



Serviço Público Federal  
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Ceará

PORTARIA 32/2024 - PR/CE/DE/CE/PLENARIO/CE/CRMV-CE/SISTEMA, de 30 de abril de 2024

Ementa: Define atribuições para o cargo de Ouvidor Geral do CRMV-CE, e dá outras providências.

O Presidente do CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO CEARÁ – CRMV-CE, no uso de suas atribuições, conferidas pelas Leis nº. 5.517, de 23 de outubro de 1968 e nº. 5.550, de 04 de dezembro de 1968; bem como pelo artigo 11, alínea “i”, do Regimento Interno Padrão, aprovado pela Resolução CFMV nº 591, de 26 de junho de 1992;

Considerando o disposto na Lei nº 12.527/2011;

Considerando o contido no Acórdão TCU nº 96/2016-Plenário.

**RESOLVE:**

Art. 1º As atribuições do Ouvidor Geral, sem prejuízo de outras que venham a ser fixadas, consistem no assessoramento relativo às ações de ouvidoria e transparência do CRMV-CE, com destaque para as seguintes áreas/ações:

I – Dirigir e coordenar as atividades da Ouvidoria e orientar a atuação de sua equipe;

II – Receber, registrar, analisar e instruir as manifestações dos usuários, encaminhando-as às áreas competentes para adoção de providências;

III – Assegurar aos usuários resposta às manifestações;

IV – Interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos usuários e contribuir, a partir delas, para melhorias dos serviços prestados pela instituição;

V – Produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;

VI - guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;

VII - avaliar a satisfação do usuário;

VIII - orientar, coordenar, supervisionar e controlar as atividades realizadas pela equipe de trabalho;

IX - planejar, a partir das diretrizes estabelecidas, coordenar e supervisionar ações, monitorando resultados e fomentando políticas de mudanças;

X - manifestar suas percepções a partir de uma visão sistêmica, identificando eventuais pontos de conflitos e propondo soluções;

XI - divulgar a Ouvidoria e as formas de acesso aos seus serviços, por meio dos diversos canais de comunicação da instituição;

XII - executar outras atribuições que lhes forem delegadas e outras definidas em normas específicas.

Art. 2º. Esta Portaria entra em vigor nesta data, revoga as disposições em contrário.

Publique-se, registre-se, cientifique-se, e cumpra-se.

Méd. Vet. *Daniel de Araújo Viana*

Presidente

CRMV/CE nº. 1713.VP



Documento assinado eletronicamente por:

- Daniel de Araújo Viana, Presidente do CRMV-CE - FGSUP - PR/CE, em 30/04/2024 15:45:11.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 30/04/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.cfmv.gov.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 286857

Código de Autenticação: adc24a35c9



**CFMV**  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
SISTEMA CFMV/CRMVs

Rua Dr. José Lourenço, 3288, Joaquim Távora, Fortaleza / CE, CEP 60115-282