



RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA

MAIO 2022



PORTAL TRANSPARÊNCIA

Maio/2022

Ouvidoria

Ouvidora Geral: Márcia Nascimento

Funcionário: Lucas Arruda

Rio de Janeiro

Sumário

1. Apresentação.....	1
2. Total de Manifestações.....	1
3. Tipos de Manifestação.....	1
4. Percentual dos Manifestantes por Faixa Etária.....	2
5. Apontamentos dos Assuntos Principais.....	2
6. Reclamações.....	4
7. Sugestão e/ou Elogio.....	4
8. Pesquisa de Satisfação.....	5
9. Subsídios do Setor Fale com o Creci.....	5
10. Mudanças Realizadas.....	5
11. Oportunidades de Melhorias.....	6
12. Fonte de Pesquisa.....	6

1. Apresentação

A Ouvidoria do Creci-RJ, atenta ao Código de Defesa do Usuário-Lei Federal nº 13.460/2017 e com o objetivo de municiar a Diretoria, foca sua atuação na qualidade dos serviços prestados ao cidadão, seja esse corretor de imóveis ou sociedade em geral, ao acompanhar, propor e auxiliar na prevenção e correção dos procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos por Lei.

Como canal de segunda instância o setor de Ouvidoria computa todas as suas manifestações em um único sistema: Fala.BR. O nosso objetivo é aproximar o cidadão, seja ele corretor ou sociedade em geral, com o Creci-RJ, ao ouvir suas críticas e sugestões sempre de forma humanizada.

2. Total de Manifestações

Pelo Painel Resoluiu do sistema de Ouvidoria, Fala.BR, o quantitativo de manifestações pode ser visualizado como “Respondidas”, “Em tratamento” e “Arquivadas”. Na Figura 1 segue um exemplo real da tela da plataforma.



Figura 1: Tela da plataforma Painel Resoluiu.

3. Tipos de Manifestação

Assim como o total de manifestações, também é possível visualizá-las e separá-las em tipos como visto na Figura 2. Nesse mês de abril o sistema Fala.BR recebeu um total de 61 (sessenta e um) manifestações dentre elas 25 (vinte e cinco) reclamações, 29 (vinte e nove) solicitações, 3 (três) denúncias, 1 (uma) sugestão, e 3 (três) comunicações.



Figura 2: Tipos de manifestação.

4. Percentual dos Manifestantes por Faixa Etária

A categorização também é possível, como visto na Figura 3. Contudo, os manifestantes não tem o hábito de informar o dado.

