



Relatório de gestão da ouvidoria

2024



CRCAL

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE ALAGOAS



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

Adriana Andrade Araújo

Ouvidora Geral

Janeide Priscila Ferreira da Costa

Diretor Executivo

Wellington José dos Santos

Revisão

José Vieira dos Santos

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.

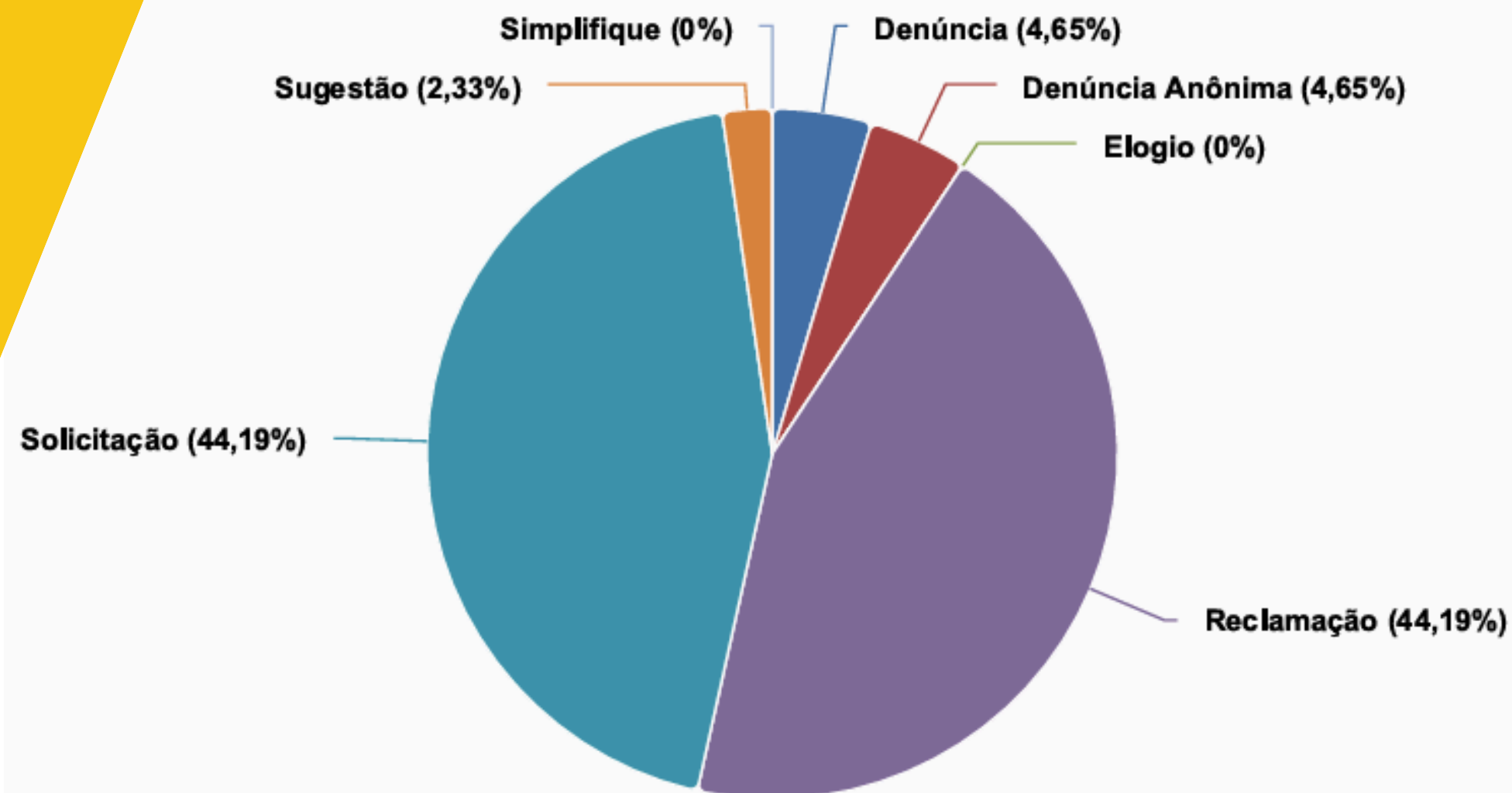
A Ouvidoria é responsável por receber e analisar as informações; encaminhar as consultas aos setores competentes do CRCAL ou ao Ouvidor-Geral, quando necessário; acompanhar o andamento do atendimento solicitado e emitir resposta ao cidadão.

