

# Relatório de acompanhamento anual

*Pesquisa de Satisfação*

2022



**CRF SP**  
CONSELHO REGIONAL  
DE FARMÁCIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Janeiro a Dezembro

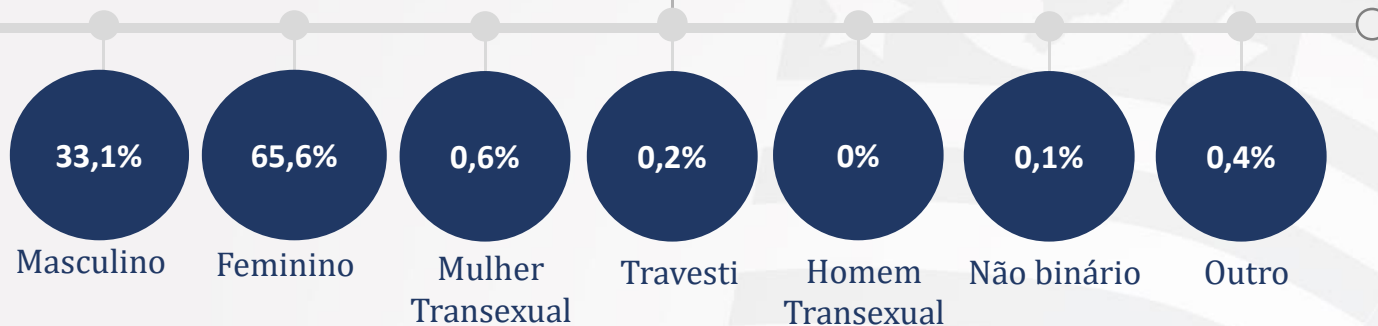
## pesquisa de Satisfação



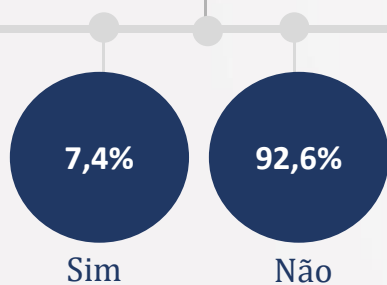
Os usuários dos serviços do CRF-SP são convidados a participar da pesquisa de satisfação quando fazem uso dos serviços ou podem espontaneamente participar acessando o [ícone](#) da pesquisa de satisfação disponível no portal do CRF-SP.

A avaliação dos serviços prestados está prevista no [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#), que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

