

## RELATÓRIO - OUVIDORIA

### À Presidência

**Assunto:** Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/01/2020 a 29/02/2020

### Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/01/2020 a 29/02/2020, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **480** (quatrocentos e oitenta) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de 41 (quarenta e uma) manifestações – **8,5** % 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 ou não contém os dados mínimos necessários à apuração – **12** (doze) registros;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **15** (quinze) 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 – **14** (quatorze) registros.

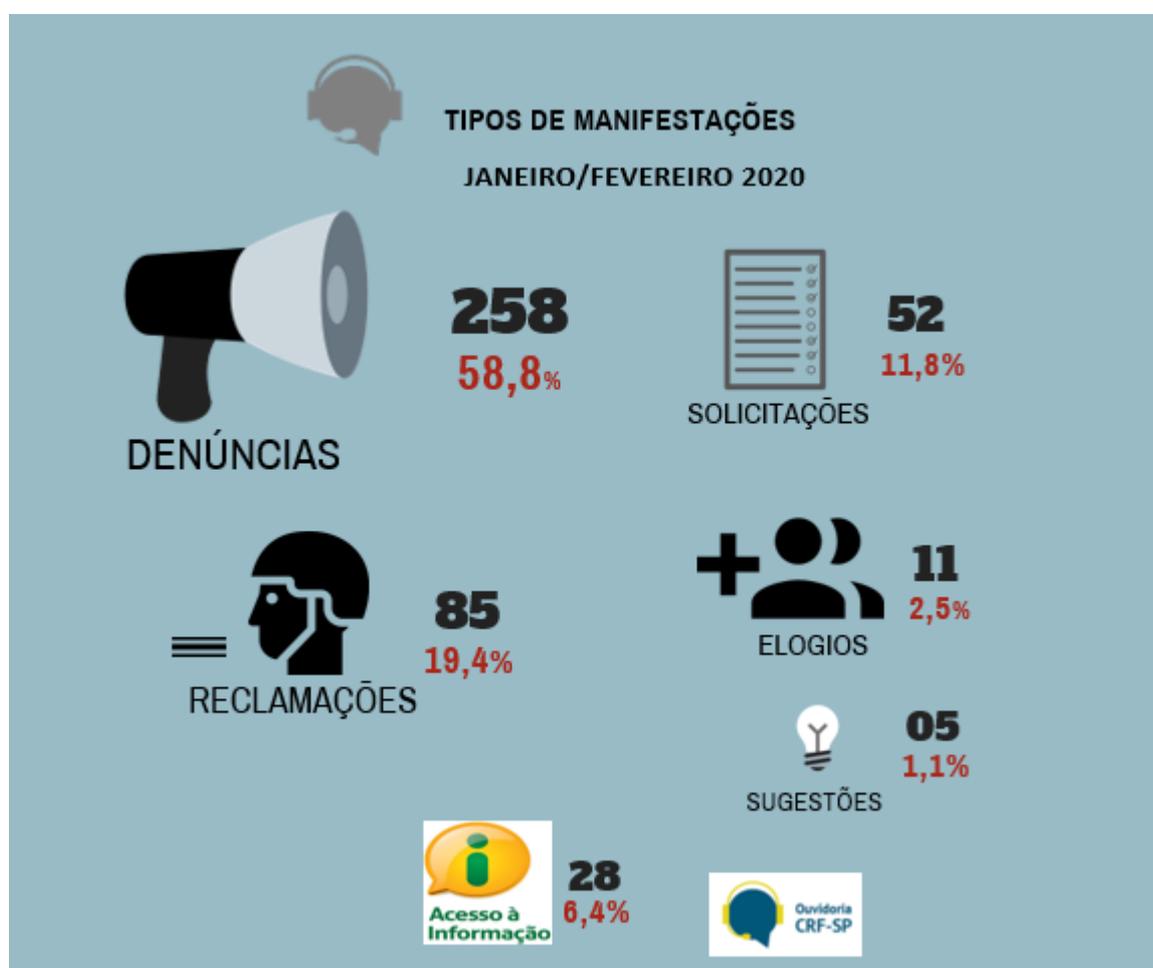
Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **439** (quatrocentas e trinta e nove) manifestações válidas.

