



Conselho Regional de Corretores de Imóveis – 1ª Região

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

Estatísticas de Janeiro a Dezembro 2020

Márcia Nascimento

Ouvidora Geral

Maria Fernandes

Fale com o CRECI

**Bruno D'Agosto, Jéssica Duvoizem,
Thayane Dara e Matheus Tanure**

Estagiários

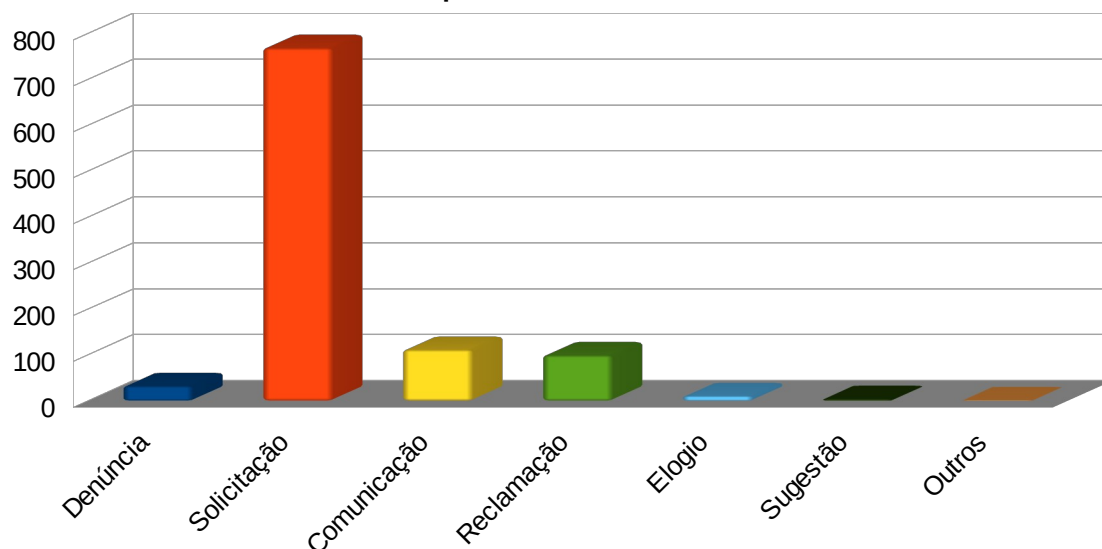
Rio de Janeiro

OUVIDORIA

Ligada ao Presidente do Conselho é o canal de segunda instância criada com a finalidade de ouvir e abordar com humanização as necessidades do corretor de imóveis e sociedade em geral, de forma a aperfeiçoar com excelência a prestação dos serviços. Adota medidas estratégicas com o objetivo de agir com qualidade, coerência e assertividade.

