

RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA

AGOSTO 2022

PORTAL TRANSPARÊNCIA

Agosto/2022

Ouvidoria

Ouvidora Geral: Márcia Nascimento

Funcionário: Lucas Arruda

Natália Mantuano

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.....	3
8. Pesquisa de Satisfação.....	4
9. Subsídios do Setor Fale com o Creci.....	4
10. Mudanças Realizadas.....	4
11. Oportunidades de Melhorias.....	7
12. 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 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 agosto o sistema Fala.BR recebeu um total de 47 (quarenta e sete) manifestações dentre elas 14 (catorze) reclamações, 10 (dez) solicitações, 3 (três) denúncias, 3 (três) elogios, e 17 (dezesete) comunicações.



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.

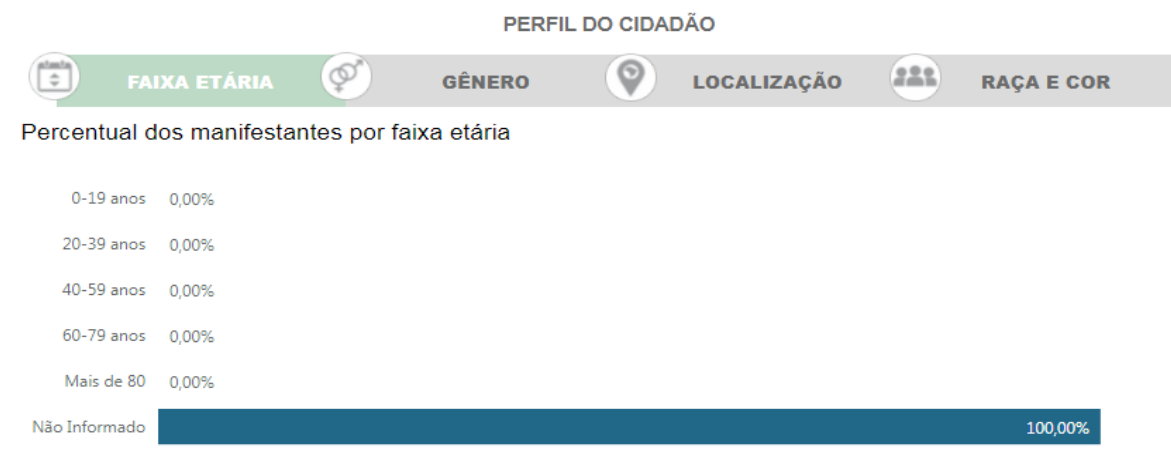


Figura 3: Manifestantes por faixa etária.

5. Apontamentos dos Assuntos Principais

Constatamos a diminuição no recebimento de solicitações com assuntos simples que não são atendidas pela Ouvidoria e sim pelo setor Fale com o Creci.

Durante o período de agosto os assuntos mais solicitados estão expostos no Gráfico 1. Estes são: “Solenidade”, “Atuação Inadequada de Corretor/Imobiliária” e “Comunicação/Denúncia”.

