

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCAL

2020



CRCAL

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE ALAGOAS

Relatório de Gestão da Ouvidoria do CRCAL – 2020

Conselho Regional de Contabilidade de Alagoas.

Rua: Dona Tereza de Azevedo, nº 1.526 – Pinheiro

Cep: 57.057-570 | Maceió/AL

Fone: (82) 3194-3030

E-mail: ouvidoriageral@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.

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 CFC n.º 1.544/2018](#), 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 departamentos 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

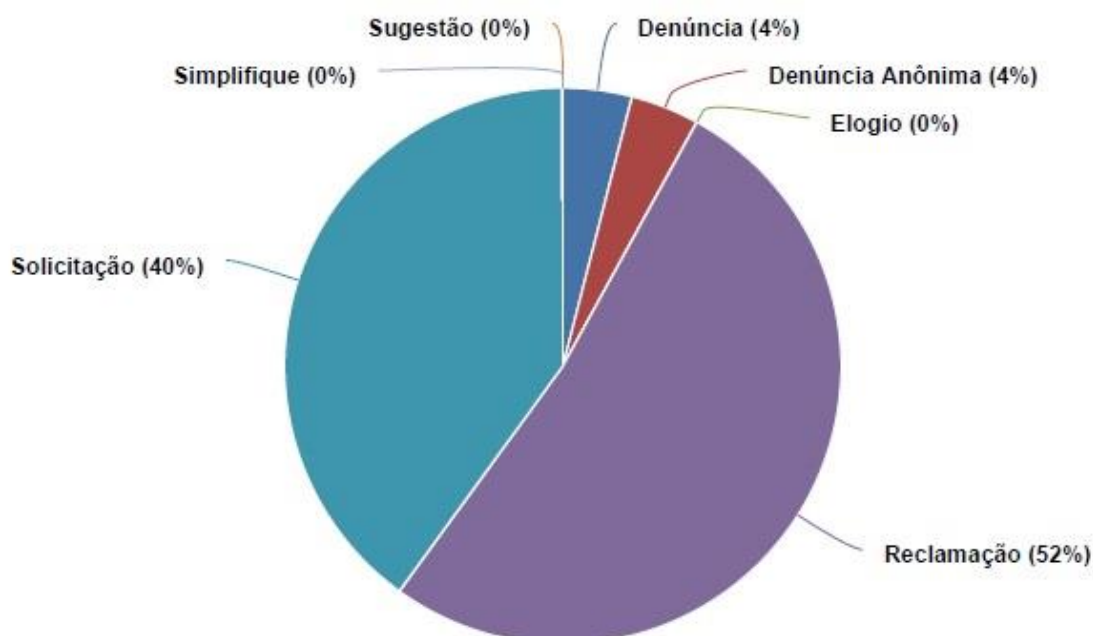
1 - Tipos de manifestações

Durante o período de 01/01/2020 a 31/12/2020, a Ouvidoria do Conselho Regional de Contabilidade de Alagoas recebeu 25 (vinte e cinco) manifestações.

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia*	1	4%
Denúncia Anônima*	1	4%
Elogio	0	0%
Reclamação	13	52%
Solicitação	10	40%
Sugestão	0	0%
Simplifique	0	0%
Total	25	100%

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

Representação Gráfica



CRCAL recebeu por meio do Sistema de Ouvidoria, um conjunto variado de manifestações: solicitação, sugestão, denúncia, denúncia anônima, elogio e reclamações. Em 2020, predominaram as manifestações de reclamação, com 52%, na sequência veio às solicitações com 40%.

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 um adequamento em algumas rotinas para atender aos pedidos.

