



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA  
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SERGIPE



## PORTARIA Nº 006/2021

**EMENTA: NOMEIA OUVIDOR DO CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SERGIPE – CRF/SE, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O **Presidente do Conselho Regional de Farmácia do Estado de Sergipe**, no uso das atribuições legais e regimentais, que lhe são conferidas pela Lei Federal nº. 3.820/60 de 11 de novembro de 1960, no intuito de melhorar os padrões de qualidade na prestação dos serviços do CRF/SE, com fundamento nos artigos 9º e seguintes da Lei nº 13.460/2017 e na Instrução Normativa nº 01/2014, da Ouvidoria Geral da União;

Considerando a necessidade de uniformizar o tratamento de denúncias;

Considerando o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, **RESOLVE:**

**Art. 1º.** Nomear o senhor **GUSTAVO DE MELO CARVALHAL**, portador do CPF nº. 843.508.575-91, para a função de Ouvidor do Conselho Regional de Farmácia – CRF/SE.

### CAPÍTULO I

#### SEÇÃO I – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

**Art. 2º.** A Ouvidoria do CRF-SE, vinculada à Presidência, é um órgão de comunicação com a sociedade, visando o aperfeiçoamento do modelo administrativo e das ações da entidade.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria e os demais órgãos da entidade, obedecerão aos procedimentos previstos nesta Portaria.

#### SEÇÃO II - DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

**Art. 3º.** Compete à Ouvidoria:

**I.** Promover a coparticipação da sociedade na missão de controlar a administração da entidade, garantindo maior transparência às ações;

**II.** Receber, registrar, analisar e encaminhar, quando devidamente fundamentadas e documentadas, as reclamações, denúncias, críticas, sugestões, elogios ou solicitações de providências que lhe forem dirigidas pela sociedade e pelos agentes públicos da autarquia;

**III.** Solicitar as informações e providências dos setores competentes, mantendo o requerente informado deste procedimento;

**IV.** Propor a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação dos serviços;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA  
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SERGIPE



- V.** Propor à Alta Direção, as medidas de aperfeiçoamento no tocante à organização e ao funcionamento dos departamentos da autarquia;
- VI.** Propor à Alta Direção, a edição, alteração e ou revogação de atos administrativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento da autarquia;
- VII.** Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Cidadão e informar à Alta Direção qualquer ocorrência sobre o assunto;
- VIII.** Supervisionar tecnicamente os canais de atendimento ao usuário quanto ao cumprimento do disposto na Carta de Serviços ao Cidadão e informar à Alta Direção qualquer ocorrência sobre o assunto;
- IX.** Identificar, por meio de avaliações, o grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados, visando a adequação do atendimento e à melhoria constante da imagem da entidade perante a sociedade e aos empregados da autarquia;
- X.** Implementar programas e ações que visem assegurar um canal eficaz de comunicação com a sociedade e com os empregados da autarquia;
- XI.** Realizar, no âmbito de suas atribuições, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, sempre de maneira prudente, sigilosa e imparcial;
- XII.** Requisitar motivadamente, por escrito, e sempre que necessário ao estrito desempenho de suas funções, informações junto aos departamentos da autarquia;
- XIII.** Elaborar e apresentar bimestralmente e anualmente à Diretoria, relatórios sobre as atividades da Ouvidoria dos respectivos períodos, contendo o número, tipo, departamento envolvido, assunto e posição atual das manifestações e os encaminhamentos para a melhoria da prestação de serviços e as providências adotadas;
- XIV.** Propor alterações à Alta Direção no tocante ao teor da presente Portaria sempre que houver necessidade;
- XV.** Desenvolver outras atividades que sejam compatíveis com sua finalidade;
- XVI.** Atender ao(s) manifestante(s)/requerente(s) com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade;
- XVII.** Agir com integridade, transparência, imparcialidade e senso de justiça;
- XVIII.** Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;
- XIX.** Resguardar o sigilo das informações;
- XX.** Manter em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões, conforme determinado em legislação suplementar;
- XXI.** Participar das Reuniões Plenárias da autarquia, quando necessário e mediante convocação da Diretoria, a fim de que informe sobre eventuais diretrizes e aperfeiçoamentos de procedimentos;
- XXII.** Manter o demandante informado sobre o andamento do resultado e as demais providências e desdobramentos;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA  
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SERGIPE



**XXIII.** Cobrar respostas dos departamentos a respeito das demandas a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da Diretoria, Superintendência, Gerência Geral e a Secretaria de Governança os eventuais descumprimentos;

**XXIV.** Encaminhar à Diretoria eventuais discordâncias em relação às providências a serem adotadas pelos Departamentos em determinados casos, com o escopo de uniformizar os procedimentos;

**XXV.** Assessorar a Diretoria, a Superintendência e a Secretaria de Governança nos assuntos relacionados às atividades da Ouvidoria;

**XXVI.** Promover a capacitação dos empregados em temas relacionados à Ouvidoria;

**XXVII.** Realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da Ouvidoria, em especial, para levantamento dos requisitos e do nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria e pela entidade;

**XXVIII.** Assegurar que o Departamento responsável pela elaboração da resposta, a encaminhe no prazo de 10 (dez) dias corridos.

