



**PORTARIA N.º 073/2021**

Ementa: Estabelece o regramento mínimo para a realização de denúncias no âmbito do Conselho Regional de Farmácia do Estado de Mato Grosso – CRF/MT.

O Presidente do Conselho Regional de Farmácia do Estado de Mato Grosso – CRF/MT, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 11 da Lei n.º 3.820, de 11 de novembro de 1960, bem como os artigos 2º, XI do Regimento Interno do Conselho Regional de Farmácia de Mato Grosso,

Considerando a Lei n. 12.527/2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Considerando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) n. 12.527/2018.

Considerando Lei nº 13.460/2017 que estabeleceu normas básicas para a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Considerando a necessidade de uniformizar o tratamento de denúncias.

**RESOLVE**

Art. 1º Estabelecer o regramento mínimo para a realização de denúncias no âmbito do Conselho Regional de Farmácia do Estado de Mato Grosso – CRF/MT, com objetivo de dar efetividade à apuração dos fatos denunciados e tornar mais eficiente o processo de detecção de indícios de ilicitude nas práticas e procedimentos externos e internos, bem como, prevenir futuras irregularidades.

§ 1º Para fins desta Portaria, considera-se:

I - denúncia: É o ato formalizado que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

II - denúncia anônima: manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação. Neste caso as manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações”.

III - Sistema e-OUV: Sistema Eletrônico de Ouvidoria vinculada ao Portal Transparência do Conselho Regional de Farmácia do Estado de Mato Grosso é principal ferramenta de recebimento e controle das denúncias apresentadas ao Conselho Regional de Farmácia do Estado de Mato Grosso.

IV – Ouvidoria do CRF/MT: órgão responsável pelo recebimento e controle das denúncias recebidas através do sistema e-OUV.

V – Coordenadoria/Setor Apuratório: Coordenadoria ou Setor do Conselho Regional de Farmácia do Estado de Mato responsável pela apuração da denúncia após o encaminhamento da mesma pela Diretoria do CRF/MT.



VI – Diretoria do CRF/MT: órgão responsável pelo encaminhamento de denúncias aos setores e coordenadorias competentes após o recebimento das denúncias pela Ouvidoria do CRF/MT.

§ 2º A denúncia será apresentada, em meio eletrônico, através do Sistema Eletrônico de Ouvidoria - e-OUV, que pode ser acessado diretamente através do link <https://crf-mt.implanta.net.br/portaltransparencia/#ouv/home> ou através do portal eletrônico do CRF/MT <http://crfmt.org.br/> na aba “ACESSO RÁPIDO” e ícone “DENÚNCIA”.

§ 3º O denunciante deverá realizar um pré-cadastro no Sistema Eletrônico de Ouvidoria - e-OUV para formalizar a denúncia.

§ 4º Na hipótese de denúncias registradas de maneira anônima que serão consideradas “Comunicações” e não será possível o seu acompanhamento, o manifestante deverá escolher a ícone “**NÃO QUERO ME IDENTIFICAR**”.

§ 5º Na hipótese de a denúncia ser recebida em qualquer outro meio de atendimento, o Setor de Ouvidoria do CRF/MT promoverá a sua inserção imediata no Sistema Informatizado de Ouvidorias do Conselho Regional de Farmácia do Estado de Mato.

§ 6º A denúncia recebida por qualquer Coordenadoria do CRF/MT deverá ser encaminhada, obrigatória e impreterivelmente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, à Ouvidoria do CRF/MT para que esta realize a inserção no respectivo sistema.

Art. 2º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de denúncias formuladas nos termos desta Portaria, sob pena de responsabilidade.

Art. 3º São gratuitos os procedimentos de que trata esta Portaria, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.

Art. 4º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de denúncia perante o Sistema Eletrônico de Ouvidoria - e-OUV do CRF-MT.

