



Conselho Regional de Corretores de Imóveis – 1ª Região

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

Estatísticas de Janeiro a Dezembro de 2019

Márcia Nascimento

Ouvidora Geral

Rafael Maluff

Ouvidor Adjunto

Maria Fernandes

Fale com o CRECI

**Bruno D’Agosto, Lúcia Helena,
Manuela Andrade Pinto e Matheus Tanure**

Estagiários

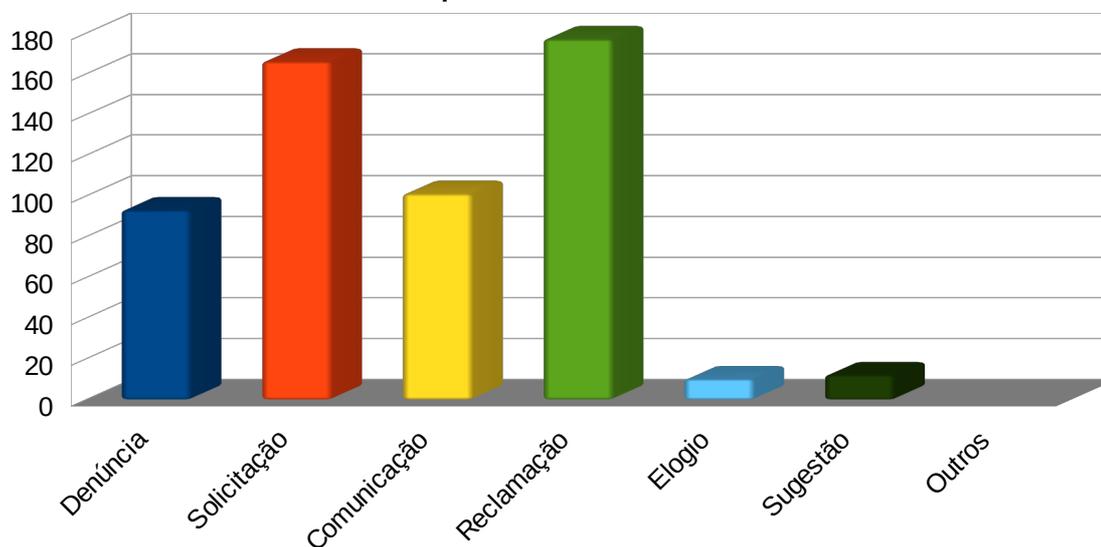
Rio de Janeiro

OUVIDORIA

Ligada ao Presidente do Conselho é o canal de segunda instância criada com a finalidade de ouvir e abordar com humanização as necessidades do corretor de imóveis e sociedade em geral, de forma a aperfeiçoar com excelência a prestação dos serviços. Adota medidas estratégicas com o objetivo de agir com qualidade, coerência e assertividade.

