

Relatório de acompanhamento anual

Assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria

2022



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Janeiro a Dezembro



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. As denúncias recebidas, antes de serem apuradas pelo CRF-SP, podem ser invalidadas imediatamente pela Ouvidoria em razão dos motivos previstos na [Portaria nº 37/2022](#), bem como, mediante análise e identificação de necessidade de complementação pelo manifestante, estas podem ser arquivadas caso o prazo para complementação não seja cumprido.

Este relatório apresenta os principais assuntos relacionados às denúncias válidas recebidas pela Ouvidoria no ano de 2022, organizado em grandes áreas, sendo que uma única denúncia pode abranger mais de um área e 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. Relacionados à pandemia por Covid-19
09. Estabelecimentos sem farmacêuticos
10. Violação de Prerrogativas Profissionais
11. Assuntos de Apuração Exclusiva de Outros Órgãos
12. Assuntos de Apuração Interna
13. Concursos Públicos na Área Farmacêutica.

2.108

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Total de denúncias

1.759

14,7%

Inválidas

85,3%

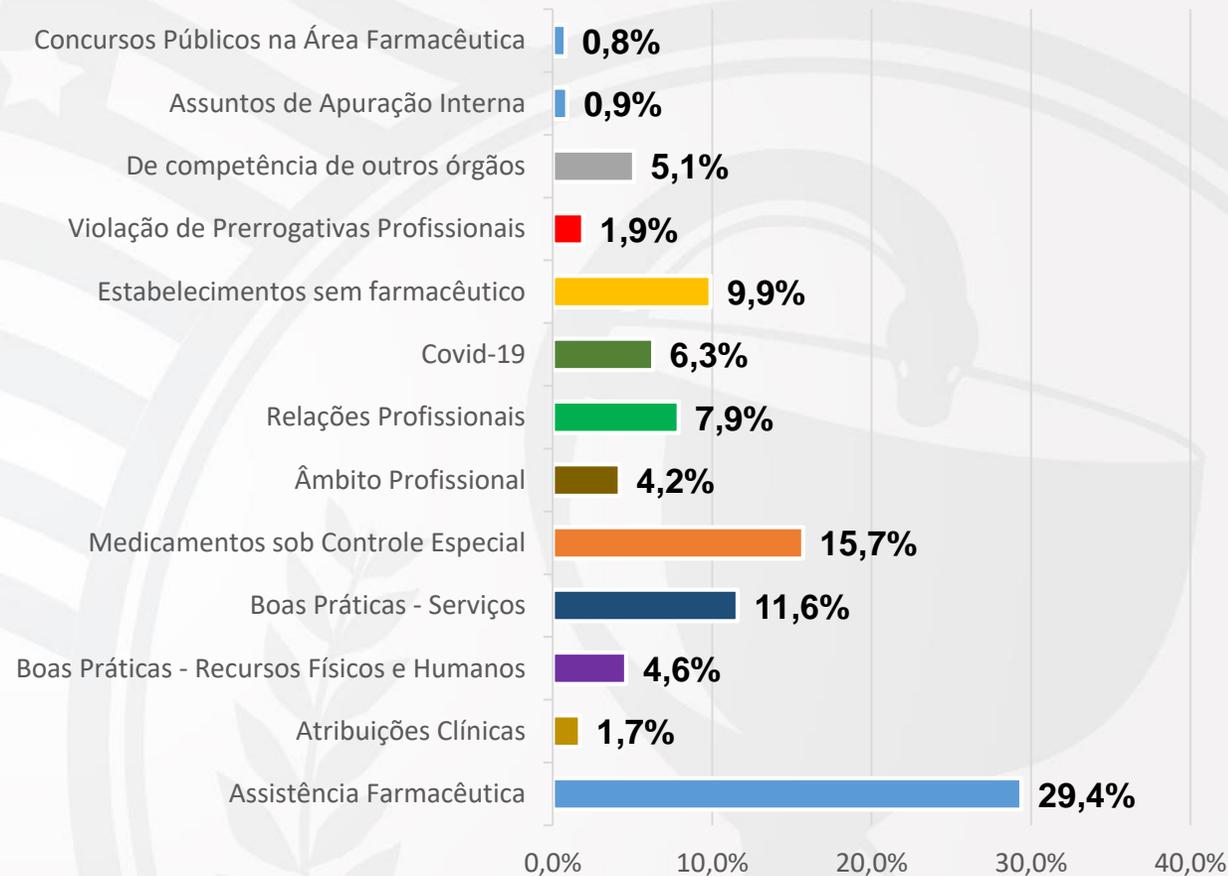
Encaminhadas para Apuração

6,5%

Arquivadas

Obs.: Os dados apresentados representam os *status* em 13/02/2023 das denúncias recebidas, porém ao longo da apuração pode ocorrer arquivamento em decorrência dos motivos que constam na [Portaria nº 37/22](#)

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



1.999

Total acumulado de assuntos

Número de assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP organizados nas respectivas grandes áreas.

Assistência Farmacêutica	TOTAL
Ausência de assistência farmacêutica	202
Assistência farmacêutica parcial	385

Atribuições Clínicas	TOTAL
Prescrição farmacêutica	06
Cuidados farmacêuticos	26
Consultório farmacêutico	01
Serviços	01

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Boas Práticas Recursos Físicos e Humanos	TOTAL
	92
Armazenamento	32
Estrutura física	07
Limpeza e organização	27
Controle de validade de medicamentos / produtos para saúde e cosméticos	04
Controle de validade de insumos e reagentes	01
Documentação obrigatória	17
Equipamentos de medição	02
