



RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA

NOVEMBRO 2022

PORTAL TRANSPARÊNCIA

Novembro/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.....	4
11. Fonte de Informações.....	5

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 Resolvido.

3. Tipos de Manifestações

O total de manifestações pode ser visualizado e separado em tipos como visto na Figura 2. Nesse mês de novembro o sistema Fala.BR recebeu um total de 67 (sessenta e sete) manifestações dentre elas 23 (vinte e três) reclamações, 26 (vinte e seis) solicitações, 2 (duas) denúncias, 3 (três) sugestões, 2 (dois) elogios e 11 (onze) 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.

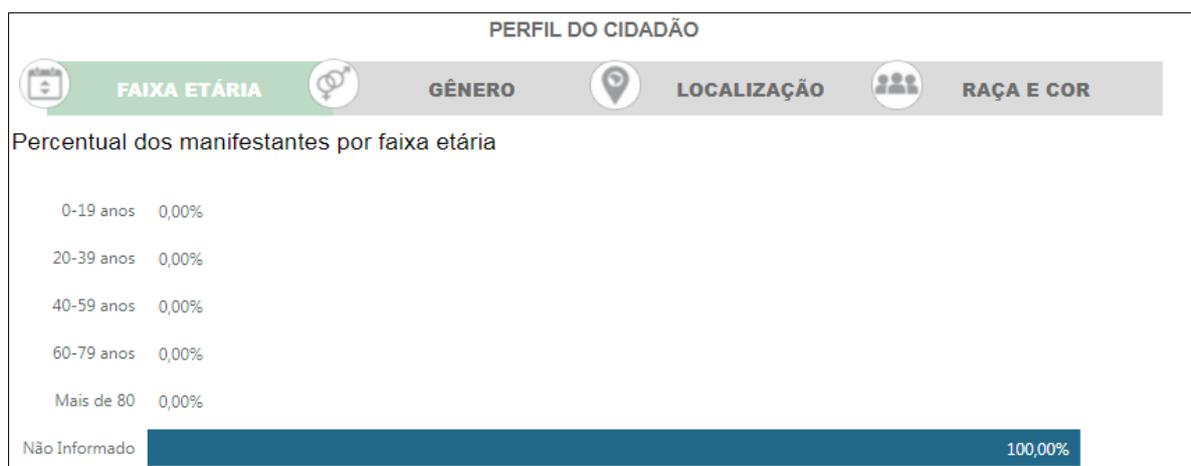


Figura 3: Manifestantes por faixa etária.

5. Apontamentos dos Assuntos Principais

Durante o período de novembro os assuntos mais solicitados estão expostos no Gráfico 1. Estes são: “Exercício Ilegal”, “Diploma TTI” e “Representação”.

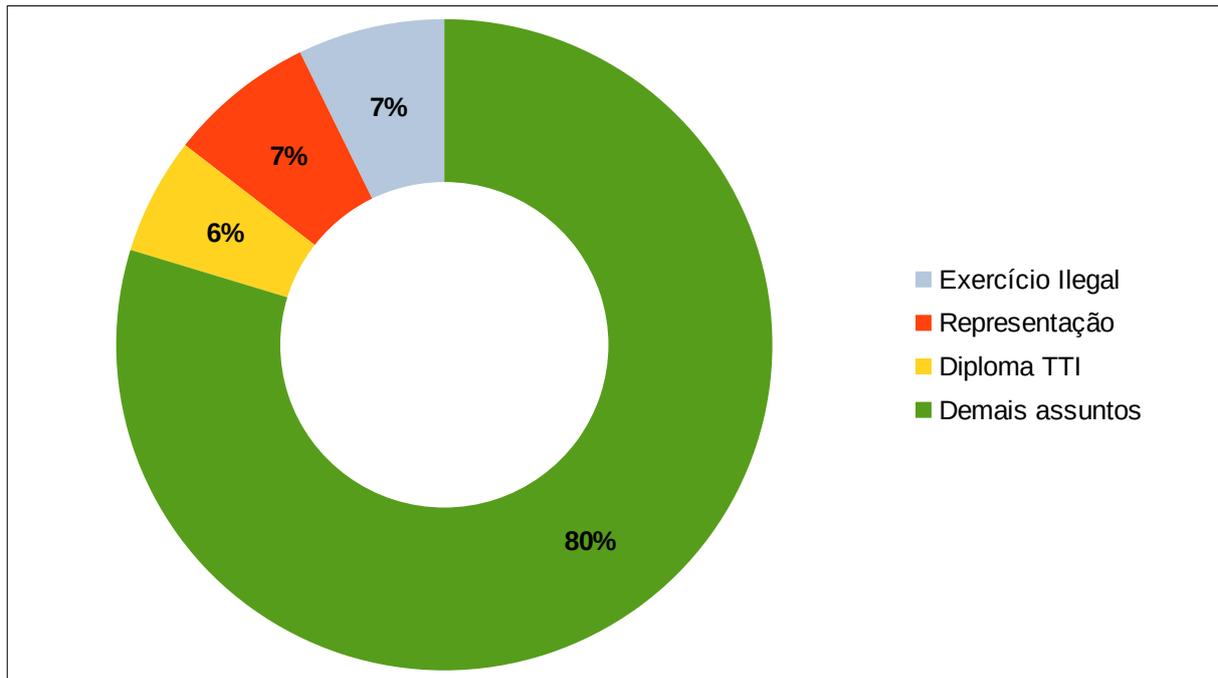


Gráfico 1: Assuntos mais solicitados dentre as manifestações.

