

**GESTÃO**  
**2022/2023**  
DO **CRCRJ**

**Relatório de**  
**Ouvidoria**

**2022**

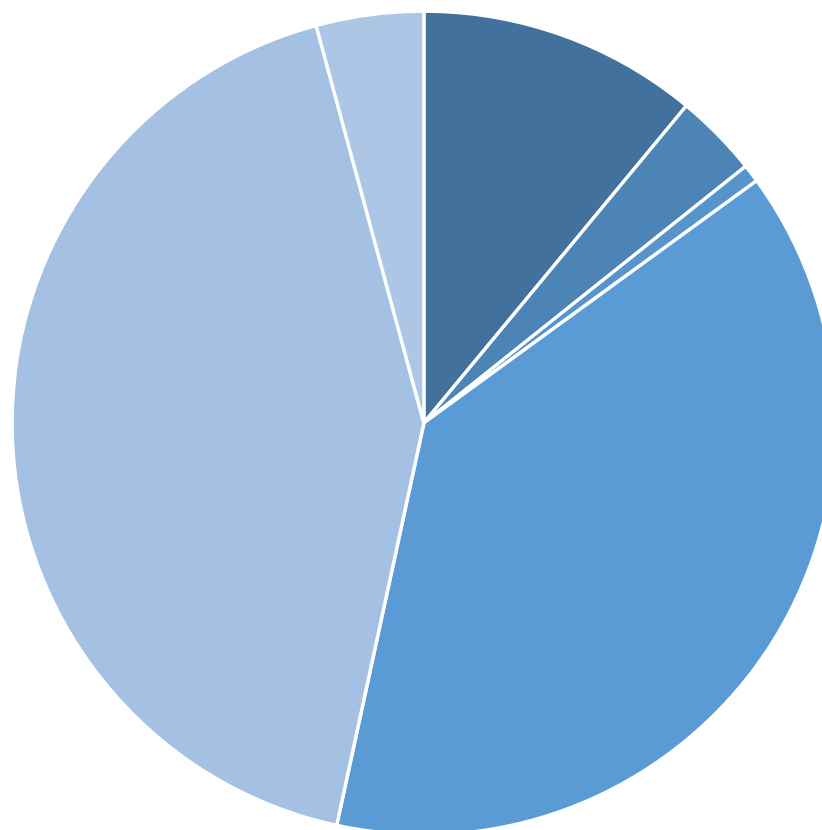
## A Ouvidoria do CRCRJ

A Ouvidoria é o Canal democrático de comunicação entre os órgãos públicos com a Sociedade, é por meio da ouvidoria que qualquer cidadão pode manifestar o seu contentamento, o seu desconforto, suas dúvidas ou realizar denúncias acerca de assuntos relacionados ao órgão a que se dirige.

Desta forma estamos disponíveis tanto por meio de atendimento telefônico, presencial ou eletrônico, por meio de formulário disponível em nosso sítio na internet.

Pedimos que sempre que possível o manifestante realize seu contato por meio eletrônico, pois lhe é atribuído um número de protocolo e fixado uma data para retorno quanto a manifestação realizada.

## Tipos de Manifestação



Denúncia – 11,01%

Denúncia Anônima – 3,28%

Elogio – 0,7%

Reclamação – 38,41%

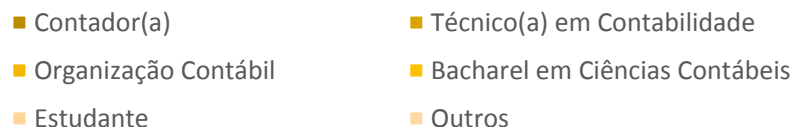
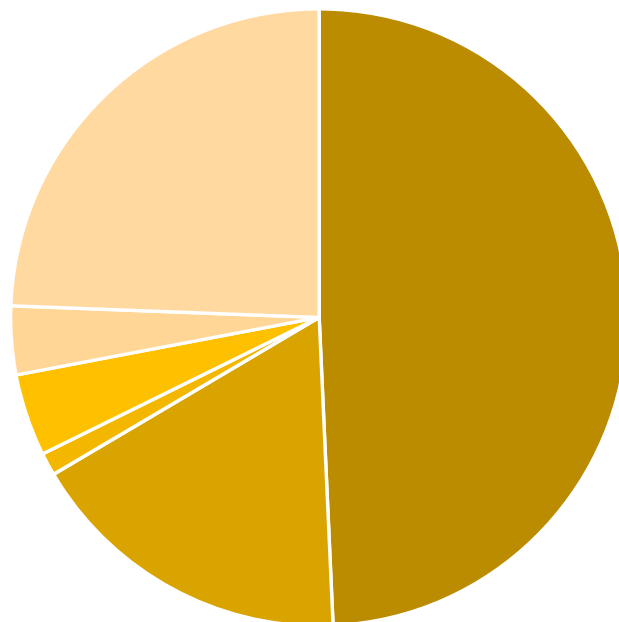
Solicitação – 42,39%

