



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO - OUVIDORIA

À Presidência

Assunto: Dados estatísticos da ouvidoria de 18/08/2018 a 17/10/2018

Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de **18/08/2018 a 17/10/2018**, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **526** (quinhentos e vinte e seis) manifestações por meio eletrônico, com o tempo médio de resposta total de 10 dias.

A Ouvidoria invalidou no período um total de **56** (cinquenta e seis) manifestações – **10,6 %** do total de manifestações (conclusão sem o envio ao departamento). Esse tratamento ocorre em três situações:

1. O conteúdo da manifestação é dotado de imprecisão o que impossibilita sua análise, trata de assunto do âmbito de outro órgão ou não contém os dados mínimos necessários à apuração – **32** (trinta e dois) registros;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **14** (quatorze) registros;
3. O conteúdo da manifestação trata-se de solicitação de serviço, ainda não solicitado ao departamento responsável, ou está no prazo para atendimento pelo departamento – **10** (dez) registros.

Sendo assim, a ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **470** (quatrocentos e setenta) manifestações válidas.

Classificação das manifestações

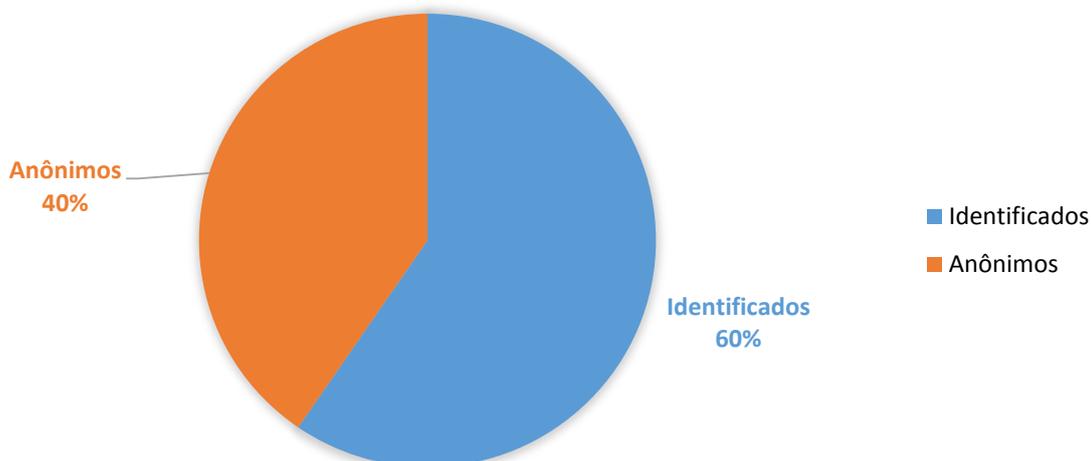
Manifestações por usuários:

Do total de manifestações, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu 280 (duzentos e oitenta) manifestações (60 %) com identificação do manifestante e 190 (cento e noventa) manifestações anônimas (40 %).



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

POR USUÁRIO



Manifestações por categoria:

Na classificação das manifestações por categorias, a Ouvidoria do CRF-SP aplica em suas rotinas de trabalho as cinco categorias previstas na Lei 13.460/2017 e IN OGU nº 01/2014: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, mais a categoria de críticas e as solicitações via e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão). Essa categoria é conferida pelo próprio usuário no ato do cadastro de sua manifestação.

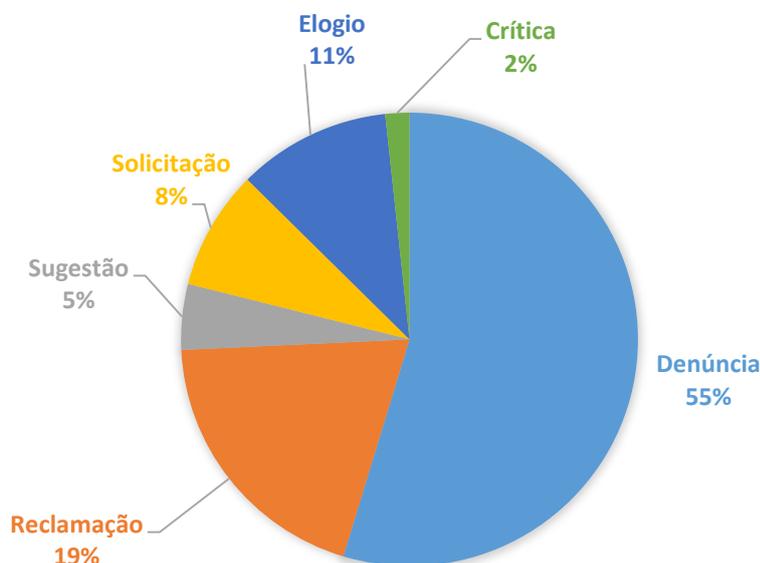
Na análise dos dados, dentre as manifestações válidas, observa-se que a categoria com maior número de registros é a “**Denúncia**”, com **257** (duzentos e cinquenta e sete) registros, seguida da categoria “**Reclamação**” com **92** (noventa e dois) registros, “**Elogio**” com **51** (cinquenta e um) registros, “**Solicitação**” com **40** (quarenta) registros “**Sugestão**” com **22** (vinte e dois) registros, e “**Crítica**” com **08** (oito) registros.