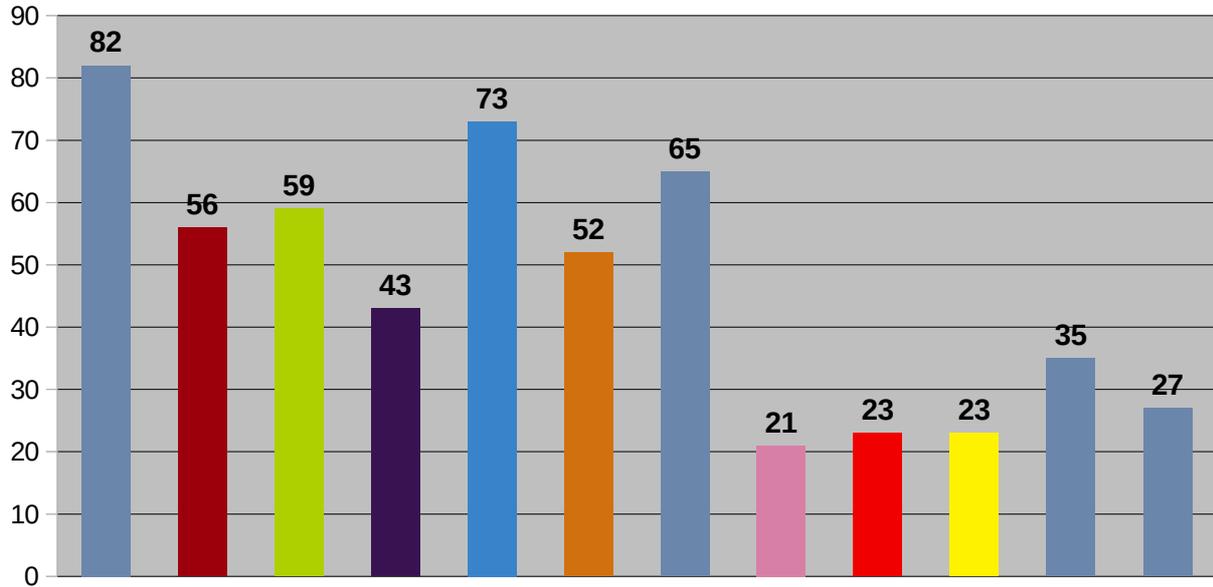
DENÚNCIA	18	17	7	14	12	11	9	2	0	2	1	0	93
DÚVIDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ELOGIO	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	10
COMUNICAÇÃO	2	0	5	3	6	0	4	12	16	16	23	14	101
OUTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OUVIDORIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMAÇÃO	30	21	23	16	20	22	25	4	2	0	7	7	177
SAC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO	30	14	22	7	30	19	24	3	4	5	3	5	166
SUGESTÃO	0	2	1	2	5	0	2	0	0	0	0	0	12
	82	56	59	43	73	52	65	21	23	23	35	27	
TOTAL GERAL													559

