



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO - OUVIDORIA

À Presidência

Assunto: Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/01/2019 a 28/02/2019

Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/01/2019 a 28/02/2019, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **598** (quinhentas e noventa e oito) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de **88** (oitenta e oito) manifestações – **15 %** 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 – **07** (sete) registros;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **19** (dezenove) 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 – **62** (sessenta e dois) registros.

Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **510** (quinhentas e dez) manifestações válidas.

Classificação das manifestações

Manifestações por categoria:

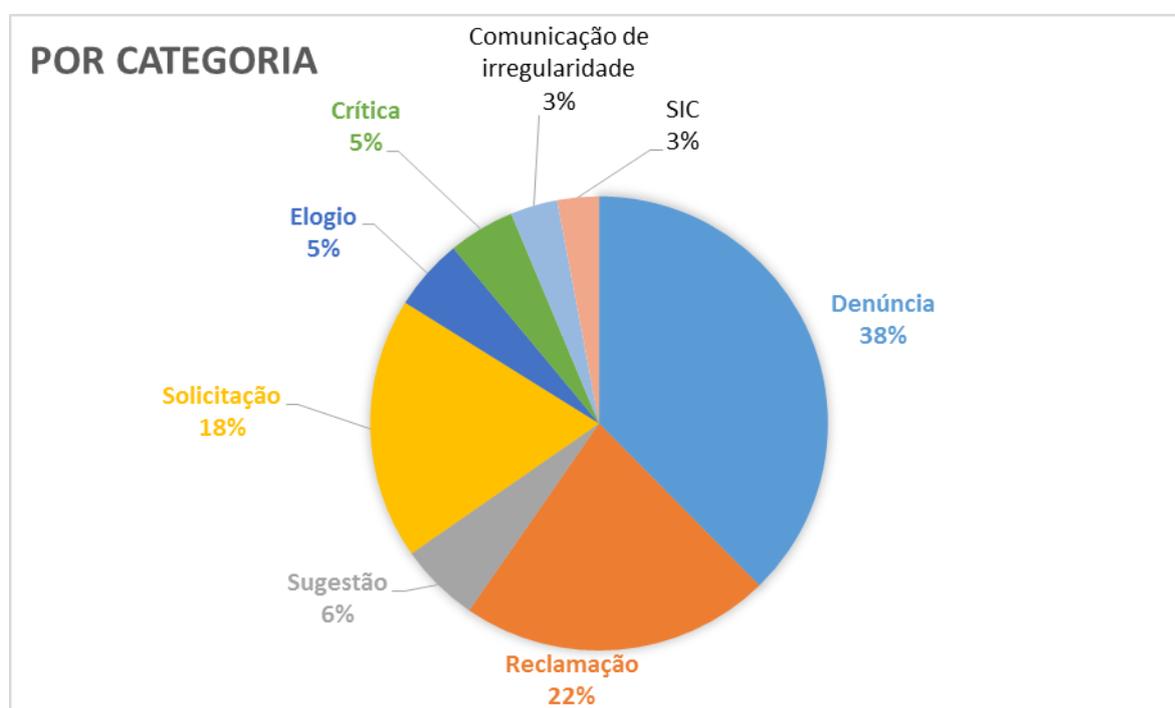
Na classificação das manifestações por categorias, a Ouvidoria do CRF-SP aplica em suas rotinas de trabalho as cinco categorias previstas na Lei 13.460/2017 e IN OGU nº 01/2014: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, mais a categoria de críticas e as



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 **192** (cento e noventa e dois) registros, seguida das categorias: **"Reclamação"** com **112** (cento e doze) registros, **"Solicitação"** com **95** (noventa e cinco) registros, **"Sugestão"** com **29** (vinte e nove) registros, **"Elogio"** com **26** (vinte e seis) registros, e **"Crítica"** com **24** (vinte e quatro) registros. Além disso, foram registrados também **17** (dezesete) registros de **"Comunicação de irregularidade"**.