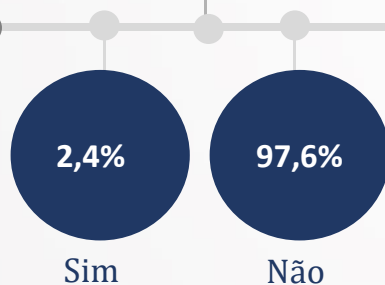
## Gênero



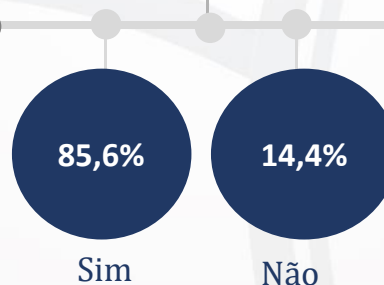
## Acima de 60 anos



## Portadores de necessidades



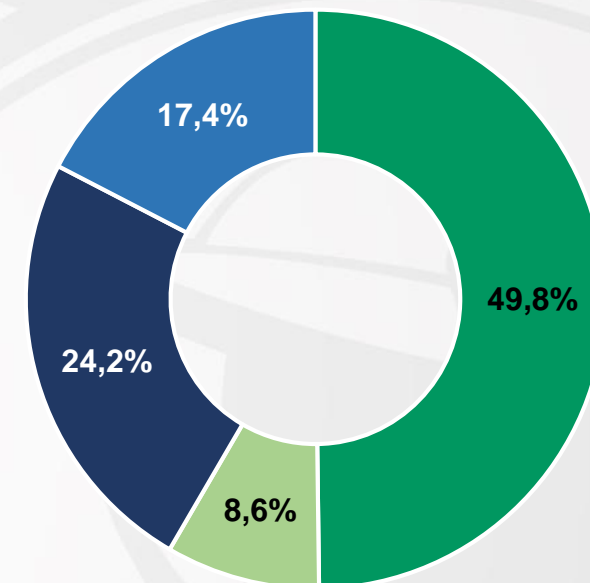
## Inscritos no CRF-SP



Número Total de participantes

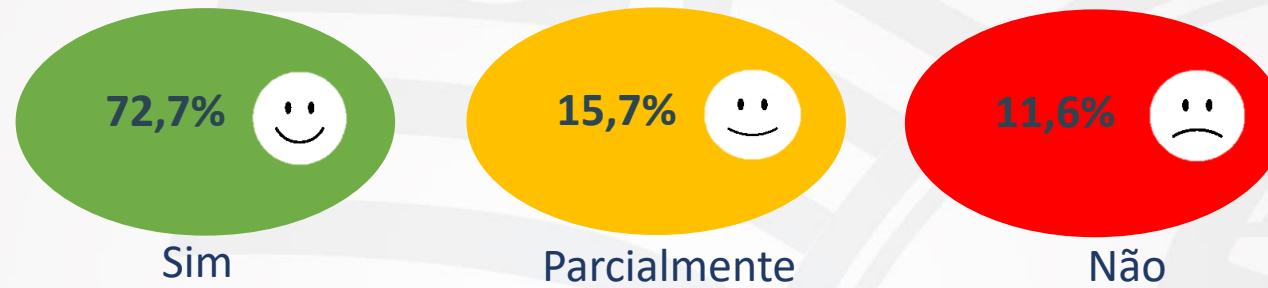
1.055

## Distribuição por serviços utilizados



- Atendimento e Registro
- Inspeções fiscais
- Orientação Farmacêutica
- Financeiro

