



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO - OUVIDORIA

À Presidência

Assunto: Dados estatísticos da Ouvidoria de 18/10/2018 a 17/12/2018

Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de **18/10/2018 a 17/12/2018**, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **462** (quatrocentos e sessenta e duas) manifestações por meio eletrônico, com o tempo médio de resposta total de 10 dias.

A Ouvidoria invalidou no período um total de **60** (sessenta) manifestações – **13 %** 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 – **19** (dezenove) registros;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **16** (dezesseis) 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 – **25** (vinte e cinco) registros.

Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **402** (quatrocentos e duas) manifestações válidas.

Classificação das manifestações

Manifestações por usuários:



Do total de manifestações, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu 369 (trezentas e sessenta e nove) manifestações (91,8 %) com identificação do manifestante e 33 (trinta e três) manifestações anônimas (8,2 %).

A partir de 26/10/2018, a Ouvidoria do CRF-SP passou a receber somente manifestações identificadas.

Manifestações por categoria:

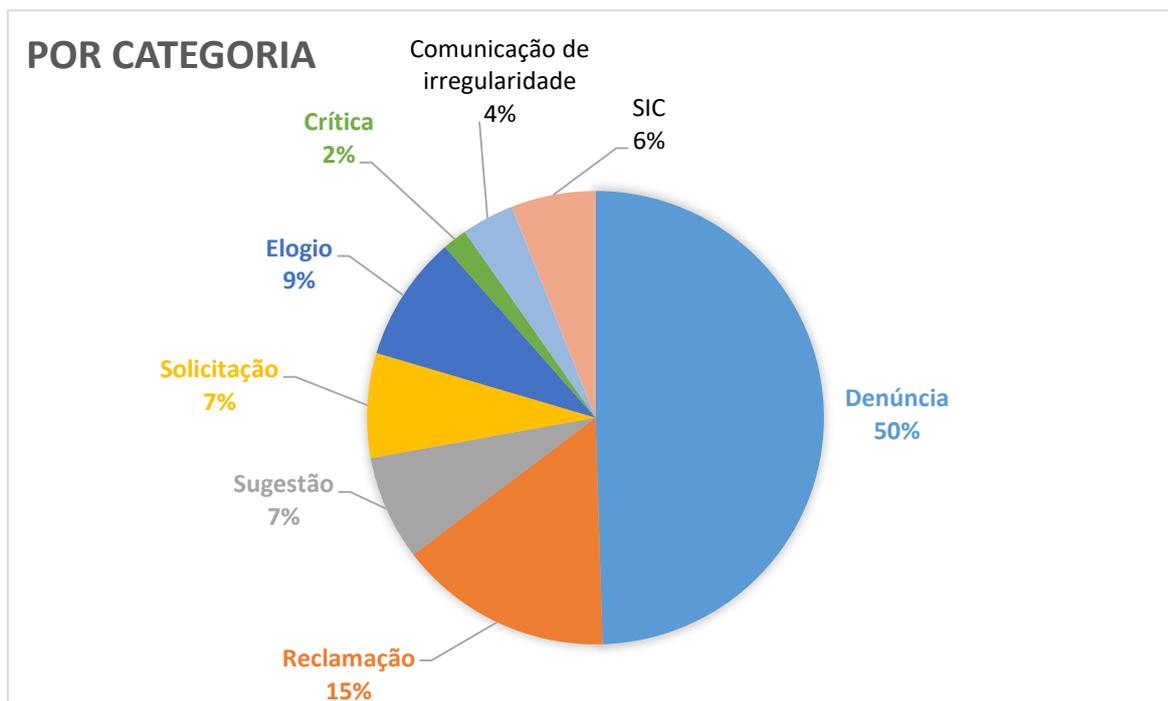
Na classificação das manifestações por categorias, a Ouvidoria do CRF-SP aplica em suas rotinas de trabalho as cinco categorias previstas na Lei 13.460/2017 e IN OGU nº 01/2014: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, mais a categoria de críticas e as solicitações via e-SIC (Serviço 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**", com **199** (cento e noventa e nove) registros, seguida da categoria "**Reclamação**" com **61** (sessenta e um) registros, "**Solicitação**" com **30** (trinta) registros, "**Elogio**" com **36** (trinta e seis) registros, "**Sugestão**" com **30** (trinta) registros, e "**Crítica**" com **07** (sete) registros. Além disso, foram registrados também **15** (quinze) registros de "**Comunicação de irregularidade**".

