



Conselho Regional de Corretores de Imóveis – 1ª Região

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

Estatísticas de Dezembro de 2021

Márcia Nascimento

Ouvidora Geral

Hélio Neto, Lucas Arruda, Natalia Mantuano, Thiago Velloso e Vitor Reis

Funcionários

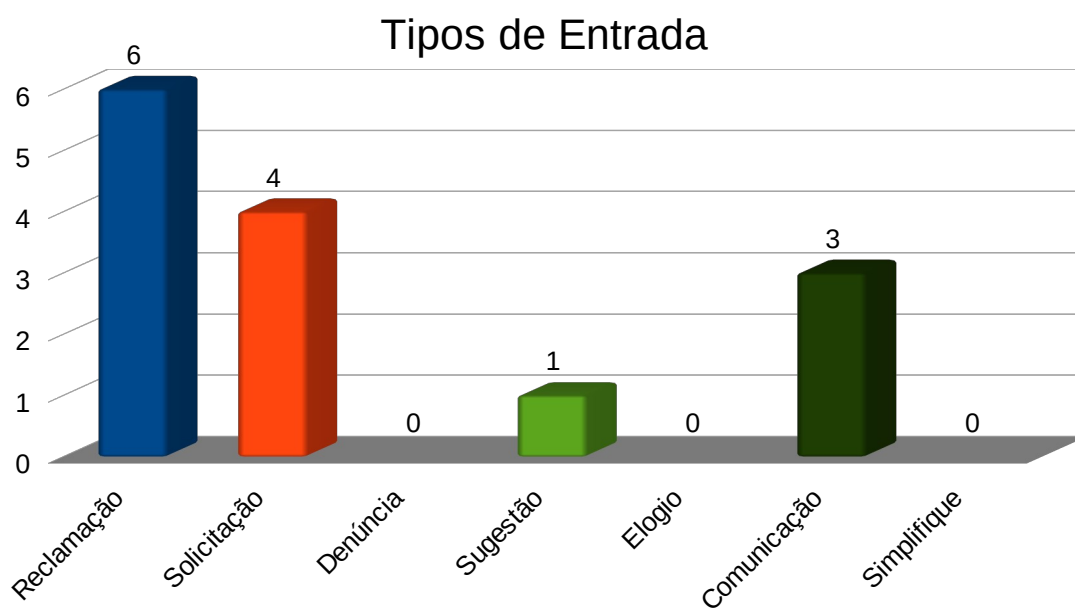
Camila de Araújo

Estagiária

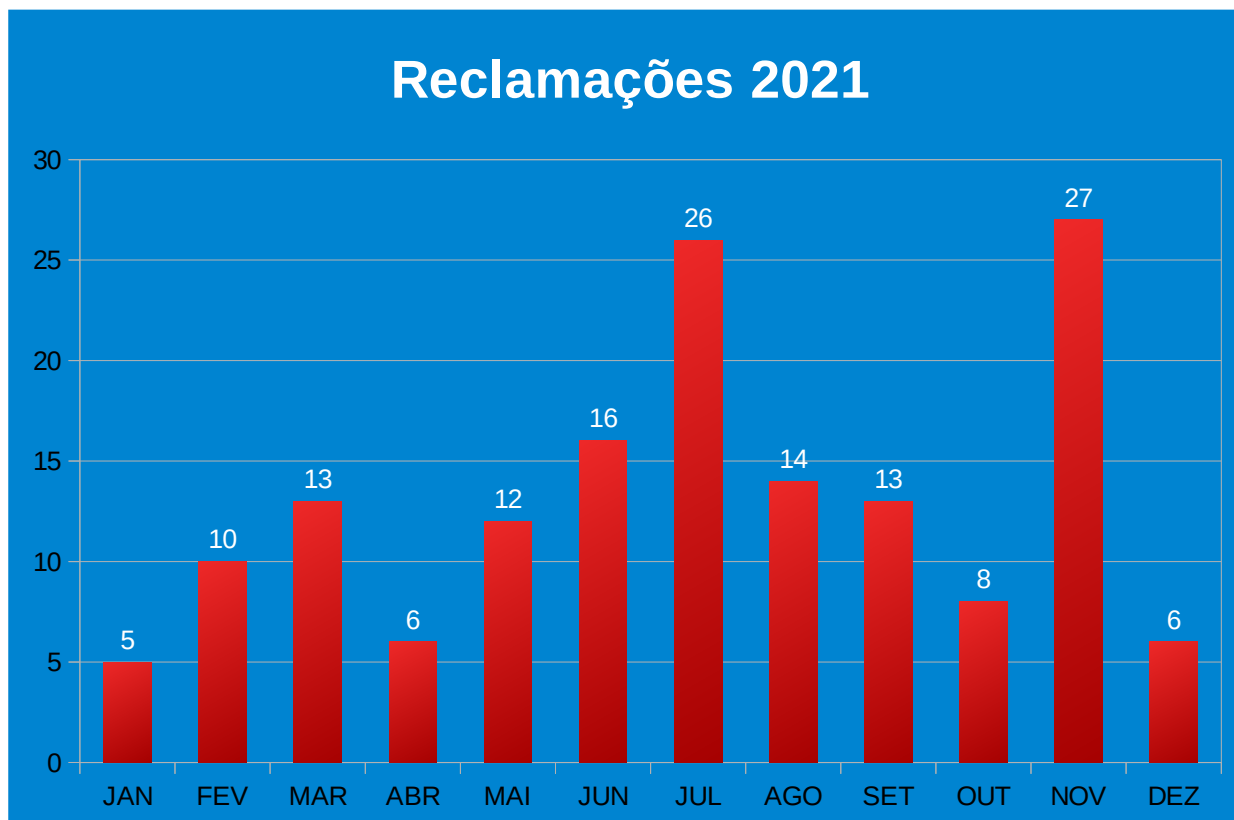
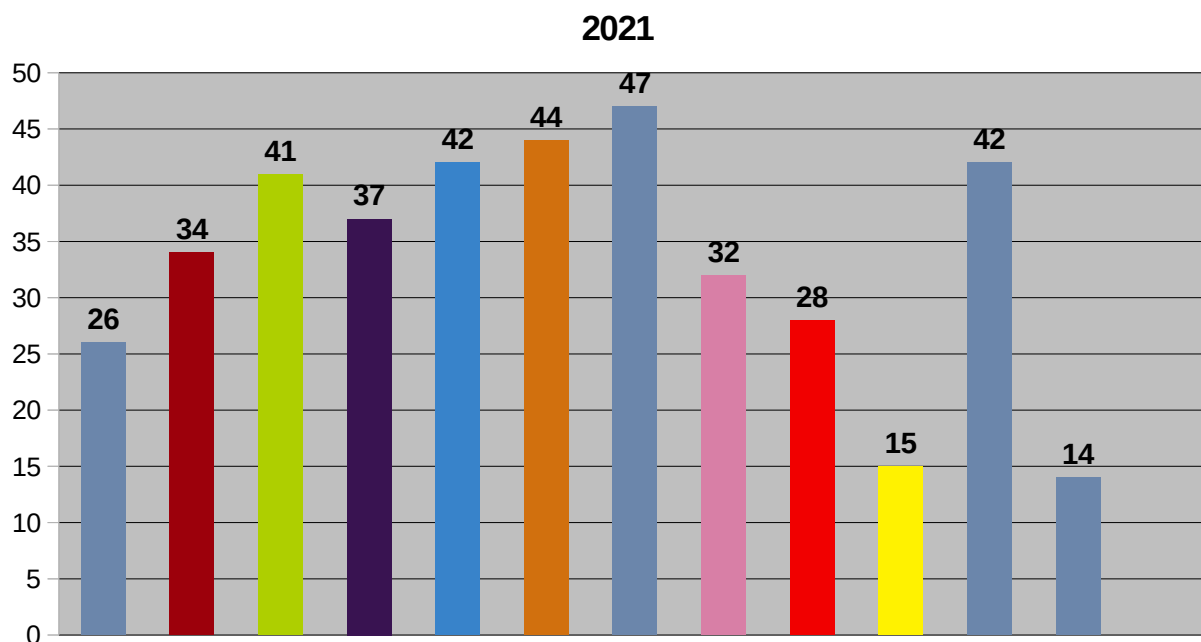
Rio de Janeiro

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.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
RECLAMAÇÃO	5	10	13	6	12	16	26	14	13	8	27	6	156
SOLICITAÇÃO	11	19	21	18	20	21	16	6	6	2	10	4	154
DENÚNCIA	3	1	3	4	4	2	2	4	4	2	0	0	29
SUGESTÃO	1	0	4	0	0			0	0	0	1	1	7
ELOGIO	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0	0
COMUNICAÇÃO	6	4	1	9	6	5	3	8	5	3	4	3	57
SIMPLIFIQUE	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0	0
	26	34	42	37	42	44	47	32	28	15	42	14	403
TOTAL GERAL													403



