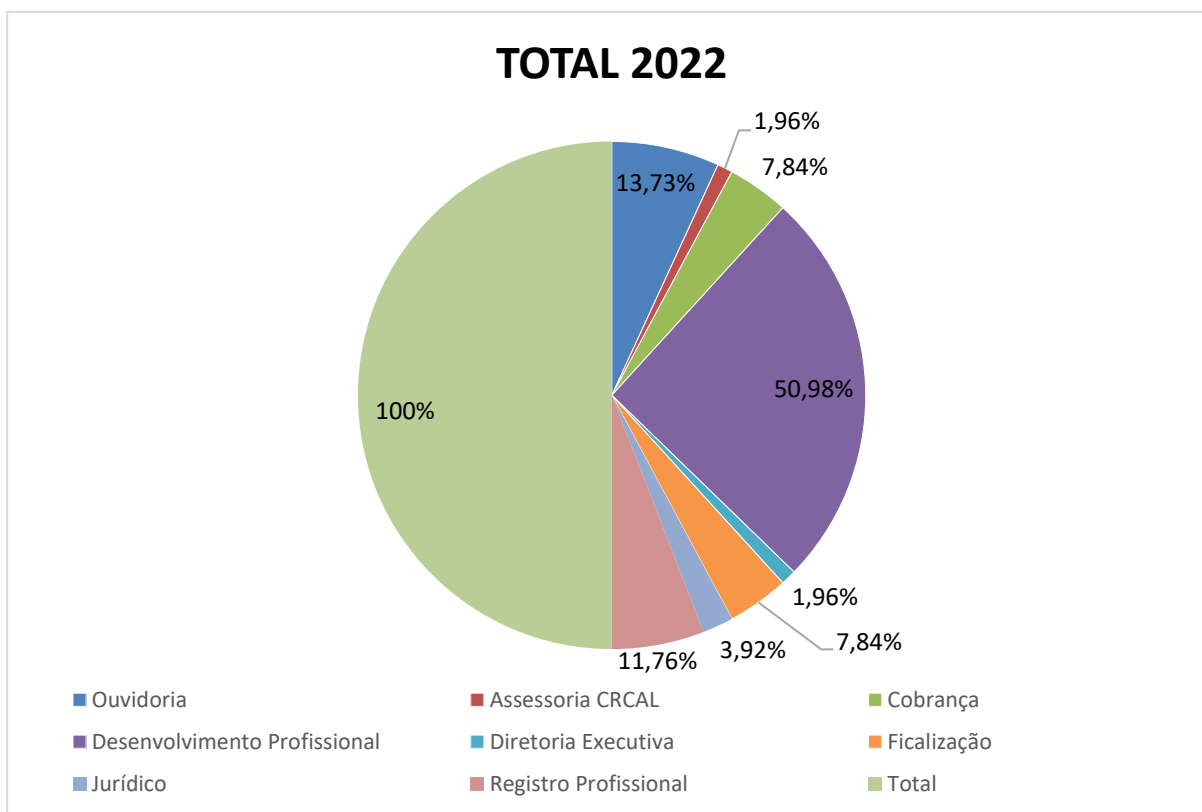


Reclamações 12

Número de reclamações por área do CRCAL

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	7	13,73%
Assessoria CRCAL	1	1,96%
Cobrança	4	7,84%
Desenvolvimento Profissional	26	50,98%
Diretoria Executiva	1	1,96%
Fiscalização	4	7,84%
Jurídico	2	3,92%
Registro Profissional	6	11,76%
Total	51	100%

Representação Gráfica





Pesquisa de satisfação ao longo de 2022

Como forma de medição do grau de satisfação dos profissionais da contabilidade em relação aos serviços prestados pelo Conselho, foi realizada pesquisa no final de 2022. Considerando-se os conceitos “Ótimo” “Bom” e “Regular” obteve-se o seguinte resultado:

- **Classificação como Ótimo**

Resposta	Quatidade	Percentual
Qualidade da resposta	1 a 3 Avaliações	33,33 %
Tempo de resposta	3 a 2 Avaliações	66,67 %