A Ouvidoria é responsável também pelas solicitações registradas **via SIC** (Serviço de Informação ao Cidadão), sendo que no período foram realizados **07** (sete) registros de pedido de informação via SIC.



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

POR CATEGORIA



Sobre as denúncias recebidas, **244** (duzentos e quarenta e quatro) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização, 06 (seis) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhadas para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP; 04 (quatro) tratam de denúncias de profissionais em possível desvio ético para avaliação, para possível instauração de processo, 01 (uma) trata de matéria envolvendo atuação de farmacêutico, e 02 (dois) casos tratam de denúncias sobre concursos em andamento.

Manifestações por assunto:

Na classificação das manifestações por "Assunto" percebe-se que a maioria das manifestações refletem a atuação primária do CRF-SP – fiscalização do exercício profissional farmacêutico:

- ✓ **Apuração de fatos pela fiscalização do CRF-SP: 244 (duzentos e quarenta e quatro) registros;**

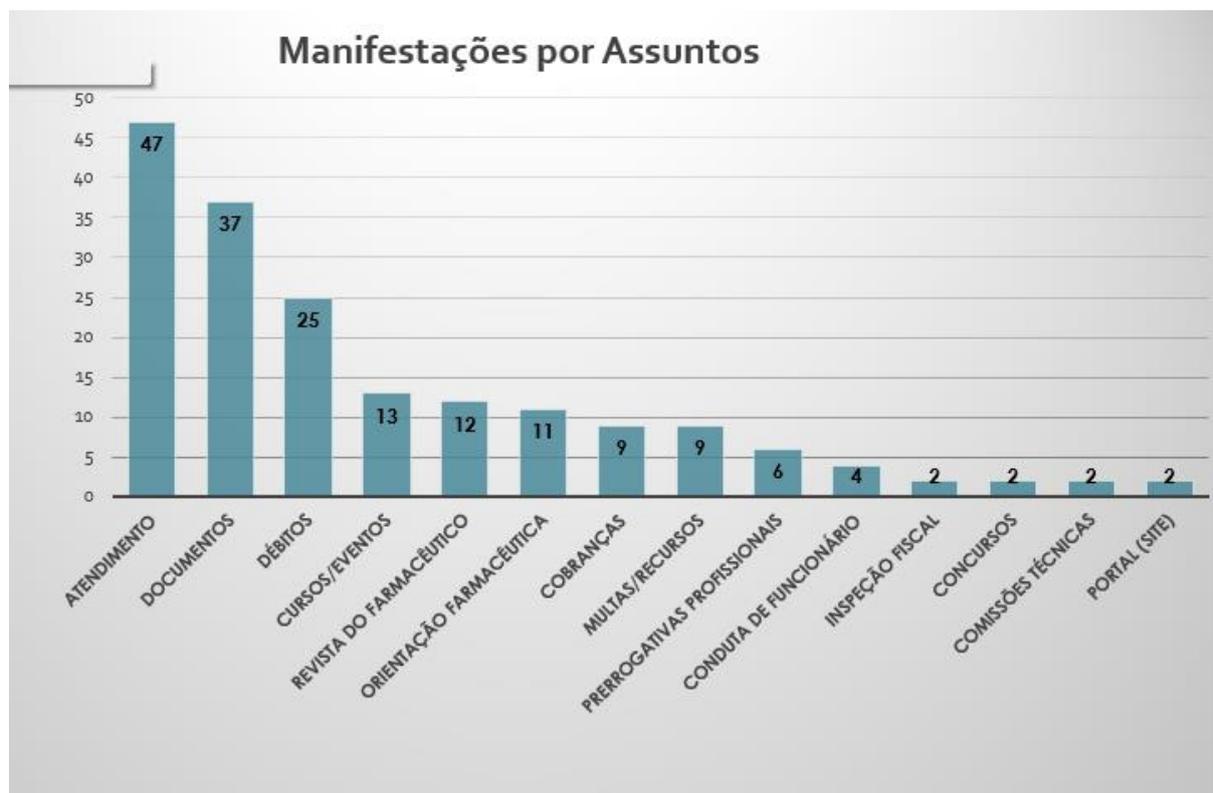
Dentre as denúncias a serem apuradas pela fiscalização do CRF-SP, 240 (duzentos e quarenta) casos tratam de denúncias realizadas por pessoas físicas e 04 (quatro) casos tratam de denúncias encaminhadas por outros órgãos (Ministério Público, Vigilância Sanitária, associações e sindicatos);



