

Por que foi criada a Ouvidoria?

O Conselho Regional de Corretores de Imóveis, CRECI-PE, preocupado em ouvir, responder e esclarecer as manifestações criou e implantou o setor de Ouvidoria, canal de comunicação direto que facilita e assegura o relacionamento democrático entre a instituição e o cidadão, sem burocracia.

Ouvidoria? O que é?

É um canal para dar o devido encaminhamento às manifestações recebidas pelo CRECI-PE, que são tratadas de forma independente e imparcial, e acompanhadas até a sua efetiva conclusão.

Ouvidoria? Por quê?

Ao apresentar sua manifestação, você estará nos ajudando a melhorar o atendimento realizado pelo Creci/PE 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 à Ouvidoria?

Todos os cidadãos que utilizam ou desejam conhecer os serviços prestados pelo Conselho Regional de Corretores de Imóveis - Creci/PE (Corretores de Imóveis, sociedade em geral e colaboradores)

Que tipo de manifestações podem ser veiculadas pela Ouvidoria?

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

Como funciona a Ouvidoria?

Na prática, o Ouvidor 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.