



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

PORTARIA 51/2024 - PR/PA/DE/PA/PLENARIO/PA/CRMV-PA/SISTEMA, de 17 de setembro de 2024

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

A PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO PARÁ - CRMV-PA, no uso de suas atribuições que lhe confere o Termo de Posse, ato de nomeação, de 21 de agosto de 2023, conforme Lei Federal nº 5.517/1968 e Resolução CFMV nº 958/2010, bem como o Art. 4º, letra “I”, do Regimento Interno do CRMV-PA, abaixo pela Resolução nº 04, de 28 de julho de 1969 e, na qualidade de representante legal, gestora máxima do órgão.

Considerando o disposto na Lei nº 12.527/2011;

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

R E S O L V E:

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-PA, 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.crmvpa.gov.br, revogando-se as disposições em contrário.

Belém/PA, 17 de setembro de 2024.

Nazaré Fonseca de Souza
Presidente do CRMV-PA
CRMV-PA Nº 0484

Documento assinado eletronicamente por:

- **Nazaré Fonseca de Souza, Presidente do CRMV-PA - FGSUP - PR/PA**, em 17/09/2024 12:11:49.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 17/09/2024. 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: 344362

Código de Autenticação: ad90215e25



**SISTEMA
CFMV/CRMVs**
Conselhos Federal e Regionais de Medicina Veterinária

Trav. Curuzú, 2318, Marco, Belém / PA, CEP 66085-823