



## DELIBERAÇÃO Nº 1025/2023

Cria a função de Ouvidor no âmbito da instituição e regulamenta a Ouvidoria do Conselho Regional de Farmácia do Paraná.

O Conselho Regional de Farmácia do Estado do Paraná, CRF-PR, diante das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Federal nº 3.820/60, pelo seu Regimento Interno e por seu Plenário reunido em 20 de janeiro de 2023, considerando:

O direito fundamental de acesso à informação e o resguardo do sigilo da fonte, previsto nos incisos XIV e XXXIII do artigo 5º da Constituição Federal;

O disposto no inciso II do § 3 do artigo 37 da Constituição Federal, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

A Lei nº 12.527/2011 que regula o acesso a informações combinada com a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

O direito fundamental de proteção aos dados pessoais garantido na Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de dados (LGPD);

Os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, regulamentados pelos Decretos nº 7.724/2012 e nº 9.060/2019;

A simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e a instituição da Carta de Serviços ao Usuário, conforme disposto no Decreto nº 9.094/2017;

A participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, de que trata os Decretos nº 9.492/2018 e nº 9.723/2019;

O Decreto nº 9.507/2018 que veda a execução indireta dos serviços que sejam inerentes as categorias funcionais abrangidos pelo plano de cargos do órgão ou da entidade;

As salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública, conforme dispõe o Decreto nº 10.153/2019;

As orientações do Manual de Boas Práticas em Ouvidorias do Brasil, desenvolvido pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente – ABRAREC e a Associação Brasileira de Ouvidores / Ombudsman – ABO;

As Instruções Normativas nº 05/2018 da Controladoria Geral da União que estabelece orientações para a atuação das unidades de Ouvidoria; a Instrução Normativa Conjunta nº 01/2018 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão que dispõe sobre procedimentos aplicáveis à solicitação de Simplificação, e a Instrução Normativa nº 06/2018 da Ouvidoria-geral da União que institui o Programa



de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO;

A Resolução nº 657/2018 do Conselho Federal de Farmácia que cria o setor de Ouvidoria e distingue as atribuições da Controladoria e da Auditoria Interna;

A Portaria nº 1.864/2016 que institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas e o Decreto nº 10.228/2020 que disponibiliza a plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR;

A necessidade de manter serviços de atendimento as reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente para garantir espaços, mecanismos e instrumentos de controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população;

A necessidade da criação da função específica no quadro da entidade,

### **DELIBERA:**

Art. 1.º Fica criada a função de confiança de Ouvidor, exercida por empregado do quadro permanente de funcionários da entidade.

§1º: Constitui exigência para a nomeação a formação superior em qualquer área de conhecimento, além das definidas neste Regulamento.

§2º: É vedada a nomeação de titulares de cargos em confiança para a função de Ouvidor.

§3º: A função de Ouvidor é de livre nomeação e exoneração, vinculada ao mandato da Diretoria nomeante.

§4º: A gratificação pertinente à função será correspondente à aplicada ao responsável por área estratégica.

Art. 2º. Fica aprovado o regulamento da Ouvidoria do Conselho Regional de Farmácia do Paraná e estabelecido os objetivos, responsabilidades, processo de trabalho e prazos para resposta ao cidadão, entre outros, cujo inteiro teor consta no anexo desta Deliberação.

Art. 3º. Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação e revoga as disposições em contrário.

Curitiba, 20 de janeiro de 2023.

**Márcio Augusto Antoniassi**  
Presidente do CRF-PR



## **ANEXO I**

### **CAPÍTULO I**

### **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º. A Ouvidoria é instância de controle e participação social do Conselho Regional de Farmácia do Estado do Paraná e tem como objetivo receber, acompanhar, tratar e responder as manifestações relacionadas as suas competências.

§1º: Considera-se a Ouvidoria responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, pedidos de simplificação, acesso à informação e elogios relativos as políticas e aos serviços prestados pelo CRF-PR, sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações.

§2º: A Ouvidoria tem por finalidade garantir o direito à informação e contribuir efetivamente para o fortalecimento da cidadania e do controle social.

