



**CRF SP**  
CONSELHO REGIONAL  
DE FARMÁCIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

## RELATÓRIO ANUAL - OUVIDORIA

### À Presidência

**Assunto:** Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/01/2019 a 31/12/2019

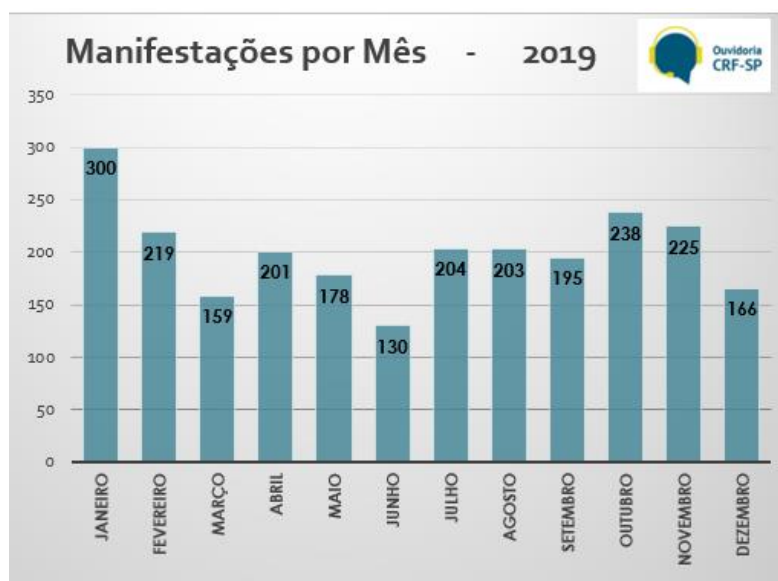
### Apresentação

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições regimentais da Ouvidoria do CRF-SP, e apresenta as atividades desenvolvidas na Ouvidoria durante o exercício de 2019, o detalhamento das manifestações recepcionadas, além das recomendações expedidas e procedimentos adotados pela alta direção para atendimento das recomendações.

No período de **01/01/2019 a 31/12/2019**, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **2.418** (duas mil, quatrocentas e dezoito) manifestações válidas, com o tempo médio de resposta total de 10 dias.

### Classificação das manifestações

#### Manifestações por mês:



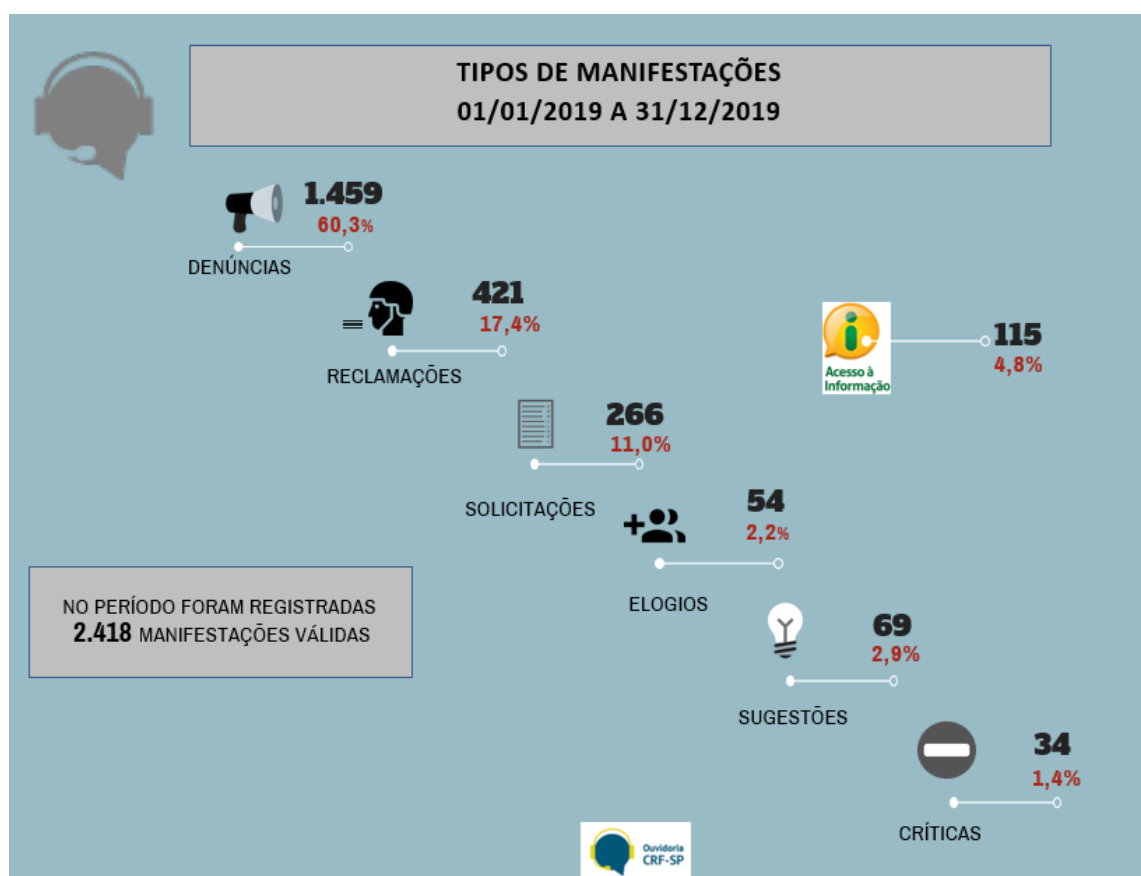


**CRF SP**  
CONSELHO REGIONAL  
DE FARMÁCIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

## 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. Também foram incluídas as Comunicações de irregularidade, conforme prevê o Decreto nº 9.492 de 05/09/2018.

