



**CRF SP**  
CONSELHO REGIONAL  
DE FARMÁCIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

## RELATÓRIO - OUVIDORIA

### À Presidência

**Assunto:** Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/07/2019 a 31/08/2019

### Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/07/2019 a 31/08/2019, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **444** (quatrocentos e quarenta e quatro) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de 37 (trinta e sete) manifestações – **8,3** % 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 – **08** (oito) registros;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **21** (vinte e um) 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 – **08** (oito) registros.

Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **407** (quatrocentas e sete) manifestações válidas.

### Classificação das manifestações

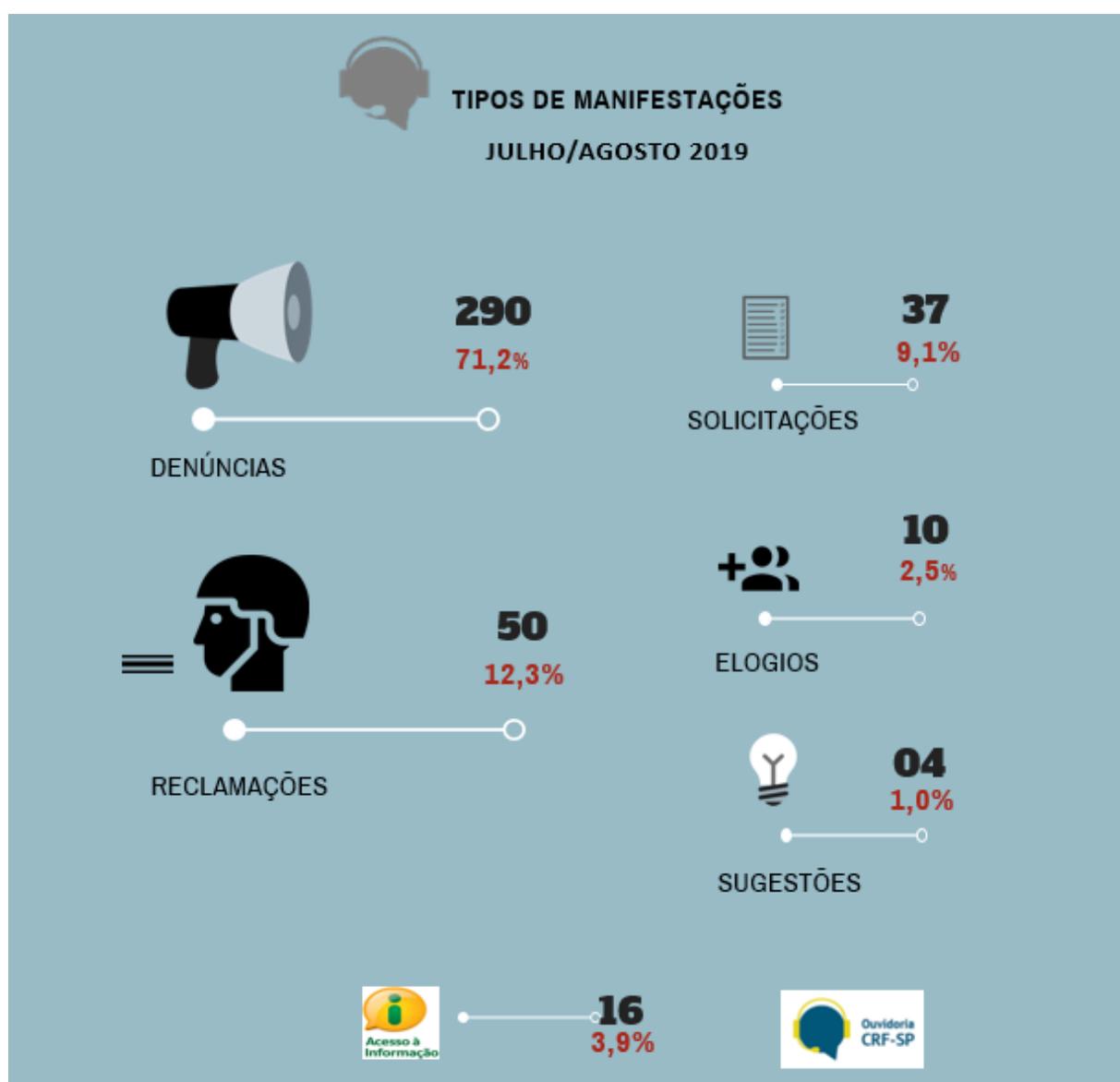
#### Manifestações por categoria:

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.



