



**CRA-RJ**

# **CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO**

---



# SUMÁRIO



<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
▶ SEDE.....	4
▶ CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO RIO DE JANEIRO CRA-RJ .....	4
▶ MISSÃO .....	4
▶ FINALIDADE .....	4
▶ PRINCÍPIOS ORIENTADORES DA ADMINISTRAÇÃO.....	4
<b>REGISTRO.....</b>	<b>5</b>
▶ REGISTRO DE PESSOA FÍSICA .....	5
▶ COMO SE REGISTRAR.....	5
▶ REGISTRO DE PESSOA JURÍDICA.....	5
▶ QUAIS EMPRESAS DEVEM SE REGISTRAR.....	5
▶ COMO REGISTRAR UMA EMPRESA .....	5
▶ REGISTRO DE ESTUDANTE .....	5
▶ QUEM PODE SOLICITAR A CARTEIRA DO ESTUDANTE DA ADMINISTRAÇÃO .....	5
<b>ATENDIMENTO.....</b>	<b>6</b>
▶ ATENDIMENTO DIGITAL .....	6
▶ ATENDIMENTO NO CRA-RJ ITINERANTE.....	6
<b>FISCALIZAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
▶ FORMA DE ATUAÇÃO.....	7
▶ DENÚNCIA.....	7
<b>INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES .....</b>	<b>8</b>
▶ CÂMARAS SETORIAIS .....	8
▶ COMISSÕES ESPECIAIS .....	8
▶ ESPAÇO OPINIÃO.....	8
▶ LEGISLAÇÃO .....	8
▶ MANUAIS E OUTRAS PUBLICAÇÕES.....	8
▶ SERVIÇOS .....	9
▶ ACERVOS .....	9
▶ ADM EMPREGOS .....	9
▶ ADM LIVROS.....	9
▶ ADM PERFIL & NEGÓCIOS .....	9
▶ APROXIMA.....	9
▶ BIBLIOTECA FÍSICA.....	9
▶ BIBLIOTECA VIRTUAL .....	9
▶ CLÍNICA DE CONSULTORIA ORGANIZACIONAL ON-LINE .....	9
▶ FAQ (PERGUNTAS FREQUENTES).....	9

## Como usar este material

Você pode ler continuamente ou, se quiser pular para as seções específicas, use o menu acima e clique na que desejar.

O menu à esquerda, levará para o sumário, onde terá acesso a mais seções deste documento.

As setas à direita permitem navegar página à página.

▶ ORIENTAÇÃO SOCIOJURÍDICA .....	9
▶ OUVIDORIA .....	10
▶ PROA E PROAÇÃO .....	10
▶ PROGRAMA INTERIORIZAÇÃO .....	10
▶ REDE SOCIAL CORPORATIVA.....	10
▶ UNIVERSIDADE CORPORATIVA DO ADMINISTRADOR (UCADM).....	10
▶ MÍDIAS SOCIAIS .....	10



# APRESENTAÇÃO

A motivação do CRA-RJ é fortalecer a sua atuação em todo o Estado do Rio de Janeiro por meio de ações estruturadas e de representações distribuídas por regiões e municípios. No desempenho de sua missão organizacional, o CRA-RJ tem disponibilizado serviços variados para disseminação de conhecimento e informações voltados ao fortalecimento da profissão.

Além de atender o que preconiza a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, a elaboração desta carta visa nortear os profissionais e a sociedade em geral sobre a estrutura funcional da instituição, sobre os serviços prestados pelo CRA-RJ, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A institucionalização desta Carta de Serviços foi aprovada pela Portaria CRA-RJ nº 56 de 23/10/2020.



# CONHEÇA O CRA-RJ

## SEDE

### CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO RIO DE JANEIRO CRA-RJ

Rua Professor Gabizo, 197 – Tijuca

CEP: 20271-064 - Rio de Janeiro – RJ

Página oficial: [www.cra-rj.adm.br](http://www.cra-rj.adm.br)

## MISSÃO

Promover a difusão da Ciência da Administração e a valorização da profissão de Administrador, visando à defesa da Sociedade.

## FINALIDADE

- ▶ Dar execução às diretrizes formuladas pelo Conselho Federal de Administração;
- ▶ Fiscalizar, na área da respectiva jurisdição, o exercício da profissão de Administrador;
- ▶ Organizar e manter o registro dos Profissionais da Administração;
- ▶ Julgar as infrações e impor penalidades, na conformidade da Lei nº 4.769/65;
- ▶ Expedir as Carteiras de Identidade Profissional;
- ▶ Resguardar o mercado de trabalho, evitando que profissionais alheios à categoria assumam tarefas privativas do Administrador, conforme estabelece a Lei nº 4.769/65;
- ▶ Unificar e fortalecer a categoria profissional dos Profissionais da Administração.

