



Conselho Regional de Medicina Veterinária do Rio Grande do Sul

PORTARIA Nº 024, de 08/03/2022.

Ementa: Definir atribuições para o Ouvidor Geral do CRMV-RS e nomear Ouvidor.

O Presidente do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Rio Grande do Sul, no uso das atribuições conferidas pela letra "i", do artigo 11, da Resolução CFMV nº 591, de 26 de junho de 1992;

Considerando o disposto na Lei 12.527/2011;

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

Considerando a decisão do Plenário durante a Sessão Plenária Ordinária nº 634, realizada em 22/02/2022;

Considerando que a ouvidoria é um canal que incentiva participação democrática (controle social) e a transparência na gestão pública;

Considerando a primazia de melhorar os serviços oferecidos pelo CRMV-RS aos inscritos no Conselho e a sociedade.

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;
- 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;



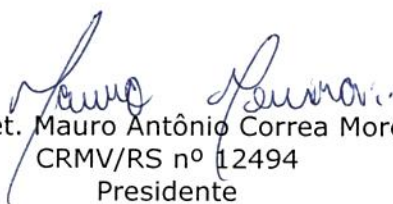
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Rio Grande do Sul

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

Art. 2º Nomear a Gerente Geral do CRMV-RS, Adm Izabel Cristine Lopes, como Ouvidora do CRMV-RS.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor nesta data e revoga as disposições em contrário. Registre-se. Dê-se ciência aos interessados. Cumpra-se.

Porto Alegre, 08 de março de 2022.


Méd. Vet. Mauro Antônio Correa Moreira
CRMV/RS nº 12494
Presidente