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 2024, que permitirão traçar um panorama geral desse importante canal de comunicação

Ouvidorias Respondidas

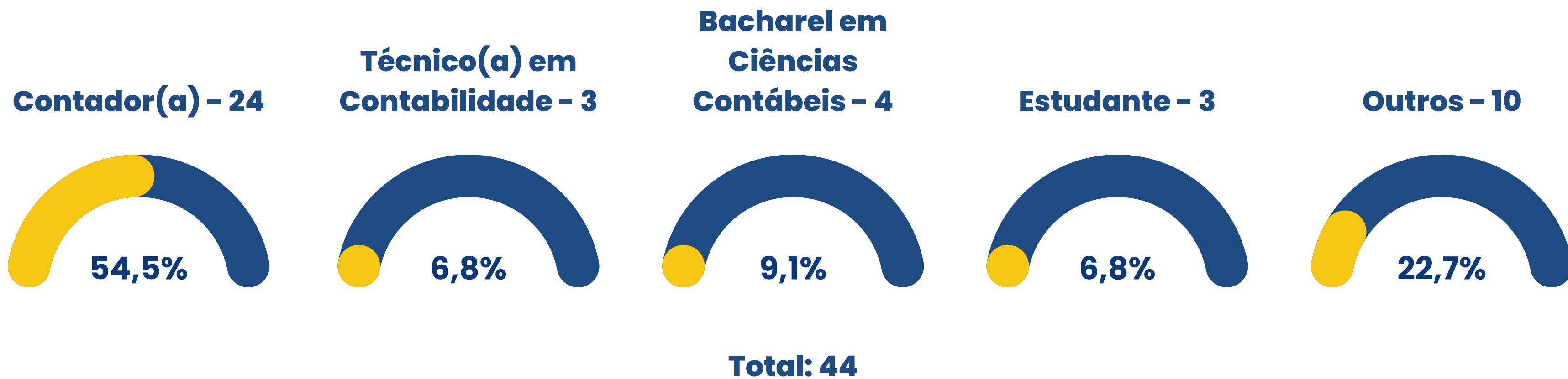
Em 2024, a ouvidoria recebeu durante o período de 01/01/2024 a 31/12/2024, 44 manifestações. As manifestações recebidas podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria ou podem ser encaminhadas a uma das áreas do CRCAL de acordo com o assunto da manifestação. Cada área é responsável pela resposta que, posteriormente, é revisada e, se for uma reclamação, tratada pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

