

# RELATÓRIO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Agosto - 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:**

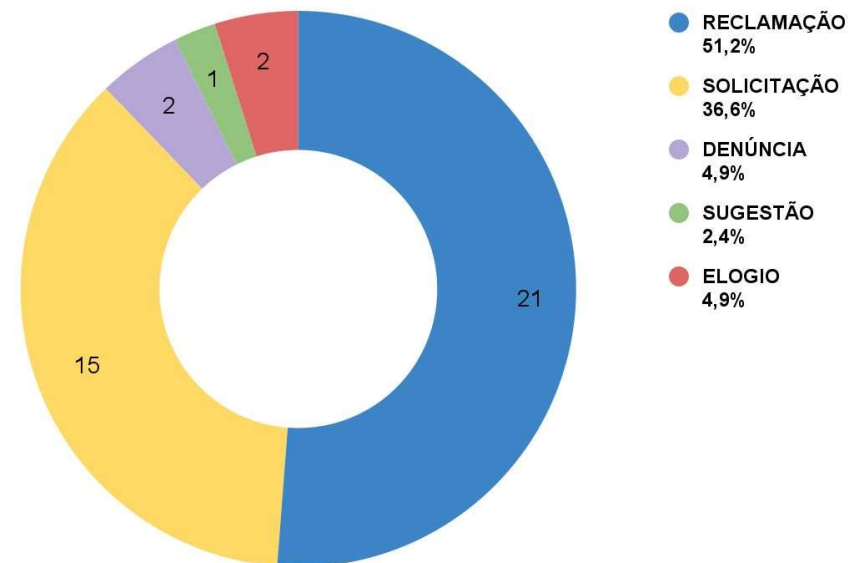
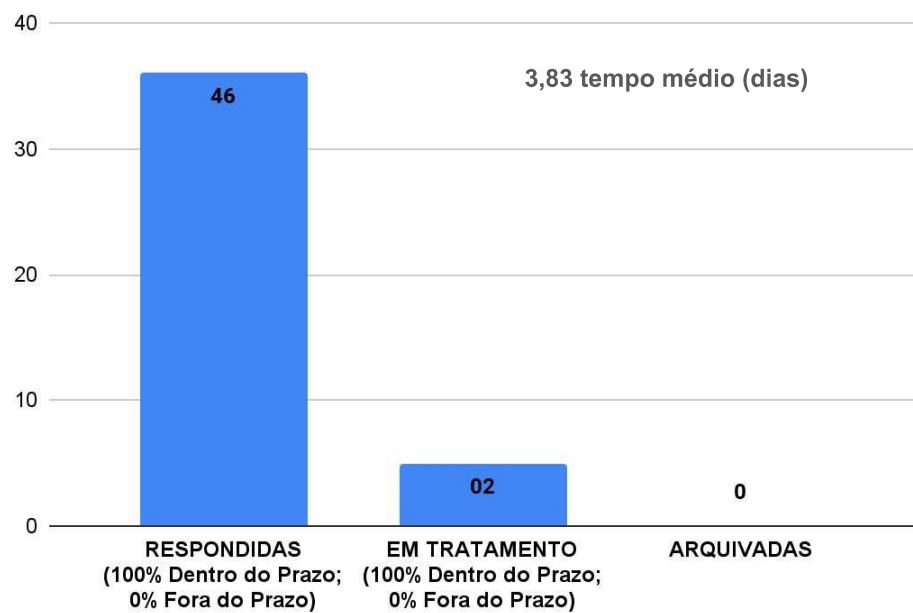
Natália Mantuano

