

Portaria CRF-SP nº 37, de 17 de outubro de 2022

A Diretoria do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo (CRF-SP), no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei nº 3.820, de 11 de novembro de 1960, e pelo Regimento Interno da Entidade, conforme trecho 9.11 de ata da 39ª Reunião de Diretoria Ordinária, realizada no dia 10/10/2022, no intuito de melhorar os padrões de qualidade na prestação dos serviços do CRF-SP, com fundamento nos artigos 9º e seguintes da Lei nº 13.460/2017;

Considerando a necessidade de uniformizar o tratamento das denúncias;

Considerando o Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso às informações; e dá outras providências;

Considerando a Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

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;

Considerando a Resolução nº 3 da Controladoria-Geral da União - CGU, de 13 de setembro de 2019, que aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes;

Considerando a Portaria nº 581 da Controladoria-Geral da União - CGU, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências, decide:

CAPÍTULO I

SEÇÃO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º. A Ouvidoria do CRF-SP, 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, sugestões, elogios ou solicitações de providências que lhe forem dirigidas pela sociedade e pelos agentes públicos da autarquia além de sugestões de simplificação dos serviços (Simplifique!) e pedidos de acesso à informação (SIC – Serviço de Informação ao Cidadão).

III. Promover a articulação e a comunicação com os órgãos e entidades competentes, quando se constatar que o conteúdo da denúncia não é da alçada desta autarquia.

IV. Solicitar as informações e as providências dos setores competentes, mantendo o requerente informado deste procedimento.

V. Propor a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação dos serviços.

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

VII. Propor à Alta Direção, a edição, a alteração e ou revogação de atos administrativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento da autarquia.

VIII. Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Cidadão e informar à Alta Direção qualquer ocorrência sobre o assunto.

IX. 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.

X. 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 à sociedade e aos empregados da autarquia.

XI. Implementar programas e ações que visem assegurar um canal eficaz de comunicação com a sociedade e com os empregados da autarquia.

XII. Realizar, no âmbito de suas atribuições, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, sempre de maneira prudente, sigilosa e imparcial.

XIII. Requisitar motivadamente, por escrito, e sempre que necessário ao estrito desempenho de suas funções, informações junto aos departamentos da autarquia.



XIV. Disponibilizar anualmente à Presidência e à Secretaria de Planejamento e Integridade, relatórios sobre as atividades da Ouvidoria do respectivo período.

XV. Propor alterações à Alta Direção no tocante ao teor da presente Portaria sempre que houver necessidade.

XVI. Desenvolver outras atividades que sejam compatíveis com sua finalidade.

XVII. 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.

XVIII. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e senso de justiça.

XIX. Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública.

XX. Resguardar o sigilo das informações.

XXI. Manter em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões, conforme determinado em legislação suplementar.

XXII. 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.

XXIII. Manter o demandante informado sobre o andamento do resultado e as demais providências e desdobramentos.

XXIV. Cobrar respostas dos departamentos a respeito das demandas a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da Alta Direção e da Secretaria de Planejamento e Integridade os eventuais descumprimentos.

XXV. Encaminhar à Secretaria de Planejamento e Integridade eventuais discordâncias em relação às providências a serem adotadas pelos Departamentos em determinados casos, com o escopo de uniformizar os procedimentos.

XXVI. Assessorar a Alta Direção e a Secretaria de Planejamento e Integridade nos assuntos relacionados às atividades da Ouvidoria.

XXVII. Promover a capacitação dos empregados em temas relacionados à Ouvidoria.

XXVIII. 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.

XXIX. Garantir o cumprimento dos prazos de respostas às manifestações, em até 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 - 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.

VII. Simplifique! - sugestões para a simplificação dos serviços prestados.

VIII. Pedido de acesso à informação - pedidos de acesso à informação pontual e específica.

Art. 4º. As sugestões, reclamações, elogios, denúncias, solicitações, sugestões de simplificação dos serviços (Simplifique!) devem ser dirigidas à Ouvidoria em meio eletrônico, por meio de sistema próprio disponibilizado no Portal do CRF- SP na área reservada à Ouvidoria, e os pedidos de acesso à informação devem ser encaminhados por meio do e-mail sic@crfsp.org.br.

§ 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, de 18 de novembro de 2011, e dispositivos do Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019, ressalvada a apuração dos atos daqueles que encaminharem reclamações, denúncias 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 Lei nº 12.527/2011.

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. Telefone e e-mail do solicitante, quando informado.

V. Forma de contato mantido - presencial, telefone, carta ou comunicação eletrônica.

VI. Origem da demanda - estudante, profissional, sociedade ou agente público, quando informado.

VII. Tipo de manifestação - reclamação, sugestão, elogio, denúncia, solicitação, comunicação de irregularidade; Simplifique! e pedido de acesso à informação.

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.

