



RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA

JANEIRO 2022



PORTAL TRANSPARÊNCIA

Janeiro/2022

Ouvidoria

Ouvidora Geral: Márcia Nascimento

Funcionários: Alexandra Santos, Lucas Arruda, Vitor Reis

Rio de Janeiro

Sumário

1. Apresentação.....	1
2. Total de manifestações.....	1
3. Tipos de manifestação.....	2
4. Percentual dos manifestantes por faixa etária.....	2
5. Apontamentos dos assuntos.....	3
6. Reclamações.....	4
7. Sugestão e/ou elogio.....	4
8. Pesquisa de satisfação.....	4
9. Subsídios do setor Fale com o CRECI.....	4
10. Mudanças realizadas.....	4
11. Oportunidades de melhorias.....	5
12. Fonte de pesquisa.....	5

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, reformulamos já no início do ano de 2022 o setor de Ouvidoria que passou a computar todas as suas manifestações no 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.

Assim também ocorreu com o setor Fale com o CRECI, coordenado pela Ouvidoria, que passou por mudanças e está responsável por responder dúvidas, informações e solicitações de baixa complexidade e trabalha com os canais CRM, Whatsapp e atendimento telefônico.

2. Total de Manifestações

Pelo Painel Resolvido 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 Resolvido.

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 janeiro o sistema Fala.BR recebeu um total de 53 (cento e onze) manifestações dentre elas 35 (trinta e cinco) reclamações, 12 (doze) solicitações, 02 (duas) denúncias, 01 (um) elogio e 03 (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 costumam informar o dado.

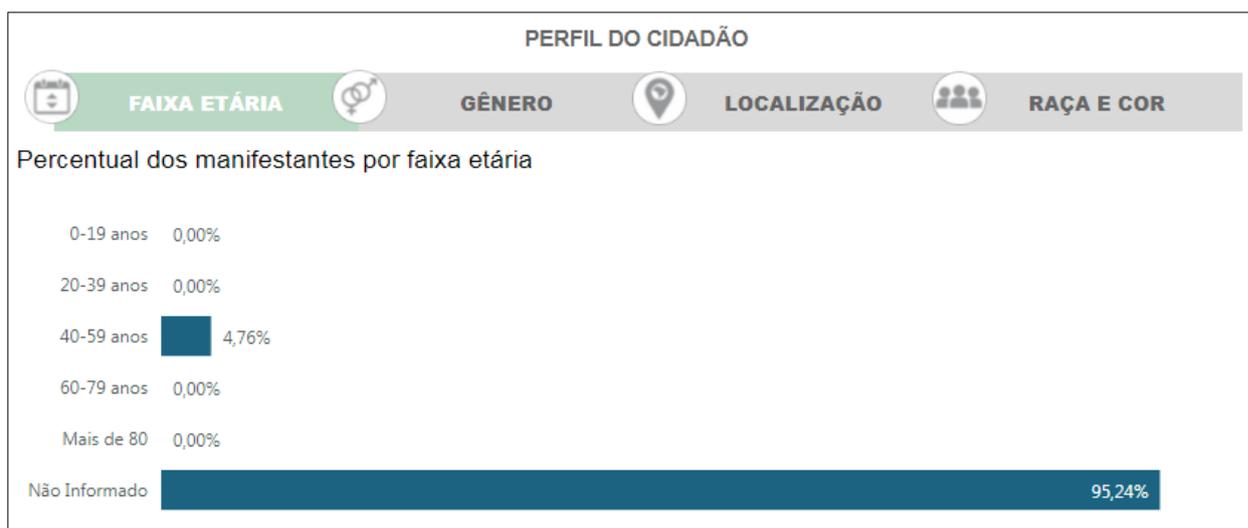


Figura 3: Manifestantes por faixa etária.

5. Apontamentos dos Assuntos

Durante este período de janeiro recebemos manifestações diversas e observa-se que o tipo de manifestação mais realizada é sobre a solenidade, particularmente, a respeito de data e local da cerimônia.

O levantamento das demandas está exposto no Gráfico 1. Dentre as principais, elencamos “Solenidade”, “Cancelamento de inscrição” e “Pedidos de Isenção”.

