

# **Relatório de acompanhamento anual dos assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria**

**Set a Dez 2020**

A Ouvidoria do CRF-SP tem como objetivo assegurar os direitos individuais e coletivos por meio da captação de denúncias, reclamações, solicitações, críticas, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados garantindo ao usuário o direito à informação e à defesa de seus interesses, contribuindo para que a população receba um serviço de qualidade.

Desde a sua criação, em junho de 2018, passou a ser canal de recebimento de denúncias.

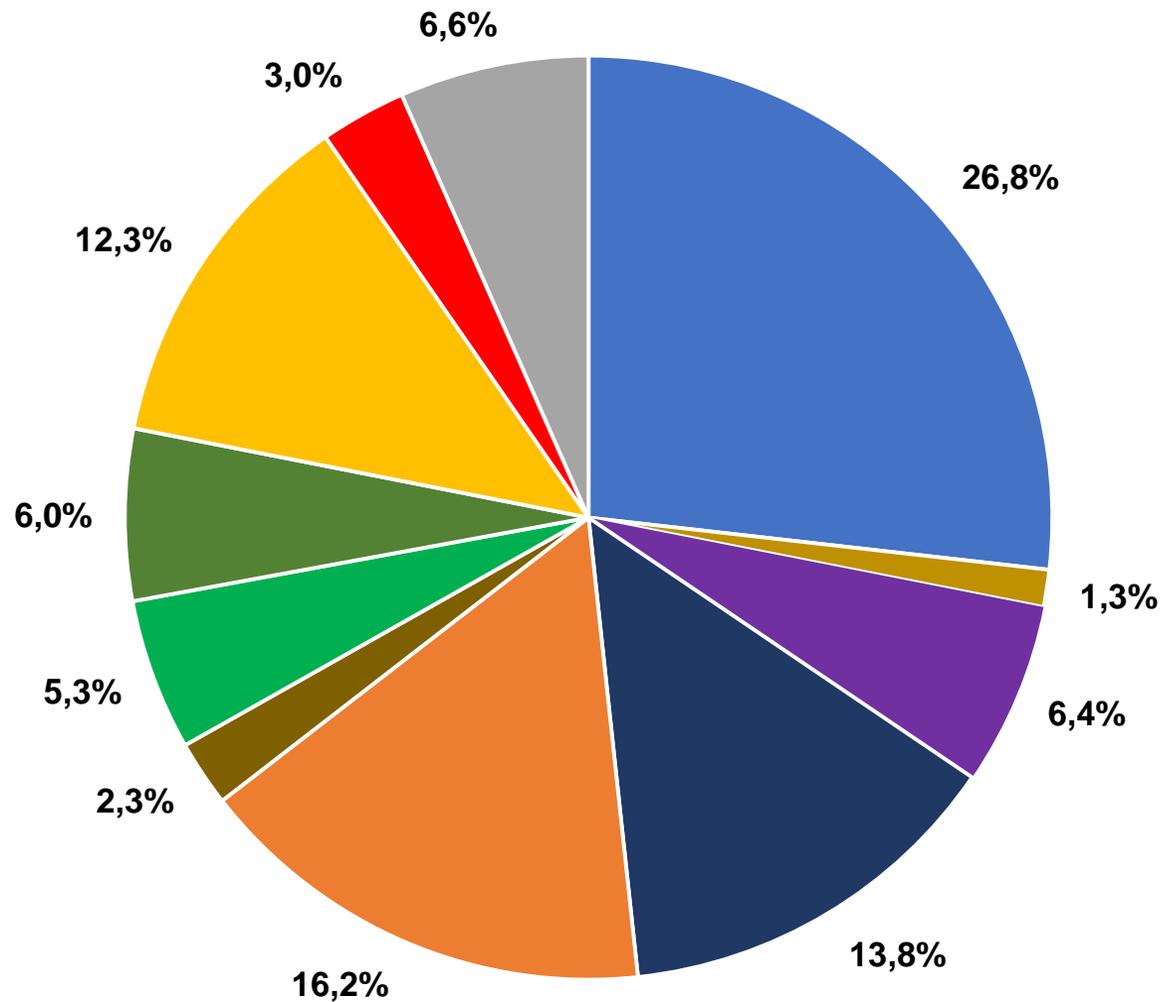
Este relatório apresenta os principais assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria no ano de 2020, organizado em 10 áreas, sendo que uma única denúncia pode abranger mais de um área de mais de um assunto.

