



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



PORTARIA Nº 13/2022

EMENTA: DISCIPLINA SISTEMA DE OUVIDORIA 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,

Considerando a necessidade de uniformizar o tratamento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões, elogios ou solicitações de providências que lhe forem dirigidas pela sociedade e pelos agentes públicos da autarquia;

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:**

CAPÍTULO I

SEÇÃO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º. 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. 2º. 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;

V. Propor à Alta Direção, as medidas de aperfeiçoamento no tocante à organização e ao funcionamento dos departamentos da autarquia;



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



- 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;
- 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;



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



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 responsável pela elaboração da resposta, 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 12.527/2011 e Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de dados - LGPD), ressalvada a apuração dos atos daqueles que encaminharem reclamações, denúncias, críticas ou sugestões de maneira imprudente e falaciosa.

§ 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



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



Lei nº 12.527/2011, respeitando-se às disposições contidas na Lei Geral de Proteção de dados –LGPD.

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.



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



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 e agir com responsabilidade, imparcialidade, bom senso, utilizando-se sempre dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, discricionariedade e organização;

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

Art. 15. O Ouvidor será designado por intermédio de portaria, pela Diretoria do CRF/SE, para atuação por um período de até 02 (dois) anos prorrogáveis.

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 autuando 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.

SEÇÃO II - DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE, DA RESPOSTA E DO ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÃO

Art. 17. As manifestações devem conter a identificação do usuário.

§ 1º. As manifestações que não contiverem a identificação do usuário, indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, não serão tramitadas, e, por consequência, não obrigarão a uma resposta conclusiva.



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



§ 2º. A Ouvidoria garantirá acesso restrito à identidade do denunciante e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, salvo quando houver manifestação expressa dispensando o sigilo.

§ 3º. A restrição de acesso estabelecida no § 2º não se aplica caso se configure denúncia caluniosa (art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848/1940 - Código Penal) ou flagrante má-fé por parte do denunciante.

Art. 18. Ressalvada a hipótese contida no parágrafo primeiro do artigo 17, em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto nesta Portaria, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 19. Os procedimentos que trata esta Portaria são gratuitos, vedada a cobrança de qualquer importância aos usuários deste serviço.

Art. 20. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando este figurar como terceiro interessado em denúncia de sua autoria e a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 21. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema existente no portal da autarquia.

Parágrafo único. Na hipótese de manifestação ser recebida por outros meios de comunicação, a Ouvidoria promoverá a sua inserção imediata no sistema informatizado e a sua digitalização quando aplicável.

Art. 22. A Ouvidoria realizará a análise prévia das manifestações e, se necessário, encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 1º. As denúncias envolvendo informações representadas por imagem em arquivos eletrônicos, serão atestadas pelo ouvidor por escrito mediante conferência com o original.

I. Nas denúncias envolvendo informações representadas por imagem ou som gravados em arquivos eletrônicos, nos casos em que não for possível a conferência com o original, a Ouvidoria solicitará ao manifestante a respectiva ata notarial como complementação da informação encaminhada, não prejudicando a apuração caso não seja apresentada.

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelos usuários forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria do CRF/SE solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de seu recebimento.

§ 3º. Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º. A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput do artigo 23, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 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.



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



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;
- IV.** Ocorrer em uma situação que possua exclusivamente a palavra de um contra o outro, onde a apuração será inócua e inconclusiva.
- V.** Não encontrar previsão na legislação federal, estadual ou municipal ou em normas deontológicas e demais atos normativos do CRF/SE e/ou CFF;



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



VI. Apresentar duplicidade relativa à manifestação anteriormente apresentada à Ouvidoria pelo mesmo manifestante;

VII. Referir-se à solicitação de serviços ou de informações que deveriam ser encaminhadas ao setor responsável.

Art. 30. Os fundamentos dos Pareceres por escrito, contendo os requisitos da não admissibilidade previstos no artigo 29, e que acarretarão seu arquivamento deverão ser obrigatoriamente informados ao interessado por escrito;

Parágrafo único. É facultado ao interessado a possibilidade de Recurso endereçado à Presidência do CRF/SE, no prazo de 30 dias corridos, sob pena de preclusão e imediato arquivamento.

CAPÍTULO III - DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 31. O departamento responsável para apuração de denúncia adotará os trâmites cabíveis em até 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis justificadamente por escrito à Ouvidoria.

§ 1º. Se necessário, o departamento responsável para apuração de denúncia solicitará documentos ou informações complementares, hipótese em que o denunciante terá prazo de 30 (trinta) dias para apresentação interrompendo o prazo previsto no caput do artigo 30.

§ 2º. Caso o prazo não seja atendido, haverá o arquivamento da denúncia, sendo facultada a interposição de recurso nos termos do artigo 30, parágrafo único.

§ 3º. Não serão solicitados ao denunciante documentos expedidos por outro órgão ou entidade, respeitando o disposto no § 3º do artigo 3º da Lei 13.726/18.

§ 4º. A partir da recepção da denúncia, será obrigatoriamente instaurado e autuado um procedimento administrativo preliminar para apuração dos fatos.

§ 5º. Se forem constatadas irregularidades que não sejam da alçada desta autarquia, o Departamento responsável pela análise e trâmite encaminhará os documentos aos órgãos e entidades competentes, nos termos do artigo 10, alínea "c", da Lei nº 3.820/60.

§ 6º. Quando necessário o envio da denúncia a outros órgãos e entidades competentes para apuração, ou quando for essencial a identificação do denunciante para o adequado prosseguimento da apuração, será solicitada autorização de identificação ao denunciante, hipótese em que terá prazo de 30 (trinta) dias para apresentação, interrompendo o prazo previsto no caput do artigo 24, podendo gerar o arquivamento da denúncia quando do não atendimento do prazo estabelecido.

§ 7º. A resposta sobre a apuração da denúncia será encaminhada à Ouvidoria em até 60 (sessenta) dias corridos, prorrogáveis justificadamente, em razão de sua complexidade.

§ 8º. O Setor de Denúncias poderá solicitar arquivamento à Ouvidoria quando se tratar de fato já constatado na atuação da fiscalização do CRF-SE e que já levou à instauração de procedimento administrativo preliminar para apuração dos fatos.

Art. 32. Ao denunciante e ao terceiro prejudicado, serão concedidas vistas ao processo do trâmite da denúncia na qualidade de interessado, ressalvados os dados e documentos de terceiros protegidos por sigilo ou pelo direito à privacidade, à honra e à imagem, nos



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



termos artigo 46, da Lei nº 9.784/99 c/c Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

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 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 33. Os casos omissos serão avaliados pelo Presidente do CRF-SE, que deliberará sobre eles.

Art. 34. 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. 35. Esta Portaria entre em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos para 01 de junho de 2022, ficando revogada a Portaria n.º 06, de 20 de julho de 2021.

Aracaju, SE, 13 de junho de 2022.

Carlos Eduardo A. de Oliveira
Carlos Eduardo Araújo de Oliveira
Presidente do CRF/SE

CRFSE

CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SERGIPE