Sobre as denúncias recebidas (192 denúncias identificadas e 17 comunicações de irregularidades), **202** (duzentos e dois) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização, 01 (um) caso trata de denúncia sobre prerrogativas profissionais, encaminhada para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP, 03 (três) tratam de denúncias de profissionais em possível desvio ético para avaliação e possível instauração de processo e 03 (três) tratam de denúncia sobre concursos de órgãos públicos em andamento, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP.

Manifestações por assunto:



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

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:

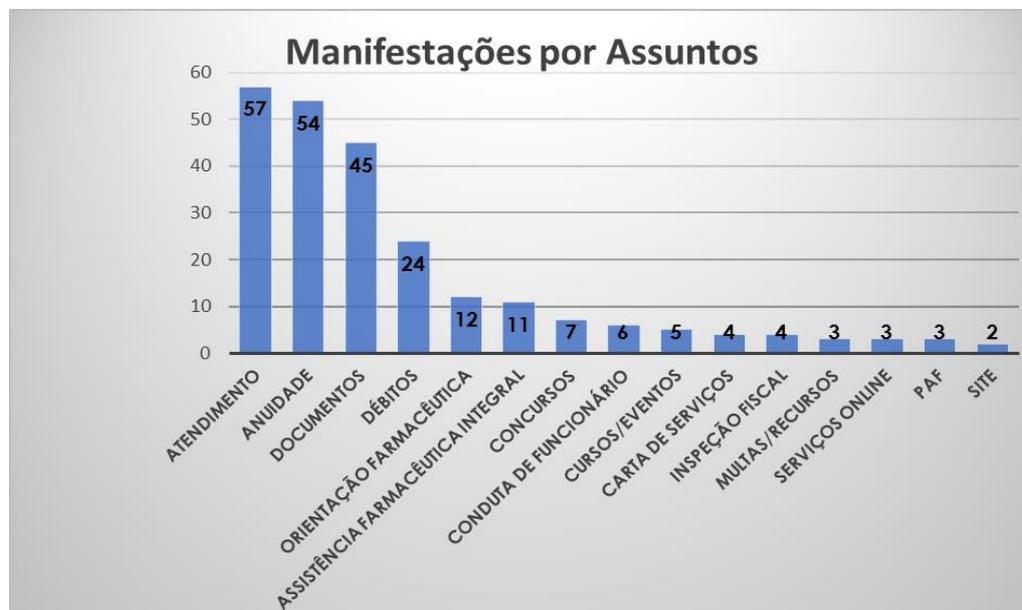
- ✓ **Apuração de fatos pela fiscalização do CRF-SP: 202 (duzentos e dois) registros;**
Dentre as denúncias a serem apuradas pela fiscalização do CRF-SP, 198 (cento e noventa e oito) casos tratam de denúncias realizadas por pessoas físicas e 04 (quatro) casos tratam de denúncias encaminhadas por outros órgãos (Ministério Público, Vigilância Sanitária, associações e sindicatos);

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

- ✓ Atendimento do CRF-SP: **57** (cinquenta e sete) registros, que tratam dos procedimentos padronizados de atendimento, conduta de funcionários, bem como dos documentos exigidos;
- ✓ Anuidade: **54** (cinquenta e quatro) registros;
- ✓ Documentos: **45** (quarenta e cinco) registros, que tratam de documentos de pessoa física e/ou jurídica;
- ✓ Débitos/execução: **24** (vinte e quatro) registros;
- ✓ Orientação Farmacêutica: **12** (doze) registros;
- ✓ Assistência Farmacêutica integral: **11** (onze) registros;
- ✓ Concursos Edital /vagas publicadas: **07** (sete) registros, que tratam de denúncias de concursos de outros órgãos, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP, bem como de informações sobre o concurso do CRF-SP;
- ✓ Conduta de funcionário (exceto atendimento e orientação farmacêutica): **06** (seis) registros;
- ✓ Cursos/Congresso/Eventos: **05** (cinco) registros;
- ✓ Carta de serviços: **04** (quatro) registros;
- ✓ Inspeções fiscais: **04** (quatro) registros;
- ✓ Multas/recursos: **03** (três) registros;
- ✓ Serviços *online*: **03** (três) registros;
- ✓ PAF (Programa de Assistência ao Farmacêutico) e/ou parcerias: **03** (três) registros;
- ✓ Portal do CRF-SP: **02** (dois) registros;
- ✓ Prerrogativas Profissionais: **01** (um) registro;
- ✓ Outros (assuntos diversos): **52** (cinquenta e dois) registros, que tratam de assuntos diversos, como inscrição de técnicos de farmácia, infraestrutura e gestão de pessoas (manifestações realizadas por funcionários), entre outros.



