

RELATÓRIO - OUVIDORIA

CRF-SP

À Presidência

Assunto: Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/03/2020 a 30/04/2020

Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/03/2020 a 30/04/2020, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **666** (seiscentos e sessenta e seis) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de 19 (dezenove) manifestações – **2,85%** 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 – **04** (quatro) 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 – **01** (um) registro.

Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **647** (seiscentos e quarenta e sete) 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 **396** (trezentos e noventa e seis) registros, seguida das categorias: “**Solicitação**” com **106** (cento e seis) registros, “**Reclamação**” com **57** (cinquenta e sete) registros, “**Elogio**” com **12** (doze) registros, “**Sugestão**” com **10** (dez) registros e “**Críticas**” com **2** (dois) registros. Neste bimestre foram recebidas **64** (sessenta e quatro) solicitações de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).



Sobre as denúncias recebidas, **360** (trezentos e sessenta) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização/ética, **02** (dois) tratam de denúncias sobre conduta de funcionários, **14** (quatorze) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhada para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP e **01** (um) trata de denúncia sobre concursos de órgãos públicos em andamento, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP.

Foram encaminhadas **26** (vinte e seis) denúncias a outros órgãos (Vigilâncias Sanitárias e PROCON), 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: 369 (trezentos e sessenta e nove) registros;**

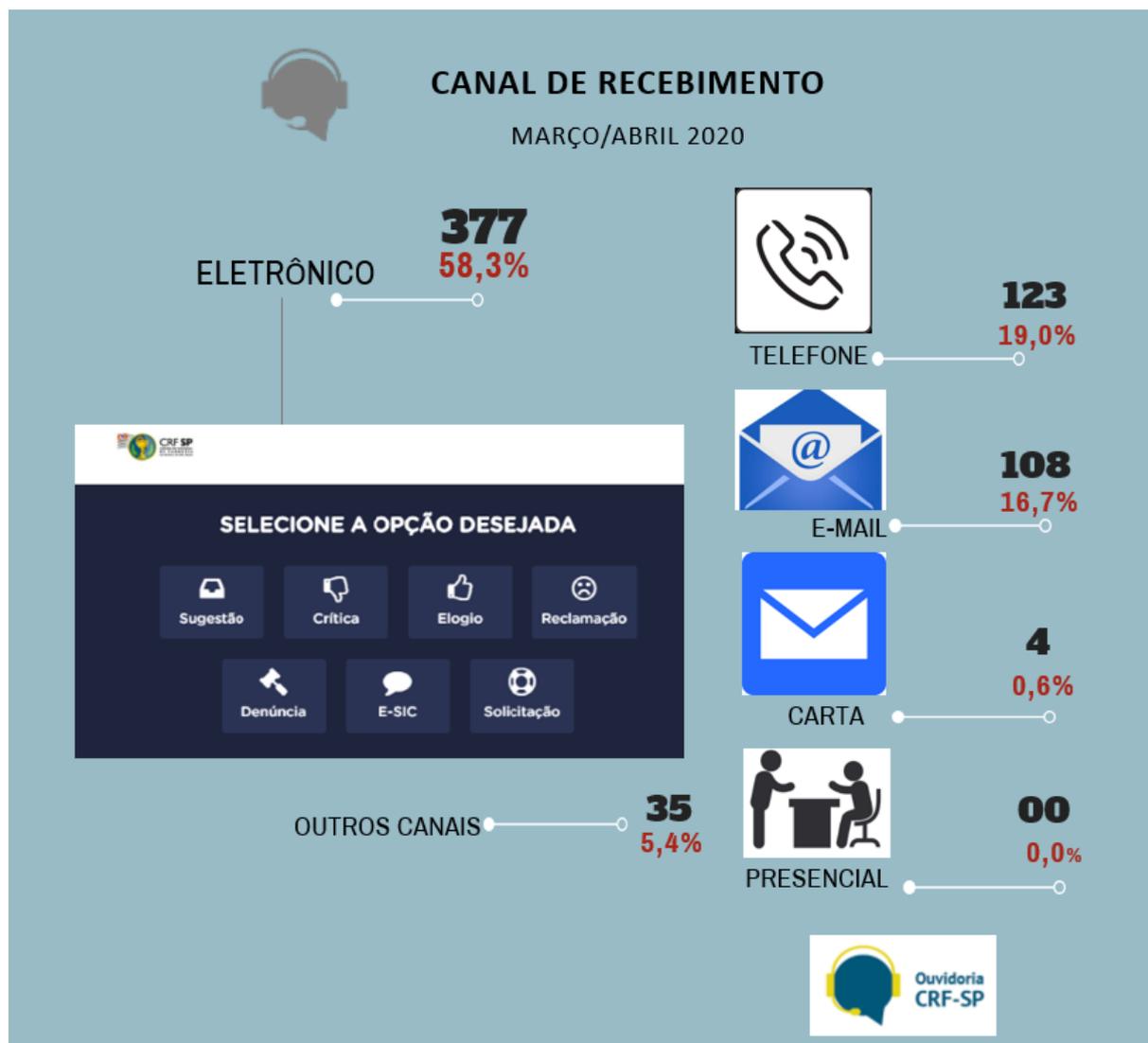
Além do assunto principal (**Fiscalização do exercício profissional farmacêutico**), foram recebidas manifestações que tratam dos seguintes assuntos:

