

GESTÃO 2020/2021

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO CRCRJ 2020

# 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 ao longo do ano de 2020, em virtude do ciberataque sofrido pelo CFC que resultou na indisponibilidade dos sistema, resultando na recepção de manifestações por meios diversos como por e-mail por exemplo.

# Tipos de manifestantes

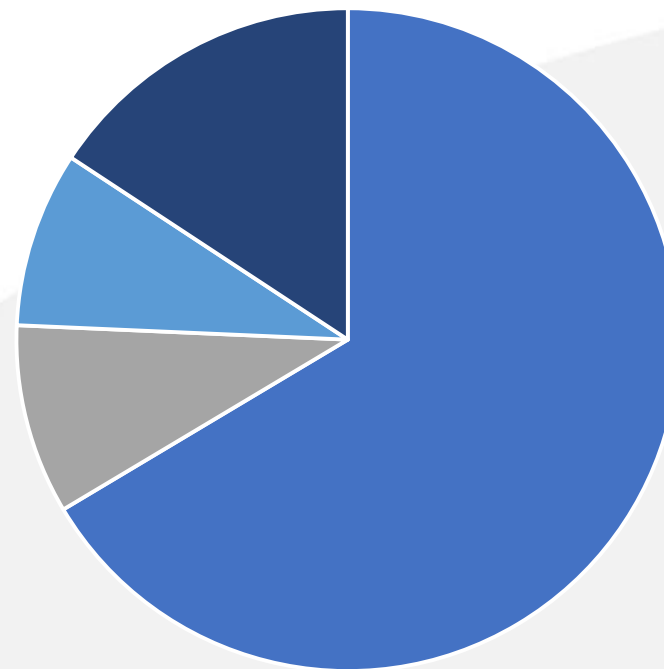
O CRCRJ recebe manifestações principalmente dos profissionais da Contabilidade, contudo estamos disponíveis para atendimento de qualquer pessoa, seja física ou jurídica.

**Profissionais  
da Contabilidade – 287 – 66,43%**

**Pessoa Jurídica – 40 – 9,26%**

**Estudantes – 37 – 8,56%**

**Outros – 68 – 15,75%**



■ Profissional da Contabilidade ■ Pessoa Jurídica ■ Estudante ■ Outros

# Respostas por unidade organizacional

Departamento de Desenvolvimento Profissional – 62

Departamento de Fiscalização – 52

Departamento de Registro – 82

Departamento de Tecnologia da Informação – 8

Departamento Jurídico – 6

Diretoria de Relações Institucionais – 1

Gabinete da Presidência – 30

Gerência de Cobrança – 101

Gerência de Recursos Humanos – 1

Gerência de Contabilidade – 1

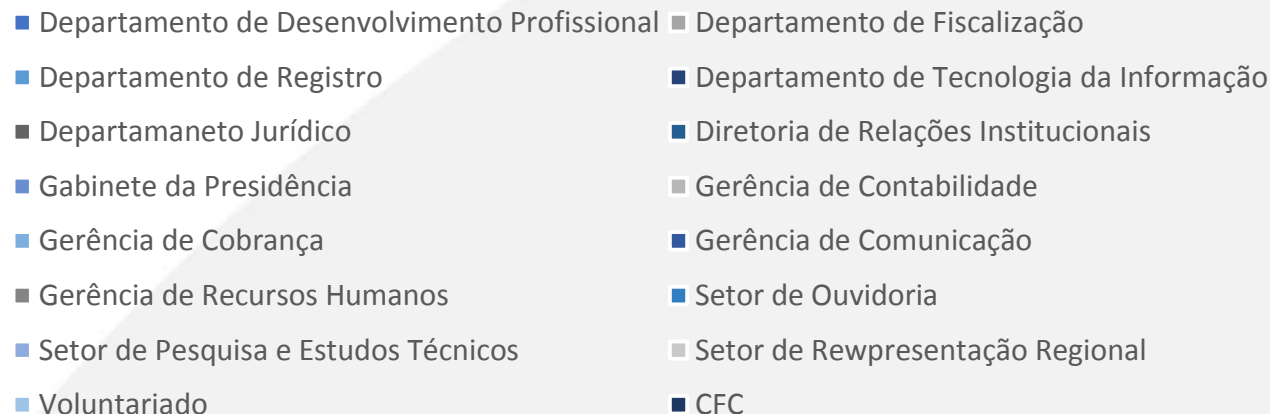
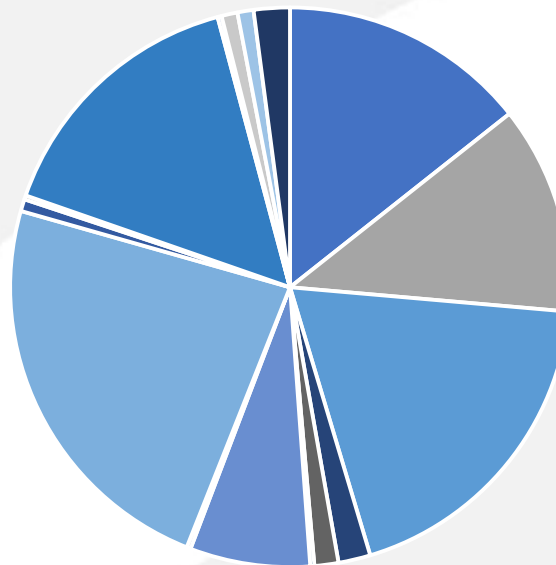
Setor de Ouvidoria – 67