Sugestão – 4,21%

Foram realizadas 427  
manifestações ao longo do  
ano.

■ Denúncia ■ Denúncia Anônima ■ Elogio ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão ■

## Tipos de Manifestantes



Contador(a) – 48,37%

Técnico(a) em Contabilidade – 18,37%

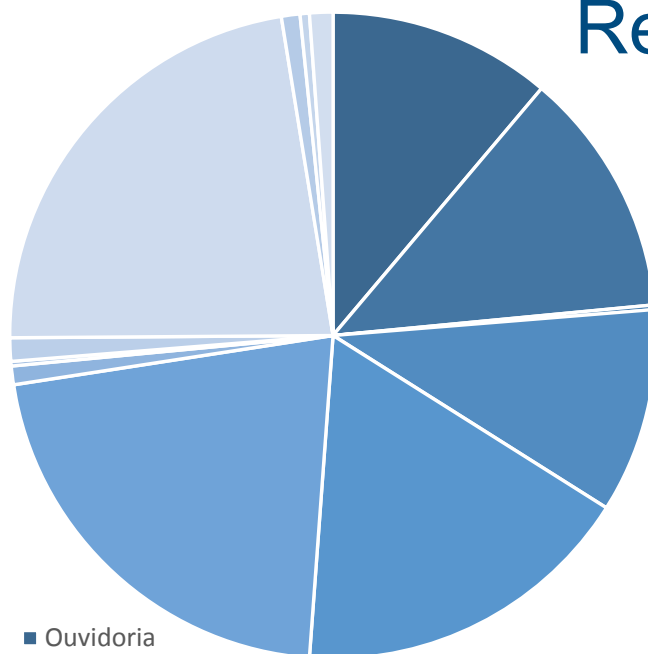
Organização Contábil – 1,16%

Bacharel em Ciências Contábeis – 4,65%

Estudante – 3,49%

Outros – 23,95%

## Resposta por área



- Ouvidoria
- Assessoria da Presidência
- Departamento Jurídico
- Departamento de Desenvolvimento Profissional
- Departamento de Fiscalização
- Departamento de Registro
- Departamento de Tecnologia da Informação
- Diretoria Executiva
- Diretoria de Relações Institucionais
- Setor de Cobrança
- Gerência de Comunicação e Eventos
- Setor de Relacionamento
- Presidência

Ouvidoria – 11,16%

Assessoria da Presidência – 12,33%

Departamento Jurídico – 0,23%

Departamento de Desenvolvimento Profissional – 10,23%

Departamento de Fiscalização – 17,21%

Departamento de Registro – 21,40%

Departamento de tecnologia da informação – 0,93%

Diretoria Executiva – 0,23%

Diretoria de Relações Institucionais – 1,16%

Setor de Cobrança – 22,56%

Gerência de Comunicação e Eventos – 0,93%

Presidência – 1,16%

Setor de Relacionamento – 0,47%

Obs: As manifestações podem ser respondidas por mais de uma unidade administrativa