# O CRF-SP atendeu a sua demanda?

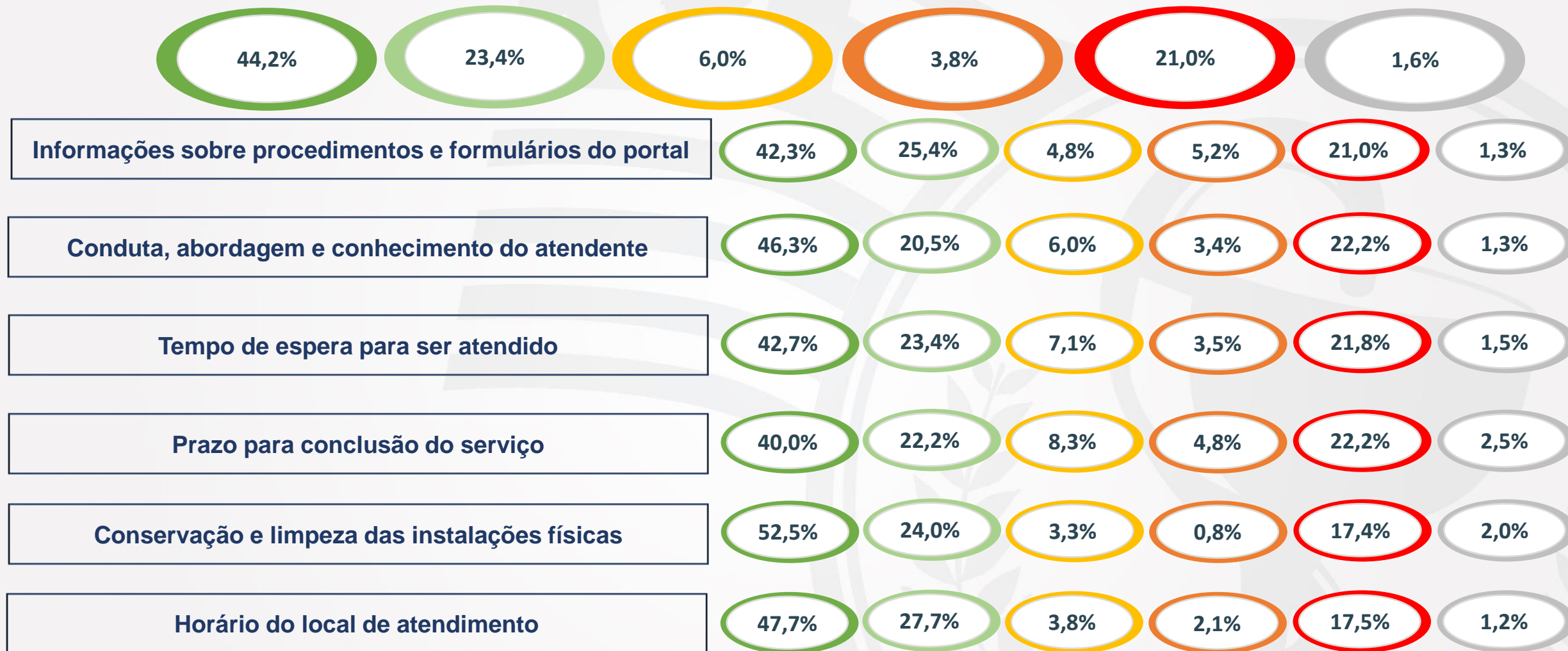


## Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo CRF-SP



● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro ● Insatisfeito ● Muito Insatisfeito ● Não avaliado

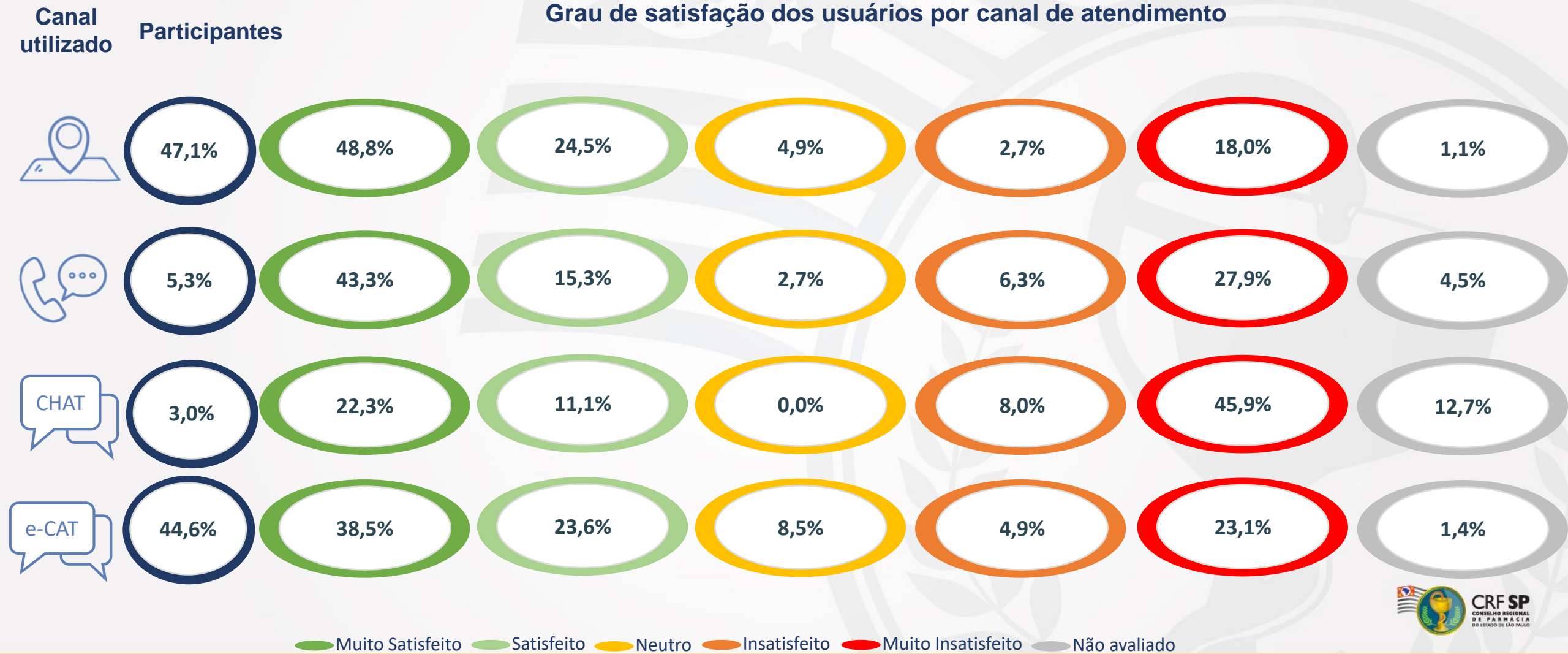
# ATENDIMENTO E REGISTRO - Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados



