



## RELATÓRIO - OUVIDORIA

### À Presidência

**Assunto:** Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/11/2019 a 31/12/2019

### Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/11/2019 a 31/12/2019, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **441** (quatrocentos e quarenta e uma) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de 50 (cinquenta) manifestações – **11,3 %** 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 – **14** (quatorze) registros;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **19** (dezenove) 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 – **17** (dezessete) registros.

Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **391** (trezentas e noventa e uma) manifestações válidas.

### Classificação das manifestações

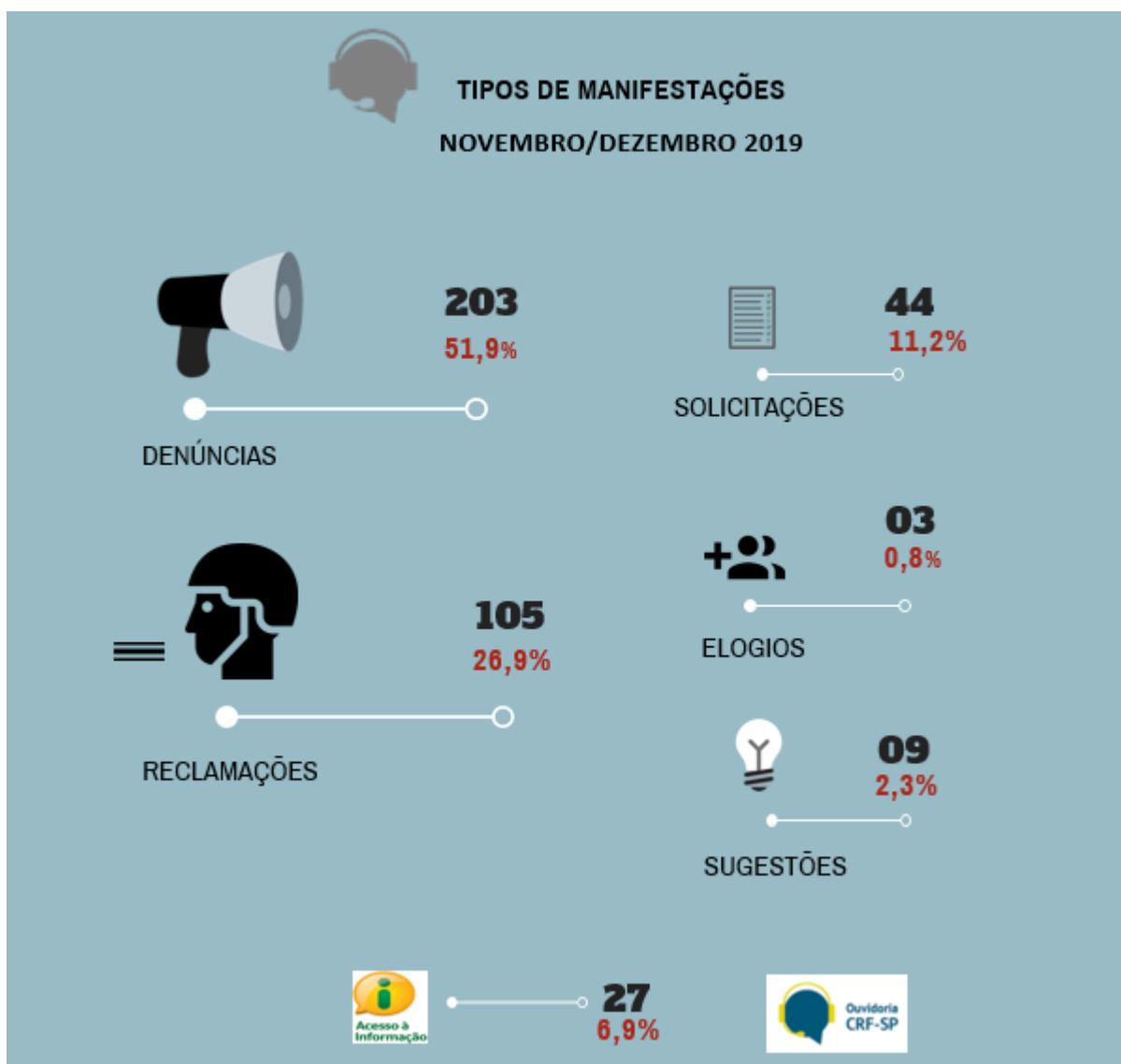
#### Manifestações por categoria:

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 **203** (duzentos e três) registros, seguida das categorias: “**Reclamação**” com **105** (cento e cinco) registros, “**Solicitação**” com **44** (quarenta e quatro) registros, “**Elogio**” com **03** (três) registros e “**Sugestão**” com **09** (nove) registros. Não houve registro de críticas no período. Neste bimestre foram recebidas **27** (vinte e sete) solicitações de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).





