

Relatório Anual Ouvidoria CRAGO 2023

EURUSD - 1,35379 - 00:00:00 14 giu (EEST)

EURUSD (Bid), Ticks, # 300 / 300



Gold, spot - 1,276,820 - 23:00:00 13 giu (CEST)
Gold, spot (Bid), 1 minute, # 159 / 300, Logarithmic, Heikin Ashi



Índice

3. SOBRE A OUVIDORIA

4. CONHEÇA A OUVIDORIA DO CRAGO

5. RESPONSÁVEIS PELA OUVIDORIA

6. RELATÓRIO ANUAL DE 2023

7. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

11. PERFIL DO SOLICITANTE

12. ANÁLISE COMPARATIVA: 2022 E 2023

13. DEMANDAS DE OUTRO CANAL PROTOCOLADAS NA
OUVIDORIA

14. TRATATIVAS DA OUVIDORIA

15. CONCLUSÃO

SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação importante para o diálogo entre as organizações e o público, visando à qualidade dos serviços prestados e à satisfação dos usuários.

A Ouvidoria permanece como um instrumento valioso na construção de uma relação sólida e transparente, refletindo o comprometimento contínuo do CRAGO com a excelência e a satisfação daqueles que buscam seus serviços.

Conheça a Ouvidoria do CRAGO

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria, é o principal canal para reclamações não solucionadas pelos outros setores de atendimento. Portanto, a procura pela Ouvidoria é mais adequado quando se sentir lesado por falta de atendimento adequado ou tiver dúvida da correção dos atos relativos à solução proferida pelos setores.

Qual é a finalidade da Ouvidoria?

A Ouvidoria tem a finalidade de encaminhar registros sobre assuntos pertinentes ao Conselho Regional de Administração de Goiás nos quais os tramites normais não resolveram como: reclamações, sugestões, elogios, críticas, entre outros. Amplia os canais de participação da categoria, para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo CRAGO.

Qual é o papel do Ouvidor?

O Ouvidor defende os direitos e os interesses do cidadão dentro do CRAGO. Recebe, avalia e encaminha as demandas, buscando soluções, observando rigorosamente, as determinações legais relativas ao sigilo dos usuários.

Qual é o processo de atuação da Ouvidoria?

- Receber e analisar as informações.
- Identificar e constatar sua pertinência.
- Localizar a área competente.
- Comunicar a existência do problema e requisitar esclarecimentos e soluções, o mais breve possível.
- Informar ao usuário a solução adotada.
- Verificar se o processo de prestação do serviço foi devidamente aprimorado.
- Prestar todas as informações às instâncias superiores.

Responsáveis pela Ouvidoria do CRAGO



Adm^ª Keide Sousa da Silva
OUVIDORA EFETIVA



Thayanne Dourado Lima
OUVIDORA SUPLENTE

RELATÓRIO ANUAL 2023

Neste relatório, apresentamos um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conselho Regional de Administração de Goiás (CRAGO) durante o ano de 2023.

Ao longo deste relatório, examinaremos o registro de todas as manifestações do sistema durante o ano de 2023. Além disso, ao término, realizaremos uma análise criteriosa e filtragem das demandas que são de competência à Ouvidoria.

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na promoção do diálogo, transparência e melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição. Ao longo deste período, dedicamos esforços para receber, analisar e solucionar, com maior brevidade, as manifestações dos usuários, buscando garantir a satisfação e atender às demandas de forma eficiente.

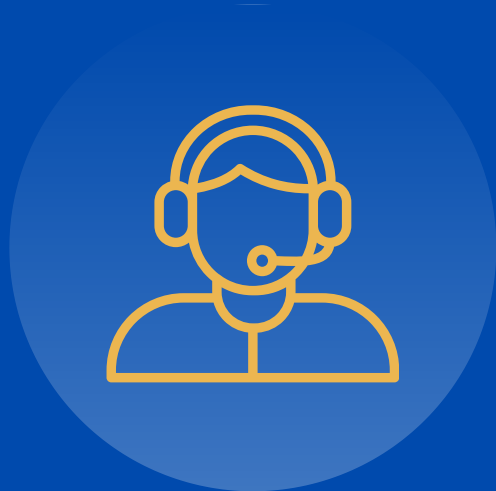
Relatório de Atividades

No decorrer do ano de 2023, a Ouvidoria do Conselho Regional de Administração de Goiás (CRAGO) demonstrou um comprometimento notável em fortalecer a comunicação entre a instituição e o público, consolidando-se como um pilar essencial para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos. O CRAGO, reconhecendo a importância do feedback dos usuários, tem continuado a investir na otimização de seus canais de acesso e na celeridade das respostas, garantindo um processo eficiente de recebimento, análise e solução das manifestações.

