



RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA

MARÇO 2022



PORTAL TRANSPARÊNCIA

Março/2022

Ouvidoria

Ouvidora Geral: Márcia Nascimento

Funcionários: Alexandra Santos, Lucas Arruda e Vitor Reis

Rio de Janeiro

Sumário

1. Apresentação.....	1
2. Total de Manifestações.....	1
3. Tipos de Manifestação.....	2
4. Percentual dos Manifestantes por Faixa Etária.....	2
5. Apontamentos dos Assuntos Principais.....	3
6. Reclamações.....	4
7. Sugestão e/ou Elogio.....	4
8. Pesquisa de Satisfação.....	4
9. Subsídios do Setor Fale com o CRECI.....	5
10. Mudanças Realizadas.....	5
11. Oportunidades de Melhorias.....	5
12. Fonte de Pesquisa.....	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, reformulamos já no início do ano de 2022 o setor de Ouvidoria que passou a computar 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.

Assim também ocorreu com o setor Fale com o CRECI, que passou por mudanças e está responsável por responder as dúvidas, informações e solicitações de baixa complexidade e trabalha com os canais CRM, Whatsapp e atendimento telefônico.

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 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 março o sistema Fala.BR recebeu um total de 77 (setenta e sete) manifestações dentre elas 34 (trinta e quatro) reclamações, 32 (trinta e duas) solicitações, 05 (cinco) denúncias, 01 (uma) sugestão, 04 (quatro) elogios e 01 (oito) comunicação.



Figura 2: Tipos de manifestação.

4. Percentual dos Manifestantes por Faixa Etária

A categorização também é possível, como visto na Figura 3. Contudo, os manifestantes não costumam informar o dado.

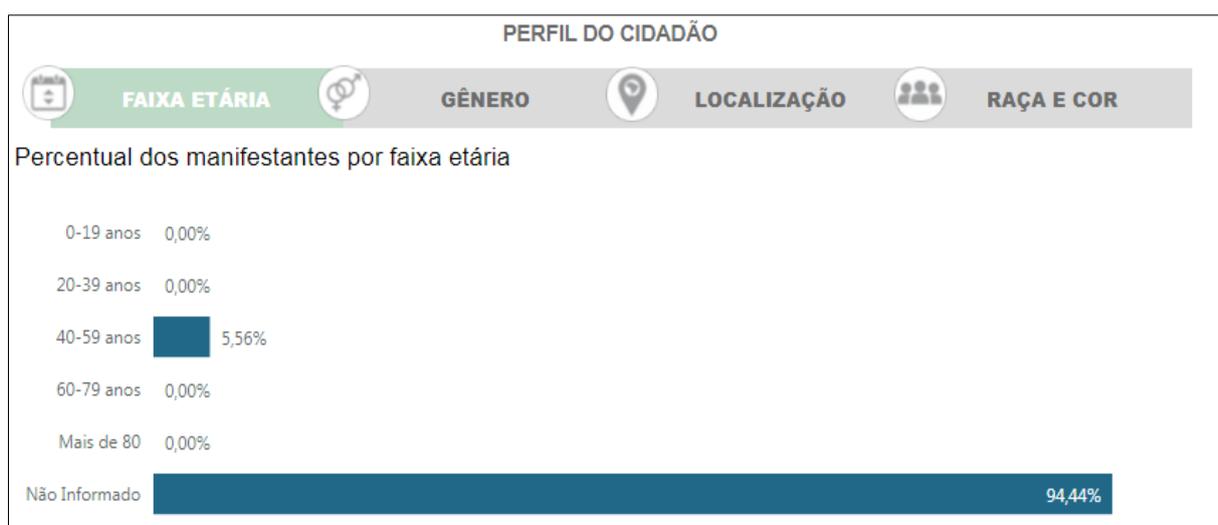


Figura 3: Manifestantes por faixa etária.

5. Apontamentos dos Assuntos Principais

Ainda constatamos o recebimento de solicitações diversas os quais englobam desde assuntos simples até aqueles de certa complexidade que precisam de atenção por parte da Ouvidoria. Salientamos, no entanto que as solicitações simples não são atendidas mais pela Ouvidoria, uma vez que o setor Fale com o CRECI concluiu seu processo de separação e ganhou no final deste mês autonomia.

Durante o período de março os assuntos mais solicitados estão expostos no Gráfico 1. Dentre os principais, elencamos “Exercício ilegal”, “Anuidade”, “Solenidade” e “Representação”.