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 no Portal do CRF-SP, os dados gerais do serviço prestados compilados conforme disposto no inciso XIV 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, e terá acesso ao seu teor sempre quando o requerer, desde que se identifique, nos termos do artigo 3º, inciso II, da Lei nº 9.784/99, ressalvados os dados e documentos de terceiros protegidos por sigilo ou pelo direito à privacidade, à honra e à imagem, nos termos artigo 46, da Lei nº 9.784/99.



Art. 11. A Ouvidoria terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do 1º dia útil após a recepção da manifestação, 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.

Parágrafo único. Excetua-se do disposto no *caput* deste artigo o pedido de acesso à informação, que será respondido em prazo não superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, respeitando as disposições contidas no artigo 11 da Lei nº 12.527/2011.

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-SP.

Art. 14. Os requisitos para ocupação do cargo de Ouvidor são:

I. Possuir nível superior, a certificação em Ouvidoria, e agir com responsabilidade, imparcialidade, bom senso, utilizando-se sempre dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, discricção e organização;

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

Art. 15. O Ouvidor será designado dentre os quadros efetivos, por intermédio de portaria, pela Diretoria do CRF-SP, para atuação por um período de até 02 (dois) anos, prorrogáveis por até duas vezes por igual período e será sempre demissível do cargo *ad nutum*.

Parágrafo único. O Ouvidor na execução de suas tarefas não poderá exercer função ou atribuições conflitantes com o seu cargo.

Art. 16. São atribuições do Ouvidor:

I. Manter-se informado por meio de relatórios ou visitas sobre a atuação de todos os departamentos da entidade para o desempenho adequado de sua função.

II. Receber pessoalmente ou por outros meios previstos nesta Portaria, as manifestações dos usuários, sempre atuando 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 preferencialmente conter a identificação do usuário.

§ 1º. Somente serão aceitas manifestações sem identificação do usuário para denúncias e reclamações. Nestes casos, o usuário não terá acesso ao acompanhamento da apuração e não receberá uma resposta conclusiva.

§ 2º. A Ouvidoria garantirá a preservação dos elementos de identificação do denunciante e demais informações pessoais desde o recebimento da denúncia.

§ 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 exclusivamente em meio eletrônico, por meio do sistema existente no Portal do CRF-SP, correio ou protocolo na sede ou seccionais.

§ 1º. Na hipótese de a manifestação ser recebida por meio de protocolo na sede ou seccionais ou pelo correio, a Ouvidoria promoverá a sua inserção imediata no sistema informatizado e a sua digitalização quando aplicável, hipótese em que se iniciará a contagem dos prazos previstos nos artigos 11 e 23 desta norma.



§ 2º. Os agentes públicos que não desempenham funções na Ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra o CRF-SP deverão encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria do CRF-SP e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elementos de identificação do denunciante.

§ 3º. Para fins do parágrafo 2º deste artigo, não se consideram irregularidades praticadas contra administração pública, aquelas acerca de relacionamento entre empregados, caso em que o empregado envolvido entender pertinente deverá registrar manifestação diretamente na Ouvidoria.

§ 4º. Os agentes públicos que não desempenhem funções na Ouvidoria e receberem denúncia de irregularidades praticadas contra o CRF-SP deverão orientar para que seja realizado o registro por meio eletrônico no sistema próprio de Ouvidoria do CRF-SP (Plataforma Fala.BR).

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

§ 1º. A Ouvidoria classificará as denúncias conforme o risco à saúde, em graus de prioridade de apuração, conforme segue:

- a) Crítica: denúncias com elevado potencial de risco, podendo causar dano imediato à saúde da população;
- b) Alta: denúncias cuja demora na apuração pode acarretar em perda do objeto da mesma;
- c) Média: denúncias com potencial de risco, podendo causar danos à saúde da população ou à sociedade;
- d) Baixa: denúncias sem potencial de risco.

§ 2º. As denúncias envolvendo informações representadas por imagem em arquivos eletrônicos de acesso público, serão atestadas por farmacêutico fiscal do CRF-SP 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 pelo farmacêutico fiscal, a Ouvidoria solicitará ao manifestante a respectiva ata notarial como complementação da informação encaminhada, podendo haver prejuízo da apuração caso não seja apresentada.

II. O atesto do farmacêutico fiscal previsto neste parágrafo será válido somente para tramitação no âmbito do CRF-SP. Caso o denunciante queira adotar providências perante outros órgãos deverá observar as respectivas normas.

§ 3º. Serão admitidos outros pedidos de complementação, porém a suspensão do prazo para resposta ocorre somente na primeira solicitação.

§ 4º. Sempre que as informações apresentadas pelos usuários forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria do CRF-SP solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias corridos, contados da data de seu recebimento.

§ 5º. 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.



§ 6º. A falta de complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 4º acarretará o arquivamento da manifestação.

Art. 23. As áreas responsáveis pela adoção de providências terão 20 (vinte) dias corridos, contados do 1º dia útil após o encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria para a respectiva área, para elaboração da resposta e retorno à Ouvidoria para análise.