No contexto da Resolução Normativa CFA nº 476, de 03 de fevereiro de 2016, este relatório apresenta detalhes das ações desenvolvidas pela Ouvidoria, reforçando o compromisso do CRAGO em atender às demandas da comunidade de maneira eficaz e satisfatória.

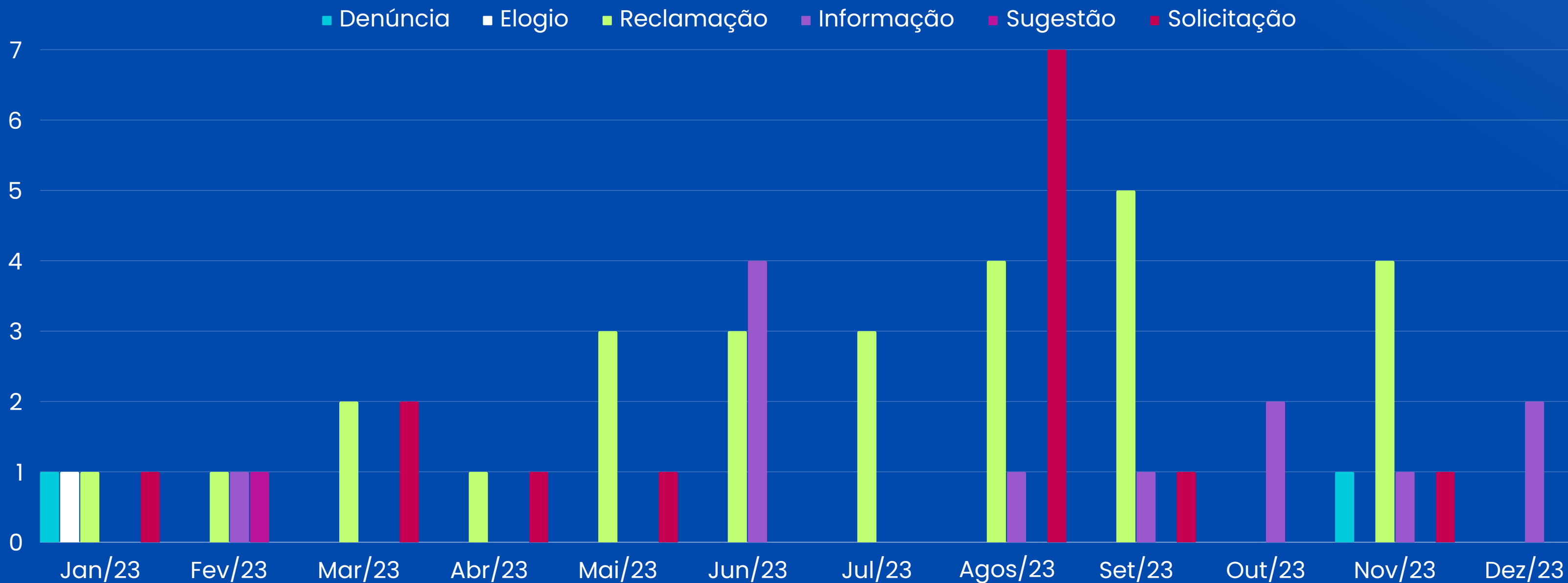
Durante o ano de 2023, a Ouvidoria do CRAGO recebeu 57 manifestações, destacando o envolvimento ativo da comunidade. Essas interações diversificadas ofereceram oportunidades para melhorar os serviços, refletindo o compromisso da instituição com a transparência e atendimento às expectativas, passamos a análise do levantamento de dados.