ASSUNTO 	Reclamações e críticas 	Denúncias 	Sugestões 	Elogios 	Solicitações 	SIC 	Total
Serviços	18	00	02	00	41	29	90
Fiscalização	02	361	01	01	10	03	378
Orientação Farmacêutica	01	00	00	05	14	21	41
Financeiro	14	00	00	00	17	02	33
Canais de Comunicação	01	00	00	00	01	03	05
Infraestrutura	05	00	02	00	02	00	09
Conduta de funcionário/voluntário	06	02	00	06	00	00	14
Área técnica/Cursos/eventos	02	00	01	00	09	00	12
Ações da Diretoria	00	15	03	00	05	01	24
Outros (manifestações sazonais – Eleições e outros órgãos)	10	18	01	00	07	05	41
Total	59	396	10	12	106	64	647

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.

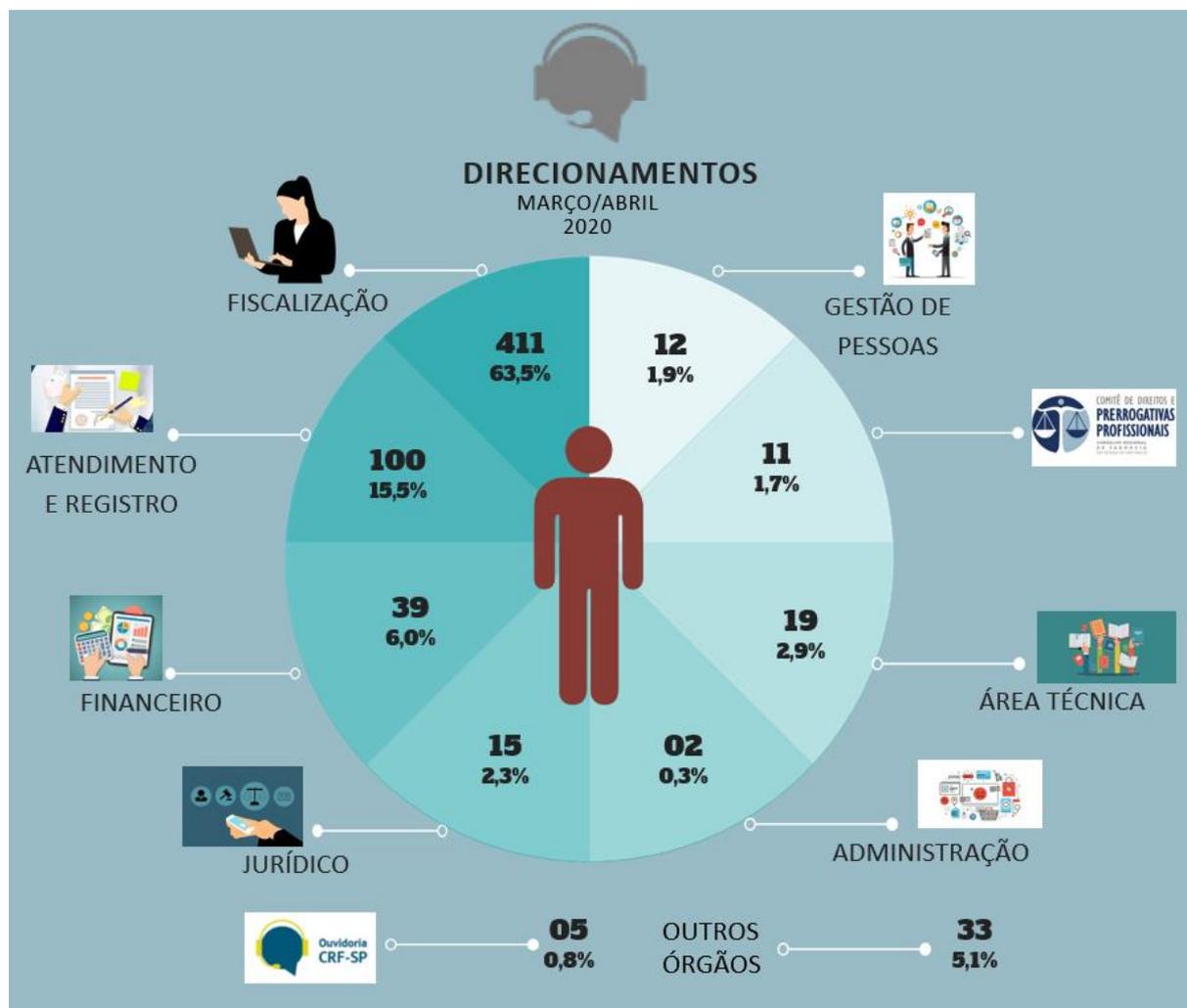
Mensalmente a Ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de sugestões, sendo que neste bimestre foi recebida 1 (uma) manifestação.