**XXIX.** Garantir o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações, sendo os mesmos de 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias corridos.

## **CAPÍTULO II**

### **SEÇÃO I - DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

**Art. 3º.** Para fins do disposto nesta Portaria, considera-se:

**I.** Reclamação/crítica - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço ou à conduta dos agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

**II.** Denúncia - ato que indica a prática de irregularidades ou de atos ilícitos cuja solução dependa da atuação desta autarquia;

**III.** Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

**IV.** Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de propostas de aprimoramento de serviços prestados por esta entidade;

**V.** Comunicação de irregularidade - ato que indica a prática de irregularidades ou de atos ilícitos cuja solução dependa da atuação desta autarquia de origem anônima, porém contendo os elementos mínimos necessários à apuração;

**VI.** Solicitação - pedido de informação ou providência sobre os serviços prestados.

**Art. 4º.** As sugestões, reclamações, críticas, elogios, denúncias ou solicitações devem ser dirigidas à Ouvidoria por meio presencial/eletrônico, por meio de acesso ao Portal do CRF- SE na área reservada à Ouvidoria;

**§ 1º.** A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no artigo 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, ressalvada a apuração dos atos daqueles que encaminharem reclamações, denúncias, críticas ou sugestões de maneira imprudente e falaciosa.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA  
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SERGIPE



**§ 2º.** As informações pessoais relativas aos agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem serão a estes acessíveis, nos termos do artigo 31, §1º, da Lei nº 12.527/2011.

**Art. 5º.** Todas as manifestações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica e por escrito, onde o registro deve conter:

**I.** Data do recebimento da demanda;

**II.** Data da resposta;

**III.** Nome do solicitante, quando informado;

**IV.** Endereço, telefone, e-mail do solicitante, quando informado;

**V.** Forma de contato mantido – presencial ou comunicação eletrônica;

**VI.** Origem da demanda - estudante, profissional, sociedade ou agente público;

**VII.** Tipo de manifestação - reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia, solicitação ou comunicação de irregularidade;

**VIII.** Departamento envolvido;

**IX.** Situação apresentada,

**X.** Resposta.

**Art. 6º.** À Ouvidoria serão assegurados acesso direto aos departamentos, bancos de dados, arquivos, documentos e informações, sempre quando necessários ao estrito desempenho de suas funções e mediante motivação e solicitação por escrito.

**§ 1º.** Os responsáveis pelos departamentos deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas pela Ouvidoria, no prazo de 10 (dez) dias corridos.

**§ 2º.** O prazo poderá mediante requerimento e motivação ser prorrogado pela Ouvidoria em razão da natureza ou da complexidade da solicitação, mediante justificativa por escrito e resposta prévia à Ouvidoria antes do término do prazo.

**Art. 7º.** Todos os responsáveis e setores dos departamentos deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

**Art. 8º.** Caberá à Diretoria prover as condições mínimas materiais, financeiras e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria, sempre quando solicitado por escrito, de maneira motivada e quando houver disponibilidade orçamentária.

**Art. 9º.** A Ouvidoria divulgará, bimestralmente e anualmente, no Portal do CRF-SE, os dados gerais do serviço prestados nos 02 (dois) meses e no ano antecedentes, respectivamente, compilados conforme disposto no inciso XIII do artigo 2º.

**Art. 10.** Todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria serão registradas e arquivadas.

**Parágrafo único.** O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número de protocolo que será gerado quando sua manifestação for recebida pela Ouvidoria, e terá acesso ao seu teor sempre quando o requerer, desde que se identifique, nos termos do artigo 3º, inciso II, da Lei nº 9.784/99, ressalvados os dados e



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA  
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SERGIPE



documentos de terceiros protegidos por sigilo ou pelo direito à privacidade, à honra e à imagem, nos termos artigo 46, da Lei nº 9.784/99.

**Art. 11.** A Ouvidoria terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos para responder à solicitação, sendo que este prazo poderá ser prorrogado em razão de sua complexidade, caso haja necessidade de verificação complementar ou seja necessária a instauração de sindicância ou processo administrativo.

**Art. 12.** A Ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

**Art. 13.** A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, o horário de funcionamento do CRF-SE.

**Art. 14.** Os requisitos para ocupação do cargo de Ouvidor são:

**I.** Possuir nível superior, a certificação em Ouvidoria, e agir com responsabilidade, imparcialidade, bom senso, utilizando-se sempre dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, discricção e organização;

**II.** Ter desenvoltura, habilidade e educação para se comunicar com os diversos departamentos da autarquia.

**Art. 15.** O Ouvidor será designado dentre os quadros efetivos, por intermédio de portaria, pela Diretoria do CRF-SE, para atuação por um período de até 02 (dois) anos, prorrogáveis e será sempre demissível do cargo de confiança.

**Parágrafo único.** O Ouvidor na execução de suas tarefas não poderá exercer função ou atribuições conflitantes com o seu cargo.