REGISTRO POR CATEGORIA

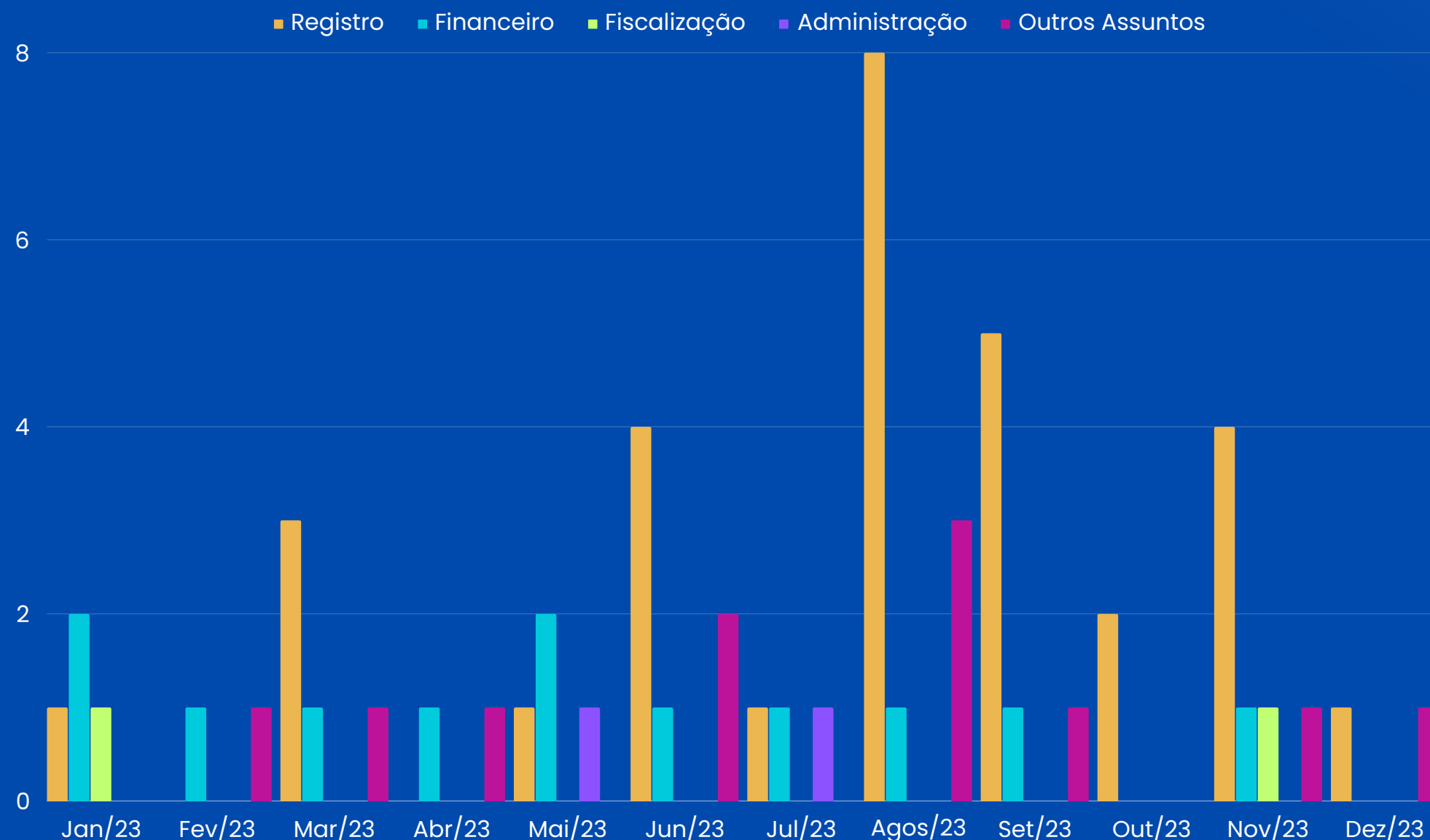
Observa-se que foram contabilizadas 27 interações em relação as reclamações que representam 47,37% do total. Em seguida, as solicitações alcançaram 14 requerimentos, correspondendo a 24,56%, enquanto a categoria de informações recebeu 12 manifestações, representando 21,05%. Essa diversidade de interações destaca a importância da Ouvidoria em lidar com uma variedade de demandas, com o compromisso contínuo de aprimorar os serviços e fortalecer a relação entre o CRAGO e a sociedade.





