

# **Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCAL**

Exercício -2019

**Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCAL – 2019**

Conselho Regional de Contabilidade de Alagoas

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](mailto:crcal@crcal.org.br)

Site: [www.crcal.org.br](http://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.

## I - Introdução

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho Regional de Contabilidade de Alagoas para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos diversos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs.

O trabalho da Ouvidoria segue as diretrizes da [Lei n.º 13.460/2017](#) e [Resolução CRCAL n.º 00282/2017](#), com o novo sistema disponibilizado pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC aos CRC's tem como objetivo proporcionar o atendimento ao cidadão de maneira rápida e segura.

### Atribuições da Ouvidoria

- promover a participação do usuário na gestão do CRCAL, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do CRCAL e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;
- estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRCAL;
- produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
- exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão; e
- receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique.

A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCAL.

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 acompanhá-las durante o seu processamento.

A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as consultas aos setores competentes do CRCAL; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão.

O prazo para respostas às manifestações é de 30 (trinta) dias, conforme a [Lei n.º 13.460/2017](#).

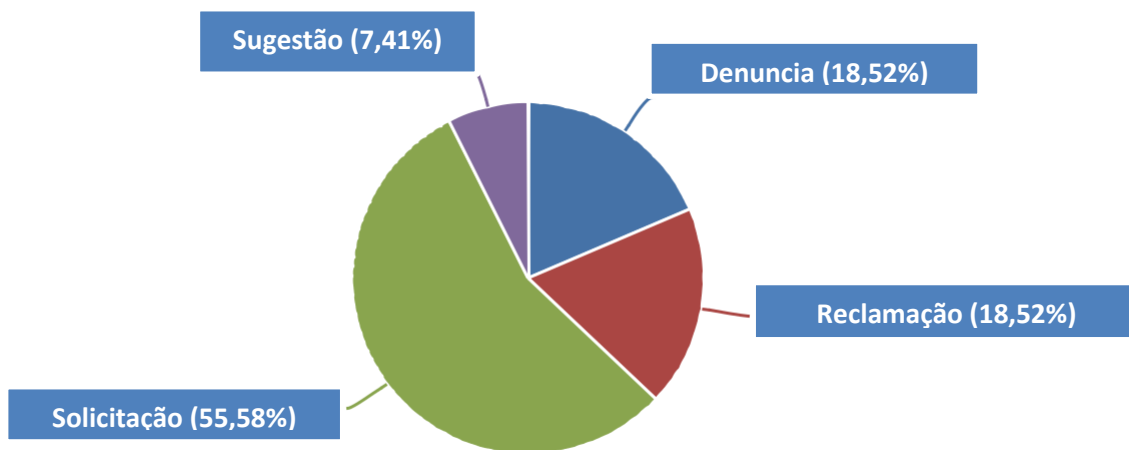
## II – Dados Estatísticos

### 1 - Tipos de manifestações

Durante o período de 01/01/2019 a 31/12/2019, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Alagoas recebeu 27 manifestações.

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia	5	18,52%
Reclamação	5	18,52%
Solicitação	15	55,56%
Sugestão	2	7,41%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

### Representação Gráfica



O CRCAL recebeu por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto variado de manifestações: denúncia, reclamação, solicitação e sugestões. Em 2019, predominaram as manifestações de *solicitação*, com 55,58%.

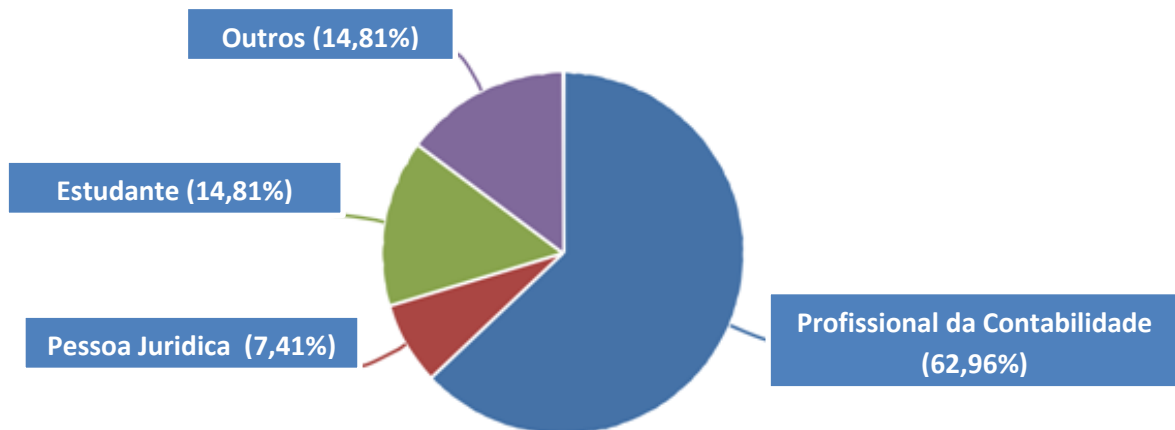
Por meio das manifestações enviadas pelos usuários que utilizaram o Sistema de Ouvidoria, foi possível ao CRCAL melhorar alguns serviços prestados ao profissional, e também solicitar junto aos órgãos e instituições parceiras, medidas que propõem adequamento em algumas rotinas para atender aos pedidos.

