



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE SERGIPE

RESOLUÇÃO Nº. 015, DE 16 DE MAIO DE 2018.

EMENTA: Dispõe sobre a constituição e o funcionamento da ouvidoria do CRMV/SE

O CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE SERGIPE - CRMV/SE, no uso de suas atribuições que lhe confere a Resolução nº 591/92, do Conselho Federal de Medicina Veterinária;

Considerando, especificamente, a necessidade de contribuir para o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas no CRMV/SE, estimulando a participação dos profissionais da Medicina Veterinária nas políticas e práticas de gestão de pessoas e na responsabilidade sócio ambiental, além de sugerir a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços público no âmbito do CRMV/SE;

Considerando, também, que a ouvidoria é um instrumento de natureza mediadora, com a premissa fundamental de funcionar como um canal condutor para receber demandas (reclamações, denúncias, críticas, sugestões, solicitações, consultas, elogios etc), com vistas ao aprimoramento da gestão pública com excelência.

RESOLVE:

Art. 1º - Criar a ouvidoria com a finalidade de receber e gerenciar as demandas por meio de um canal de comunicação entre o Conselho, os profissionais, empresas e sociedade.

Art. 2º - Designar um Ouvidor por meio de Portaria, com a atribuição de contribuir para o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas no CRMV/SE, o qual possuirá um e-mail próprio da ouvidoria.

Art. 3º - A ouvidoria do CRMV/SE terá seu funcionamento conforme ao anexo único desta resolução.

Art. 4º - A presente Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Aracaju-SE, 16 de maio de 2018.


Méd. Vet. **Ruberval Francisco de Jesus Feitosa**
Presidente - CRMV-SE 0070


Méd. Vet. **Diomar Cláudio dos Santos Sobrinho**
Secretário-Geral - CRMV-SE 0252



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE SERGIPE

ANEXO I

(Que trata da Ouvidoria do CRMV/SE)

I- Introdução:

A Ouvidoria do CRMV/SE tem como missão receber e gerenciar as demandas dos profissionais da Medicina Veterinária e Zootecnia e da Sociedade, com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços prestados aos médicos veterinários e zootecnistas do Estado de Sergipe e promover a interlocução entre os profissionais, a sociedade e o Conselho. A Ouvidoria pretende humanizar algumas soluções burocráticas que tendem à impessoalidade, sugerindo não só a solução para as demandas existentes, como também a adoção de novos procedimentos a serem adotados.

II - Criação:

A Ouvidoria do CRMV/SE deverá ser criada por meio de Resolução, e o ouvidor nomeado por Portaria, com a atribuição de contribuir para o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas na Instituição, estimulando a participação dos profissionais da Medicina Veterinária e Zootecnia nas políticas e práticas de gestão de pessoas e na responsabilidade sócio ambiental, além de sugerir a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE SERGIPE

omissões na prestação do serviço público no âmbito do CRMV/SE.

Assim, a Ouvidoria tem a tarefa de interpretar a Legislação Vigente e atender as demandas de forma sistêmica, para inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços prestados por este Regional, além de sugerir mudanças.

A Ouvidoria é a instância de natureza mediadora, sem caráter Administrativo, Deliberativo, Executivo ou Judicativo. É um meio de interlocução, com o papel institucional de zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão e funciona como um canal condutor, recebendo as demandas (reclamações, denúncias, críticas, sugestões, solicitações, consultas, elogios etc.), com vistas ao aprimoramento da gestão pública com excelência.

A função precípua da Ouvidoria não é identificar culpados, é procurar uma forma de solucionar os problemas que surjam, tendo como conduta encontrar uma nova maneira de avaliar e conversar sobre as queixas apresentadas.

O Ouvidor não toma o partido, é autônomo, e trabalha de forma transparente e correta.

Para que o Ouvidor possa atuar é necessário que a demanda seja protocolada junto ao CRMV/SE, e com base nas informações oferecidas pelo denunciante e pelo Setor



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE SERGIPE

responsável pela matéria, o Ouvidor irá se manifestar de forma a encontrar uma solução para o caso.

