

BUSCANDO A MELHORIA CONTÍNUA

CONCEITOS, PADRÕES & PROCEDIMENTOS



Manual de Ouvidoria



CRA-RJ

Conselho Regional de
Administração do Rio de Janeiro

*Ouvir com atenção, compreender com empatia
e agir com responsabilidade*

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro
Manual de ouvidoria do CRA-RJ [livro eletrônico] : conceitos, padrões & procedimentos / Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro. -- 1. ed. -- Rio de Janeiro : Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro, 2025.
ePDF

Bibliografia
ISBN 978-65-87653-19-8

1. Administração pública 2. Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro (CRA) 3. Ouvidoria - Brasil I. Título.

25-289507

CDD-658.098153

Índices para catálogo sistemático:

1. Ouvidoria : Conselho Regional de Administração :
Rio de Janeiro : Administração 658.098153

Maria Alice Ferreira - Bibliotecária - CRB-8/7964

Sumário

Apresentação	4
Introdução e contexto	5
Origem da Ouvidoria	5
O que é Ouvidoria?	5
Contexto histórico do CRA-RJ	6
Ouvidoria do CRA-RJ	7
Manual & objetivos	7
Fundamentos & princípios da Ouvidoria	8
Conceitos gerais	8
Princípios da Ouvidoria	9
O papel da Ouvidoria	13
Elementos essenciais	13
Aspectos operacionais	15
Canais de atendimento	15
Fluxo de atendimento	17
Fluxo da demanda	21
Tutorial de contato via site CRA-RJ	26
Considerações finais	30
Carta de agradecimento	30
Referências bibliográficas	32

Apresentação



Prezados membros do Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro - CRA-RJ, colaboradores e sociedade em geral. É com grande satisfação e alinhamento aos mais elevados princípios de transparência e boa governança que apresentamos o Manual de Ouvidoria do CRA-RJ, este documento representa um marco fundamental em nossa gestão, consolidando nosso compromisso com a escuta ativa, a participação cidadã e o aprimoramento contínuo dos serviços que prestamos e da nossa atuação institucional.

A Ouvidoria desempenha um papel vital na estrutura de qualquer organização que preze pela ética, pela responsabilidade, pela transparência e pela proximidade com seu público. Ela é o canal direto e imparcial que permite acolher as mais diversas manifestações sejam elas elogios, sugestões, reclamações, denúncias ou pedidos de informações, transformando-as em valiosos insumos para a identificação de oportunidades de melhoria, a correção de falhas e o fortalecimento da confiança mútua.

Este Manual foi elaborado com o objetivo de ser um guia claro e acessível a todos, nele, detalhamos a origem e a importância histórica da Ouvidoria, contextualizamos seu papel no âmbito público e, especificamente, no CRA-RJ. Apresentamos os princípios que norteiam a atuação da nossa Ouvidoria, as legislações que a amparam, os canais disponíveis para o registro de manifestações e o fluxo transparente que garante o tratamento adequado de cada interação.

Ao disponibilizar este material, reforçamos a convicção de que a participação e o feedback de cada um de vocês são essenciais para a construção de um CRA-RJ cada vez mais eficiente, ético e alinhado às expectativas da sociedade e dos profissionais da Administração, encorajamos a leitura atenta deste manual e, sobretudo, a utilização da Ouvidoria sempre que sentirem a necessidade de se manifestar.

Agradeço a dedicação de todos os envolvidos na elaboração deste manual e reitero o compromisso desta gestão em promover um ambiente de diálogo aberto e construtivo, onde a sua voz é fundamental para a excelência do nosso Conselho.

Atenciosamente,

Adm. Wagner Siqueira CRA-RJ - nº 01-02903
*Presidente do Conselho Regional de Administração
do Rio de Janeiro - CRA-RJ*

Introdução e contexto

Origem da Ouvidoria

A ouvidoria tem suas raízes na necessidade histórica de fiscalização da administração pública, com destaque para a criação do “Ombudsman” - Termo criado na Suécia para designar o representante do povo ou, mais precisamente, um representante independente responsável por defender os direitos dos cidadãos contra a administração pública.

No Brasil, o Ouvidor-Geral surgiu no período colonial, representando o rei na fiscalização da justiça e administração, após um período de menor relevância, a ouvidoria ressurgiu na redemocratização da década de 1980 impulsionada pela Constituição de 1988, consolidando-se como instrumento de comunicação entre cidadãos e o poder público.

Atualmente, está presente em diversos setores da sociedade, com o ouvidor atuando como mediador e promovendo a governança participativa e a transparência institucional.

O que é Ouvidoria?

Uma Ouvidoria Pública é um canal de comunicação vital entre o cidadão e a administração pública, atuando como elo para a transparência e aprimoramento da gestão. Sua função primordial é receber e analisar diversas manifestações, como reclamações, denúncias, sugestões e elogios, exercendo também um papel de fiscalização da gestão pública. Ao fortalecer a cidadania e orientar o cidadão, a ouvidoria gera indicadores cruciais para a avaliação dos serviços, contribuindoativamente para a sua melhoria contínua e tornando a administração mais eficiente e responsiva aos anseios da sociedade.

Os benefícios de uma ouvidoria pública se estendem ao ambiente interno da administração, promovendo uma comunicação mais eficaz entre servidores e gestores, facilitando a identificação de falhas nos processos internos. Além de impulsionar a transparência e fortalecer a ética profissional, a ouvidoria eleva a satisfação no ambiente de trabalho, ela fomenta uma cultura de melhoria constante, atua na mediação de conflitos, previne irregularidades, oferece um canal seguro para denúncias e empodera os servidores, incentivando sua participação ativa na construção de um ambiente de trabalho mais positivo e produtivo.

Contexto histórico do CRA-RJ

Em 17 de janeiro de 1968, foi estabelecido o Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro (CRA-RJ), inicialmente como Conselho Regional de Técnicos de Administração (CRTA) da 7ª Região (Guanabara, Rio de Janeiro e Espírito Santo), por meio da Resolução Normativa 02/68, aprovada em 17 de janeiro de 1968, do então Conselho Federal de Técnicos de Administração (atual CFA). Essa criação concretizou a regulamentação da profissão de Administrador no Brasil, oficializada pela Lei 4.769/ 1965, resultado de demandas de diversos setores.

Adm. Belmiro Siqueira



O “Patrônio da Administração no Brasil”, teve papel crucial na elaboração da Lei nº 4.769 /1965 promulgada em 9 de setembro de 1965, a Lei dispõe sobre o exercício da profissão de Técnico de Administração e estabelece as atribuições e requisitos para o exercício dessa atividade.

Em 1986, a Lei nº 7.321 alterou a denominação de Técnico de Administração para Administrador, e o CFTA e CRTAs passaram a ser CFA e CRAs, respectivamente, fruto da defesa e empenho do Adm. Belmiro Siqueira pela importância da administração. Ao longo dos anos, o CRA-RJ tem defendido os profissionais de Administração, fazendo fiscalização contra o exercício ilegal da profissão e desenvolvendo a área no Rio de Janeiro promovendo a valorização dos profissionais de Administração.

