



PORTARIA 2574/2020

Ementa: Cria o sistema de Ouvidoria do CRF/SC.

O Presidente do Conselho Regional de Farmácia do Estado de Santa Catarina – CRF/SC, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei 3820 de 11 de novembro de 1960 e Regimento Interno,

Considerando a Resolução do Conselho Federal de Farmácia 657/2018 que institui, entre outras normas, a obrigatoriedade dos Conselhos Regionais de Farmácia criarem a ouvidoria no âmbito da sua administração.

RESOLVE,

Artigo 1º - Criar a Ouvidoria do CRF/SC, que tem por finalidade atuar na mediação de demandas em última instância, depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas unidades organizacionais do CRF/SC na busca de respostas confiáveis aos cidadãos, traduzindo suas expectativas em oportunidades de melhoria para a excelência da gestão.

Artigo 2º - A Ouvidoria será subordinada diretamente ao presidente do CRF/SC e dele deverá receber o suporte necessário para o exercício de suas funções.

Artigo 3º - A coordenação da ouvidoria, pela natureza das suas atividades, poderá ser exercida por empregado efetivo, mediante nomeação do presidente, com designação das atribuições e da sua área de atuação;

Artigo 4º - A Ouvidoria possui as seguintes atribuições:

a) Receber e dar encaminhamentos às reclamações, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados pelo CRF/SC, bem como às solicitações de informações, excetuados os casos que exijam análise técnica e (ou) jurídica;

b) Receber denúncias contra ato ou autoridade do CRF/SC, em hipótese de descumprimento ou não observância de preceitos legais, excetuados os casos de material eleitoral;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA - CRF-SC - www.crfsc.gov.br
Rua Crispim Mira, 421 - CEP 88020- 540 Fone (48) 3298-5900 - Florianópolis - SC

c) Instruir, em caráter preliminar, as denúncias recebidas e encaminhá-las às unidades organizacionais para apreciação do mérito;

d) Informar o usuário sobre as providências adotadas em relação à manifestação apresentada, com agilidade e transparência;

e) Facilitar ao usuário o acesso à organização, bem como à informação requerida, orientando-o quanto aos procedimentos necessários;

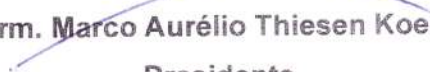
f) Assegurar ao usuário a manifestação de forma direta e desburocratizada, disponibilizando mecanismos que permitam o acompanhamento do trâmite completo de sua manifestação;

g) Orientar o usuário quanto ao limite da atuação da Ouvidoria e quanto ao cumprimento da legislação relacionada ao Sistema CFF- CRF/SC e,

h) Sugerir medidas de aperfeiçoamento de procedimentos internos do CRF/SC com base na avaliação das manifestações registradas e de controles internos de forma preventiva, propositiva e educativa, verificando o cumprimento da legislação e dos normativos internos e o alcance dos objetivos institucionais no âmbito do CRF/SC.

Art. 5º - Esta portaria entra em vigor a partir de 1º de fevereiro de 2020, revogando-se as disposições em contrário.

Florianópolis, 27 de Janeiro de 2020.


Farm. Marco Aurélio Thiesen Koerich
-Presidente -