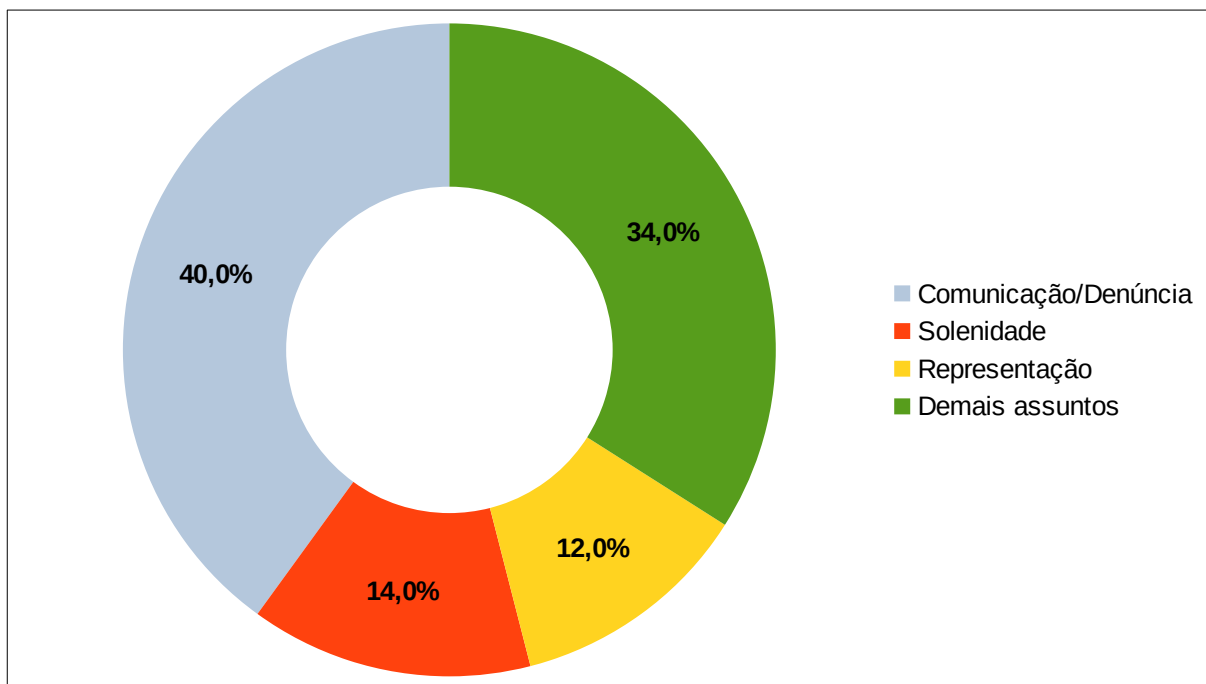


Gráfico 1: Assuntos mais solicitados dentre as manifestações.

6. Reclamações

Em agosto, o assunto “Solenidade” vigorou dentre os mais comentados com futuros corretores de imóveis reclamando que residem longe da capital e têm dificuldade de vir à sede do Creci-RJ. Representação contra corretores e imobiliárias também teve um percentual expressivo com muitos clientes se queixando de condutas questionáveis de alguns inscritos. Comunicação/Denúncia ficou entre os assuntos mais demandados nesse mês.

Considerando um total de 47 (quarenta e sete) manifestações, 20 (vinte) delas foram Comunicação e Denúncia que trataram do assunto de contravenção penal, representação e ouvidoria interna e 7 (sete) sobre solenidade, equivalente, a 40% e 14% do total, respectivamente.

7. Sugestão e/ou Elogio

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

➔ 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 agosto a Pesquisa de Satisfação registrou o total de 4 (quatro) 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.

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.

10. Mudanças Realizadas

→ Pesquisa e Indicadores

No mês de agosto o Conselho retomou o serviço de Pesquisa por m² e Indicadores para corretores inscritos no Creci-RJ. Desde o início do ano de 2022, quando o serviço precisou ser suspenso, os corretores sentiram falta e alguns reclamaram da ausência. Após divulgação nos relatórios da Ouvidoria, a Diretoria, sempre atenta aos pedidos dos seus inscritos, em parceria com o Secovi Rio, trouxe de volta a Pesquisa por m² e Indicadores. Pelo link <http://avaliacao.secovirio.com.br/creci/> todos os profissionais da intermediação imobiliária que estejam quites ou em dia com o Conselho podem pesquisar o valor do m² para venda e locação, residencial e comercial, além da taxa condominial em mais de 100 bairros no Estado do Rio de Janeiro.

Link: <http://avaliacao.secovirio.com.br/creci/>

➔ Enbraci/2022

No último Enbraci, ocorrido de 9 a 12 de agosto na Cidade de Foz do Iguaçu, ouvidores das regionais de Alagoas, Bahia, Ceará, Minas Gerais, Paraná, Rio de Janeiro e do Cofeci se conheceram e trocaram experiências, ocasião em que puderam ampliar o conhecimento e entender sobre a realidade e especificidade de cada regional.

Foram destacados assuntos como a necessidade de um canal direcionado ao cidadão, assim como a criação do instituto da Ouvidoria do Sistema Cofeci/Crecei, objetivando atuação em conjunto dos ouvidores das 27 regionais do Brasil.



Link: <https://creci-rj.gov.br/enbraci-2022-e-sucesso-de-publico-e-conteudo/>

➔ Reunião com os Ouvidores do Sistema COFECI/CRECI

A Ouvidoria do Crecei-RJ e demais Ouvidorias do sistema Cofeci-Crecei têm unificado esforços com o objetivo de melhorar a qualidade, humanização e participação social dentro do sistema.

A reunião foi realizada no dia 06 de setembro com a participação de 18 ouvidores e/ou responsáveis pela Ouvidoria das regionais do sistema Cofeci-Crecei. Na ocasião, foi ressaltada pelo Ouvidor do Cofeci, Diego Gama, a importância da Ouvidoria como canal estratégico enfatizando que tal relevância precisa ser entendida por todo o sistema.



Link: <https://creci-rj.gov.br/ouvidoria-integrada-unindo-esforcos-em-prol-do-cidadao/>

→ Visita ao BNDES

Em agosto foi realizada a visita técnica ao BNDES (Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social). A Ouvidoria, em parceria com a ABO, organizou a reunião onde foi apresentada a estrutura organizacional da ouvidoria do BNDES e o seu trabalho em conjunto com os demais departamentos da Organização. Foi um momento de troca de experiências e aprendizado sobre a importância da comunicação entre setores, salientando o cuidado com o manuseio das informações sigilosas, principalmente nas denúncias, e os respectivos dados pessoais dos denunciantes.



11. Oportunidades de Melhorias

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

- ➔ Atendimento com marcação online;
- ➔ Atendimento prioritário;
- ➔ Envio dos e-mail's 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.

12. Fonte de Pesquisa

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

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