Adm. Wagner Siqueira



Filho de Belmiro Siqueira - patrono dos Administradores no Brasil - destaca-se como uma figura central e líder expressivo no cenário da Administração, tanto no Rio de Janeiro quanto em todo o país. Sua notável trajetória no Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro (CRA-RJ) abrangeu três gestões como presidente, período em que se dedicou a uma firme e abrangente luta em defesa do mercado de trabalho para os Profissionais de Administração, assumindo a presidência do CRA-RJ em 1983, após a intervenção do Ministério do Trabalho. O Adm. Wagner Siqueira empreendeu uma transformação institucional que resultou no fortalecimento e na participação ativa do conselho na fiscalização e na defesa da profissão. Sua gestão foi distintamente marcada pela modernização do atendimento, com a implementação do Autoatendimento, a criação da Rádio e TV CRA-RJ, a fundação da UCAdm - Universidade Corporativa do Administrador, e a disponibilização de diversos serviços em prol dos Profissionais de Administração, estreitando o vínculo entre o Conselho e os profissionais e estudantes. Ele é amplamente reconhecido por seu compromisso inabalável com a ética, a inovação, a renovação e a constante busca pela relevância da Administração em âmbito nacional.

Adm.^a Gilda Nunes



Foi uma figura notável na história do Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro (CRA-RJ). Com uma gestão visionária e dedicada, ela liderou a construção da sede própria do

CRA-RJ, um marco importante para a valorização da profissão de Administrador no Estado do Rio de Janeiro, sua contribuição foi fundamental para consolidar a instituição e proporcionar um espaço para o desenvolvimento e a representação dos profissionais de Administração.

Ouvidoria do CRA-RJ

A Ouvidoria do CRA-RJ é um setor estratégico que promove a comunicação entre profissionais de Administração, leigos e empresas com o CRA-RJ, buscando soluções eficazes para demandas, transparência e melhorias contínuas, sua missão é assegurar respostas rápidas, prevenir problemas e fortalecer a integração entre os profissionais de Administração e o CRA-RJ, visando uma gestão eficiente e alinhada às necessidades da sociedade. A idealização e a implementação da Ouvidoria do CRA-RJ foram lideradas pelo Adm. Wagner Siqueira, esse feito representou um marco na comunicação, proximidade e atenção do CRA-RJ aos profissionais de Administração.



O pioneirismo do Adm. Abílio Thomaz, o primeiro Ouvidor do CRA-RJ, consolidou a nossa Ouvidoria como um espaço de acolhimento e solução, pautado no respeito e na dignidade, valores que continuam a guiar a instituição. A Ouvidoria do CRA-RJ, impulsionada por esses líderes, é um instrumento essencial para garantir a transparência, a ética e a participação ativa dos profissionais, buscando o aprimoramento contínuo no atendimento.

Manual & objetivos

O Manual de Ouvidoria do CRA-RJ é um instrumento essencial para a padronização e o fortalecimento das práticas de escuta e acolhimento institucional, assegurando o tratamento adequado, transparente e eficiente das manifestações recebidas (críticas, sugestões, elogios e denúncias), o Manual reforça o compromisso do CRA-RJ com a transparência, o controle social e a valorização dos direitos dos cidadãos e profissionais de Administração.

Ao institucionalizar a escuta ativa e valorizar a participação cidadã, o manual fortalece a credibilidade da Ouvidoria do CRA-RJ e reforça a imagem de um Conselho comprometido com a excelência no atendimento, a inovação e a responsabilidade social, o uso de tecnologias de apoio amplia a eficiência e o alcance da atuação, integrando sensibilidade e inteligência na prestação de serviços à sociedade como um todo. O Manual contribui para o aprimoramento contínuo da atuação institucional e para a promoção de uma cultura de diálogo, participação e ética.

Fundamentos & princípios da Ouvidoria

Conceitos gerais

O Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro (CRA-RJ), autarquia federal, tem como missão regulamentar, orientar e fiscalizar a profissão de Administrador, promovendo ética, qualidade e valorização profissional.

A Ouvidoria do CRA-RJ desempenha um papel fundamental como canal de escuta, diálogo e mediação entre os profissionais de administração, estudantes, leigos e as empresas, reforçando os princípios do Código de Ética do Administrador e o compromisso do CRA-RJ com a transparência e a melhoria contínua dos serviços.

A Ouvidoria é orientada por valores éticos como respeito, responsabilidade, empatia, equidade e integridade, esses valores definem o comportamento esperado do profissional de Administração e orientam a conduta dos servidores da Ouvidoria.

Espera-se que a Ouvidoria atue com comprometimento institucional, estabelecendo uma relação de confiança com os profissionais de Administração, leigos e as empresas, assegurando que as manifestações sejam acolhidas com atenção, imparcialidade e rapidez.



A Ouvidoria também contribui para o fortalecimento da transparência administrativa, auxiliando na identificação de falhas operacionais, na correção de processos internos e na proposição de melhorias nos serviços e atendimentos, retroalimentando o ciclo de melhoria da qualidade institucional.

A atuação da Ouvidoria deve estar alinhada com o Código de Ética Profissional do Administrador, que orienta condutas como lealdade, responsabilidade, confidencialidade e zelo pela imagem da profissão.

Os padrões de trabalho da Ouvidoria devem ser claros e elevados, exigindo habilidades como, comunicação clara e não violenta, capacidade de mediação de conflitos, postura ética, conhecimento dos regulamentos internos e competências legais da instituição.

Em síntese, a Ouvidoria do CRA-RJ é uma expressão do compromisso do Conselho com a ética, a valorização profissional e a melhoria contínua de seus processos e serviços, seu funcionamento exemplar reflete a maturidade da Administração Pública e o respeito do CRA-RJ por cada profissional, leigo e empresa, consolidando-se como um dos pilares mais relevantes da atuação institucional do CRA-RJ.

Princípios da Ouvidoria

Fundamentação e Ética

A Ouvidoria do CRA-RJ atua com base nos princípios estabelecidos pelo Código de Ética Profissional do Administrador, documento normativo que orienta a conduta dos profissionais registrados e por extensão, todos os setores da autarquia, incluindo a Ouvidoria.

Entre os princípios éticos norteadores estão:

- Respeito à dignidade da pessoa humana e ao bem comum;
- Imparcialidade nas decisões e escutas;
- Confidencialidade na condução de manifestações;
- Zelo pela imagem e reputação da profissão de Administrador.

Esses valores éticos fundamentam a forma como a Ouvidoria deve conduzir cada atendimento, assegurando que o cidadão seja tratado com respeito, empatia e imparcialidade, e que cada demanda seja analisada com rigor técnico e sensibilidade social.

Inclusividade e acolhimento

A Ouvidoria do CRA-RJ é um canal aberto a todos os públicos relacionados ao campo da Administração, desde os profissionais devidamente registrados, até empresas, estudantes e cidadãos leigos.

Seu papel é assegurar que:

- Profissionais e empresas registrado (a) (s) sejam atendidos com base no seu direito de obter esclarecimentos e exercer suas atividades com respaldo legal e ético.
- Estudantes sejam orientados quanto ao papel do CRA-RJ, à importância do registro e ao compromisso ético da profissão.
- Leigos e cidadãos tenham acesso a informações claras sobre a atuação do CRA-RJ e possam denunciar ou sugerir com liberdade.

Esse atendimento plural exige, uma linguagem acessível, paciência no esclarecimento de dúvidas e responsabilidade ao tratar demandas de públicos com diferentes níveis de conhecimento sobre a legislação da Administração.

Embamento jurídico

O exercício da Ouvidoria é respaldado por um conjunto de dispositivos legais, que orientam sua atuação tanto na esfera da administração pública quanto na regulamentação da profissão de Administrador.

Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB/88)

A Constituição Federal (CF) de 1988 inaugura nova relação entre Estado e sociedade, na medida em que institui, ainda em seu art. 1º, um Estado democrático de direito que tem a cidadania como um dos seus fundamentos. São vários os dispositivos constitucionais que conferem aos administrados a possibilidade de direta ou indiretamente “verificar a regularidade da atuação da administração pública e impedir a prática de atos ilegítimos, lesivos ao indivíduo ou à coletividade, ou provocarem a reparação dos danos deles recorrentes” (Alexandrino e Paulo, 2012, p. 815).

