

GESTÃO 2020/2021

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO CRCRJ 2021

A Ouvidoria do CRCRJ

A Ouvidoria do CRCRJ encontra-se estruturada como setor de Ouvidoria e Proteção de Dados, estando ligada diretamente a Presidência do CRCRJ, o que demonstra o alinhamento da Alta administração com os princípios de eficiência e transparência.

Nesse seara o Conselheiro ouvidor também compõe o Conselho Diretor como membro convidado pelo Presidente, o que facilita a comunicação com a alta administração, visto que interage pessoalmente com todos os vice-presidentes nesse importante órgão deliberativo do CRCRJ.

Tipos de manifestantes

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

Contador(a) – 261 – 50,19%

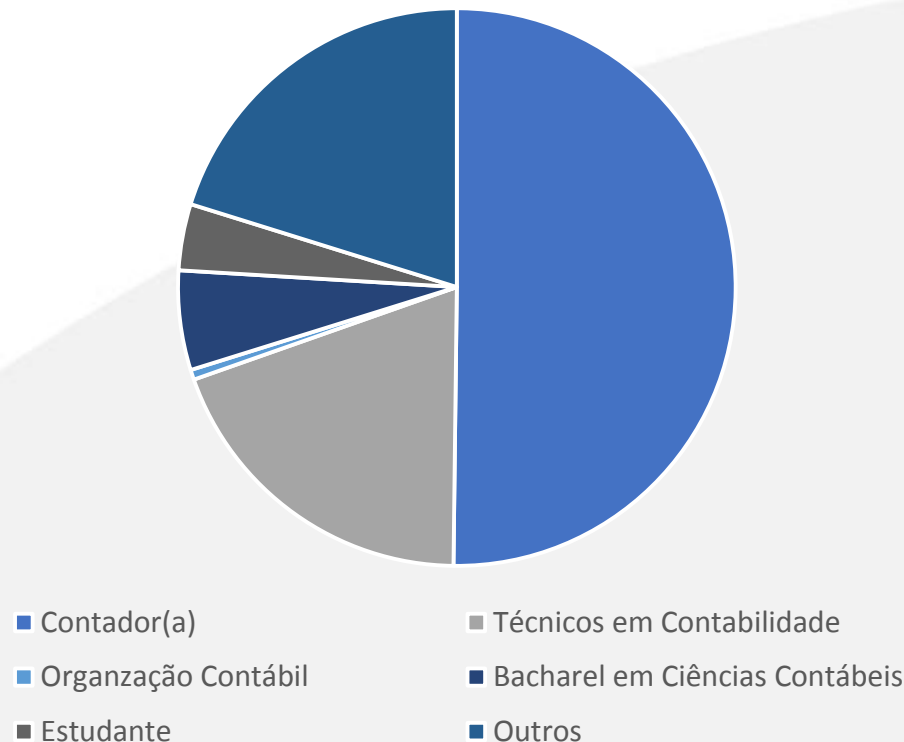
Técnico(a) em Contabilidade – 101 – 19,42%

Organização Contábil – 3 – 0,58%

Bacharel em Ciências Contábeis – 30 – 5,77%

Estudante – 20 – 3,85%

Outros – 105 – 20,19%



Respostas por unidade organizacional

Ouvidoria – 102 – 19,62%

Assessoria da Presidência – 2 – 0,38%

Departamento Jurídico – 5 – 0,96%

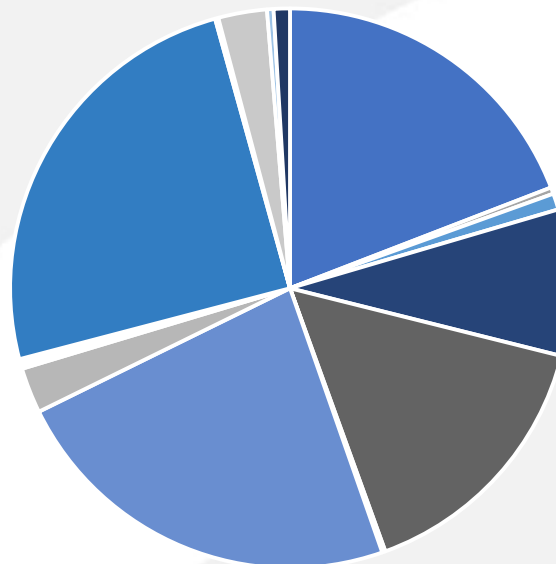
Departamento de Desenvolvimento Profissional – 45 – 8,65%