Art. 2º. Essa normativa disciplinará as formas de participação do usuário, conceituadas nas seguintes tipificações:

I – Acesso à Informação: pedido de acesso a informações públicas do CRF-PR via e-mail ou mediante acesso ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC;

II – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito ou irregular cuja solução dependa da atuação do CRF-PR ou de outros órgãos apuratórios competentes;

III – Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

IV – Pedido de Simplificação: solicitação para desburocratizar o serviço prestado pelo CRF-PR por meio de formulário próprio;

V – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público realizado pela própria Instituição e/ou à conduta de agentes públicos na realização e fiscalização desse serviço;

VI – Solicitação: requerimento de serviço ou atendimento a ser prestado pelo CRF-PR;

VII – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de melhoria que amplie a qualidade dos serviços públicos prestados pelo CRF-PR;

VIII – Dúvida: Esclarecimentos sobre os procedimentos e serviços públicos prestados pelo CRF-PR.

Art. 3º. Poderá haver, a critério do Ouvidor, a reclassificação da manifestação com a finalidade de enquadrá-la na tipologia correspondente ao teor do relato, sendo o usuário informado da alteração.



## **CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

Art. 4º. A Ouvidoria do CRF-PR será responsável pelo tratamento das manifestações que lhe forem dirigidas via telefone, e-mail, aplicativo de mensagens de texto instantâneas, correio ou em atendimento presencial, com registro dos fatos mediante protocolo interno ou pelo sistema de comunicação eletrônica disponível em portal próprio dedicado à Ouvidoria.

Art. 5º. São objetivos da Ouvidoria como mecanismo de controle, gestão e participação social:

I – fortalecer os princípios da democracia participativa;

II – incentivar o controle social para o exercício da cidadania;

III – atuar como instrumento para garantia da qualidade dos serviços prestados pelo CRF-PR, uma vez que auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos;

IV – garantir aos cidadãos o direito à informação e atuar na avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços prestados pelo CRF-PR;

V – viabilizar o bom relacionamento do usuário com o CRF-PR;

VI – contribuir com informações gerenciais para a formulação de políticas públicas.

Art. 6º. Compete à Ouvidoria do CRF-PR:

I – receber, analisar e registrar as manifestações, reclamações, sugestões, elogios, solicitações, pedidos de simplificação, acesso à informação, denúncias, quando devidamente apresentadas, e encaminhá-las para as áreas competentes para instrução de resposta, quando necessário;

II - acompanhar as providências adotadas pelas áreas competentes, informando o autor sobre a tramitação da demanda, desde que haja a identificação prévia da autoria ou que configure como terceiro interessado;

III – buscar dados complementares para formalizar resposta conclusiva à manifestação recebida, quando necessário;

IV – receber, tratar e dar resposta aos pedidos de simplificação encaminhados por meio de formulário próprio;

V – avaliar e monitorar os pedidos de acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da transparência, conforme solicitações formalizadas à



Ouvidoria via e-mail ou mediante acesso ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC;

VI – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante justificativa fundamentada e com notificação ao requerente, quando identificado;

VII – assegurar que seja realizada pesquisa de satisfação com os usuários da Ouvidoria, conforme diretrizes da Ouvidoria Geral da União e metodologia definida pela gestão do CRF-PR;

VIII – promover ações de mediação e conciliação para solucionar de forma pacífica possíveis conflitos entre os usuários e o CRF-PR, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade da prestação de serviços;

IX – exercer a articulação permanente com outros órgãos e mecanismos de participação e controle social;

X – atuar em conjunto com a Assessoria de Comunicação para orientar o usuário sobre os serviços prestados pelo CRF-PR;

XI – manter arquivo digital dos procedimentos de sua competência, com acesso restrito ao Ouvidor e garantia do sigilo dos dados, em conjunto com a Assessoria de Tecnologia da Informação;

XII – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação a fim de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário do CRF-PR, disponível no site institucional;

XIII – produzir e analisar dados sobre as atividades da Ouvidoria, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços aos usuários do CRF-PR;

XIV – propor à Diretoria e Gerência-Geral medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do CRF-PR, assim como a edição, alteração ou revogação de atos normativos internos, com vistas à simplificação e aprimoramento administrativo.

Art. 7º. São obrigações da Ouvidoria do CRF-PR:

I – organizar o fluxo das demandas e estruturar o relacionamento entre as diversas áreas internas e externas, sempre com discrição e cuidado, com vistas ao atendimento satisfatório de todos os envolvidos, com respostas objetivas e esclarecedoras;

II – receber as manifestações apresentadas pelos requerentes e dar-lhes o devido encaminhamento, mesmo àquelas sem identificação, caso as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis, a critério do titular da Ouvidoria;



III – garantir ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, sendo que a preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação, que serão documentados separadamente.

