



# RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA

## FEVEREIRO 2022



# PORTAL TRANSPARÊNCIA

*Fevereiro/2022*

## Ouvidoria

*Ouvidora Geral: Márcia Nascimento*

*Funcionários: Alexandra Santos, Lucas Arruda e 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.....	5
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 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.

Assim também ocorreu com o setor Fale com o CRECI, que passou por mudanças e está responsável por responder as 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 fevereiro o sistema Fala.BR recebeu um total de 111 (cento e onze) manifestações dentre elas 40 (quarenta) reclamações, 52 (cinquenta e duas) solicitações, 06 denúncias, 03 (três) sugestões, 02 (dois) elogios e 08 (oito) 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.

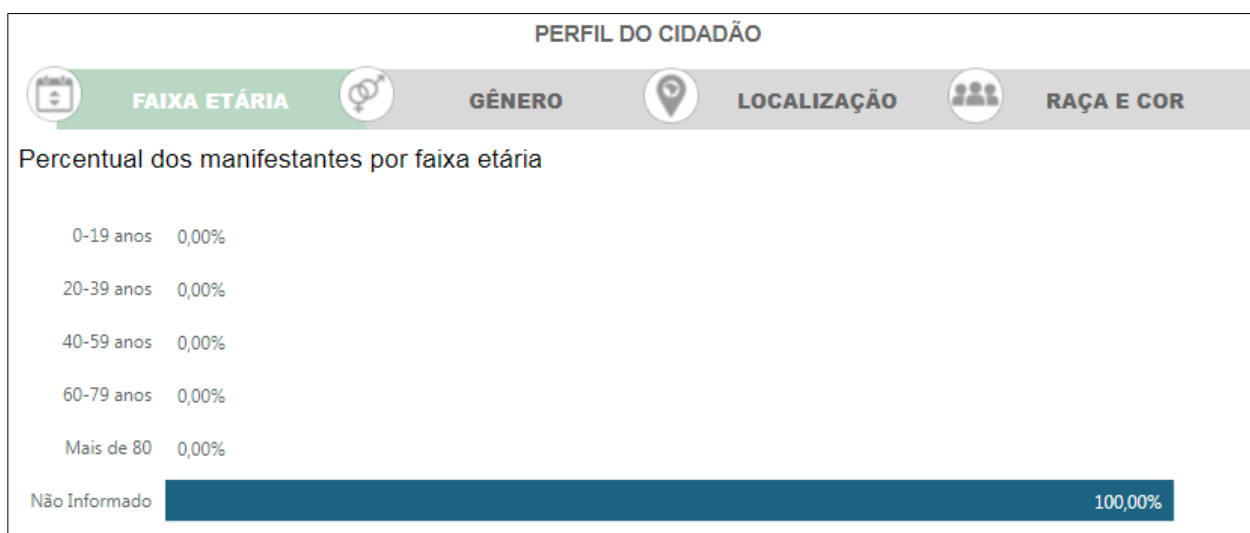


Figura 3: Manifestantes por faixa etária.

## 5. Apontamentos dos Assuntos

Percebemos o recebimento de um alto índice de solicitações diversas os quais englobam desde assuntos simples até aqueles de certa complexidade que precisam de atenção por parte da Ouvidoria. Salientamos que as solicitações simples ainda são atendidas na Ouvidoria pelo fato do setor Fale com o CRECI não ter um atendimento eletrônico mais assertivo.

Durante o período de fevereiro os assuntos mais solicitados estão expostos no Gráfico 1. Dentre os principais, elencamos “Solenidade”, “Cancelamento de inscrição”, “Cobrança” e “Pedidos de isenção”.