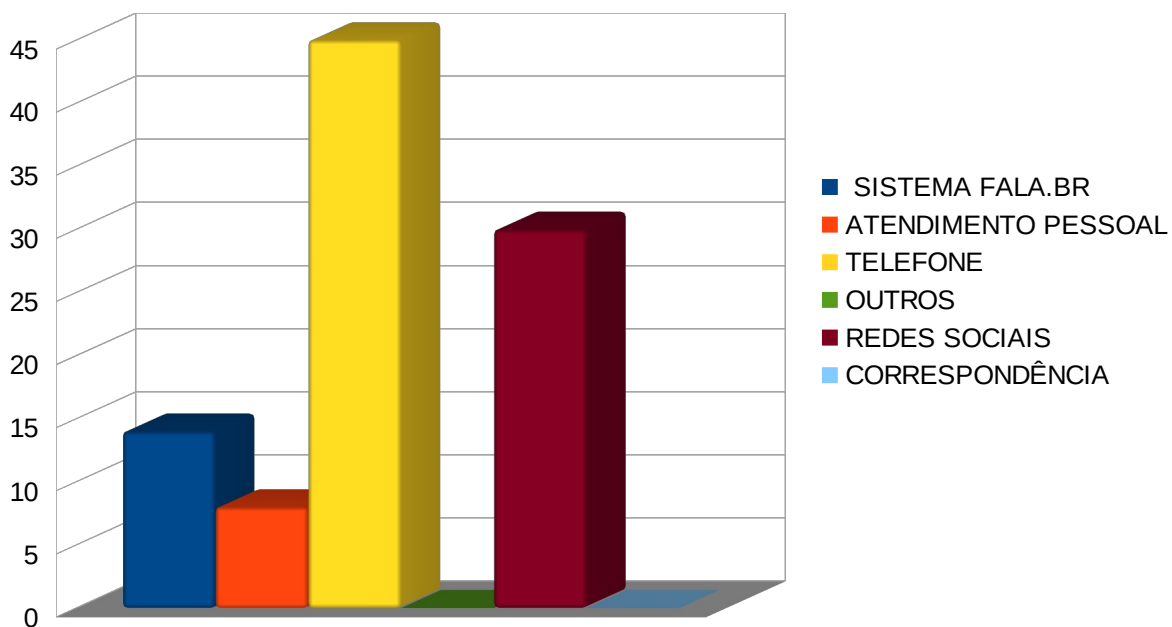
Quantidade de Manifestações



ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES	
SISTEMA FALA.BR	14
ATENDIMENTO PESSOAL	8
TELEFONE	45
OUTROS	0
REDES SOCIAIS	30
CORRESPONDÊNCIA	0
TOTAL	97

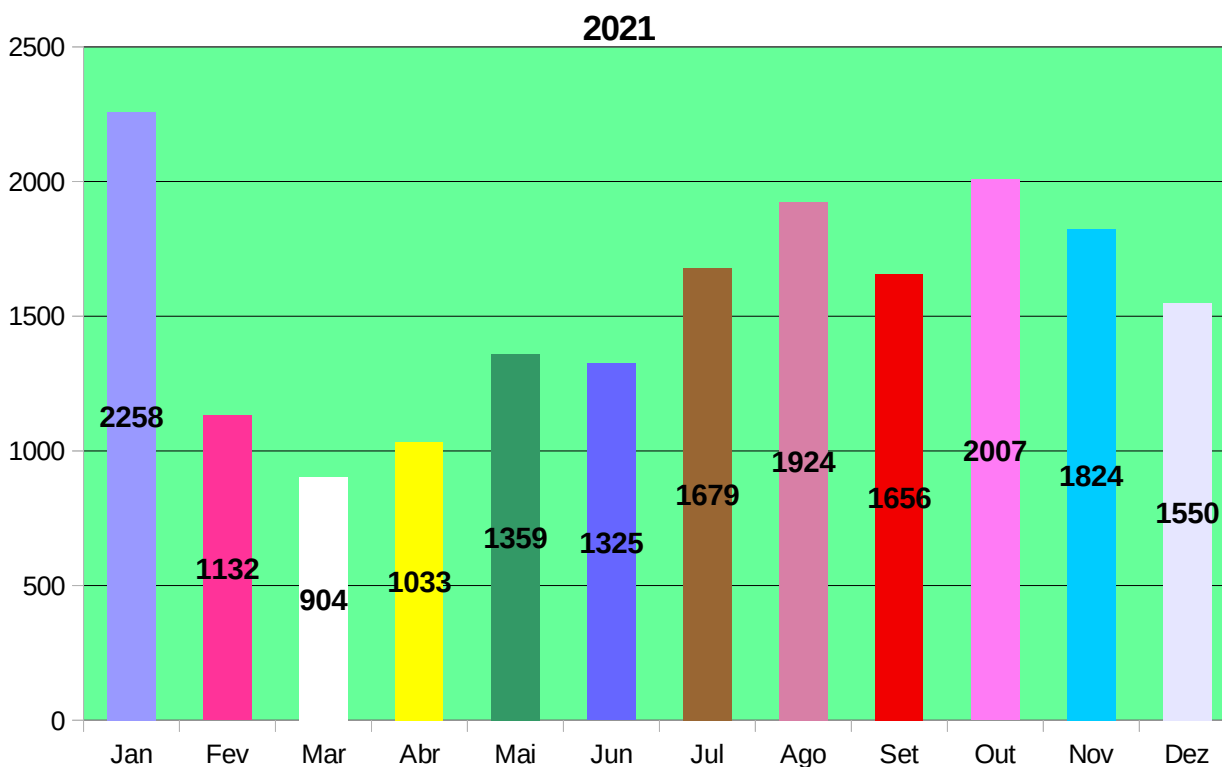
ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES



FALE COM O CRECI

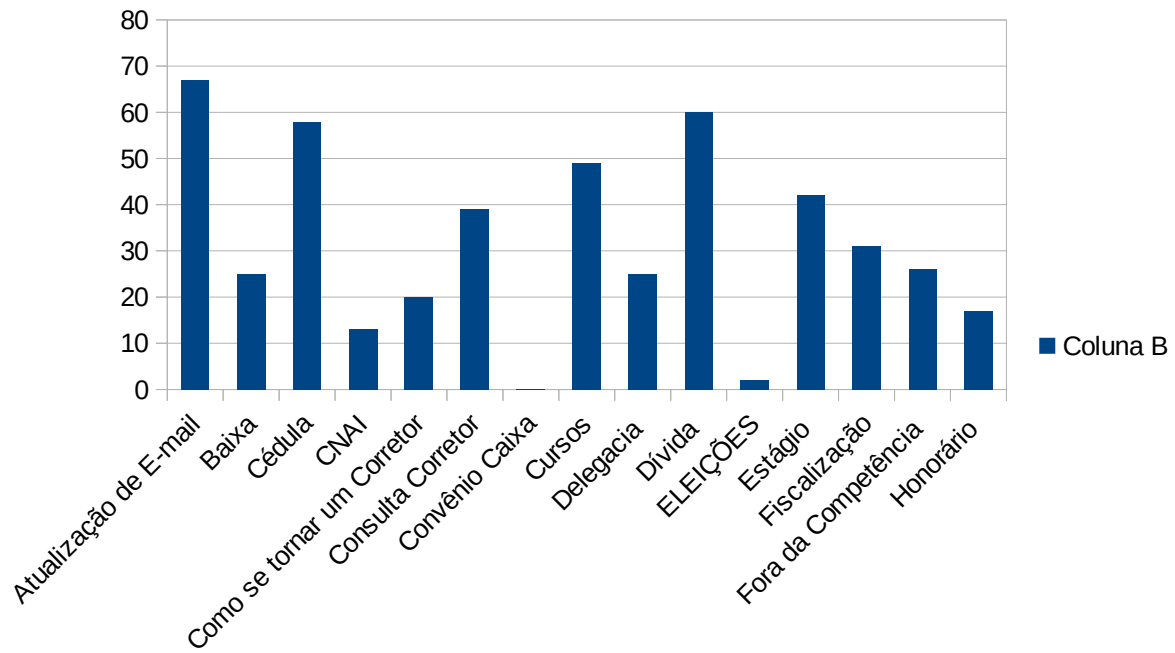
Ligado à Ouvidoria do Conselho, realiza atendimentos de primeira instância, de baixa e média complexidade ao público externo, prima pela qualidade, objetividade e satisfação, ao prestar informações simples e de forma humanizada.

Atendimentos Fale com o Creci



A Ouvidoria junto ao Fale com o Creci utiliza desde Maio de 2020 o canal de Whatsapp, cujo benefício é a sincronização entre os dois setores com a finalidade de proporcionar atendimento rápido e eficaz ao cidadão.

Assunto	Total
Atualização de E-mail	67
Baixa	25
Cédula	58
CNAI	13
Como se tornar um Corretor	20
Consulta Corretor	73
Convênio Caixa	0
Cursos	49
Delegacia	25
Dívida	60
ELEIÇÕES	2
Estágio	42
Fiscalização	31
Fora da Competência	26
Honorário	17
Inscrição	110
Instituição	11
Isenção	5
Orientação Jurídica	39
Outros	72
Perícia	0
Portal	9
Processos	22
Reingresso	10
Solenidade	65
Tesouraria	60
Transferência	13
UniCreci	20
Valores	26
TOTAL	936



Assunto	Total
Atualização de E-mail	67
Baixa	25
Cédula	58
CNAI	13
Como se tornar um Corretor	20
Consulta Corretor	39
Convênio Caixa	0
Cursos	49
Delegacia	25
Dívida	60
ELEIÇÕES	2
Estágio	42
Fiscalização	31
Fora da Competência	26
Honorário	17