



RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA

OUTUBRO 2022

PORTAL TRANSPARÊNCIA

Outubro/2022

Ouvidoria

Ouvidora Geral: Márcia Nascimento

Funcionário: Lucas Arruda

Natália Mantuano

Sumário

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

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 Manifestações

Assim como o total de manifestações, também é possível visualizá-las e separá-las em tipos como visto na Figura 2. Nesse mês de outubro o sistema Fala.BR recebeu um total de 37 (trinta e sete) manifestações dentre elas 12 (doze) reclamações, 9 (nove) solicitações, 2 (duas) denúncias, 1 (uma) sugestão, 1 (um) elogio e 12 (doze) comunicações.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

| | | |
|---|-------------|------------|
|  | RECLAMAÇÃO | 12 (32,4%) |
|  | SOLICITAÇÃO | 9 (24,3%) |
|  | DENÚNCIA | 2 (5,4%) |
|  | SUGESTÃO | 1 (2,7%) |
|  | ELOGIO | 1 (2,7%) |
|  | COMUNICAÇÃO | 12 (32,4%) |

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Figura 2: Tipos de manifestação.

4. Percentual de 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.

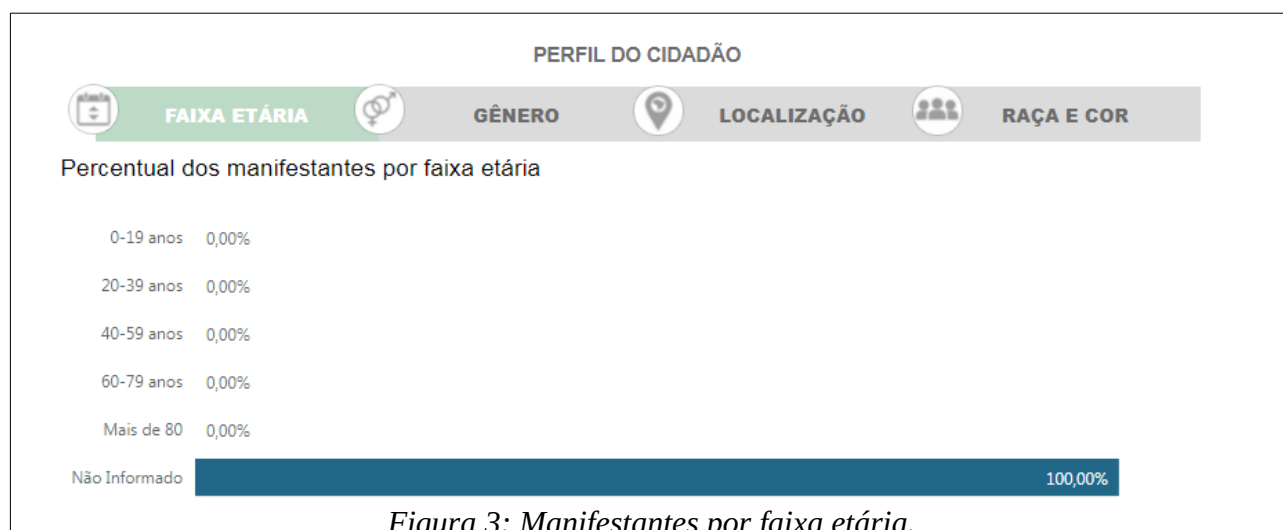


Figura 3: Manifestantes por faixa etária.

5. Apontamentos dos Assuntos Principais

Durante o período de outubro os assuntos mais solicitados estão expostos no Gráfico 1. Estes são: “Representação”, “Diploma TTI” e “Negociação”.