Lei nº 13.709/2018 LGPD

Estabelece normas para o tratamento de dados pessoais. O principal objetivo é proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade, e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

- A LGPD estabelece regras para o tratamento de dados pessoais, visando proteger a privacidade e a liberdade dos cidadãos.
- Nas atividades de ouvidoria, a LGPD é fundamental para garantir a confidencialidade das informações fornecidas pelos manifestantes e o uso adequado dos dados coletados.
- As ouvidorias devem adotar medidas de segurança para proteger os dados pessoais e garantir o cumprimento dos direitos dos titulares, como o direito de acesso, retificação e exclusão dos dados.

Resoluções Normativas do CFA/CRA-RJ

Estas resoluções definem os procedimentos, condutas e diretrizes que orientam os CRA's em seus diversos setores, incluindo a Ouvidoria. A Ouvidoria, ao receber uma manifestação, deve agir com base nessas normas, garantindo segurança jurídica, legitimidade institucional e justiça administrativa.

Fiscalização da profissão

A Ouvidoria tem um papel estratégico de apoio à fiscalização do exercício legal da profissão, pois é por meio das manifestações recebidas que muitas irregularidades ou más práticas podem ser identificadas.

- Denúncias sobre exercício ilegal da profissão pessoa física e jurídica, concursos públicos e licitações.
- Reclamações sobre condutas antiéticas de profissionais ou empresas registradas, estes dados servem de base para investigações.
- Sugestões e críticas também ajudam a aperfeiçoar os processos de registro, fiscalização e atendimento.

Nesse sentido, a Ouvidoria contribui para a preservação da integridade e da reputação da profissão de Administrador, sendo uma aliada tanto do profissional ético quanto da sociedade.

Dignidade profissional

Um dos pilares mais sensíveis da atuação da Ouvidoria do CRA-RJ é o respeito à dignidade do profissional e do cidadão que busca o Conselho, isso se reflete em práticas de:

- Escuta ativa e empática, acolhendo cada manifestação com atenção individualizada.
- Comunicação transparente, respeitosa e sem termos técnicos excessivos, adaptada ao perfil do solicitante.
- Resolução de conflitos com foco na solução e não apenas na formalidade, demonstrar compromisso com o resultado e não apenas com o processo.
- Postura neutra e justa, sem favorecimento ou julgamento precipitado.

Dessa forma, a Ouvidoria do CRA-RJ reafirma seu compromisso com um atendimento que valoriza o indivíduo, buscando não apenas resolver demandas, mas também promover um ambiente de confiança e cooperação.

O papel da Ouvidoria

Elementos essenciais

Missão da Ouvidoria do CRA-RJ

Atuar como canal ético, imparcial e transparente de comunicação entre o profissional de administração, leigos, empresas, sociedade e o CRA-RJ. Promovendo o acolhimento qualificado, a escuta ativa e a mediação de manifestações, com foco na valorização da profissão de Administrador, na melhoria contínua dos serviços prestados e na promoção da cidadania.

Visão da Ouvidoria do CRA-RJ

Ser referência nacional em ouvidoria pública no sistema CFA/CRA, reconhecida pela excelência no atendimento, pela eficiência na resolução de demandas, pela promoção da integridade institucional e pelo compromisso com a dignidade, a ética e os direitos dos profissionais de administração, leigos e as empresas.

Propósito da Ouvidoria do CRA-RJ

A Ouvidoria do Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro (CRA-RJ) é um canal essencial para o fortalecimento da transparência e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados comprometida com a ética e a excelência, ela oferece um espaço direto e imparcial para que profissionais, empresas e a sociedade apresentem dúvidas, sugestões, reclamações e elogios.

Mais do que apenas acolher manifestações, a Ouvidoria atua na identificação de oportunidades de melhoria, propondo soluções que elevam a eficiência dos processos internos e a qualidade dos atendimentos.

O CRA-RJ, mantido pelas anuidades dos registrados, tem o compromisso de prestar serviços de excelência, e a Ouvidoria é peça-chave nesse processo, garantindo a evolução constante das práticas institucionais.

Assim, a Ouvidoria do CRA-RJ reafirma seu papel como elo de confiança e respeito entre o Conselho e a sociedade, impulsionando uma gestão pública cada vez mais ética, eficiente e voltada para a melhoria contínua.

Valores da Ouvidoria do CRA-RJ

O Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro (CRA-RJ) possui um valor intrínseco que o estabelece como um patrimônio essencial para a sociedade fluminense e os Administradores, sua **legitimidade e representatividade** o consolidam como a voz oficial da categoria, defendendo seus interesses e promovendo o reconhecimento da profissão.

O corpo de conselheiros titulares e suplentes, investe e dedica seu tempo e expertise na condução do Conselho com imparcialidade e compromisso.

A **história e a tradição** do CRA-RJ, construídas ao longo de décadas, representam um legado de serviços prestados à sociedade e aos profissionais. O Conselho atua como um valioso **fórum de conexão e desenvolvimento profissional**, fomentando o networking e a troca de conhecimentos. Sua **capacidade de fiscalização e de zelar pela ética** protege a sociedade e assegura a qualidade dos serviços de Administração.

Aspectos operacionais

Canais de atendimento

A Ouvidoria do CRA-RJ oferece uma variedade de canais de atendimento para garantir que todos os usuários possam acessar seus serviços de forma eficaz e conveniente.

SIFA (Sistema Integrado de Fiscalização e Autoatendimento)

Destaca-se como uma plataforma online abrangente, integrando os setores e os diversos serviços do CRA-RJ e permite o acompanhamento online das manifestações, proporcionando transparência e agilidade na comunicação, além disso, o CRA-RJ disponibiliza o canal de e-mail para o envio de documentos e informações detalhadas, com endereços específicos para diferentes tipos de manifestações, e o telefone, que oferece atendimento personalizado e interação direta com a equipe da Ouvidoria.

E-mail

Um meio de comunicação formal e assíncrono, é ideal para manifestações mais detalhadas, onde o usuário pode descrever a situação com precisão e anexar documentos relevantes. A Ouvidoria tem um endereço de e-mail específico e divulgado, garantindo que as mensagens sejam direcionadas corretamente e respondidas dentro de um prazo razoável (no máximo 24 horas). (e-mail da ouvidoria: ouvidoria@cra-rj.org.br).

Telefone

Oferece um canal de comunicação direta e imediata, é útil para questões mais urgentes ou para usuários que preferem a interação verbal para expressar suas preocupações ou obter esclarecimentos iniciais, a Ouvidoria disponibiliza números de telefones com atendimento em horário comercial.

