

GESTÃO
2024/2025

DO **CRCRJ**

Relatório de Ouvidoria

2024



Aliando Tradição
com **Inovação**

Ouvidoria do CRCRJ

A Ouvidoria do CRCRJ é um canal democrático de comunicação entre o Conselho Regional de Contabilidade do Rio de Janeiro e a sociedade. Permite que qualquer cidadão manifeste sua satisfação, insatisfação, dúvidas, registre solicitações ou apresente denúncias sobre assuntos relacionados ao CRCRJ.

Oferecemos atendimento por telefone, presencialmente ou de forma eletrônica, através de um formulário disponível em nosso site e no aplicativo CRC Digital.

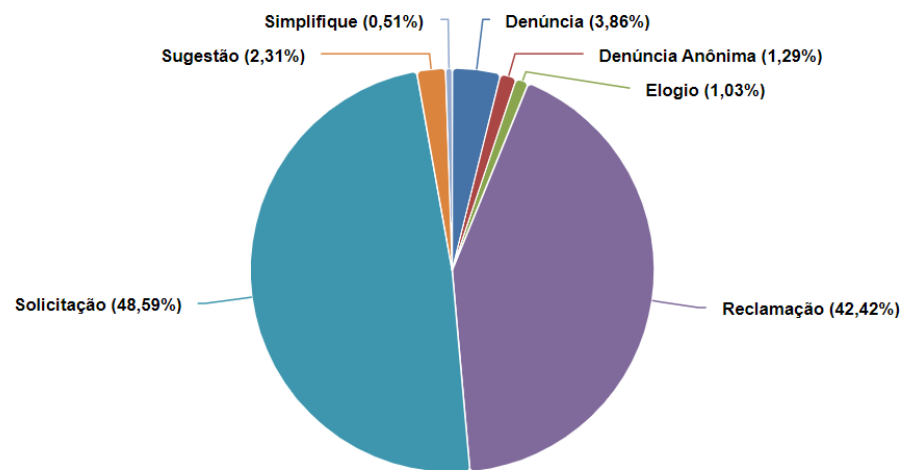
Recomendamos, sempre que possível, que as manifestações sejam realizadas de forma eletrônica, pois assim é gerado um número de protocolo e é possível acompanhar a data para o retorno referente à manifestação registrada.

Dados Estatísticos

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e com a Resolução CFC nº 1.544/2018, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos no âmbito do Sistema CFC/CRCs, a Ouvidoria do CRCRJ apresenta seu Relatório de Gestão Anual, com os resultados alcançados no ano de 2024.

Tipos de Manifestações

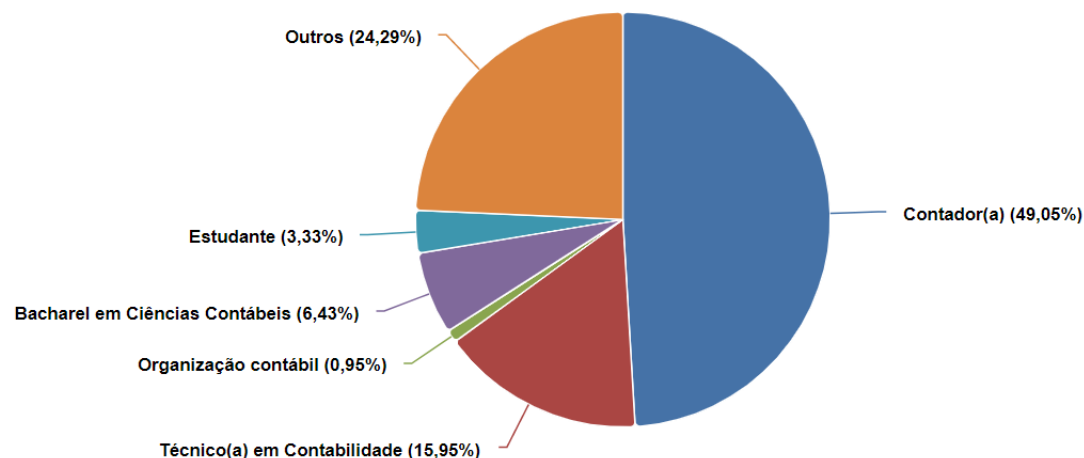
Foram registradas 420 manifestações no ano de 2024.



O prazo para a resposta das manifestações registradas na Ouvidoria é de até 30 dias, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017 e na Resolução CFC nº 1.544/2018. O tempo de resposta pode variar de acordo com o tipo de demanda e sua complexidade.