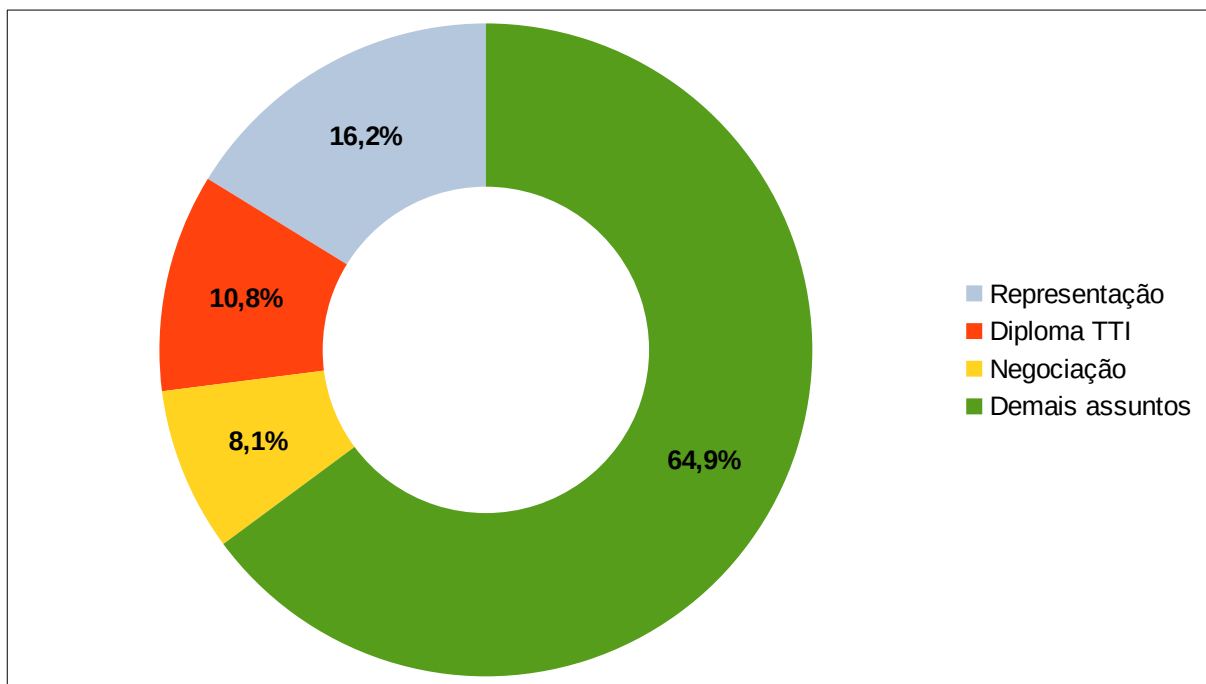


Gráfico 1: Assuntos mais solicitados dentre as manifestações.

No mês, o assunto “Representação” aparece novamente no topo das manifestações por causa da atuação inadequada de corretores e imobiliárias inscritos no Conselho. Clientes insatisfeitos denunciam as más condutas profissionais à Ouvidoria. O assunto “Diploma TTI” permanece dentre os mais comentados devido ao envio dos diplomas para atualização cadastral no Creci-RJ após notificação de cancelamento da inscrição aos que não atendessem a tal solicitação. “Negociação” ficou em terceiro lugar dentre os assuntos mais demandados nesse mês por causa dos inadimplentes inscritos que pedem orientação de como proceder em relação aos seus débitos.

6. Sugestão e/ou Elogio

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

→ 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.

7. Pesquisa de Satisfação

Neste mês de outubro a Pesquisa de Satisfação nos surpreendeu ao registrarmos o total de 9 (nove) retornos. Alguns questionamentos às manifestações respondidas tiveram pontuação baixa por ser recorrente esbarrar nos procedimentos e prazos do Creci-RJ os quais muitas vezes são difíceis de serem alterados, devido às resoluções e portarias do sistema Cofeci-Creci. Já as pontuações altas retrataram o bom atendimento recebido pelo canal de Ouvidoria e sua celeridade.

8. 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.

9. Mudanças Realizadas

➤ Treinamento da CGU

Em outubro a Ouvidoria do Creci-RJ participou do treinamento de “Excelência em Ouvidoria” ministrado pela Controladoria Geral da União – CGU. Nesta oportunidade foi estudada a historicidade da Ouvidoria no Brasil e os aspectos de uma implementação eficiente do modelo na Administração Pública.

➤ Casa da Moeda do Brasil – CMB

A Ouvidoria do Creci-RJ foi recebida pelo Ouvidor titular, Bruno Brabo em visita institucional ao seu setor na Casa da Moeda do Brasil (CMB) no dia 06/10/2022. Com o objetivo de visualizar as melhores práticas realizadas no segmento de Ouvidoria institucional para aplicabilidade no Conselho, estiveram presentes, parte da equipe da Ouvidoria, Márcia Nascimento e Lucas Arruda.

No encontro houve a apresentação de vídeo institucional e relatórios da gestão sendo possível a troca de experiências. Uma das finalidades da visita foi buscar indicações para a implementação de melhorias nos processos internos, visando a aproximação entre o quadro funcional e a Ouvidoria do Creci-RJ. Dessa forma, o objetivo é tornar os relacionamentos interpessoais mais humanizados e empáticos dentro do Conselho, respeitando a singularidade de cada caso.