III - Competências:

1. Oferecer canais diretos, ágeis e imparciais para informações, sugestões e críticas, tanto em relação ao público interno, os profissionais da Medicina Veterinária e Zootecnia, quanto à sociedade em geral, em todos os assuntos relacionados ao CRMV/SE;
2. Analisar, dando o tratamento adequado e, eventualmente, encaminhando as reclamações, solicitações, sugestões e informações recebidas às áreas competentes;
3. Promover a conciliação e mediação de conflitos.
4. Acompanhar as providências adotadas, cobrar soluções e manter o profissional e a sociedade informados sobre todos os procedimentos instaurados;
5. Elaborar plano de trabalho anual;
6. Gerar relatórios com dados gerenciais e gráficos estatísticos que possibilitem a visualização da instituição, identificando pontos críticos no sistema e contribuindo para a busca de soluções;
7. Propor à presidência medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos;
8. Avaliar a satisfação das classes em relação ao CRMV/SE, por meio de pesquisas com usuários dos serviços da Ouvidoria.
9. Repassar as demandas a outras ouvidorias públicas federais, quando não forem demandas de sua competência.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE SERGIPE

IV - Compromissos e Valores:

Foco no profissional: Representar o profissional dentro da instituição, zelando por seus interesses e suas necessidades;

Confiabilidade: Desenvolver a credibilidade como elemento fundamental em todas as relações;

Confidencialidade: Manter total sigilo em relação aos dados e, principalmente, à identidade do profissional que se utiliza dos seus serviços;

Universalidade: Tratar de maneira igual, objetiva e imparcial todas as pessoas;

Atendimento personalizado: Oferecer ao profissional um atendimento adequado às suas necessidades, possibilitando o recebimento de informações precisas sobre sua demanda;

Transparência e eficiência: Manter o profissional informado sobre o andamento de seu processo e orientar toda a equipe para que o atendimento seja feito de forma eficiente;

Presteza: Oferecer um serviço de qualidade, com agilidade no atendimento;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE SERGIPE

Inovação: Buscar soluções inovadoras e criativas na resolução de problemas e na melhoria contínua dos serviços.

V - Benefícios da implantação da Ouvidoria:

Aproximação com os profissionais e a sociedade, mediante o estabelecimento de um canal de comunicação acessível e direto;

Identificação das áreas que estejam merecendo maior atenção dos gestores e dirigentes, definindo-se eixos prioritários de ação;

Obter informações sobre a atuação da organização, permitindo a correção de disfunções e redirecionamento das ações desenvolvidas;

Maior credibilidade e fortalecimento da imagem do CRMV/SE junto à sociedade.

Identificação de necessidades dos usuários;

Relacionamento democrático com a sociedade;

Melhoria no atendimento e na qualidade dos serviços prestados, a partir da participação do Ouvidor no processo de discussão de políticas institucionais, propondo ações interventivas.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE SERGIPE

VI - Ouvidor:

Este deve ser profissional da Medicina Veterinária ou Zootecnista, escolhido em reunião plenária;

Deve dispor de canal de comunicação específico para tal fim;

Atuar em tempo hábil para dar respostas às demandas emanadas por seus pares e pela sociedade;

Gerar relatório mensal e apresentá-lo em plenária.

VII - Aspectos Gerais:

1. O mandato será de até 03 (três) anos, devendo ser compatível com o mandato da gestão que o designar;

2. As manifestações serão registradas através de e-mail próprio, telefone, site, correios e presencial.

Tipo de manifestação:

- Demanda _____
- Reclamação _____
- Solicitação _____
- Sugestão _____
- Elogio _____



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE SERGIPE

3. Reserva de identidade, sempre que solicitado a ouvidoria deve garantir o acesso restrito à identidade do requerente.
4. Prazo de resposta deverá ser de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias ou outro que a legislação própria assim defina.
5. Os casos omissos deverão ser submetidos à apreciação da sessão plenária.