



RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA

JULHO 2022



PORTAL TRANSPARÊNCIA

Julho/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.....	3
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 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 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 junho o sistema Fala.BR recebeu um total de 30 (trinta) manifestações dentre elas 10 (dez) reclamações, 14 (catorze) solicitações, 4 (quatro) denúncias, 1 (uma) sugestão, e 1 (uma) comunicação.



Figura 2: Tipos de manifestação.

4. Percentual dos Manifestantes por Faixa Etária

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

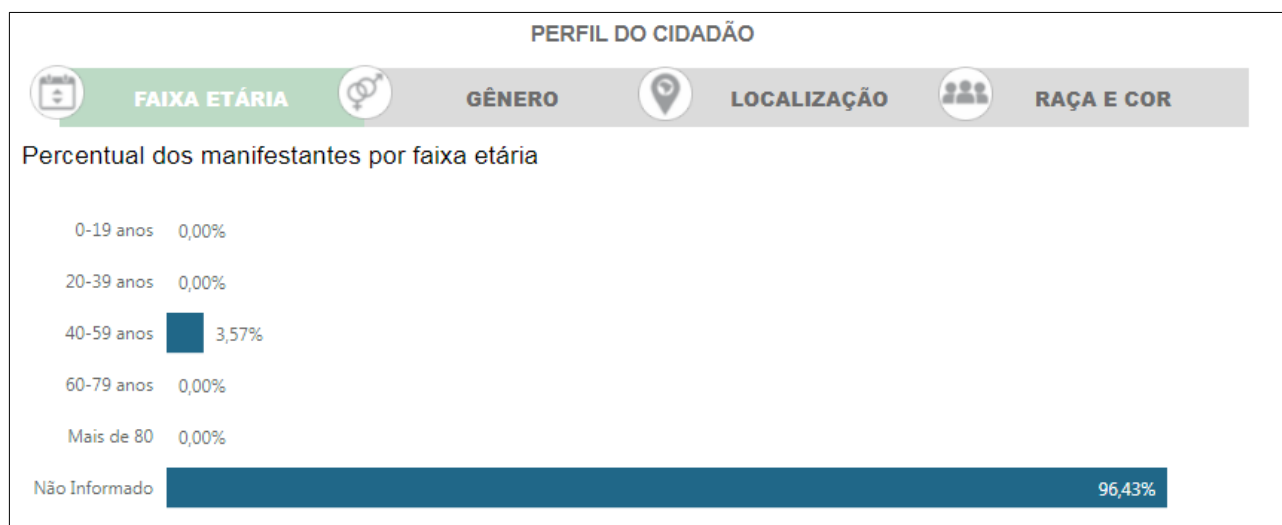


Figura 3: Manifestantes por faixa etária.

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 junho os assuntos mais solicitados estão expostos no Gráfico 1. Estes são: “Solenidade”, “Representação” e “Pena pecuniária”.