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



Manifestações por categoria e assunto geral:

| ASSUNTO GERAL | Reclamações/ Críticas | Denúncias | Sugestões | Elogios | Solicitações |
|--------------------------------|--------------------------|-----------|-----------|---------|--------------|
| Documentos | 26 | 00 | 07 | 02 | 34 |
| Fiscalização | 21 | 202 | 01 | 01 | 04 |
| Orientação Farmacêutica | 02 | 00 | 00 | 00 | 08 |
| Financeiro | 30 | 00 | 06 | 00 | 36 |
| Canais de Comunicação | 05 | 00 | 02 | 00 | 00 |
| Infraestrutura | 07 | 00 | 06 | 00 | 04 |
| Conduta de funcionário | 40 | 00 | 00 | 23 | 00 |
| Cursos/eventos | 02 | 00 | 04 | 00 | 03 |



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

| | | | | | |
|---------------------------|-----|-----|----|----|----|
| Ações da Diretoria | 01 | 00 | 01 | 00 | 00 |
| Outros | 02 | 07 | 02 | 00 | 06 |
| Total | 136 | 209 | 29 | 26 | 95 |

A Ouvidoria é responsável também pelas solicitações registradas **via SIC** (Serviço de Informação ao Cidadão), sendo que no período foram realizados **15** (quinze) registros de pedido de informação via SIC.

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 **05** (cinco) atendimentos presenciais. Foram realizados **129** (cento e vinte e nove) atendimentos telefônicos, que resultaram em registro de protocolo.

Na classificação por categoria, foi feita 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".

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

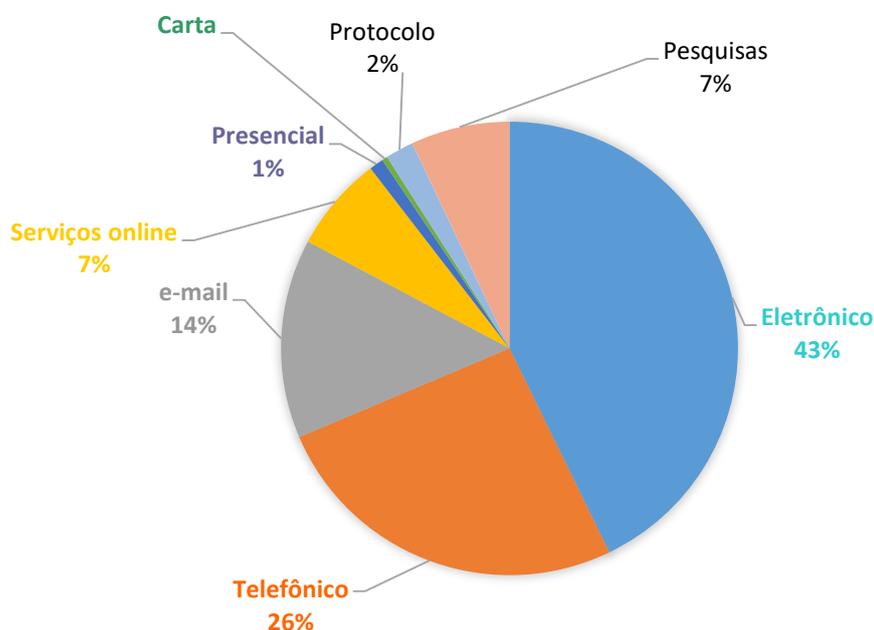
- ✓ Atendimento eletrônico direto no programa da Ouvidoria: **214** (duzentos e quatorze) registros;
- ✓ Cartas – **02** (dois) registros;
- ✓ Protocolos na sede, subsedes ou seccionais – **10** (dez) registros;
- ✓ E-mail denuncia@crfsp.org.br – **44** (quarenta e quatro) registros;
- ✓ Outros e-mails: **27** (vinte e sete) registros;
- ✓ Serviços *online*: **34** (trinta e quatro) registros;
- ✓ Outros (pesquisas de satisfação de eventos e atendimento, manifestações encaminhadas por voluntários, registros pelo Programa de Assistência ao Farmacêutico - PAF): **37** (trinta e sete) registros.