A Ouvidoria é responsável também pelas solicitações registradas **via SIC** (Serviço de Informação ao Cidadão), sendo que no período foram realizados **24** (vinte e quatro) registros de pedido de informação via SIC.



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



Sobre as denúncias recebidas (199 denúncias identificadas e 15 comunicações de irregularidades), **195** (cento e noventa e cinco) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização, 06 (seis) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhadas para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP; 05 (cinco) tratam de denúncias sobre vagas divulgadas no Programa de Assistência ao Farmacêutico (PAF), 03 (três) tratam de denúncias de profissionais em possível desvio ético para avaliação e possível instauração de processo, 03 (três) tratam de denúncia de conduta de funcionário, 01 (um) trata de denúncia de concurso em andamento e 01 (um) caso trata de denúncia sobre atuação de falso fiscal.

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: 195 (cento e noventa e cinco) registros;**

Dentre as denúncias a serem apuradas pela fiscalização do CRF-SP, 186 (cento e oitenta e seis) casos tratam de denúncias realizadas por pessoas físicas e 09 (nove) casos tratam de denúncias encaminhadas por outros órgãos (Ministério Público, Vigilância Sanitária, associações e sindicatos);



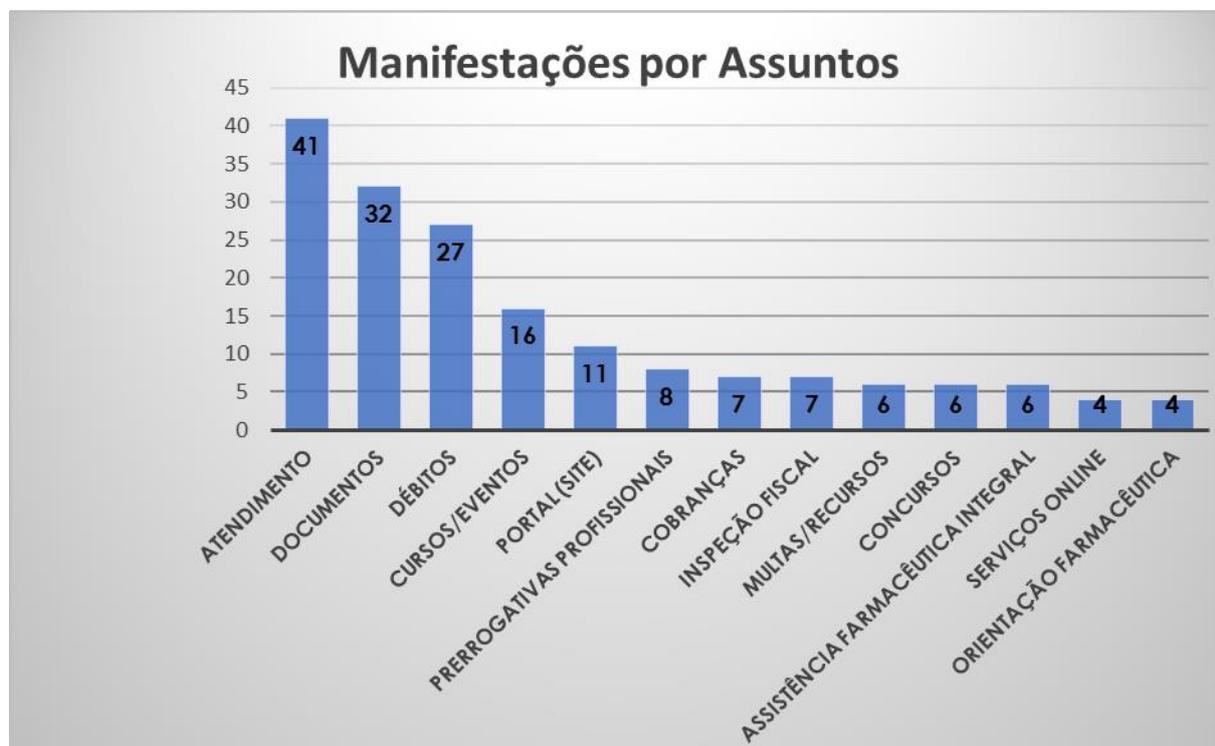
CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