IV – manter no site institucional o acesso ao sistema eletrônico da Ouvidoria, a fim de promover a interação entre a sociedade e o CRF-PR, bem como orientar o público quanto ao acesso a informações divulgadas no Portal da Transparência;

V – atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejuízo e conceder resposta à questão apresentada no menor prazo possível e com objetividade;

VI – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, resguardando o sigilo das informações;

VII – ter cautela ao esclarecer eventuais pendências judiciais sobre fatos submetidos a sua apreciação;

VIII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas no CRF-PR;

IX – Elaborar e manter atualizado o fluxograma das atividades realizadas na Ouvidoria e sua tramitação, bem como formar banco de dados dos assuntos mais frequentes, suas perguntas e respostas, disponibilizando-as no site do CRF-PR;

X – apresentar e divulgar relatórios gerenciais da Ouvidoria periodicamente, contendo, no mínimo, registros quantitativos das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, pedidos de simplificação, acesso à informação e elogios recebidos, analisados e respondidos, e disponibilizá-los através de meios eletrônicos disponíveis;

XI – apresentar e divulgar relatório anual de atendimento com a quantidade de manifestações, incluindo os motivos, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas, o qual será apresentado em Plenária Ordinária e publicado no Portal de Transparência do CRF-PR.

### **CAPÍTULO III DA EQUIPE DE TRABALHO**

Art. 8º. O profissional responsável pela Ouvidoria deve cumprir as exigências para a função definidas em Deliberação e ter certificações necessárias para o desempenho da atividade e habilidade na prevenção e solução de conflitos, atendimento ao público, relacionamento interpessoal, facilidade para dialogar com os demais gestores, assim como para escutar os cidadãos com respeito e disponibilidade.



§ 1º. A função de Ouvidor será exercida exclusivamente por empregado efetivo do quadro permanente do CRF-PR, que possua conhecimento dos serviços prestados aos usuários.

§ 2º. A respectiva função será designada por Portaria específica, de livre nomeação e exoneração, implicando no afastamento das atribuições do cargo de origem, bem como do exercício de qualquer outra atividade conflitante.

Art. 9º. O Ouvidor deverá participar de cursos de aperfeiçoamento periodicamente, conforme Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), concedida pela Ouvidoria-geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública.

Art. 10. Ao Ouvidor será assegurada plena autonomia funcional no exercício de suas atribuições, resguardada a vinculação hierárquica, com apoio das áreas que compõem a estrutura organizacional do CRF-PR para o desenvolvimento de suas atribuições.

Parágrafo único: O Ouvidor do CRF-PR se reportará hierarquicamente à Diretoria e ao Gerente-Geral, em especial quanto à padronização dos processos, unificação dos sistemas de dados, indicadores de satisfação e produção de relatórios estatísticos e de gestão.

Art. 11. Não haverá substituição do Ouvidor nos afastamentos ordinários ou extraordinários de até 30 (trinta) dias, hipótese em que será designado empregado para tão somente receber as novas demandas no período.

Parágrafo único: Questões urgentes ou que impliquem em perecimento de direito deverão ser encaminhadas ao Gerente-Geral para as devidas providências.

Art. 12. A equipe que compõe a Ouvidoria poderá ser composta por empregado efetivo ou comissionado ou colaboradores terceirizados.

Parágrafo único: O Gerente-Geral deverá avaliar a estrutura mínima, e quando necessário, reformular o quadro de pessoal, assim como garantir os recursos materiais a serem utilizados nas atividades.

Art. 13. É expressamente vedada à participação do Ouvidor:

I – como defensor dativo em processo administrativo, comissões investigativas preliminares e comissão de sindicância;

II – em atividades de fiscalização de contratos;

III – em ações de assistencialismo e paternalismo;

IV – em centrais de atendimento;

V – em quaisquer atividades políticas, sindicais ou participar de campanhas eleitorais de qualquer natureza.

## CAPÍTULO IV



## **DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES**

### **SEÇÃO I**

### **DAS REGRAS GERAIS PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES**

Art. 14. A Ouvidoria do CRF-PR deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, analisar, dar tratamento e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, considerando o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§1º: Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste regulamento, sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º: Em caráter excepcional, a Ouvidoria poderá solicitar a comprovação da identidade do usuário, a depender do conteúdo que terá acesso e dos dados disponibilizados previamente na manifestação.