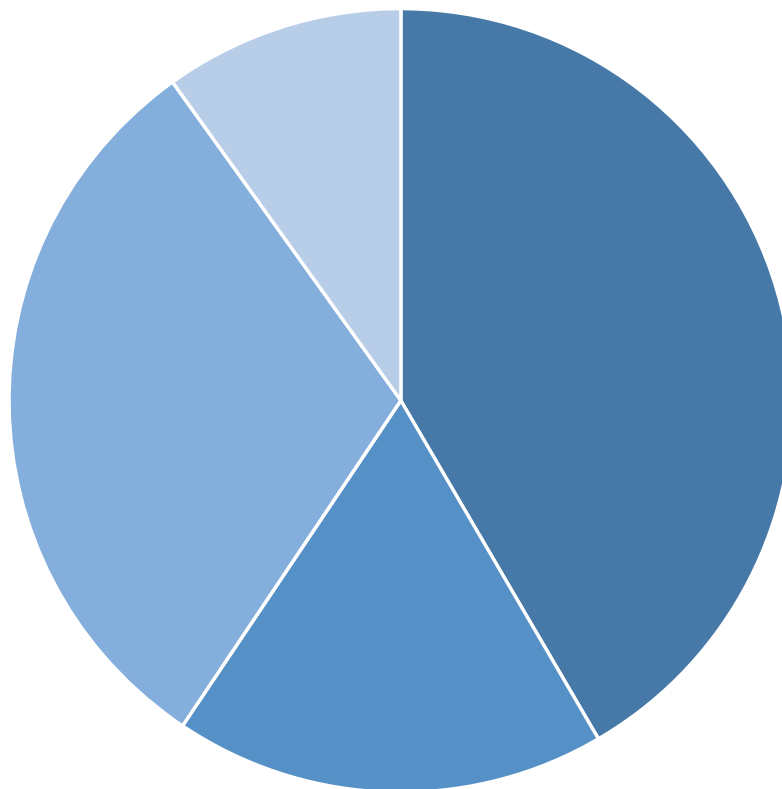
## Tempo Médio de Resposta aos Solicitantes

Entendemos que o profissional quando busca a Ouvidoria do CRCRJ por meio de nosso sistema é por não ter conseguido localizar de forma célere a informação solicitada em nosso site ou mídias sociais, desta forma, buscamos sempre responder de forma completa e rápida com vista ao atendimento dos anseios dos solicitantes.

Ao longo desse ano nosso tempo médio de resposta aos solicitantes é de 4,55 dias.

Salientamos que por lei possuímos até 30 dias para responder as solicitações e tal prazo pode ser prorrogado por igual período, mediante justificativa e dependendo da complexidade do assunto.

## Pesquisa de Satisfação do Usuário: A sua demanda foi atendida?



Sim – 41,58%

Em parte – 17,82%

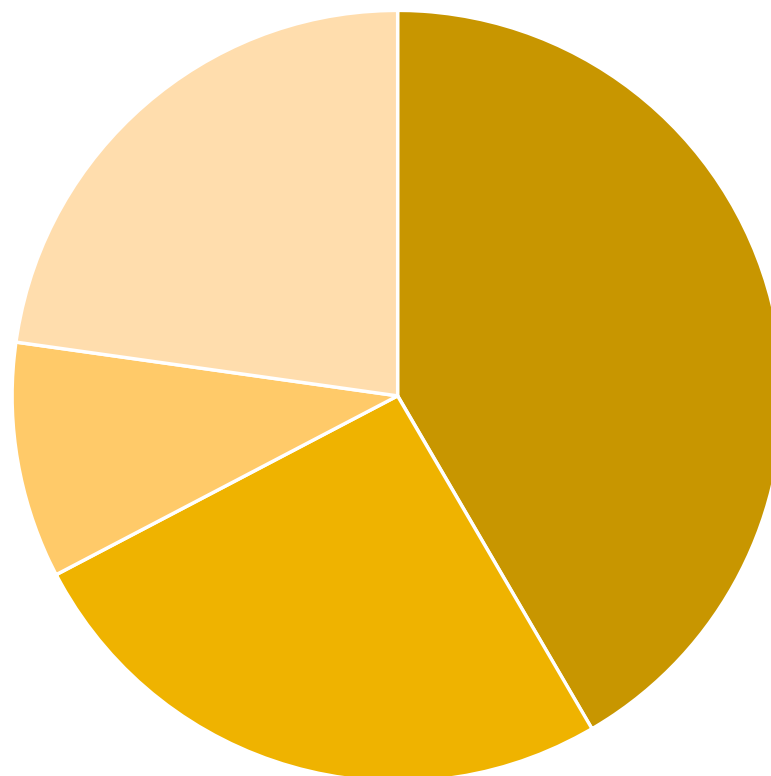
Não – 30,69%

Não, mas obtive orientação sobre  
como encontrar a informação  
solicitada – 9,90%

Obs: Somente 101 manifestantes  
responderam a nossa pesquisa de  
Satisfação

■ Sim ■ Em parte ■ Não ■ Não, mas obtive orientação sobre como encontrar a informação solicitada