### 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 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**” (incluindo as comunicações de irregularidades), com **258** (duzentos e cinquenta e oito) registros, seguida das categorias: “**Reclamação**” com **85** (oitenta e cinco) registros, “**Solicitação**” com **52** (cinquenta e dois) registros, “**Elogio**” com **11** (onze) registros e “**Sugestão**” com **05** (cinco) registros. Não houve registro de críticas no período. Neste bimestre foram recebidas **28** (vinte e oito) solicitações de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).



Sobre as denúncias recebidas, **239** (duzentos e trinta e nove) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização/ética, **02** (duas) tratam de denúncias sobre conduta de funcionários, **05** (cinco) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhada para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP e **12** (doze) tratam de denúncia sobre concursos de órgãos públicos em andamento, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP.

Foram encaminhadas **27** (vinte e sete) denúncias a outros órgãos (Vigilâncias Sanitárias e Conselho Regional de Enfermagem do Estado de São Paulo), para a apuração.

### **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:

- ✓ **Fiscalização do exercício profissional farmacêutico: 254 (duzentas e cinquenta e quatro) registros;**

Além do assunto principal (**Fiscalização do exercício profissional farmacêutico**), foram recebidas manifestações que tratam dos seguintes assuntos:

- ✓ Questões financeiras (débitos, execuções, taxas, anuidade): **44** (quarenta e quatro) registros;
- ✓ Serviços: **38** (trinta e oito) registros, que tratam de documentos de pessoa física e/ou jurídica;
- ✓ Conduta de funcionário do CRF-SP: **31** (trinta e um) registros;
- ✓ Ações da Diretoria (PAF, Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais, Concursos em andamento e outras): **26** (vinte e seis) registros;
- ✓ Orientação farmacêutica: **12** (doze) registros;
- ✓ Canais de comunicação: **10** (dez) registros;
- ✓ Infraestrutura: **08** (oito) registros, que tratam de manifestações de funcionários;
- ✓ Área técnica: **08** (oito) registros;
- ✓ Outros assuntos: **08** (oito) registros; que tratam de assuntos diversos, como dados estatísticos, eleições, entre outros.