Mensalmente a Ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de sugestões, sendo que no bimestre foram recebidas **08** (oito) manifestações.



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por canal de recebimento



Mensalmente a Ouvidoria avalia 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 35 (trinta e cinco) manifestações através deste canal).

- ✓ Pesquisas de satisfação aplicadas após o atendimento – **35** (trinta e cinco) registros;
- ✓ Pesquisas de satisfação aplicadas após cursos e eventos realizados – **nenhum** registro.

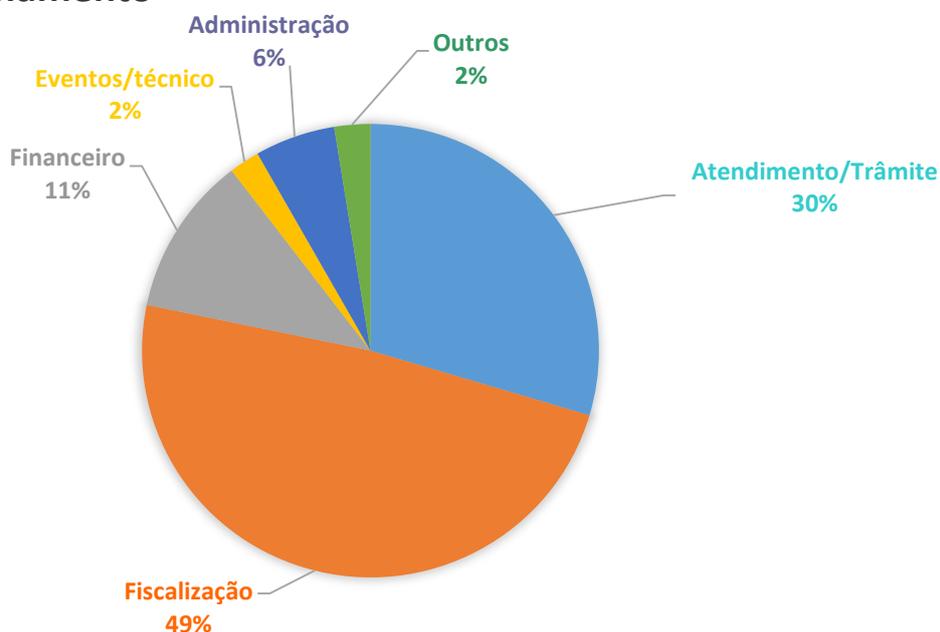
Manifestações por direcionamento:

As manifestações foram direcionadas aos departamentos da seguinte forma:



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por direcionamento



Encaminhamentos da Ouvidoria:

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

- ✓ Memorandos à Secretaria de Governança Corporativa: **10** (dez) recomendações para revisão de procedimentos administrativos;
- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização (202);
- ✓ Avaliações de Comissões Assessoras Especializadas do CRF-SP:
 - Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **01** (uma).

Respeitosamente,
Daniela de Cássia Moreira Noronha
Gerente de Ouvidoria do CRF-SP