ÁREAS DEMANDADAS

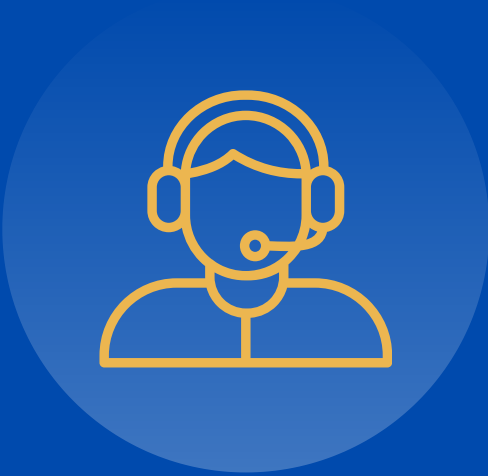
As manifestações foram provenientes de administradores, tecnólogos e público em geral, abrangendo diferentes temas e demandas. Entre as principais áreas mais solicitadas, destacam-se o Registro com 30 manifestações, representando 52,63% do total. Em segundo lugar, as questões relacionadas ao setor financeiro foram objeto de 12 manifestações, correspondendo a 21,05%. Outros assuntos variados também captaram a atenção, totalizando 11 manifestações, equivalendo a 19,29% do total.



Registro
52,63%

Financeiro
21,05%

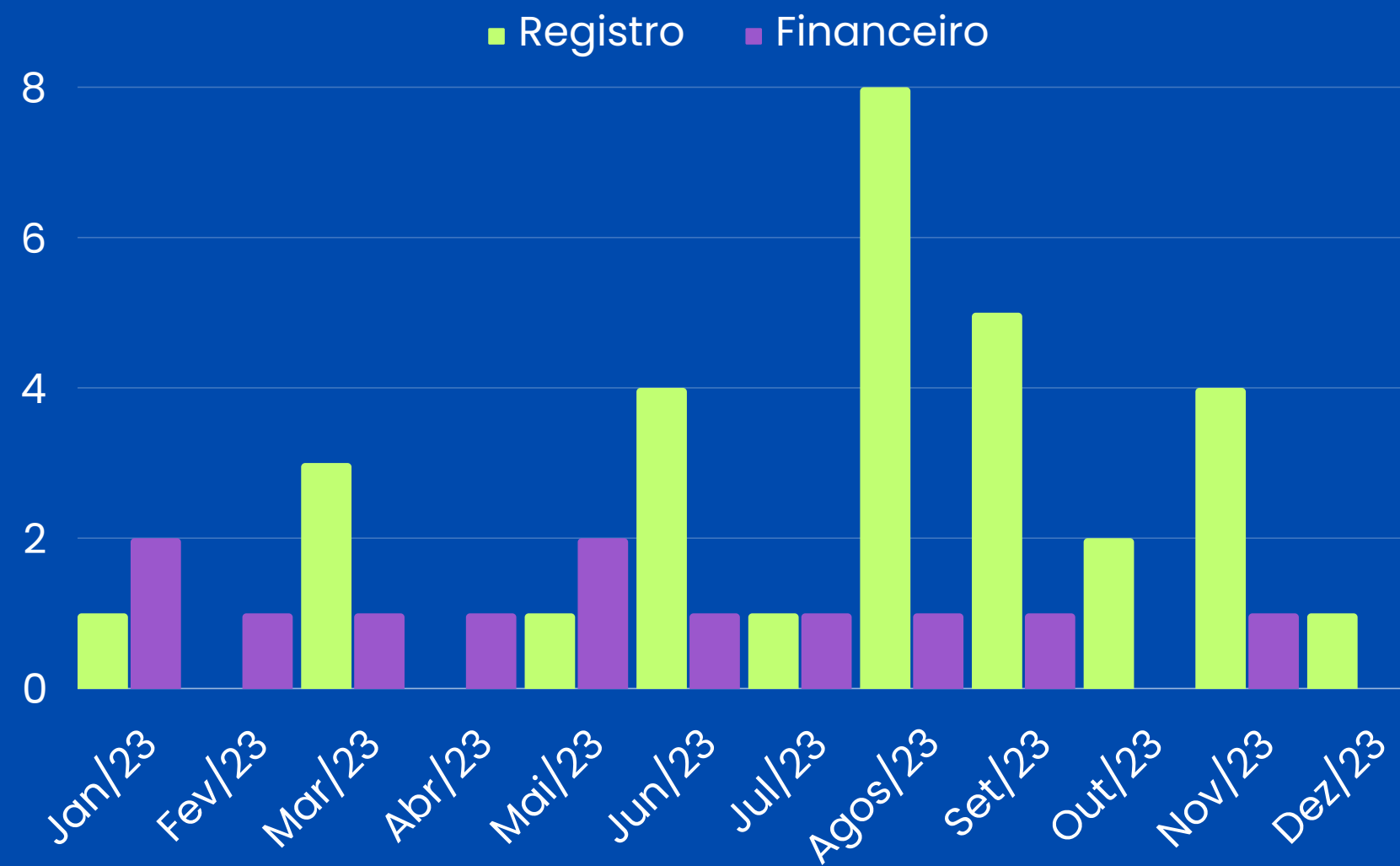
Outros Assuntos
19,29%



Áreas mais solicitadas

Ao longo do período analisado, destacam-se duas áreas que tiveram interação com a Ouvidoria, sendo a área de Registro e o Financeiro. A primeira, englobando solicitações diversas, como registros, cancelamentos, licenças e cadastros, evidencia a importância do setor de Registro no contexto das manifestações recebidas. Em segundo lugar, o setor financeiro emergiu como um ponto focal, destacando-se por receber manifestações relacionadas a informações de débitos, negociações e cobranças em geral.

É importante enfatizar que as áreas de Registro e Financeiro desempenham papéis cruciais dentro do Conselho Regional de Administração de Goiás, sendo fundamentais para o seu pleno funcionamento e para atender às demandas dos usuários.



Perfil do Solicitante

Em relação as manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRAGO em 2023, a maioria foi proveniente de mulheres. Das manifestações registradas, aproximadamente 51% foram apresentadas por indivíduos do gênero feminino, enquanto 46% foram apresentadas por indivíduos do gênero masculino e 3% anônimo. Essa predominância feminina reflete a composição do público que buscou a Ouvidoria durante o ano de 2023.

É importante ressaltar que a Ouvidoria do CRAGO tem o compromisso de acolher e tratar as manifestações de forma imparcial, independentemente do gênero do manifestante. Todos os usuários são atendidos com a mesma atenção e em conformidade com os princípios de sigilo, transparência e resolução adequada das demandas apresentadas, permanecendo aberta a receber as manifestações.