Na análise dos dados, dentre as manifestações válidas, observa-se que a categoria com maior número de registros é a “**Denúncia**”, com **1.459** (mil, quatrocentos e cinquenta e nove) registros, seguida da categoria “**Reclamação**” com **421** (quatrocentos e vinte e um) registros, “**Solicitação**” com **266** (duzentos e sessenta e seis) registros, “**Sugestão**” com **69** (sessenta e nove) registros, “**Elogio**” com **54** (cinquenta e quatro) registros, e “**Crítica**” com **34** (trinta e quatro) registros.

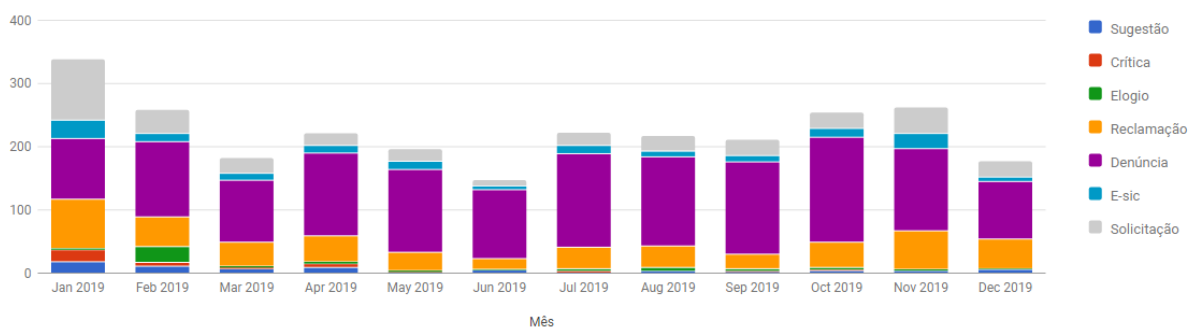




A Ouvidoria é responsável também pelas solicitações registradas **via SIC** (Serviço de Informação ao Cidadão), sendo que no período foram realizados **115** (cento e quinze) registros de pedido de informação via SIC, cujo detalhamento pode ser verificado em relatório específico.

#### Tipo de Manifestação

Situação de protocolos nos últimos 12 meses



#### Manifestações por assuntos:

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: **1.499 (mil, quatrocentos e noventa e nove) registros de manifestações**, que tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização do CRF-SP e manifestações relacionadas aos setores vinculados à fiscalização (Orientação Farmacêutica, Processo Fiscal e Denúncias).



**CRF SP**  
CONSELHO REGIONAL  
DE FARMÁCIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

ASSUNTO	Reclamações/ Críticas	Denúncias	Sugestões	Elogios	Solicitações
<b>Serviços</b>	101	00	15	01	94
<b>Fiscalização</b>	45	1.366	03	03	26
<b>Orientação Farmacêutica</b>	06	00	01	01	17
<b>Financeiro</b>	68	00	09	00	58
<b>Canais de Comunicação</b>	18	00	07	02	08
<b>Infraestrutura</b>	29	00	17	03	14
<b>Conduta de funcionário</b>	87	12	00	43	01
<b>Cursos/eventos</b>	09	00	11	00	11
<b>Ações da Diretoria</b> (PAF, Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais e outras)	27	65	04	01	18
<b>Outros</b> (Manifestações sazonais - Eleições e outros)	65	16	02	00	19
<b>Total</b>	455	1.459	69	54	266

### Manifestações por situação:

Na classificação por situação das manifestações, em relação ao total de manifestações válidas, foram concluídas até 31/12/2019, **2.383** (duas mil, trezentos e oitenta e três manifestações), **06** (seis) registros foram indeferidos, **09** (nove) registros de manifestações foram respondidos e **20** (vinte) registros de manifestações permaneceram pendentes de conclusão. Do total de manifestações recebidas (2.697), **279** (duzentas e setenta e nove) manifestações foram inválidas, conforme descrito nos relatórios bimestrais.



## 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 **24** (vinte e quatro) atendimentos presenciais. Foram realizados **589** (quinhentos e oitenta e nove) atendimentos telefônicos, que resultaram em registro de protocolo, com tempo médio de 10 minutos.



