



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

PORTARIA 4/2024 - GAPRE/SE/DE/SE/PLENARIO/SE/CRMV-SE/SISTEMA, de 21 de maio de 2024

Define atribuições para o Ouvidor Geral do CRMV-SE.

O PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINARIA DO ESTADO DE SERGIPE – CRMV-SE, no uso das atribuições lhe conferidas pelo inciso VI, artigo 7º, da Resolução CFMV nº 856, de 30 de março de 2007;

Considerando o disposto nas Resoluções CFMV nº 1203 e 1204, de 25 de janeiro de 2018;

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-SE, 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;
- 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 ao Departamento de Comunicação, que providenciará disponibilização na Intranet e Boletim Informativo interno e atualização do Portal CRMV-SE.

Sala da Presidência, em Aracaju-SE, aos 21 dias do mês de maio de dois mil e vinte e quatro.

*Méd. Vet. Eduardo Luiz Cavalcanti Caldas*  
*Presidente do CFMV*  
*CRMV-SE 0200*

Documento assinado eletronicamente por:

- **Eduardo Luiz Cavalcanti Caldas, Presidente do CRMV-SE - FGSUP - PR/SE**, em 21/05/2024 11:56:56.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 13/05/2024. 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: 291809

Código de Autenticação: a85e9ac7db



**CFMV**  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
SISTEMA CFMV/CRMVs

Rua Campo do Brito, 1151, São José, Aracaju / SE, CEP 49020-590