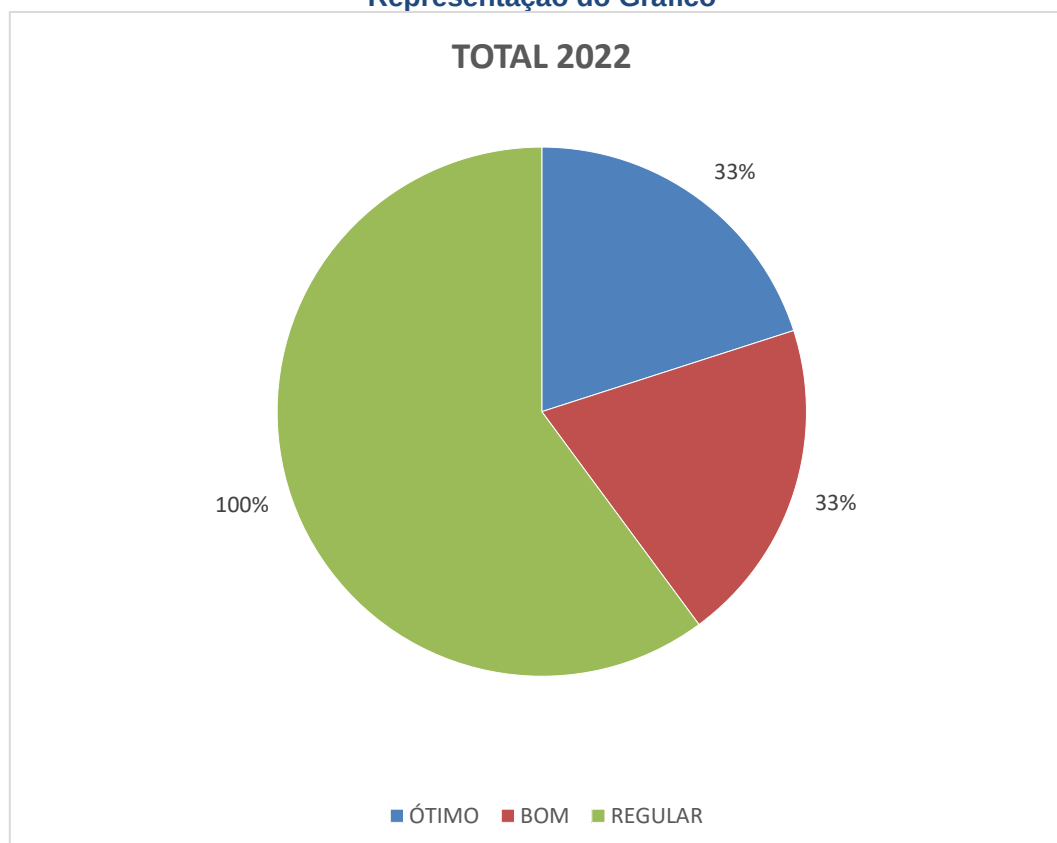
- **Classificação como Bom**

Resposta	Quatidade	Percentual
Qualidade da resposta	1 a 3 Avaliações	33,33 %
Tempo de resposta	3 a 2 Avaliações	66,67 %

- **Classificação como Regular**

Resposta	Quatidade	Percentual
Qualidade da resposta	2 a 2 Avaliações	100 %
Qualidade do sistema de ouvidoria	1 a 2 Avaliações	50 %
Tempo de resposta	1 a 2 Avaliações	50 %