Parágrafo único. O prazo poderá mediante requerimento e motivação ser prorrogado pela Ouvidoria, por igual período, em razão da natureza ou da complexidade da solicitação, mediante justificativa por escrito e resposta prévia à Ouvidoria antes do término 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-SP será encaminhado ao empregado que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço e à sua chefia imediata.

Art. 26. A reclamação 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. Serão encaminhados 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. Falta de urbanidade: apresentar termos inadequados (palavras de baixo calão, ofensas, xingamentos etc.).



II. Multiplicidade de órgãos: envio de manifestação a Ouvidoria de vários órgãos.

III. Falta de clareza ou de dados: conter dados insuficientes ou o denunciado não for identificável, observando, conforme o caso, o disposto nos artigos 5º e 17.

IV. Imprópria/inadequada: Referir-se à solicitação de serviços ou de informações que deveriam ser encaminhadas ao setor responsável ou referir-se à solicitação de serviços ou de informações antes dos prazos previstos para a conclusão, conforme descrito na Carta de Serviços ao Cidadão.

V. Perda de objeto: envio de denúncia sobre situação já resolvida ou com fora de prazo.

VI. Duplicidade: apresentar duplicidade relativa à manifestação anteriormente apresentada à Ouvidoria pelo mesmo manifestante.

Art. 30. Nos casos de arquivamento, o manifestante não recebe a resposta de conclusão da denúncia.

Parágrafo único. É facultado ao interessado a possibilidade de recurso endereçado à Presidência do CRF-SP, no prazo de 30 dias corridos.

CAPÍTULO III - DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 31. Os departamentos responsáveis para apuração de denúncia adotarão os trâmites conforme prazos estabelecidos nos regulamentos internos das áreas envolvidas, prorrogáveis justificadamente por escrito à Ouvidoria.

§ 1º. Se necessário, os departamentos responsáveis para apuração de denúncia solicitarão documentos ou informações complementares, hipótese em que o denunciante terá prazo de 20 (vinte) dias para apresentação interrompendo o prazo referido no *caput* do artigo 31.

§ 2º. Caso o prazo não seja atendido, será dada a continuidade da apuração, desde que as informações já enviadas apresentem indícios de irregularidade ou 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 públicos 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 atuado um procedimento administrativo preliminar para apuração dos fatos, desde que observado os requisitos previstos no § 2º.

§ 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 para apuração a outros órgãos e entidades competentes, será solicitada autorização de identificação ao denunciante, sendo que nos casos onde a autorização for negada, a Ouvidoria, bem como o departamento responsável pela apuração, quando necessário, promoverá a pseudonimização dos dados e informações pessoais dos denunciantes.

§ 7º. A resposta sobre a apuração da denúncia nos graus de prioridade 1 e 2 serão encaminhadas à Ouvidoria após a conclusão da apuração e nos graus de prioridade 3 e 4 serão encaminhadas à Ouvidoria em até 60 (sessenta) dias corridos, prorrogáveis justificadamente, em razão de sua complexidade.

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

Art. 32. Ao denunciante e ao terceiro interessado, serão concedidos vistas ao processo do trâmite da denúncia na qualidade de interessado, nos termos do artigo 3º, inciso II, da Lei nº 9.784/99, ressalvados os dados e documentos de terceiros protegidos por sigilo ou pelo direito à privacidade, à honra e à imagem, nos termos artigo 46, da Lei nº 9.784/99 e do Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019.

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.

Art. 33. O acesso à autoria e ao teor das denúncias somente ocorrerá quando ficar caracterizado internamente o crime de denunciação caluniosa previsto no artigo 339 do Código Penal.

Art. 34. O acesso à autoria da denúncia somente ocorrerá com autorização do denunciante ou por decisão judicial.

CAPÍTULO IV - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 35. Os casos omissos serão avaliados pelo Presidente do CRF-SP, que deliberará sobre eles.

Art. 36. 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. 37. Os procedimentos descritos nesta Portaria serão submetidos aos mecanismos de Controle Interno do CRF-SP.

Art. 38. Esta Portaria entre em vigor na data de sua publicação, revogando-se a Portaria CRF-SP nº 32/2019 e todas as outras disposições em contrário.

MARCELO POLACOW BISSON
Presidente do CRF-SP






Página de assinaturas



Leandro Pescuma
369.959.958-21
Signatário

HISTÓRICO

- 17 out 2022**
16:31:54  **Leandro Funchal Pescuma** criou este documento. (E-mail: leandro.pescuma@crfsp.org.br, CPF: 369.959.958-21)
- 17 out 2022**
16:32:04  **Leandro Funchal Pescuma** (E-mail: leandro.pescuma@crfsp.org.br, CPF: 369.959.958-21) visualizou este documento por meio do IP 200.229.234.2 localizado em São Paulo - Sao Paulo - Brazil.
- 17 out 2022**
16:32:25  **Leandro Funchal Pescuma** (E-mail: leandro.pescuma@crfsp.org.br, CPF: 369.959.958-21) assinou este documento por meio do IP 200.229.234.2 localizado em São Paulo - Sao Paulo - Brazil.