- ✓ Atendimento do CRF-SP: **41** (quarenta e um) registros, sendo que **08** (oito) registros tratam de reclamações, **32** (trinta e dois) registros tratam de elogios (pesquisas e manifestações), **01** (um) registro que trata de crítica;
- ✓ Documentos: **31** (trinta e um) registros;
- ✓ Débitos/execução: **27** (vinte e sete) registros;
- ✓ Cursos/Congresso/Eventos: **16** (dezesesseis) registros, sendo **02** (dois) elogios e **10** (dez) sugestões e **04** (quatro) solicitações;
- ✓ Portal do CRF-SP: **11** (onze) registros;
- ✓ Prerrogativas Profissionais: **08** (oito) registros;
- ✓ Cobranças: **07** (sete) registros;
- ✓ Inspeções fiscais: **07** (sete) registros;
- ✓ Concursos Edital /vagas publicadas: **06** (seis) registros;
- ✓ Assistência Farmacêutica integral: **06** (seis) registros;
- ✓ Multas/recursos: **06** (seis) registros;
- ✓ Serviços *on line*: **04** (quatro) registros;
- ✓ Orientação Farmacêutica: **04** (quatro) registros de solicitações;
- ✓ Outros (assuntos diversos): **33** (trinta e três) registros; incluindo **02** (dois) registros sobre Conduta de funcionário / voluntário do CRF SP, sendo que 01 (um) registro trata de reclamação e 01 (um) registro trata de denúncia.



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



A Ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de sugestões e outros canais, sendo que no bimestre foram recebidas **03** (três) manifestações.

Manifestações por canal de recebimento:

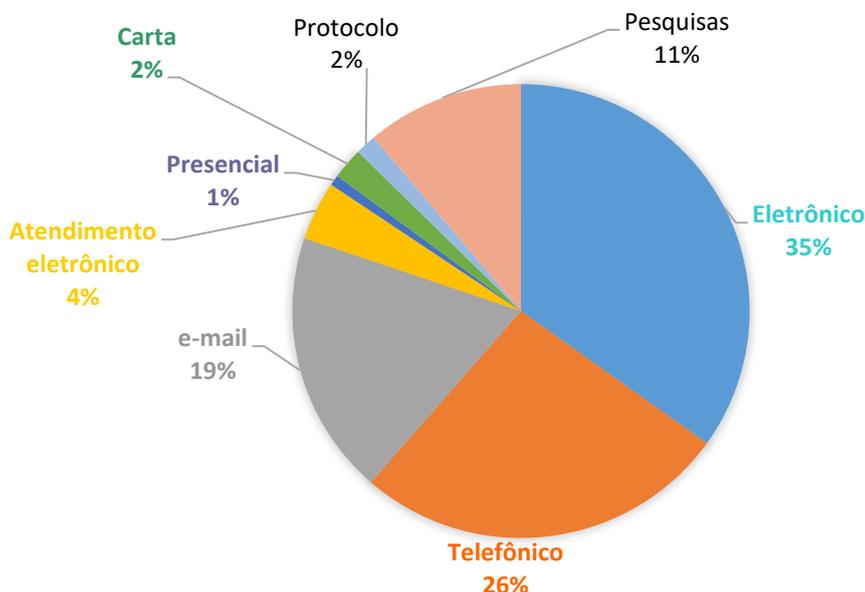
A Ouvidoria do CRF-SP oferece atendimentos telefônicos e presenciais à sociedade. Os atendimentos presenciais são realizados na sala da Ouvidoria localizada no 4º andar da sede do CRF-SP. No período em análise, foram registrados somente **03** (três) atendimentos presenciais. Foram realizados **107** (cento e sete) atendimentos telefônicos, que resultaram em registro de protocolo, com tempo médio de 10 minutos.

Na classificação por categoria, fizemos 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".