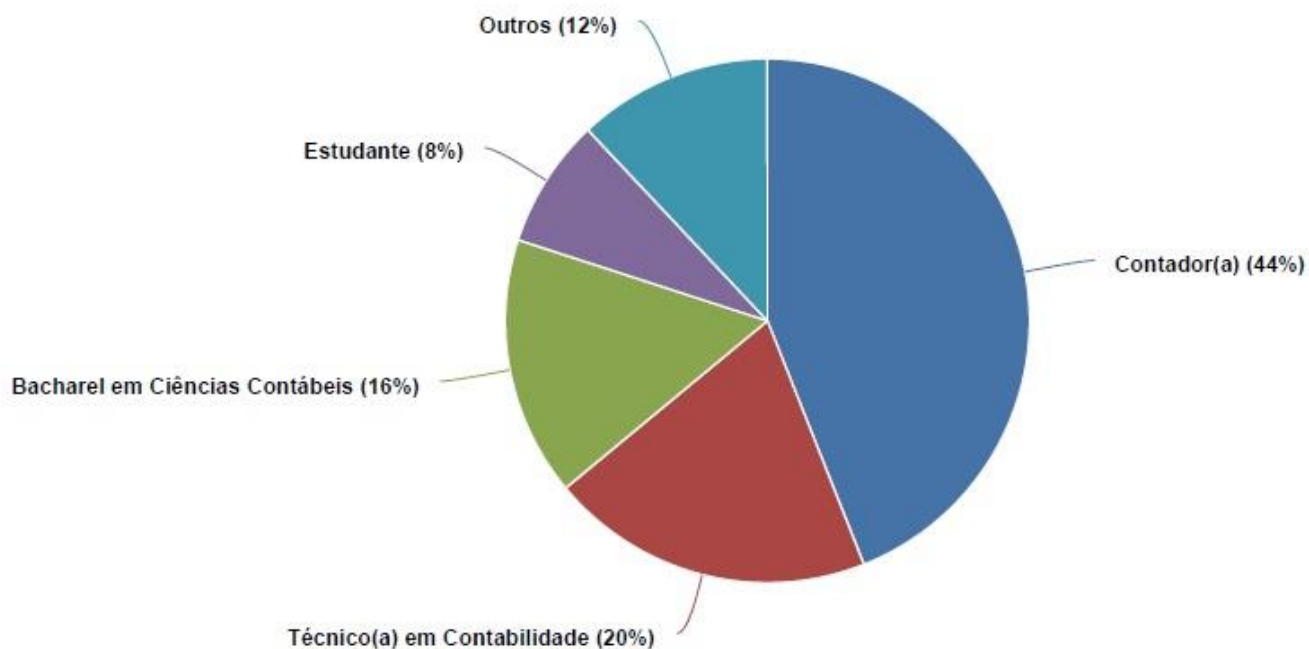
2 - Tipos de Manifestantes

Em relação ao tipo de manifestante, houve a predominância de profissionais da contabilidade, com percentual de 44%. 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)	11	44%
Técnico (a) em Contabilidade	5	20%
Bacharel em Ciências Contábeis	4	16%
Estudante	2	8%
Outros	3	12%
Total	25	100%

Representação Gráfica



3 - Situação das manifestações

Como demonstra a planilha abaixo às manifestações foram atendidas dentro do prazo na qual não houve pendências no exercício de 2020.

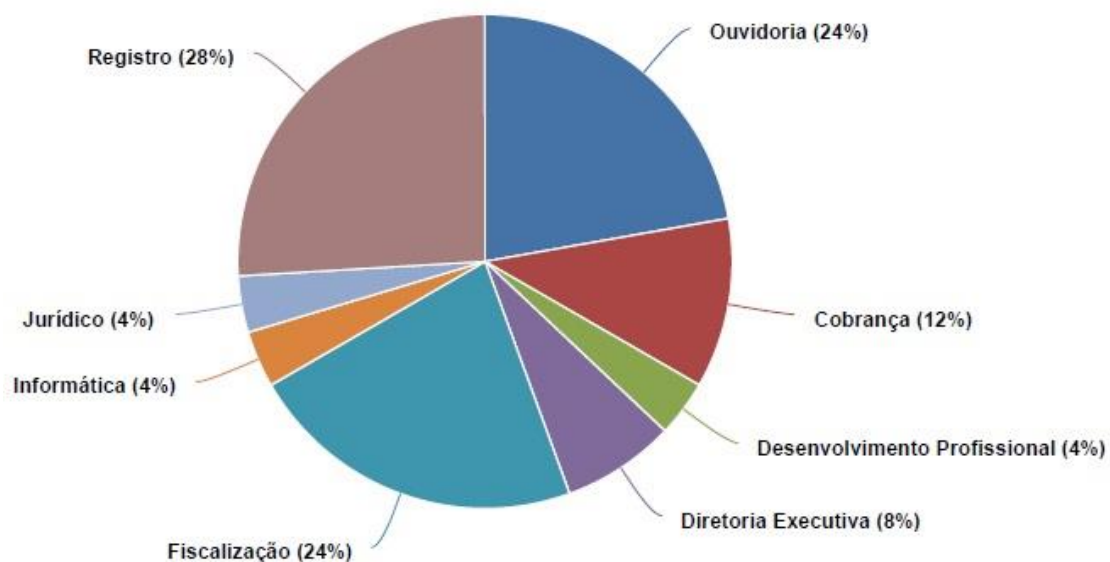
Tipo	Quantidade	Percentual
Aberta	25	100%
Em andamento	0	0%
Encerrada	25	100%
Total	25	100%

