

PORTAL TRANSPARÊNCIA

Junho/2022

Ouvidoria

Ouvidora Geral: Márcia Nascimento

Funcionário: Lucas Arruda

Rio de Janeiro

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.....	4
7. Sugestão e/ou Elogio.....	4
8. Pesquisa de Satisfação.....	5
9. Subsídios do Setor Fale com o Creci.....	5
10. Mudanças Realizadas.....	5
11. Oportunidades de Melhorias.....	6
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 Resolvido 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 Resolveu.

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 junho o sistema Fala.BR recebeu um total de 68 (sessenta e oito) manifestações dentre elas 28 (vinte e oito) reclamações, 34 (trinta e quatro) solicitações, 2 (duas) denúncias, 1 (uma) sugestão, e 3 (três) 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 e estudamos como estimular tal preenchimento.

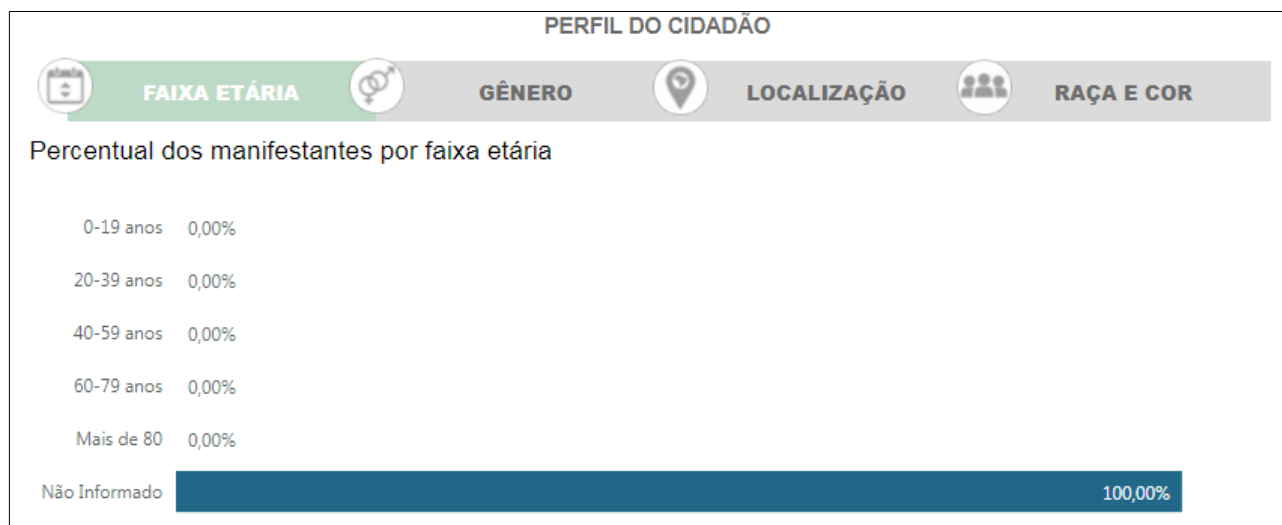


Figura 3: Manifestantes por faixa etária.

5. Apontamentos dos Assuntos Principais

As solicitações recebidas englobam desde assuntos simples até aqueles de certa complexidade que precisam de atenção por parte da Ouvidoria. Permanecemos não atendendo as solicitações simples, uma vez que o setor Fale com o Creci é o setor pertinente para tais manifestações.

Durante o período de junho os assuntos mais solicitados estão expostos no Gráfico 1. Estes são: “Pena pecuniária”, “Carta de cobrança”, “Multas de eleição”, “SAEI/Mônaco”, “Solenidade” e

“Problemas no cancelamento”.