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Além do assunto principal (**Apuração de fatos pela fiscalização do CRF-SP**), foram recebidas manifestações que tratam dos seguintes assuntos:

- ✓ Atendimento do CRF-SP: **47** (quarenta e sete) registros, sendo que **11** (onze) registros tratam de reclamações, **34** (trinta e quatro) registros tratam de elogios (pesquisas e manifestações), **02** (dois) registros que tratam de sugestões;
- ✓ Documentos: **37** (trinta e sete) registros;
- ✓ Débitos/execução: **25** (vinte e cinco) registros;
- ✓ Cursos/Congresso/Eventos: **13** (treze) registros, sendo **02** (dois) elogios e **11** (onze) sugestões recebidas através das pesquisas aplicadas e registros diretos na ouvidoria;
- ✓ Revista do Farmacêutico: **12** (doze) registros
- ✓ Cobranças: **09** (nove) registros;
- ✓ Orientação Farmacêutica: **11** (onze) registros, sendo que **06** (seis) tratam de elogios recebidos pelo e-mail do departamento, **02** (dois) registros tratam de reclamações e **02** (dois) registros tratam de solicitações;
- ✓ Multas/recursos: **09** (nove) registros;
- ✓ Prerrogativas Profissionais: **06** (seis) casos;
- ✓ Conduta de funcionário / voluntário do CRF SP: **04** (quatro), sendo que 03 (três) destas manifestações tratam de reclamações e 01 (um) elogio;
- ✓ Inspeções fiscais: **02** (dois) registros;
- ✓ Concursos Edital /vagas publicadas: **02** (dois) registros;
- ✓ Portal do CRF-SP: **02** (dois) registros;
- ✓ Comissões técnicas: **02** (dois) registros;
- ✓ Outros (assuntos diversos): **49** (quarenta e nove) registros.



A ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de sugestões e outros canais, sendo que no bimestre foram recebidas **04** (quatro) manifestações.

Manifestações por canal de recebimento:

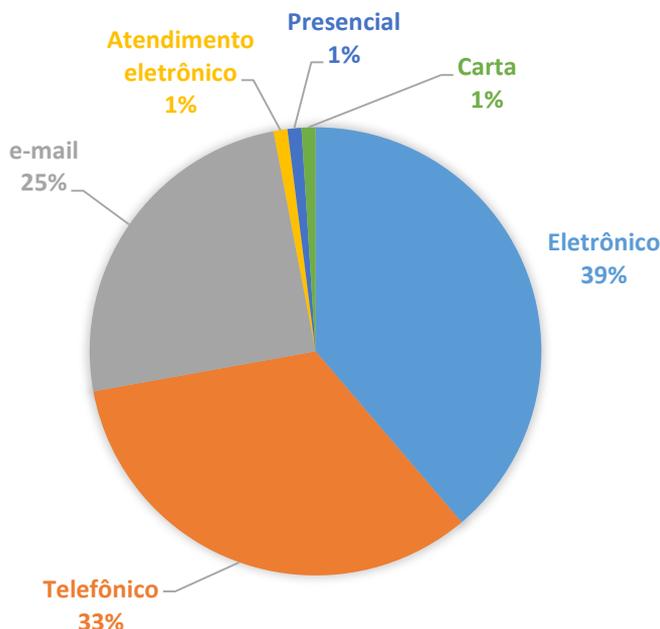
A Ouvidoria do CRF-SP oferece atendimentos telefônicos e presenciais à sociedade. Os atendimentos presenciais são realizados na sala da Ouvidoria localizada no 4º andar da sede do CRF-SP. No período em análise, foram registrados somente **04** (quatro) atendimentos presenciais. Foram realizados **134** (cento e trinta e quatro) atendimentos telefônicos, que resultaram em registro de protocolo, com tempo médio de 10 minutos.

Na classificação por categoria, fizemos a análise pelo total dos contatos. A classe "Denúncia" é a motivação para a maioria dos atendimentos telefônicos. Não houve registro de atendimento telefônico e presencial para as categorias "Elogio", "Sugestão" e "Solicitação".