51%
FEMININO



46%
MASCULINO

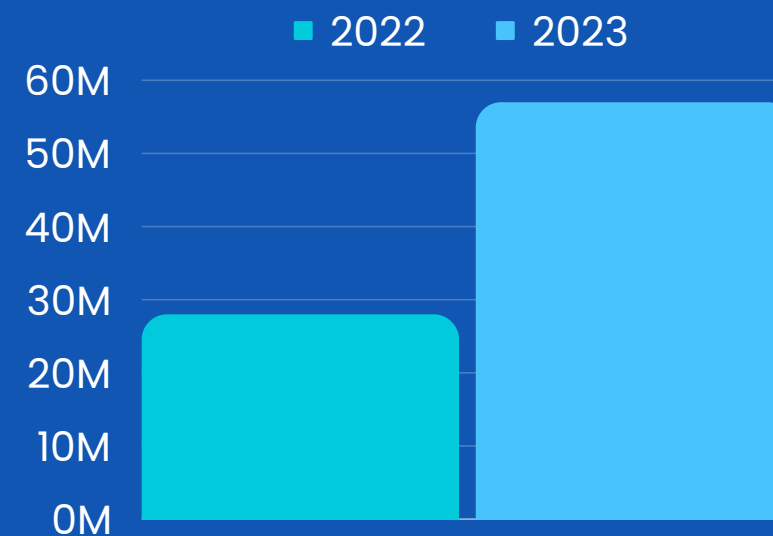


3%
ANÔNIMO

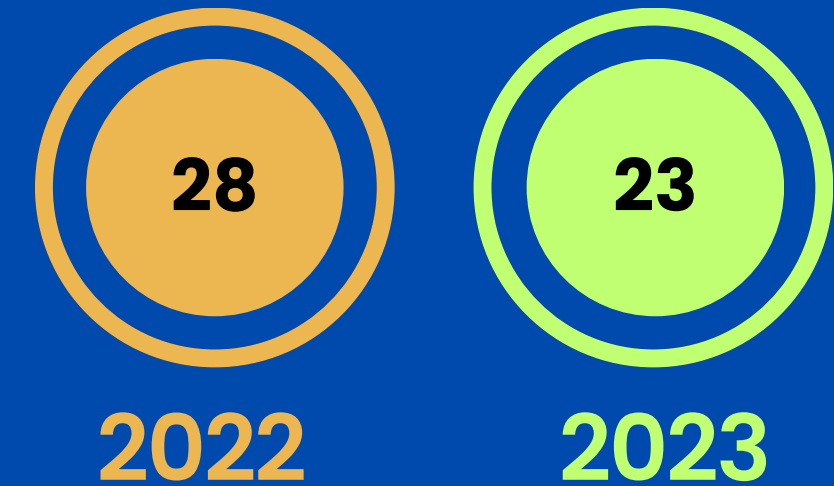
Análise Comparativa 2022 e 2023

Em comparação com o ano anterior, destaca-se o crescente interesse das pessoas em estabelecer contato com o Conselho Regional de Administração de Goiás. Essa interação com a Ouvidoria do CRAGO pode ser interpretado como um indicador positivo da confiança do público na capacidade do Conselho em lidar com questões pertinentes à administração.