4 - Respostas por área:

Área	Quantidade	Percentual
Ouvidoria	6	24%
Cobrança	3	12%
Desenvolvimento Profissional	1	4%
Diretoria Executiva	2	8%
Fiscalização	6	24%
Informática	1	4%
Jurídico	1	4%
Registro	7	28%

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

Representação Gráfica

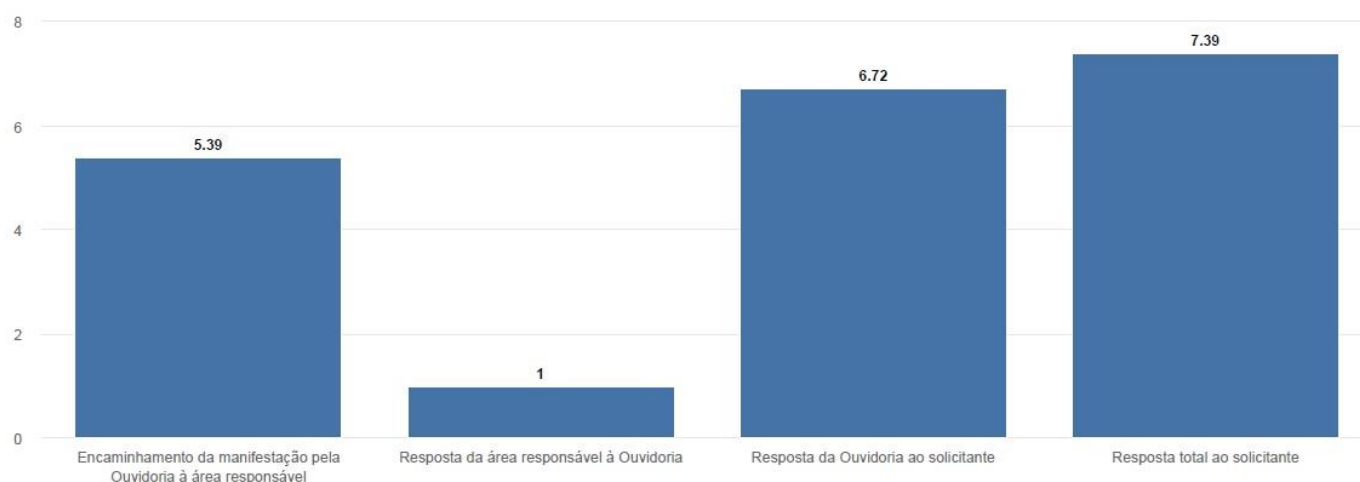


Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma área, caso seja necessário. Sendo assim, a manifestação será contabilizada para cada unidade. Além da recepção e acolhimento das demandas, a Ouvidoria também trabalha com a organização, registro, análise, respostas e armazenamento e que, por terem as informações no teor diferenciado, necessitam de encaminhamento específico às áreas internas do CRCALC. A área com maior demanda de manifestação foi: *Registro, com 28%*.

5 - Tempo médio de respostas às manifestações

Tipo de Resposta	Tempo em Dias
Encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à área responsável	5,39
Resposta da área responsável à Ouvidoria	1
Resposta da Ouvidoria ao solicitante	6,72
Resposta total ao solicitante	7,39

Representação Gráfica



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 6,72 dias. (prazo inferior ao exercício anterior que foi 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
EQT – Exame de Qualificação Técnica	1	4%
Exame de Suficiência	2	8%
Outros	19	76%
Registro Profissional	3	12%
Total	25	100%