§3º: É vedado à Ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação, bem como a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de Ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Art. 15. Para o pleno exercício de suas competências, a Ouvidoria contará com sistema eletrônico de acordo com as instruções normativas do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, no qual deverão ser registradas as informações necessárias para o processamento da manifestação e o encaminhamento de resposta ao cidadão, com formulário próprio do setor e padrão único.

§ 1º: As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, via sistema de comunicação disponível no Portal do CRF-PR, na parte reservada à Ouvidoria.

§ 2º: O protocolo constituirá a fase inicial da manifestação, que será direcionado as áreas competentes até a resposta final ao requerente.

§ 3º: Será obedecido o princípio da hierarquia inversa, ou seja, as demandas poderão, a critério do Ouvidor, ser encaminhadas para os setores diretamente envolvidos, que deverão informar e buscar autorização de superiores hierárquicos, sempre que necessário.

§ 4º: A área responsável pela tomada de providências, deverá responder a demanda de Ouvidoria, com as devidas informações sobre o assunto, dentro do prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a contar do recebimento, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período.

§ 5º: Poderão ser agrupados casos semelhantes para o mesmo encaminhamento, todavia, com respostas individualizadas aos demandantes.





§ 6º: A Ouvidoria deverá encaminhar resposta final ao usuário imediatamente quando dispuser ou no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do registro da demanda, prorrogado por igual período, quando a manifestação envolver área diferente da inicial.

Art. 16: Caso o usuário não queira utilizar o meio eletrônico disponível no Portal do CRF-PR poderá fazer a manifestação por:

- I – e-mail;
- II – atendimento presencial;
- III – por ligação telefônica;
- IV – documento físico entregue na Sede, Seccional ou por correio;
- V – aplicativo de mensagens de texto instantâneas;
- VI – ou outro que vier a ser disponibilizado pelo CRF-PR.

§ 1º: Fica resguardado na forma da lei o sigilo das informações referentes à identificação do manifestante, em qualquer das vias utilizadas.

§ 2º: Quando se tratar de atendimento presencial, aplicativo de mensagens de texto instantâneas ou ligação telefônica, deverá ser preenchido um formulário padrão com os dados que seriam exigidos para cadastro do requerente na plataforma virtual, exceto no caso de anonimato.

§ 3º: Sempre que recebida em meio físico, o empregado da Ouvidoria deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema com acesso restrito ao Ouvidor.

Art. 17. Será considerada conclusiva a resposta que ofereça ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas as áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Art. 18. Quando constatado que a manifestação do cidadão decorreu de informações insuficientes ou incorretas para a sua análise, o Ouvidor deverá solicitar ao usuário complementação dos dados.

§ 1º: A complementação deverá ser atendida pelo usuário no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento, suspendendo dessa forma o prazo inicial para envio de resposta final por parte da Ouvidoria, que será retomado a partir da data em que houver a devolutiva do manifestante.

§ 2º: A falta de complementação pelo usuário no prazo estabelecido, acarretará o arquivamento automático da manifestação.

§ 3º: A ausência de retorno não impede que o Órgão apure outros indícios de irregularidade que porventura estejam correlacionados ao fato inicialmente comunicado.



Art. 19. Quando for observado que a ausência de dados decorreu da falta de orientação pela equipe interna ou canais de comunicação, o Ouvidor solicitará ao Departamento responsável para que revise as rotinas administrativas.

## **SEÇÃO II**

### **DO ELOGIO, DA RECLAMAÇÃO, DO PEDIDO DE SIMPLIFICAÇÃO, DA SUGESTÃO, DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA E DO ACESSO À INFORMAÇÃO**

Art. 20. O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, com ciência a sua chefia imediata e a área de gestão de pessoas para eventual registro na pasta funcional.

§ 1º: Considera-se elogio de Ouvidoria as ações funcionais que superam as expectativas de atendimento e eficiência em resolver as demandas apresentadas.

§ 2º: Avaliações registradas nas pesquisas de satisfação não serão enquadradas como manifestações de Ouvidoria.

§ 3º: A resposta conclusiva do elogio conterá o aviso de recebimento e ciência do agente público mencionado.

