



# **RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA**

## **ABRIL 2022**



# PORTAL TRANSPARÊNCIA

*Abril/2022*

## Ouvidoria

*Ouvidora Geral: Márcia Nascimento*

*Funcionários: Alexandra Santos e 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.....	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 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 82 (oitenta e dois) manifestações dentre elas 20 (vinte) reclamações, 52 (cinquenta e duas) solicitações, 6 (seis) 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 costumam informar o dado.

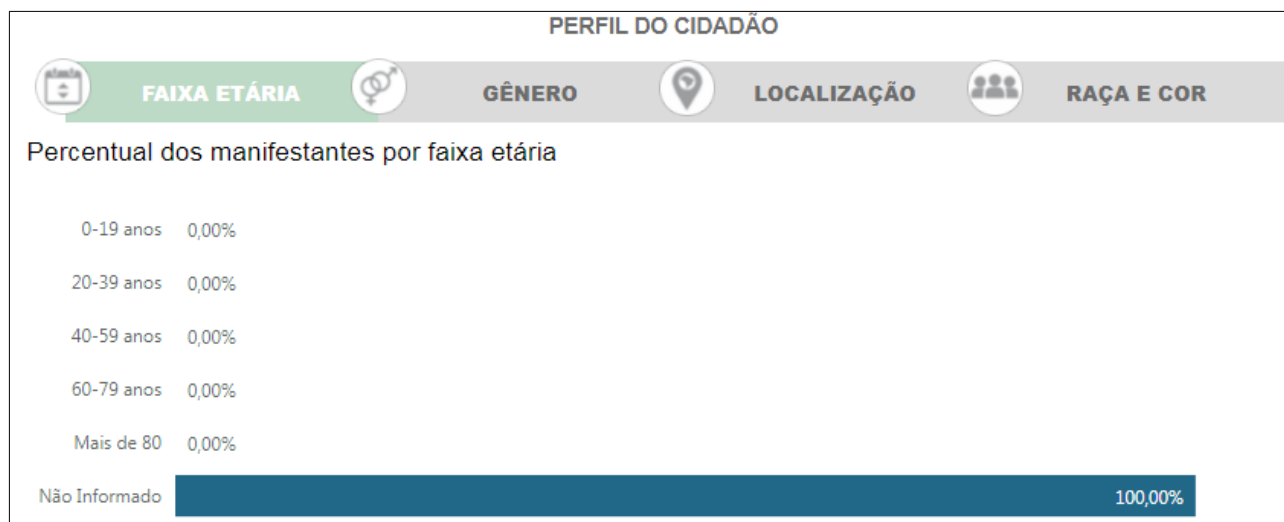


Figura 3: Manifestantes por faixa etária.

#### 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 abril os assuntos mais solicitados estão expostos no Gráfico 1. Estes são:

“Pena pecuniária”, “Cancelamento de inscrição”, “Inscrição de estagiário”, “Representação”, “Inscrição de estagiário”, “Solenidade” e “Multa de eleição”.

