



# **RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA**

## **Dezembro 2022**

# PORTAL TRANSPARÊNCIA

*Dezembro/2022*

## Ouvidoria

*Ouvidora Geral: Márcia Nascimento*

*Funcionário: Lucas Arruda*

*Natália Mantuano*

## Sumário

1. Apresentação.....	1
2. Total de Manifestações.....	1
3. Tipos de Manifestações.....	1
4. Percentual de Manifestantes por Faixa Etária.....	2
5. Apontamentos dos Assuntos Principais.....	2
6. Sugestão e/ou Elogio.....	3
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 Informações.....	6

## 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 Resolveu 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 Manifestações

O total de manifestações pode ser visualizado e separado em tipos como visto na Figura 2. Nesse mês de dezembro o sistema Fala.BR recebeu um total de 61 (sessenta e uma) manifestações dentre elas 30 (trinta) reclamações, 14 (catorze) solicitações, 3 (três) denúncias, 1 (uma) sugestão, 4 (quatro) elogios e 9 (nove) comunicações.



Figura 2: Tipos de manifestação.

#### 4. Percentual de 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.

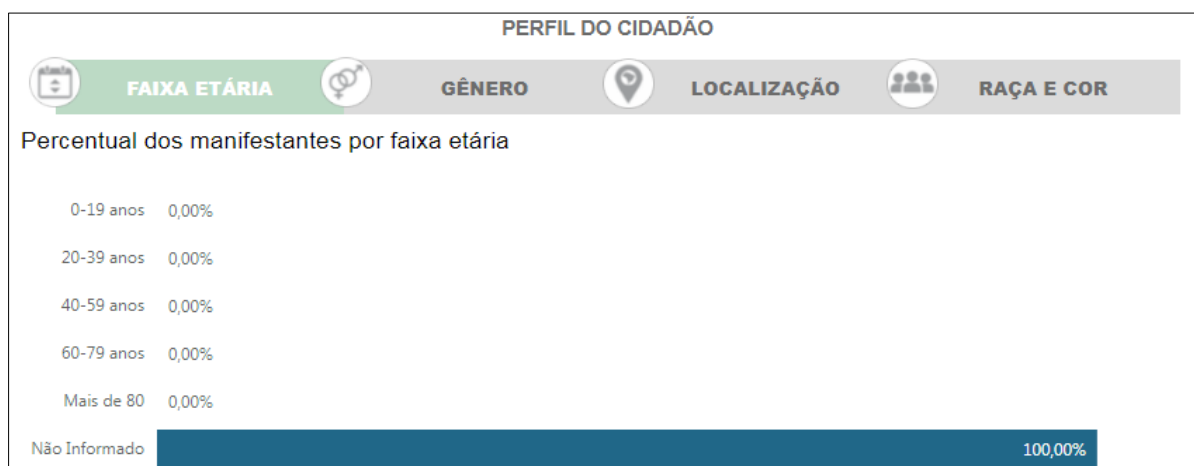


Figura 3: Manifestantes por faixa etária.

#### 5. Apontamentos dos Assuntos Principais

Durante o período de dezembro os assuntos mais solicitados estão expostos no Gráfico 1. Estes são: “Unicreci”, “Representação”, “Exercício Ilegal” e “Inscrição PF”.

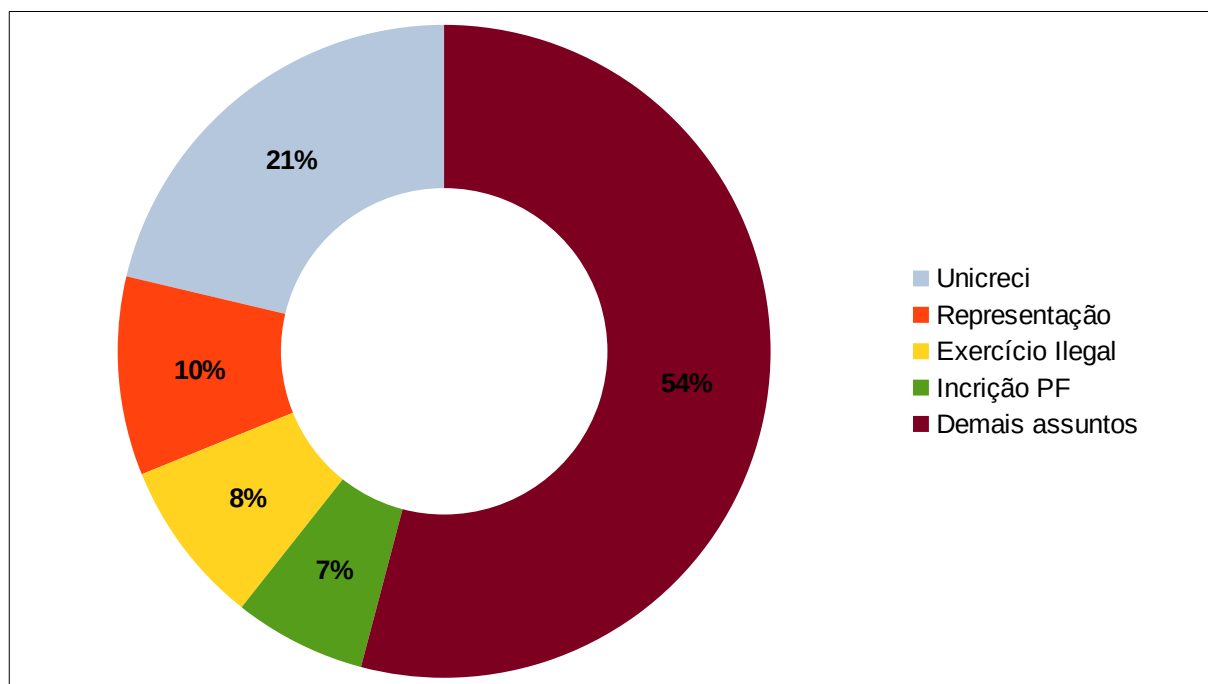


Gráfico 1: Assuntos mais solicitados dentre as manifestações.