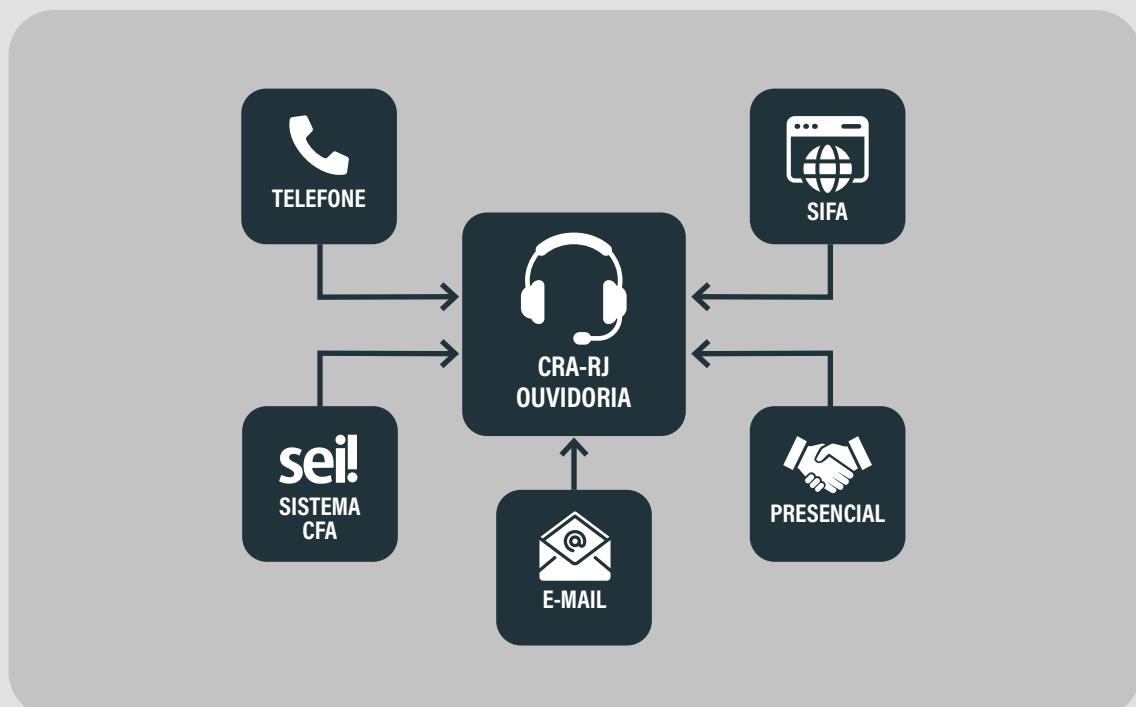
- André Felipe – (21) 3872-9577
- Paulo Coelho – (21) 3872-9560

Atendimento Presencial

Embora possa ser menos utilizado na era digital, o atendimento presencial é fundamental para garantir a inclusão de usuários que não possuem acesso fácil à tecnologia ou que preferem um contato pessoal para discutir suas questões. A Ouvidoria dispõe de um local adequado e com horários de atendimento definidos, oferecendo um ambiente acolhedor e preparado para ouvir, registrar e atender as manifestações. O atendimento presencial é realizado na sede do CRA-RJ, na Rua Professor Gabizo, Nº 197, 5º andar - Tijuca, no horário de 09h00min às 18h00min, de segunda a sexta-feira.

SEI - Sistema Eletrônico de Informações da Ouvidoria do CFA

É uma ferramenta interna para a gestão eletrônica de denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios enviados diretamente para a Ouvidoria do CFA. Assegurando agilidade, segurança e organização no processo, com essa diversidade de opções, a Ouvidoria do CRA-RJ busca atender às diferentes necessidades dos usuários.



Fluxo de atendimento

O fluxo de atendimento da Ouvidoria do Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro (CRA-RJ) é um processo cuidadosamente estruturado para assegurar que as manifestações dos usuários sejam tratadas com eficiência e que o serviço prestado atinja altos padrões de qualidade. A seguir, detalhamos cada uma das etapas:

Recebimento das Demandas

Esse primeiro estágio é crucial, pois representa o ponto de contato inicial entre o usuário e a Ouvidoria, a disponibilidade de **diversos canais** de recebimento demonstra a preocupação do CRA-RJ em ser acessível e atender às diferentes necessidades e preferências **dos profissionais de Administração, estudantes, leigos e empresas.**

- **SIFA - Sistema Integrado de Fiscalização e Autoatendimento - (Módulo Ouvidoria):** É um sistema online que permite aos profissionais de Administração, estudantes, leigos e empresas realizar diversos procedimentos de forma remota, como emissão de certidões, pagamento de anuidades, acesso à Carteira de Identidade Profissional e outras funcionalidades, este canal oferece diversas vantagens, como a possibilidade de o usuário registrar sua demanda manifestação a qualquer hora e de qualquer lugar, anexar documentos comprobatórios, e acompanhar o status do seu atendimento de forma transparente. Além disso para a Ouvidoria, o SIFA (módulo Ouvidoria) facilita a organização, o registro padronizado das informações e a geração de relatórios estatísticos.

Registro e Triagem

Após o recebimento, a demanda/manIFESTAÇÃO passa por duas etapas interligadas e essenciais para a organização e a eficiência do fluxo: **registro e triagem.**

- **Registro:** O registro formal da manifestação em um sistema é crucial para criar um histórico rastreável e garantir que nenhuma demanda se perca, este sistema deve armazenar informações detalhadas sobre o manifestante, a data e hora do recebimento, o canal de entrada, a natureza da manifestação (reclamação, sugestão, elogio, denúncia, etc.), um resumo do ocorrido e, posteriormente, todas as etapas do tratamento e a resposta final. Um bom sistema de registro permite o acompanhamento interno, a geração de estatísticas e a identificação de padrões ou problemas recorrentes.
- **Triagem:** Esta etapa envolve uma análise inicial da manifestação para determinar sua **natureza e urgência**, a correta identificação da natureza da manifestação (reclamação sobre um serviço, dúvida sobre um procedimento, sugestão de melhoria, denúncia de irregularidade, etc.) é fundamental para direcioná-la ao setor competente dentro do CRA-RJ.

A avaliação da **urgência**, permite priorizar o atendimento de casos que exigem uma resposta mais rápida, como situações que possam causar prejuízos ou que demandam intervenções imediatas, uma triagem bem feita evita o encaminhamento equivocado e acelera o processo de resolução.



Encaminhamento

O encaminhamento da demanda/manifestação ao setor competente do CRA-RJ é um passo crítico para garantir que a apuração seja realizada por quem possui o conhecimento técnico e a responsabilidade sobre a área em questão, a eficácia desta etapa depende da clareza da estrutura organizacional do CRA-RJ e da definição das responsabilidades de cada setor. A Ouvidoria do CRA-RJ deve ter um mapeamento preciso de quais setores são responsáveis por quais tipos de demandas.

A Ouvidoria do CRA-RJ deve ter um mapeamento preciso de quais setores são responsáveis por quais tipos de demandas. O SIFA é um sistema eficiente de encaminhamento, muitas vezes integrado ao sistema de registro, garante que a manifestação chegue ao setor apropriado de forma rápida e com todas as informações relevantes coletadas nas etapas anteriores, uma comunicação clara entre a Ouvidoria e os setores é essencial para evitar ruídos e garantir que a manifestação seja compreendida e tratada adequadamente.

Apuração e Resposta

Nesta fase, o setor responsável dentro do CRA-RJ realiza a apuração da demanda/manifestação, este processo pode envolver a análise de documentos, a coleta de informações junto a outras áreas ou pessoas envolvidas, a verificação de procedimentos internos e a investigação dos fatos apresentados pelo usuário. A profundidade da apuração dependerá da natureza e da complexidade da manifestação.

Após a conclusão da apuração, o setor responsável deve fornecer no período de no máximo 24h, uma resposta **clara e objetiva**, a qualidade da resposta é fundamental para a satisfação do manifestante e para a credibilidade da Ouvidoria do CRA-RJ, a qualidade da resposta é fundamental e deve conter:

- **Linguagem clara e acessível:** Evitar jargões técnicos ou termos complexos que possam dificultar a compreensão do usuário.
- **Informações precisas e completas:** Apresentar os fatos apurados de forma concisa e fornecer todos os detalhes relevantes para a compreensão da situação.
- **Indicação das providências tomadas (se houver):** Informar as ações que foram ou serão tomadas em relação à manifestação.
- **Justificativa (se a demanda não for atendida):** Explicar de forma clara e fundamentada os motivos pelos quais a solicitação não pode ser atendida ou porque a situação ocorreu da forma relatada.
- **Prazos (quando aplicável):** Informar prazos para a conclusão de alguma ação ou para futuras etapas do processo.
- **Identificação do setor ou responsável pela resposta:** Permitir que o usuário saiba quem está fornecendo a informação e a quem recorrer em caso de dúvidas adicionais.