Representação Gráfica

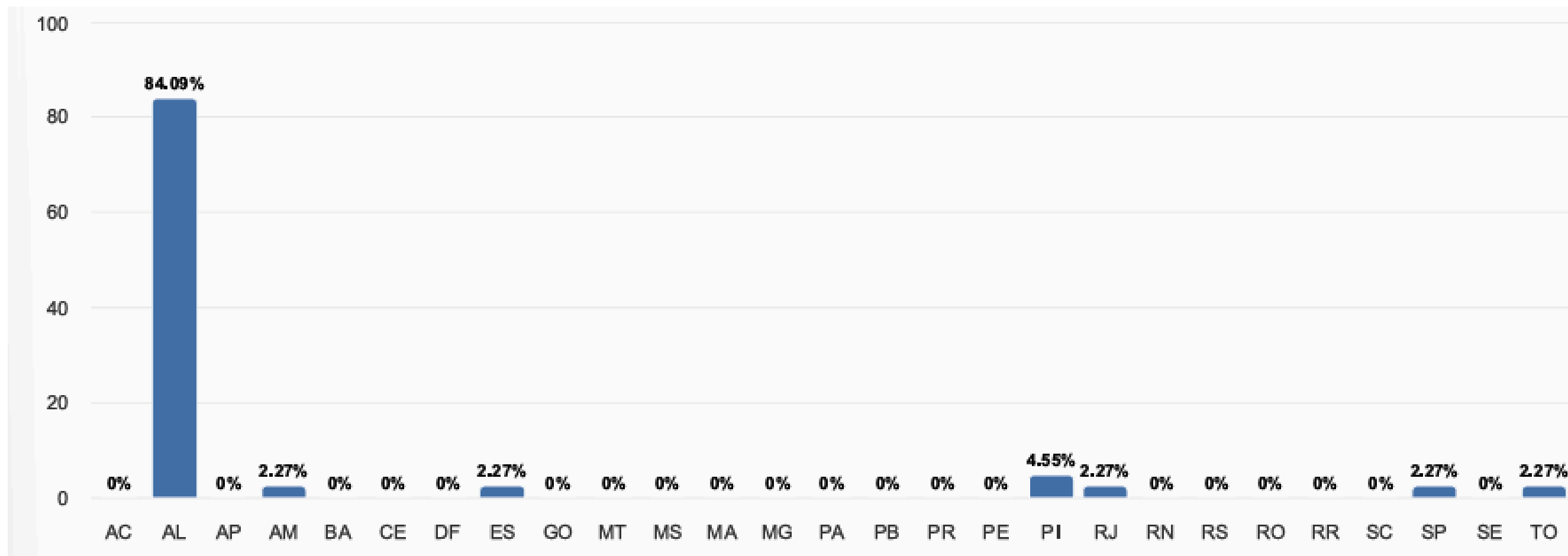




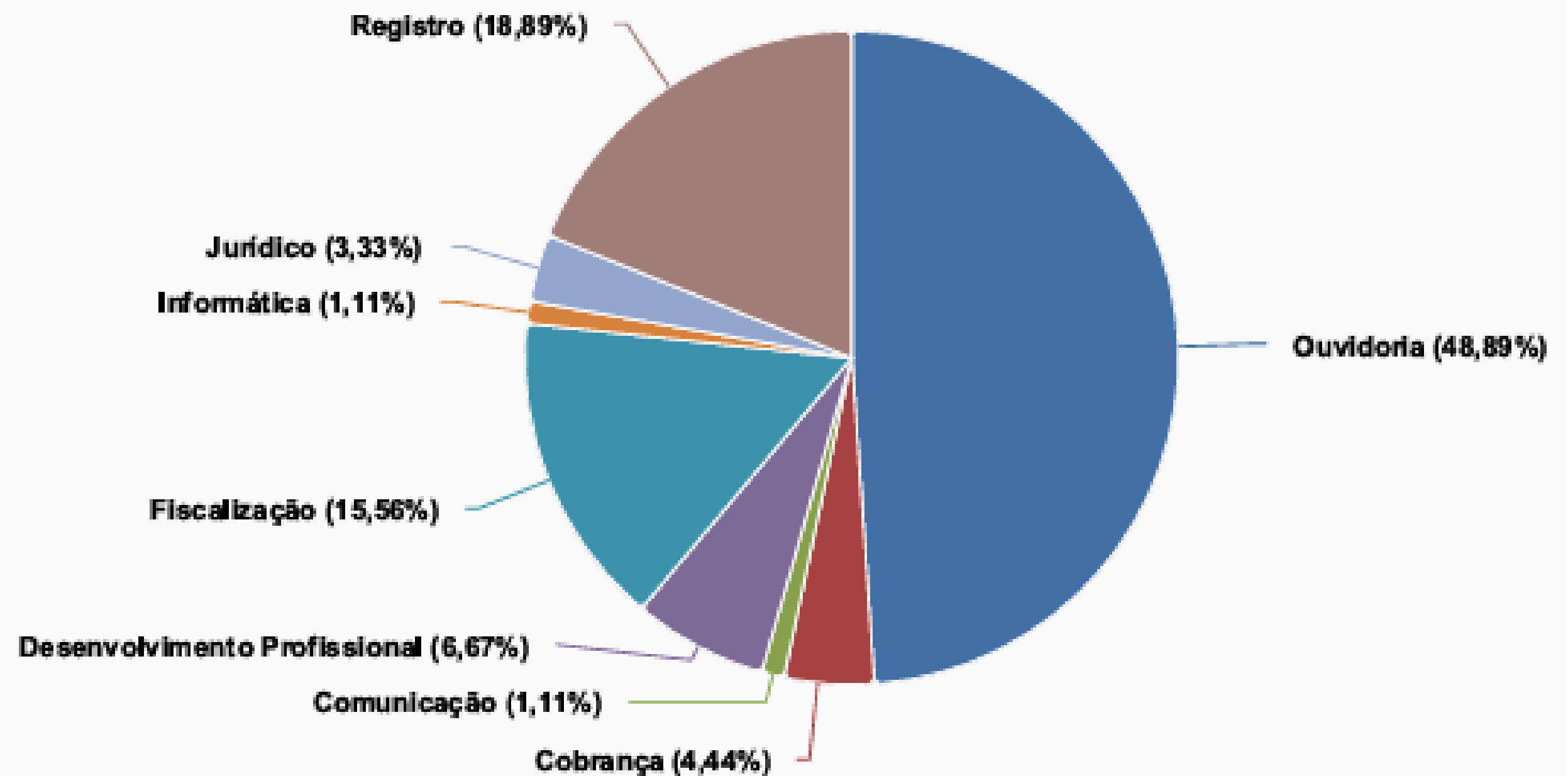
Tipos de Manifestantes



Percentual de Manifestações por Estado



Respostas por Área



Classificação das Manifestações por Assunto



Compromisso com a Celeridade

O tempo gasto para o envio de respostas varia conforme a complexidade e o tipo da manifestação. Em 2024, o tempo médio das respostas enviadas pela Ouvidoria foi de 9,93 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 2024, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRCAL foram respondidas. 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

Relatório de gestão da ouvidoria

2024