Representação do Gráfico

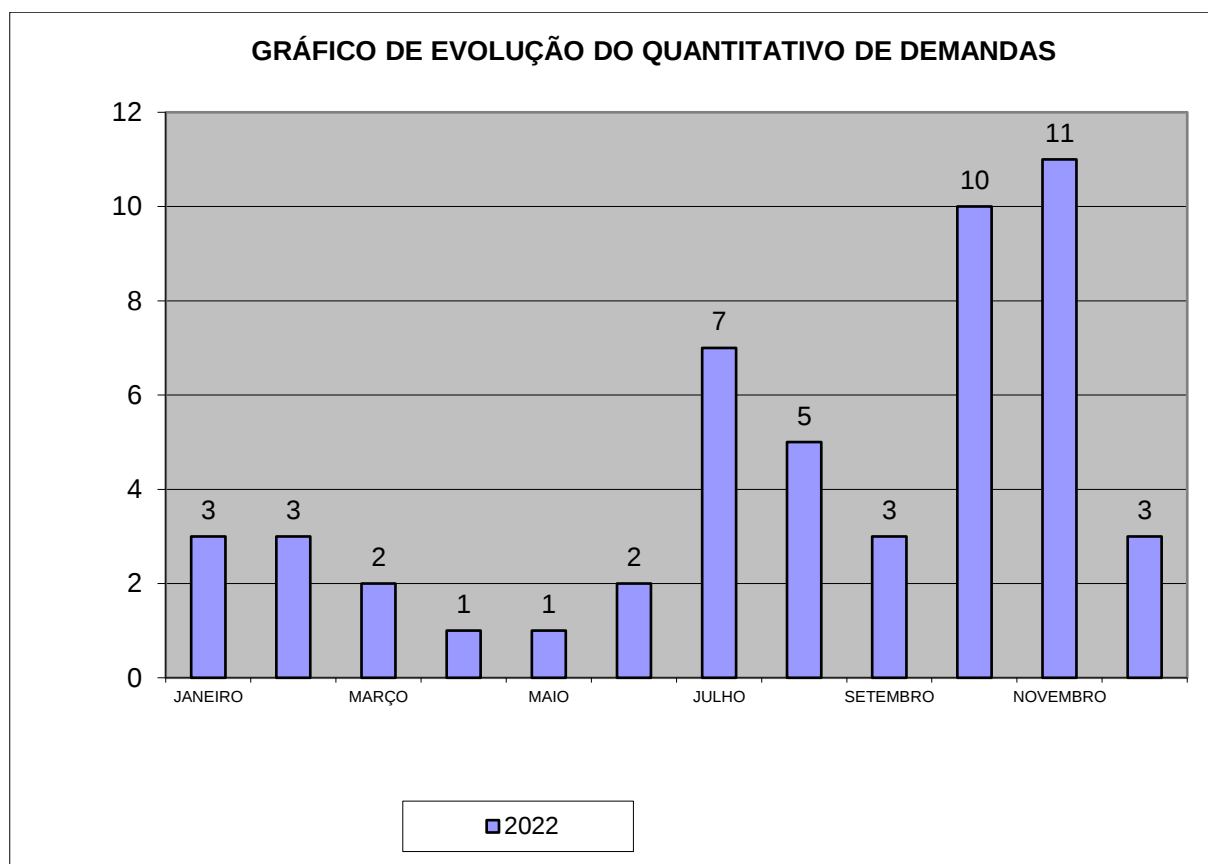




Número de manifestações ao longo de 2022

Mês	Quantidade
JANEIRO	3
FEVEREIRO	3
MARÇO	2
ABRIL	1
MAIO	1
JUNHO	2
JULHO	7
AGOSTO	5
SETEMBRO	3
OUTUBRO	10
NOVEMBRO	11
DEZEMBRO	03

Representação do Gráfico





4. Atuação da Ouvidoria para Melhoria dos Processos e Serviços

A Ouvidoria participa ativamente da melhoria dos processos e serviços do CRCAL, utilizando a experiência observada no tratamento das manifestações recebidas. Em 2021, a Ouvidoria conduziu diversas ações de melhoria em conjunto com as demais áreas do Conselho, entre as quais se destacam:

- Criação de processo eletrônico para monitoramento das solicitações de carteira de identidade profissional, possibilitando o acompanhamento pelo interessado.
- Revisão, por parte dos gestores, nos procedimentos e orientações às equipes dos Departamentos de Atendimento, Desenvolvimento Profissional, Núcleo de Relacionamento, Registro e Delegacias, visando a melhoria no atendimento aos profissionais e público em geral.
- Alterações nos ofícios expedidos pelo Departamento de Registro para maior clareza na comunicação com os profissionais.
- Inclusão de informações no Portal do CRCAL em relação às atividades de Educação Profissional Continuada, facilitando assim a vida do profissional.
- Ajuste de códigos no sistema, evitando assim a geração de boletos incorretos.
- Monitoramento dos prazos nos processos de registro originário e baixa de registro.
- Consulta mensal nas pendências dos processos de carteira de identidade profissional e anotação de informações no protocolo.
- Inclusão do comunicado de baixa de registro nos processos eletrônicos.
- Monitoramento dos prazos para postagem de correspondências.
- Acompanhamento dos processos que são encaminhados à Câmara de Recursos, evitando assim a morosidade na conclusão.
- Solicitação de alteração no sistema de cadastro de estudantes, facilitando a busca pela instituição de ensino.



5. Ações programadas para 2023

- Desenvolver ações para melhoria no monitoramento dos prazos para atendimento das manifestações, especialmente aquelas encaminhadas às áreas do CRCAL, de forma a reduzir o número de manifestações e melhorar o atendimento aos profissionais e à sociedade.
- Desenvolver ações para melhoria no monitoramento dos processos que chegam à Ouvidoria.
- Reforçar o relacionamento da Ouvidoria com as demais áreas do CRCAL com o objetivo de melhorar o tratamento das demandas e buscar o aperfeiçoamento dos serviços prestados aos profissionais e demais usuários.
- Buscar agilidade na conclusão de processos que são encaminhados ao Conselho Federal de Contabilidade (CFC).
- Dar continuidade às ações de treinamento e reciclagem da equipe de funcionários dos departamentos de Atendimento e Núcleo de Relacionamento.





6. Conclusão

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria busca reduzir o número de manifestações que recepciona, sendo também um indicador da eficiência dos canais de atendimento do CRCAL.

Os dados apresentados neste relatório e a atuação institucional da Ouvidoria demonstram sua importância e seu papel fundamental na identificação dos principais problemas e na correção de processos, reflexo da participação ativa da Ouvidoria na busca pelo aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo CRCAL aos profissionais e à sociedade.

