



RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA

SETEMBRO 2022

PORTAL TRANSPARÊNCIA

Setembro/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.....	3
6. Sugestão e/ou Elogio.....	4
7. Pesquisa de Satisfação.....	4
8. Subsídios do Setor Fale com o Creci.....	4
9. Mudanças Realizadas.....	4
10. Oportunidades de Melhorias.....	5
11. 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 Erro: Origem da referência não encontrada. Nesse mês de setembro o sistema Fala.BR recebeu um total de 66 (sessenta e seis) manifestações dentre elas 29 (vinte e nove) reclamações, 25 (vinte e cinco) solicitações, 5 (cinco) denúncias, 1 (uma) sugestão, 1 (um) elogio e 5 (cinco) comunicações.

4. Percentual dos Manifestantes por Faixa Etária

A categorização por faixa etária também é possível, como visto na Figura 2. Contudo, os manifestantes não tem o hábito de informar o dado.

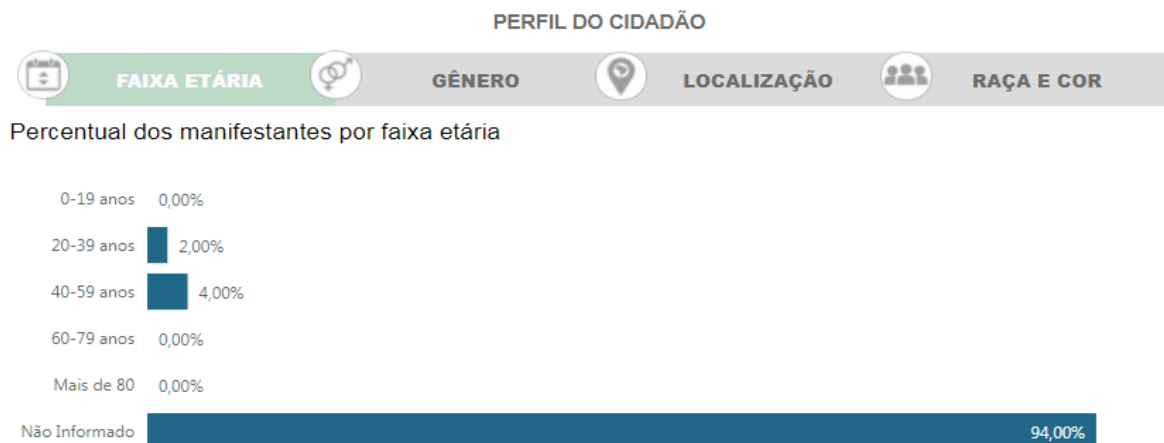


Figura 2: Manifestantes por faixa etária.

5. Apontamentos dos Assuntos Principais

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

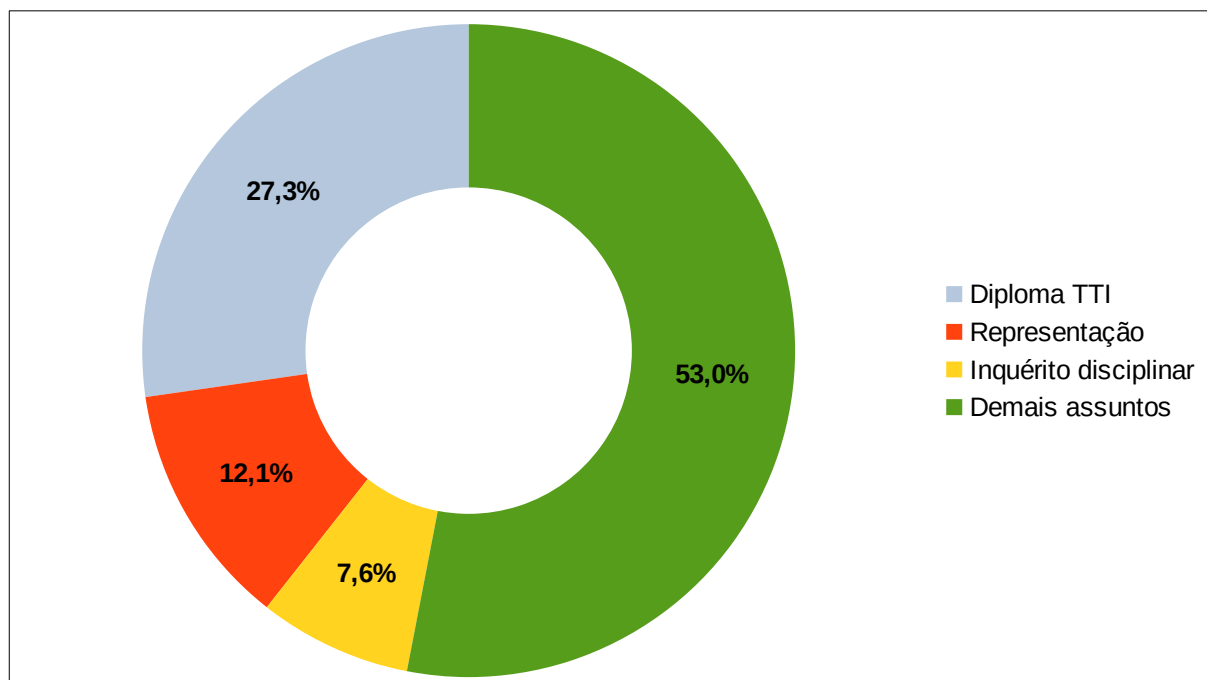


Gráfico 1: Assuntos mais solicitados dentre as manifestações.

Em setembro, o assunto “Diploma TTI” vigorou dentre os mais recebidos devido aos corretores de imóveis ao nos enviar os seus respectivos diplomas para atualização cadastral no sistema interno do

Creci-RJ após notificação de cancelamento da inscrição aos que não atendessem a tal solicitação. Representação por causa da atuação inadequada de corretores e imobiliárias também teve um percentual expressivo com muitos clientes se queixando de condutas questionáveis de alguns inscritos. Inquérito disciplinar ficou em terceiro lugar dentre os assuntos mais demandados nesse mês.

6. Sugestão e/ou Elogio

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

→ Falta de atendimento prioritário.

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

→ Não há divulgação da existência da Ouvidoria nos andares e Delegacias Regionais.

Sugestão: Confecção de folders, banners e/ou cartazes com sinalização da Ouvidoria

→ 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 setembro a Pesquisa de Satisfação registrou o total de 5 (cinco) 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

Na recepção dos 02 (dois) andares no Conselho já contam com profissionais terceirizados no exercício da atividade e os funcionários lotados anteriormente nessa função, alocados em outros setores.

No dia 21 de setembro ocorreu a 2ª Jornada de Palestra da Associação Brasileira de Ouvidores, Seccional do RJ- ABO/RJ sobre o tema “Ferramentas de Qualidade; Metodologia para Gestão”. A iniciativa 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.

O evento foi conduzido por Meirelane Rosa, instrutora do Modelo de excelência em Gestão - MEG e coordenação executiva do Núcleo de Qualidade e Excelência em Gestão RJ que contou com a interação de corretores de imóveis e Ouvidores de diversos segmentos institucionais de forma participativa.



10. 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.

11. Fonte de Pesquisa

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

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