**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 **290** (duzentos e noventa) registros, seguida das categorias: **"Reclamação"** com **50** (cinquenta) registros, **"Solicitação"** com **37** (trinta e sete) registros, **"Elogio"** com **10** (dez) registros, **"Sugestão"** com **04** (quatro) registros, e nenhuma **"Crítica"**. Neste bimestre foram recebidas **16** (dezesesseis) solicitações de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).





Sobre as denúncias recebidas (290), **272** (duzentos e setenta e dois) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização/ética, **06** (seis) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhada para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP, **07** (sete) tratam de denúncia sobre concursos de órgãos públicos em andamento, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP, **01** (um) caso trata de denúncia sobre empresa parceira no PAF (Programa de Assistência ao Farmacêutico), e **04** (quatro) casos tratam de denúncias sobre conduta de funcionários.

### **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:

- ✓ **Apuração de fatos pela fiscalização do CRF-SP: 285 (duzentos e oitenta e cinco) registros;**

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

- ✓ Documentos: **45** (quarenta e cinco) registros, que tratam de documentos de pessoa física e/ou jurídica;
- ✓ Conduta de funcionário do CRF-SP: **16** (dezesesseis) registros, que tratam dos departamentos de atendimento, financeiro e fiscalização;
- ✓ Cursos/Congresso/Eventos: **11** (onze) registros;
- ✓ Questões financeiras (débitos, execuções, taxas, anuidade): **08** (oito) 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;
- ✓ Infraestrutura e gestão de pessoas: **06** (seis) registros de manifestações realizadas por funcionários, incluindo o Plano de Cargos e Salários;
- ✓ Prerrogativas Profissionais: **06** (seis) registros;
- ✓ Canais de comunicação: **05** (cinco) registros;
- ✓ Outros (assuntos diversos): **18** (dezoito) registros, que tratam de assuntos diversos, como comunicados de ausência, pedidos de múltiplas responsabilidades, orientação farmacêutica, entre outros.



**CRF SP**  
CONSELHO REGIONAL  
DE FARMÁCIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO



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

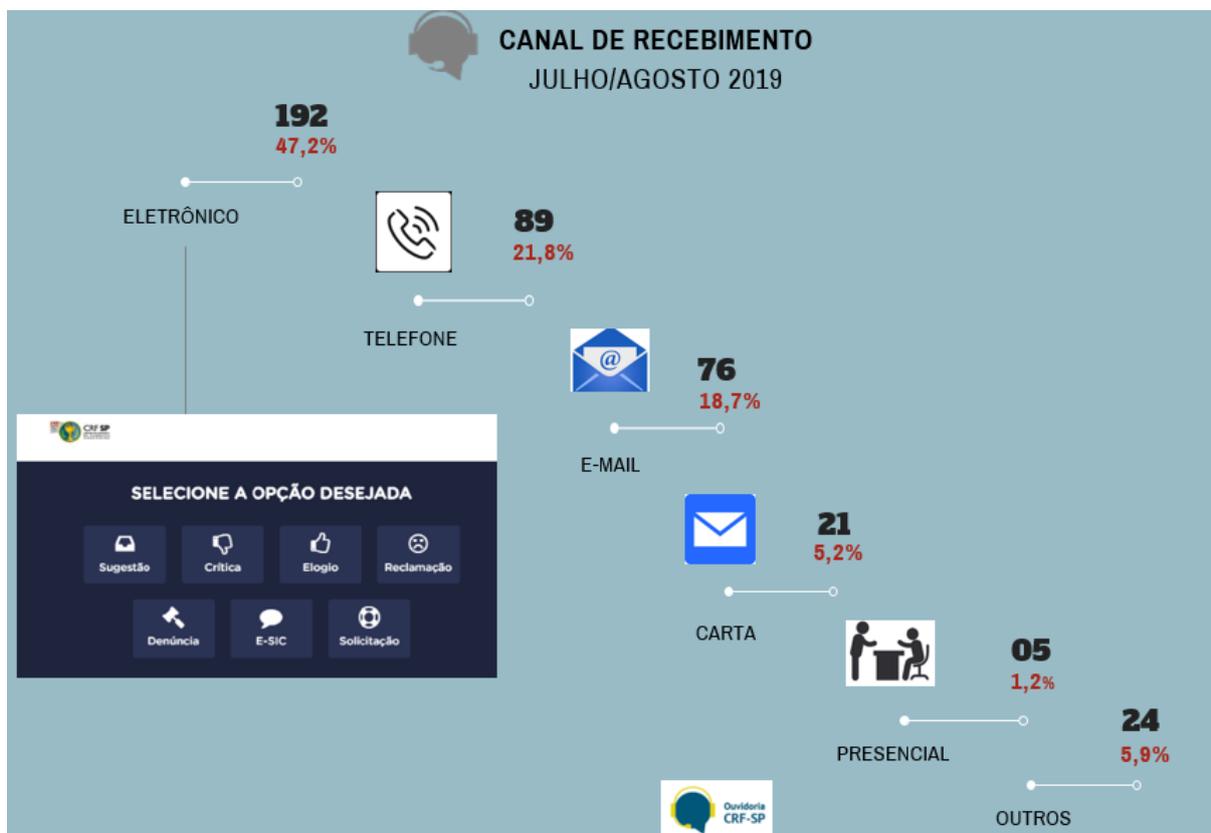
A Ouvidoria do CRF-SP oferece atendimentos telefônicos e presenciais à sociedade. Os atendimentos presenciais são realizados na sala da Ouvidoria localizada no 4º andar da sede do CRF-SP.