No mês de dezembro, o assunto “Unicreci” apareceu em primeiro lugar devido a inserção de manifestações nos diversos canais da Ouvidoria por alunos de um determinado curso devido as questões que envolviam as aulas ministradas.

Manifestações acerca de “Representação” permanecem dentre as mais comentadas ainda pela atuação inadequada de corretores e imobiliárias inscritos no Creci-RJ. Assim como reclamações de clientes insatisfeitos com as más condutas profissionais que são orientados a ingressarem com uma representação no Conselho.

O assunto “Exercício Ilegal” aparece novamente no topo das manifestações devido às reclamações referentes ao desconhecimento da taxa administrativa gerada pela atuação dos fiscais. As pessoas notificadas persistem na alegação de desconhecimento e reclamam que não foram devidamente orientadas sobre a existência de tal obrigação pecuniária ao darem entrada na inscrição com o auto de infração em aberto.

Por fim, muitas dúvidas sobre inscrição PF surgiram no mês de dezembro. Questionamentos sobre a necessidade do pagamento da anuidade 2023 foram as principais.

## 6. Sugestão e/ou Elogio

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

- Falta de atendimento prioritário.

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

- 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 dezembro a Pesquisa de Satisfação nos surpreendeu ao registrarmos o total de 9 (nove) retornos. Uma surpresa agradável foram as pontuações mais altas devido ao bom atendimento recebido pelo canal de Ouvidoria, sua celeridade e pelos funcionários do Creci-RJ. As manifestações com pontuação baixa tiveram como causa o engessamento dos procedimentos balizados e regulamentados pelas Resoluções e Portarias do sistema Cofeci-Creci.

## **8. Subsídios do Setor Fale com o Creci**

Apontamos redução no número de demandas 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 e atue sobre eles.

## **9. Mudanças Realizadas**

- Reunião Ouvidores do Sistema COFECI-CRECI

Em 08/12/2022, a Ouvidoria do Creci-RJ participou da 4ª e última reunião virtual com o objetivo de interação com os demais profissionais das regionais, troca de experiências e até mesmo dicas de procedimentos internos que são de suma importância para adoção de futura padronização dos mesmos. No encontro tivemos a participação da palestrante da Controladoria Geral da União (CGU-RJ), Carla Arêde, que ministrou sobre a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e explicou sobre a definição da abrangência do serviço público, a criação de um Conselho de Usuários e a importância da divulgação da Carta de Serviços para que a sociedade tenha conhecimento dos serviços prestados pelos órgãos.

➤ **Evento: X Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro**  
Em 15/12/2022 a Ouvidoria do Creci-RJ participou a convite da Superintendente de Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE, vinculada a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, CGE-RJ, do X Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro, com o objetivo de fomentar a melhoria na qualidade das informações disponibilizadas e benchmarking com as demais Ouvidorias presentes.

➤ **Reunião com Delegacias Regionais**

Na sede do Conselho no Rio de Janeiro, em 16/12/2022, aconteceu a reunião com os funcionários das delegacias regionais em que a Ouvidoria aproveitou a oportunidade para realizar a apresentação da Carta de Serviços do Creci-RJ. O objetivo com a ferramenta é facilitar o acesso aos procedimentos da instituição e reduzir as dúvidas que surgem a respeito de abertura de processos e seus desdobramentos. Nesta reunião também houve treinamento com os diversos setores, a fim de aprimorar os procedimentos do Creci-RJ.

➤ **Natal Solidário**

Funcionários do Creci-RJ participaram da décima edição do projeto Natal Solidário no dia 21 de dezembro, no Abrigo Vivendas da Fé Lar da Criança, em Guaratiba, zona oeste da cidade do Rio de Janeiro. A Instituição abriga 21 crianças até 14 anos em situação de vulnerabilidade, sendo muitas delas abandonadas pelos pais quando ainda pequenos. A diretora-presidente do Vivendas da Fé, Verônica Pereira, recebeu a todos com muito acolhimento, informando que as crianças precisam apenas de uma conversa com os visitantes para se sentirem abraçadas. E foi com esse clima de muito carinho e emoção que os colaboradores do Conselho viveram esse dia, com certeza marcante para cada um que esteve presente no lar.





➤ Reunião de Delegados

Em 20/12/2022 a Ouvidoria foi convidada pelo 1º Vice-Presidente e Coordenador das Delegacias Regionais a participar da reunião realizada através da plataforma do Google Meet em que estiveram presentes um número expressivo de delegados nomeados pela Gestão de 2022/2024 e alguns chefes de setores importantes do Creci-RJ com a finalidade de orientar e passar informações de procedimentos já adotados, sendo acolhida as sugestões para melhorar o atendimento dos profissionais de cada região.

## **10. Oportunidades de Melhorias**

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

- Atendimento prioritário;
- Envio dos e-mails 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;
- Banco de vagas para inscritos;
- Clareza nas orientações da Fiscalização aos autuados.

## **11. Fonte de Informações**

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

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