

RELATÓRIO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Maio- 2024



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.

A Ouvidoria do Creci-RJ

Ouvidora:

Márcia Nascimento

Funcionária:

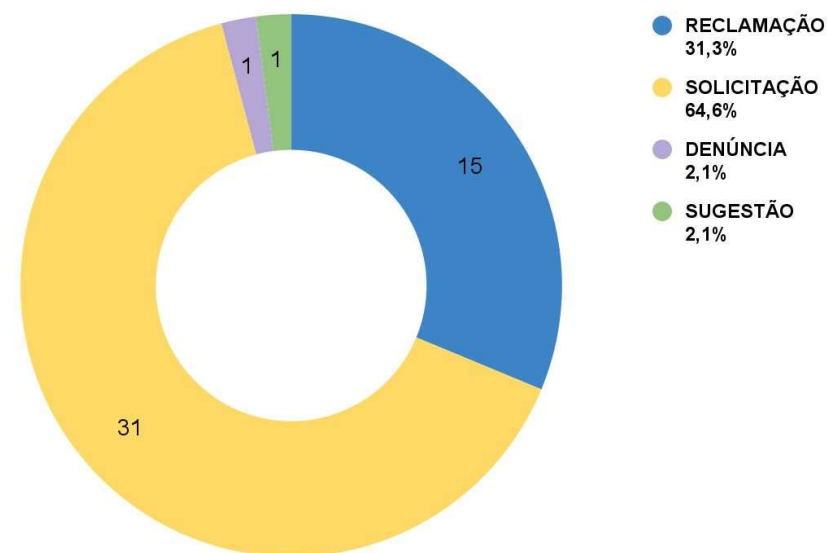
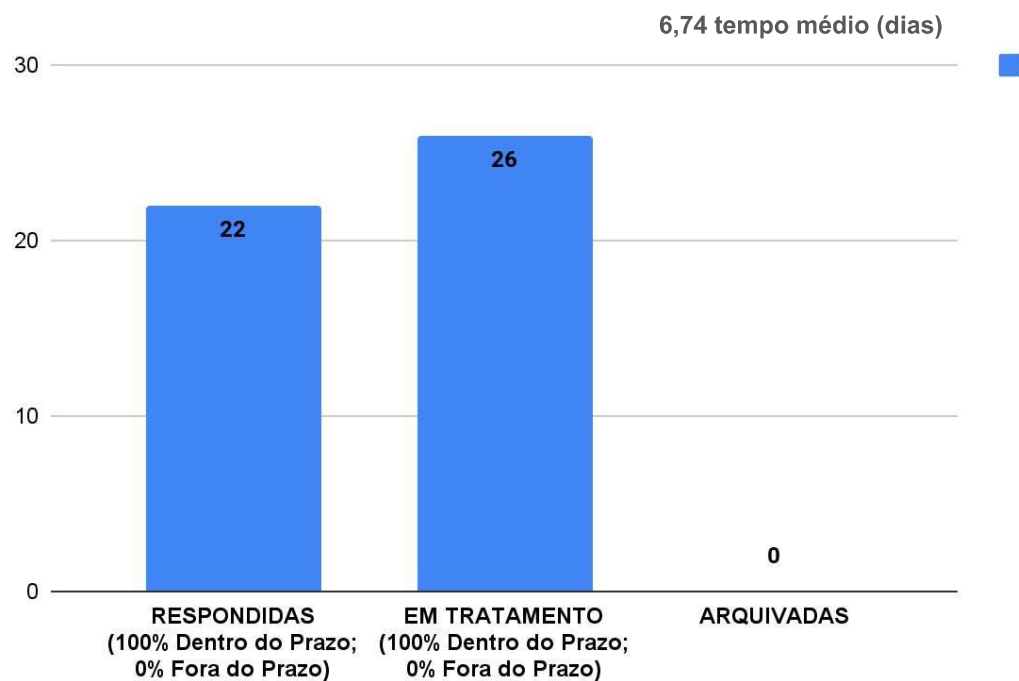
Natália Mantuano