Tipos de Entrada

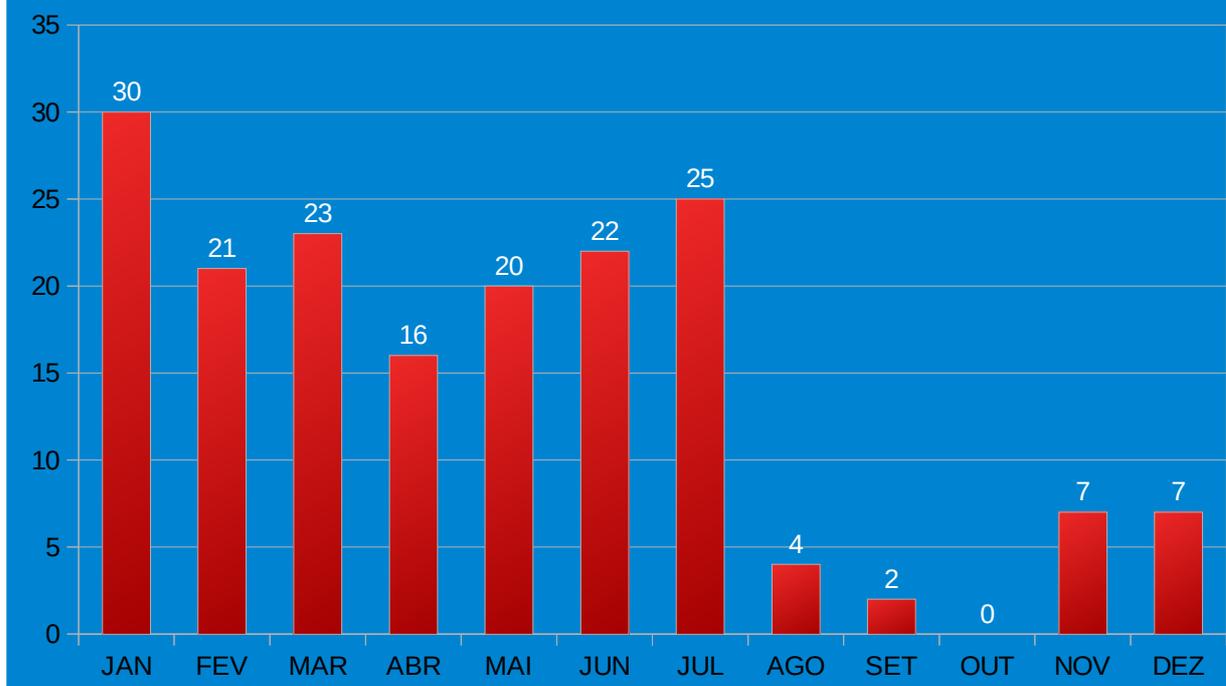


Quantidade de Manifestações

2019

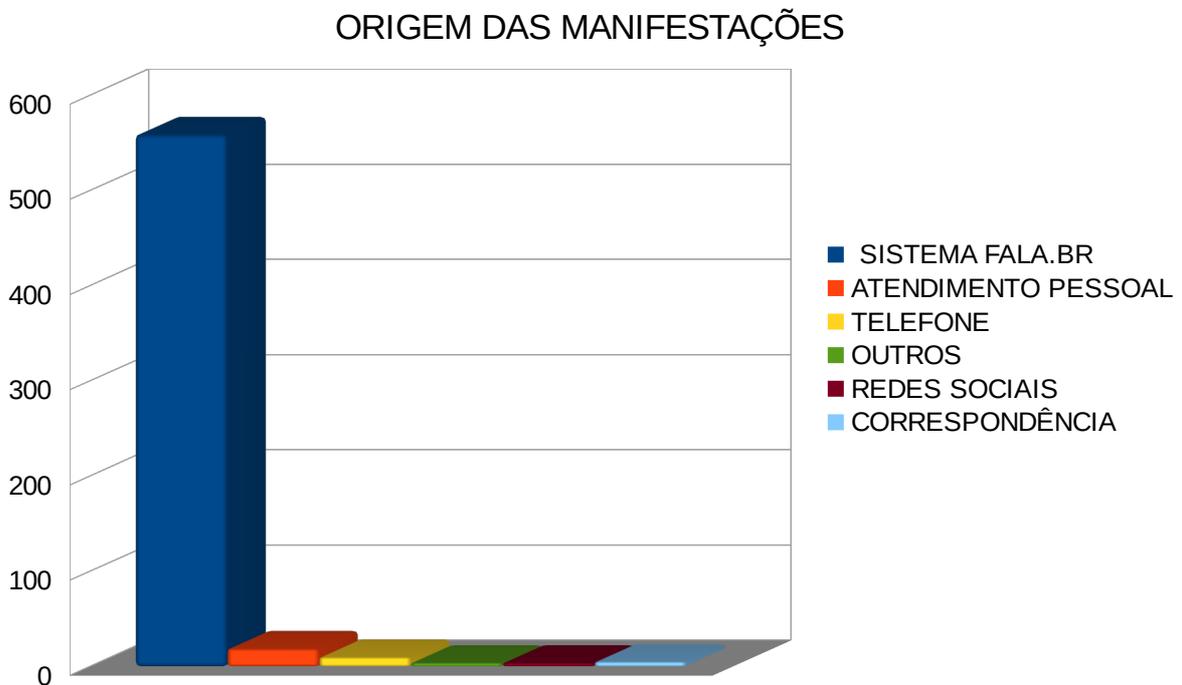


Reclamações 2019



ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES	
SISTEMA FALA.BR	559
ATENDIMENTO PESSOAL	17
TELEFONE	10
OUTROS	4
REDES SOCIAIS	4
CORRESPONDÊNCIA	5
599	



FALE COM O CRECI

Ligado à Ouvidoria do Conselho, realiza atendimentos de primeira instância, de baixa e média complexidade ao público externo, prima pela qualidade, objetividade e satisfação, ao prestar informações simples e de forma humanizada.

Atendimentos FALE COM O CRECI

2019