Art. 21. A reclamação recebida pela Ouvidoria será encaminhada à gerência responsável pela área citada e a depender do caso, à Diretoria e ao Gerente-Geral.

Parágrafo único: A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do caso apontado.

Art. 22. O pedido para simplificar os serviços prestados pelo CRF-PR será analisado pela Gerência-Geral e se necessário, poderá ser constituída Comissão de Desburocratização do órgão.

Parágrafo único: A resposta conclusiva do pedido de simplificação conterá informações sobre a decisão administrativa e indicará solução de mérito ou informará a impossibilidade de seu prosseguimento.

Art. 23. A sugestão recebida será encaminhada a gerência responsável pela prestação do atendimento ou do serviço que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único: Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará a forma e os prazos para sua implantação, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da medida.

Art. 24. Manifestações caracterizadas como solicitação serão avaliadas pelo Ouvidor e encaminhadas ao Departamento responsável para providências.



Parágrafo único: No caso da solicitação, a resposta é conclusiva quando oferece solução, encaminhamento ou a apresentação das providências tomadas, e na impossibilidade, informando as razões de seu indeferimento.

Art. 25. Aos manifestantes que buscam acesso a informações públicas, de interesse coletivo ou geral, produzida ou custodiada pelo CRF-PR, que não estejam previamente disponíveis no Portal da Transparência, poderão solicitar via e-mail ou mediante acesso ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC.

§ 1º: O Ouvidor avaliará a pertinência do acesso aos dados requisitados, com aval dos Departamentos envolvidos, Gerência-Geral e/ou Diretoria;

§ 2º: Prevalecerá a observância às hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas, podendo haver a permissão de acesso imediato, a comunicação de ausência de conhecimento, a indicação do órgão responsável pela divulgação das informações requisitadas ou a formalização das razões de negativa, total ou parcial, de acesso.

§ 3º: A informação requisitada poderá ser fornecida apenas para o solicitante ou, se pertinente, torná-la pública no Portal da Transparência após autorização da Gerência-Geral e Diretoria.

Art. 26. Demais esclarecimentos de dúvidas serão apresentados em lista de Perguntas Frequentes, disponível no site institucional do CRF-PR, e, se requisitadas por aplicativo de mensagens de texto instantâneas, o Ouvidor ficará responsável por orientar como o usuário poderá obtê-las.

Parágrafo único: Não havendo divulgação prévia, o Ouvidor verificará com o departamento responsável a possibilidade de torná-la pública ou propor nova redação para aquelas que já existem a fim de sanar as dúvidas apresentadas pelos usuários.

### **SEÇÃO III DA DENÚNCIA**

Art. 27: As denúncias formuladas perante a Ouvidoria serão submetidas à análise prévia do Ouvidor, que formará seu juízo de admissibilidade baseado na maior quantidade possível de elementos e dará encaminhamento à apuração.

§1º: Serão verificados na análise preliminar da denúncia se o ato indica prática de irregularidade ou ilícita, interna ou externa, devendo ser redigida com clareza e de maneira inteligível, contendo informações sobre o fato, indícios da autoria, as circunstâncias e os valores envolvidos, caso haja.

§2º: De forma complementar, deverão ser realizadas pesquisas nos sistemas internos do CRF-PR, de modo a comprovar a veracidade da questão denunciada.



§ 3º: A Ouvidoria deverá proteger a identidade do denunciante, utilizando o termo “informação sigilosa”, para garantir o acesso restrito, remetendo para análise sem o nome do demandante, se assim for necessário.

Art. 28. A resposta conclusiva da denúncia conterá informações sobre o seu encaminhamento, as providências que serão adotadas ou sobre o seu arquivamento, sem prejuízo de ser encaminhada aos órgãos competentes para apreciação.

Parágrafo único: O encaminhamento de denúncia será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, quando a sua identidade for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia ou quando o teor permite deduzir a autoria do relato.

Art. 29. Para casos específicos, se for necessário, será constituída comissão interna para apuração administrativa, a qual encaminhará à Ouvidoria o resultado final do procedimento, para ciência do requerente acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

#### **SEÇÃO IV DAS MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS**

Art. 30. Será considerada manifestação anônima quando houver recusa em fornecer os dados mínimos de identificação.

§ 1º: Nestes casos, serão ponderados a relevância, indícios de autoria e materialidade acerca do fato.