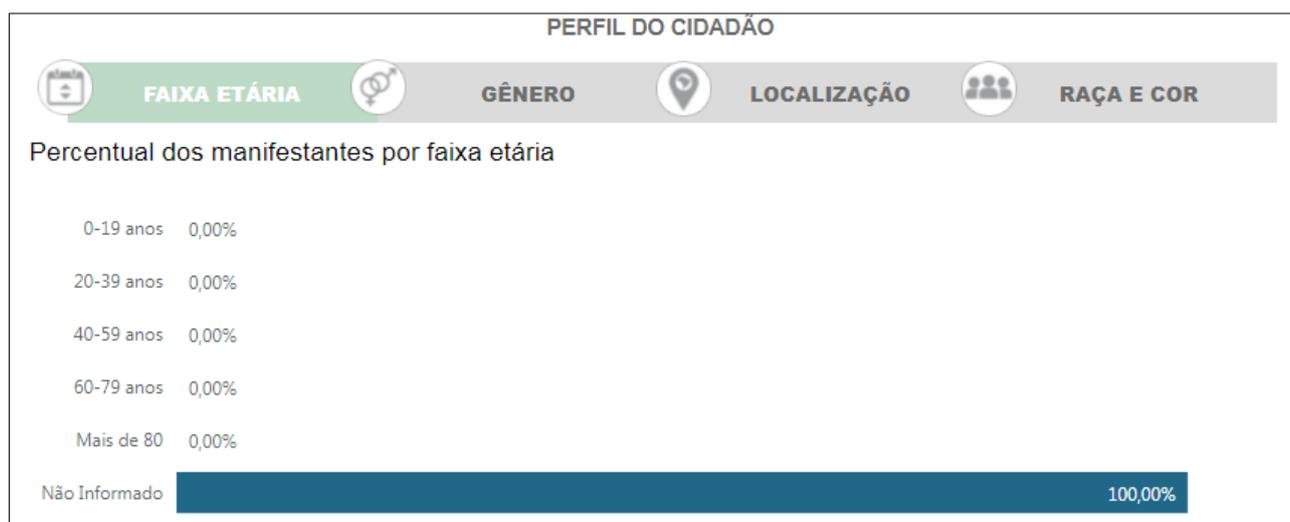


Figura 3: Manifestantes por faixa etária.

5. Apontamentos dos Assuntos Principais

Ainda constatamos o recebimento de solicitações diversas as quais englobam desde assuntos simples até aqueles de certa complexidade que precisam de atenção por parte da Ouvidoria. Salientamos, no entanto, que as solicitações simples não são atendidas mais pela Ouvidoria, uma vez que o setor Fale com o Creci concluiu seu processo de separação e tornou-se um setor independente.

Durante o período de maio os assuntos mais solicitados estão expostos no Gráfico 1. Estes são: “Exercício ilegal”, “Inscrição”, “Representação”, “SAEI/Mônaco” e “Problemas no telefone”.

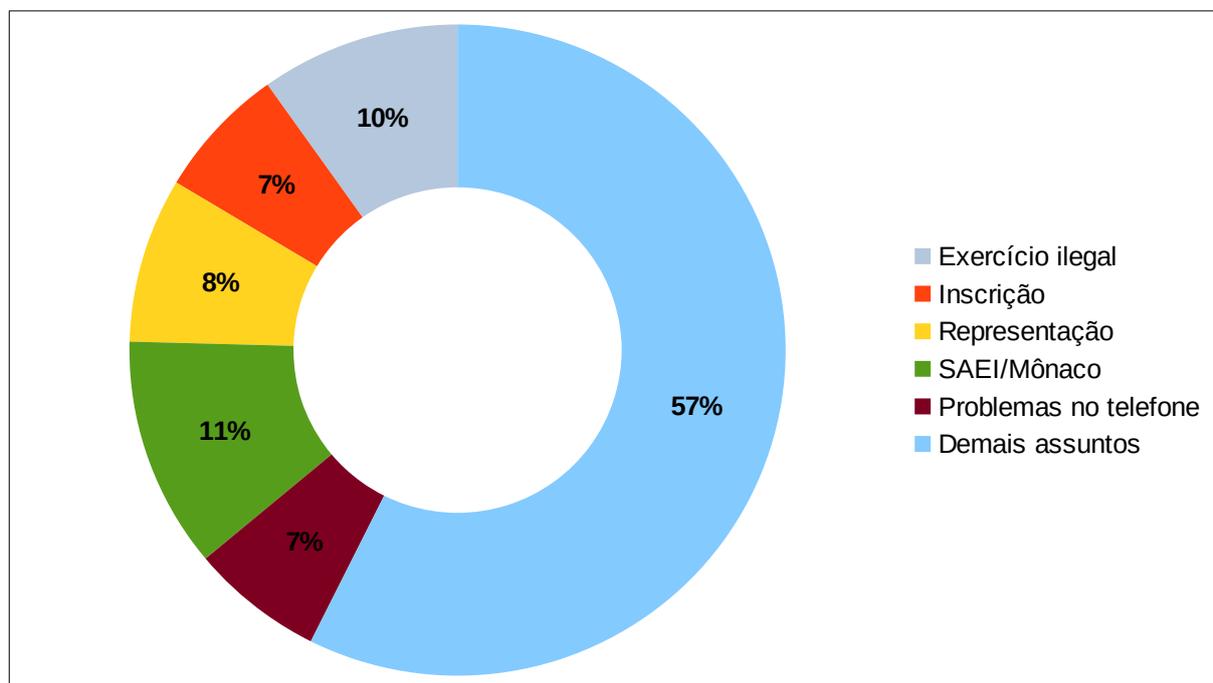


Gráfico 1: Assuntos mais solicitados dentre as manifestações.