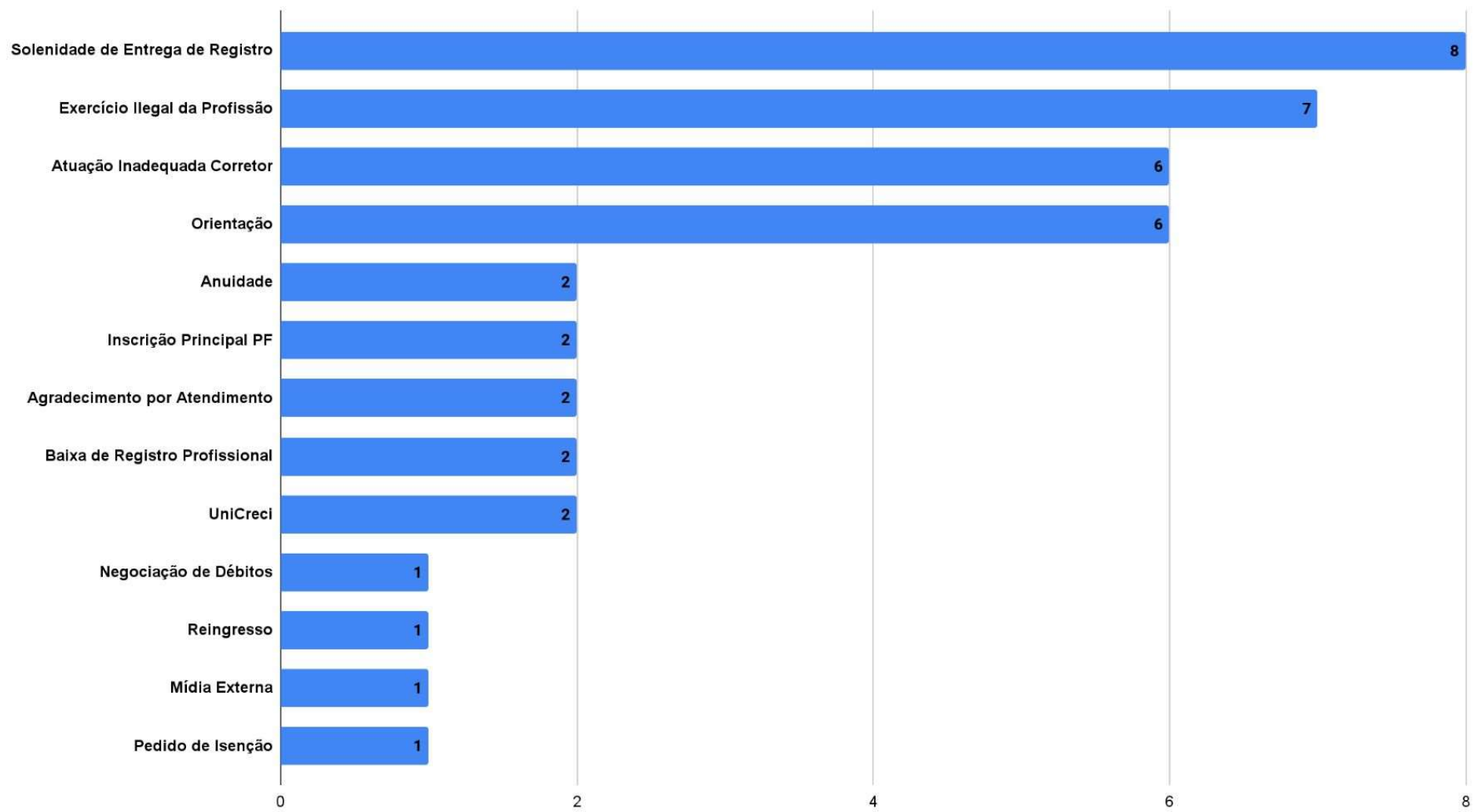
### **Estagiário:**

Luis Felipe Tavares

**Site:** [creci-rj.gov.br/ouvidoria](http://creci-rj.gov.br/ouvidoria)

# LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES





# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

**Solenidade de Entrega de Registro:** Aumento de reclamações quanto ao agendamento para recebimento de registro em cerimônia aos convocados que fizeram dilatar o prazo da validade do protocolo de 30 para 45 dias. Outro fato a se considerar é o cancelamento de uma solenidade programada para o mês de agosto, tornando mais grave a situação do acúmulo.

**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.

**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.

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

**Pedido de Isenção:** O pedido de isenção no Creci RJ é essencial para profissionais buscando dispensa de taxas. É feito com documentos específicos que comprovem o enquadramento nos critérios da instituição. Obedecer às diretrizes e prazos é crucial para uma solicitação eficaz e sem complicações.



## REFERÊNCIAS

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

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