



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DA BAHIA - CRF - BA
DELIBERAÇÃO PLENÁRIA Nº 469/2020
DE 10 DE NOVEMBRO DE 2020

Ementa: Dispõe sobre a criação e implementação da Ouvidoria do Conselho Regional de Farmácia do Estado da Bahia e da outras providências.

Considerando o necessário atendimento aos princípios constitucionais da transparência e segurança da informação,

Considerando a Resolução 657/2018, que cria o Setor de Ouvidoria do Conselho Federal de Farmácia,

Considerando o Regimento Interno do Conselho Regional de Farmácia do Estado da Bahia,

O Plenário do Conselho Regional de Farmácia do Estado da Bahia, no uso de suas atribuições conferidas pela Lei Federal nº 3.820/60, resolve:

Art. 1º - Fica instituída, em conformidade com esta Deliberação Plenária, no âmbito do Conselho Regional de Farmácia do Estado da Bahia, sob forma de órgão desta autarquia vinculado diretamente ao Presidente do CRF-BA, a Ouvidoria do Conselho Regional de Farmácia do Estado da Bahia CRF-BA.

Art. 2º - A Ouvidoria tem por finalidade atuar na mediação de demandas, em última instância, depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas unidades organizacionais do CFF, do CRF ou de suas Ouvidorias, na busca de respostas confiáveis aos cidadãos, traduzindo suas expectativas em oportunidades de melhoria para a excelência da gestão.

I - A Ouvidoria é subordinada diretamente ao Presidente da instituição e dele deve receber o suporte necessário para o exercício de suas funções.

II - A coordenação da ouvidoria, pela natureza das suas atividades, poderá ser exercida por empregado efetivo ou comissionado, mediante nomeação do presidente, com designação das atribuições e da área de atuação.

Art. 3º A Ouvidoria possui as seguintes atribuições:

- a) receber e dar encaminhamento às reclamações, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados pelo Sistema CFF/CRF's, 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-BA, em hipótese de descumprimento ou não observância de preceitos legais, excetuados os casos de matéria eleitoral;
- 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;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DA BAHIA - CRF - BA

- 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's.

A Ouvidoria tem o papel de controle social do Conselho Regional de Farmácia do Estado da Bahia CRF-BA e desempenhará seus encargos como instrumento de relacionamento entre a Sociedade, a Comunidade de Farmacêuticos e este Conselho.

Art. 4º No desempenho de seus encargos competirá à Ouvidoria identificar anseios e necessidades da Comunidade de Farmacêuticos e da Sociedade no Estado da Bahia, propondo ações e projetos com o objetivo de resolução dos conflitos e satisfação das expectativas relacionadas ao exercício responsável e de qualidade da profissão de Farmacêutico

Art. 5º A Ouvidoria será conduzida por um Ouvidor nomeado pelo Presidente do CRF-BA e devidamente aprovado pelo plenário.

Art. 6º A pessoa a ser indicada e nomeada para a função de Ouvidor Geral deverá atender pelo menos os seguintes requisitos:

- ter a formação profissional de Farmacêutico;
- contar com no mínimo 5 (cinco) anos de exercício da profissão de Farmacêutico;
- não ter sido candidato nas eleições para a composição do CRF-BA no pleito imediatamente anterior, sendo irrelevante o fato de ter sido eleito ou não;
- seja detentor de reputação pública ilibada.

Art. 7º. Iniciado o exercício da função de Ouvidor pelo Farmacêutico, a sua destituição somente poderá ocorrer se aprovada pelo Plenário do CRF-BA, exigida a maioria de 3/5 (três quintos) dos votos da totalidade dos conselheiros em exercício efetivo.

Art. 8º. O exercício do cargo de Ouvidor não se vinculará a local e horário de trabalho e nem a subordinação funcional, podendo ser exercido em qualquer parte da jurisdição do CRF-BA.

Art. 9º Compete ao Ouvidor:

- receber manifestações de críticas ou sugestões sobre a organização e funcionamento do CRF-BA;
- prospectar as demandas de serviços e de atuação do CRF-BA;
- propor à diretoria e ao Plenário do CRF-BA medidas a serem adotadas para o pleno atendimento da missão do CRF-BA para o aperfeiçoamento do relacionamento com a Sociedade;
- comparecer a todas as reuniões plenárias do CRF-BA.
- manter sigilo de todas as informações acessadas.

Art. 10º. Todos os casos omissos nesta Deliberação serão resolvidos pela Diretoria do CRF-BA.

Art. 11º. Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Salvador, 10 de novembro de 2020.


Dr. Alan Oliveira de Brito
Presidente