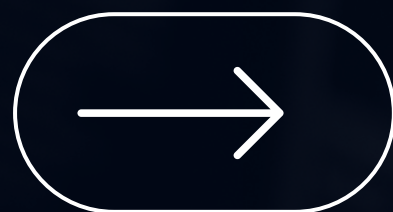


Relatório de Gestão da Ouvidoria CRCAL

2023



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CRCAL 2023

Conselho Regional de Contabilidade de Alagoas

Rua Dona Tereza de Azevedo, nº 1.526 – Pinheiro

Telefone: (82) 3194-3030 – CEP: 57.057-570 – Maceió/AL

E-mail: crcal@crcal.org.br site: www.crcal.org.br

Link para acessar a Ouvidoria do CRCAL:

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

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Alagoas

José Vieira dos Santos

Ouvidora Geral

Érica Regina S. Farias Alves

Diretor Executivo

Wellington José dos Santos

Revisão

Adriana Andrade Araújo

Vice-presidente de Administração e Planejamento



Introdução

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade de Alagoas (CRCAL), 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 (crcal.org.br/ouvidoria), 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 setores competentes do CRCAL ou ao Ouvidor-Geral, quando necessário; acompanhar o andamento do atendimento solicitado e emitir resposta ao cidadão.

Após o envio da resposta final, o cidadão pode avaliar o serviço da Ouvidoria, sendo o prazo para o envio das respostas de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias, desde que devidamente justificado.

Neste relatório, são apresentados os resultados da Ouvidoria do CRCAL referentes ao exercício de 2023, que permitirão traçar um panorama geral desse importante canal de comunicação.

Ouvidorias respondidas

Em 2023, a ouvidoria recebeu 41 manifestações. As manifestações recebidas podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria ou podem ser encaminhadas a uma das áreas do CRCAL de acordo com o assunto da manifestação. Cada área é responsável pela resposta que, posteriormente, é revisada e, se for uma reclamação, tratada pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