**Art. 16.** São atribuições do Ouvidor:

**I.** Manter-se informado por meio de relatórios ou visitas sobre a atuação de todos os setores da entidade para o desempenho adequado de sua função;

**II.** Receber pessoalmente ou por outros meios previstos nesta Portaria, as manifestações dos usuários, sempre atuando por escrito e por intermédio de protocolo;

**III.** Interpretar o conjunto das manifestações recebidas e contribuir, a partir ou por intermédio delas, para a melhoria dos serviços prestados pela autarquia;

**IV.** Apurar com zelo e prudência a veracidade dos casos apresentados, buscando sempre a solução mais adequada, se atentando sempre às consequências de seus atos;

**V.** Acompanhar todas as demandas que cheguem ao seu conhecimento, adotando as providências cabíveis e de maneira diligente para a sua adequada conclusão;

**VI.** Propor a realização de capacitações sobre os assuntos relacionados às manifestações recebidas com maior frequência;

**VII.** Sempre guardar sigilo no tocante às informações levadas ao seu conhecimento, em razão do exercício de suas funções.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA  
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SERGIPE



**§ 5º.** A falta de complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º acarretará o arquivamento da manifestação.

**Art. 23.** As áreas responsáveis pela adoção de providências terão 10 (dez) dias corridos para elaboração da resposta e encaminhamento à Ouvidoria para análise.

**Parágrafo único.** Quando do não cumprimento do prazo previsto no caput, a Ouvidoria concederá prazo complementar de 3 (três) dias corridos e, caso não seja atendido comunicará o Presidente do CRF-SE sobre o descumprimento do prazo.

**Art. 24.** A Ouvidoria apresentará a resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário sobre a decisão administrativa.

**Parágrafo único.** A resposta às manifestações será em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

**Art. 25.** O elogio recebido pela Ouvidoria do CRF-SE será encaminhado ao funcionário que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço e à sua chefia imediata.

**Art. 26.** A reclamação/crítica recebida pela Ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço.

**Art. 27.** A denúncia recebida pela Ouvidoria será encaminhada para apuração, conforme capítulo III, se apresentar elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam constatar tais elementos.

**§ 1º.** Quando ausentes os requisitos constantes do caput, a Ouvidoria de ofício, promoverá o arquivamento,

**§ 2º.** Quando presentes os requisitos, a Ouvidoria enviará resposta ao denunciante informando sobre o encaminhamento da denúncia para a apuração, o que ensejará na conclusão da manifestação;

**§ 3º.** Quando presentes os requisitos, a resposta sobre a apuração da reclamação/denúncia será encaminhada pela Ouvidoria por e-mail ao denunciante em até 60 (sessenta) dias corridos, prorrogáveis justificadamente ao reclamante/denunciante, em razão de sua complexidade.

**Art. 28.** Encaminhará os documentos aos órgãos e entidades competentes, nos termos do artigo 10, alínea "c", da Lei nº 3.820/60, quando se constatar que o conteúdo da denúncia não é da alçada desta autarquia.

**Art. 29.** A Ouvidoria, mediante fundamentação, poderá determinar o arquivamento da manifestação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo seja improcedente nos seguintes casos:

- I.** Apresentar termos inadequados (palavras de baixo calão, ofensas, xingamentos etc.);
- II.** Referir-se a questões que fogem à competência e/ou atribuições do CRF-SE, não contendo dados suficientes para o envio aos órgãos competentes;
- III.** Conter dados insuficientes ou o denunciado não for identificável, observando, conforme o caso, o disposto nos artigos 5º e 17;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA  
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SERGIPE



**Art. 32.** Ao denunciante e ao terceiro prejudicado, serão concedidas vistas ao processo do trâmite da denúncia na qualidade de interessado, nos termos do artigo 3º, inciso II, da Lei nº 9.784/99, ressalvados os dados e documentos de terceiros protegidos por sigilo ou pelo direito à privacidade, à honra e à imagem, nos termos artigo 46, da Lei nº 9.784/99.

**Parágrafo único.** Entende-se por interessado aquele cuja eventual deliberação deste CRF (providência administrativa a ser endereçada às autoridades públicas), possa lhe ocasionar lesão a direito subjetivo.

#### **CAPÍTULO IV – DA GRATIFICAÇÃO**

**Art. 33. GUSTAVO DE MELO CARVALHAL**, portador do CPF nº. 843.508.575-91, fará jus a uma gratificação mensal no valor de R\$ 300,00 (trezentos reais).

#### **CAPÍTULO V - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 34.** Os casos omissos serão avaliados pelo Presidente do CRF-SE, que deliberará sobre eles.

**Art. 35.** A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questões submetidas ao Poder Judiciário, competindo à Consultoria Jurídica da autarquia dirimir eventuais dúvidas sobre este assunto.

**Art. 36.** Esta Portaria entre em vigor na data de sua publicação.

Aracaju, 15 de julho de 2021.

  
**MARCOS CARDOSO RIOS**  
Presidente do CRF/SE