



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório de acompanhamento anual

Pesquisa de Satisfação

2024

Janeiro a Abril

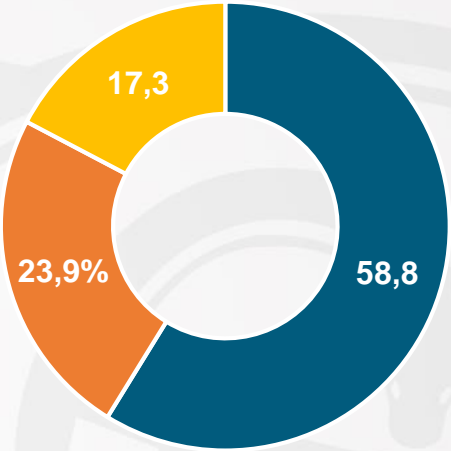
pesquisa de Satisfação

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.

Número Total de participantes **498**

Distribuição por serviços utilizados



O CRF-SP atendeu a sua demanda?



■ Atendimento e Registro ■ Orientação Farmacêutica ■ Financeiro

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

Total de atendimentos:
125.626

Total de participantes da Pesquisa:
293



● Muito Satisfeito
 ● Satisfeito
 ● Neutro
 ● Insatisfeito
 ● Muito Insatisfeito
 ● Não se aplica

Atendimento e Registro

Grau de satisfação dos usuários por canal de atendimento



Muito Satisfeito Satisfeito Neutro Insatisfeito Muito Insatisfeito Não avaliado

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



Total de atendimentos:
3.815

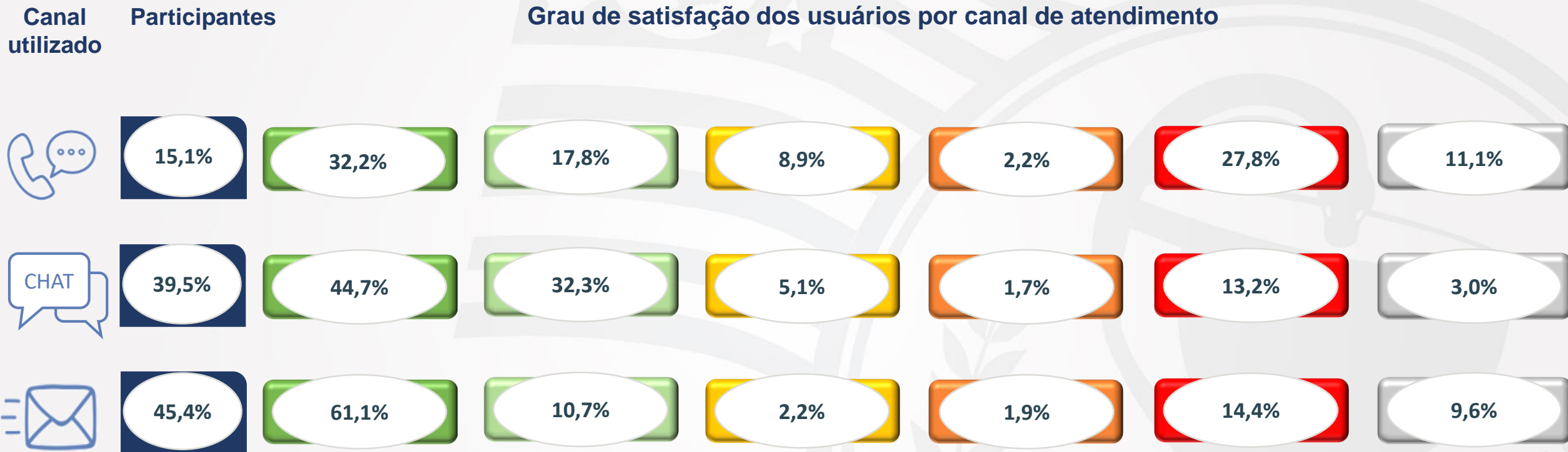
Total de participantes da Pesquisa:
119

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Não se aplica
Tempo de espera para ser atendido	33,0%	30,1%	10,5%	3,5%	18,5%	4,4%
Conhecimento técnico e legal do farmacêutico para esclarecimento das dúvidas	54,6%	21,9%	2,5%	1,7%	16,8%	2,5%
Postura do farmacêutico que realizou o atendimento	60,1%	16,0%	4,2%	0,8%	15,1%	3,8%
Contribuição desse serviço para seu exercício profissional	58,8%	19,3%	1,7%	1,7%	16,8%	1,7%
Orientação farmacêutica realizada durante à Inspeção Fiscal	40,3%	14,3%	3,4%	0,8%	15,1%	26,1%

● Muito Satisfeito
 ● Satisfeito
 ● Neutro
 ● Insatisfeito
 ● Muito Insatisfeito
 ● Não se aplica

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



Total de atendimentos:
28.751

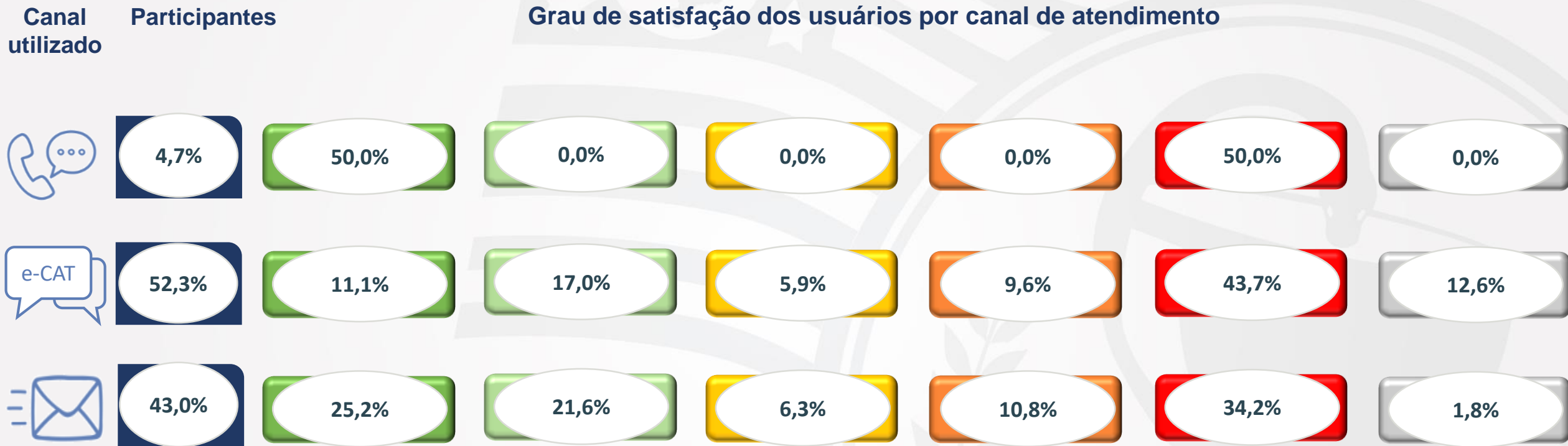
Total de participantes da Pesquisa:
86



● Muito Satisfeito
 ● Satisfeito
 ● Neutro
 ● Insatisfeito
 ● Muito Insatisfeito
 ● Não se aplica

Financeiro

Grau de satisfação dos usuários por canal de atendimento



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