Departamento de Fiscalização – 83 – 15,96%

Departamento de Planejamento e Gestão – 1 – 0,19%

Departamento de Registro – 123 – 23,65%

Departamento de Tecnologia da Informação – 14 – 2,69%



Diretoria Executiva – 1 – 0,19%

Diretoria de Relações Institucionais – 1 – 0,19%

Gerência Predial – 1 – 0,19%

Gerência de Cobrança – 132 – 25,38%

Gerência de Comunicação – 1 – 0,19%

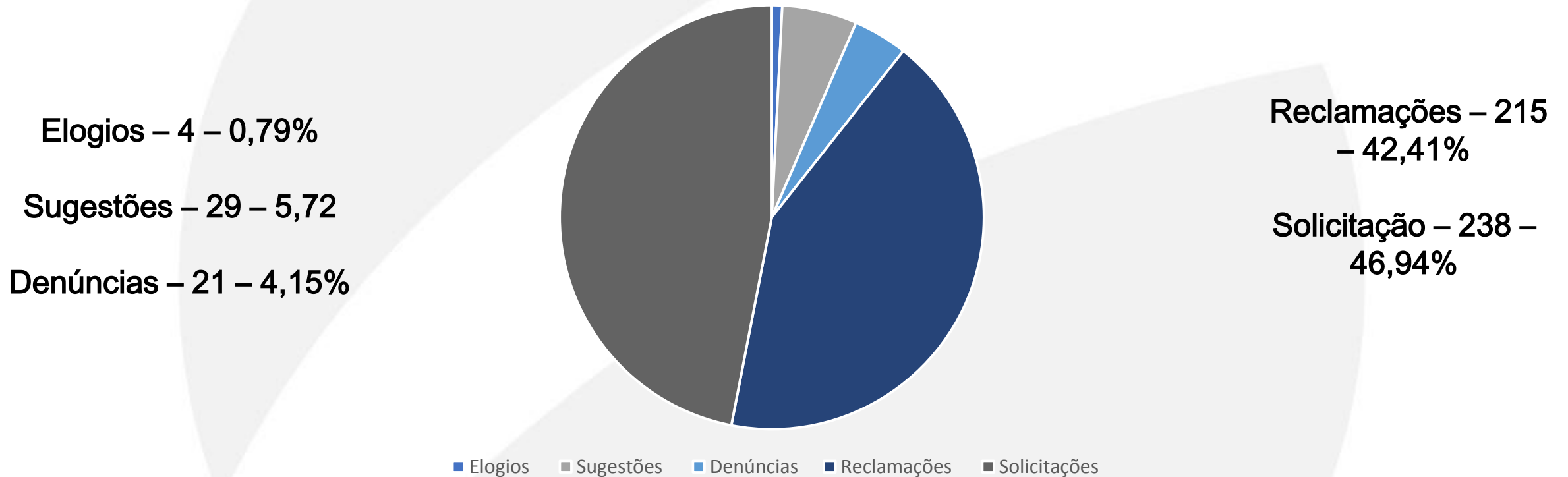
Presidência – 15 – 2,88%

Setor de Pesquisa e Estudos Técnicos – 2 – 0,38%

Setor de Relacionamento – 5 – 0,96%

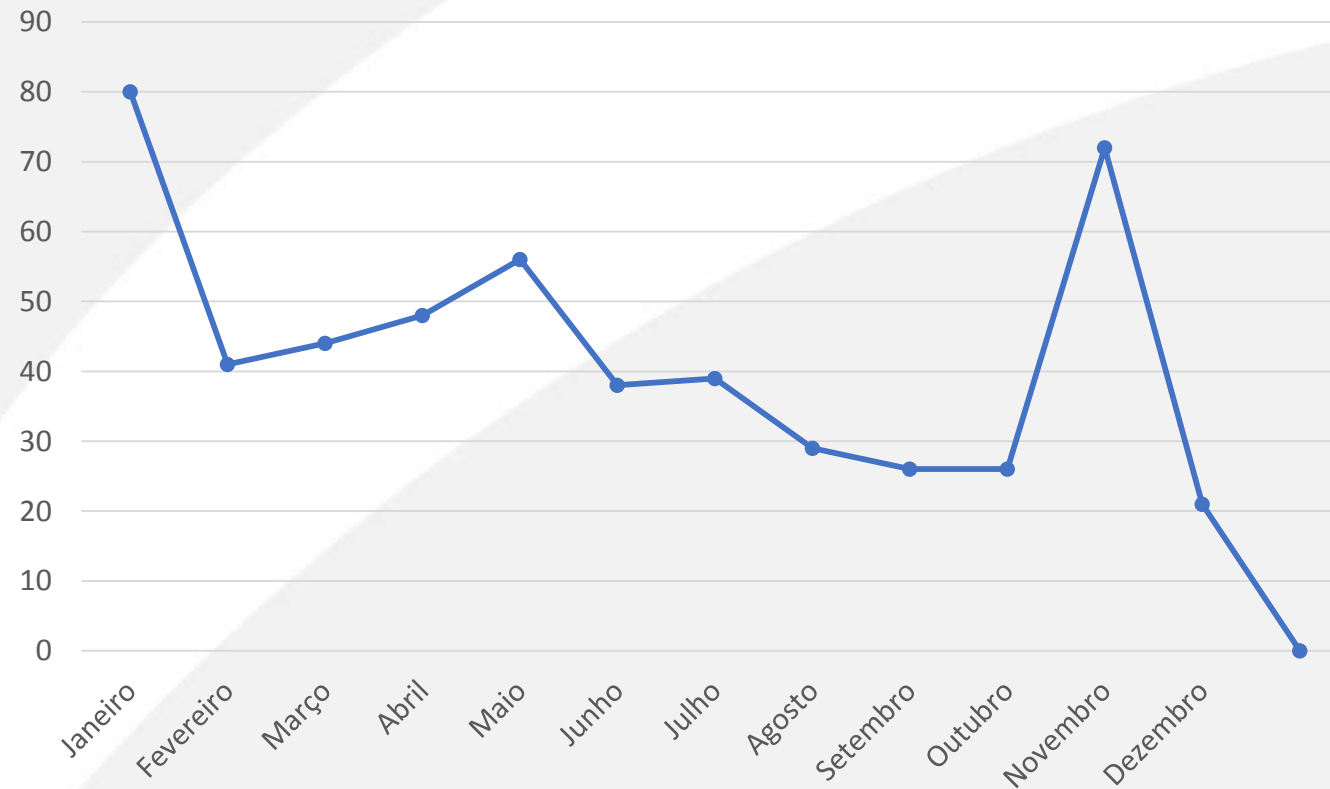
Tipos de manifestações recebidas

No ano de 2021 o CRCRJ recebeu um total de 507 Manifestações divididas nos seguintes tipos de manifestação:



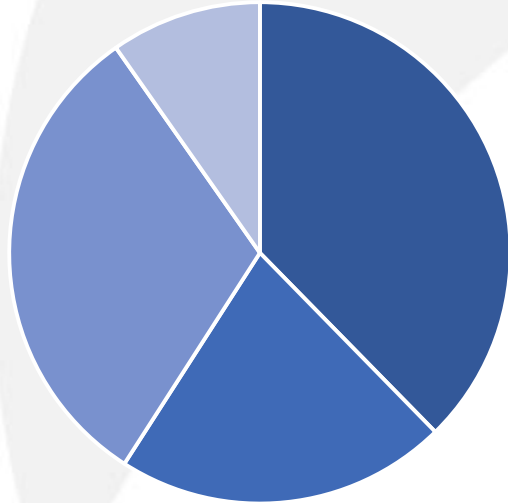
Evolução do quantitativo de demandas

No ano de 2021 as demandas realizadas pelo Sistema de Ouvidoria tiveram a seguinte evolução



Pesquisa de Satisfação do usuário

Das 507 manifestações respondidas 154 foram objeto de avaliação pelos manifestantes com a seguinte pergunta: A sua manifestação foi atendida?



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

Sim – 58 – 37,66%

Em parte – 33 – 21,43%

Não – 48 – 31,17%

**Não mas obtive orientação
como encontrar a
informação solicitada – 15
– 9,74%**

Pesquisa de Satisfação do usuário

