



## CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA – 1ª REGIÃO (SP,MT,MS) – CRBio-01

Rua Manoel da Nóbrega, 595 conjunto 122 - CEP 04001-083 – Paraíso – São Paulo, SP

Telefone: (11) 3884-1489 – Fax (11) 3887-0163

www.crbio01.org.br

### PORTARIA CRBio-01 Nº 04/2016

Institui as normas e os procedimentos para atuação da Ouvidoria e do Ouvidor no âmbito do Conselho Regional de Biologia da 1ª Região (SP, MT, MS), definidas no “Manual da Ouvidoria - CRBio-01, Versão 1, AGO-2016”.

O Presidente do CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA – 1ª REGIÃO (SP, MT, MS), autarquia federal com sede nesta capital, no uso de suas atribuições legais e regimentais, conferidas pelo disposto na Lei nº 6.684, de 3 de setembro de 1979 e no Regimento do CRBio-01,

CONSIDERANDO que o CRBio-01 dispõe de uma unidade de Ouvidoria na sua estrutura, com o objetivo de propiciar o estreitamento das relações entre a sociedade e o Conselho, bem como colaborar para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões de transparência, agilidade, eficiência, segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria é uma importante ferramenta a serviço da democracia, atua como veículo de informação e visa o fortalecimento da cidadania na pessoa do Ouvidor, buscando melhoria da qualidade dos serviços prestados em benefício dos interesses públicos e da coletividade;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria é uma unidade de serviço de natureza mediadora no processo de interlocução entre o cidadão e a administração, através do recebimento e análise de manifestações decorrentes do exercício da cidadania, como o objetivo de promover a contínua melhora na prestação dos serviços;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria é vinculada à Diretoria e desta deverá receber o suporte necessário para o exercício autônomo de suas funções, para que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais membros da instituição;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar as rotinas e procedimentos executados pela Ouvidoria, pelo Ouvidor do Conselho e adequar as ações dos demais integrantes da estrutura do CRBio-01;

CONSIDERANDO a decisão da 177ª Sessão Plenária do CRBio-01, realizada em 30 de setembro de 2016.

RESOLVE:

**Art. 1º** Instituir as normas e os procedimentos definidos para atuação da Ouvidoria e do Ouvidor, constantes do “Manual da Ouvidoria - CRBio-01, Versão 1, AGO-2016”.

**Art. 2º** As ações e procedimentos que fazem parte do Manual da Ouvidoria, indicado no Artigo anterior deverão ser adotados a partir de 02 de janeiro de 2017.

**Art. 3º** - Esta Portaria entra em vigor nesta data.

São Paulo, 30 de novembro de 2016.

Eliézer José Marques  
Presidente  
CRBio 4239/01-D