No mês de novembro, o assunto “Exercício Ilegal” aparece novamente no topo das manifestações devido às reclamações referentes ao desconhecimento do custo operacional gerado pela autuação dos Agentes de Fiscais do Conselho aos contraventores. As pessoas notificadas alegam desconhecimento e que não foram devidamente orientadas sobre a existência de obrigação pecuniária ao dar entrada na inscrição com o auto de infração.

Manifestações acerca de “Representação” permanecem dentre os mais comentados por causa da atuação inadequada de corretores e imobiliárias inscritos no Creci-RJ. Clientes insatisfeitos denunciam as más condutas profissionais à Ouvidoria.

Citamos ainda que o assunto “Diploma TTI” ficou em terceiro lugar devido à obrigatoriedade da apresentação do documento pendente para regularização do cadastro. Corretores inscritos receberam notificação informando sobre o risco de cancelamento do seu registro, caso não atendessem à exigência.

6. Sugestão e/ou Elogio

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

→ 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 novembro a Pesquisa de Satisfação nos surpreendeu ao registrarmos o total de 7 (sete) retornos. Uma surpresa agradável foram as pontuações altas pontuando o bom atendimento recebido pelo canal de Ouvidoria, sua celeridade e pelos funcionários do Creci-RJ e as manifestações com pontuação baixa foram devidos aos engessamentos dos procedimentos embassados nas 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 problemas persistem, porém estes não são encaminhados por este setor por algum gargalo para servir de subsídio para que a Ouvidoria tivesse uma percepção real dos acontecimentos que mereçam atenção especial e do andamento dos procedimentos do Conselho.

9. Mudanças Realizadas

➤ Reunião de Ouvidores Sistema Ouvidoria COFECI-CRECI

Em 14/11/2022 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.

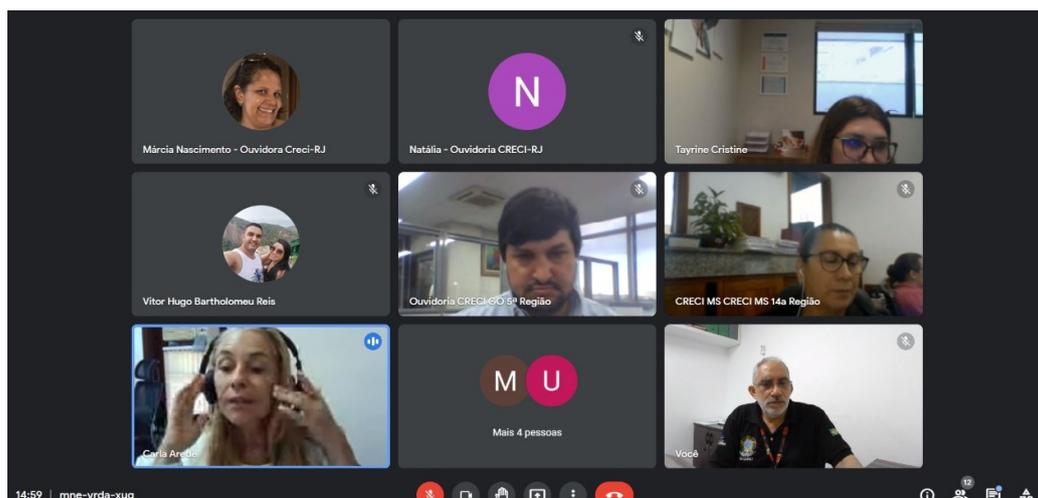


Figura 4: Reunião sobre a Carta de Serviços e a lei 13.460/17

➤ II Workshop de Síndicos da Tijuca

O CRECI-RJ participou no dia 17 de novembro do II Workshop de Síndicos da Tijuca com o objetivo de oferecer informações aos síndicos e profissionais do segmento. No evento a Ouvidoria do Creci-RJ marcou presença pela segunda vez com um estande institucional e prestou informações acerca do Conselho. Já a Fiscalização teve a oportunidade de ministrar uma curta palestra sobre a conscientização e importância do profissional corretor de imóveis para a segurança jurídica da sociedade nas negociações imobiliárias. Como uma boa oportunidade muitos presentes procuraram o estande do Creci-RJ para tirar dúvidas e saber mais sobre a instituição, assim como se inteirar sobre os cursos de aperfeiçoamento oferecidos pela Unicreci.



Figura 5: II Workshop de Síndicos da Tijuca com a participação do Creci-RJ.

10. Oportunidades de Melhorias

Temos observado a necessidade de ações de fácil implementação que listamos abaixo:

- ➔ 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>