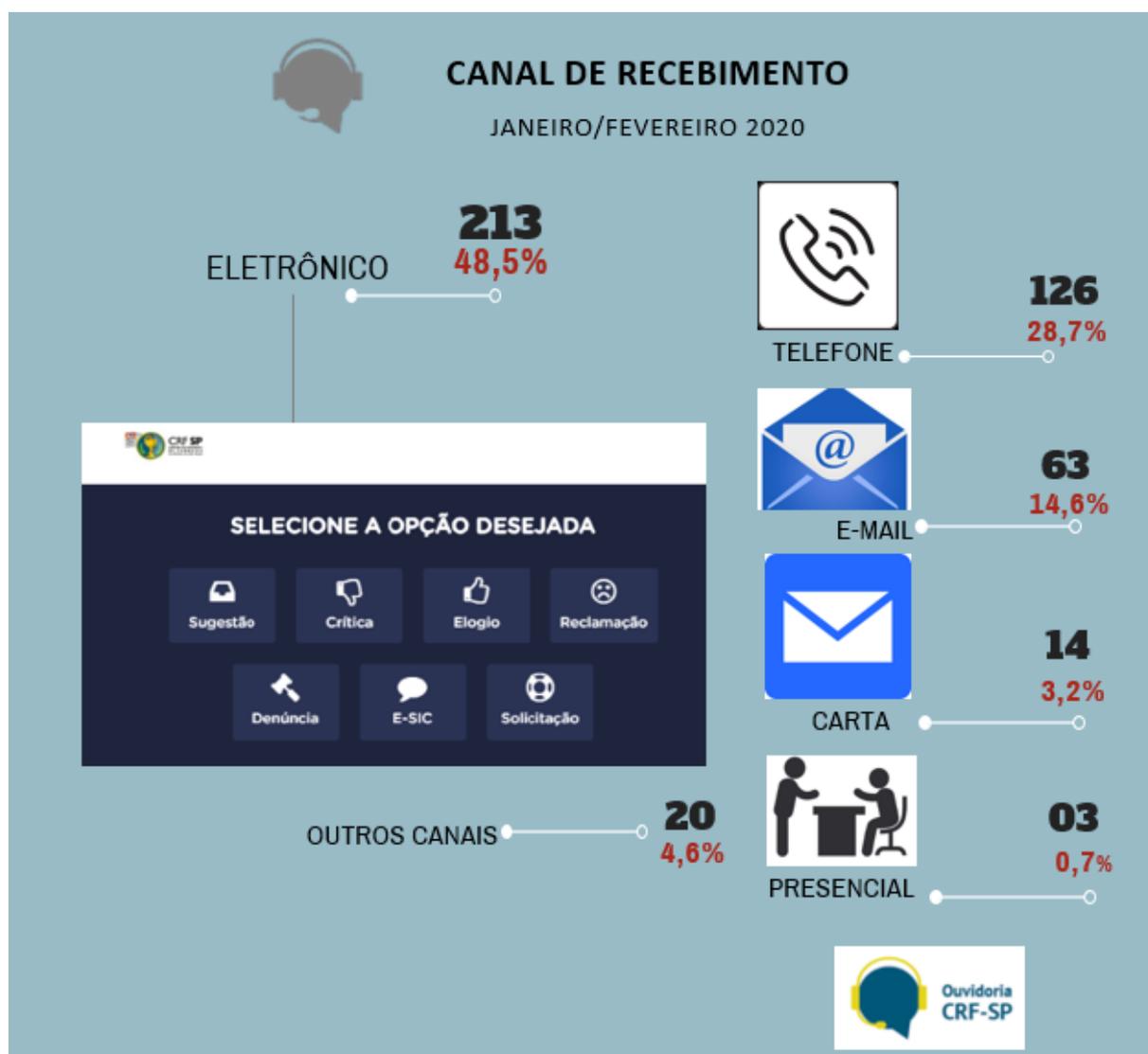
A tabela abaixo apresenta o número de manifestações por assuntos gerais:

ASSUNTO	Reclamações/ Críticas	Denúncias	Sugestões	Elogios	Solicitações	SIC
<b>Serviços</b>	13	00	00	01	13	11
<b>Fiscalização</b>	04	239	00	02	06	03
<b>Orientação Farmacêutica</b>	00	00	00	00	05	07
<b>Financeiro</b> (Anuidades, taxas, débitos e negociação)	25	00	03	00	11	05
<b>Canais de Comunicação</b> (incluindo "Serviços on line")	07	00	00	01	01	01
<b>Infraestrutura</b>	05	00	01	00	01	01
<b>Conduta de funcionário/voluntário</b>	24	02	00	05	00	00
<b>Área técnica/Cursos/eventos</b>	04	00	01	00	03	00
<b>Ações da Diretoria</b> (PAF, Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais e outras)	00	17	00	02	07	00
<b>Outros</b> (Manifestações sazonais - Eleições e outros)	03	00	00	00	05	00
<b>Total</b>	85	258	05	11	52	28

