



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório de acompanhamento anual

*Assuntos relacionados às denúncias
recebidas pela Ouvidoria*

2024

Janeiro a Março



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 2024, 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. Atividades ilícitas ou fraudulentas
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.

435 **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

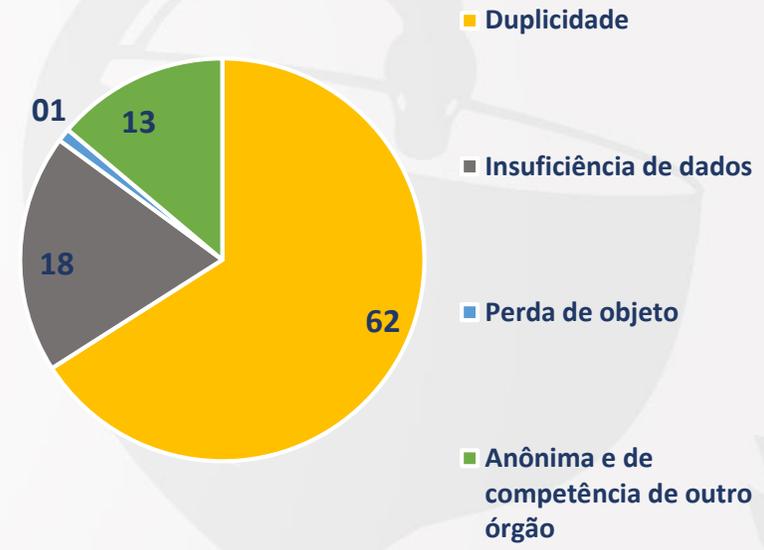
Total de denúncias identificadas



Total de denúncias anônimas



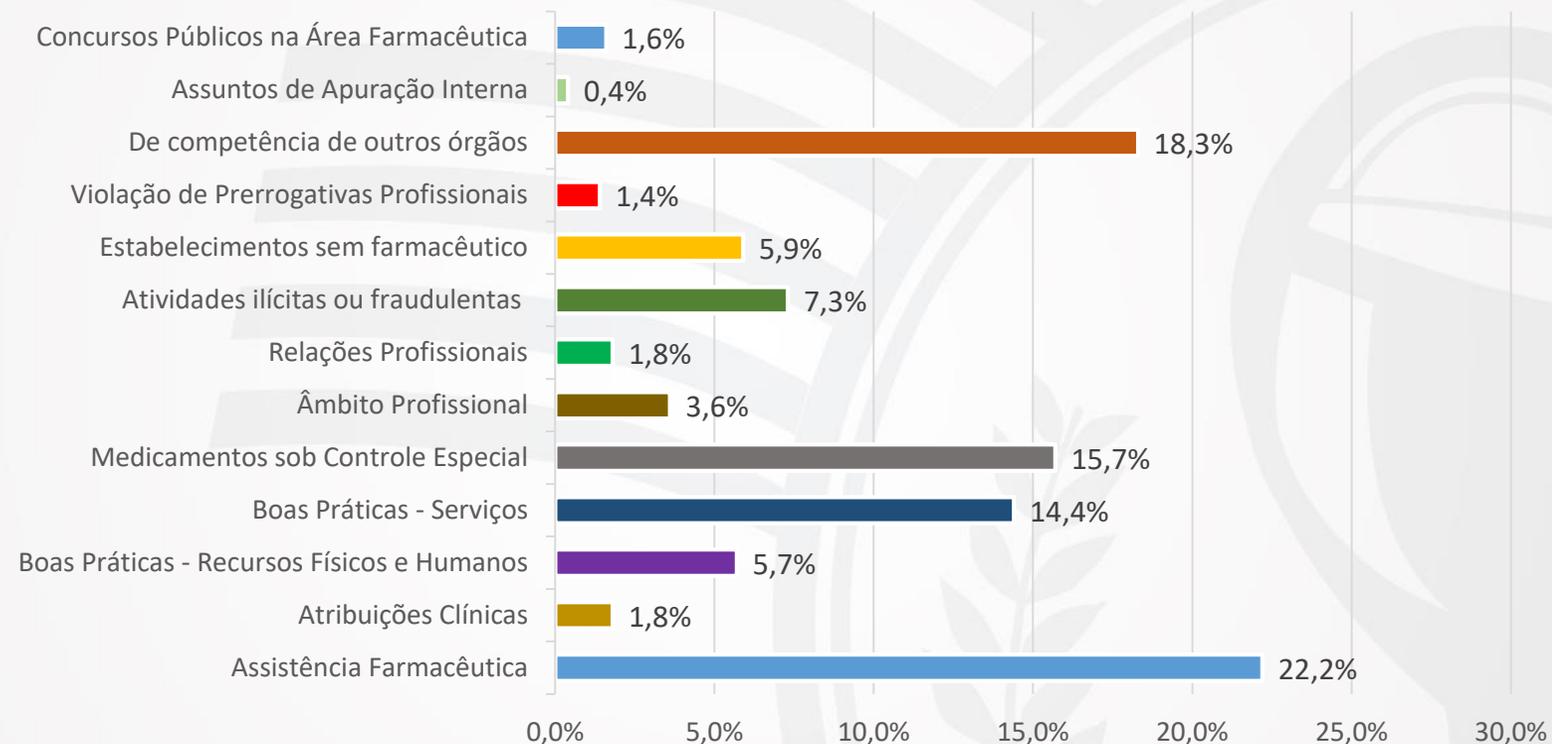
Motivos de arquivamento imediato



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

Obs.: Os dados apresentados representam os *status* em 03/05/2024 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



562

Total acumulado de assuntos

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

Assistência Farmacêutica		TOTAL	125
Ausência de assistência farmacêutica			48
Assistência farmacêutica parcial			77

Atribuições Clínicas		TOTAL	10
Prescrição farmacêutica não permitida ou irregular			03
Irregularidade na declaração de serviços			01
Serviços farmacêuticos não permitidos			06

Boas Práticas Recursos Físicos e Humanos		TOTAL	32
Armazenamento			17
Estrutura física			03
Limpeza e organização			05
Descarte irregular			01
Equipamentos de medição			01
Documentação obrigatória desatualizada			01
Licença sanitária			04

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

Boas Práticas – Serviços

TOTAL

81

Dispensação / Manipulação equivocada	08	Medicamentos sem bula	02
Emprego / Dispensação de produtos vencidos, avariados ou impróprios para uso	14	Controle de qualidade	02
Recusa de dispensação / serviço	14	Fracionamento irregular de medicamentos	01
Intermediação de fórmulas	01	Rótulos de produtos	06
Irregularidades com amostra grátis	01	Propaganda irregular	19
Estoque irregular de manipulados	03	Administração de medicamentos	02
Comercialização de medicamentos ou produtos não permitidos ou sem registro	04	Falta de qualificação	01
Venda no atacado - drogaria ou farmácia	01		
Comercialização irregular de medicamentos / produtos (via remota)	02		

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

