

RELATÓRIO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Junho - 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:

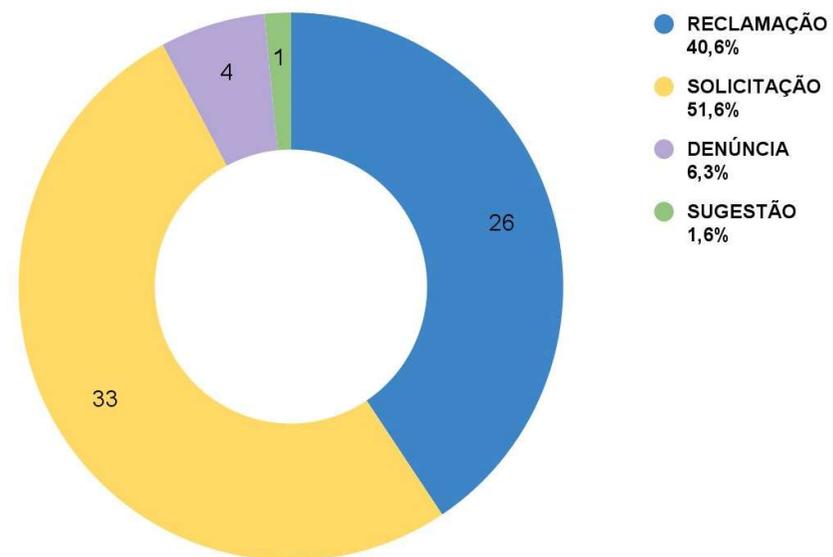
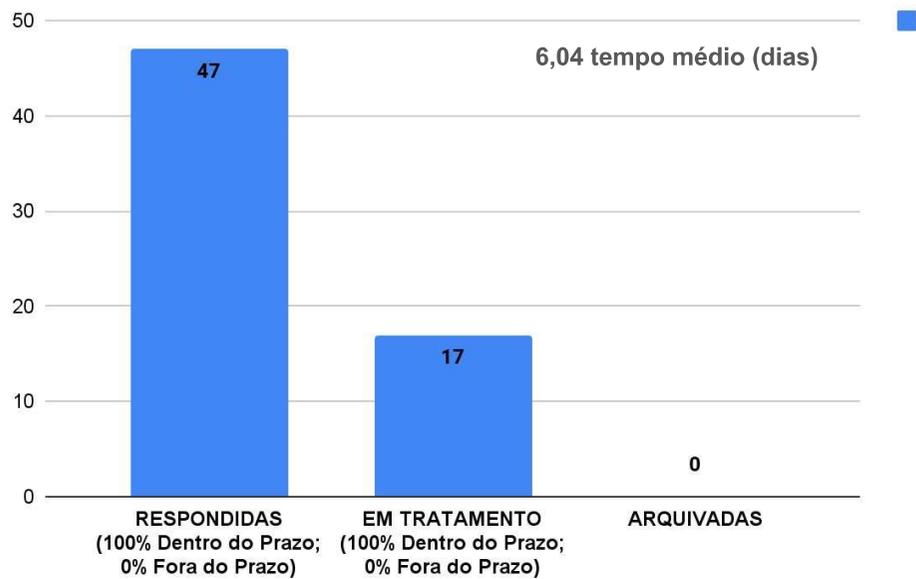
Natália Mantuano

