SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PORTARIA Nº 052, DE 04 DE DEZEMBRO DE 2020.

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

O Presidente do **CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – CRMV-RN**, no uso de suas atribuições, conferidas pela Lei nº 5.517, de 23 de outubro de 1968, regulamentada pelo Decreto nº 64.704, de 17 de junho de 1969 e com esteio no art. 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-RN, 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 na data de sua assinatura, indo à publicação no site do Regional www.crmvrn.gov.br, revogando-se as disposições em contrário.

Méd. Vet. **Raimundo Alves Barrêto Júnior**
Presidente
CRMV-RN 0307