## PRINCÍPIOS ORIENTADORES DA ADMINISTRAÇÃO

Para o cumprimento de sua missão, o Sistema CFA/CRA's acredita, respeita e aceita como orientadores os seguintes princípios:

- 1- **SOCIEDADE E CIDADANIA:** A defesa da sociedade deve ser feita em total comprometimento com a cidadania e com irrestrito cumprimento à legislação.
- 2- **MACROAMBIENTE:** As ações, atitudes e comportamentos devem guardar respeito ao ser humano, à sociedade e ao ambiente.
- 3- **CONHECIMENTO:** A valorização do conhecimento deve ser considerada como fundamental para a profissão, assim como o compromisso com o avanço tecnológico e com as mudanças que a atualização requer devem ser buscadas continuamente.
- 4- **PROFISSÃO:** A atuação profissional do Administrador deve ser realizada com independência, mas guardando o respeito e buscando integração com as outras profissões.
- 5- **PARTICIPAÇÃO:** A participação e o comprometimento dos Administradores são fatores que valorizam a profissão, e devem ser continuamente estimulados.



# REGISTRO

## REGISTRO DE PESSOA FÍSICA

Quem deve se registrar

- I- Bacharel em Administração
- II- Outros Bacharéis egressos de cursos conexos de áreas correlatas à Administração (RN 506 e RN 507);
- III- Tecnólogos e Gestores em áreas correlatas à Administração (RN 505 e RN 508);
- IV- Mestre e Doutor em Administração (RN 512);
- V- Técnico em Administração e outros cursos Técnicos em área correlata à Administração (RN 511).

### Como se registrar

Para obtenção do Registro Originário, o Bacharel em Administração ou egressos dos cursos que conferem o Registro no CRA-RJ, conforme a área de atuação, deverá acessar o **Sistema Integrado de Fiscalização e Autoatendimento** (Sifa), anexando a documentação necessária e seguindo as instruções, no que tange ao pagamento das taxas para conclusão do registro (envio de foto e assinatura digitalizadas) e obtenção da Carteira de Identidade Profissional Digital.

Uma vez registrado, o profissional deverá, impreterivelmente, recolher até 31 de março de cada ano a sua anuidade. É concedido desconto para o pagamento da anuidade no mês de janeiro e fevereiro ou a possibilidade de parcelamento no cartão de crédito. Os formandos que concluírem o registro profissional em até 60 dias, contados a partir da data de colação de grau, terão 50% de desconto na 1ª anuidade.

## REGISTRO DE PESSOA JURÍDICA

### Quais empresas devem se registrar

Todas as empresas que atuam nas áreas abaixo, com a respectiva apresentação de um responsável técnico (a):

- ▶ Administração de Empresas ou de Bens e Valores
- ▶ Administração de Condomínios
- ▶ Administração de Cooperativas
- ▶ Administração de Produção
- ▶ Administração de Transporte
- ▶ Administração Hospitalar
- ▶ Administração Hoteleira
- ▶ Administração Mercadológica
- ▶ Administração Rural
- ▶ Assessoria e/ou Consultoria Administrativa
- ▶ Assessoria e/ou Consultoria Comercial, Financeira e Orçamentária
- ▶ Assessoria e/ou Consultoria Empresarial
- ▶ Assessoria e/ou Consultoria de Planejamento

- ▶ Assessoria e/ou Consultoria de Comércio Exterior
- ▶ Assessoria e/ou Consultoria de Recursos Humanos
- ▶ Assessoria e/ou Consultoria de O&M e Programas de Trabalho
- ▶ Assistência Administrativa
- ▶ Comércio Exterior
- ▶ Consórcios em Geral
- ▶ Consultoria em Desenvolvimento Institucional e/ou Organizacional
- ▶ Factoring
- ▶ Gerência Administrativa
- ▶ Gerência de Projetos
- ▶ Holding (Participação em Outras Sociedades)
- ▶ Locação de Mão de Obra
- ▶ Marketing
- ▶ Planejamento Empresarial
- ▶ Planejamento em Turismo
- ▶ Previdência Privada
- ▶ Recrutamento
- ▶ Seleção e Treinamento de Pessoal
- ▶ Serviços de Conservação e Limpeza
- ▶ Serviços de Segurança e Vigilância
- ▶ Trading Companies

### Como registrar uma empresa

Para obtenção do registro de pessoa jurídica, as empresas deverão acessar o **Autoatendimento**, anexando a documentação necessária e seguindo as instruções referentes ao pagamento das taxas de inscrição, certidão e a anuidade proporcional (de acordo com a faixa de capital social de cada empresa).

