

Relatório de acompanhamento anual

Assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria

2023



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 podem ser invalidadas imediatamente pela Ouvidoria mediante análise prévia em razão dos motivos previstos na [Portaria nº 37/2022](#).

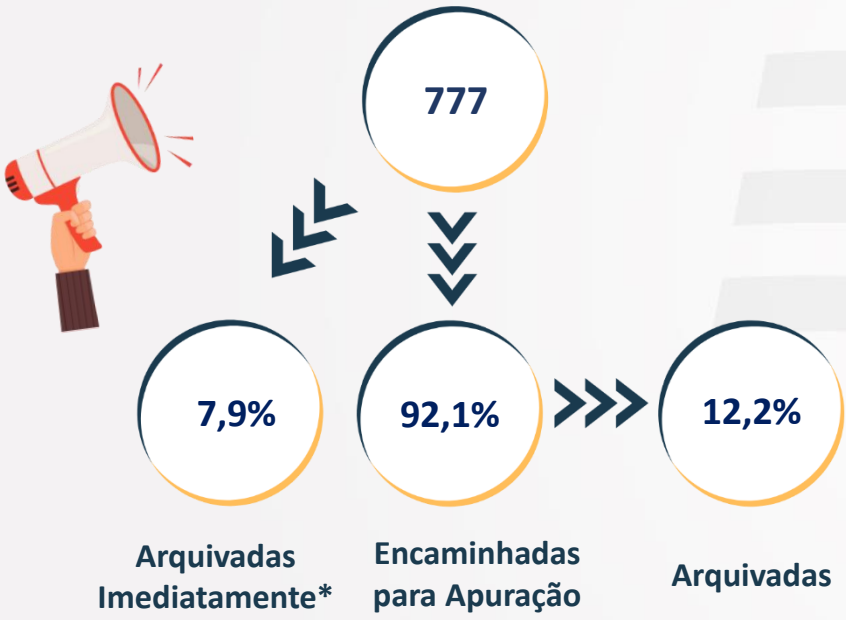
As denúncias que necessitam de complementação pelo manifestante podem ser arquivadas posteriormente caso o prazo para complementação não seja cumprido.

Este relatório apresenta os principais assuntos relacionados às denúncias válidas recebidas pela Ouvidoria no ano de 2023, organizados em grandes áreas, sendo que uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

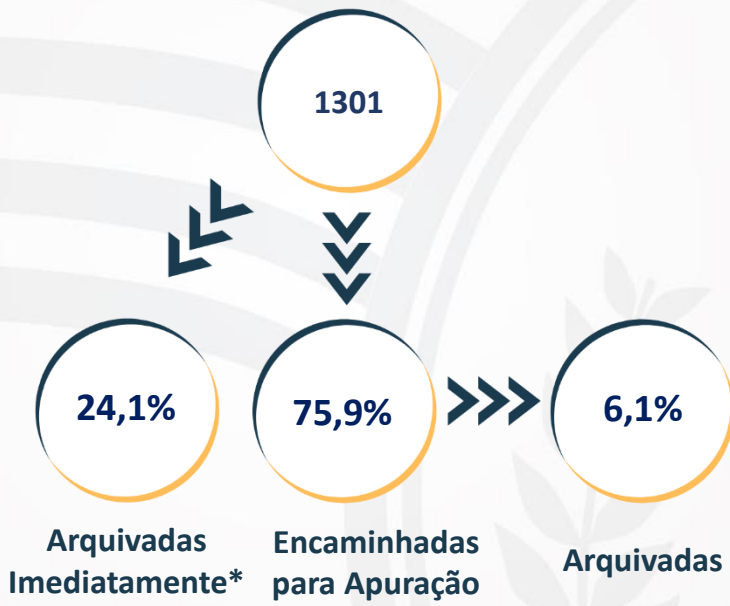
01. Assistência Farmacêutica.
02. Atribuições Clínicas.
03. Boas Práticas – Recursos Físicos e Humanos.
04. Boas Práticas – Serviços.
05. Medicamentos sob Controle Especial.
06. Âmbito Profissional.
07. Relações Profissionais
08. Relacionados à pandemia por Covid-19
09. Estabelecimentos sem farmacêuticos
10. Violação de Prerrogativas Profissionais
11. Assuntos de Apuração Exclusiva de Outros Órgãos
12. Assuntos de Apuração Interna
13. Concursos Públicos na Área Farmacêutica.