2019	2020	2021	2022	2023
27	25	57	51	41

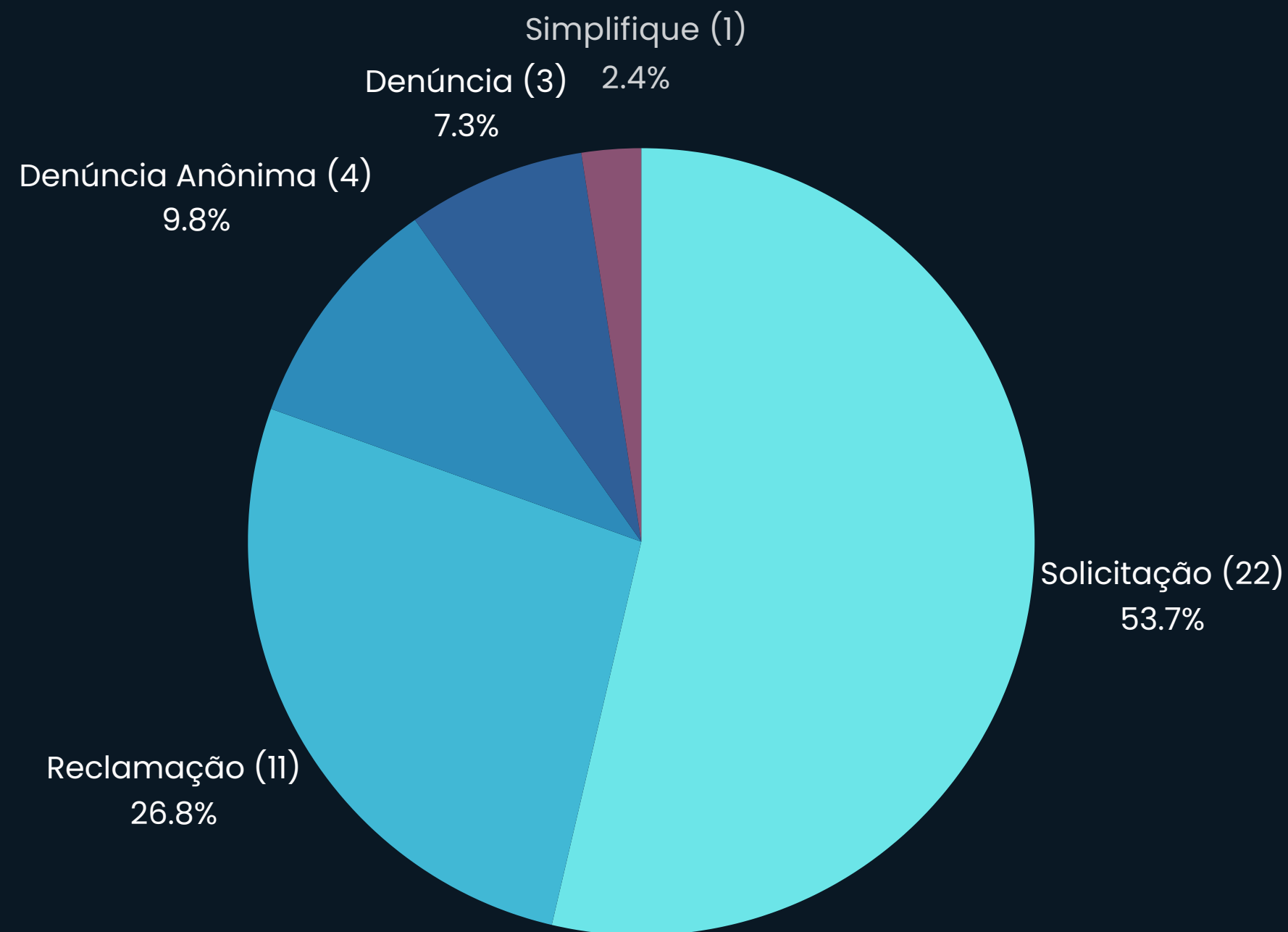
DADOS ESTATÍSTICOS

Quantidade de manifestações

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria do CRCAL são classificadas de acordo com o tipo de manifestação. São elas: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

O usuário também pode registrar um pedido de simplificação (Simplifique!).

É importante ressaltar que as denúncias recebidas são referentes a profissionais ou organizações contábeis. Nesses casos, os usuários foram orientados sobre os procedimentos a serem seguidos para a formulação de denúncia no portal do CRCAL.