Acompanhamento e Monitoramento

A atuação da Ouvidoria do CRA-RJ não se limita ao envio da resposta, o **acompanhamento** do andamento das demandas/manifestações e o **monitoramento da qualidade das respostas** são etapas cruciais para garantir a eficácia do fluxo e promover a melhoria contínua dos serviços do CRA-RJ.

- **Acompanhamento:** A Ouvidoria deve acompanhar o tempo de resposta dos setores, verificar se os prazos estão sendo cumpridos e, em caso de atrasos, identificar os motivos e buscar soluções junto aos responsáveis. O acompanhamento ativo garante que as manifestações não se percam e que o usuário receba uma resposta em tempo hábil.
- **Monitoramento da Qualidade das Respostas:** A Ouvidoria deve avaliar a qualidade das respostas fornecidas pelos setores. Isso pode envolver a análise do conteúdo das respostas, a verificação se elas são claras, objetivas, completas e se realmente abordam a questão levantada, a coleta de feedback dos usuários sobre a qualidade do atendimento e das respostas também é uma ferramenta valiosa para o monitoramento.

O acompanhamento e o monitoramento permitem à Ouvidoria:

- **Identificar gargalos e ineficiências** - Detectar pontos no fluxo que podem estar causando atrasos ou problemas na comunicação.
- **Avaliar a satisfação dos usuários** - Medir o nível de satisfação com o atendimento e as respostas recebidas.
- **Identificar áreas de melhoria** - Utilizar as informações coletadas para propor melhorias nos processos internos do CRA-RJ e na própria atuação da Ouvidoria
- **Gerir relatórios gerenciais** - Produzir dados estatísticos sobre o tipo de manifestações recebidas, os prazos de resposta dos diferentes setores, os temas mais recorrentes, etc. Esses relatórios são importantes para a gestão do CRA-RJ e para a tomada de decisões estratégicas.

Em resumo, o fluxo de atendimento da Ouvidoria do CRA-RJ, com suas cinco etapas bem definidas e interconectadas, demonstra um compromisso com a eficiência, a transparência e a qualidade do serviço prestado aos seus diversos públicos. Cada etapa desempenha um papel fundamental para garantir que as manifestações sejam acolhidas, tratadas e respondidas de forma adequada, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços e para o fortalecimento da relação entre o CRA-RJ e seus usuários.

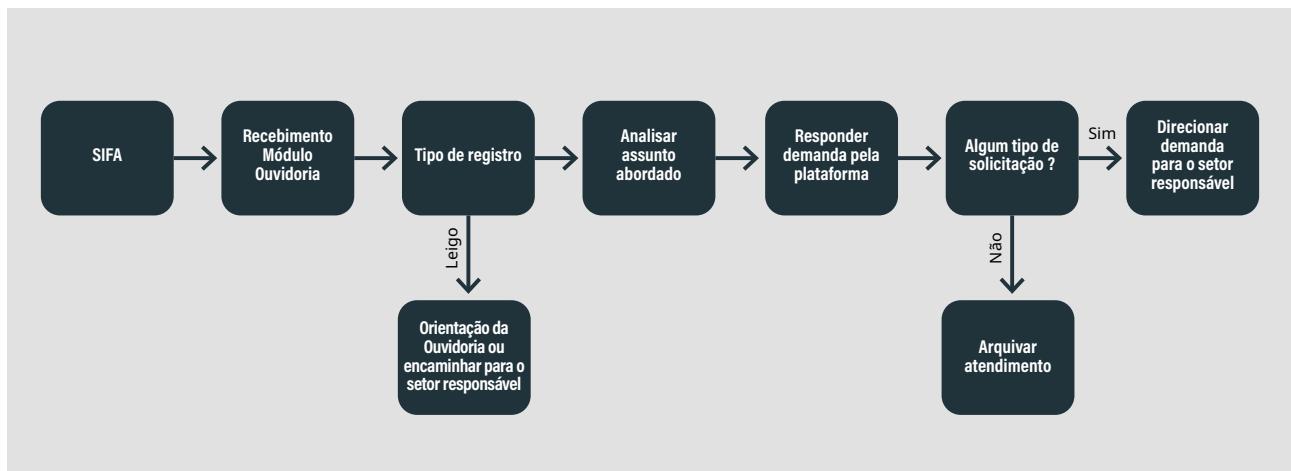


Fluxo da demanda

SIFA Sistema Integrado de Fiscalização e Autoatendimento

O **Sistema Integrado de Fiscalização e Autoatendimento (SIFA)** organiza o recebimento e a gestão das demandas direcionadas à Ouvidoria do Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro (CRA-RJ), garantindo um processo claro e eficiente.

Ao ser recebida pelo Módulo Ouvidoria do SIFA, a demanda é inicialmente classificada conforme o tipo de registro do solicitante: Registrado ou Leigo. Embora existam outros tipos de registro, como estudante, CNPJ e registro secundário, e outras variantes no atendimento, a abordagem mais antagônica e determinante para o fluxo de atendimento da Ouvidoria se dá, em geral, entre os profissionais registrados e os leigos.



- Atendimento a Leigos:** Para manifestações de “Leigos” (não registrados), a Ouvidoria procede com a orientação direta. Caso a natureza da demanda exija, ela é encaminhada para o setor responsável mais adequado, garantindo que a informação ou solução seja fornecida pela área competente.
- Atendimento a Registrados:** Quando a demanda provém de um “registrado” (profissional vinculado ao Conselho), o primeiro passo é analisar o assunto abordado em detalhes, compreendendo a questão levantada. Após essa análise, a Ouvidoria procede com a resposta da demanda diretamente pela plataforma SIFA, mantendo o histórico e a comunicação centralizada.

Em ambos os casos, uma etapa crucial é identificar se a manifestação contém algum tipo de solicitação específica (como cancelamento, isenção, etc.):

- Se “SIM”: A demanda é direcionada ao setor responsável pela solicitação específica (ex: Atendimento, registro profissional), que dará prosseguimento aos trâmites necessários.
- Se “NÃO”: A demanda for apenas uma consulta, sugestão ou elogio que não requer uma ação de solicitação formal de outro setor, o atendimento é arquivado, finalizando o ciclo de tratamento pela Ouvidoria.

SEI/CFA Sistema Eletrônico de Informação

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) desempenha um papel central na organização do fluxo de demandas direcionadas à Ouvidoria do Conselho Federal de Administração (CFA). Este sistema garante que o recebimento e o encaminhamento das manifestações ocorram de forma padronizada e segura.