## REGISTRO DE ESTUDANTE

### Quem pode solicitar a Carteira do Estudante da Administração

Poderá ser solicitada gratuitamente por todos os estudantes dos cursos de:

- ▶ Bacharel em Administração;
- ▶ Outros Bacharéis de cursos conexos às áreas correlatas à Administração (RN 506 e RN 507);
- ▶ Tecnólogos e Gestores em áreas correlatas à Administração (RN 505 e RN 508);
- ▶ Mestre e Doutor em Administração (RN 512);
- ▶ Técnico em Administração e outros cursos Técnicos em áreas correlatas à Administração (RN 511).

# ATENDIMENTO

## ATENDIMENTO DIGITAL

Os principais serviços do CRA-RJ relacionados ao registro e cadastro dos profissionais de Administração, estudantes, empresas e demais interessados, estão disponíveis no Sistema Integrado de Fiscalização e Autoatendimento (Sifa). O acesso permite a realização dos seguintes serviços:

- ▶ Registros principal e secundário de Pessoa Física;
- ▶ Registros de pessoas jurídicas prestadoras de serviços na área de Administração;
- ▶ Cancelamento de registro profissional de pessoa física e de pessoa jurídica;
- ▶ Certidões em geral;
- ▶ Atualização de dados cadastrais;
- ▶ Pagamento da anuidade ou qualquer outro emolumento de acordo com as tabelas em vigor.
- ▶ Confirmação de Autenticidade de Certidão: área destinada à busca, verificação de autenticidade e validação das certidões emitidas pelo Conselho;
- ▶ Consulta de Protocolo: consulta sobre o andamento de todos os processos do Conselho, por número de processo;
- ▶ Denúncia: área destinada ao recebimento de denúncias sobre o exercício ilegal da profissão e outras relacionadas à atuação da Fiscalização do CRA-RJ;
- ▶ Reagendamento: área destinada ao reagendamento dos atendimentos na sede do CRA-RJ ou no CRA-RJ Itinerante, atendimento móvel que percorre todo o Estado;
- ▶ Relação das Escolas Registradas: rol de todas as instituições de ensino regulares e constantes na base do CRA-RJ, com busca por nome;
- ▶ Relação de Empresas: busca das empresas registradas no CRA-RJ, por nome fantasia, razão social, número de registro ou CNPJ;
- ▶ Relação de Profissionais: busca dos profissionais registrados no CRA-RJ, por nome ou por registro;
- ▶ Fiscalização: área exclusiva para inclusão de defesas e de documentos para cumprimento de exigências em processos da Fiscalização do CRA-RJ.

Também é possível fazer contato com o CRA-RJ através do chat online, disponível no canto inferior direito do site principal ou pelos e-mails:

- ▶ Registro de Pessoa Física: [atendimento@cra-rj.org.br](mailto:atendimento@cra-rj.org.br)
- ▶ Registro de Empresas: [rpj@cra-rj.org.br](mailto:rpj@cra-rj.org.br)
- ▶ Fiscalização: [fiscal@cra-rj.org.br](mailto:fiscal@cra-rj.org.br)
- ▶ Dívida Ativa: [gediv@cra-rj.org.br](mailto:gediv@cra-rj.org.br)
- ▶ Agendamento: [agendamento@cra-rj.org.br](mailto:agendamento@cra-rj.org.br)

## ATENDIMENTO NO CRA-RJ ITINERANTE

Na unidade móvel são realizados todos os serviços disponíveis na sede com a mesma agilidade e conforto: registro profissional, estudante e secundário, segunda via de carteira ou a substituição da mesma, quando for o caso, transferência de registro, pagamento de anuidade, carteira definitiva e atualização cadastral.

O setor de Comunicação do CRA-RJ realiza a divulgação da agenda do CRA-RJ Itinerante nas mídias sociais do Conselho.





# FISCALIZAÇÃO

## FORMA DE ATUAÇÃO

O setor de Fiscalização do CRA-RJ, através de diversas fontes de pesquisas (denúncia, Diário Oficial, Jucerja, Receita Federal, entre outros), instaura processos tanto de pessoa física quanto de pessoa jurídica, bem como acompanhar todos os editais de concursos e licitações que explorem atividades ligadas à Ciência da Administração, a fim de identificar possíveis irregularidades.