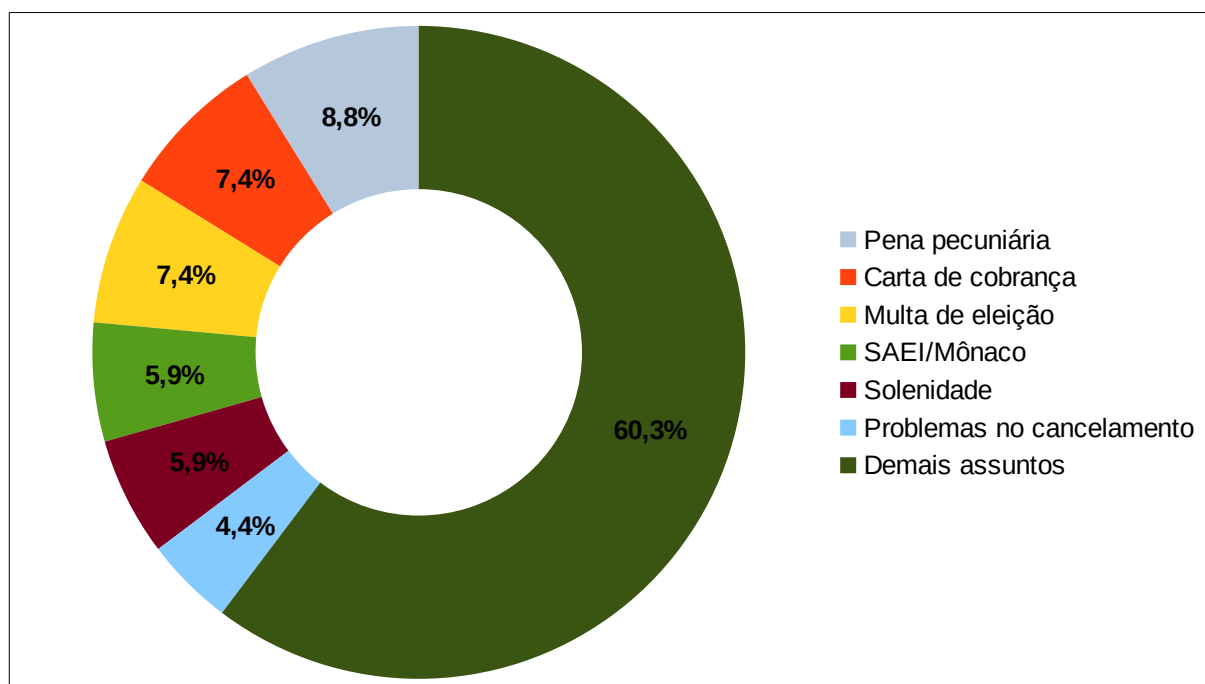


Gráfico 1: Assuntos mais solicitados dentre as manifestações.

Persiste o aumento nas manifestações referentes a cobrança da “Pena pecuniária” aos requerentes que foram pegos em contravenção penal e deram entrada nas solicitações de inscrição principal e estagiário. Nesse período, após o envio das notificações de cobrança avisando sobre a possibilidade de protesto dos inadimplentes, houve a inserção de manifestações reclamando a respeito do “tom” da correspondência. Muitos se queixaram por considerarem “ameaçadora” a cobrança e entraram em contato com a Ouvidoria para se manifestarem. Sobre “Multa de eleição” se mantém em evidência pois muitos corretores desconheciam a obrigatoriedade de participação do pleito e por isso não votaram ou porque estavam em débito e foram impedidos de participar das eleições. Já quanto aos cursos de ensino “SAEI/Mônaco”, após o parecer do CEE nº 15 que desautorizou as referidas instituições de ministrarem o curso Técnico de Transações Imobiliárias (TTI), e invalidou os seus respectivos diplomas, muitos requerentes ligaram para o Conselho, a fim de resolverem a sua situação e entendê-la melhor. Contudo, após decisão da Justiça do Estado do Rio de Janeiro, o Parecer deixou de vigorar e a escola Mônaco pôde retornar com as suas atividades normalmente. Quanto à “Solenidade” alguns requerentes de domicílio distantes sugeriram que houvesse cerimônias próximo as suas regiões. Por fim, em relação a “Problemas no Cancelamento”, detectamos, com a notificação de cobrança enviada aos corretores, inúmeros casos de processos de

Baixa de inscrição que estão no sistema tramitando há algum tempo. Dessa forma os casos serão tratados individualmente pelos setores de Processos Especiais em cooperação com o de Cobrança e Dívida Ativa do Creci-RJ. Salientamos ainda que as causas deste problema também estão sendo analisados.