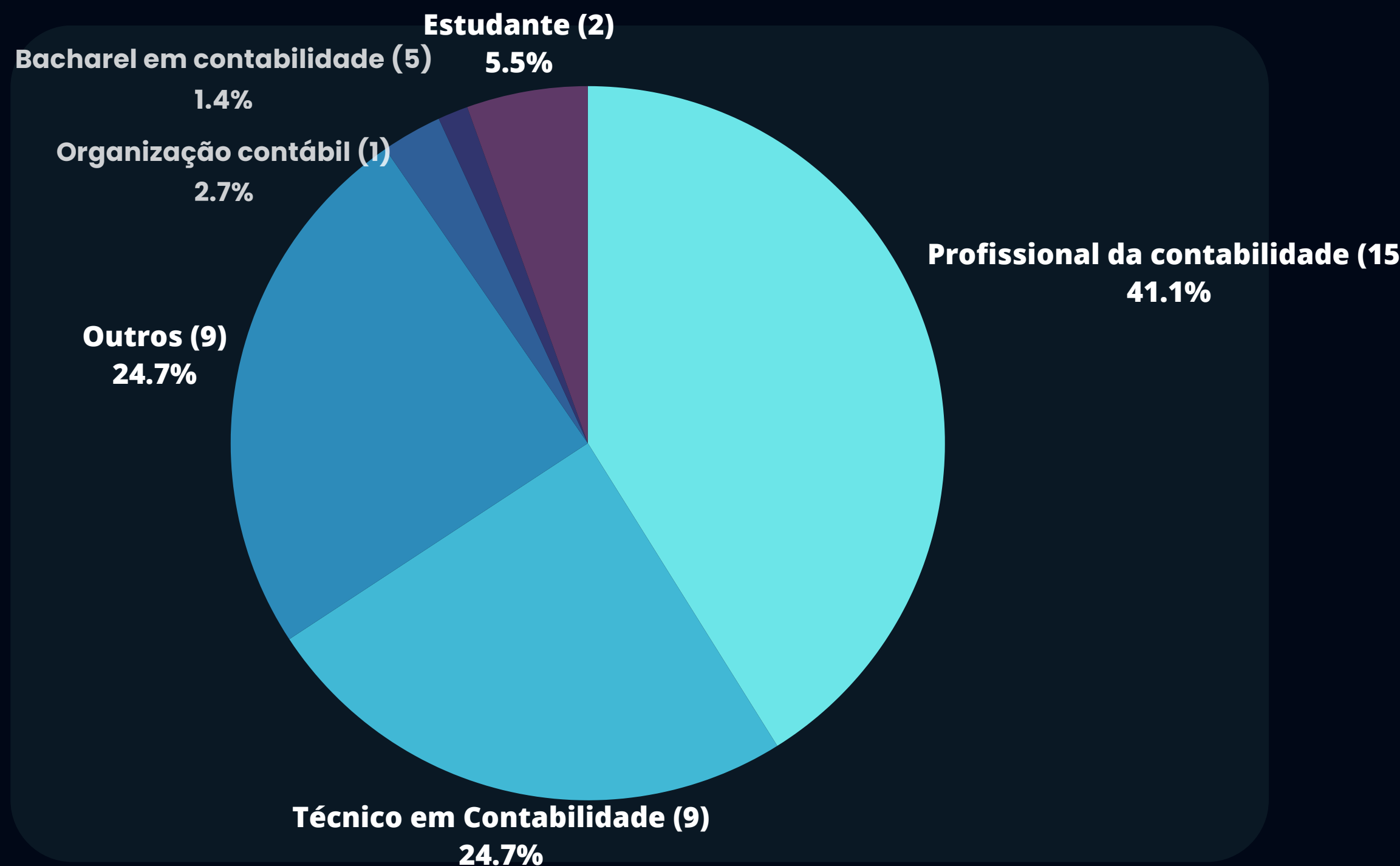


Em 2023 não foram registrados Elogios e Sugestões.

Tipos de manifestantes

Quanto ao tipo de manifestante, percebemos a considerável predominância de manifestações enviadas por profissionais da contabilidade, público que recebe os serviços de registro, fiscalização e educação continuada, prestados pelo CRCAL.

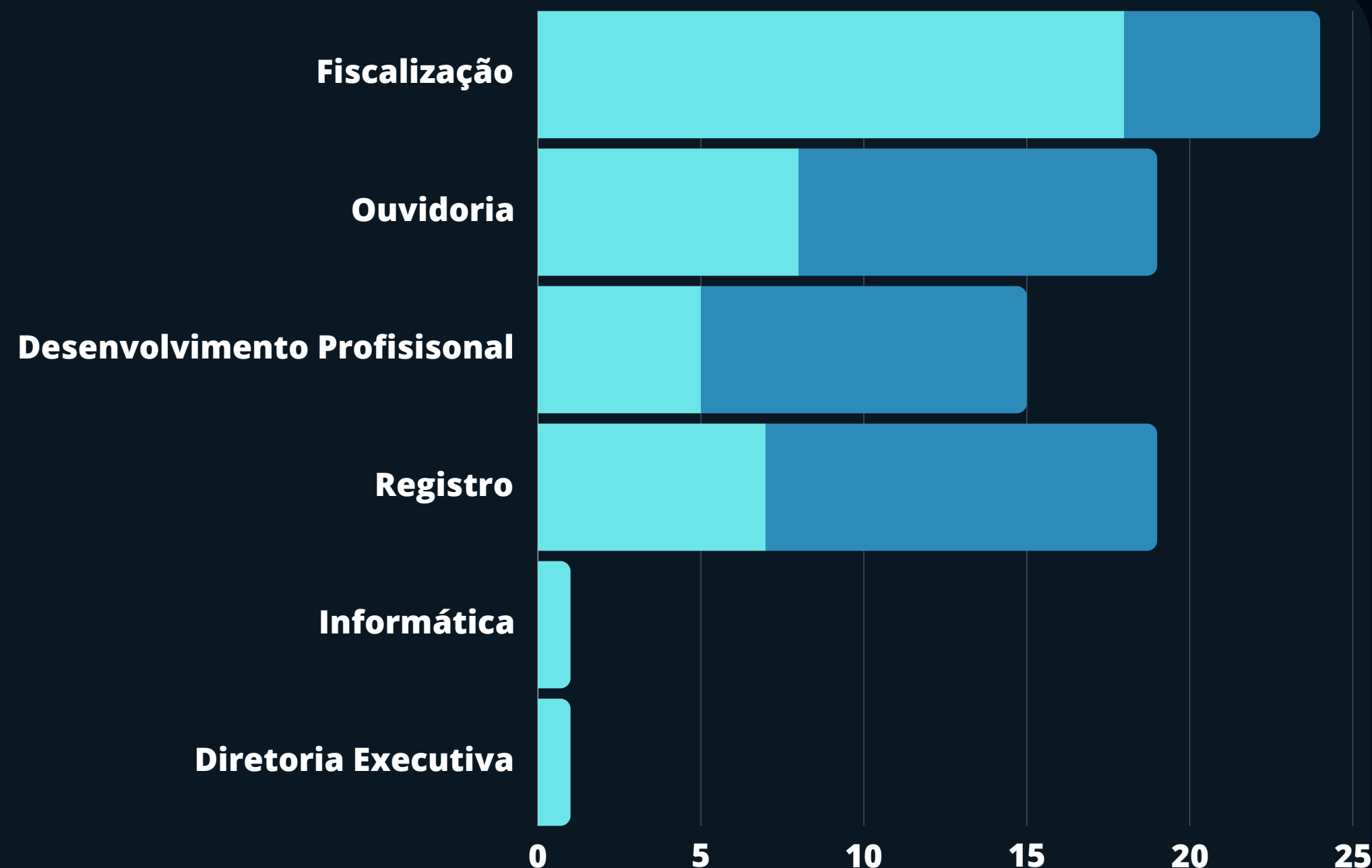
A categoria "Outros" foi a segunda maior em número de demandas, seguida pelas categorias "Estudante" e "Organização Contábil"