O processo é aberto sempre que houver indícios de exploração da Ciência da Administração por profissionais e/ou empresas não registradas e, ainda, quando há o exercício indevido de cargos privativos do Profissional da Administração.

## DENÚNCIA

- I- O CRA-RJ disponibiliza em seu site espaço de comunicação direta com a Fiscalização, para todos os profissionais, bem como a sociedade em geral, onde é possível alertar sobre irregularidades.
- I- Assim, o denunciante deverá acessar o Clique Denúncia, no [Sifa](#), e preencher o formulário online. Os dados pessoais do denunciante, sob hipótese nenhuma, serão divulgados e o sigilo das informações será preponderante.



# INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES



## CÂMARAS SETORIAIS

As Câmaras Setoriais são grupos de trabalhos que traçam ações estratégicas para os biênios dentro dos seguintes temas: Administração e Finanças; Desenvolvimento Institucional; Educação, Estudos e Pesquisas; Fiscalização e Registro Profissional.

Os membros das Câmaras se reúnem simultaneamente em diferentes salas do Edifício Adm. Belmiro Siqueira e depois os presidentes relatam seus trabalhos em plenária semanal do CRA-RJ. Um trabalho que visa um ideal comum que é alcançar a missão, visão, valores etc. da instituição



## COMISSÕES ESPECIAIS

O CRA-RJ possui Comissões Especiais que tratam de temas pertinentes à várias áreas da Administração. São elas:

- ▶ Administração em Serviços de Saúde
- ▶ Administração de Condomínios
- ▶ Empreendedorismo e Inovação
- ▶ Finanças
- ▶ Gestão de Portfólios, Programas e Projetos
- ▶ Gestão em Turismo
- ▶ Gestão Pública
- ▶ Logística
- ▶ Governança Corporativa
- ▶ Marketing
- ▶ Mulher Administradora
- ▶ Gestão Profissional de Edificações
- ▶ Recursos Humanos



## ESPAÇO OPINIÃO

O CRA-RJ possui este espaço para a divulgação de artigos relevantes para o desenvolvimento da profissão e da Ciência da Administração.

Os textos e trabalhos publicados são de responsabilidade de seus autores, não expressando necessariamente a opinião da autarquia.

Para enviar artigos originais de sua autoria, acesse “Enviar meu Artigo”, localizado no menu superior do site.

Artigos enviados para o nosso site não podem ser artigos copiados de revistas, jornais, websites ou versões modificadas de artigos escritos por outros autores.



## LEGISLAÇÃO

Estão disponíveis no Portal CRA-RJ Transparência toda a legislação e os normativos referentes ao Sistema CFA/CRA's.



## MANUAIS E OUTRAS PUBLICAÇÕES

O CRA-RJ mantém um acervo de manuais institucionais para subsidiar a atuação e exercício profissional.



## SERVIÇOS



### Acervos

Através dos acervos Técnico, Funcional e Intelectual que os profissionais poderão se candidatar às vagas disponíveis no Adm Empregos, ferramenta exclusiva para profissionais de Administração registrados no CRA-RJ que oferece vagas de emprego e estágio. O caminho contrário também deverá ser utilizado pelas empresas, já que através da nova ferramenta elas poderão encontrar profissionais com os perfis que desejam para seu quadro funcional.



### ADM Empregos

O ADM Empregos identifica, no cadastro de registrados e em dia com o Conselho, os profissionais ou estudantes que se enquadram no perfil solicitado pelas empresas que postam anúncios em busca de colaboradores e estagiário. A identificação é baseada nos dados cadastrais e nos acervos registrados pelos profissionais e estudantes. Quanto mais informações o sistema possuir, mais será assertiva a identificação. Os identificados com o perfil recebem aviso no painel exclusivo do Autoatendimento e passam a conhecer as condições da vaga e decidem se querem ou não participar do processo de seleção definido pela empresa.



### Adm Livros

O Adm livros reúne uma coletânea de obras divididas entre livretos produzidos pelo CRA-RJ, livros e textos clássicos da Administração. Atualmente, estão disponibilizadas mais de 20 obras que podem ser adquiridas pela loja virtual.



### ADM Perfil & Negócios

É um espaço gratuito e exclusivo para profissionais e empresas registradas no CRA-RJ divulgarem seus serviços. As funcionalidades incluem a publicação de imagens, vídeos promocionais e possibilidade de agendamento de horários. Para os registrados, uma área de promoção para novos negócios, parcerias e captação de clientes. Para a sociedade, uma área de busca de profissionais e empresas legalmente habilitadas ao exercício de atividades na área da Administração.