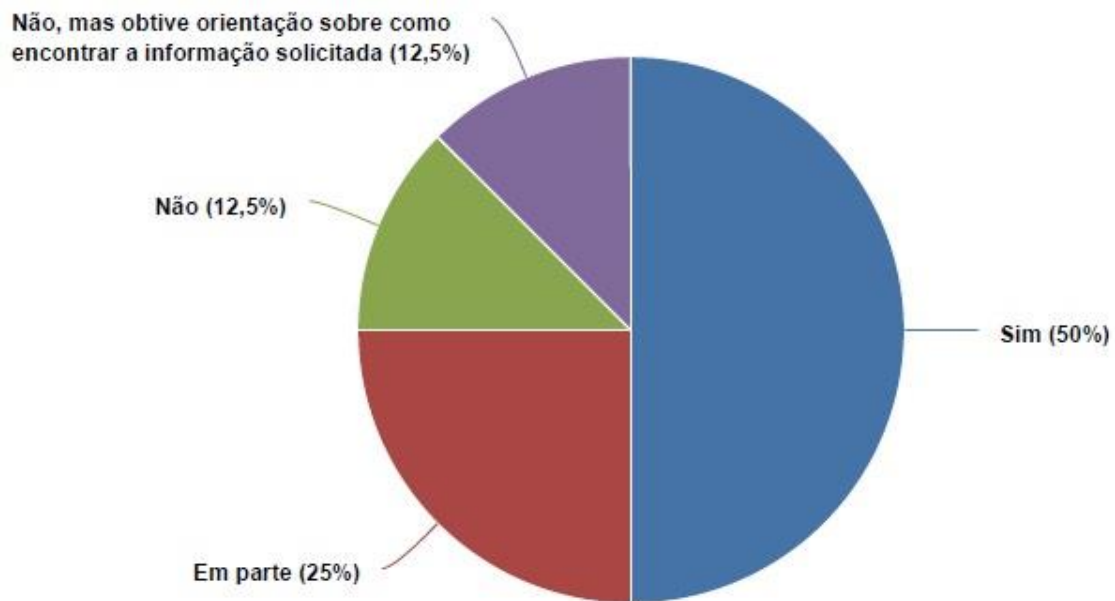
Estão indicados na planilha os assuntos de maior demanda em 2020. No tema “outros”, estão inseridos assuntos das mais diversas ordens, cujas manifestações não representam um conjunto significativo que possa ser classificado sob um mesmo tema.

7 - Pesquisa de satisfação do usuário: A sua demanda foi atendida?

Resposta	Quantidade	Percentual
Sim	4	50%
Em Partes	2	25%
Não	1	12,5%
Não, mas obtive orientação sobre como encontrar a informação solicitada	1	12,5%
Total	8	100%

*Das 25 manifestações finalizadas, 8 foram avaliadas pelo usuário, representando 100%.

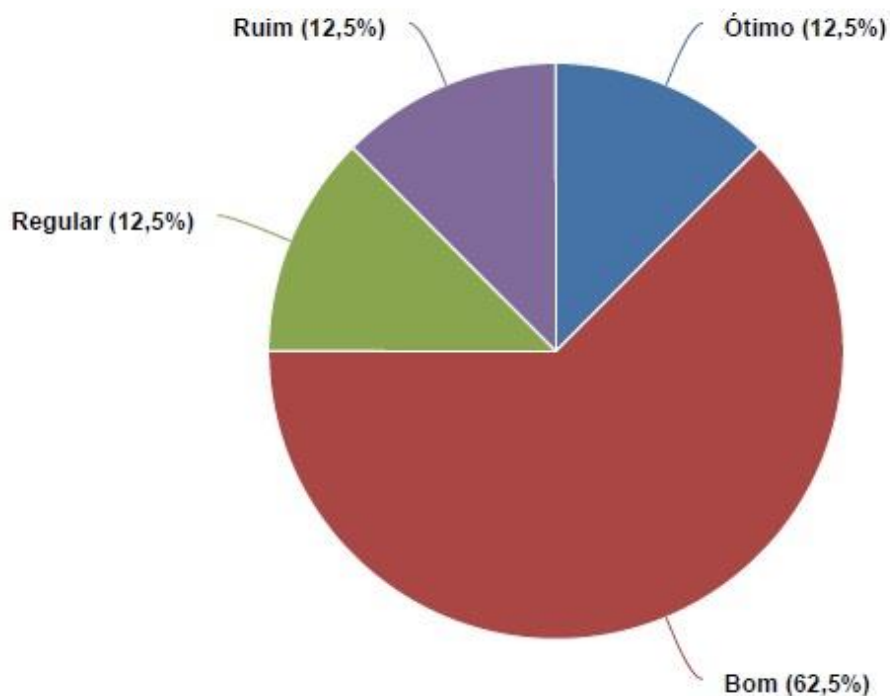
Representação Gráfica



8 - Pesquisa de satisfação do usuário: O que você achou do atendimento da Ouvidoria?

Resposta	Quantidade	Percentual
Ótimo	1	12,5%
Bom	5	62,5%
Regular	1	12,5%
Ruim	1	12,5%
Total	8	100%

Representação Gráfica



Destaca-se que 75% (índices “Ótimo” e “Bom”) dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do CRCAL (tempo de resposta, qualidade da resposta e qualidade do Sistema de Ouvidoria). A Ouvidoria do CRCAL está sempre aberta ao diálogo com a classe contábil e sociedade em geral. Todas as sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios serão considerados e nenhuma manifestação que chegar à Ouvidoria será ignorada.

9 - 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/>