Persiste o aumento nas manifestações referentes a “Exercício ilegal” devido à cobrança da pena pecuniária aos requerentes que deram entrada nas solicitações de inscrição principal e estagiário, questionando que não foram devidamente informados sobre a existência da multa. As manifestações envolvendo “Inscrição” (Inscrição PF, Cancelamento, Reinscrição e CNAI) tem como origem situações internas de ruídos nas informações e procedimentos em exigência durante a tramitação do processo. Sobre “Representação”, os cidadãos que se sentiram prejudicados por algum corretor de imóveis/imobiliária foram orientados na abertura de processo ético. Já quanto aos cursos de ensino “SAEI/Mônaco”, após o parecer do CEE nº 15 que desautorizou as referidas instituições de ministrarem o curso Técnico de Transações Imobiliárias, TTI, e invalidou os seus respectivos diplomas, muitos requerentes ligaram para o Conselho, a fim de resolverem a sua situação e entendê-la melhor. Contudo, até a presente data, o parecer ainda se encontra em vigor. Por fim, em relação a “Problemas no telefone”, em maio houve questões técnicas que tornaram o uso dos aparelhos telefônicos precário, porém já resolvido.

6. Reclamações

Dentre os principais assuntos deste mês de maio, os cursos de ensino “SAEI/Mônaco” são o destaque. Ao entrarem com o processo de inscrição, muitos cidadãos foram surpreendidos com a suspensão do curso Mônaco pelo CEE/RJ publicado pela Secretaria Estadual de Educação em 19 de abril de 2022, único órgão com competência para verificar a legalidade da prestação dos serviços educacionais por quaisquer cursos. Neste não serão mais reconhecidos os documentos de escolaridade emitidos pelo Sistema Augusto de Educação Integrada (SAEI) emitidos a partir de 24 de abril de 2017 e todos os registros de diplomas da Escola Técnica Mônaco foram anulados. O Creci, como subordinado às determinações da Secretaria Estadual de Educação, portanto ficou impossibilitado de aceitar novas inscrições de requerentes que tenham estudado nas instituições supracitadas de acordo com o Parecer do COFECI 065/2022.

Considerando um total de 61 (sessenta e uma) manifestações, 7 (sete) delas foram sobre o curso o que equivale a 11% do total. O desconhecimento das informações do parecer geraram reclamações a respeito do posicionamento do Creci-RJ, ainda que não seja da competência do Conselho, autorização nos cursos técnicos. Outro questionamento recorrente entre os corretores de imóveis é não haver nenhum serviço de “Pesquisa por m² e Indicadores” em substituição ao anterior. No entanto, a Diretoria do Conselho está analisando cuidadosamente o assunto.

7. Sugestão e/ou Elogio

Segue algumas sugestões referente a coletânea nos atendimentos do mês de maio:

→ Falta de Sinalização para Atendimento Prioritário.

Sugestão: Adoção de procedimentos para atender ao cidadão que tem prioridade por lei.

→ Persistem os Problemas na Telefonia do CRECI-RJ

Sugestão: Implementação de sistema de telefonia funcional com gravação inteligente.

→ Problema nas Recepções dos Andares.

Sugestão: Especializar os profissionais de recepção e/ou Terceirização da função de recepcionistas com realocação dos funcionários nos setores adequados.

