



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO ANUAL - OUVIDORIA

À Presidência

Assunto: Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/01/2020 a 31/12/2020

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 2020, o detalhamento das manifestações recepcionadas, além das recomendações expedidas e procedimentos adotados pela alta direção para atendimento das recomendações.

No período de **01/01/2020 a 31/12/2020**, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **2.678** (duas mil, seiscentas e setenta e oito) manifestações válidas.

Classificação das manifestações

Manifestações por mês:



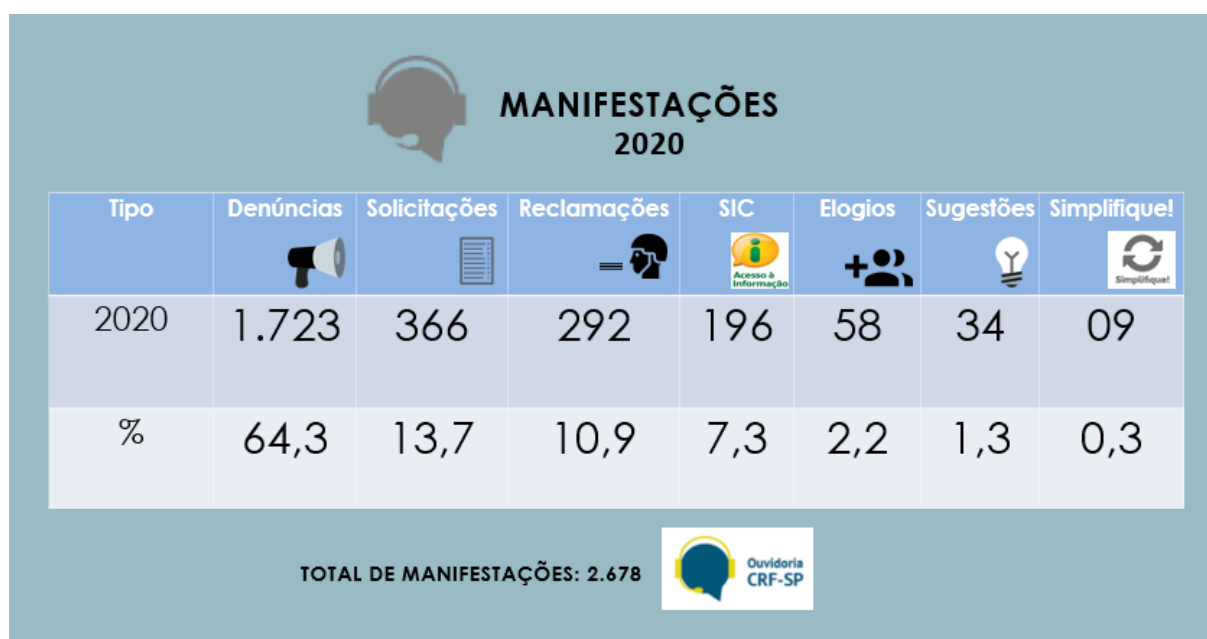


CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 **1.723** (mil, setecentos e vinte e três) registros, seguida da categoria “**Solicitação**” com **366** (trezentos e sessenta e seis) registros, “**Reclamação**” com **292** (duzentos e noventa e dois) registros, “**Elogio**” com **58** (cinquenta e oito) registros e “**Sugestão**” com **34** (trinta e quatro) registros.



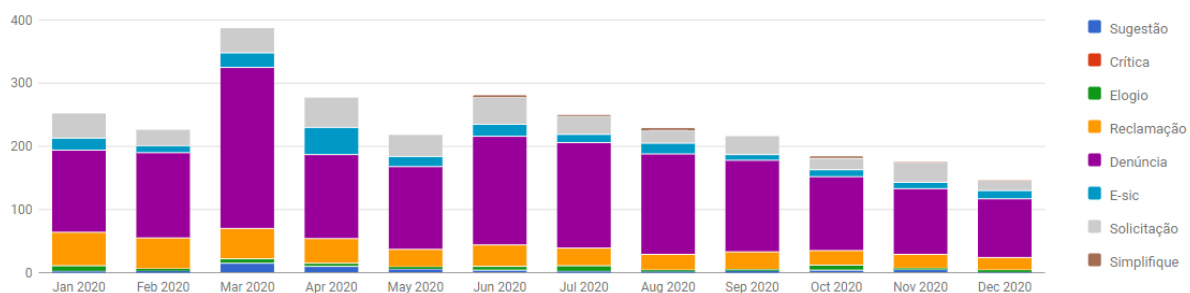
A Ouvidoria é responsável também pelas solicitações registradas **via SIC** (Serviço de Informação ao Cidadão), sendo que no período foram realizados **196** (cento e noventa e seis) registros de pedido de informação via SIC, cujo detalhamento pode ser verificado em relatório específico. Além



