



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO - OUVIDORIA

CRF-SP
À Presidência

Assunto: Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/05/2020 a 30/06/2020

Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/05/2020 a 30/06/2020, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **500** (quinhentas) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de 31 (trinta e uma) manifestações – **6,2%** 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 – **03** (três) registros;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **27** (vinte e sete) 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 **469** (quatrocentos e sessenta e nove) manifestações válidas.

Classificação das manifestações

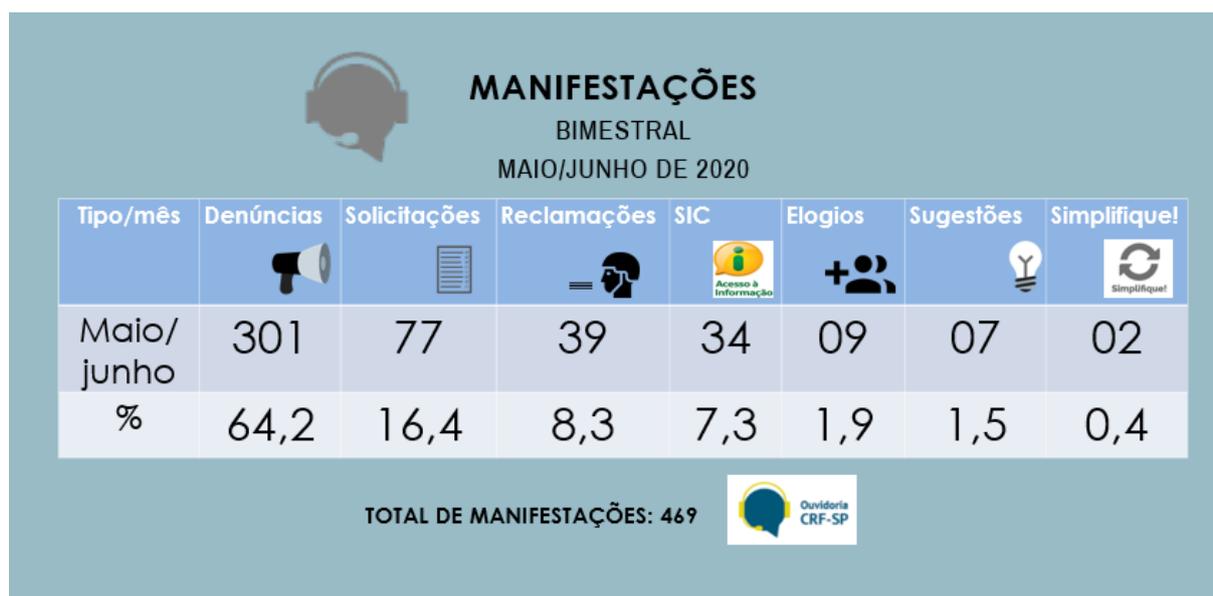
Manifestações por categoria:

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 solicitações via e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e os pedidos de simplificação dos serviços (Simplifique!). Essa categoria é conferida pelo próprio usuário no ato do cadastro de sua manifestação.



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 **301** (trezentos e um) registros, seguida das categorias: “**Solicitação**” com **77** (setenta e sete) registros, “**Reclamação**” com **39** (trinta e nove) registros, “**Elogio**” com **09** (nove) registros, “**Sugestão**” com **07** (sete) registros e “**Simplifique!**” com **2** (dois) registros. Neste bimestre foram recebidas **34** (trinta e quatro) solicitações de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).



Sobre as denúncias recebidas, **284** (duzentos e oitenta e quatro) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização/ética, **03** (três) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhada para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP e **02** (dois) casos tratam de denúncia sobre concursos de órgãos públicos em andamento, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP.