Durante a visita, também foi possível conhecer brevemente as dependências da CMB, sua relevância e história desde a criação em 1694 até os dias de hoje.

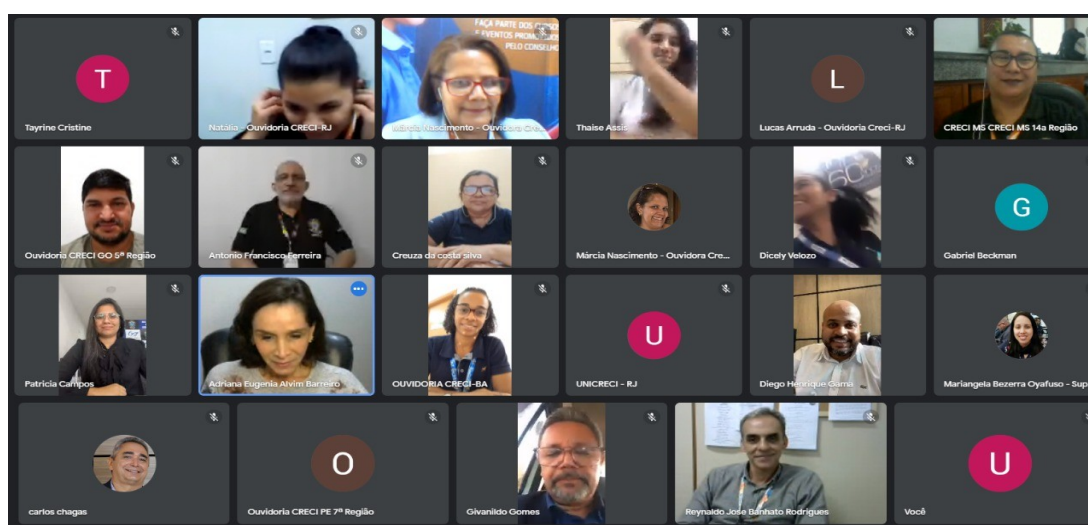


➤ Reunião com Ouvidores do Sistema Cofeci-Creci

Foi realizada no dia 04/10/2022 uma reunião virtual com todos os Ouvidores das regionais. Na oportunidade, foram trocadas experiências e discutidos os desafios inerentes à Ouvidoria e a sua implementação nos Conselhos.

A reunião contou com 23 (vinte e três) ouvidores e/ou responsáveis pela Ouvidoria das regionais e teve a participação da presidente da ABO Nacional, Adriana Alvim, que apresentou uma visão das atribuições das Ouvidorias.

As Ouvidorias do Sistema Cofeci-Creci têm unificado esforços com o objetivo de trabalhar em rede e, assim, melhorar a qualidade, humanização e participação social para entregar resultados satisfatórios aos profissionais corretores de imóveis e sociedade em geral.



➤ IV Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro – Seccional ABO/RJ

O evento foi realizado na sede da OAB/RJ em que participaram 166 (cento e sessenta e seis) profissionais de Ouvidorias de diversos segmentos do estado do Rio de Janeiro. Neste foram entregues os Prêmios de Visão Cidadã e Ouvidoria Cidadã às Ouvidorias e estiveram presentes no evento alguns destaques como o Controlador Geral do Estado do Rio De Janeiro, Dr. Jurandir Lemos Filho; Dra Adriana Alvim, Presidente da ABO Nacional; Ouvidor Geral do Estado (CGE-RJ), Afrânio; Conselheiro-Presidente da Agetransp, Murilo Leal; Ouvidor da OAB/RJ, Carlos Henrique; entre outros.



➤ Reunião da Diretoria Mulher

A Diretoria da Mulher é uma excelente iniciativa da atual Gestão 2022-2024, a fim de contribuir cada vez mais às mulheres a se destacarem no mercado imobiliário e nesse sentido a reunião da Diretoria da Mulher foi de extrema importância para traçar os objetivos. Foram projetadas as futuras parcerias, ideias, sugestões e montagem do cronograma de ações para o ano de 2023.

10. Oportunidades de Melhorias

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

- ➔ Atendimento prioritário;
- ➔ Envio dos e-mails de comunicação interna aos conselheiros;
- ➔ Reunião trimestral com os chefes de setores e demais funcionários;
- ➔ Padronização das informações do atendimento e orientação clara das funções de cada setor em mídia de uso oficial;
- ➔ Contato com órgãos de segurança pública a respeito de corretores contraventores;
- ➔ Banco de vagas para inscritos.

11. Fonte de Pesquisa

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

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