§ 2º: Em manifestações do tipo denúncia, quando o manifestante opta por ficar no anonimato, estas serão reclassificadas automaticamente pelo sistema para comunicações de irregularidade.

§ 3º: Caberá à Ouvidoria decidir sobre os encaminhamentos e promover o arquivamento quando desprovidos de elementos mínimos de veracidade.

#### **SEÇÃO V MENSAGENS DE TEXTO INSTANTÂNEAS**

Art.31. O uso do aplicativo de mensagens de texto instantâneas é exclusivo para o envio de informações correlacionadas às atividades do CRF-PR.

§ 1º: O número destinado para envio de mensagens de texto instantâneas não receberá chamadas de voz ou chamadas de vídeo.



§ 2º: As mensagens via aplicativo serão obrigatoriamente recebidas e respondidas por escrito, a fim de dar formalidade ao relato apresentado.

§ 3º: Será permitido o recebimento de arquivo de mídia, seja áudio ou imagem, apenas para a composição de provas, as quais poderão ser transcritas ou solicitado ao manifestante que promova o registro do histórico de conversa em ata notarial, quando este for indispensável para a materialidade dos fatos.

§ 4º: Fica proibida a inclusão do número institucional em qualquer grupo de conversas, independentemente da finalidade e mesmo que tenha analogia a assuntos farmacêuticos.

§ 5º: Não será permitido o uso de qualquer recurso gráfico ou pictograma que descaracterize as formas de tratamento das comunicações oficiais, a qual deve caracterizar-se pela impessoalidade, uso do padrão culto de linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade.

§ 6º: As respostas via aplicativo de mensagens de texto instantâneas respeitarão o horário de atendimento da Sede e Seccionais e serão formalizadas no menor prazo possível, a depender do teor da demanda.

§ 7º: A guarda e a conservação do aparelho de telefone celular será do funcionário responsável pelas notificações.

§ 8º: O aparelho utilizado deverá permanecer na Sede e desligado nos horários em que não houver atendimento ao público.

## **SEÇÃO VI**

### **ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÃO**

Art. 32. A Ouvidoria terá ofício próprio para remessa de manifestação quando a conclusão do fato relatado ou o teor estiver correlacionado à competência ou à atuação de outro órgão ou entidade.

§ 1º: O Ouvidor será responsável por coletar as informações necessárias para fundamentar o conteúdo de ofício, podendo ser previamente aprovado pelos Departamentos envolvidos, Gerência-Geral e/ou Diretoria.

Art. 33: Para os órgãos que utilizam a mesma plataforma virtual de Ouvidoria, o encaminhamento será via sistema, devendo o Ouvidor indicar texto de notificação ao órgão destinatário e texto de notificação ao usuário.

Art. 34: Será solicitado ao denunciante para que formalize seu consentimento para encaminhar o conteúdo completo da manifestação, inclusive os seus dados pessoais, à Ouvidoria responsável pela matéria.



§ 1º: Caso não autorize, o encaminhamento será realizado sem os dados pessoais ou informações que permitam a sua identificação.

§ 2º: O Ouvidor deverá criar um extrato da denúncia se no teor da manifestação ou nos anexos houver dados que possibilitem a identificação do denunciante.

Art. 35. Tratando-se de manifestação anônima, a decisão de remessa estará condicionada à análise interna do CRF-PR.

## **SEÇÃO VI ENCERRAMENTO/ ARQUIVAMENTO DA MANIFESTAÇÃO**

Art. 36. A manifestação poderá ser encerrada ou arquivada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I – expor os fatos conforme a verdade;
- II – proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III – fornecer elementos mínimos indispensáveis à apuração;
- IV – prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos, de forma a complementar a manifestação inicial.

Art. 37. A manifestação também poderá ser encerrada ou arquivada quando estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento.

## **CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 38. O Ouvidor terá assento nas Reuniões de Gerências, quando necessário, para esclarecer questões suscitadas e poderá propor melhorias às rotinas administrativas, institucionais e de atendimento.

Art. 39. Propostas de modificações deste regulamento, sempre que elas se imponham pela dinâmica dos serviços oferecidos, serão avaliadas pela Diretoria, bem como os casos omissos neste regulamento.

Art. 40. Havendo inobservância a qualquer disposto deste regulamento, estará o empregado e demais envolvidos sujeitos as sanções administrativas disciplinares previstas em regulamento próprio.