#### **Manifestações por canal de recebimento:**

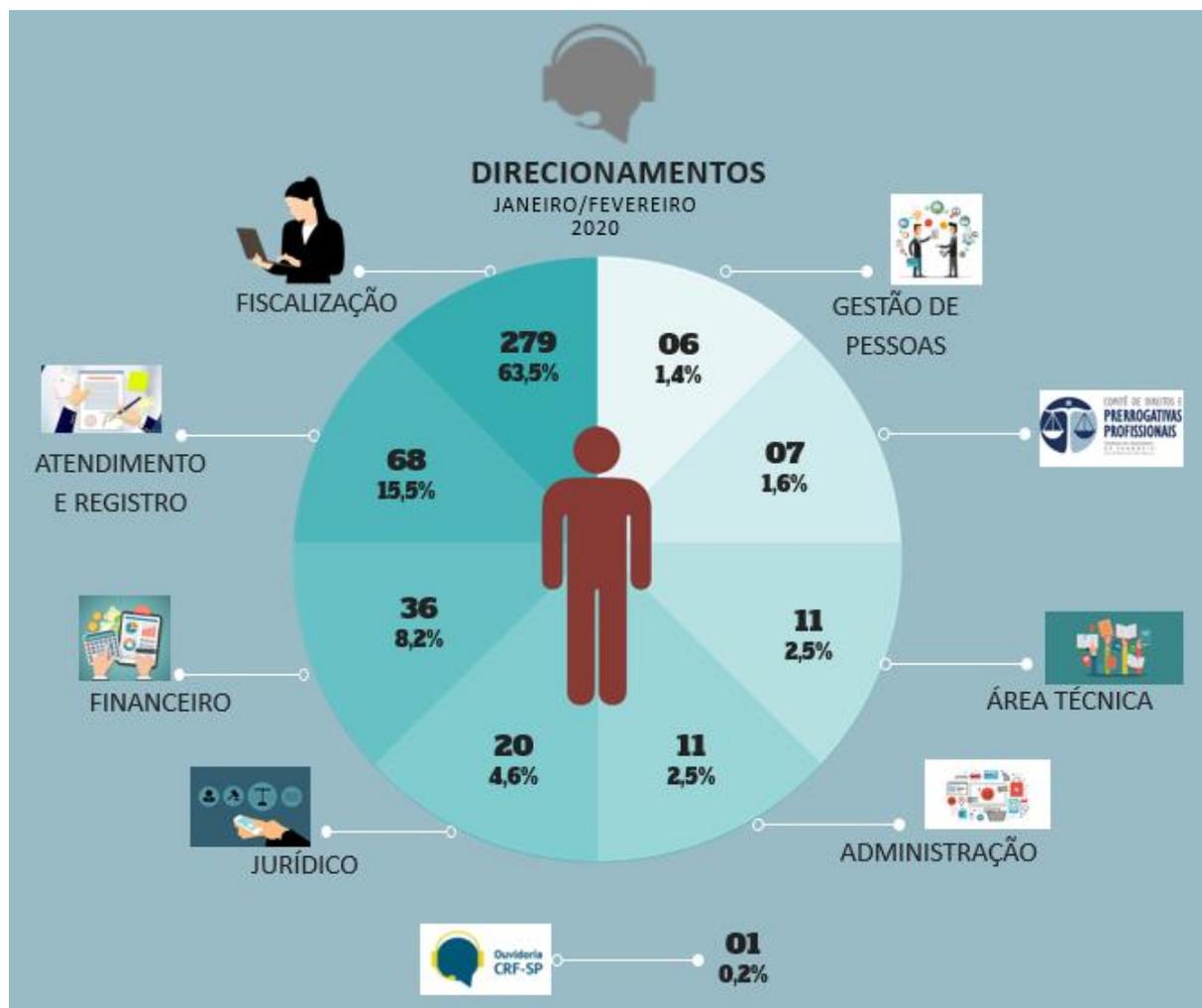
A Ouvidoria do CRF-SP oferece atendimentos telefônicos e presenciais à sociedade. Os atendimentos presenciais são realizados na sala da Ouvidoria localizada no 4º andar da sede do CRF-SP.

Mensalmente a Ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de sugestões, sendo que neste bimestre foram recebidas **02** (duas) manifestações.



### Manifestações por direcionamento:

Em janeiro de 2020, houve a alteração no organograma do CRF-SP, com a fusão de alguns departamentos. Desta forma, foram definidos 09 direcionamentos da Ouvidoria, para encaminhamento das manifestações:



### Encaminhamentos da Ouvidoria:

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

- ✓ Memorandos à Secretaria de Governança Corporativa: **04** (quatro) recomendações para revisão de procedimentos administrativos;
- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização: **239** (duzentas e trinta e nove);
- ✓ Denúncias sobre concursos em andamento encaminhadas à Consultoria Jurídica para providências: **12** (doze);
- ✓ Denúncias encaminhadas a outros órgãos: **27** (vinte e sete);
- ✓ Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **05** (cinco).

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