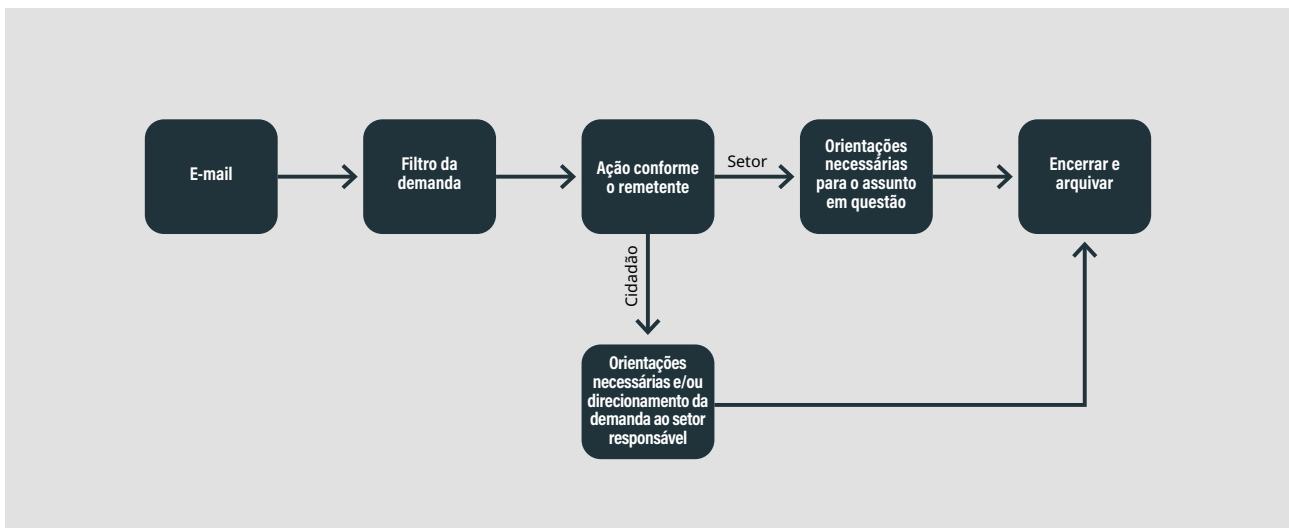
O processo inicia-se com o recebimento da demanda pela plataforma SEI. Uma vez registrada no sistema, a manifestação é automaticamente respaldada pelo próprio sistema para a Ouvidoria do CFA, e também por e-mail para o solicitante. Isso significa que a demanda é formalmente protocolada e disponibilizada eletronicamente para a Ouvidoria, que então dará prosseguimento à sua análise e tratamento.



Esse fluxo demonstra a integração e a eficiência do SEI no suporte às atividades da Ouvidoria do CFA. Ao centralizar o recebimento e o encaminhamento das demandas, o sistema otimiza o processo de atendimento, garantindo agilidade e transparência na gestão das manifestações dos profissionais e da sociedade.

E-mail Corporativo da Ouvidoria

O fluxo de atendimento de demandas por e-mail inicia-se com o recebimento e o registro da manifestação. Em seguida, a demanda passa por uma triagem para categorização e identificação de prioridade, levando a uma análise detalhada. Conforme a origem - seja um setor interno ou um cidadão -, a equipe fornece orientações específicas ou direciona a demanda ao setor responsável. Ao final do processo, o atendimento é encerrado e o registro arquivado, assegurando a organização e a formalização.



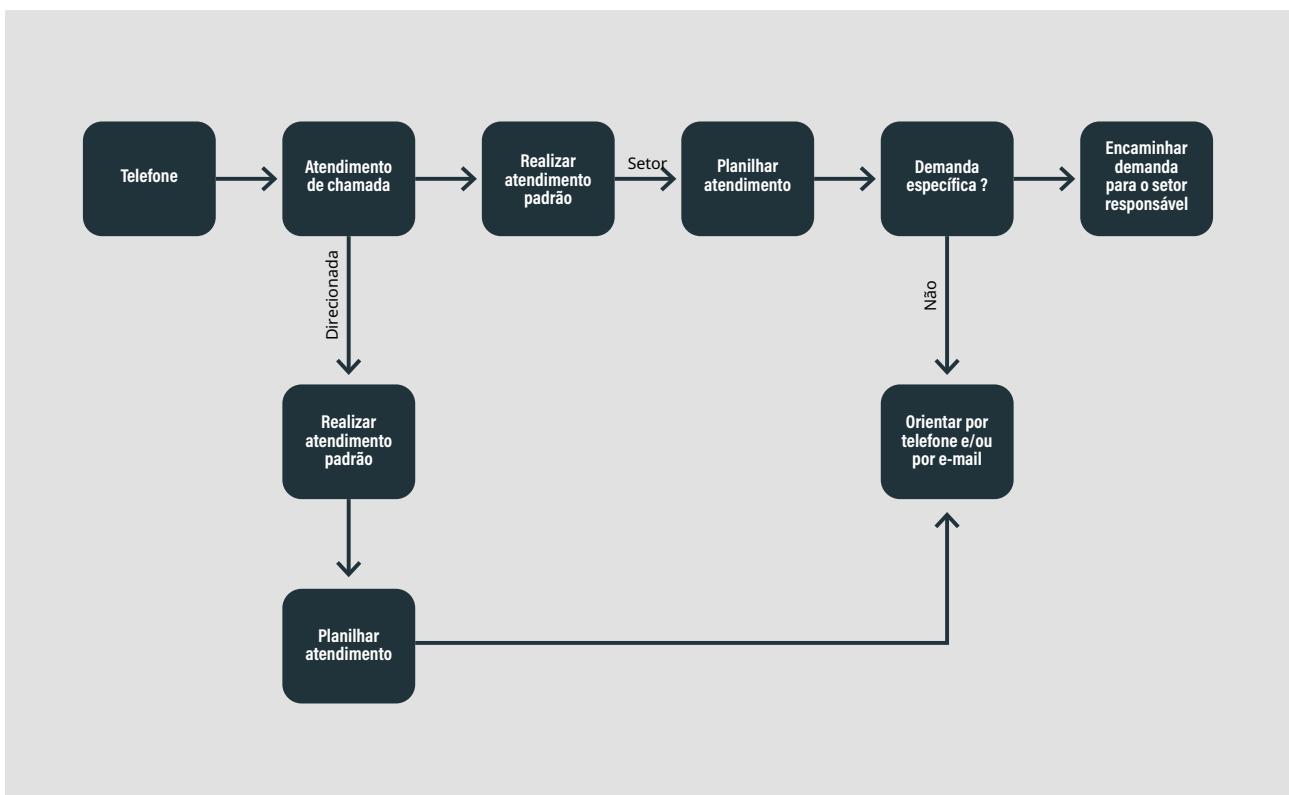
O fluxo de atendimento por e-mail, agora aprimorado com a etapa de triagem, visa garantir que todas as demandas, sejam elas internas ou externas, sejam recebidas, analisadas e encaminhadas de forma eficiente e organizada. O objetivo é proporcionar respostas claras e direcionar as questões para os especialistas adequados, assegurando um atendimento ágil e eficaz a todos os usuários do serviço, desde o recebimento até o encerramento da demanda.

Telefone Corporativo Ouvidoria

O atendimento telefônico é um canal essencial para a comunicação com o público, e seu fluxo é estruturado para garantir eficiência e clareza nas interações. O processo se inicia com o Atendimento da chamada, que pode ser classificada em duas modalidades principais: Direcionada ou Direta.

- **Direcionada:** Quando a ligação é previamente encaminhada ou esperada (por exemplo, um retorno de contato), o atendente procede com o atendimento padrão, seguindo os protocolos estabelecidos. Em seguida, as informações relevantes do contato são planilhadas, garantindo o registro. Por fim, o solicitante recebe as orientações necessárias, que podem ser fornecidas diretamente por telefone e/ou por e-mail, conforme a complexidade do assunto ou a preferência do usuário.

