Ouvidoria CRA-RJ

RELATÓRIO 2024

CRA-RJ

Conselho Regional de
Administração do Rio de Janeiro

Chefe da Ouvidoria Adm. Paulo Coelho

Subprocuradora Dra. Claudia Souza

Apoio Administrativo Téc. Daniel Fernandes

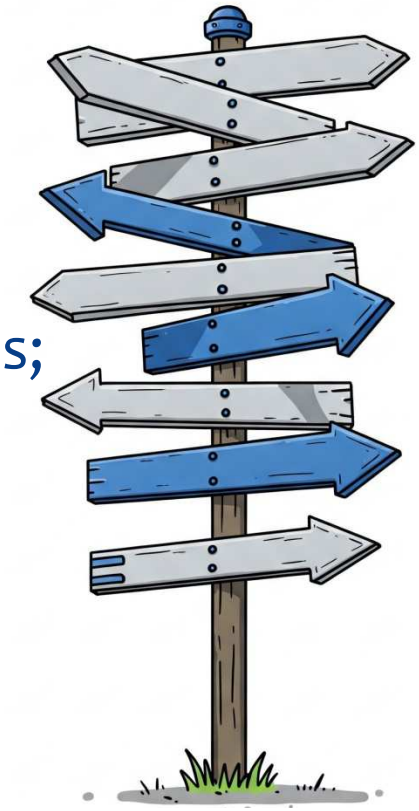
Estagiário André Felipe Coelho

Introdução à Ouvidoria

* A Ouvidoria do CRA-RJ é um canal de comunicação que promove a participação dos profissionais da Administração, empresas e a sociedade e no aprimoramento dos serviços oferecidos pelo CRA-RJ.

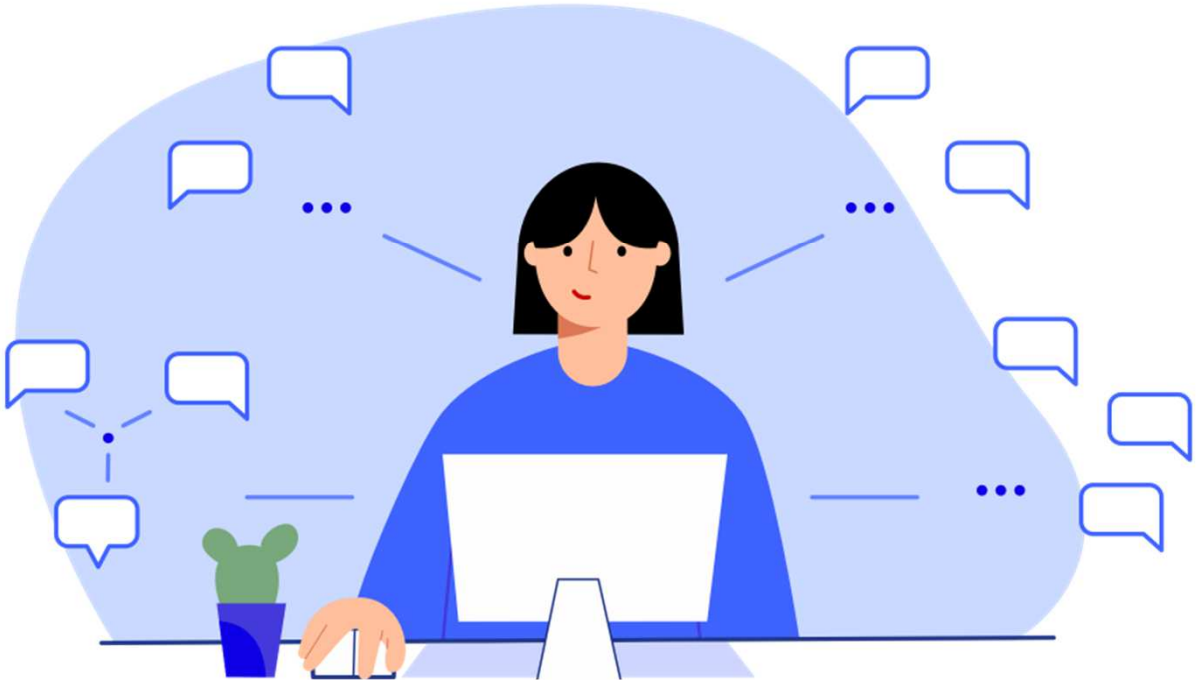
FLUXO DE TRABALHO

* Recebimento de demandas pelos canais de comunicação;
* Análise e apuração;
* Intermediação com setores responsáveis;
* Orientação ao solicitante.