O Atendimento presencial foi suspenso em 27 de março de 2020, como medida de prevenção para conter a disseminação da COVID-19 (Coronavírus).

Manifestações por direcionamento:

As manifestações foram encaminhadas aos departamentos conforme ilustra o infográfico abaixo:



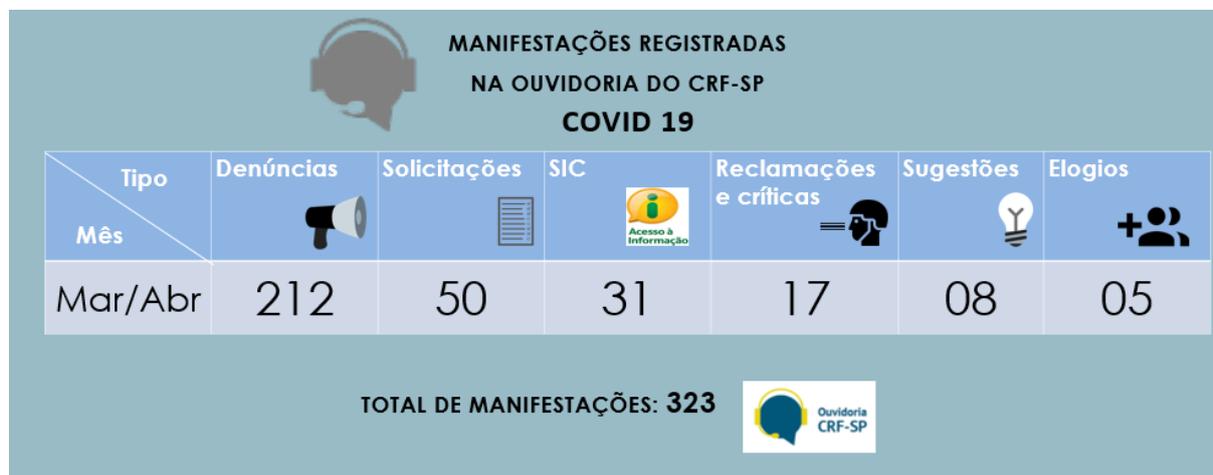
Encaminhamentos da Ouvidoria

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

- ✓ Memorandos à Secretaria de Governança Corporativa: **12** (doze) recomendações para revisão de procedimentos administrativos;
- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização: **360** (trezentos e sessenta);
- ✓ Denúncias sobre concursos em andamento encaminhadas à Consultoria Jurídica para providências: **1** (um);
- ✓ Denúncias encaminhadas a outros órgãos: **26** (vinte e seis);
- ✓ Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **14** (quatorze).

Manifestações relacionadas ao COVID-19

Desde o início da pandemia foram registradas 323 manifestações relacionadas à COVID-19, conforme segue:



O tipo de manifestação que mais foi recorrente neste período foram as denúncias, totalizando 212 (duzentos e doze), dentre elas destacam-se as relacionadas a aglomerações e falta de EPIs nos estabelecimentos farmacêuticos – 122 (cento e vinte e duas) manifestações. Abaixo é apresentado infográfico com os dados relacionados às denúncias recebidas e as ações adotadas:



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