- **Direta:** No caso de uma ligação iniciada diretamente pelo solicitante, também é realizado um atendimento padrão inicial e o contato é planilhado. Após essa etapa, verifica-se se há uma demanda específica que necessite de tramitação para outro setor:
 - » **“SIM”:** A demanda é encaminhada para o setor responsável para que o tratamento adequado seja dado à questão.
 - » **“NÃO”:** Se a demanda não exigir um encaminhamento complexo, o atendente fornece as Orientações necessárias diretamente por telefone e/ou por e-mail, buscando resolver a questão no primeiro contato.



A ilustração acima demonstra a organização e a flexibilidade do atendimento telefônico, que se adapta à natureza da chamada - seja ela direcionada ou direta. Ao padronizar as etapas de atendimento, registro e encaminhamento, asseguramos que todas as demandas sejam tratadas com a devida atenção e direcionadas aos canais corretos, promovendo um serviço ágil e eficiente para todos os que buscam contato por telefone.

Presencial Casa do Administrador

O atendimento presencial no CRA-RJ é um canal direto e personalizado para acolher profissionais e cidadãos que buscam suporte ou esclarecimentos. Este fluxo garante que cada interação seja conduzida de forma organizada e eficiente:

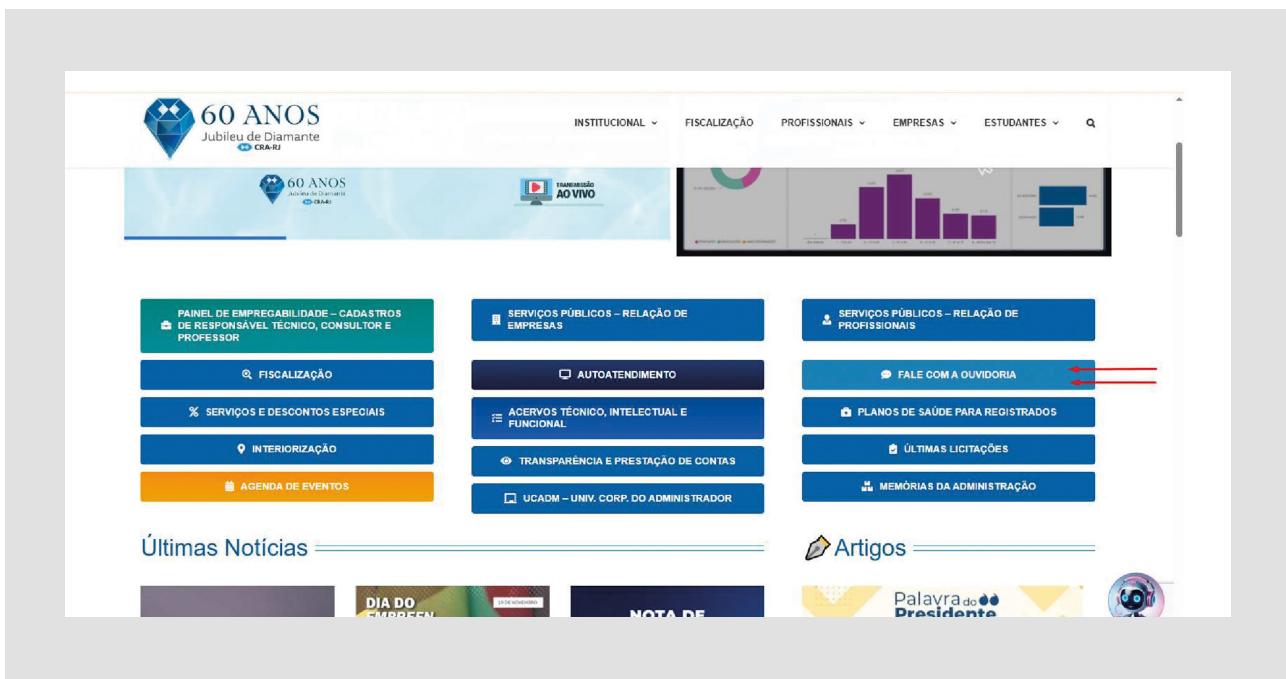
- **Análise do Atendimento:** Ao chegar para o atendimento presencial, o primeiro passo é uma análise da etapa, o atendente busca compreender a demanda apresentada pelo solicitante. É crucial aqui identificar se o indivíduo é um registrado (profissional ou empresa vinculada ao Conselho) ou um Leigo (cidadão sem registro no CRA-RJ). Embora as etapas subsequentes sejam semelhantes em sua estrutura, essa distinção inicial permite ao atendente modular a linguagem, o nível de detalhe das informações e o tipo de respaldo necessário, considerando as prerrogativas e o conhecimento prévio de cada perfil.
- **Orientações Necessárias e/ou Direcionamento para o Setor Responsável:** Com base na análise e na identificação do perfil do solicitante, são fornecidas as orientações necessárias para a demanda específica. Se a questão puder ser resolvida de imediato pela equipe de atendimento, as informações são prestadas diretamente. No entanto, se a demanda exigir um conhecimento especializado, a entrega de documentos específicos ou um procedimento que não é de alcada do atendimento inicial, o solicitante é direcionado para o setor responsável adequado, garantindo que sua necessidade seja tratada pela equipe mais qualificada.
- **Planilhamento do Atendimento:** Após a conclusão do atendimento, seja ele finalizado no primeiro contato ou com o encaminhamento, todas as informações relevantes são planilhadas. Este registro detalhado inclui a natureza da demanda, as orientações fornecidas, o direcionamento realizado e a identificação do solicitante (Registrado ou Leigo). O planilhamento é fundamental para o controle interno, a geração de dados estatísticos e o aprimoramento contínuo dos serviços.



Essa ilustração de atendimento presencial reflete o compromisso do CRA-RJ em oferecer um serviço humano, eficiente e estruturado. Ao priorizar a análise inicial do perfil do solicitante e ao garantir o direcionamento correto das demandas, o Conselho assegura que cada profissional e cidadão receba a atenção e as informações necessárias, consolidando a qualidade e a transparência em suas interações diretas.

Tutorial de contato via site CRA-RJ

Em primeiro lugar, acesse o site: <https://cra-rj.adm.br/>



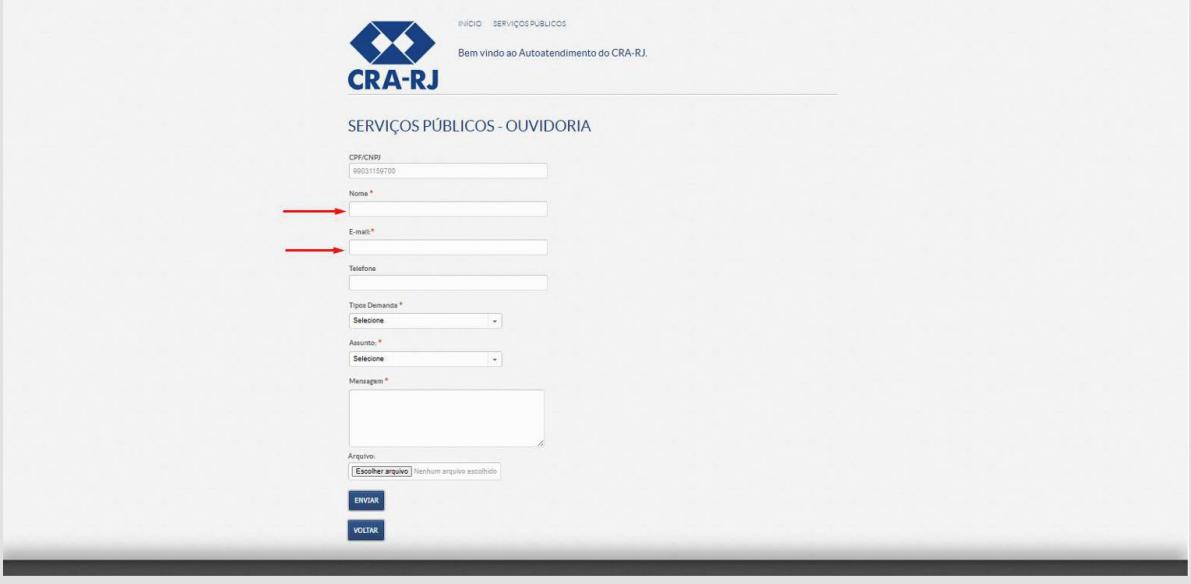
Em nossa página inicial, o senhor (a) deverá clicar em "FALE COM A OUVIDORIA" como na imagem acima.