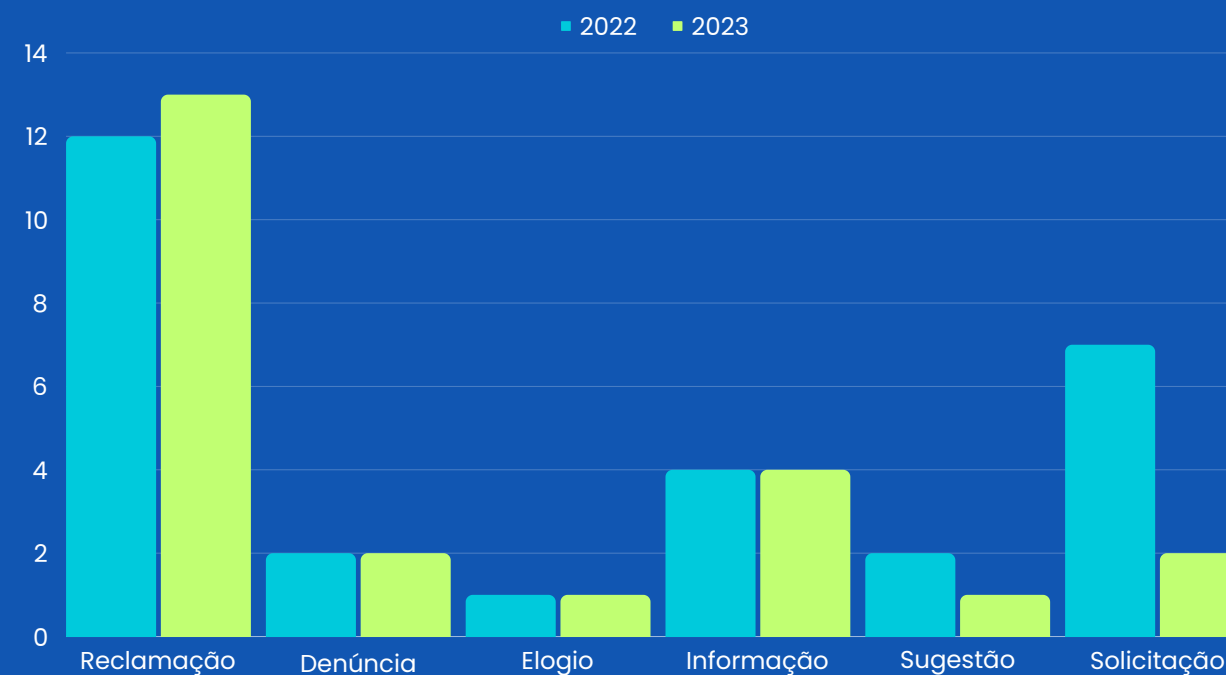
Comparativo de Manifestações do Sistema



Redução dos protocolos após análise de cada manifestação



Demandas por Categoria



Ao longo dos anos de 2022 e 2023, as categorias de reclamação e solicitação permaneceram como as mais frequentes na Ouvidoria. Isso reflete a constância das demandas e a importância de um canal aberto de comunicação para resolver problemas e atender solicitações dos usuários.

Demandas de Outro Canal Protocoladas na Ouvidoria

A procura pelos serviços da Ouvidoria do CRAGO em 2023 pode ser atribuído, em grande parte, à preferência dos usuários pelo canal da ouvidoria em vez do fale conosco. Em cerca de 60% dos casos registrados na ouvidoria não condizem com a finalidade desse canal, indicando uma escolha por parte dos usuários em utilizar esse meio de comunicação, sem que necessariamente representem manifestações específicas da Ouvidoria. .

Além disso, é importante ressaltar que o aumento no total de demandas recebidas pela Ouvidoria do CRAGO em 2023 abrange uma variedade de tipos de protocolos, incluindo sugestões, elogios, denúncias, reclamações, solicitações, informações e dúvidas. Esse panorama diversificado reflete a natureza abrangente das interações entre o público e o Conselho Regional de Administração de Goiás, evidenciando a ampla gama de questões e preocupações que os usuários desejam abordar por meio da Ouvidoria.

A análise comparativa destaca a necessidade contínua de aprimoramento dos serviços e de uma resposta eficaz às demandas do público.

Manifestações da Ouvidoria



Manifestações de outros canais



TRATATIVAS DA OUVIDORIA

Cada manifestação foi cuidadosamente analisada, levando em consideração os detalhes fornecidos pelos usuários. Em seguida, as demandas foram encaminhadas aos setores responsáveis dentro do CRAGO para análise e resolução.

Quando necessário, a Ouvidoria atuou como mediadora em situações de conflito, buscando conciliar as partes envolvidas e propor soluções adequadas. Em estreita colaboração com os setores competentes, foram implementadas medidas concretas para solucionar as demandas recebidas dentro dos prazos estabelecidos. Isso não apenas assegurou a eficiência no atendimento, mas também reforçou o compromisso da Ouvidoria e do CRAGO em atuar de forma responsiva e eficaz diante das necessidades da comunidade.

A transparência e a diligência na resolução das demandas permanecem como pilares fundamentais na condução das atividades da Ouvidoria.



Conclusão

Ao longo do ano de 2023, a Ouvidoria do CRAGO exerceu um papel crucial, estabelecendo uma ponte eficaz entre a instituição e o público, com o objetivo de aprimorar constantemente os serviços oferecidos e atender às demandas dos usuários. Os resultados obtidos testemunham o compromisso e a eficácia da Ouvidoria, reforçando a vital importância desse canal de comunicação no ambiente organizacional.

Expressamos nossa sincera gratidão pela confiança e pela participação de todos os usuários que utilizaram a Ouvidoria do CRAGO. Esse engajamento é fundamental para o contínuo aprimoramento de nossos processos, assegurando a excelência nos serviços prestados. Mantemos nosso compromisso inabalável em atender às expectativas da comunidade, proporcionando um ambiente que valorize o diálogo, a transparência e a busca constante pela qualidade.

Continuaremos trabalhando incansavelmente para garantir a satisfação e o bem-estar de todos os que buscam os serviços do CRAGO. A Ouvidoria, torna-se um instrumento valioso para fortalecer a comunicação, identificar melhorias e garantir a excelência no atendimento.

Adm. Samuel Albernaz
Presidente