01. Assistência Farmacêutica.
02. Atribuições Clínicas.
03. Boas Práticas – Recursos Físicos e Humanos.
04. Boas Práticas – Serviços.
05. Medicamentos sob Controle Especial.
06. Âmbito Profissional.
07. Relações Profissionais.
08. Covid-19
09. Estabelecimentos sem farmacêuticos
10. Violação de Prerrogativas Profissionais

Além disso, são apresentados os assuntos relacionados às denúncias de competência de outros órgãos reunidas na área 11:

11. Assuntos de Apuração exclusiva de outros órgãos

# Distribuição (%) por área dos principais assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria



- Assistência Farmacêutica
- Atribuições Clínicas
- Boas Práticas - Recursos Físicos e Humanos
- Boas Práticas - Serviços
- Medicamentos sob Controle Especial
- Âmbito Profissional
- Relações Profissionais
- Covid-19
- Estabelecimentos sem farmacêutico
- Violação de Prerrogativas Profissionais
- De competência de outros órgãos

**Total acumulado de assuntos** 530

**Total acumulado de denúncias** 448

## Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP



**Obs.:** As denúncias podem abranger mais de um assunto.

## Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP

**Atribuições Clínicas**

**7**

**Irregularidade na prestação de  
cuidados farmacêuticos**

**7**

**Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.**

## Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP

**Boas Práticas – Recursos  
Físicos e Humanos  
28**

**Armazenamento inadequado**

**16**

**Estrutura física inadequada**

**3**

**Limpeza e organização inadequadas**

**7**

**Não conformidade no controle de  
validade de medicamentos, produtos  
para a saúde ou cosméticos**

**1**

**Não conformidade na documentação  
obrigatória**

**7**

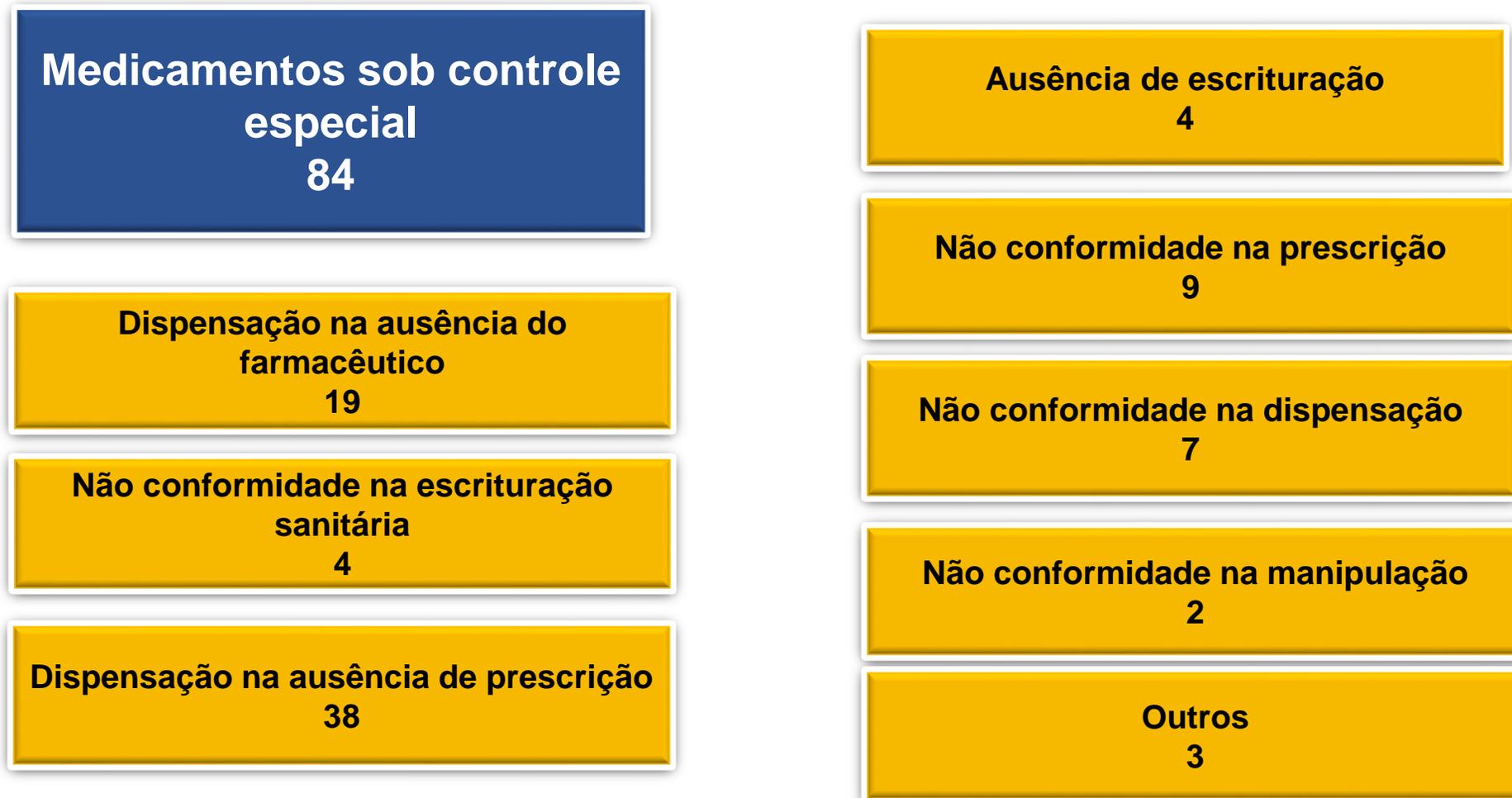
**Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.**

## Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP



Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.

## Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP



Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.

## Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP

**Âmbito Profissional**  
**12**

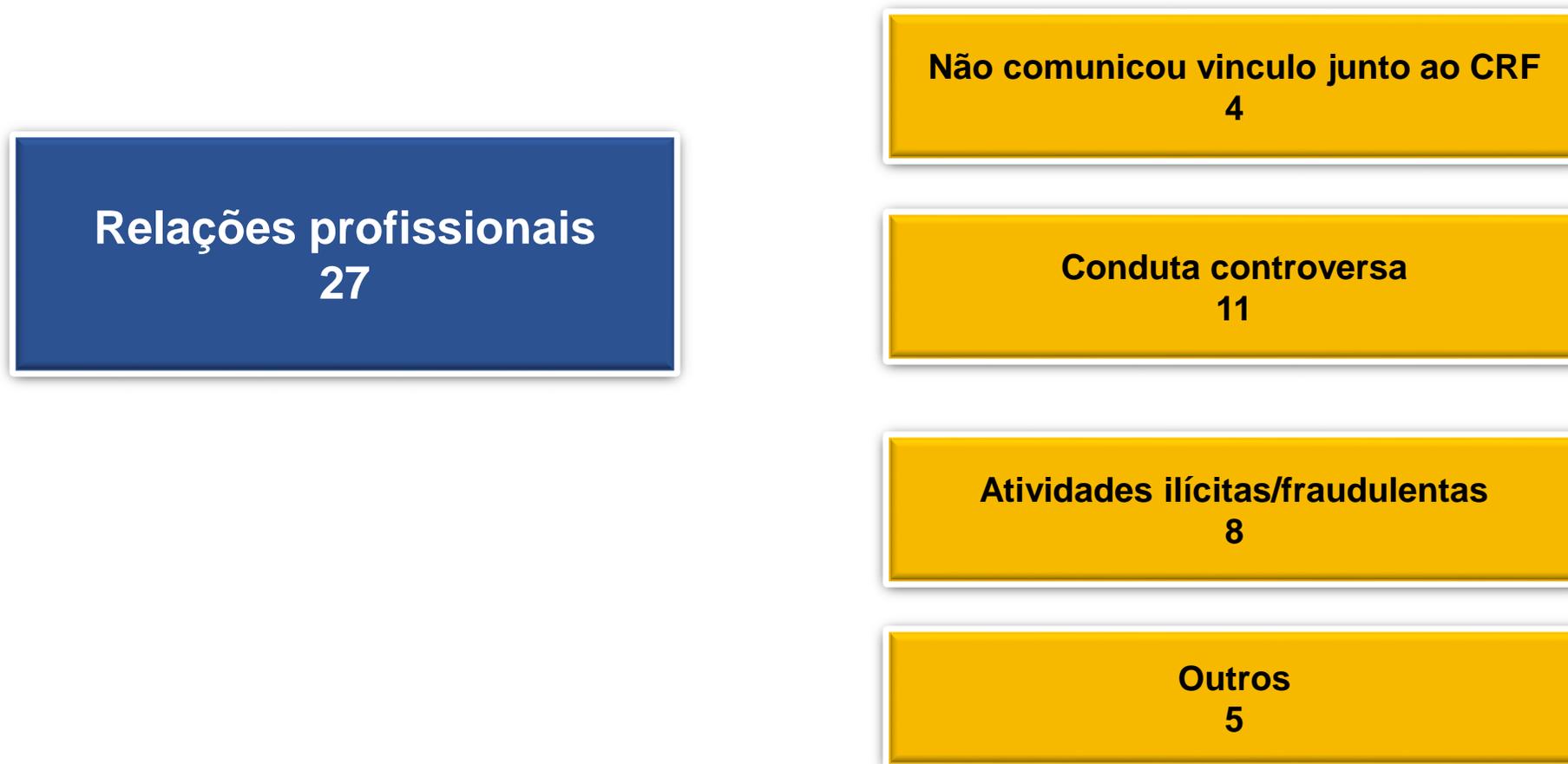
**Delega atividade privativa a outro profissional**  
**6**