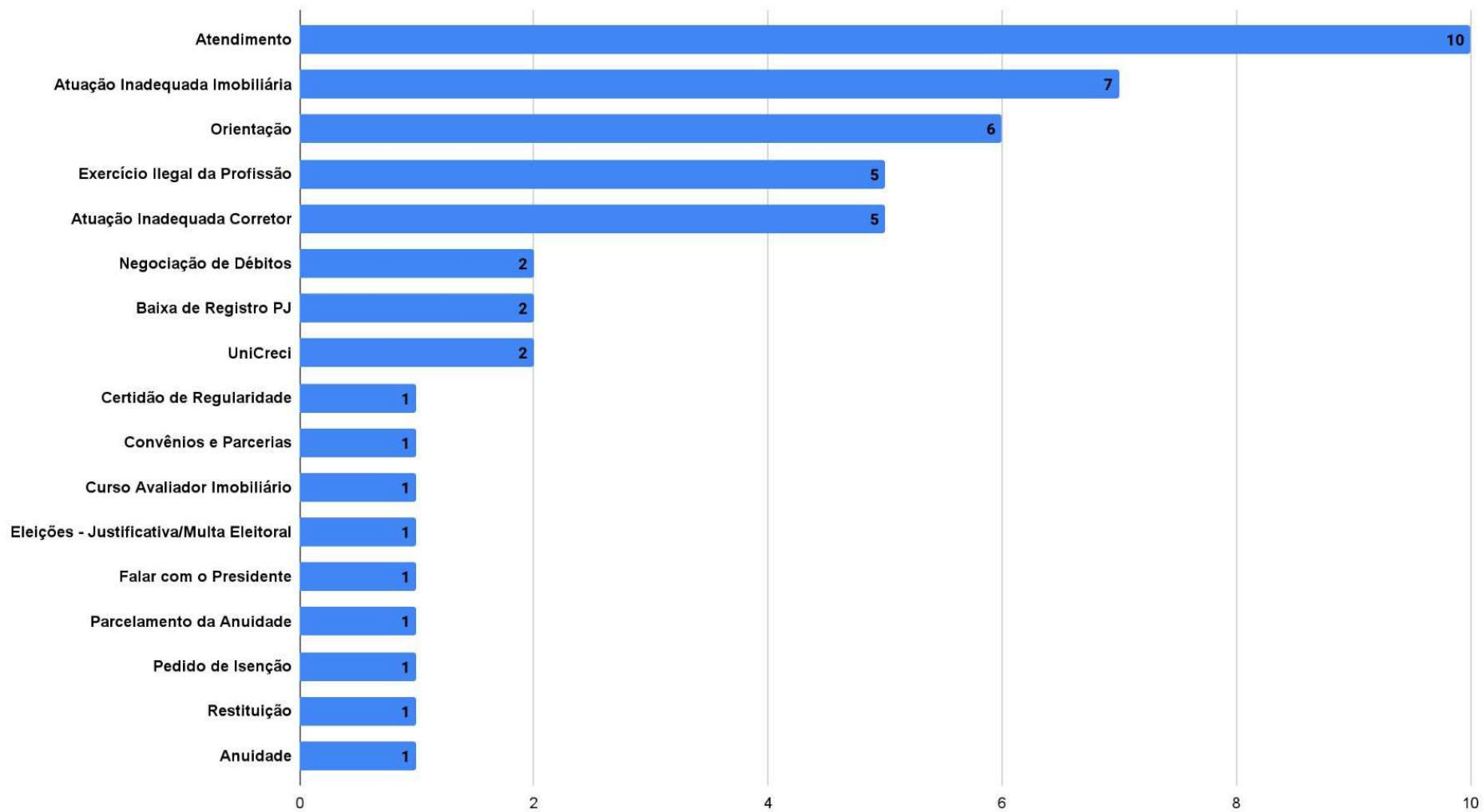
Estagiário:

Luis Felipe Tavares

Site: creci-rj.gov.br/ouvidoria

LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES





ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

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

Atuação Inadequada Corretor/Imobiliária: clientes entram em contato para denunciar a conduta ética de inscritos no Creci-RJ e são orientados a como abrir o processo de Representação contra os envolvidos em dia com suas contribuições financeiras para o conselho.

Orientação: Os corretores entram em contato com a ouvidoria em busca de informações, esclarecimento de dúvidas relacionadas ao Creci RJ.

Exercício Ilegal da Profissão: referente aos casos em que o cidadão é flagrado atuando sem registro no Conselho e às obrigações pecuniárias geradas pela atuação da Fiscalização, uma vez que este é considerado contraventor.

Atuação Inadequada Corretor/Imobiliária: clientes entram em contato para denunciar a conduta ética de inscritos no Creci-RJ e são orientados a como abrir o processo de Representação contra os envolvidos em dia com suas contribuições financeiras para o conselho.

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.



REFERÊNCIAS

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

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