

OUVIDORIA

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA

RELATÓRIO ANUAL 2018



Serviço Público Federal
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
CFMV

Diretoria Executiva

Presidente:	Méd. Vet. Francisco Cavalcanti de Almeida	CRMV-SP nº 1012
Vice-Presidente:	Méd. Vet. Luiz Carlos Barboza Tavares	CRMV-ES nº 0308S
Secretário-Geral:	Méd. Vet. Helio Blume	CRMV-DF nº 1551
Tesoureiro:	Méd. Vet. Wanderson Alves Ferreira	CRMV-GO nº 0524

Conselheiros Efetivos

Méd. Vet.	Cícero Araújo Pitombo	CRMV-RJ nº 3562
Méd. Vet.	João Alves do Nascimento Júnior	CRMV-PE nº 1571
Zoot.	Wendell José de Lima Melo	CRMV-PB nº 0252/Z
Méd. Vet.	José de Arthur de Abreu Martins	CRMV-RS nº 2667
Méd. Vet.	Francisco Atualpa Soares Júnior	CRMV-CE nº 1780
Méd. Vet.	Therezinha Bernardes Porto	CRMV-MG nº 2902

Conselheiros Suplentes

Zoot.	Fábio Holder de Morais Holanda Cavalcanti	CRMV-AM nº 0041/Z
Zoot.	Paula Gomes Rodrigues	CRMV-SE nº 0047/Z
Méd. Vet.	Nestor Werner	CRMV-PR nº 0390
Méd. Vet.	Antonio Guilherme Machado de Castro	CRMV-SP nº 3257
Méd. Vet.	Irineu Machado Benevides Filho	CRMV-RJ nº 1757

Gestão do CFMV: 17-12-2017 a 16-12-2020

Relatório Anual - Ouvidoria (2018)
Conselho Federal de Medicina Veterinária
Sistema CFMV/CRMVs
SIA Trecho 6, Lotes 130/140
Cep: 71205-060
Telefone: (61) 2106-0400
www.cfmv.gov.br

Relatório Anual – Ouvidoria (2018)
Conselho Federal de Medicina Veterinária
Sistema CFMV/CRMVs

Produção do Conteúdo:

Ouvidora-Geral:

Marcilene Serra Mendes de Souza

- Mat. CFMV nº 0344

Equipe Ouvidoria:

Antônio Luiz Machado Pinheiro Filho

- Mat. CFMV nº 0447

Euzelina Nazarete Sousa

- Mat. CFMV nº 0232

Brasília, DF
2019

O presente relatório tem como objetivo apresentar os dados obtidos por meio das manifestações, oferecer publicidade das principais demandas de atendimento da Ouvidoria, bem como fazer uma análise crítica dos mesmos, mostrando seus pontos fortes e fracos, para que dessa forma possa subsidiar futuras ações de melhoria do serviço público.

No ano de 2018, a Ouvidoria do CFMV possuía alguns canais de comunicação disponíveis ao cidadão, entre eles o formulário eletrônico (fale conosco), o e-mail (ouvidoria@cfmv.gov.br), além de atendimentos telefônicos.