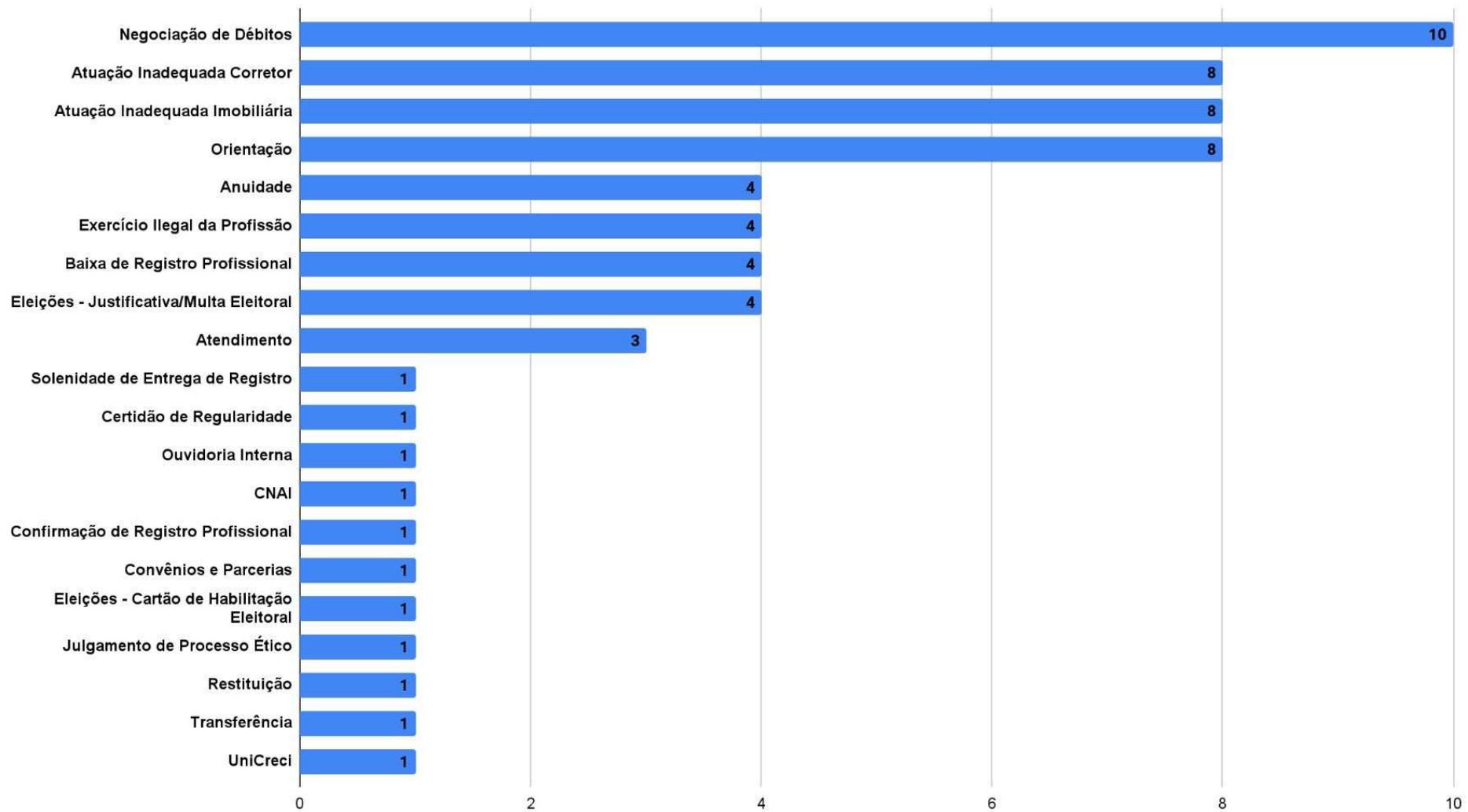
Estagiário:

Luis Felipe Tavares

Site: creci-rj.gov.br/ouvidoria

LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES





ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Negociação de Débitos: Reclamações envolvendo condições e formas de pagamento. Dúvidas de como parcelar dívidas e informações sobre o total a pagar.

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.

Anuidade: Dúvidas acerca do valor de anuidades e sobre a obrigatoriedade do pagamento deste tributo.

Eleições - Justificativa/Multa Eleitoral: Corretores que não puderam votar entram em contato com a ouvidoria para orientações sobre como justificar a ausência e evitar possíveis multas eleitorais.

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.

Solenidade de Entrega de Registro: Reclamações rotineiras quanto à obrigatoriedade de comparecimento na cerimônia para os convocados, principalmente aos que residem em locais distantes, assim como a falta de novas alternativas para estes casos.



REFERÊNCIAS

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

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