### Aproxima

Programa de atendimento online com a missão de colaborar com informações e sugerir formas de lidar com este difícil momento de incertezas e isolamento social.



### Biblioteca Física

O Salão de Leitura Beatriz Warlich, localizada no primeiro andar do Edifício Adm. Belmiro Siqueira, na Tijuca. Com espaço amplo e acessível, e funcionamento de segunda a sexta, de 9h às 18h, o local possui mais de 1.400 livros, DVDs e periódicos sobre a Ciência da Administração e assuntos análogos, além de documentos raros da Administração.



### Biblioteca Virtual

Hospedada dentro do **site principal** da instituição e conta com materiais e obras divididos em: Textos Clássicos, DASP: Revista do Serviço Público; acervo digital e documentos históricos da Administração



### Clínica de Consultoria Organizacional On-line

O CRA-RJ oferece às pessoas físicas e jurídicas registradas, em tempo real, um aconselhamento sobre problemas profissionais e/ou organizacionais, de modo a contribuir para a elevação de níveis e padrões requeridos para a solução de dissonâncias demandadas.



### FAQ (Perguntas Frequentes)

No site do CRA-RJ, encontra-se disponível o FAQ visando oferecer cada vez mais informações aos registrados e à sociedade.



### Orientação Sociojurídica

O serviço de Orientação Sociojurídica é oferecido gratuitamente aos profissionais de Administração e estudantes registrados e adimplentes no CRA-RJ, podendo ser acessado pelo **Sifa** quando o profissional ou estudante entra no sistema com *login* e senha.



### Ouvidoria

É disponibilizada na área de 'Serviços Públicos' do Sistema de Autoatendimento e Fiscalização do CRA-RJ e tem por objetivo viabilizar o contato direto entre o registrado e a instituição, propiciando o aprimoramento dos serviços e processos, o desenvolvimento de novas linhas de atuação e o alinhamento às necessidades de seu públicos.



### Proa e Proação

O Programa Preparatório para a Aposentadoria e Pós-carreira (Proa) e o Programa de Orientação e Assistência ao Profissional da Administração e Áreas Conexas para Aumento da Mobilidade Profissional e Social (Proação) são programas permanentes de desenvolvimento pessoal e profissional, gratuitos para os registrados em dia. Estão em transposição para o EAD e logo estarão disponíveis na Universidade Corporativa do Administrador.



### Programa Interiorização

Buscando estar sempre próximo ao Profissional da Administração, Estudantes e Empresas de todo Estado, o CRA-RJ criou o Programa Interiorização, com representações locais e regionais nas principais regiões do Rio de Janeiro.



### Rede Social Corporativa

Esta ferramenta, disponível dentro do Sifa, visa dinamizar e otimizar o networking entre pessoas que atuam na área da Administração em todos os níveis, desde o técnico ao gerente sênior, passando pelo perfil de empresas devidamente registradas, fixando no ambiente digital o compartilhamento de informações e contatos, tornando-se assim uma vitrine digital para todos.



### Universidade Corporativa do Administrador (UCA)

A UCA tem como missão implementar ações com foco nos profissionais e estudantes da Administração, promovendo o aprendizado contínuo de toda a cadeia de valor das organizações, elevando o nível de eficiência dessas pessoas, de forma a atender à evolução acelerada das exigências da sociedade e com capacidade de responder aos novos paradigmas inerentes aos avanços tecnológicos e sociais em todas as áreas da gestão das empresas públicas e privadas. Os interessados deverão acessar [ucadminis-trador.adm.br/](http://ucadminis-trador.adm.br/) e conhecer os cursos disponíveis.

### Mídias Sociais



[CRA-RJ.ADM.BR](http://CRA-RJ.ADM.BR)



[ACADEMICO.ADM.BR](http://ACADEMICO.ADM.BR)



[CRARJPLAY.ADM.BR](http://CRARJPLAY.ADM.BR)



[CRA-RJ.RADIO.BR](http://CRA-RJ.RADIO.BR)



[CRA\\_RJ](https://www.instagram.com/CRA_RJ)



[CRARIODEJANEIRO](https://www.facebook.com/CRARIODEJANEIRO)



[CRARJ](https://twitter.com/CRARJ)



[CRARJ](https://www.youtube.com/CRARJ)



[CRARJ](https://www.m.com/CRARJ)



[CRA-RJ](https://www.linkedin.com/company/CRA-RJ)