No entanto, a Ouvidoria do CRCRJ se dedica a responder às solicitações no menor tempo possível. Reconhecemos que, ao buscar nosso sistema, o profissional geralmente não conseguiu encontrar de forma rápida a informação desejada em nosso site ou redes sociais. Por isso, nos esforçamos para oferecer respostas completas e ágeis, atendendo com eficiência às necessidades dos usuários.

Tipos de Manifestantes

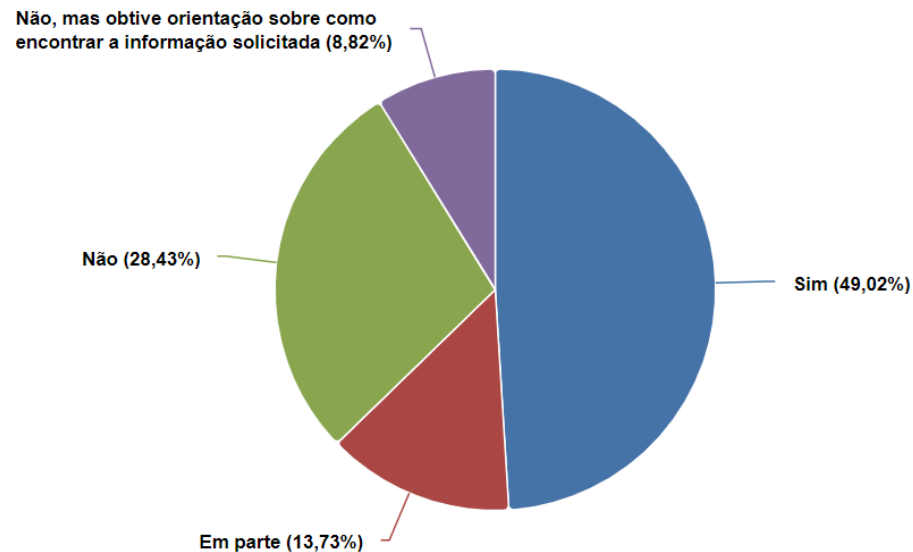


No ano de 2024 nosso tempo médio de resposta às solicitações foi de 10,15 dias.

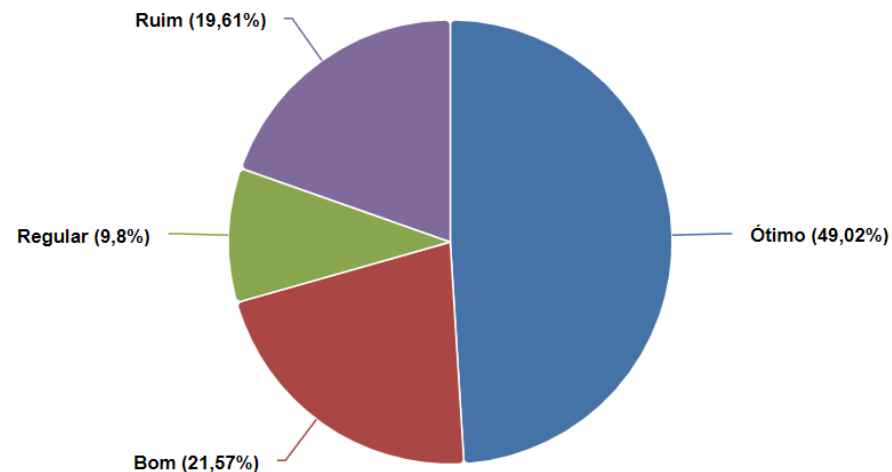
Pesquisa de Satisfação do Usuário

Das 420 manifestações finalizadas, 102 foram avaliadas pelo usuário.

A sua demanda foi atendida?

