



OUVIDORIA

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA

RELATÓRIO ANUAL 2020

Siga nossas redes sociais:



[cfmvoficial](#)



[@cfmvoficial](#)



[@CFMV_Oficial](#)



[CFMV](#)



[CFMV](#)



[cfmv.gov.br](#)



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. Ana Elisa Fernandes de Souza Almeida	CRMV-BA nº 1130
Secretário-Geral:	Méd. Vet. Helio Blume	CRMV-DF nº 1551
Tesoureiro:	Méd. Vet. José Maria dos Santos Filho	CRMV-CE nº 0950

Conselheiros Efetivos

Méd. Vet.	Célio Pires Garcia	CRMV-CE nº 1157
Méd. Vet.	Júlio Cesar Rocha Peres	CRMV-RO nº 0371
Méd. Vet.	Marcelo Weinstein Teixeira	CRMV-PE nº 1874
Méd. Vet.	Marcílio Magalhães Vaz de Oliveira	CRMV-MG nº 1117
Méd. Vet.	Olízio Claudino da Silva	CRMV-GO nº 0547
Méd. Vet.	Paulo de Araújo Guerra	CRMV-PR nº 1925

Conselheiros Suplentes

Méd. Vet.	André Luiz Teixeira de Carvalho	CRMV-AC nº 0124
Méd. Vet.	Flávio Pereira Veloso	CRMV-SC nº 3381
Méd. Vet.	Márcia França Gonçalves Villa	CRMV-RJ nº 2954
Méd. Vet.	Thiago Augusto Pereira de Moraes	CRMV-AL nº 0395
Méd. Vet.	Valney Souza Correa	CRMV-MT nº 1641
Méd. Vet.	Wirton Peixoto Costa	CRMV-RN nº 0309

Gestão do CFMV: 17-12-2020 a 16-12-2023

Relatório Anual - Ouvidoria (2020)
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 (2020)
Conselho Federal de Medicina Veterinária
Sistema CFMV/CRMVs

Ouvidor-Geral:

Antônio Luiz Machado Pinheiro Filho

- Mat. CFMV nº 0447

Brasília, DF
2020

Relatório de atividades da Ouvidoria – Janeiro a 19/12/2020

Ouvidoria-Geral: Antônio Luiz Machado Pinheiro Filho – Mat. CFMV nº 0447

O presente relatório tem a finalidade de apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do CFMV durante o exercício de 2020.

Mesmo com a pandemia de covid-19, em 2020 a Ouvidoria manteve o ritmo de atendimentos e respondeu a 1045 manifestações, com tempo médio de 5,85 dias. Foram respondidas 100% das demandas, todas dentro do prazo legal, muito abaixo da média nacional, que está em 27 dias para dar uma resposta ao cidadão, conforme informação disponível no Painel Resolveu da CGU.



O Sistema Fala.BR consolidou-se como o principal canal de entrada de manifestações no âmbito do CFM. As demandas recebidas por meio do formulário eletrônico (fale conosco) e e-mail (ouvidoria@cfmv.gov.br) foram todas lançadas no sistema FalaBR e devidamente respondidas. Os atendimentos telefônicos foram reduzidos ainda mais do ano de 2020, vez que os manifestantes foram direcionados para o preenchimento do formulário diretamente no sistema.

Por se tratar de um ótimo sistema e com o intuito de uniformizar procedimentos, foram realizadas ações pontuais de sensibilização acerca dos benefícios da utilização do Sistema Fala.BR junto aos CRMVs.

Atualmente, os Conselhos Regionais da **Bahia, Paraná, Rio de Janeiro, Santa Catarina e São Paulo** utilizam o supracitado Sistema.

Em 2020, com o lançamento do novo site do Conselho, o conteúdo de Transparência Ativa e Acesso à Informação ganhou relevância e protagonismo, sendo integrado ao menu principal, por meio de menu suspenso de dois níveis, o que veio para facilitar a navegação e a acessibilidade aos conteúdos com apenas um clique.

Ao acessar, o cidadão tem dez opções na barra de submenu, organizadas de acordo com o Guia de Transparência Ativa (GTA), da Controladoria-Geral da União (CGU): **Apresentação, Auditorias, Convênios e Transferências, Dados Abertos, Despesas e Receitas, Licitações e Contratos, Perguntas Frequentes, Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), Servidores e Participação Social.**

As informações acima são atualizadas mensalmente pela Ouvidoria-Geral do CFMV.

A expectativa para o ano de 2021 é de que possamos aprimorar nossa prestação de serviços, além de continuar fomentando a cultura de Ouvidoria e Transparência em todo o Sistema CFMV/CRMVs.