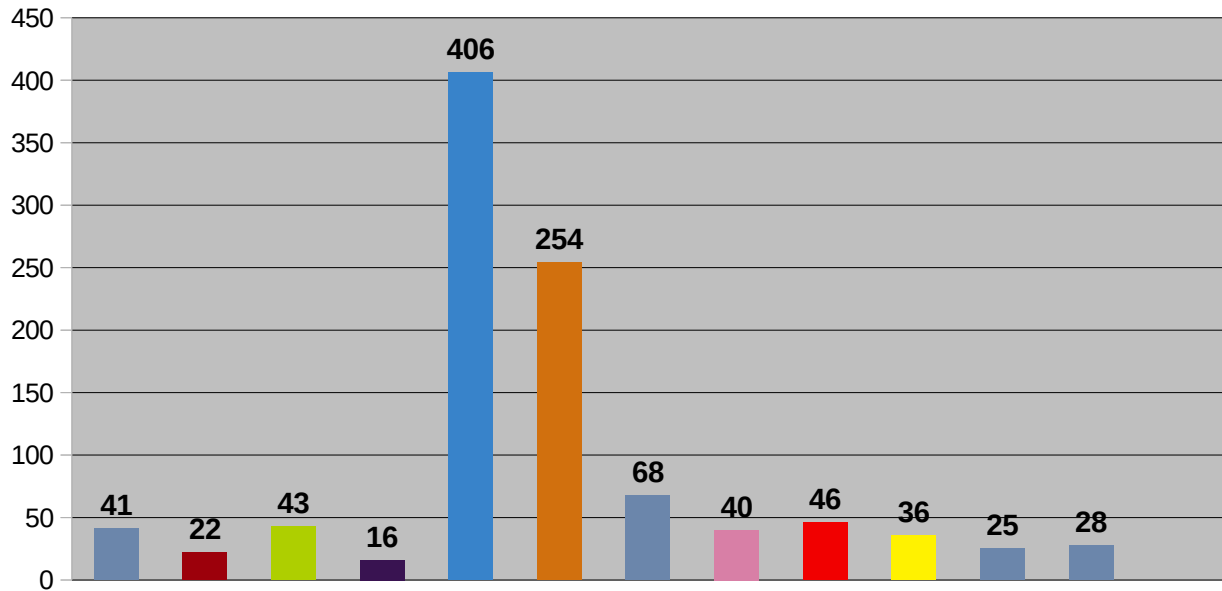
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
AGRADECIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DENÚNCIA	5	2	4	1	0	6	4	2	2	1	2	3	32
DÚVIDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ELOGIO	2	0	0	0	6	1	0	1	0	0	0	0	10
COMUNICAÇÃO	25	11	6	10	1	3	18	10	15	5	3	4	111
OUTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
OUVIDORIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMAÇÃO	5	5	14	2	12	6	9	10	8	12	7	9	99
SAC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO	4	4	18	3	387	238	37	17	20	16	13	11	768
SUGESTÃO	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	4
	41	22	43	16	406	254	68	40	46	36	25	28	
TOTAL GERAL													1025