disso, a partir de junho de 2020, a Ouvidoria passou a receber as manifestações do tipo Simplifique!, com sugestões para desburocratização dos serviços prestados pelo órgão, sendo que no período foram recebidos **09** (nove) registros com sugestão para simplificação dos serviços.

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: **1.654 (mil, seiscientos e cinquenta e quatro) 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 	Denúncias 	Sugestões 	Elogios 	Solicitações 	SIC 	Simplifique! 	Total
Serviços	76	00	07	03	151	83	05	325
Fiscalização	34	1.549	01	07	47	14	02	1.654
Orientação Farmacêutica	02	00	01	06	33	47	00	89
Financeiro	68	00	03	00	52	13	00	136
Canais de comunicação	09	00	01	02	04	04	00	20
Infraestrutura	23	00	04	01	07	04	01	40
Conduta de funcionário/voluntário	45	05	00	37	00	00	00	87
Área técnica/Cursos/eventos	10	00	08	00	28	15	00	61
Violação de prerrogativa profissional, PAF, Concursos, outros	18	69	05	02	31	05	00	130
Outros órgãos	07	100	04	00	13	11	01	136
Total	292	1.723	34	58	366	196	09	2.678

Em relação às denúncias recebidas, a maioria trata de denúncias de apuração externa, conforme abaixo descrito:

Denúncias de apuração externa	Total	%
Apuração pela fiscalização do CRF-SP	1.549	89,9
Violação de prerrogativas profissionais	42	2,4

Denúncias de apuração interna	Total	%
Conduta de funcionários	05	0,3
Outros assuntos: vagas do PAF, concursos	27	1,6



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Outras Denúncias	Total	%
Outros órgãos	100	5,8

Manifestações por situação:

Na classificação por situação das manifestações, em relação ao total de manifestações válidas, foram concluídas até 31/12/2020, **2.654** (duas mil, seiscentos e cinquenta e quatro manifestações), **11** (onze) registros foram indeferidos, **04** (quatro) registros de manifestações foram respondidos e **09** (nove) registros de manifestações permaneceram pendentes de conclusão. Do total de manifestações recebidas (2.848), **170** (cento e setenta) 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 **15** (quinze) atendimentos presenciais. Foram realizados **390** (trezentos e noventa) atendimentos telefônicos, que resultaram em registro de protocolo, com tempo médio de 10 minutos.



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



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

Manifestações por direcionamento:

Com exceção das denúncias a serem apuradas pela fiscalização do CRF-SP, as manifestações foram direcionadas da seguinte forma:



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



Encaminhamentos da Ouvidoria

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

- Memorandos à Secretaria de Planejamento, Controle Interno e Gestão de Risco: **30** (trinta) recomendações para revisão de procedimentos administrativos, sendo que 06 recomendações tratam de não conformidades constatadas, 04 tratam de oportunidades de melhorias nos procedimentos e serviços, e 20 tratam de situações para realização de análise de risco para implementação;



ASSUNTO	Informações	Implementadas até 12/2020	Em análise
Infraestrutura	03	01	02
Serviços	06	00	06
Fiscalização	12	05	07
Outros	09	08	01
Total	30	14	16

b. Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização: **1.549** (mil, quinhentos e quarenta e nove) registros;

Até a presente data, foi concluída a apuração referente à **1.289** (mil, duzentas e oitenta e nove) 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
Inspeção	1.031
Ofício a outros órgãos	129
Convocação/notificação do Profissional	251
Informação para instauração de Processo	40
Arquivamento	124

c. Avaliações de Grupos Técnicos de Trabalho do CRF-SP:



- Denúncias encaminhadas para avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **42** (quarenta e dois) registros.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2021

Respeitosamente,

Daniela de Cássia Moreira Noronha
Ouvidoria do CRF-SP