Na classificação por categoria, foi feita a análise pelo total dos contatos. A classe “Denúncia” é a motivação para a maioria dos atendimentos telefônicos.

Mensalmente a Ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de sugestões, sendo que neste bimestre não foram recebidas manifestações.

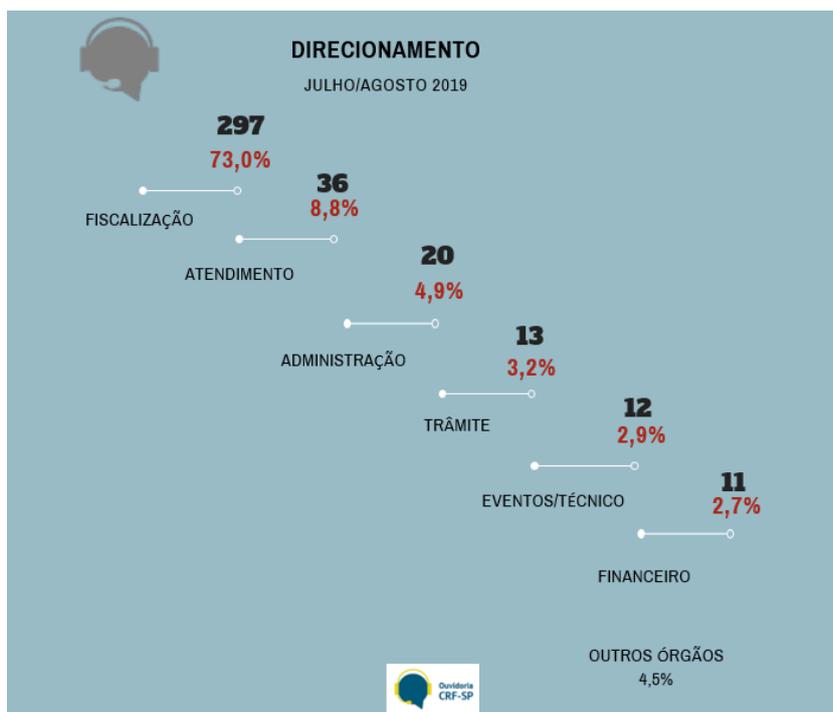


**CRF SP**  
CONSELHO REGIONAL  
DE FARMÁCIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO



### Manifestações por direcionamento:

As manifestações foram direcionadas aos departamentos da seguinte forma:





### **Encaminhamentos da Ouvidoria:**

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

- ✓ Memorandos à Secretaria de Governança Corporativa: **03** (três) recomendações para revisão de procedimentos administrativos;
- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização: **272** (duzentas e setenta e duas);
- ✓ Denúncias sobre concursos em andamento encaminhadas à Consultoria Jurídica para providências: **07** (sete);
- ✓ Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **06** (seis).

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