Foram encaminhadas **12** (doze) denúncias a outros órgãos (Vigilâncias Sanitárias, Polícia e Anvisa), 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: 284 (duzentos e oitenta e quatro) registros;**

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



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

ASSUNTO	Reclamações	Denúncias	Sugestões	Elogios	Solicitações	SIC	Simplifiquel	Total
Serviços	15	00	01	01	35	14	01	67
Fiscalização	11	284	00	02	11	02	01	313
Orientação Farmacêutica	01	00	01	00	05	08	00	15
Financeiro	03	00	00	00	09	03	00	15
Canais de Comunicação	00	00	01	00	01	00	00	02
Infraestrutura	00	00	00	00	01	00	00	01
Conduta de funcionário/voluntário	02	00	00	06	00	00	00	08
Área técnica/Cursos/eventos	03	00	02	00	05	05	00	15
Ações da Diretoria	01	05	01	00	02	01	00	09
Outros (manifestações sazonais – Eleições e outros órgãos)	03	12	01	00	08	01	00	24
Total	39	301	07	09	77	34	02	469

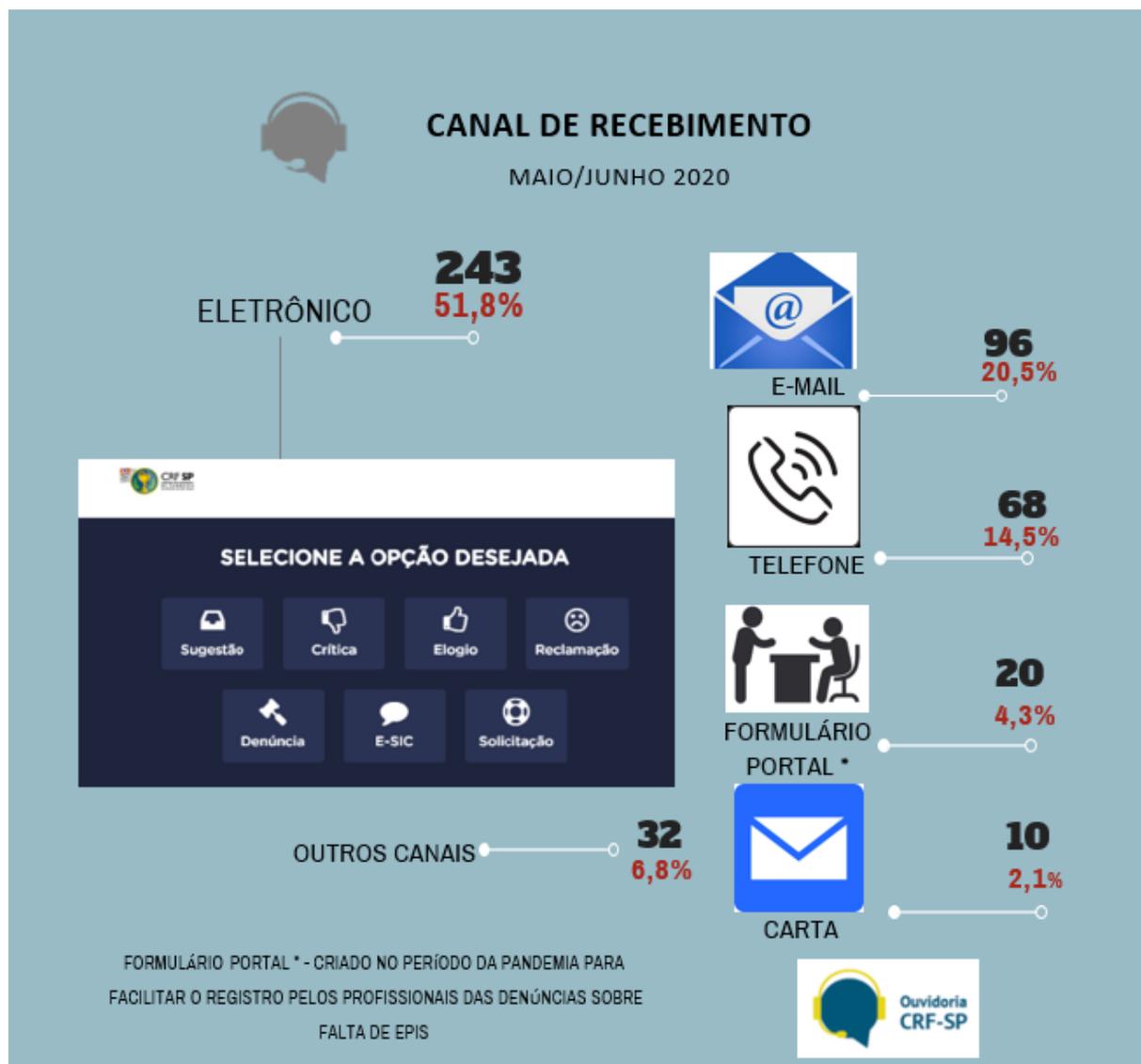
Manifestações por canal de recebimento:

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 não foram recebidas manifestações.



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



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:



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



Encaminhamentos da Ouvidoria

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

- ✓ Denúncias encaminhadas diretamente ao Presidente: **03** (três);
- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização: **284** (duzentas e oitenta e quatro);
- ✓ Denúncias sobre concursos em andamento encaminhadas à Consultoria Jurídica para providências: **02** (dois);
- ✓ Denúncias encaminhadas a outros órgãos: **12** (doze);
- ✓ Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **03** (três);
- ✓ Respostas encaminhadas aos denunciadores sobre a conclusão das apurações de denúncias: **143** (cento e quarenta e três).



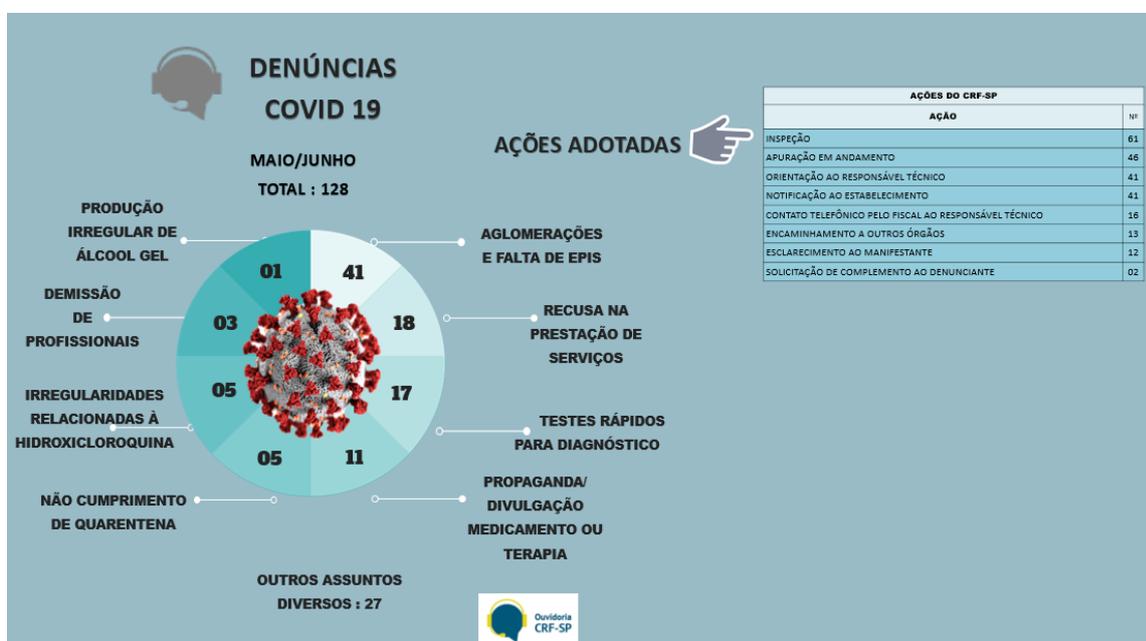
CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Manifestações relacionadas ao COVID-19

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



O tipo de manifestação mais 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 – 41 (quarenta e uma) 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