Rastreabilidade de medicamentos	02

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Boas Práticas – Serviços			TOTAL	231
Erros de procedimentos	42	Emprego de produtos vencidos ou avariados	30	
Recusa de dispensação / serviço	42	Comercialização de medicamentos / produtos	23	
Comercialização de medicamentos via remota	13	Fracionamento de medicamentos	11	
Propaganda	12	Administração de medicamentos	28	
Controle de qualidade	05	Intermediação de fórmulas	14	
Rotulagem de produtos manipulados	05	Dispensação na ausência ou com preenchimento inadequado da prescrição	03	
Outros	03			

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Medicamentos sob Controle Especial

TOTAL 314

Dispensação na ausência de prescrição	174	Dispensação na ausência do farmacêutico	70
Não conformidade no armazenamento	20	Não conformidade na escrituração sanitária	14
Retenção de prescrição	01	Não conformidade na prescrição	12
Não conformidade na dispensação	15	Ausência de escrituração sanitária	08

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Âmbito Profissional	TOTAL
	85
Exercício ilegal da profissão	34
Delega atividade privativa a outro profissional	49
Outros	02

Ações Relacionada à Pandemia por Covid-19	TOTAL
	127
Medidas de prevenção de contaminação	35
Testes	80
Divulgação de produtos para tratamento e prevenção de Covid-19	12

Relações Profissionais	TOTAL
	158
Conduta controversa	44
Atividades ilícitas / fraudulentas	94
Não comunicou vínculo / desvinculo ao CRF-SP	06
Outros	14

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Estabelecimento sem Farmacêutico Vinculado	TOTAL	197
Estabelecimento sem registro no CRF-SP	77	
Estabelecimento com registro no CRF-SP e sem farmacêutico	103	
Comercialização de medicamentos em estabelecimentos não relacionados à saúde	10	
Curso de farmácia com coordenação de não farmacêutico	01	
Município sem farmacêutico na VISA	01	
Matérias ou divulgações que denigram a profissão farmacêutica	03	
Exercício ilegal da profissão	02	

Violação das Prerrogativas	TOTAL	38
Questões trabalhistas	24	
Autonomia profissional	14	

Assuntos de Apuração Exclusiva de outro órgão	TOTAL	102

Assuntos de Apuração Interna	TOTAL	18

Concursos públicos na área farmacêutica	TOTAL	16

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.