## Pesquisa de Satisfação do Usuário: O que você achou do atendimento da Ouvidoria?



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

Ótimo – 41,58%

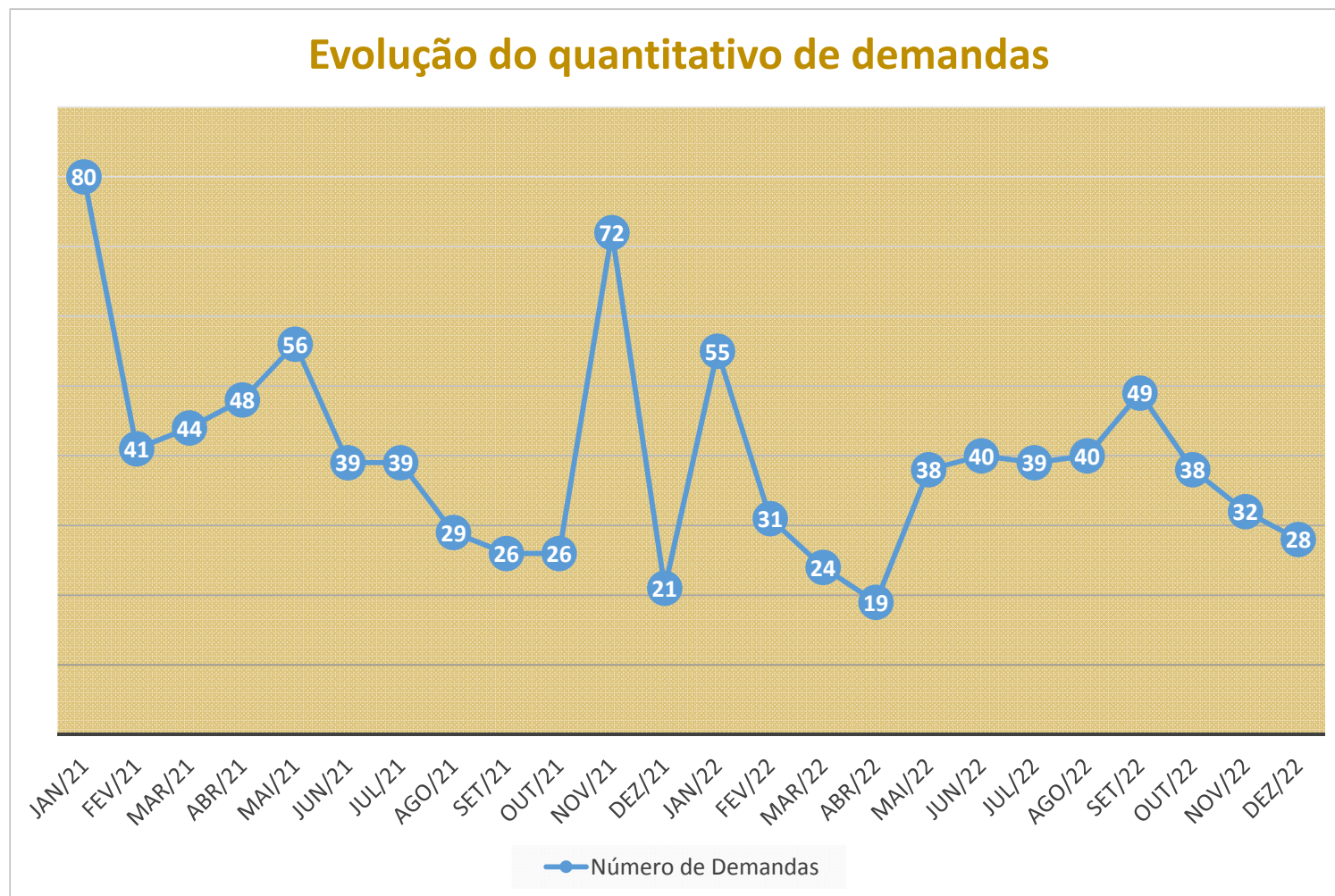
Bom – 25,74%

Regular – 9,90%

Ruim – 22,77%

Obs: Somente 101 manifestantes responderam a nossa pesquisa de Satisfação

## Evolução do quantitativo de demandas:



Em 2021 tivemos 507 manifestações e em 2022 tivemos 427 manifestações.

Relatório Ouvidoria do CRCRJ - 2022.

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

Conselheira Ouvidora

Flávia da Silva Domingos

Encarregada do Setor de Ouvidoria

Thamires Christine Menezes Gualter

Elaboração: Janeiro/2023.



| Coragem para **Inovar**