

## **CRIAÇÃO DA OUVIDORIA**

O Conselho Regional de Corretores de Imóveis, CRECI-RJ, implementou sua Ouvidoria em 2007, como fruto da preocupação de ouvir, responder e esclarecer as manifestações dos Corretores de Imóveis e da sociedade de modo geral.

Este canal de comunicação tem por objetivo o contato direto, para facilitar e assegurar o relacionamento democrático entre a instituição e o cidadão, sem burocracia.

Em seus mais de 11 anos, a Ouvidoria recebeu e solucionou incontáveis manifestações, recomendou e ajudou a implementar melhorias de diversos procedimentos, além de ter consolidado um nome de confiança para seu público.

## **PARA QUE SERVE A OUVIDORIA**

A Ouvidoria é um canal para dar o devido encaminhamento às manifestações recebidas pelo Conselho, que são tratadas de forma independente e imparcial, e acompanhadas até a sua efetiva conclusão.

Ao apresentar sua manifestação, você estará nos ajudando a melhorar o atendimento realizado pelo Creci-RJ aos Corretores de Imóveis e à sociedade. Portanto, caro cidadão, suas críticas, denúncias, sugestões e reclamações são de fundamental importância para que possamos aperfeiçoar a qualidade de nossos serviços.

## **QUEM PODE RECORRER A OUVIDORIA**

Todos os cidadãos que utilizam ou desejam conhecer os serviços prestados pelo Conselho Regional de Corretores de Imóveis – Creci-RJ (Corretores de Imóveis, funcionários, estagiários e sociedade em geral)

## **QUE TIPO DE MANIFESTAÇÕES PODEM SER VEICULADAS PELA OUVIDORIA**

- Reclamações;
- Sugestões;
- Solicitações;
- Elogios;
- Denúncias;
- Dúvidas;
- Informações.

## **COMO FUNCIONA A OUVIDORIA**

Na prática, a Ouvidoria atua da seguinte forma:

- Recebe e analisa as reclamações e sugestões;
- Encaminha as informações aos setores competentes para atendimento;

- Acompanha as providências adotadas;
- Cobra soluções e mantém o cidadão/usuário informado;
- Sugere medidas de aprimoramento das atividades administrativas;
- Age em parceria com os líderes da organização, no sentido de fornecer subsídios para a avaliação da satisfação dos cidadãos/usuários, corrigir rumos e estimular o processo de melhoria contínua da qualidade;
- Informa a solução (conclusão) adotada;
- Avalia o grau de satisfação do cidadão.

## **EXISTE A NECESSIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO QUANDO DA MANIFESTAÇÃO**

Não há obrigatoriedade de identificação, mas é ela que assegura a resposta ao manifestante.