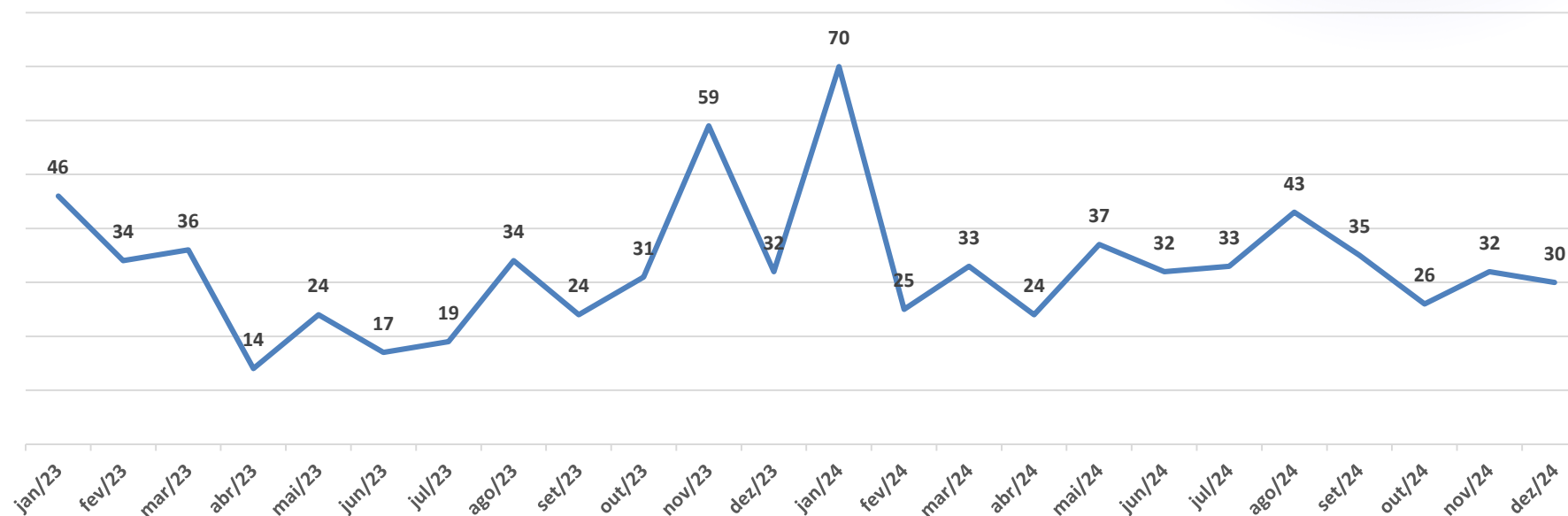


O que você achou do atendimento da Ouvidoria?



Ressalta-se que 70,59% dos cidadãos que participaram da pesquisa avaliaram positivamente os serviços da Ouvidoria do CRCRJ, classificando-os como “Ótimo” ou “Bom” em aspectos como tempo de resposta, qualidade das respostas e qualidade do Sistema de Ouvidoria.

Evolução do quantitativo de demandas



Em 2023 foram registradas 370 manifestações e em 2024 foram registradas 420 manifestações.

O aumento no número de manifestações registradas reflete, em parte, a inoperância dos telefones de contato do CRCRJ nos últimos meses de 2024. Adicionalmente, o volume foi impactado pelo fato de muitos usuários acionarem múltiplos canais de atendimento, como e-mail, WhatsApp e Ouvidoria, para tratar de um mesmo tema.

Registro Profissional e Anuidade foram temas recorrentes nas manifestações e representaram 18,33% do total de registros de 2024.

Considerações Finais

Com base nos resultados apresentados, é possível identificar algumas boas práticas e providências adotadas pela administração pública no tratamento das manifestações:

Agilidade no atendimento: apesar de um aumento no número de manifestações em 2024 (de 370 para 420), o tempo médio de resposta permaneceu dentro do prazo legal (10,15 dias, bem abaixo do limite de 30 dias). Isso demonstra esforços em atender as solicitações de forma célere.

Foco em respostas completas e eficientes: a ênfase em fornecer respostas completas e rápidas reflete um compromisso com a qualidade no atendimento, contribuindo para a satisfação dos usuários.

Identificação de temas recorrentes: a análise dos dados permitiu identificar que "Registro Profissional" e "Anuidade" foram os temas mais frequentes. Isso sugere uma abordagem estratégica da administração, que priorizou esforços para melhorar a comunicação e os processos relacionados a esses assuntos.

Monitoramento e Gestão de Demandas: o aumento no número de manifestações demonstra que o canal de Ouvidoria é reconhecido e utilizado pelos profissionais, o que indica que o órgão promoveu sua acessibilidade e eficiência.

Essas providências refletem uma administração voltada para a melhoria contínua do atendimento e a valorização das demandas dos cidadãos e profissionais.

Relatório Ouvidoria do CRCRJ - 2024

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Rua Primeiro de Março, 33 – Centro 20010-000 – Rio de Janeiro – RJ

Setor de Ouvidoria

(21) 2216-9614

ouvidoria@crcrj.org.br

www.crc.org.br

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

Rafael da Silva Machado

Ouvidora

Genaina Gama Lopes

Encarregada do Setor de Ouvidoria

Aline Damasceno Arruda

Elaboração: Janeiro/2024.



CRCRJ

| Coragem para **Inovar**



Aliando Tradição
com **Inovação**