

# Ouvidoria do CREA-SC comemora 3 mil manifestações solucionadas

A Ouvidoria do CREA-SC completou nesta terça-feira, dia 24.07, 3.000 manifestações solucionadas, desde que foi implantado o software de gerenciamento. A Ouvidoria foi criada em 2000, mas o controle informatizado das manifestações só passou a ocorrer a partir de 18/5/2006. O registro das manifestações pode ser feito por qualquer cidadão no [site do Conselho](#), onde o próprio usuário registra e consulta a sua manifestação, observando o andamento das providências para a solução do problema. O atendimento também pode ser feito por telefone (0800 48 1166) ou pessoalmente na sede do Conselho.

Canal de relacionamento democrático entre o CREA-SC, seus usuários e a sociedade em geral, a Ouvidoria do Conselho permite identificar necessidades e distorções através de reclamações, denúncias, informações, elogios e sugestões, buscando soluções para as manifestações apresentadas e favorecendo a melhoria dos serviços prestados em todo o estado.

“Além do atendimento personalizado a cada uma das manifestações, a Ouvidoria do CREA-SC prioriza medidas como o Pós-Atendimento, pelo retorno do contato com todos os usuários que apresentaram manifestação e cujas demandas foram encerradas. Este serviço está padronizado e é feito mensalmente com as demandas do mês anterior”, informa o Ouvidor do CREA-SC, Eng. Eletric. Claude Pasteur Faria.

Atitudes proativas como o levantamento de manifestações com maior incidência por área, relatórios e informações à Presidência do Conselho, interação com os departamentos e assessorias para análise, discussão e possíveis correções dos

problemas mais frequentemente relatados, também são outras ações efetuadas pela Ouvidoria.

**Funcionamento e formas de atendimento** – A Ouvidoria recebe as manifestações e encaminha aos órgãos responsáveis, cobrando soluções e respondendo aos manifestantes dentro de um prazo previamente estabelecido. Além do site do Conselho, o atendimento pode ser feito de outras formas: pessoalmente, em sala reservada para recebimento dos usuários, localizada na sede do CREA-SC em Florianópolis, Bairro Itacorubi, das 9h às 18h; pelo número 0800 48 1166 (ligação gratuita), em dias úteis, de 2ª à 6ª feira, das 9h às 18h; ou por carta para o endereço: Rodovia Admar Gonzaga, 2.125, Bairro Itacorubi – Caixa Postal 125 – CEP 88034-001 – Florianópolis/SC. Além do Ouvidor, a Assistente de Ouvidoria, Jurema de Aguiar, também está à disposição dos usuários.