2.411 **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

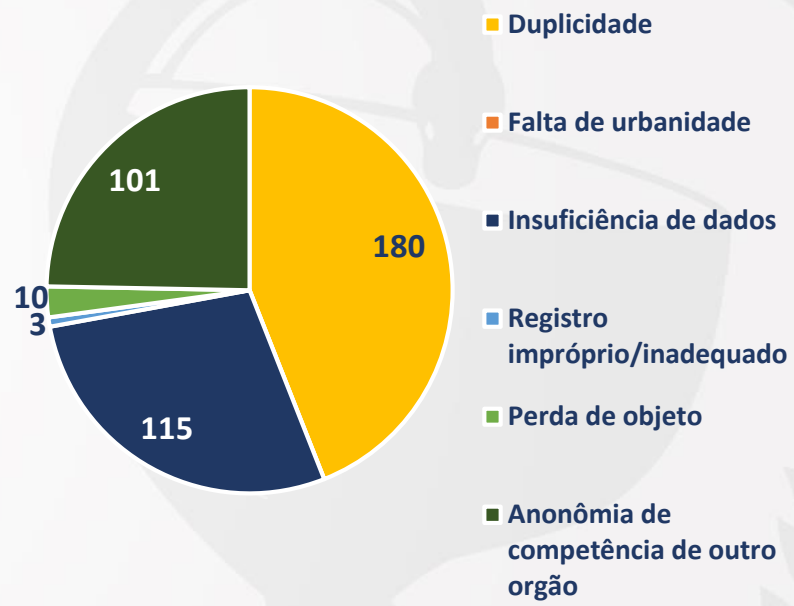
Total de denúncias identificadas



Total de denúncias anônimas



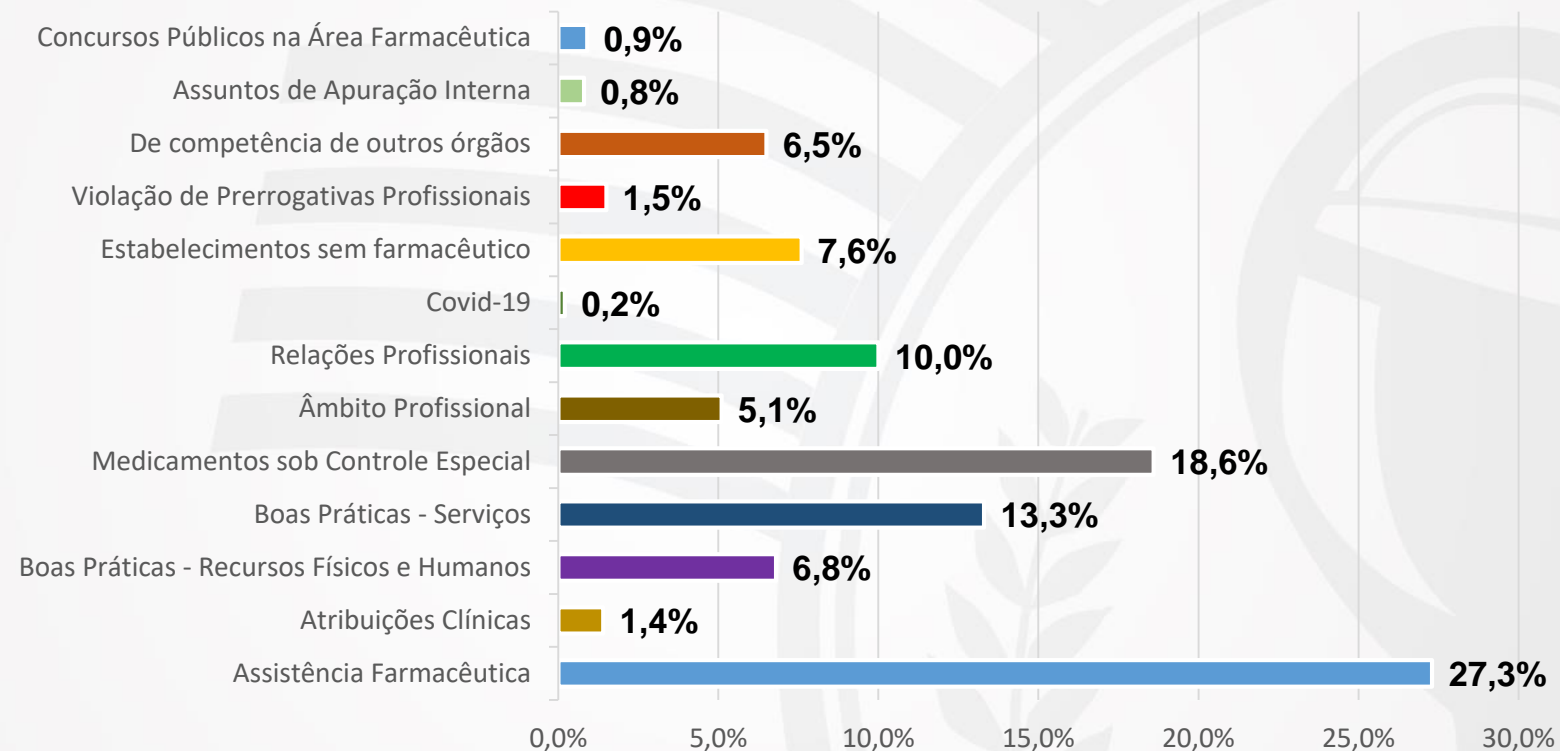
Motivos de arquivamento imediato



*Invalidadas pela Ouvidoria mediante análise prévia em razão dos motivos previstos na [Portaria nº 37/2022](#).

Obs.: Os dados apresentados representam os *status* em 01/02/2024 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



2345

Total acumulado de assuntos

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

Assistência Farmacêutica		TOTAL	640
Ausência de assistência farmacêutica	239		
Assistência farmacêutica parcial	401		

Atribuições Clínicas		TOTAL	34
Prescrição farmacêutica	08		
Cuidados farmacêuticos	21		
Consultório farmacêutico	02		
Telefarmácia	03		

Boas Práticas Recursos Físicos e Humanos		TOTAL	159
Armazenamento	73		
Estrutura física	16		
Limpeza e organização	40		
Equipamentos de medição	08		
Controle de qualidade de insumos e reagentes	03		
Controle de validade de medicamentos, produtos para a saúde e cosméticos	02		
Documentação obrigatória	17		

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

Boas Práticas – Serviços

TOTAL

313

Erros de procedimentos	54	Disponibilização de medicamentos	01
Emprego de produtos vencidos ou avariados	46	Controle de qualidade	09
Dispensação na ausência ou com preenchimento inadequado da prescrição	03	Fracionamento de medicamentos	21
Recusa de dispensação / serviço	36	Rotulagem de produtos manipulados	07
Intermediação de fórmulas	12	Propaganda	16
Comercialização de medicamentos / produtos	56	Administração de medicamentos	40
Comercialização de medicamentos via remota	06	Outros	05
		Qualificação de fornecedor/prestador de serviço/cliente	01