Medicamentos sob Controle Especial	TOTAL	88
Dispensação na ausência do farmacêutico	13	
Não conformidade na escrituração sanitária	03	
Ausência de escrituração sanitária	02	
Dispensação na ausência de prescrição	62	
Não conformidade na prescrição	01	
Não conformidade no armazenamento	02	
Não conformidade na dispensação	04	
Não conformidade no licenciamento	01	

Âmbito Profissional	TOTAL	20
Exercício ilegal da profissão	05	
Requisitos para atuar em áreas específicas	05	
Delega atividade privativa a outro profissional	10	

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

Atividades ilícitas ou fraudulentas

TOTAL

41

Adulteração/falsificação de produtos, receitas, resultados médicos, licença de funcionamento ou rótulos.	19	Quebra de sigilo ou exposição ao denunciante	01
Exercício ilegal de outras profissões	03	Envolvimento em outras atividades ilícitas	11
Dispensação de produto falso ou sem registro	02		
Armazenamento de medicamentos e/ou substâncias proibidas e/ou armas	01		
Uso indevido de nome de profissional farmacêutico	01		
Venda casada	01		
Assédio moral, sexual ou discriminação	02		

Relações Profissionais	TOTA	10
Não comunicou vínculo/desvínculo ao CRF-SP	05	
Redes / Mídias sociais em desacordo ou impróprias	01	
Fiscal da Visa e RT de empresa	01	
Informações falsas perante o CRF-SP	01	
Conflito de interesses	01	
Outros	01	

Estabelecimento sem Farmacêutico Vinculado	TOTAL	33
Estabelecimento sem registro no CRF-SP	06	
Estabelecimento com registro no CRF-SP e sem farmacêutico	17	
Comercialização de medicamentos em estabelecimento não relacionado à saúde	03	
Comercialização inadequada de medicamentos por via remota	02	
Exercício ilegal da profissão	05	

Violação de Prerrogativas	TOTAL 08
Assédio moral	03
Condições de trabalho	01
Desvio de função	01
Acúmulo de função	01
Não acatamento de orientação técnica	02

Assuntos de apuração interna	TOTAL 02
Conduta de empregado	01
Ações e projetos	01

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

Assuntos de Apuração Exclusiva de outro órgão	TOTAL
Defesa do consumidor	03
Aspectos trabalhistas	03
Apresentação de diploma falso/nulo	01
Irregularidades sanitárias	87
Outros profissionais não inscritos no CRF-SP	09

Concursos públicos na área farmacêutica	TOTAL
	09