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por canal de recebimento



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

- ✓ Atendimento eletrônico direto no programa da Ouvidoria: **148** (cento e quarenta e oito) registros;
- ✓ Cartas – **09** (nove) registros;
- ✓ Protocolos na sede, subsedes ou seccionais – **06** (seis) registros;
- ✓ E-mail denuncia@crfsp.org.br – **44** (quarenta e quatro) registros;
- ✓ Outros e-mails: **20** (vinte) registros;
- ✓ Serviços *online*: **17** (dezessete) registros;
- ✓ Outros (pesquisas de satisfação de eventos e atendimento, manifestações encaminhadas por voluntários, registros pelo Programa de Assistência ao Farmacêutico - PAF): **48** (quarenta e oito) registros.

Mensalmente a Ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de sugestões, sendo que no bimestre foram recebidas **03** (três) manifestações.

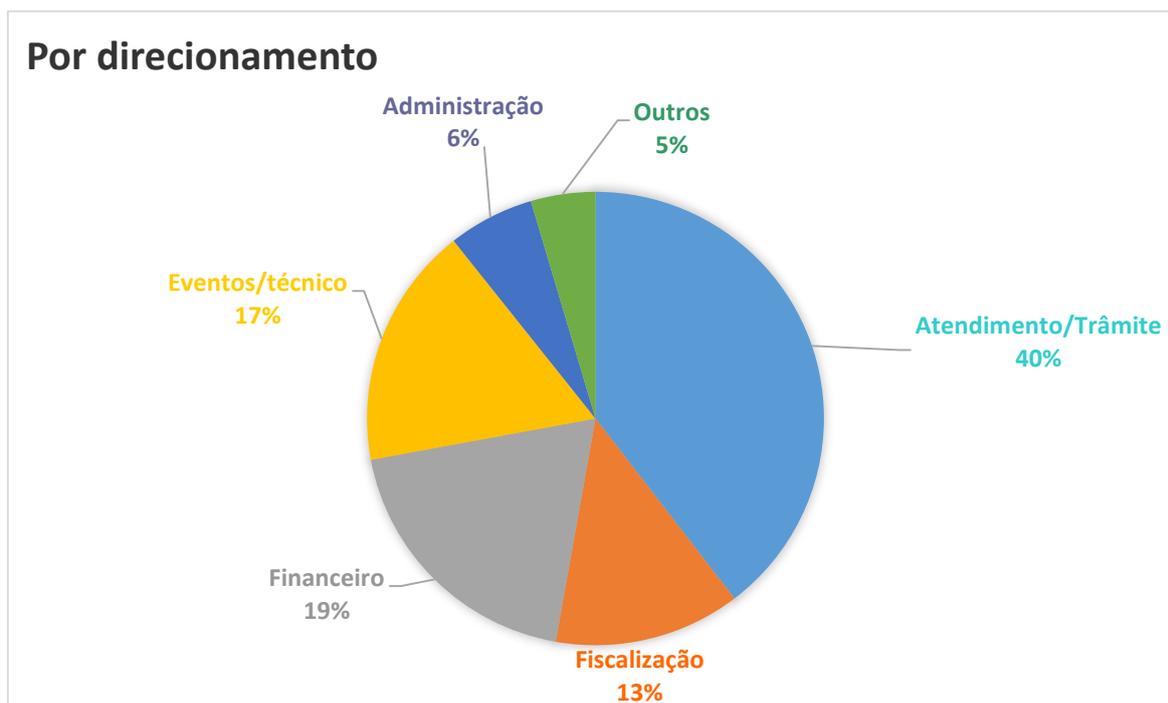
Mensalmente a Ouvidoria avalia as pesquisas aplicadas após o atendimento e eventos/cursos realizados pelo CRF-SP para a inclusão das manifestações registradas por estes canais (foram analisadas e computadas 45 (quarenta e cinco) manifestações através deste canal).

- ✓ Pesquisas de satisfação aplicadas após o atendimento – **45** (quarenta e cinco) registros;
- ✓ Pesquisas de satisfação aplicadas após cursos e eventos realizados – **nenhum** registro.



Manifestações por direcionamento:

Com exceção das denúncias a serem apuradas pela fiscalização do CRF-SP, 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: **04** (quatro) recomendações para revisão de procedimentos administrativos;
- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização (214);
- ✓ Avaliações de Comissões Assessoras Especializadas do CRF-SP:
 - 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