Das 507 manifestações respondidas 154 foram objeto de avaliação pelos manifestantes com a seguinte pergunta: O que você achou do atendimento da Ouvidoria?



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

Ótimo – 50 – 32,47%

Bom – 48 – 31,17%

Regular – 25 – 16,23%

Ruim – 31 – 20,13%

Considerações acerca da avaliações dos atendimento realizados pela ouvidoria.

A ouvidoria em regra é procurada pelos interessados quando não estão satisfeitos com as resposta obtidas juntos as unidades organizacionais do CRCRJ ou quando não conseguem realizar contato com as mesmas.

Desta forma ainda que busquemos uma linguagem mais amistosa e dar uma atendimento mais rápido das demandas apresentadas , temos um tempo médio de resposta das solicitações de 5 (cinco) dias, os profissionais são compreensivos com nossas apreciações acerca das solicitações.

Contudo atuamos continuamente com as unidades administrativas para aperfeiçoamento das atividades de atendimento do CRCRJ.

Relatório de Gestão de Ouvidoria do CRCRJ - 2021.

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

www.crc.org.br

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

Samir Ferreira Barbosa Nehme

Conselheiro Ouvidor – Gestão 2020/ 2021

Jarbas Tadeu Barsanti Ribeiro

Conselheira Ouvidora – Gestão 2022/ 2023

Flávia da Silva Domingos

Encarregada do Setor de Ouvidoria

Thamires Christine Menezes Gualter

Elaboração: Janeiro/2022.