Art. 5º Compete à Ouvidoria do CRF-MT analisar e conhecer das denúncias recebidas quando estas conterem elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam o CRF/MT chegar a tais elementos, como por exemplo:

I - nos casos de estabelecimentos públicos ou privados: nome do estabelecimento, endereço, nome do profissional (se houver), horário da irregularidade, fotos (se houver), vídeos (se houver), áudios (se houver), e demais informações úteis que possam ajudar na apuração do fato.

II – no caso de exercício irregular da profissão ou violação de conduta ética: nome do denunciado, endereço, estabelecimento (se houver alguma vinculação), fotos (se houver), vídeos (se houver), áudios (se houver), e demais informações úteis que possam ajudar na apuração do fato.





III – no caso de denúncias contra empregados do CRF/MT: informar nome do empregado, setor/coordenadoria lotado (se conhecido), cargo, irregularidade realizadas, fotos (se houver), vídeos (se houver), áudios (se houver), e demais informações úteis que possam ajudar na apuração do fato.

IV – outra natureza de denúncia de competência do CRF/MT: informar nome do envolvido (se conhecido), endereço, estabelecimentos, fotos (se houver), vídeos (se houver), áudios (se houver), e demais informações úteis que possam ajudar na apuração do fato.

§ 1º Nos casos de denúncias que se enquadrem nos *incisos I, III e IV* do art. 5ª, a Ouvidoria do CRF/MT enviará a denúncia e seus documentos ao setor apuratório competente, no caso de não realizar o arquivamento fundamentado da denúncia.

§ 2º Nas hipóteses de denúncias que se enquadrem no inciso II do art. 5ª, no caso de não realizar o arquivamento fundamentado da denúncia, a Ouvidoria do CRF/MT a enviará com seus documentos à Diretoria do CRF/MT que deverá encaminhar o profissional para Reunião de Orientação ou à Comissão de Ética para análise e manifestação sobre a viabilidade ou não da abertura de Processo Disciplinar Ético.

§ 3º Após o encaminhamento ao setor apuratório, o prazo para resposta conclusiva ao denunciante, a ser realizado pela Ouvidoria do CRF/MT, acerca do fato denunciado no e-OUV é de 30 (trinta) dias corridos, contado da data do seu recebimento pelo setor apuratório, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§ 4º Quando ausentes os requisitos constantes do caput e incisos acima, a Ouvidoria de ofício, promoverá o arquivamento.

§ 5º Se forem constatadas irregularidades que não sejam da alçada do CRF/MT, a Ouvidoria do CRF/MT comunicará a Diretoria do CRF/MT e com o aval desta encaminhará os documentos aos órgãos e entidades competentes, nos termos do artigo 10, alínea "c", da Lei nº 3.820/60.

Art. 6º. A Ouvidoria, mediante fundamentação, poderá determinar o arquivamento da denúncia 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-MT, não contendo dados suficientes para o envio aos órgãos competentes;
- III. Conter dados insuficientes;
- 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/MT e/ou CFF;



VI. Apresentar duplicidade relativa à denúncia anteriormente apresentada à Ouvidoria pelo mesmo denunciante;

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

§1º Dessa decisão caberá recurso à Diretoria do CRF/MT, no prazo de dez dias corridos, a contar da ciência da decisão.

I – A decisão do recurso deverá ser realizada na primeira reunião de Diretoria a contar do protocolo do recurso.

Art. 7º. A Ouvidoria do CRF/MT assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da denúncia, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 1º Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao setor apuratório, que ficará responsável pela restrição do acesso à identidade do denunciante por terceiros.


§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste artigo não se aplica caso se configure denunciação caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do denunciante.

Art. 8º. Competirá à Ouvidoria do CRF/MT garantir o cumprimento dos prazos previstos nesta Portaria, bem como a realização das comunicações necessárias ao denunciante.

Art. 9º. Os casos omissos serão avaliados pelo Presidente do CRF-MT, que deliberará sobre eles.

Art. 10º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Cuiabá-MT, 05 de novembro de 2021.

  
**Iberê Ferreira da Silva Junior**  
Presidente do CRF/MT