● Muito Satisfeito  
 ● Satisfeito  
 ● Neutro  
 ● Insatisfeito  
 ● Muito Insatisfeito  
 ● Não tenho condições de avaliar

# Atendimento e Registro

Grau de satisfação dos usuários por canal de atendimento



# INSPEÇÕES FISCAIS- Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados



Item	Muito Satisfeito	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Não tenho condições de avaliar
Conduta e forma de abordagem do fiscal	27,8%	16,7%	10,0%	7,8%	35,5%	2,2%
Conhecimento técnico e legal do fiscal para conduzir a inspeção e esclarecer as dúvidas	27,8%	18,9%	7,8%	10,0%	33,3%	2,2%
Recebimento do termo de inspeção eletrônico e visualização das informações registradas na inspeção	27,0%	18,0%	12,4%	12,3%	30,3%	0,0%
Contribuição da fiscalização para seu exercício profissional	24,5%	12,2%	12,2%	12,2%	38,9%	0,0%

● Muito Satisfeito 
 ● Satisfeito 
 ● Neutro 
 ● Insatisfeito 
 ● Muito Insatisfeito 
 ● Não tenho condições de avaliar

# ORIENTAÇÃO FARMACÊUTICA - Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados

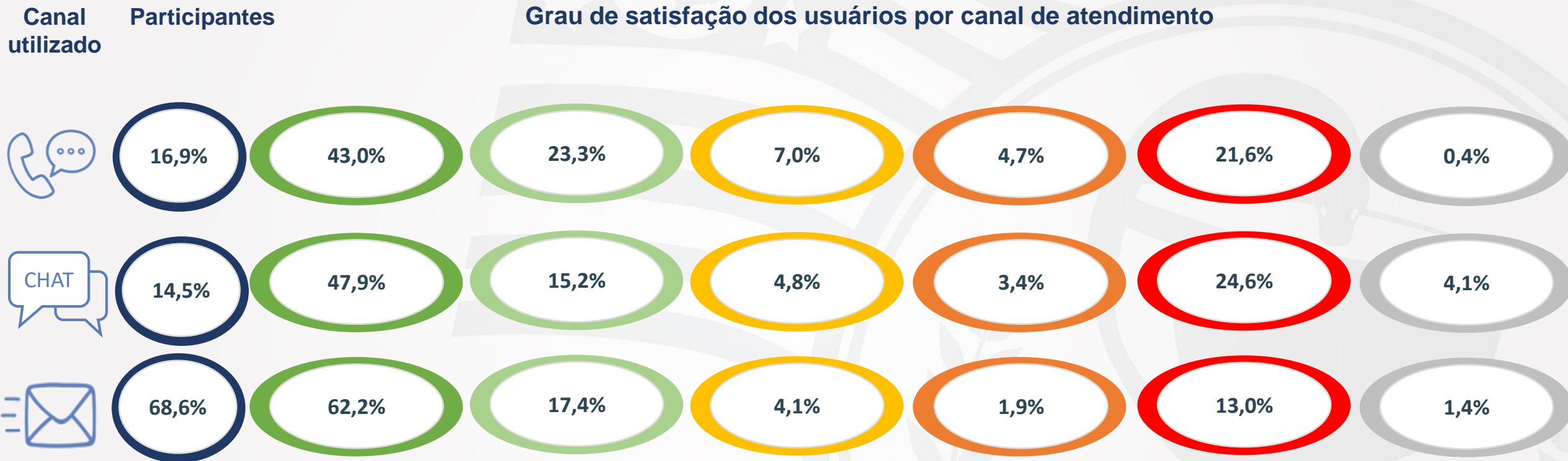


● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro ● Insatisfeito ● Muito Insatisfeito ● Não tenho condições de avaliar