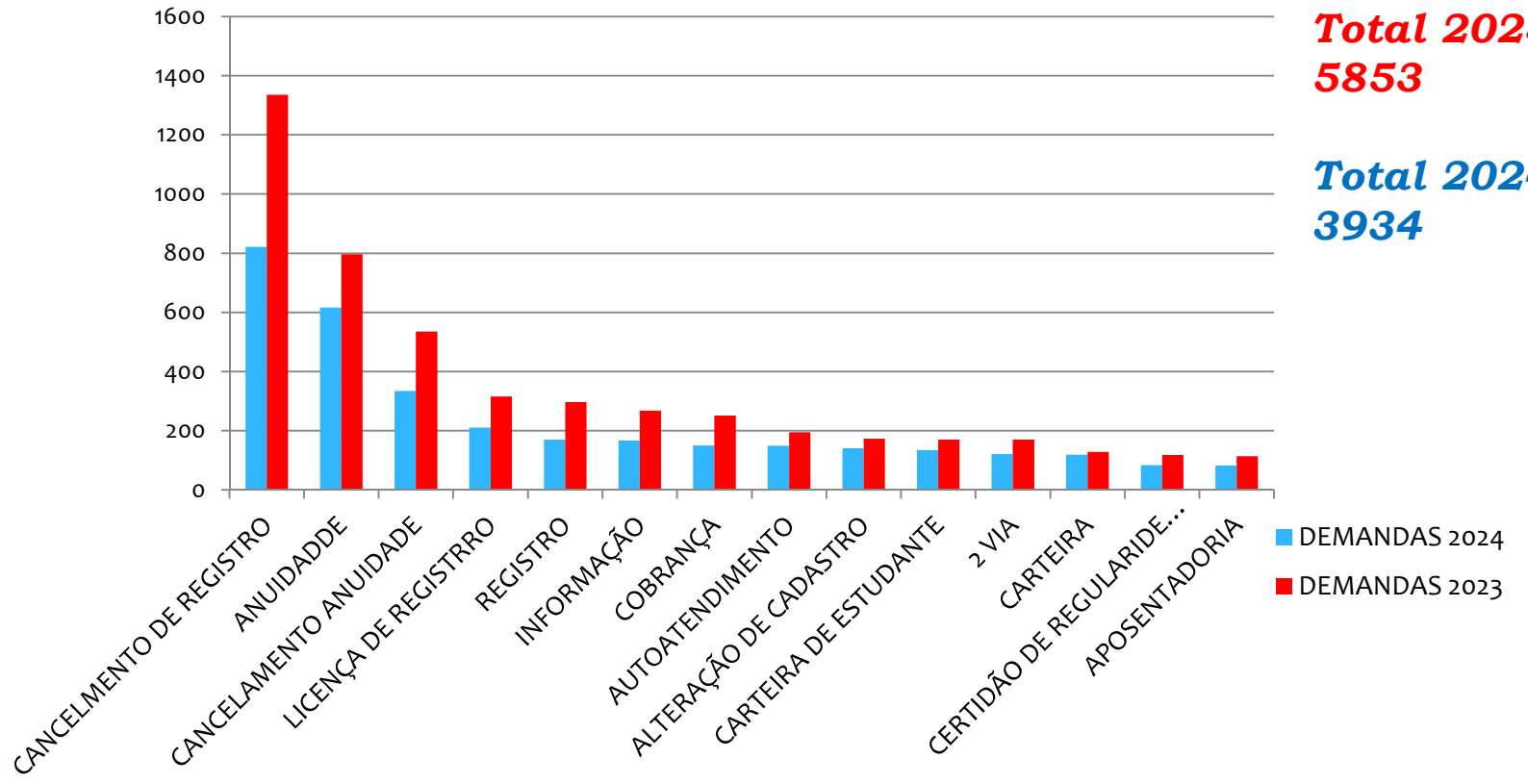


Canais de recebimento de demanda

* SIFA (módulo Ouvidoria);
* E-MAILS;
* TELEFONE;
* PRESENCIAL;
* OUVIDORIA CFA.



COMPARATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS



Total 2023
5853

Total 2024
3934

DIRECIONAMENTO DE DEMANDAS

* SETOR DE REGISTRO: Dúvidas, informações e solicitações referentes a registro de PF e PJ. Cancelamento e licença de registro; 65%

* SETOR DE DÍV. ATIVA: Dúvidas, informações e solicitações referentes a pagamento de anuidades protestos; 20%

* SETOR DE FISCALIZAÇÃO: Denuncias PF, PJ e concurso público e auto de infração; 10%

* OUTROS SETORES: Demandas em geral. 5%

PENSAMENTO

CRA-RJ

Os cargos são temporários.

Os títulos são provisórios.

A posição social é vazia.

Mas a forma como você

trata as pessoas será sempre

lembrada e admirada