



Serviço Público Federal  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO DISTRITO FEDERAL  
CRMV-DF**

**PORTARIA CRMV-DF Nº 46, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2019**

*Define atribuições para o  
Ouvidor Geral do CRMV-DF.*

O Conselho Regional de Medicina Veterinária do Distrito Federal - CRMV/DF, no uso de suas atribuições legais e regimentais que lhe confere as alíneas “a”, “i”, “m” e “t” do artigo 11 do seu Regimento Interno, baixado pela Resolução nº 591, de 26 de junho de 1992, do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV), e o disposto na Resolução CFMV nº 1204, de 25 de janeiro de 2018 e;

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 CRMV-DF, com destaque para as seguintes áreas/ações:

I – Dirigir e coordenar as atividades da Ouvidoria e orientar servidores da autarquia;

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 na ouvidoria.

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



Serviço Público Federal  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO DISTRITO FEDERAL  
CRMV-DF**

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 à Assessoria de Comunicação, que providenciará a disponibilização e atualização do Portal CRMV-DF.

Gabinete da Presidência, em Brasília – DF, aos treze dias do mês de dezembro de dois mil e dezenove.

Méd. Vet. Laurício Monteiro Cruz  
Presidente do CRMV-DF  
CRMV-DF N° 1308

Zootecnista Emanuel Elzo Leal de Barros  
Secretário-Geral do CRMV-DF  
CRMV-DF N° 0240/Z