Setor de Pesquisa e Estudos Técnicos – 1

Setor de Representação Regional – 4

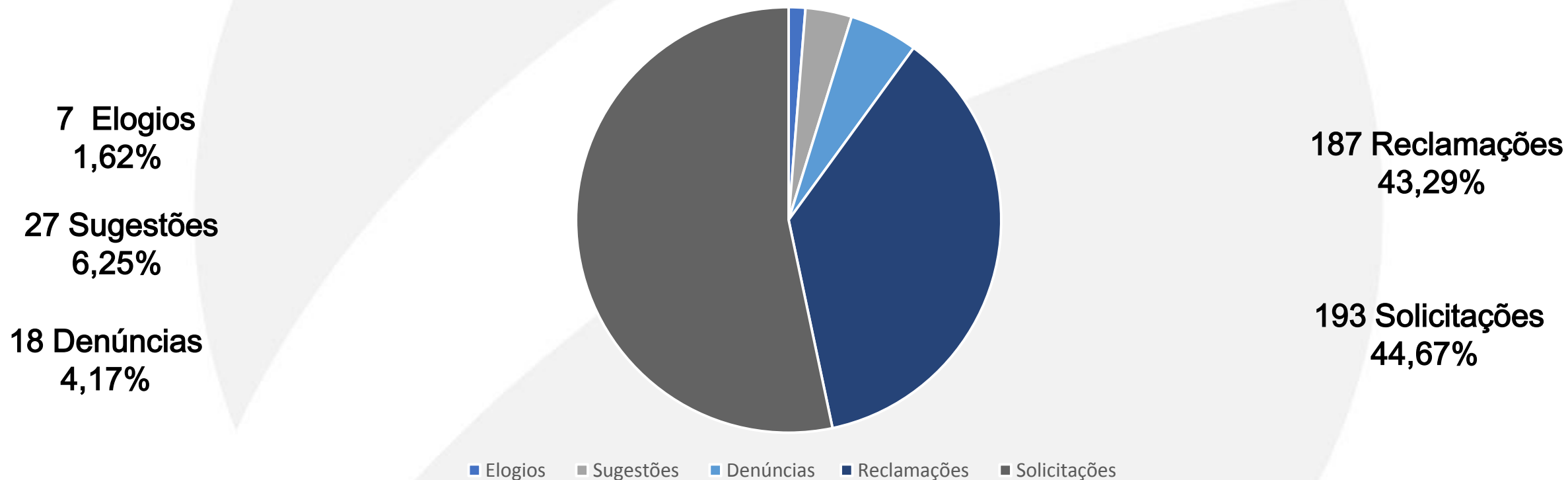
Voluntariado – 4

CFC – 9



# Tipos de manifestações recebidas

No ano de 2020 o CRCRJ recebeu um total de 432 Manifestações divididas nos seguintes tipos de manifestação:



## Principais assuntos demandados no ano de 2020 e ações que estão sendo tomadas.

As Manifestações recebidas pelo CRCRJ tiveram como principais assuntos no ano de 2020, Informações acerca de débitos– 21,20%% e informações acerca de registro profissional, alteração emissão de carteira – 10,42% 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

Como é de se esperar os principais assuntos estão relacionados a atividade fim de registro e com as operacionalização da regularidade junto ao CRCRJ.

Relatório de Gestão de Ouvidoria do CRCRJ - 2020.

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: Janeiro/2021.