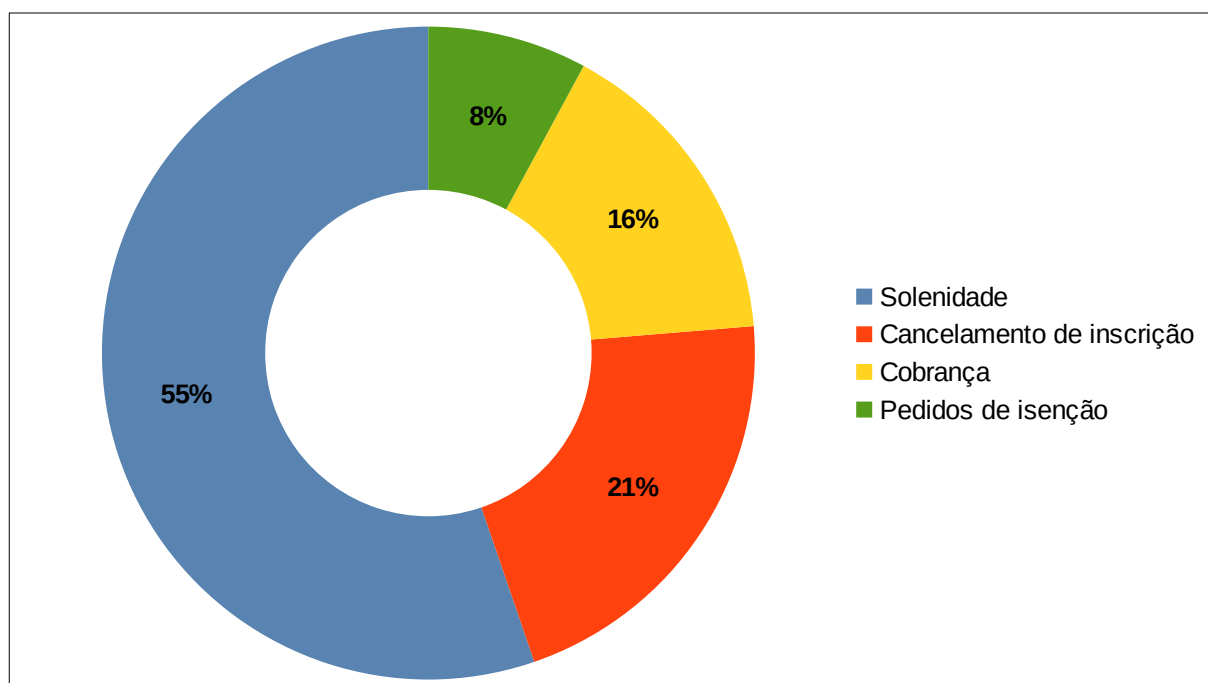


Gráfico 1: Assuntos mais solicitados dentre os principais abordados.

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**

Dentre os principais assuntos deste mês de fevereiro, “Solenidade” é o destaque. Muitos cidadãos apresentaram dificuldades em comparecerem à reunião, principalmente por causa da distância do local de sua realização. Considerando um total de 40 (trinta e seis) manifestações, 21 (vinte e uma) delas foi sobre solenidade o que equivale a 52,50% das manifestações. Outra reclamação que vem crescendo entre os corretores é a ausência do serviço “Pesquisa por m<sup>2</sup> e Indicadores” a qual está sendo acompanhada pela Diretoria do Conselho.

## **7. Sugestão e/ou Elogio**

Neste período tivemos uma grata surpresa com o recebimento de “Elogio” e “Sugestões”. O primeiro ocorreu por parte de uma corretora do CRECI-DF que aguarda a sua transferência. Nosso funcionário da Ouvidoria entrou em contato com o responsável e obteve êxito na demanda da corretora sendo elogiado posteriormente devido a sua atenção e boa vontade em atendê-la. Quanto à sugestão, um dos corretores do CRECI-RJ gostaria de usar as dependências do Conselho para atender seus clientes e sugeriu essa possibilidade em um dos atendimentos.

Uma outra sugestão dos manifestantes foi para que o Conselho continuasse a realizar Solenidade Virtual, uma vez que muitos são de cidades distantes e, devido à pandemia, ainda têm dificuldades de deslocamento, além de frequentemente o horário da cerimônia ser durante o trabalho do futuro corretor. 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 nº 327/92.

## **8. Pesquisa de Satisfação**

Percebemos a baixa adesão do manifestante à Pesquisa de Satisfação após o envio de resposta. Como solução, a partir do mês de março também enviaremos a pesquisa por e-mail a fim de aumentar o engajamento do manifestante nessa importante ferramenta

## **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 também servem de subsídio para que, de forma rápida, a Ouvidoria tenha uma percepção real dos acontecimentos que mereçam uma atenção especial. Por exemplo, parte das solicitações concernentes à solenidade se originaram no Fale com o CRECI através do atendimento telefônico, assim como demandas a respeito de problemas envolvendo os processos de inscrição, cancelamento de inscrição, débitos em aberto, pena pecuniária, a ausência do serviço de Pesquisa por m<sup>2</sup> e Indicadores e isenção por motivo de doença.

## **10. Mudanças Realizadas**

A Ouvidoria, atenta as diretrizes da atual gestão, passa a atuar ainda mais no nível estratégico na construção de um Conselho mais humanizado voltado às necessidades dos profissionais e da sociedade em geral. A fim de tornar o atendimento da Ouvidoria mais especializado nas manifestações complexas, a partir de fevereiro se iniciou a separação do setor Fale com o CRECI, criado com o objetivo de focar unicamente em um atendimento rápido de baixa complexidade.

## **11. Oportunidades de Melhorias**

Com o objetivo de otimizar processos, melhorar a qualidade do atendimento e aumentar a satisfação do corretor de imóveis e da sociedade em geral, elencamos alguns apontamentos que podem ser melhorados, os quais são:

- Telefonia eletrônica funcional à realidade do Conselho;
- Melhorar o questionário da Pesquisa de Satisfação e as formas de envio e monitoramento de respostas.

## **12. Fonte de pesquisa**

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

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