8. Pesquisa de Satisfação

Neste mês de maio a Pesquisa de Satisfação registrou o total de 3 retornos. Nos questionamentos, as manifestações respondidas tiveram pontuação baixa reiteradamente por esbarrarem nos procedimentos e prazos do Creci-RJ que, por força de Resoluções do COFECI, não são possíveis de alteração.

9. Subsídios do Setor Fale com o Creci

Apontamos que algumas manifestações foram oriundas do setor Fale com o Creci cuja origem são os canais de CRM, Whatsapp e atendimento telefônico. Os atendimentos realizados por este setor servem de subsídio para que, de forma rápida, a Ouvidoria tenha uma percepção real dos acontecimentos que mereçam atenção especial. Por exemplo, parte das solicitações concernentes ao SAEI/Mônaco originaram-se no Fale com o Creci através do atendimento telefônico, assim como demandas a respeito de problemas envolvendo solenidade e cobrança de débito em aberto.

10. Mudanças Realizadas

O Creci-RJ continua trilhando sua trajetória de portas abertas e realizou a 1ª Reunião da Diretoria da Associação Brasileira de Ouvidores - Seção RJ (ABO/RJ) da gestão 2022 a 2024 no dia 11 de maio, no auditório da Sede do Conselho ([notícia publicada no site do Conselho](#)), para debater sobre assuntos de interesse das áreas de Ouvidoria e cidadania ativa.

A ocasião, que contou com a participação de ouvidores de diversas entidades públicas e privadas, como a Ouvidora do Creci-RJ, Márcia Nascimento, o ouvidor da guarda municipal do Rio de Janeiro, Zacarias Barbosa, e Kelly Broitman, representante do Movimento Ouvidores em Ação foi uma oportunidade de integração, troca de experiências, networking e reflexões acerca do papel das Ouvidorias e seu reflexo na sociedade.

Para o presidente do Creci-RJ, Marcelo Moura, o Conselho estará sempre à disposição da ABO para sediar e acolher os mais diversos encontros ou eventos que se façam necessários:

- O Creci-Rj entende a importância estratégica da Ouvidoria e envidaremos esforços para colaborar no sentido de fomentar a integração do nosso Conselho com a ABO e demais

ouvidores e com isso promover impactos positivos tanto para o corretor de imóveis quanto para a sociedade.

Para o presidente da ABO/RJ, Rui Maldonado, a proximidade com o Creci-RJ só tem lado positivo, pois a parceria tem sido fundamental, principalmente nesse primeiro momento, com a cessão do espaço onde os ouvidores puderam promover debates e pautas que estavam paradas há um tempo devido à pandemia:

- O compromisso da nossa Diretoria é com o futuro e desenvolvimento da ABO/RJ. Nossa Associação agrega os ouvidores e estimula seu desenvolvimento, sendo essa uma das funções mais importantes hoje nas organizações tanto públicas quanto privadas.

Também ocorreu no dia 06/05/2022 reunião com a Ouvidoria da JUCERJA com a intenção de alinhar alguns procedimentos quanto ao contrato social referentes às Inscrições de Pessoa Jurídica. O objetivo é orientar sobre os itens essenciais que devem constar no contrato social das imobiliárias que se inscreverão no CRECI-RJ, de modo que, as empresas não corram o risco de apresentarem contratos inadequados no ato da inscrição no Conselho, além de evitar uma alteração contratual logo no início da abertura da empresa.

11. Oportunidades de Melhorias

Muitas oportunidades temos percebido e listamos abaixo, uma vez que será de fácil implementação:

- ➔ Atendimento com marcação prévia;
- ➔ Atendimento prioritário;
- ➔ Envio dos e-mails de comunicação interna aos conselheiros.
- ➔ Reunião trimestral com os chefes de setores e demais funcionários.
- ➔ Padronização das informações no atendimento e orientação clara das funções de cada setor.

12. Fonte de Pesquisa

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>