

GESTÃO 2020/2021

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO CRCRJ 2019

# A Ouvidoria do CRCRJ

A Ouvidoria do CRCRJ foi instituída através da Resolução CRCRJ nº 452/2014, e o Setor de Ouvidoria, foi instituído através da Resolução CRCRJ nº 523/2019, que alterou a Resolução CRCRJ nº 519/2018, incluindo-o na Estrutura Administrativa da Presidência.

O CRCRJ implantou seu sistema informatizado de ouvidoria em 29 de agosto de 2018, foi que possibilita a comunicação do manifestante de qualquer lugar a qualquer hora, por meio da rede mundial de computadores. Inicialmente o CRCRJ desenvolveu sistema próprio para recebimento das manifestações, mas em dezembro de 2019 optou por aderir ao Sistema do CFC, com vistas a facilitar a remessa de manifestações que versem de matéria de competência exclusiva do CFC.

# Tipos de manifestantes

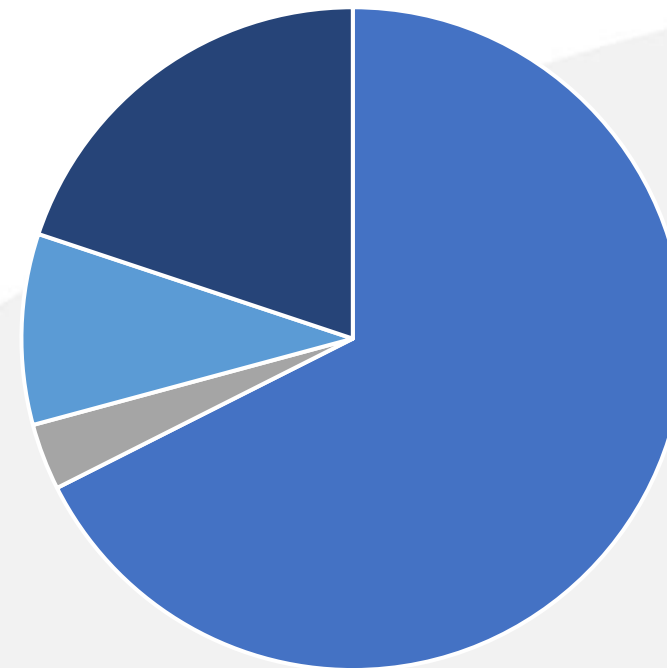
O CRCRJ recebe manifestações principalmente dos profissionais da Contabilidade, contudo estamos disponíveis para atendimento de qualquer pessoa, seja física ou jurídica.