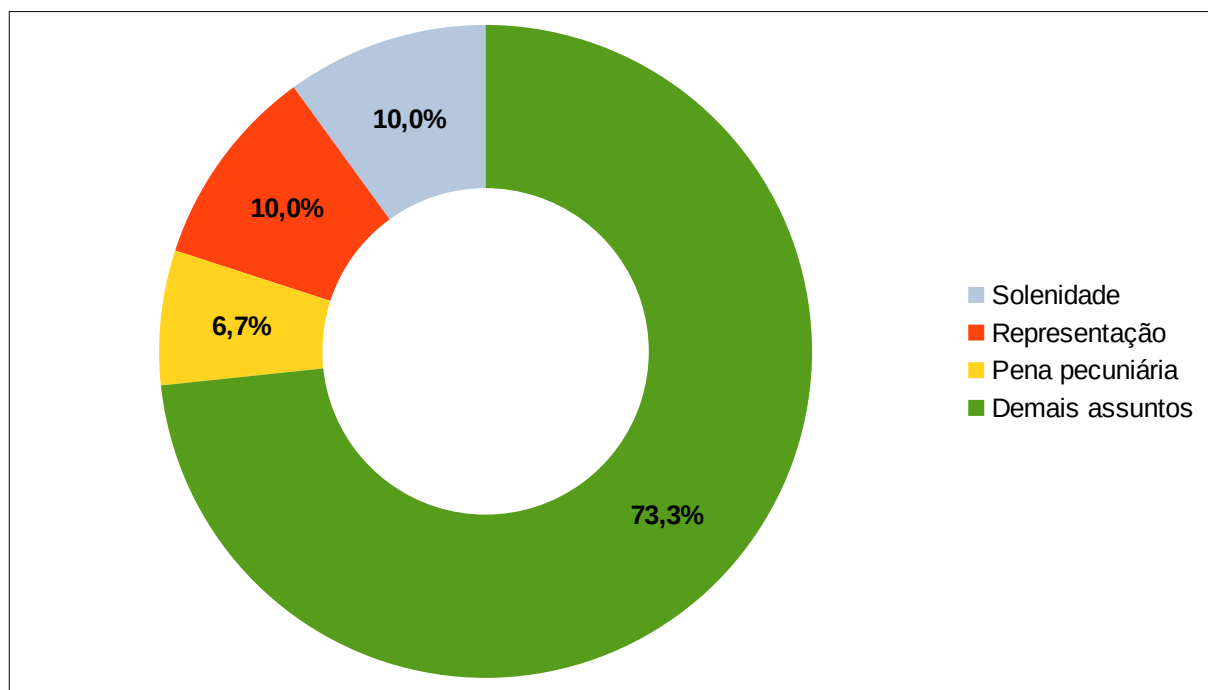


Gráfico 1: Assuntos mais solicitados dentre as manifestações.

Houve aumento percentual e diminuição no número absoluto das manifestações referentes a “Pena pecuniária”, Multa associada ao exercício ilegal de Pessoa Física ou Jurídica. Ainda algumas pessoas alegam que não foram devidamente orientadas sobre as implicações da autuação. Em junho, o assunto “Solenidade” vigorou novamente dentre os mais comentados, acompanhada da “Representação”.

6. Reclamações

Dentre os principais assuntos deste mês de junho, “Solenidade” e “Pena pecuniária” se destacam. Sobre a pena pecuniária, persiste a queixa quanto ao seu valor, considerado por muitos, alto. Além dos autuados alegarem que não foram informados sobre a necessidade de ter que pagar multa. Em relação à solenidade, pessoas que residem fora do município do Rio de Janeiro reclamam da dificuldade em estar na sede do Creci-RJ, seja por causa da distância, seja por causa do emprego.

Considerando um total de 30 (trinta) manifestações, 3 (três) delas foram sobre solenidade e 2 (duas)

sobre a pena o que equivale, respectivamente, a 10% e 6,7% do total. Apesar de menos expressivo, outro questionamento recorrente entre os corretores de imóveis é a ausência de um 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

Seguem algumas sugestões referente a coletânea nos atendimentos do mês de julho:

→ Falta de atendimento prioritário.

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

→ Emissão de boletos para registros baixados.

Sugestão: Criar a possibilidade de emissão de boleto para aqueles que estão com o registro cancelado.

→ Problema nas recepções dos andares.

Sugestão: Especializar os profissionais de recepção e realocação dos funcionários nesta função nos setores adequados.

8. Pesquisa de Satisfação

Neste mês de julho a Pesquisa de Satisfação registrou o total de 8 (oito) retornos. Alguns questionamentos às manifestações respondidas tiveram pontuação baixa por esbarrarem nos procedimentos e prazos do Creci-RJ que, por força de Resoluções do COFECI, são difíceis de serem alterados. Já as pontuações altas retrataram o bom atendimento recebido pelo canal de Ouvidoria e sua celeridade.

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 a

pena pecuniária originaram-se no Fale com o Creci através do atendimento telefônico, assim como demandas a respeito de problemas envolvendo solenidade e cobrança de débitos.

10. Mudanças Realizadas

O CRECI-RJ abriu suas portas no dia 18 de julho para ministrar a palestra da Associação Brasileira de Ouvidores, Seccional do RJ- ABO/RJ sobre Lei Geral de Proteção de Dados- LGPD. A iniciativa é parte do programa Jornada de Palestras da ABO-RJ, trazendo como primeiro tema “LGPD e suas nuances à luz da LAI (Lei de acesso à informação)”.

O evento foi conduzido por Fernando Kaczelnik, assessor de governança corporativa e Ouvidor da Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística do Rio de Janeiro, além de servidor da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (EPPGG). Cerca de 50 pessoas estiveram presentes, entre ouvidores, funcionários do Creci-RJ e corretores de imóveis.

Essa é uma parceria do CRECI-RJ com a atual Diretoria da ABO/RJ que tem a Ouvidora do CRECI-RJ, Márcia Nascimento, como sua Vice-Presidente.

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;
- ➔ Contato com órgãos de segurança pública a respeito de corretores contraventores.

12. Fonte de Pesquisa

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

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