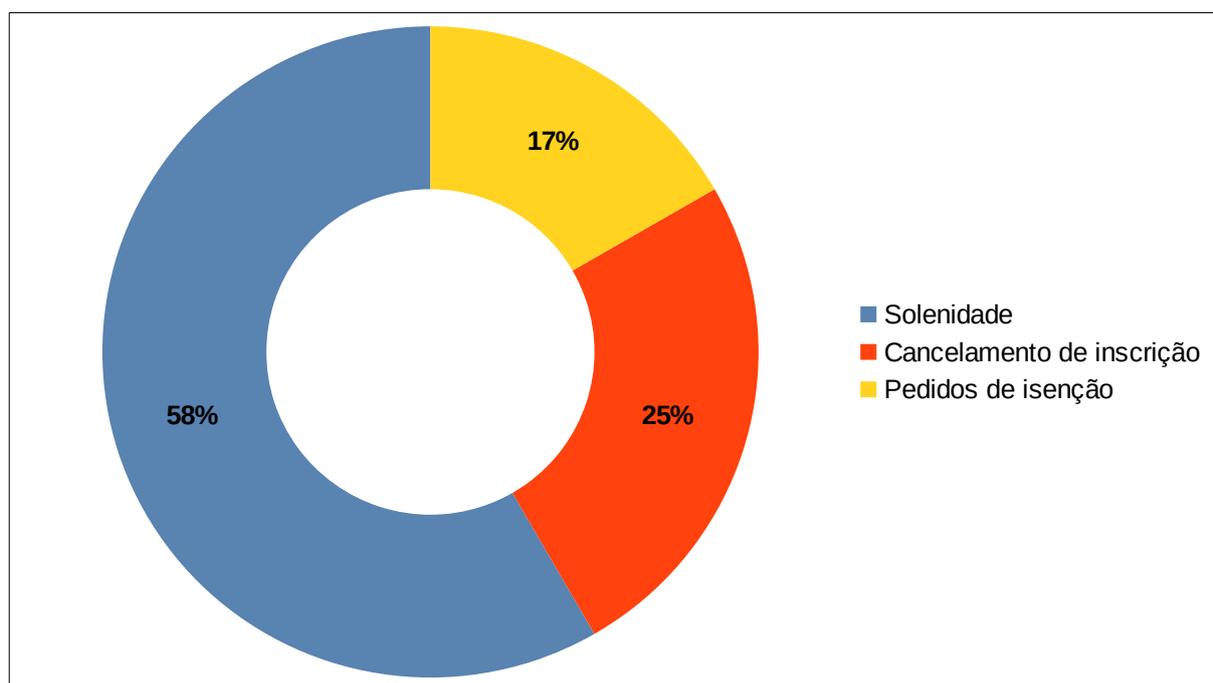


Gráfico 1: Assuntos mais solicitados dentre os principais abordados.

O crescimento das manifestações referentes a “Solenidade” foi devido às dificuldades que os corretores tiveram em participar da cerimônia presencial, pelo fato de residirem ou trabalharem distantes do local da reunião que ocorreu na sede do CRECI-RJ. No quesito “Cancelamento de Inscrição”, entre os corretores, houve aumento na busca por informações quanto ao procedimento de abertura do processo a fim de evitar o pagamento da anuidade de 2022 que ficou em xeque devido às dificuldades financeiras advindas da pandemia de covid-19.

6. Reclamações

Neste mês de janeiro as principais reclamações foram a respeito de “Solenidade”, “Baixa de inscrição” e “Isenção de anuidade”. Dentre essas, destaca-se o assunto “Solenidade” pelo fato de muitos cidadãos terem apresentado algumas dificuldades em comparecer a reunião, principalmente por causa da pandemia. Considerando um total de 35 (trinta e cinco) reclamações, 21 (vinte e uma) delas foi sobre solenidade o que equivale a 60% das manifestações.

7. Sugestão e/ou Elogio

Em uma das manifestações inseridas pelo cidadão, recebemos a sugestão para que o Conselho continuasse a aderir à solenidade virtual, uma vez que muitos são de cidades distantes e devido a pandemia ainda têm dificuldades de deslocamento. Portanto, sugerimos, a partir dessa demanda e outras sobre o assunto, a criação de solenidades em formato híbrido, a fim de atingir a todos os requerentes que desejam receber seus registros sem deixar de cumprir tal exigência, de acordo com a Lei 6.530 e o artigo 19º da Resolução COFECI.

8. Pesquisa de Satisfação

Neste mês de janeiro houve somente uma resposta à Pesquisa de Satisfação no sistema Fala.BR em que o manifestante não satisfeito com os procedimentos e tempo de solução, avaliou negativamente. Entretanto sua demanda foi solucionada posteriormente e, após contato, o requerente relatou sua satisfação com o CRECI-RJ.

9. Subsídios do Setor Fale com o CRECI

Apontamos que algumas manifestações são oriundas do setor Fale com o CRECI, coordenado pela Ouvidoria, cuja origem são pelos canais de CRM e 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 uma atenção especial.

10. Mudanças Realizadas

Em consonância com as novas diretrizes da atual gestão, a Ouvidoria neste ano de 2022 terá um

papel importante como nível estratégico na construção de um Conselho mais humanizado, voltado para as necessidades dos profissionais. A plataforma Fala.BR tem se mostrado uma ferramenta poderosa para se ter conhecimento das principais demandas dos cidadãos e por conta disso, todas as manifestações são inseridas exclusivamente na plataforma.

11. Oportunidades de Melhorias

Elencamos alguns apontamentos, a fim de otimizar processos, melhorar a qualidade e aumentar a satisfação do corretor de imóveis e da sociedade em geral:

- Criação da Carta de Serviços com atualização periódica em atendimento a Lei 13460/2017- Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos-CDU, com o objetivo de unificar as informações constantes em nosso site;
- Padronização das informações transmitidas pelos setores de atendimento, a fim de evitar ruídos na comunicação ao cidadão e corretor de imóveis.

12. Fonte de Pesquisa

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

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