Respostas por unidade organizacional

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCAL são tratadas de acordo com o seu tema, sendo classificadas por assunto, conforme demonstra o quadro desta seção.

Em 2023, os assuntos com os maiores números de demandas foram relacionados a ouvidoria e a fiscalização.



Fiscalização recebeu o total de (18) manifestações, ouvidoria (8), Desenvolvimento Profissional (5), registro (7), informática (1), diretoria executiva (1).

COMPROMISSO COM A CELERIDADE

O tempo gasto para o envio de respostas varia conforme a complexidade e o tipo da manifestação. Em 2023, o tempo médio das respostas enviadas pela Ouvidoria foi de 6,76 dias, consideravelmente inferior ao prazo legal estipulado, que é de 30 dias.

Tal resultado comprova o compromisso do CRCAL de zelar pela celeridade de seus processos e do atendimento ao público, visando a melhoria da gestão e a busca de soluções no menor prazo possível.

Em 2023, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCAL foram respondidas dentro do prazo determinado.

O Conselho recebe, avalia, encaminha e dá o tratamento adequado às manifestações, orientando as áreas envolvidas quanto ao tempo necessário para que as demandas sejam atendidas dentro do prazo, de modo a evitar o atraso da resposta e a insatisfação por parte do usuário.

Assim, a Ouvidoria do CRCAL trabalha para atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao receber a resposta final emitida pela Ouvidoria, o usuário pôde avaliá-la como “Ótimo” , “Bom” , “Regular” ou “Ruim”. Ao todo, foram recebidas 14 avaliações, que correspondem a 100% do total de 41 respostas recebidas.

O resultado da pesquisa no ano de 2023 foi de 14 acima da meta estipulada. Com base nesses resultados, o CRCAL realiza campanhas internas e treinamentos dos funcionários, buscando, de forma contínua, a excelência nos serviços de sua Ouvidoria.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em caso de dúvidas ou outras informações o CRCAL deixa à disposição dos profissionais, bem como de toda a sociedade as seguintes áreas:

Vice-presidência Administrativa

Adriana Andrade Araújo
vpadmin@crcal.org.br

Diretor Executivo

Wellington José dos Santos
(82) 3194-3013
diretoria@crcal.org.br

Ouvidoria

Érica Regina S. Farias Alves
Ouvidor (82) 3194-3002
<https://crcal.org.br/ouvidoria/>