

**PORTARIA CRO-DF Nº 33/2017****Cria ouvidoria no âmbito do Conselho Regional de Odontologia do Distrito Federal.**

O Presidente do Conselho Regional de Odontologia do Distrito Federal, no uso de suas atribuições regimentais, e

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoamento dos canais de comunicação entre o Conselho Regional de Odontologia do Distrito Federal - CRO-DF e o cidadão;

CONSIDERANDO que a ouvidoria é um instrumento do regime democrático que trabalha como um veículo de informação visando o fortalecimento da cidadania na pessoa do ouvidor por meio de princípios éticos, buscando melhoria da qualidade dos serviços prestados;

CONSIDERANDO que a ouvidoria é uma unidade de serviço de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, que tem por finalidade melhorar a comunicação entre os profissionais da odontologia, comunidade, acadêmicos de odontologia e colaboradores do Conselho;

**RESOLVE**

Art. 1º Criar a Ouvidoria do Conselho Regional de Odontologia do Distrito Federal - CRO-DF.

Art. 2º São atribuições da Ouvidoria do CRO-DF:

I - promover a coparticipação da sociedade na missão de controlar a Administração Pública, garantindo maior transparência das ações no CRO-DF;

II - receber, registrar e analisar as sugestões, reclamações, críticas, elogios, informações, denúncia e esclarecimentos a respeito do funcionamento e serviços prestados pelo CRO-DF, propondo a Diretoria do CRO-DF, as medidas cabíveis;

III - acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, informando aos interessados os resultados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta, no prazo de 10 (dez) dias úteis;

IV - formular propostas e oferecer recomendações a Diretoria do CRO-DF, quando julgar necessário, visando melhoria do serviço prestado, com relação às manifestações recebidas;

V - identificar o grau de satisfação dos usuários, com relação ao serviço prestado, visando à adequação do atendimento da sociedade e a otimização da imagem institucional;

VI - implementar programas e ações que visem assegurar um canal eficaz de comunicação com a sociedade;

VII - apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe foram dirigidas a Diretoria do CRO-DF;

**Sede do CRO-DF**

SCN - Quadra 1 - Bloco E - 20º Andar  
Ed. Central Park - CEP 70.711-903 - Brasília-DF  
Fone: (61) 3035-1888 Fax: (61) 3035-1852

**Delegacia Regional de Taguatinga**

CSB 02 - Nº 01-04 - Torre A - Salas 810/812  
Ed. Alameda Tower - CEP: 72.015-901 - Taguatinga-DF  
Fone: (61) 3201-2808 - Fax: (61) 3034-6901



**- Continuação - Portaria CRO-DF nº 33/2017 -**

VIII - realizar, em sua esfera, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, com vistas à necessidade ocasional de instauração de processo administrativo;

IX - requisitar, sempre que cabível, informação junto aos setores e as unidades da Instituição;

X - elaborar relatórios sobre as atividades da Ouvidoria, encaminhando-os à Diretoria do CRO-DF, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante;

XI - desenvolver outras atividades que sejam compatíveis com sua finalidade.

Art. 3º As sugestões, reclamações, críticas, elogios, informações, denúncia ou esclarecimentos podem ser dirigidos à Ouvidoria por meio presencial, telefone, carta ou comunicação eletrônica e, essa última modalidade, por meio de acesso ao *site* do CRO-DF, na parte reservada para Ouvidoria.

Art. 4º A Ouvidoria divulgará no *site* do CRO-DF os dados gerais do serviço de ouvidoria.

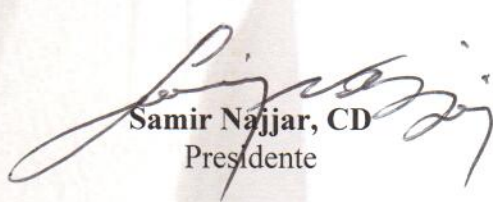
Art. 5º A Ouvidoria terá prazo de 10 (dez) dias úteis para responder a solicitação, sendo que este prazo pode ser prorrogado, caso haja necessidade de abertura de processo administrativo.

Art. 6º O Ouvidor comunicará as providências adotadas e encaminhará as informações aos interessados.

Art. 7º O Ouvidor será designado, mediante portaria, pelo Presidente do CRO-DF.

Art. 8º Esta Portaria entra em vigor nesta data.

Brasília, 12 de setembro de 2017.



Samir Najjar, CD  
Presidente

**Sede do CRO-DF**

SCN - Quadra 1 - Bloco E - 20º Andar  
Ed. Central Park - CEP 70.711-903 - Brasília-DF  
Fone: (61) 3035-1888 Fax: (61) 3035-1852

**Delegacia Regional de Taguatinga**

CSB 02 - Nº 01-04 - Torre A - Salas 810/812  
Ed. Alameda Tower - CEP: 72.015-901 - Taguatinga-DF  
Fone: (61) 3201-2808 - Fax: (61) 3034-6901