

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO CRCRS

DEZEMBRO/2018:

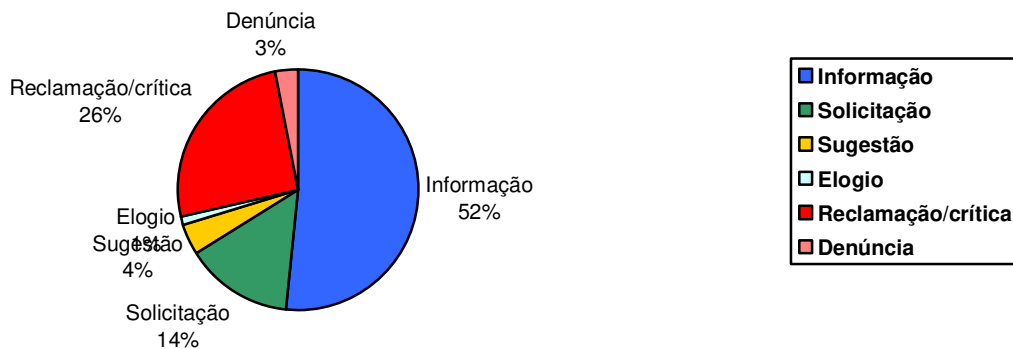
19 E-MAILS RECEBIDOS

ACUMULADO JANEIRO/DEZEMBRO: 307 E-MAILS RECEBIDOS

1. Tipos de manifestações

| Tipo | Quantidade dezembro | % | Acumulado jan./dez. | % |
|--------------------|---------------------|------------|---------------------|------------|
| Informação | 08 | 42 | 159 | 52 |
| Solicitação | 07 | 37 | 44 | 14 |
| Sugestão | - | - | 13 | 4 |
| Elogio | - | - | 3 | 1 |
| Reclamação/crítica | 04 | 21 | 79 | 26 |
| Denúncia | - | - | 9 | 3 |
| Total | 19 | 100 | 307 | 100 |

Informação: Pedido de informação e/ou esclarecimento. Ex.: anel do profissional contábil
Solicitação: Providência/reivindicação por parte da gestão do CRCRS junto à outra entidade. Ex.: Junta Comercial, RFB, Prefeitura.
Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de política e serviços prestados pelo CRCRS.
Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
Reclamação/crítica: demonstração de insatisfação relativa a atendimento, serviço ou postura da entidade.
Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito.



2. Tipos de manifestantes

| Tipo | Quantidade dezembro | % | Acumulado jan./dez. | % |
|-------------------------------|---------------------|------------|---------------------|------------|
| Profissional da Contabilidade | 14 | 74 | 238 | 78 |
| Pessoa jurídica | - | - | 6 | 2 |
| Estudante | 1 | 5 | 30 | 10 |
| Outros | 4 | 21 | 33 | 10 |
| Total | 19 | 100 | 307 | 100 |

3. Classificação das manifestações por assunto:

| Assuntos/encaminhamentos | Dezembro | % | Acum. jan./dez. | % |
|--|-----------|------------|-----------------|------------|
| Financeiro | 5 | 22,2 | 56 | 18 |
| Educação Continuada – Desenvolvimento Profissional | 2 | 11 | 42 | 14 |
| Publicações | 1 | 5,6 | 13 | 4 |
| Reivindicações/solicitações junto a outras entidades | 7 | 39 | 38 | 12 |
| Registro e atendimento | 2 | 11 | 63 | 21 |
| Fiscalização (inclusive denúncias) | 1 | 5,6 | 53 | 17 |
| Assuntos diversos | 1 | 5,6 | 42 | 14 |
| Total | 19 | 100 | 307 | 100 |

4. Atendimentos telefônicos até dezembro/2018:

Distribuição das ligações para os setores:

| Encaminhamento | Quantidade |
|------------------------------|------------|
| Registro/atendimento | 48 |
| Fiscalização | 23 |
| Desenvolvimento Profissional | 12 |
| Financeiro | 14 |
| Editoria | 9 |
| Multimídia | 2 |
| Jurídico | 1 |
| Ouvidoria | 2 |
| Total | 111 |

5. Representação em reuniões, encontros, eventos, atendimentos:

| DATA | LOCAL | EVENTO |
|-----------------|--------------------|---|
| 12-03-2018 | Porto Alegre | Palestra "Ouvidoria e Transparência no Setor Público", no TCE-RS |
| 10 e 11-05-2018 | Erechim | Seminário de Contabilidade & Negócios – CRC & Você |
| 13 e 14-06-2018 | Camaquã | Seminário de Contabilidade & Negócios – CRC & Você |
| 24-08-2018 | Bento Gonçalves | Reunião de Delegados Regionais do CRCRS |
| 28-08-2018 | Porto Alegre | Atendimento a profissional |
| 18-09-2018 | Porto Alegre | Reunião com diretores do CRCRS |
| 25-09-2018 | Santa Cruz do Sul | Seminário de Contabilidade & Negócios – CRC & Você Atendimento a profissional de Encruzilhada do Sul |
| 04 e 05-10-2018 | Nova Prata | Seminário de Contabilidade & Negócios – CRC & Você |
| 09-10-2018 | Porto Alegre | Reunião com a Ouvidora da Jucis/RS |
| 15-10-2018 | Porto Alegre | Reunião na RFB |
| 17-10-2018 | Porto Alegre | Palestra Outubro Rosa: "Mulher Contabilista: Atitude, Inovação, Liderança e Empreendedorismo" e "As Possibilidades Femininas no Séc. XXI" |
| 18 e 19-10-2018 | Rio Grande | Seminário de Contabilidade & Negócios – CRC & Você |
| 24-10-2018 | Porto Alegre | Federasul – Tá na Mesa Reunião com a Comissão de Estudos sobre Organizações Contábeis |
| 08-11-2018 | Jaguarão | Seminário de Contabilidade & Negócios – CRC & Você |
| 24-11-2018 | Júlio de Castilhos | Reunião regional promovida pela Ascontajuc |
| 29-11-2018 | Tramandaí | Seminário de Contabilidade & Negócios – CRC & Você |