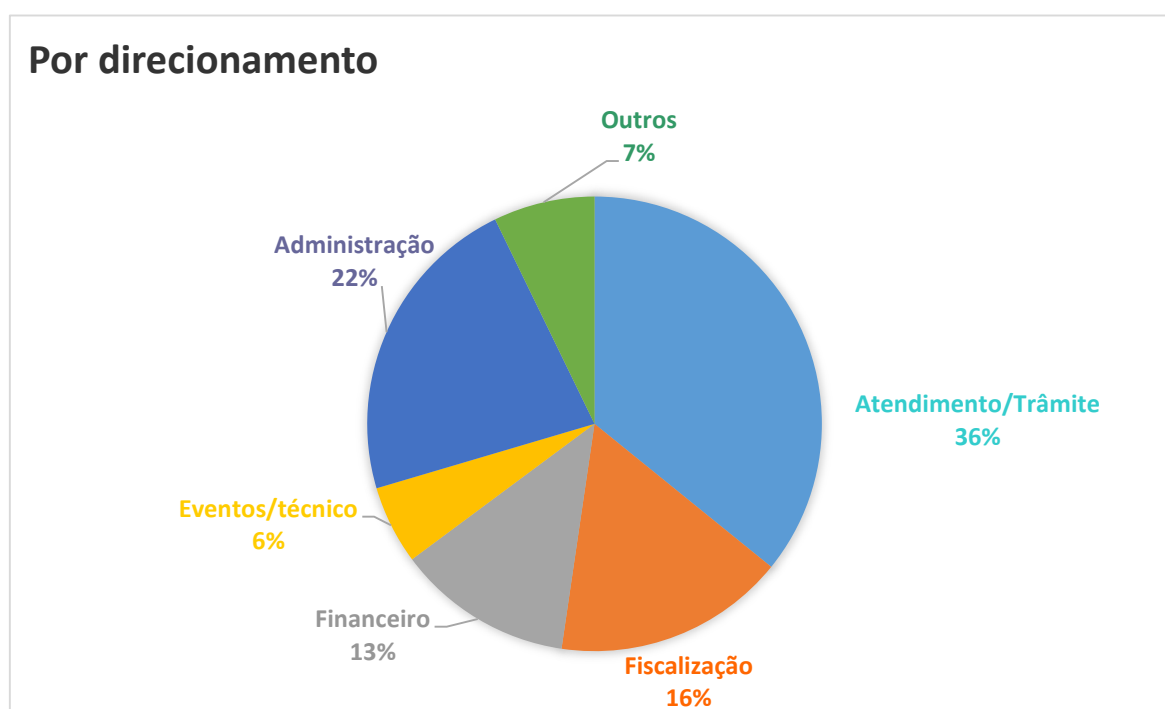
- ✓ Outros canais de recebimento: manifestações recebidas por voluntários, funcionários e por meio da caixa de sugestões, para recebimento de manifestações de funcionários.



**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 foram direcionadas aos departamentos da seguinte forma:



## Encaminhamentos da Ouvidoria

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

- a. Memorandos à Secretaria de Governança Corporativa: **34** (trinta e quatro) recomendações para revisão de procedimentos administrativos, sendo que 09 recomendações tratam de não conformidades constatadas, 21 tratam de oportunidades de melhorias nos procedimentos e serviços, e 04 tratam de situações para realização de análise de risco para implementação;



**CRF SP**  
CONSELHO REGIONAL  
DE FARMÁCIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

ASSUNTO	Informações	Implementadas até 12/2019	Em análise
<b>Infraestrutura</b>	04	03	01
<b>Serviços</b>	16	08	08
<b>Fiscalização</b>	11	06	05
<b>Outros</b>	03	0	03
<b>Total</b>	34	17	17

b. Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização: **1.366** (mil, trezentos e sessenta e seis) registros;

Até o final do ano de 2019, foi concluída a apuração referente à **1.202** (mil, duzentas e duas) denúncias, sendo que de acordo com a resposta sobre a apuração das denúncias pelo departamento de fiscalização, foram adotadas as seguintes providências:

Denúncias Concluídas	Total
<b>Inspeção</b>	900
<b>Ofício a outros órgãos</b>	29
<b>Convocação do Profissional</b>	40
<b>Informação para instauração de Processo</b>	19
<b>Arquivamento</b>	242



Foi verificado após a apuração das denúncias que o fato denunciado foi constatado ou parcialmente constatado em 588 denúncias (61% do total de denúncias cuja apuração já foi concluída até a data do presente relatório) e em 372 casos o fato não foi constatado.

- c. Avaliações de Comissões Assessoras Especializadas do CRF-SP:  
- Denúncias encaminhadas para avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **36** (trinta e seis) registros.

Sobre as denúncias encaminhadas ao Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP (36 registros), 04 (quatro) casos foram encaminhados ao departamento de fiscalização para apuração em inspeção fiscal e 32 (vinte e dois) casos foram encaminhadas orientações em resposta aos profissionais.

São Paulo, 31 de janeiro de 2020

Respeitosamente,

Daniela de Cássia Moreira Noronha  
Ouvidoria do CRF-SP