

# Relatório Portal da Transparência

Fevereiro de 2023

# A Ouvidoria do Creci-RJ

## Ouvidora:

- Márcia Nascimento

## Colaboradores:

- Lucas Arruda
- Natália Mantuano

Site: [creci-rj.gov.br/ouvidoria/](http://creci-rj.gov.br/ouvidoria/)

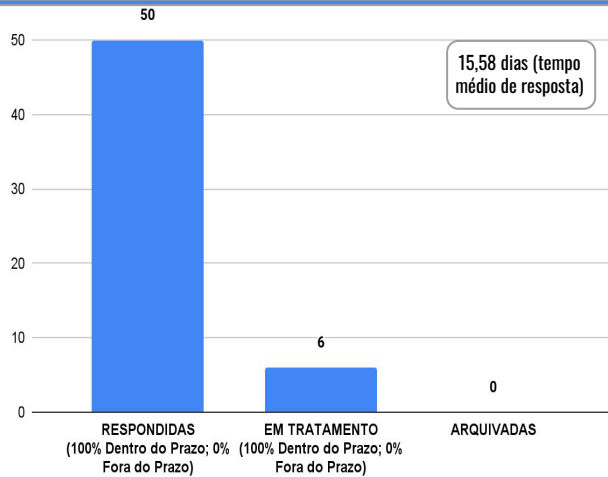
## O que é a Ouvidoria

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. Acompanha, propõe e auxilia na prevenção e correção dos procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos por Lei.

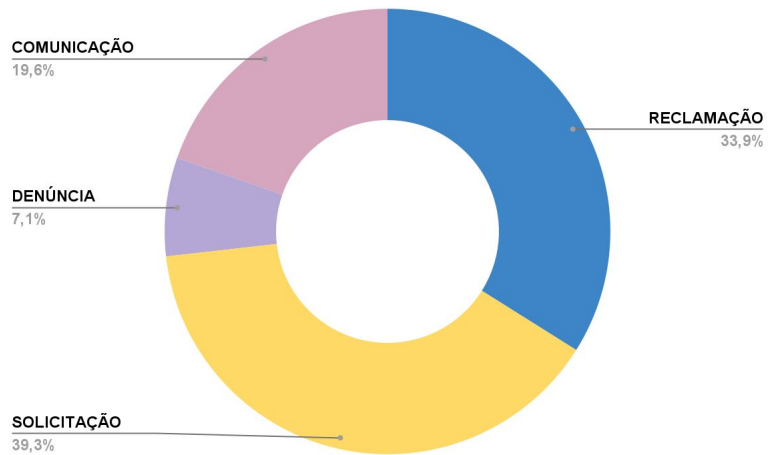
Como canal de segunda instância, o setor de Ouvidoria computa todas as suas manifestações em um único sistema: Fala.BR. O nosso objetivo é aproximar o cidadão com o Creci-RJ ao ouvir suas críticas e sugestões sempre de forma humanizada.

# Levantamento das Manifestações

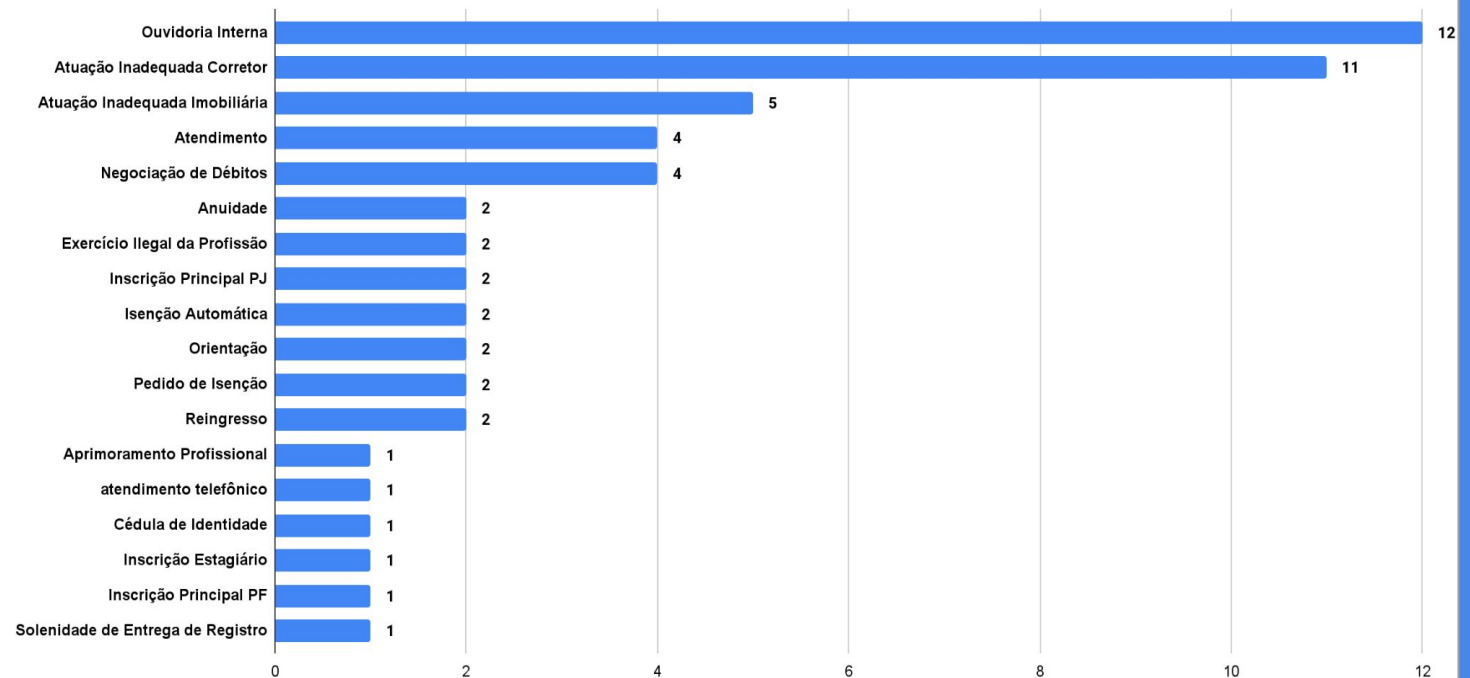
## Total de Manifestações



## Tipos de Manifestações



## Assuntos das Manifestações



# Assuntos mais Demandados

**Ouvidoria Interna:** demandas de colaboradores referentes a assuntos internos do Conselho.

**Atuação Inadequada Corretor/Imobiliária:** clientes entram em contato para reclamar da conduta ética de inscritos no Creci-RJ e são orientados a como abrir o processo de Representação contra os envolvidos.

**Atendimento:** manifestações genéricas que são transferidas para a Ouvidoria. Normalmente dúvidas não especificadas pelo Fala.BR como reclamações envolvendo Resolução ou dúvidas sobre procedimentos internos.

**Negociação de Débitos:** reclamações envolvendo condições e formas de pagamento. Dúvidas de como parcelar dívidas e informações sobre o total a pagar.

## Referências

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

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>