## 2 - Tipos de Manifestantes

Em relação ao tipo de manifestante, houve a predominância de profissionais da contabilidade, com percentual de 62,96%. 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
Profissional da Contabilidade	17	62,96%
Pessoa Jurídica	2	7,41%
Estudante	4	14,81%
Outros	4	14,81%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

### Representação Gráfica



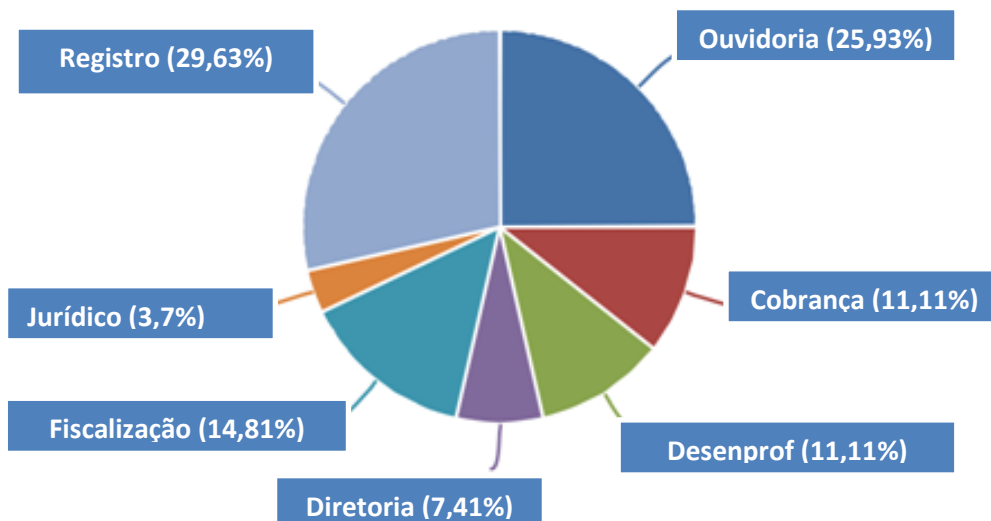
### 3 - Situação das manifestações

Como demonstra a planilha abaixo a situação das manifestações foram atendidas dentro do prazo na qual não houveram pendências no exercício de 2019.

Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	0	0%
Em andamento	0	0%
Encerrada	27	100%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

### 4 - Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Registro	8	29,63%
Cobrança	3	11,11%
Desenprof	3	11,11%
Diretoria	2	7,41%
Fiscalização	4	14,81%
Juridico	1	3,7%
Ouvidoria	7	25,93%



Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada unidade. Além da recepção e acolhimento das demandas, a Ouvidoria também trabalha com a organização, registro, análise, respostas e armazenamento e que, por terem as informações no teor diferenciado, necessitam de encaminhamento específico às áreas internas do CRCAL. A área com maior demanda de manifestação foi: *Registro*, com 29,63%.

## 5 - Tempo médio de respostas às manifestações

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	1,85
Resposta da área responsável à Ouvidoria	7,09
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	2,98
<b>Resposta total ao solicitante</b>	<b>10,07</b>

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](#). A média em dias de resposta total ao solicitante é de 10,07 dias.

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.

## 6 - Classificação das manifestações por assunto

Área	Quantidade	Percentual
Eventos	1	3,7%
Exame de Suficiência	2	7,41%
Outros	23	85,19%
Registro Profissional	1	3,7%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Estão indicados na planilha os assuntos de maior demanda em 2019. 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.

**7 - Evolução do quantitativo de demandas**

Período	Quantidade
07/2019	2
08/2019	5
09/2019	5
10/2019	4
11/2019	10
12/2019	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

Em novembro de 2019 foi o mês com maior quantidade, pelos questionamentos sobre diversos assuntos relativos a mais variadas áreas.

**8 - Pesquisa de satisfação do usuário**

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	3	42,86%
Bom	3	42,86%
Regular	1	14,29%
Ruim	0	0%

Das 27 manifestações finalizadas, 7 foram avaliadas pelo usuário, representando 25,93%.

Destaca-se que 85,72% (% 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 setores.




## 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 geral**

 (82) 3194-3030

**Link para envio das comunicações**

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