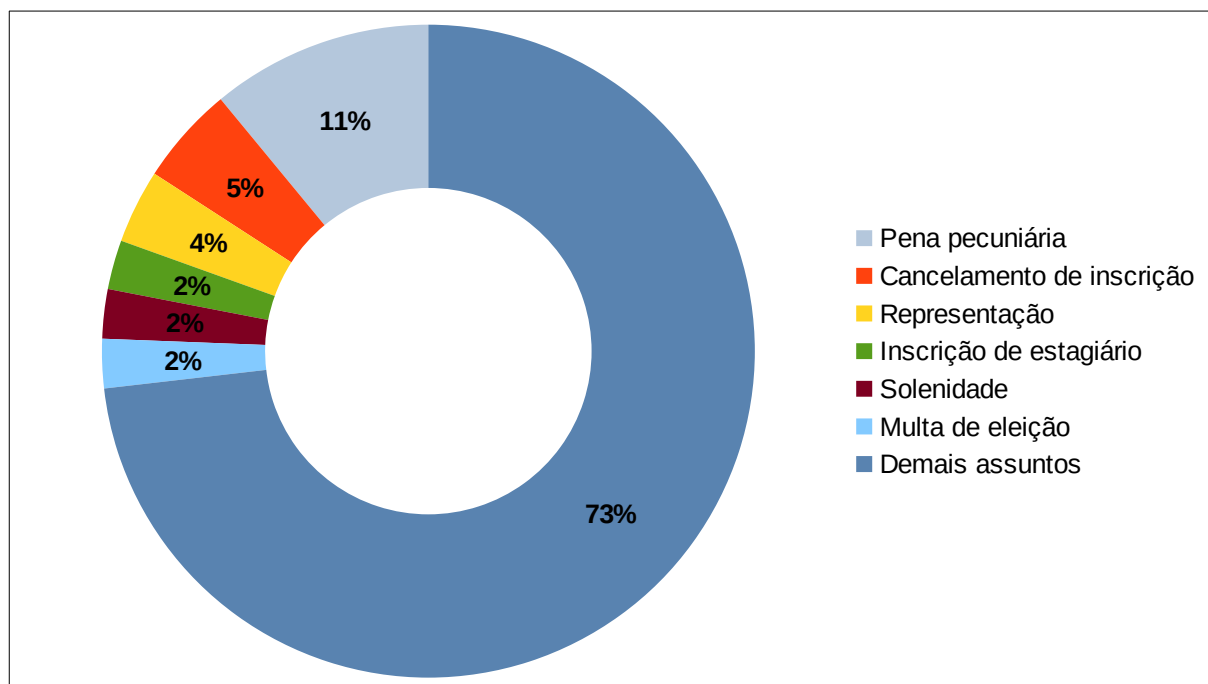


Gráfico 1: Assuntos mais solicitados dentre as manifestações.

O aumento nas manifestações referentes a “Pena pecuniária” foi devido à cobrança da multa aos requerentes que deram entrada nas solicitações de Inscrição Principal e Estagiário, e entraram em contato com o CRECI-RJ para entenderem sobre a mudança no valor da cobrança e formas de pagamento. Manifestações envolvendo “Cancelamento de inscrição” foram devidos a problemas internos que inviabilizaram o seguimento do processo e os requerentes necessitaram entrar com contato com a Ouvidoria para solucionar seus problemas. Sobre “Representação”, cidadãos que se sentiram lesados por algum inscrito do Conselho foram orientados em como abrir uma representação contra o corretor/imobiliária que possa ter agido indevidamente. Já quanto à “Inscrição de Estagiário”, após a determinação que desobriga ao aluno matriculado em uma instituição de ensino possuir a carteira de estágio, alguns cidadãos entraram em contato na busca de informações e orientações quanto à fiscalização e as exigências do CRECI-RJ. Por fim, com relação à “Solenidade” ainda persistem algumas reclamações relatando às dificuldades de estar presencialmente na cerimônia, apesar da diminuição quando comparado com os meses anteriores.

## **6. Reclamações**

Dentre os principais assuntos deste mês de abril, “Pena pecuniária” é o destaque. Ao serem autuados, muitos cidadãos foram surpreendidos com a vigência da multa por exercício ilegal a fim de coibir irregularidades na profissão, aplicada de acordo com a Portaria nº 67/2022 do CRECI-RJ regulamentada por Resoluções do COFECI. Considerando um total de 82 (oitenta e duas) manifestações, 9 (nove) delas foram sobre pena pecuniária o que equivale a 11% do total. O desconhecimento de maiores informações sobre a Portaria que institui o valor pelo exercício ilegal foi o principal ponto das reclamações.

## **7. Sugestão e/ou Elogio**

Manifestante enviou sugestão solicitando que o órgão traga à luz o debate sobre os direitos dos corretores de imóveis para que a classe tenha visibilidade em relação aos seus direitos. Em resposta, pontuamos que o mesmo aprofunde mais sobre o assunto para que possamos verificar a possibilidade de atuar no sentido de reparar alguma insatisfação da classe que esteja pendente de tratamento.

## **8. Pesquisa de Satisfação**

Neste mês de abril a Pesquisa de Satisfação registrou o total de 5 (cinco) 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.

## **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 uma atenção especial. Por exemplo, parte das solicitações concernentes à pena pecuniária se originaram no Fale com o CRECI através do atendimento telefônico, assim como demandas a respeito de problemas envolvendo pagamentos de anuidade, solenidade, débitos em aberto, pena pecuniária, isenção por idade, ausência do serviço de Pesquisa por m<sup>2</sup> e Indicadores.

## **10. Mudanças Realizadas**

A Ouvidoria neste mês de abril concluiu sua separação do setor Fale com o Creci e passou a atender demandas complexas de 2ª instância. Também focou sua atuação em demandas estratégicas, sinalizando aos setores problemas pontuais que precisam de uma ação contundente, tais como “Pena pecuniária” e “Inscrição de Estagiário”.

## **11. Oportunidades de Melhorias**

Com o objetivo de atender as demandas sobre a ausência do serviço “Pesquisa por m<sup>2</sup> e Indicadores” citada pelos corretores de imóveis, apontamos como uma oportunidade de satisfação profissional a implantação de sistema similar para continuidade de tal serviço.

## **12. Fonte de Pesquisa**

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

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