**Profissionais  
da Contabilidade – 479 – 57,56%**

**Pessoa Jurídica – 23 – 3,24%**

**Estudantes – 66 – 9,31%**

**Outros – 141 – 19,89%**



■ Profissional da Contabilidade ■ Pessoa Jurídica ■ Estudante ■ Outros

# Respostas por unidade organizacional

**Comissão Tributária – 1 – 0,14%**

**Departamento de Desenvolvimento Profissional – 100 – 14,10%**

**Departamento de Fiscalização – 80 – 11,28%**

**Departamento de Registro – 199 – 28,07%**

**Departamento de Tecnologia da Informação – 17 – 2,40%**

**Departamento Financeiro e Contábil – 1 – 0,14%**

**Departamento Jurídico – 4 – 0,56%**

**Diretoria de Relações Institucionais – 0,85%**

**Diretoria Executiva – 4 – 0,56%**

**Gabinete da Presidência – 26 – 3,67%**

**Gerência de Cobrança – 163 – 23%**

**Gerência de Recursos Humanos – 2 – 0,28%**

**Gerência de Tesouraria – 1 – 0,14%**

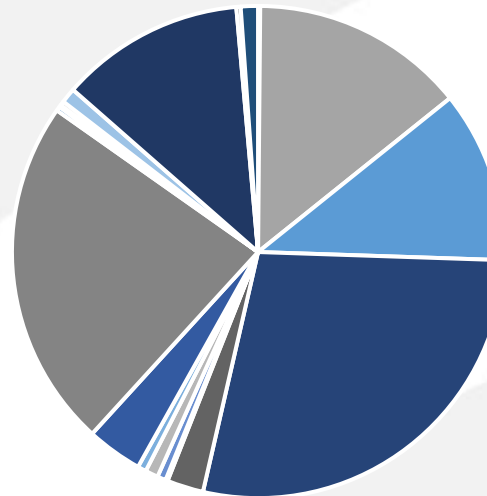
**Gerência Predial – 2 – 0,28%**

**Setor de Eventos – 7 – 0,99%**

**Setor de Ouvidoria – 86 – 12,13%**

**Setor de Pesquisa e Estudos Técnicos – 2 – 0,28%**

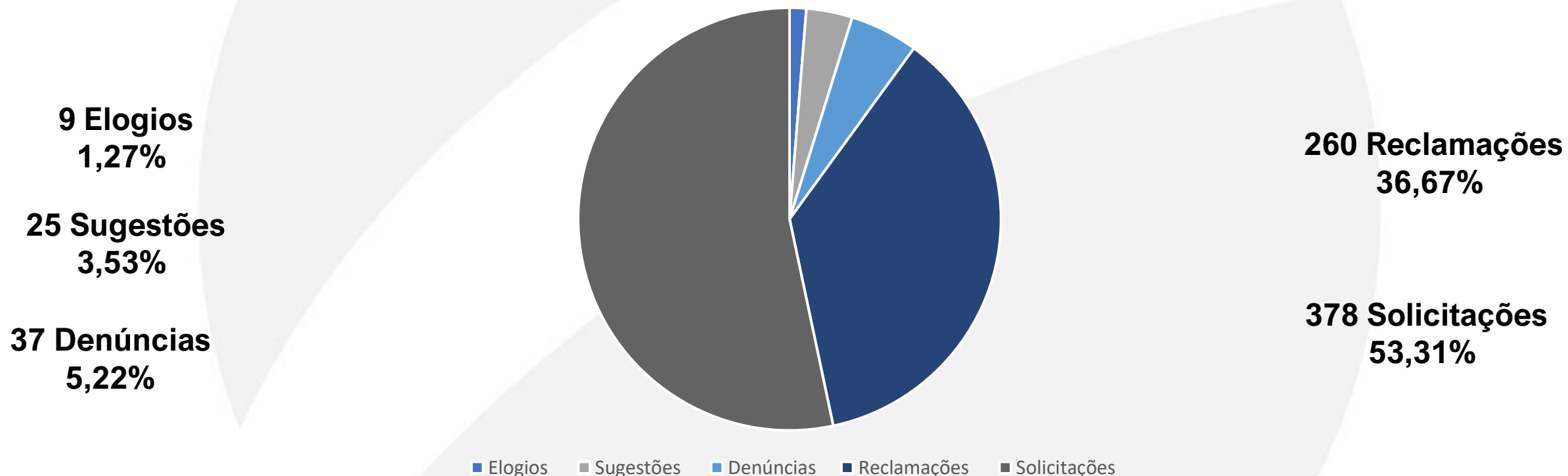
**Setor de Representação Regional – 8 – 1,13%**



- Comissão Tributária
- Departamento de Desenvolvimento Profissional
- Departamento de Fiscalização
- Departamento de Registro
- Departamento de Tecnologia da Informação
- Departamento Financeiro e Contábil
- Departamento Jurídico
- Diretoria de Relações Institucionais
- Diretoria Executiva
- Gabinete da Presidência
- Gerência de Cobrança
- Gerência de Recursos Humanos
- Gerência de Tesouraria
- Gerência Predial
- Setor de Eventos
- Setor de Ouvidoria
- Setor de Pesquisa e Estudos Técnicos
- Setor de Representação Regional

# Tipos de manifestações recebidas

No ano de 2019 o CRCRJ recebeu um total de 709 Manifestações divididas nos seguintes tipos de manifestação:



## Principais assuntos demandados no ano de 2019 e ações que estão sendo tomadas.

As Manifestações recebidas pelo CRCRJ tiveram como principais assuntos no ano de 2019, o Registro Profissional – 14,52% e de Cobrança – 13,93% das manifestações.

Esses assuntos tem como principais pontos de dúvida como dar entrada no pedido de registro ou de baixa de registro e qual documentação deve ser apresentada e como obter os boletos de cobrança, e como realizar o parcelamento dos débitos junto ao CRCRJ

Com vistas a melhorar a nossa comunicação institucional estamos em contato com o setores responsáveis e com a área de comunicação para realização de campanhas para que o Profissional disponha de toda a informação necessária.

Relatório de Gestão de Ouvidoria do CRCRJ - 2019.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Rua Primeiro de Março, 33 – Centro

20010-000 – Rio de Janeiro – RJ

(21)2216-9595

[crcrj@crcrj.org.br](mailto:crcrj@crcrj.org.br)

[www.crc.org.br](http://www.crc.org.br)

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro

Samir Ferreira Barbosa Nehme

Conselheiro Ouvidor

Jarbas Tadeu Barsanti Ribeiro

Encarregada do Setor de Ouvidoria

Thamires Christine Menezes Gualter

Elaboração: abril/2020.