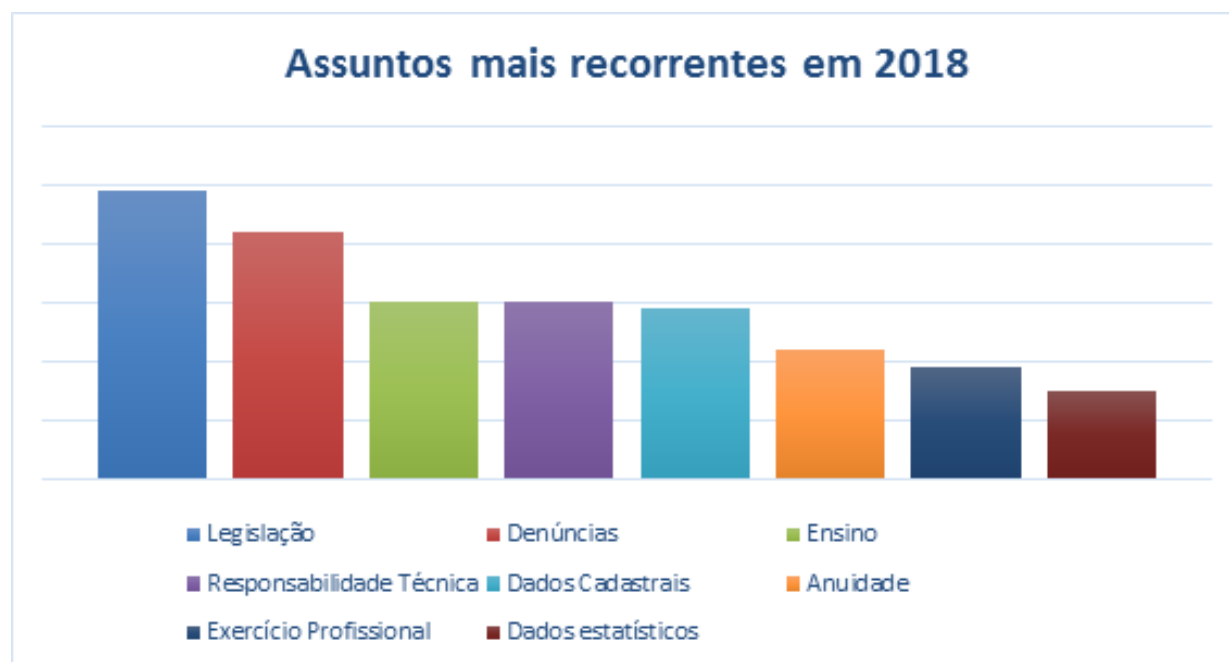
Ainda no ano de 2018, o CFMV começou a utilizar a ferramenta e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), proporcionando assim uma melhor gestão das manifestações recebidas por esta autarquia.

Para o ano de 2019, com o intuito de evitar o recebimento de demandas por diversos canais de comunicação, a Ouvidoria-Geral do CFMV, em cumprimento a Instrução Normativa OGU nº 18/2018, adotará o e-OUV como o seu único canal para manifestações.

Os atendimentos telefônicos continuarão, mas as demandas serão todas encaminhadas para registro no e-OUV, com a finalidade de mensurá-las por assuntos e tipos.

A Ouvidoria-Geral do CFMV recebeu um total de 4.406 (quatro mil, quatrocentas e seis) demandas. Dessas, 193 (cento e noventa e três) demandas foram recebidas pelo e-OUV e 4.213 (quatro mil, duzentas e treze) demandas recebidas pelo fale conosco (e-mail).

Das demandas recebidas pela Ouvidoria, os assuntos mais recorrentes foram os listados abaixo:



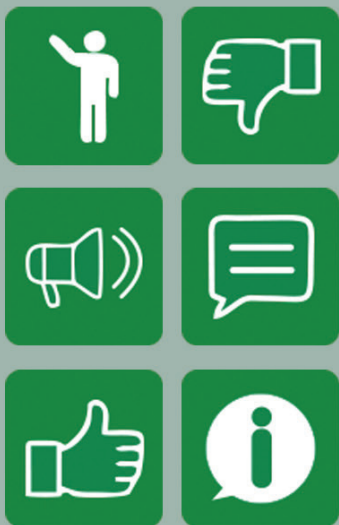
O tempo médio de atendimento das demandas foi de 10 dias, podendo variar, dependendo da complexidade do assunto.

Analisando as questões das demandas recebidas na Ouvidoria, foram feitas diversas sugestões, principalmente de melhoria de processos, o que requer estudos e, possivelmente, alteração de legislações.

Com o intuito de aproximar o CFMV dos CRMVs, a Ouvidoria iniciou um trabalho mais “informal”, onde fazemos o contato também por telefone, nos colocamos à disposição e trabalhamos como um Sistema, onde o objetivo é único, prestar um serviço de qualidade com informações claras, objetivas e de forma ágil.

É importante salientar que alguns CRMVs também já utilizam a ferramenta e-OUV (CRMV-PR, CRMV-SP e CRMV-SC), possibilitando, assim, uma interação maior e facilitando o envio e acompanhamento das demandas que são de sua competência.

O ideal, para que possamos fortalecer o conceito de Sistema, é que todos os CRMVs constituam sua Ouvidoria e que haja conscientização da importância do atendimento ao público, tendo maior atenção, maior zelo, prestando informações assertivas, fortalecendo a imagem do Sistema CFMV/CRMVs, pois nossos clientes são os profissionais e a sociedade em geral, a quem devemos prestar informações e soluções com excelência.



OUIDORIA

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
SISTEMA CFMV/CRMVs