# Orientação Farmacêutica

Grau de satisfação dos usuários por canal de atendimento



Muito Satisfeito Satisfeito Neutro Insatisfeito Muito Insatisfeito Não avaliado

## FINANCEIRO- Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados

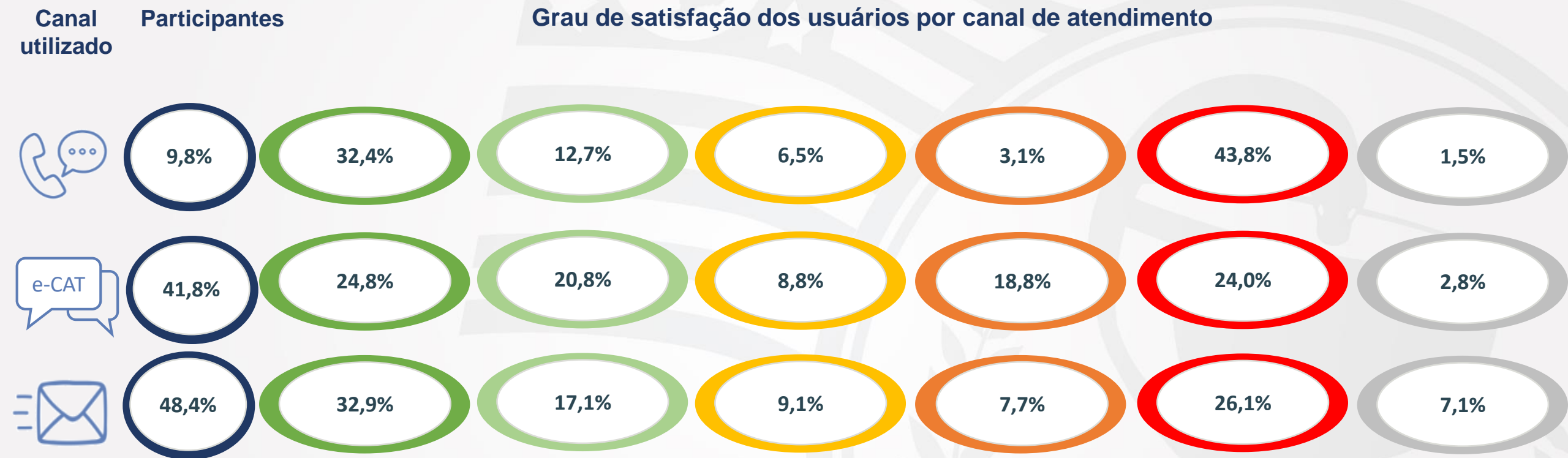


Atenção, educação e conhecimento do atendente	30,5%	20,3%	10,7%	10,2%	22,0%	6,3%
Acesso e realização de parcelamento de débitos on-line	26,6%	20,2%	7,5%	13,3%	26,6%	5,9%
Acesso e a emissão de boletos on-line	30,3%	17,1%	8,0%	12,6%	29,7%	2,3%
Cumprimento do prazo para encaminhamento de sua resposta	30,6%	15,3%	8,8%	11,2%	28,8%	5,3%

● Muito Satisfeito 
 ● Satisfeito 
 ● Neutro 
 ● Insatisfeito 
 ● Muito Insatisfeito 
 ● Não tenho condições de avaliar

# Financeiro

## Grau de satisfação dos usuários por canal de atendimento



Muito Satisfeito Satisfeito Neutro Insatisfeito Muito Insatisfeito Não avaliado