



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
PORTARIA N.º 106, DE 05 DE OUTUBRO DE 2018

Define atribuições para o Ouvidor Geral do CFMV.

O PRESIDENTE DO CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA – CFMV, no uso das atribuições lhe conferidas pelo inciso VI, artigo 7º, da Resolução CFMV nº 856, de 30 de março de 2007;

considerando o disposto nas Resoluções CFMV nº 1203 e 1204, de 25 de janeiro de 2018;

considerando o disposto na Lei 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 CFMV, 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 a 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;



CFMV
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
SISTEMA CFMV/CRMVs

SIA - TRECHO 6, LOTES 130 E 140 - CEP: 71205-060 - BRASÍLIA-DF
TELEFONE: +55 (61) 2106-0400 - FAX: +55 (61) 2106-0444
CFMV@CFMV.GOV.BR - WWW.CFMV.GOV.BR



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA

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 e revoga as disposições em contrário.

Art. 3º Cumpra-se dando ciência ao Departamento de Comunicação, que providenciará disponibilização na Intranet e Boletim Informativo interno e atualização do Portal CFMV.

Sala da Presidência, em Brasília-DF, aos cinco dias do mês de outubro de dois mil e dezoito.

Méd. Vet. Francisco Cavalcanti de Almeida
Presidente do CFMV
CRMV-SP nº 1012



CFMV
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
SISTEMA CFMV/CRMVs

SIA - TRECHO 6, LOTES 130 E 140 - CEP: 71205-060 - BRASÍLIA-DF
TELEFONE: +55 (61) 2106-0400 - FAX: +55 (61) 2106-0444
CFMV@CFMV.GOV.BR - WWW.CFMV.GOV.BR