



**CRA-RJ**

Conselho Regional de  
Administração do Rio de Janeiro

# RELATÓRIO OUVIDORIA 2023

Integrantes:

Adm Paulo Cesar Coelho  
Chefe da Ouvidoria  
CRA-RJ 20-1751

Assessora:

Dra. Claudia Souza  
Subprocuradora Geral  
Matr. CRA-RJ 1013



# BASE LEGAL

## Constituição Federal

Inciso I do § 3º do art. 37. A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente

**LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição federal

**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.

## CAPÍTULO III

### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.



## *Funcionamento*

o procedimento é totalmente informatizado, através do SIFA que garante celeridade nas respostas demandadas que são registradas pelos próprios solicitantes ou pela Ouvidoria, gerando número de protocolo, essas são analisadas e respondidas com o apoio das áreas responsáveis, sempre no sentido de orientar e direcionar o requerente em seu pleito, em alguns casos com a necessidade de uma intermediação pontual, porém com o encerramento de todas.

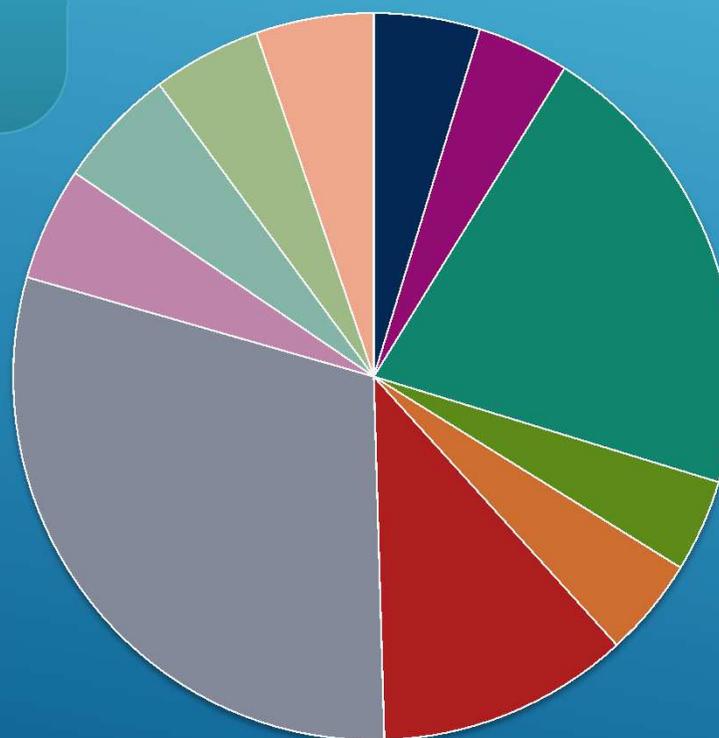
“A Ouvidoria faz uma leitura estratégica das manifestações que chegam, de forma a identificar e tentar solucionar com a maior rapidez as demandas recebidas com todas as ferramentas tecnológicas disponíveis no CRA-RJ.



*Apresentamos os dados estatísticos  
das demandas recebidas através do SIFA*

5.853  
TOTAL DE  
DEMANDAS NO  
ANO

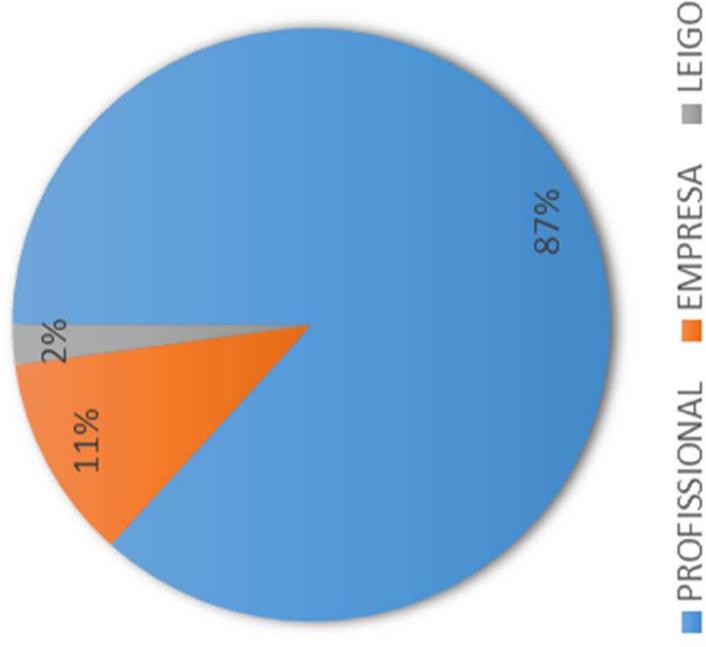
**Assuntos**



- Registro
- Alteração de cadastro
- Anuidade
- Autoatendimento
- Boleto Anuidade
- Cancelamento Anuidade
- Cancelamento de Registro
- Cobrança
- Informação
- Licença de
- Protesto



## Atendimento por Origem



**OUVIDORIA**



Em 2023 a Ouvidoria recebeu um total de 5853 consultas pelo sistema de Autoatendimento do SIFA .

122 protocolos pelo SEI da Ouvidoria do CFA, todos respondidos;

751 e-mails respondidos .



## *CONSIDERAÇÕES FINAIS*

Nossa missão é gerar mais transparência e atenção ao cliente/cidadão;

Evitar a evolução de reclamações para um possível litígio;

Permitir a identificação de falhas nos processos e propor melhorias ;

Fortalecer a integração entre colaboradores;

Melhorar o clima organizacional e aumento do desempenho .

