

Relatório Portal da Transparência

Agosto de 2023

A Ouvidoria do Creci-RJ

Ouvidora:

- Márcia Nascimento

Colaboradores:

- Lucas Arruda
- Natália Mantuano

Estagiário

- Luis Felipe Tavares

Site: creci-rj.gov.br/ouvidoria/

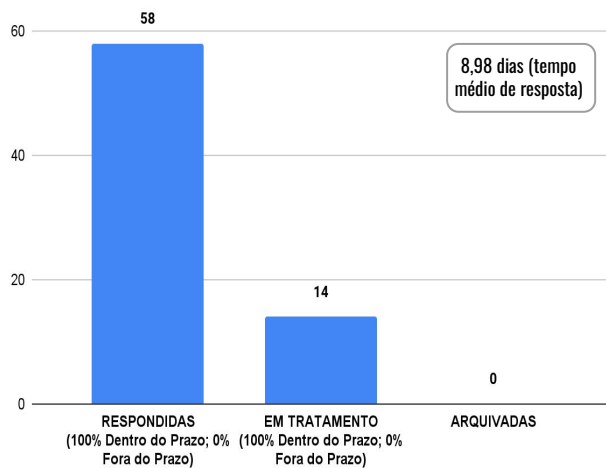
O que é a Ouvidoria

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.

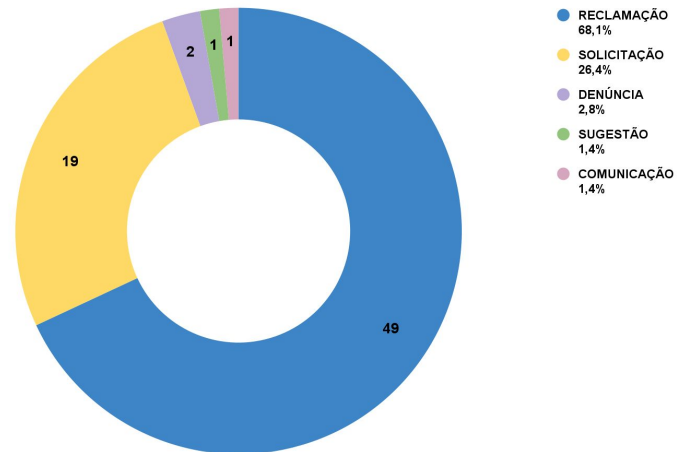
Como canal de segunda instância, o setor de Ouvidoria computa todas as suas manifestações em um único sistema: Fala.BR. O nosso objetivo é aproximar o cidadão com o Creci-RJ ao ouvir suas críticas e sugestões sempre de forma humanizada.

Levantamento das Manifestações

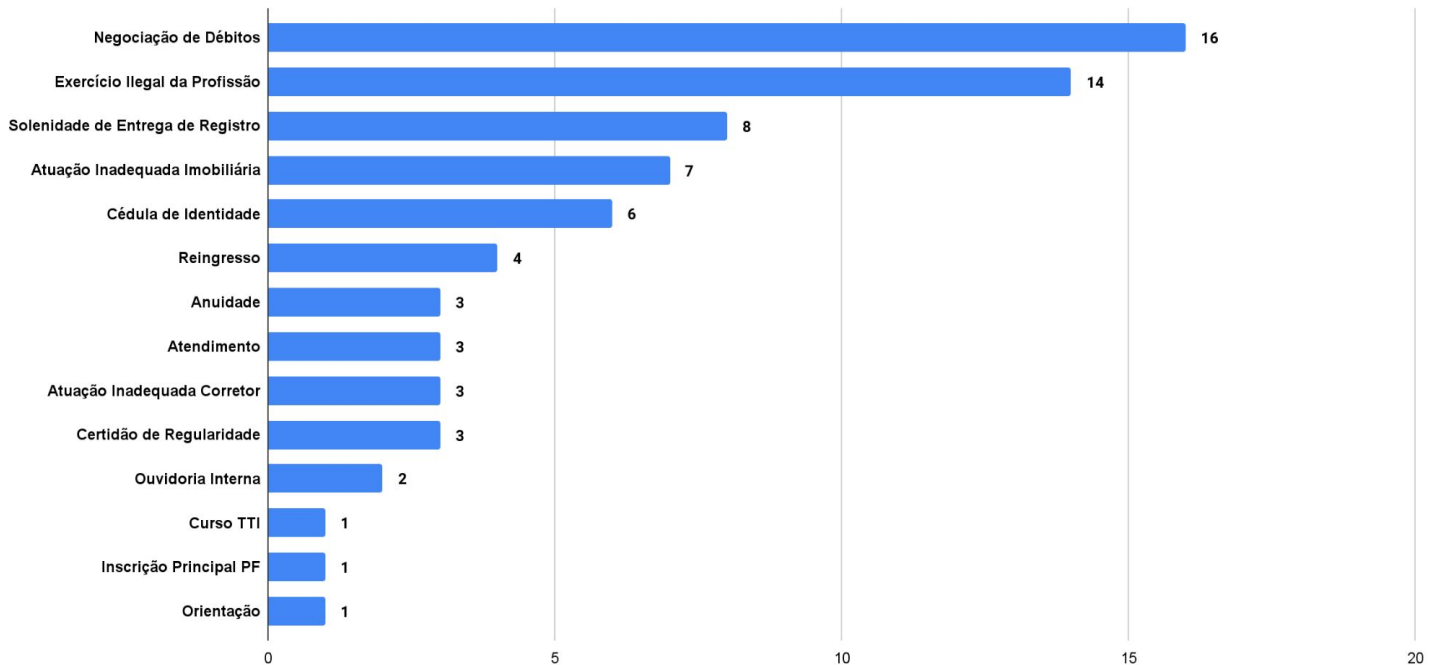
Total de Manifestações



Tipos de Manifestações



Assuntos das Manifestações



Assuntos mais Demandados

Negociação de Débitos: reclamações envolvendo as condições e formas de pagamento. Dúvidas de como parcelar dívidas e informações sobre o total a pagar além dos problemas ocasionados devido à mudança do sistema informatizado que impossibilitou a negociação de débitos por algumas semanas.

Exercício Ilegal da Profissão: referente aos casos em que o cidadão é flagrado atuando sem registro no Conselho e às obrigações pecuniárias geradas pela atuação da Fiscalização, uma vez que este é considerado contraventor.

Solenidade de Entrega de Registro: reclamações rotineiras quanto à obrigatoriedade de comparecimento na cerimônia para os convocados, principalmente aos que residem em locais distantes, assim como a falta de novas alternativas para estes casos.

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

Cédula de Identidade: os profissionais entram em contato com a Ouvidoria para reclamar da demora na confecção do documento que persiste desde a 1ª quinzena de maio quando as máquinas de impressão da cédula profissional pifaram. Dessa forma, os novos profissionais estão com acesso somente ao cartão de regularidade do iCorretor que substitui, nesse período a falta do documento..

Referências

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

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