6. Reclamações

Dentre os principais assuntos deste mês de junho, “Pena pecuniária” e “Notificação da Carta de Cobrança” são destaque. A repercussão da correspondência foi devido ao risco dos profissionais notificados serem protestados e futuramente incluídos em Dívida Ativa. Muitos reclamaram do “tom de ameaça” do documento, outros citaram o desconhecimento de tal débito e, por último, alguns questionaram a taxa pela emissão e envio da carta de cobrança prevista na Resolução-COFECI nº 1455/2021 no valor de R\$ 20,00 (Vinte reais). Sobre a pena pecuniária, persiste a queixa quanto ao seu valor, considerado por muitos, alto. Além dos autuados alegarem que não foram informados sobre a necessidade de ter que pagar multa.

Considerando um total de 68 (sessenta e oito) manifestações, 6 (seis) delas foram sobre a pena e 5 (cinco) sobre a carta de cobrança o que equivale, respectivamente, a 8,8% e 7,4% do total. Apesar de menos expressivo, outro questionamento recorrente entre os corretores de imóveis é a ausência de um serviço de “Pesquisa por m² e Indicadores” em substituição ao anterior. No entanto, a Diretoria do Conselho está analisando cuidadosamente o assunto.

7. Sugestão e/ou Elogio

Segue algumas sugestões referente a coletânea nos atendimentos do mês de junho:

→ Falta de Sinalização para atendimento prioritário.

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

→ Atendimento telefônico com problemas

Sugestão: Implementação de sistema de telefonia funcional com gravação inteligente.

→ Problema na recepção dos andares

Sugestão: Especializar os profissionais de recepção e/ou Terceirização da função de recepcionistas

com realocação dos funcionários nos setores adequados nos 3 (três) andares.

→ ELOGIO

Recebemos duas manifestações de elogios referente ao trabalho bem-feito e atendimento excelente recebido dos funcionários:

- ✓ Joel de Lima- Advogado da Dívida Ativa – Informação de Parcelamento;
- ✓ Mario Jorge Soares- Auxiliar Administrativo da Delegacia Regional de Cabo Frio- Informação e dúvidas diversas por parte do manifestante.

8. Pesquisa de Satisfação

Neste mês de junho a Pesquisa de Satisfação registrou o total de 1 (um) retorno. No questionamento, a manifestação respondida teve pontuação baixa por esbarrar nas Resoluções do COFECI, inviabilizando a satisfação do requerente. Salientamos que enfrentamos ainda dificuldades na conscientização do cidadão quanto ao preenchimento da pesquisa, resultado este pela falta de hábito e cultura do país.

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. Por exemplo, parte das solicitações concernentes a pena pecuniária originaram-se no Fale com o Creci através do atendimento telefônico, assim como demandas a respeito de problemas envolvendo curso TTI e cobrança de débito em aberto.

10. Mudanças Realizadas

O Creci-RJ realizou a 1ª Reunião de Procedimentos e Treinamento de Atendimento para todos os funcionários das Delegacias Regionais e setores da Sede que atendem ao público. Nesse período a Ouvidoria e o Fale com o Creci retomaram a confecção da Carta de Serviços para publicação em nosso site que será uma excelente ferramenta para auxílio aos profissionais e sociedade em geral que visitam a página do Conselho.

11. Oportunidades de Melhorias

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

- ➔ Atendimento com marcação prévia;
- ➔ Atendimento prioritário;
- ➔ Envio dos e-mails de comunicação interna aos conselheiros;
- ➔ Reunião trimestral com os chefes de setores e demais funcionários;
- ➔ Padronização das informações no atendimento e orientação clara das funções de cada setor;
- ➔ 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>