**Exercício ilegal**  
**3**

**Outros**  
**3**

**Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.**

## Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP



**Obs.:** As denúncias podem abranger mais de um assunto.

## Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP

**Ações relacionadas à  
pandemia por Covid-19  
29**

**Medidas de prevenção de  
contaminação  
12**

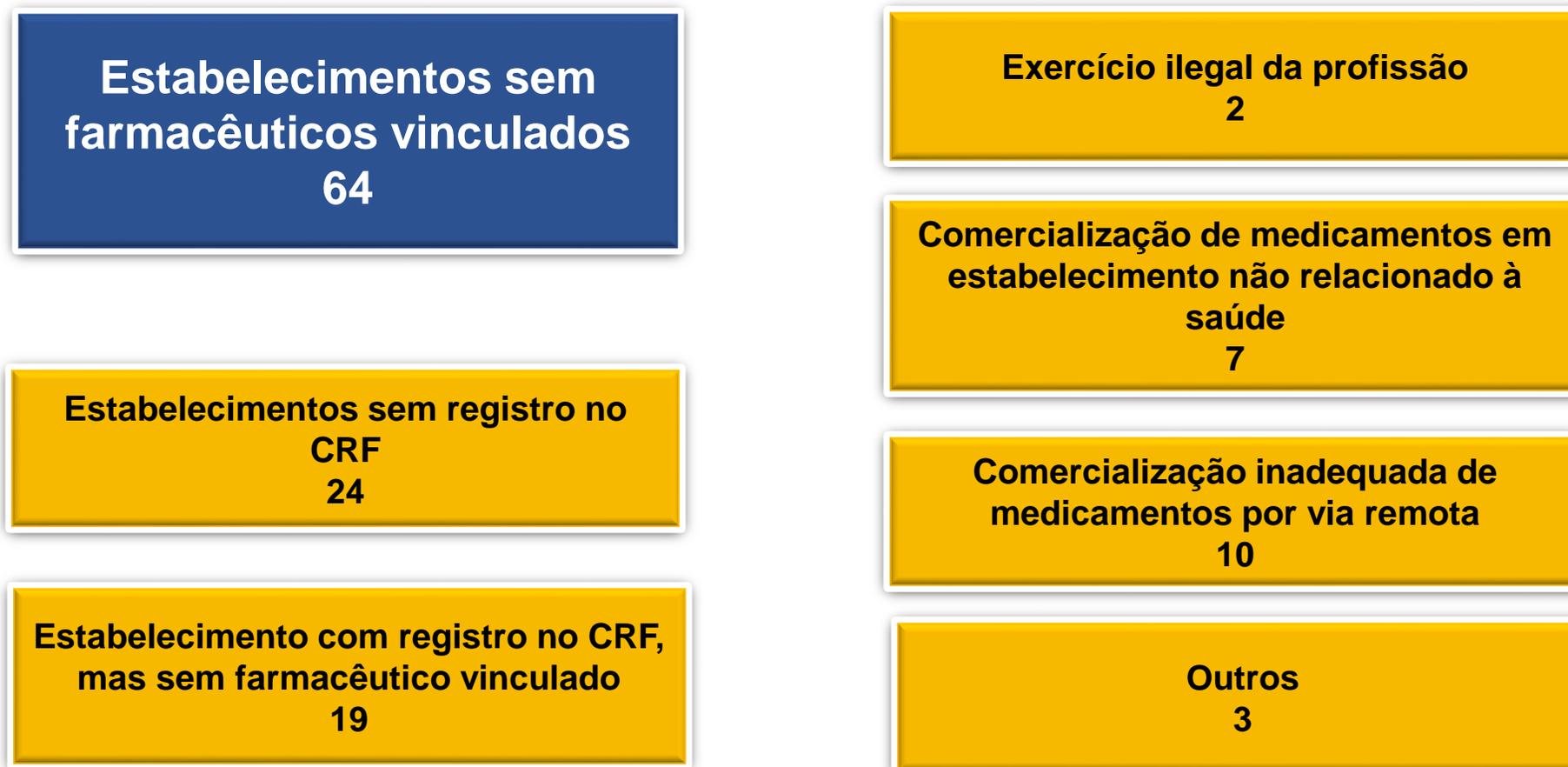
**Irregularidades na divulgação de  
produtos para tratamento  
9**

**Irregularidades na realização de testes  
rápidos  
10**

**Mudanças temporárias na dispensação  
de medicamentos  
1**

**Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.**

## Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP



Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.

## Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP

**Violação de prerrogativas  
profissionais**  
**16**

**Assuntos de apuração  
exclusiva de outros órgãos**  
**35**

**Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.**