

Relatório Portal da Transparência

Julho de 2023

A Ouvidoria do Creci-RJ

Ouvidora:

- Márcia Nascimento

Colaboradores:

- Lucas Arruda
- Natália Mantuano

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

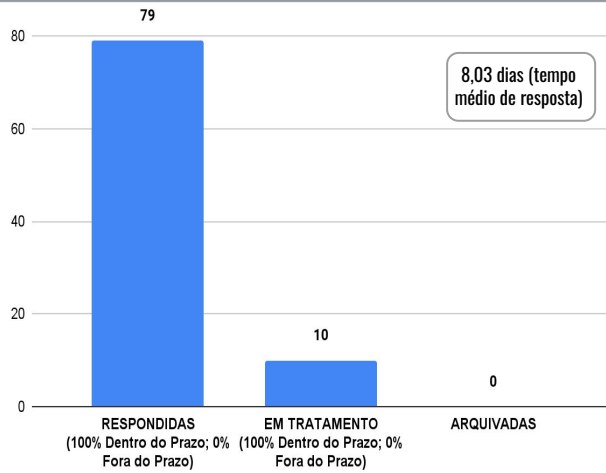
O que é a Ouvidoria

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.

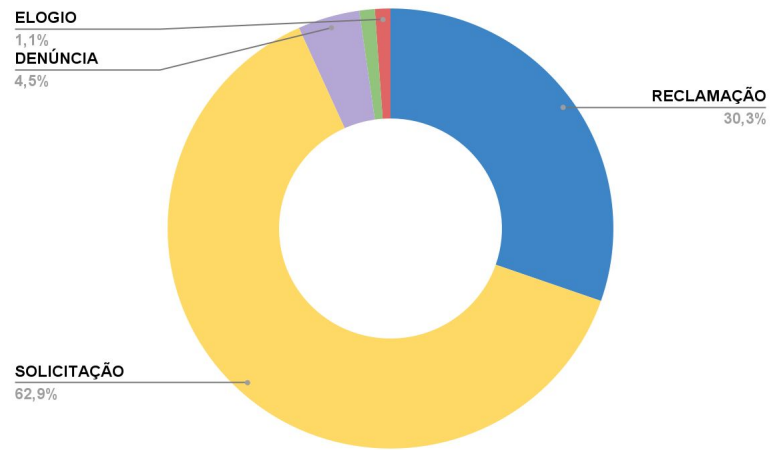
Como canal de segunda instância, o setor de Ouvidoria computa todas as suas manifestações em um único sistema: Fala.BR. O nosso objetivo é aproximar o cidadão com o Creci-RJ ao ouvir suas críticas e sugestões sempre de forma humanizada.

Levantamento das Manifestações

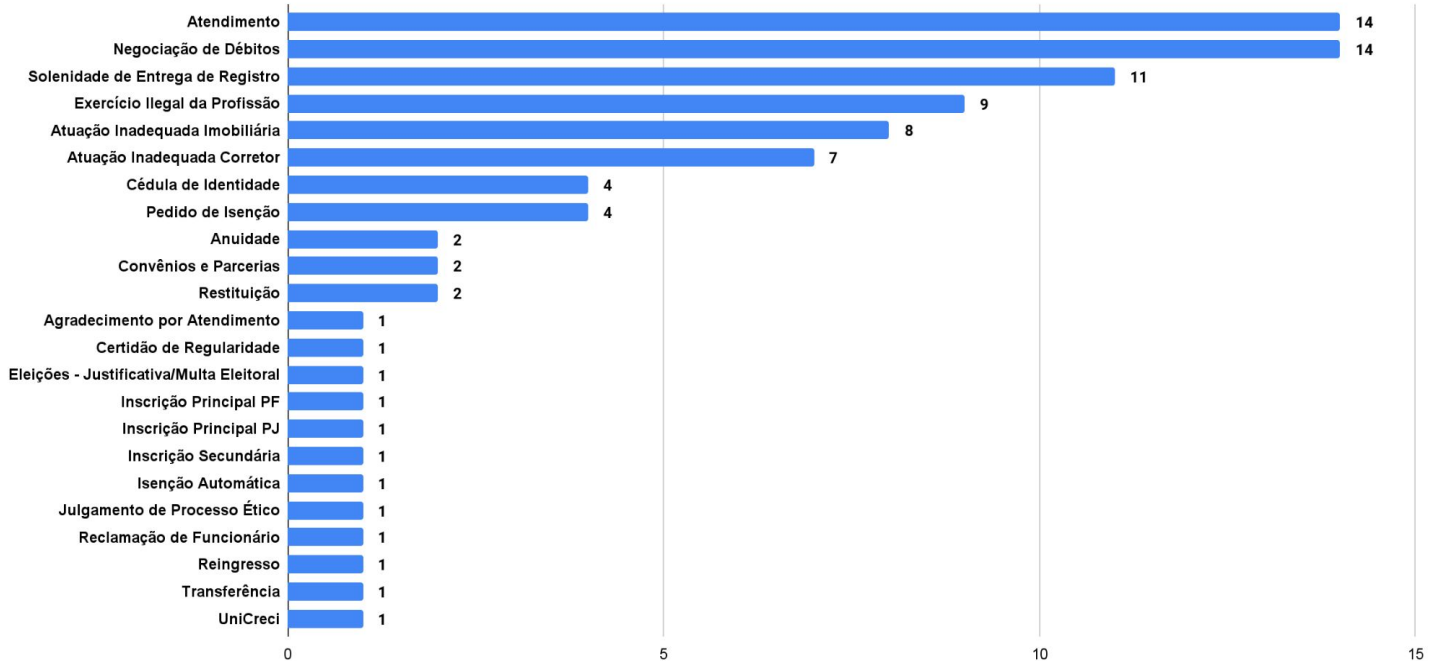
Total de Manifestações



Tipos de Manifestações



Assuntos das Manifestações



Assuntos mais Demandados

Atendimento/Orientação: manifestações genéricas que são transferidas para a Ouvidoria. Normalmente dúvidas não especificadas pelo Fala.BR como reclamações envolvendo Resolução ou dúvidas sobre procedimentos internos.

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.

Solenidade de Entrega de Registro: reclamações rotineiras quanto à obrigatoriedade de comparecimento na cerimônia para os convocados que residem em locais distantes, assim como a falta de novas alternativas para estes casos. Também foi registrada a demora na convocação da solenidade do mês de julho devido a problemas e sobrecarga ocasionados pela troca de sistema no Conselho.

Exercício Ilegal da Profissão: referente aos casos em que o cidadão é flagrado atuando sem registro no Conselho e às obrigações pecuniárias geradas pela autuação da Fiscalização.

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

Referências

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

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