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

POR CANAL DE RECEBIMENTO



Além dos atendimentos telefônicos, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu manifestações através:

- ✓ Atendimento eletrônico disponível no Portal: **156** (cento e cinquenta e seis) registros;
- ✓ Cartas – **04** (quatro) registros;
- ✓ Protocolos na sede, subsedes ou seccionais – **11** (onze) registros;
- ✓ e-mail denuncia@crfsp.org.br – **54** (cinquenta e quatro) registros;
- ✓ Outros e-mails: **55** (cinquenta e cinco) registros;
- ✓ Outros (pesquisas de satisfação de eventos e atendimento): **33** (trinta e três) registros.

A Ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de sugestões, sendo que no bimestre foram recebidas **04** (quatro) manifestações.

A Ouvidoria avalia mensalmente as pesquisas aplicadas após o atendimento e eventos/cursos realizados pelo CRF-SP para a inclusão das manifestações registradas por estes canais (foram analisadas e computadas 33 (trinta e três) manifestações através deste canal).

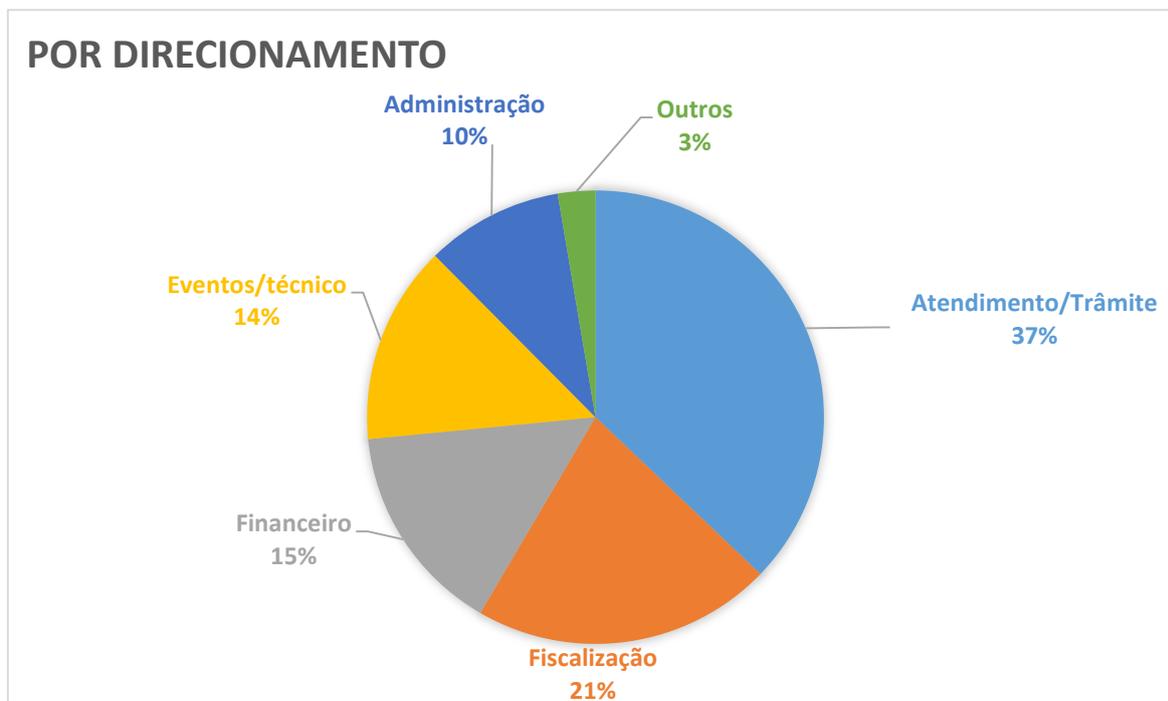
- ✓ Pesquisas de satisfação aplicadas após o atendimento – **30** (trinta) registros;
- ✓ Pesquisas de satisfação aplicadas após cursos e eventos realizados – **03** (três) registros.



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Manifestações por direcionamento:

Com exceção das denúncias a serem apuradas pela fiscalização do CRF-SP, as manifestações se dividiram entre os departamentos da seguinte forma:



Encaminhamentos da Ouvidoria:

A partir de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP foram dados os seguintes encaminhamentos:

- ✓ Memorandos à Secretaria de Governança Corporativa: **05** (cinco) recomendações para revisão de procedimentos administrativos;
- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização (244);
- ✓ Avaliações de Comissões Assessoras Especializadas do CRF-SP:
 - Solicitação encaminhada à Comissão Assessora de Educação Farmacêutica;
 - Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **06 (seis)**.

Respeitosamente,

Daniela de Cássia Moreira Noronha
Gerente de Ouvidoria do CRF-SP
CRF-SP nº 18.776