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

Medicamentos sob Controle Especial

TOTAL 437

Dispensação na ausência do farmacêutico	80	Não conformidade na prescrição	13
Não conformidade na escrituração sanitária	23	Não conformidade na manipulação	04
Ausência de escrituração sanitária	11	Não conformidade no armazenamento	19
Dispensação na ausência de prescrição	264	Não conformidade na dispensação	22
		Outros	01

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

Âmbito Profissional	TOTAL	119
Exercício ilegal da profissão		36
Requisitos para atuar em áreas específicas		37
Delega atividade privativa a outro profissional		46

Ações Relacionada à Pandemia por Covid-19	TOTAL	05
Medidas de prevenção de contaminação		01
Testes		03
Divulgação de produtos para tratamento e prevenção de Covid-19		01

Relações Profissionais	TOTAL	234
Não comunicou vínculo ou desvinculo ao CRF-SP		03
Conduta controversa		61
Atividades ilícitas / fraudulentas		166
Atua em estabelecimento sem registro no CRF-SP		03
Outros		01

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

Estabelecimento sem Farmacêutico Vinculado	TOTAL	178
Estabelecimento sem registro no CRF-SP		95
Estabelecimento com registro no CRF-SP e sem farmacêutico		66
Comercialização de medicamentos em estabelecimento não relacionado à saúde		07
Comercialização inadequada de medicamentos via remota		05
Exercício ilegal da profissão		05
Assuntos de apuração interna	TOTAL	18

Violação das Prerrogativas	TOTAL	34
Questões trabalhistas		22
Autonomia profissional		12

Assuntos de Apuração Exclusiva de outro órgão	TOTAL	153
--	--------------	------------

Concursos públicos na área farmacêutica	TOTAL	21
--	--------------	-----------

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