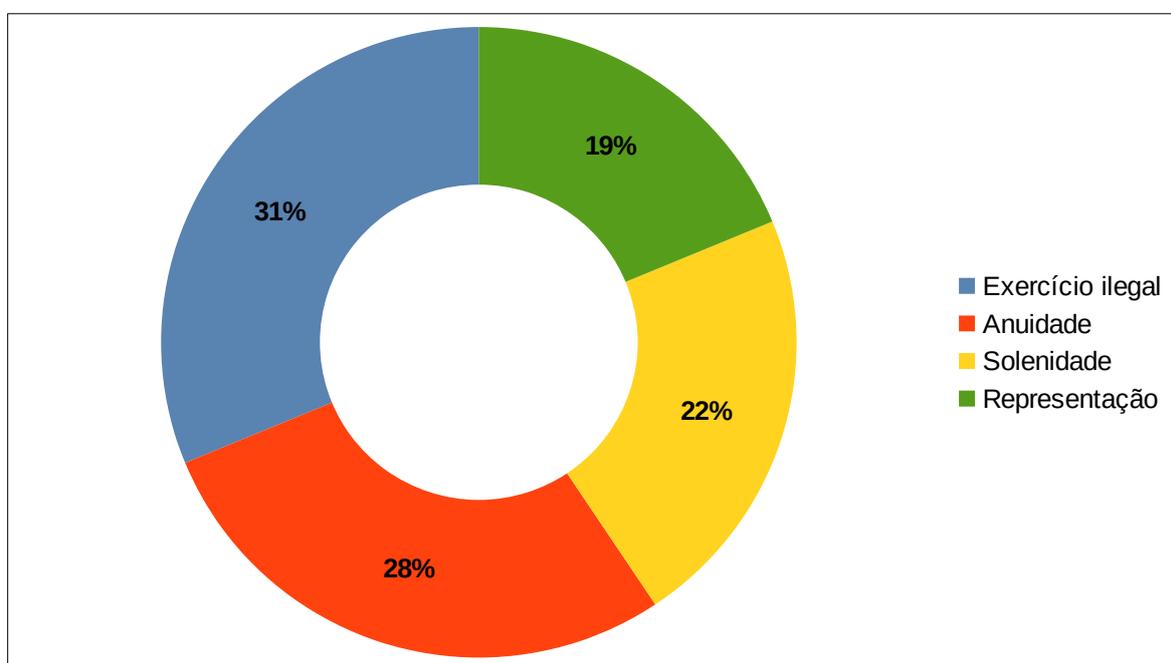


Gráfico 1: Assuntos mais solicitados dentre os principais abordados.

O aumento nas manifestações referentes a “Exercício Ilegal” foi devido à cobrança da pena pecuniária aos requerentes que deram entrada nas solicitações de inscrição principal e estagiário, e entraram em contato com o CRECI-RJ para entender sobre a mudança no valor da cobrança e formas de pagamento. Manifestações envolvendo “Anuidade” e problemas com os descontos também foram presentes porque alguns corretores de imóveis ao perder a data de vencimento, 15/03, insistiam na aplicação do desconto de 4%. Foram relatados situações como instabilidades no site do CRECI-RJ que dificultaram a emissão do boleto da anuidade e também problemas no

pagamento com o cartão de crédito. Em relação a “Solenidade” ainda persistem reclamações sobre as dificuldades de estar presente na cerimônia, apesar da diminuição quando comparado com o mês de fevereiro. Por fim, alguns cidadãos entraram em contato solicitando orientações de como abrir representação contra profissionais inscritos no Conselho.

6. Reclamações

Dentre os principais assuntos deste mês de março, “Exercício ilegal” é o destaque. Muitos cidadãos foram surpreendidos com a vigência da pena pecuniária ao serem autuado em decorrência da constatação do exercício ilegal com objetivo de coibir irregularidades na profissão, de acordo com a Portaria nº 67/2022 do CRECI-RJ regulamentada por Resoluções do COFECI. Considerando um total de 77 (setenta e sete) manifestações, 10 (dez) delas foram sobre exercício ilegal o que equivale a 13% do total, reclamações estas de desconhecimento de maiores informações sobre a Portaria que institui o valor pelo exercício ilegal. Outra reclamação recorrente entre os corretores de imóveis é a ausência do serviço “Pesquisa por m² e Indicadores” a qual está sendo acompanhada pela Diretoria do Conselho.

7. Sugestão e/ou Elogio

Sobre “Elogio” e “Sugestão”, o primeiro foi direcionado à Secretaria de Inscrição e Baixa e à Ouvidoria quanto à qualidade nos atendimentos e presteza dos funcionários do Conselho. Sobre a sugestão, um dos corretores solicitou que o boleto de anuidade fosse enviado também por e-mail aos inscritos.

8. Pesquisa de Satisfação

Neste mês de março houve uma maior adesão à Pesquisa de Satisfação após o envio de resposta também por e-mail, somando o total de 13 (treze) retornos. Alguns questionamentos às manifestações respondidas tiveram pontuação baixa por esbarrarem nos procedimentos e prazos do CRECI-RJ que, por força de Resoluções do COFECI, são difíceis de serem alterados. Já as pontuações altas retrataram o bom atendimento recebido pelo canal de Ouvidoria.

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 também servem de subsídio para que, de forma rápida, a Ouvidoria tenha uma percepção real dos acontecimentos que mereçam uma atenção especial. Por exemplo, parte das solicitações concernentes ao exercício ilegal se originaram no Fale com o CRECI através do atendimento telefônico, assim como demandas a respeito de problemas envolvendo pagamentos de anuidade, solenidade, débitos em aberto, pena pecuniária, isenção por idade, ausência do serviço de Pesquisa por m² e Indicadores.

10. Mudanças Realizadas

A Ouvidoria neste mês de março divulgou à alta administração seu Plano de Ação para o ano de 2022 com o objetivo de construir um atendimento humanizado atento às necessidades dos corretores de imóveis e sociedade em geral atuando desta forma no nível estratégico.

11. Oportunidades de Melhorias

Com o objetivo de melhorar os atendimentos realizados pelos setores pertinentes, elencamos algumas ações que podem ser implementadas, os quais são:

- Atualização do Banco de Respostas Frequentes;
- Divulgação da Carta Serviços no site do Conselho.

12. Fonte de Pesquisa

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

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