Após, uma nova página surgirá solicitando seu CPF ou CNPJ, preencha-o com sua informação.



Após digitar seu CPF, clique em “Enviar” e uma nova página aparecerá.

Preencher os dados solicitados que o sistema pede para dar continuidade ao seu atendimento, além disso, necessitará dissertar no campo “Mensagem” sobre sua dúvida, elogio, denúncia, reclamação etc.



The screenshot shows the 'SERVIÇOS PÚBLICOS - OUVIDORIA' section of the CRA-RJ website. At the top, there is a logo for CRA-RJ and links for 'INÍCIO' and 'SERVIÇOS PÚBLICOS'. A message 'Bem vindo ao Autoatendimento do CRA-RJ.' is displayed. Below this, the form fields are listed:

- CPF/CNPJ: 00033159700
- Nome*: [Text input field] (marked with a red arrow)
- E-mail*: [Text input field] (marked with a red arrow)
- Telefone: [Text input field]
- Tipo Demanda*: [Dropdown menu] (marked with a red arrow)
- Assunto*: [Dropdown menu] (marked with a red arrow)
- Mensagem*: [Text area]
- Anexos:
 - [Browse button] Escolher arquivo (None selected)
- ENVIAR
- VOLTAR

Após esses passos, sua solicitação aparecerá em nosso sistema e será gerado um número de protocolo.

The screenshot shows a web-based application for filing complaints. At the top, there's a header with the number 202580002551, the name LEIGO, the company MAREBE CONTABILIDADE LTDA, the number 90477386, and the status 'AGUARDANDO DIRECIONAMENTO'. A dropdown menu labeled 'Detalhar' is also present. Below the header, the form is divided into sections:

- DADOS DO LEIGO:**
 - Registro: PI-141254
 - Nome fantasia: MAREBE CONTABILIDADE LTDA. (highlighted by a red arrow)
 - CNPJ: 44495645000199 (highlighted by a red arrow)
 - E-MAIL(S): marebecontabilidade65@gmail.com;
 - TELEFONE(S): 90477386;
- DADOS DO ATENDIMENTO:**
 - Código do Atendimento: 202580002551
 - Origem: LEIGO
 - Nome do Responsável:
 - Matricula: 0
 - Data do Atendimento: 28/11/2025
 - Forma de Atendimento: AUTO ATENDIMENTO
 - Tipo da Demanda: RECLAMAÇÃO
 - Assunto: FISCALIZAÇÃO
 - Departamento(s): OUVIDORIA / (highlighted by a red arrow)
 - Incluir Departamento(s): SELECIONE
- Descrição:** Boa tarde, meu nome é MANOEL DUTRA DA ROCHA, eu fiz uma defesa e preciso comprovar que eu já fiz a alteração do meu contrato social e do CNPJ, retirando a atividade secundária, atividade no qual estava exigindo o registro do Conselho Regional de Administração. Segue em anexo os documentos para a apreciação dos senhores. (highlighted by a red arrow)
- Situação:** AGUARDANDO DIRECIONAMENTO
- Providências:** [Large empty text area]
- Solução:** [Large empty text area]
- ACTIONS:** Buttons for 'ARQUIVAR' (Archive) and 'EM ANDAMENTO' (In Progress). Below these are 'VOLTAR' (Back) and 'SALVAR' (Save).

Uma vez respondida sua solicitação, aparecerá a seguinte notificação em seu e-mail.



Após clicar nela, aparecerá o seguinte e-mail:



Considerações finais

Carta de agradecimento



A Ouvidoria do Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro (CRA-RJ) se consolida como um espaço essencial e um canal de diálogo aberto e transparente, servindo como elo fundamental entre o Conselho e seus diversos públicos: profissionais de Administração, empresas, estudantes e a sociedade em geral. Este Manual, ao detalhar os princípios, processos e canais de atuação da Ouvidoria, reafirma o compromisso inabalável do CRA-RJ com a transparência, a ética na gestão e a constante busca pela excelência na prestação de serviços ele é a materialização do nosso esforço em garantir que cada manifestação seja acolhida com respeito, imparcialidade e diligência.

É fundamental destacar que a Ouvidoria é fortalecida pela participação ativa de cada um de vocês. Cada sugestão, elogio, crítica ou denúncia representa uma oportunidade valiosa de aprimoramento, um convite à reflexão e um impulso para ajustarmos nossos processos e elevarmos a qualidade do nosso trabalho. O seu feedback é a nossa bússola para uma gestão cada vez mais eficiente, responsável e alinhada às expectativas daqueles que representamos e servimos.



Convidamos, portanto, a todos a utilizarem este canal, que é de vocês, a Ouvidoria do CRA-RJ está de portas abertas para ouvir a sua voz, mediar demandas e contribuir ativamente para a construção de um CRA-RJ ainda mais forte, transparente e representativo.

Quero expressar minha profunda gratidão ao Presidente do CRA-RJ, Adm. Wagner Siqueira, por seu apoio e visão que foram cruciais para este Manual e para o fortalecimento da Ouvidoria, demonstrando seu compromisso com a melhoria e a transparência. Agradeço sinceramente também à dedicada equipe da Ouvidoria - Dr.^a Claudia Souza, Daniel de Souza Fernandes e André Felipe Coelho Geremias (Estagiário)-, cujo empenho e profissionalismo são essenciais para a eficácia deste canal de comunicação e mediação, garantindo a confiança e a satisfação de todos, obrigado.

Adm. Paulo Cesar Carvalho Coelho

CRA-RJ - nº 20-17518

Chefe da Ouvidoria do CRA-RJ

Referências bibliográficas

e BRASIL. [CONSTITUIÇÃO]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 1 jul. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, n. 121, p. 4, 27 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/I13460.htm. Acesso em: 1 jul. 2025.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso li do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, n. 220, p. 1, 18 nov. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/I12527.htm. Acesso em: 1 jul. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, n. 157, p. 59, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/I13709.htm. Acesso em: 1 jul. 2025.

SIQUEIRA, Wagner. As Organizações são Morais?: Responsabilidade Social, Ética Empresarial e Empresa Cidadã. 1. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2014.

SIQUEIRA, Wagner. A Teoria X e a Teoria Y. [S.I.: s.n.], 2020. Disponível em: <https://cra-rj.adm.br/wpcontent/uploads/2020/10/ATeoriaXeaTeoriaY.pdf>

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Orientações para implantação de uma unidade de ouvidoria: rumo ao sistema participativo. 5. ed. Brasília, DF: CGU, 2012.

FRANÇA, Ana Shirley. Comunicação Escrita nas Empresas: teorias e práticas. 1. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração: Teoria, Processo e Prática. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2007.

COCKERELL, Lee. A Magia do Atendimento: 39 regras essenciais para garantir serviços excepcionais. 1. ed. São Paulo: Saraiva,[s.d.].



CRA-RJ

Conselho Regional de
Administração do Rio de Janeiro