Tipos de Entrada

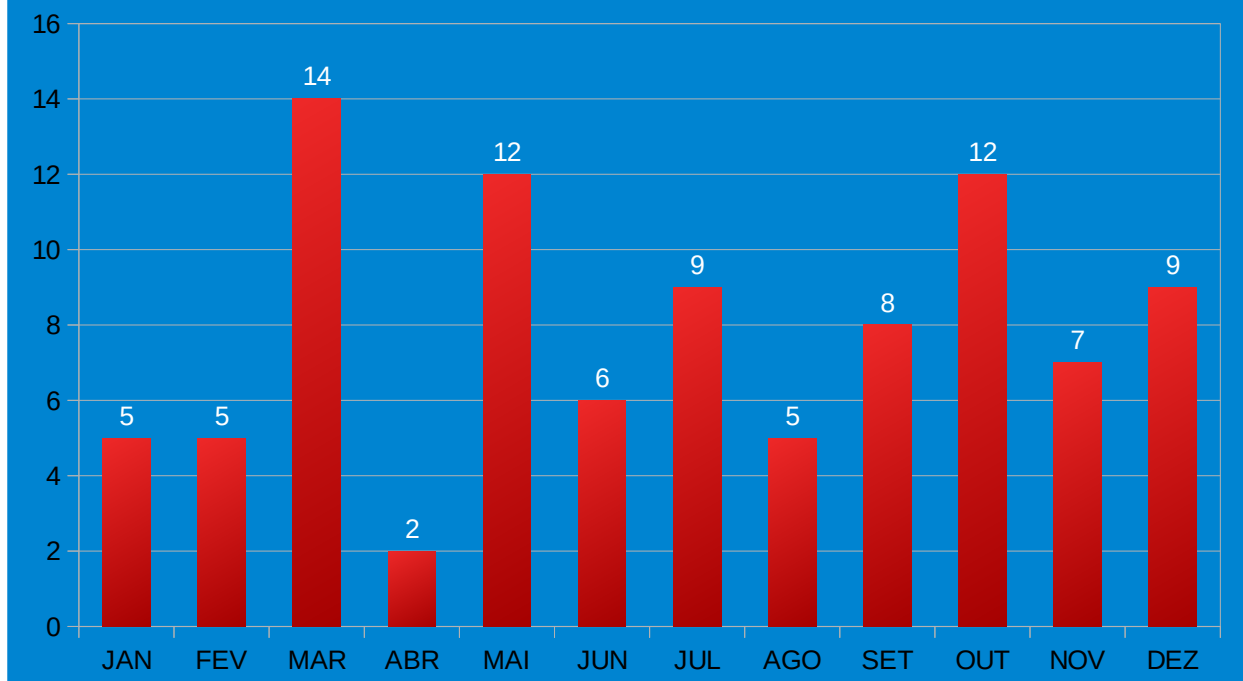


Quantidade de Manifestações

2020

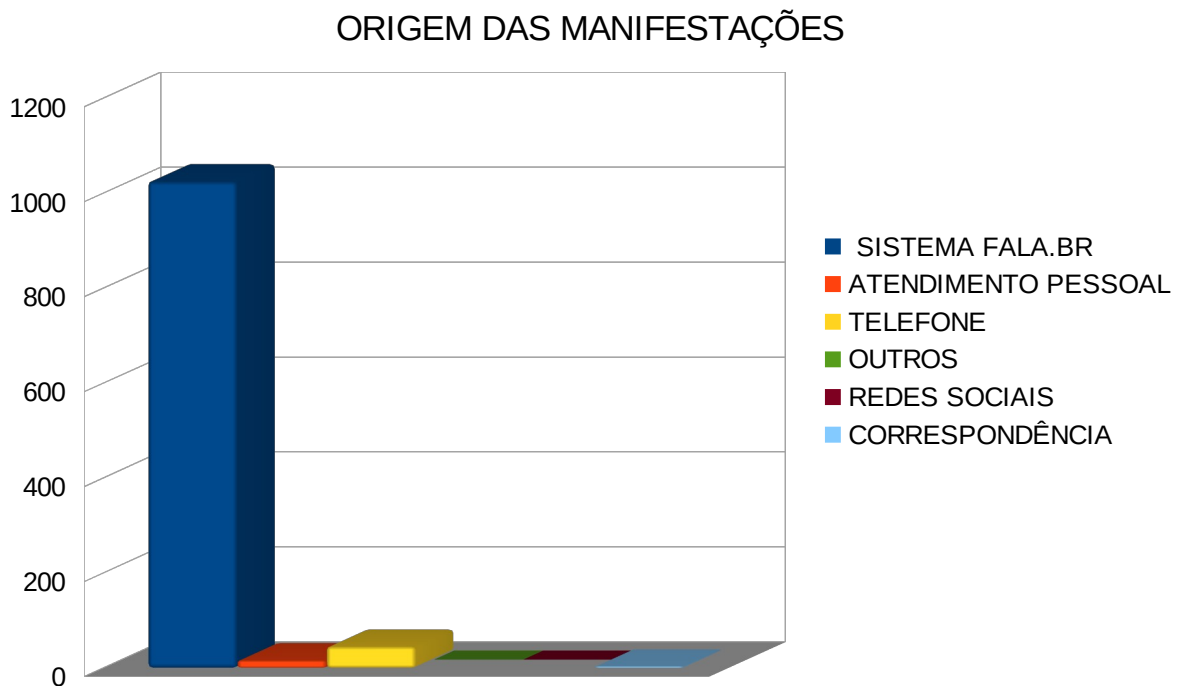


Reclamações 2020



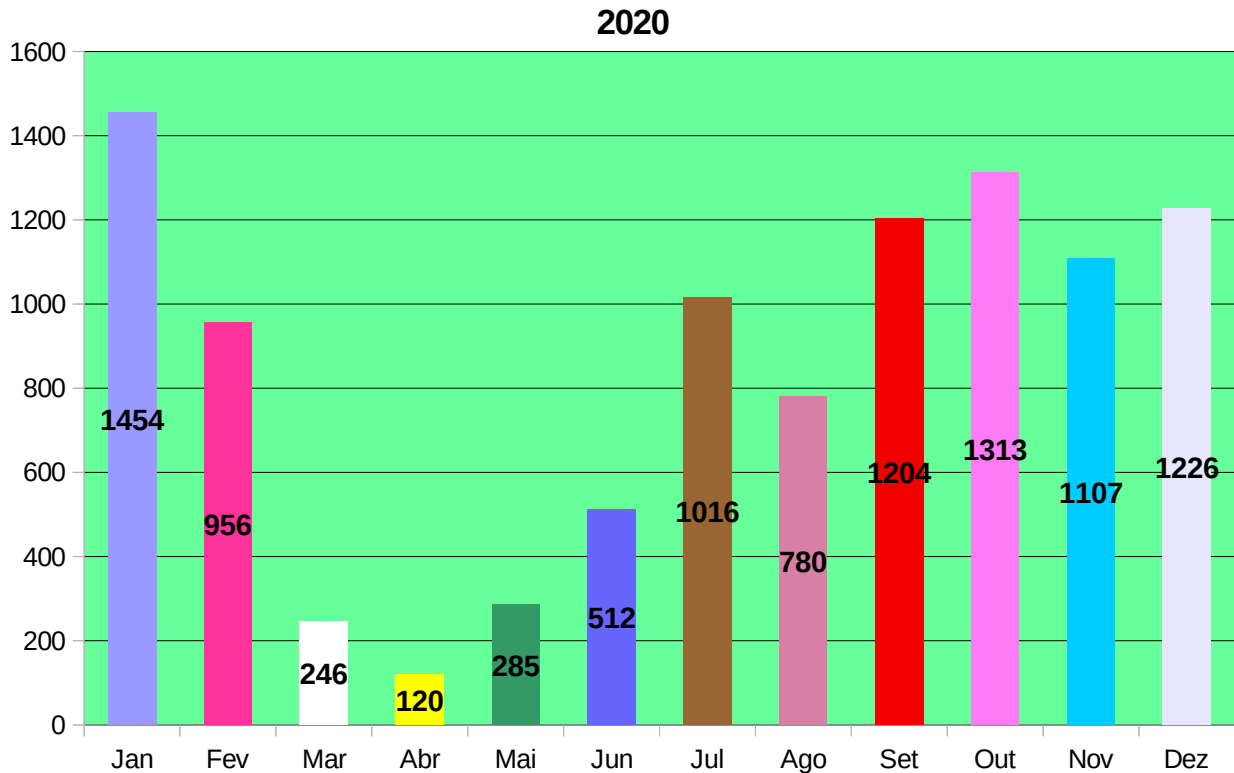
ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES	
SISTEMA FALA.BR	1025
ATENDIMENTO PESSOAL	16
TELEFONE	43
OUTROS	0
REDES SOCIAIS	0
CORRESPONDÊNCIA	3
1087	



FALE COM O CRECI

Atendimentos FALE COM O CRECI



Ligado à Ouvidoria do Conselho, realiza atendimentos de primeira instância, de baixa e média complexidade ao público externo, prima pela qualidade, objetividade e satisfação, ao prestar informações simples e de forma humanizada.

A Ouvidoria junto ao “Fale com o CRECI” começou a utilizar o serviço de informações para os cidadãos via Whatsapp, um sistema de sincronização entre os dois setores, buscando um atendimento rápido e eficaz para o cidadão.

Planilha Whatsapp Dezembro	
Outros	168
Inscrição	126
Tesouraria	114
Cédula	110
Solenidade	88
Processos	86
Cursos	78
Dívida	71
Fiscalização	71
Portal	57
Fora da competência	57
Consulta Corretor	51
Estágio	47
Valores	43
Instituição	30
Unicreci	30
Baixa	24
Orientação Jurídica	21
Como se tornar um corretor	19
Delegacia	17
Transferência	15
CNAI	14
Perícia	13
Isenção	13
Reingresso	10
Convênios Caixa	9
Honorário	6