Sobre as denúncias recebidas, **189** (cento e oitenta e nove) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização/ética, **07** (sete) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhada para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP e **04** (quatro) tratam de denúncia sobre concursos de órgãos públicos em andamento, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-. Foram encaminhadas **03** (três) denúncias a outros órgãos, 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:

- ✓ **Apuração de fatos pela fiscalização do CRF-SP: 189 (cento e oitenta e nove) registros;**

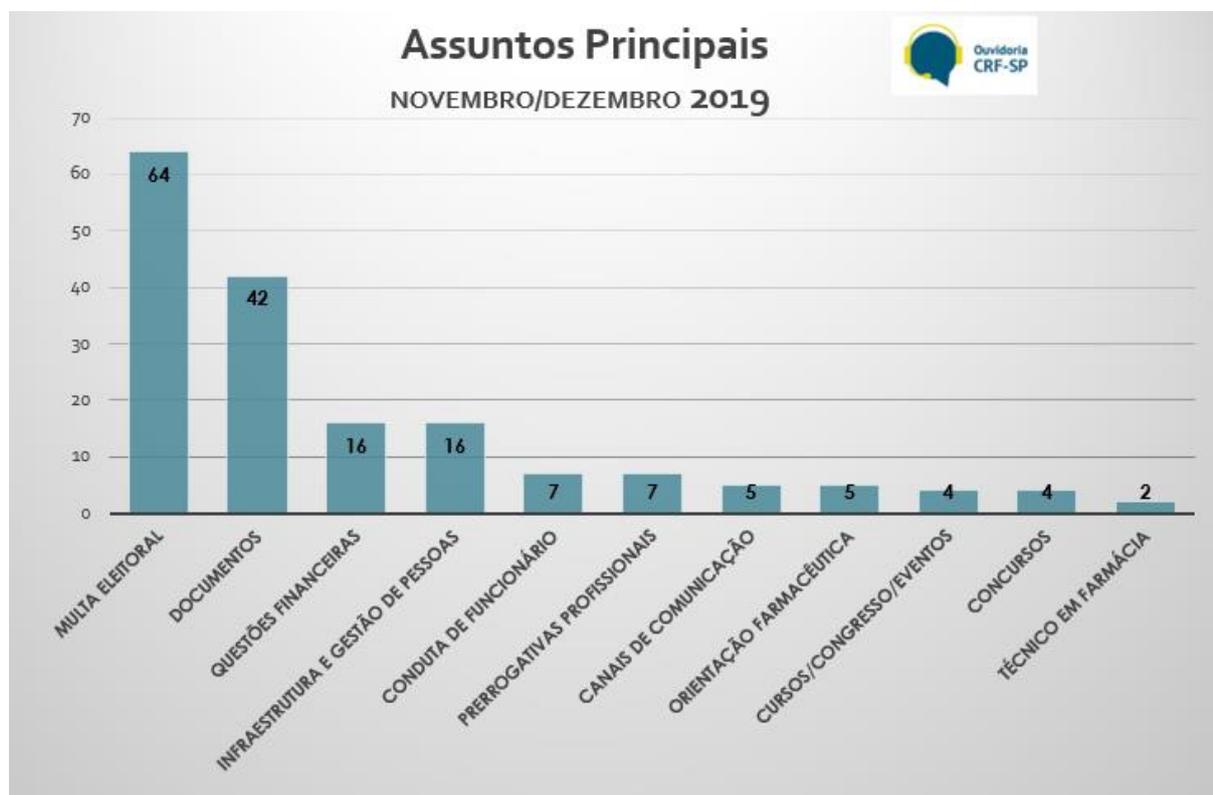
Além do assunto principal (**Apuração de fatos pela fiscalização do CRF-SP**), foram recebidas manifestações que tratam dos seguintes assuntos:

- ✓ Eleições: **64** (sessenta e quatro) registros, que tratam de reclamações e solicitações sobre o envio da multa eleitoral após dois anos do pleito eleitoral;
- ✓ Documentos: **42** (quarenta e dois) registros, que tratam de documentos de pessoa física e/ou jurídica;
- ✓ Infraestrutura e gestão de pessoas: **16** (dezesesseis) registros, que tratam de reclamações sobre o fechamento de algumas seccionais, sobre o período de recesso das atividades e manifestações de funcionários;
- ✓ Questões financeiras (débitos, execuções, taxas, anuidade): **16** (dezesesseis) registros;
- ✓ Conduta de funcionário do CRF-SP: **07** (sete) registros;
- ✓ Prerrogativas Profissionais: **07** (sete) registros;
- ✓ Canais de comunicação: **05** (cinco) registros;
- ✓ Orientação farmacêutica: **05** (cinco) registros;
- ✓ Cursos/Congresso/Eventos: **04** (quatro) registros;
- ✓ Concursos Edital/vagas publicadas: **04** (quatro) registros, que tratam de denúncias de concursos de outros órgãos, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP;
- ✓ Inscrição de técnico de farmácia: **02** (dois) registros;
- ✓ Outros assuntos: **30** (trinta) registros; que tratam de assuntos diversos, como dados estatísticos, comunicados de ausência, orientação farmacêutica, entre outros.

Os principais assuntos registrados estão ilustrados no gráfico abaixo:



**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.

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

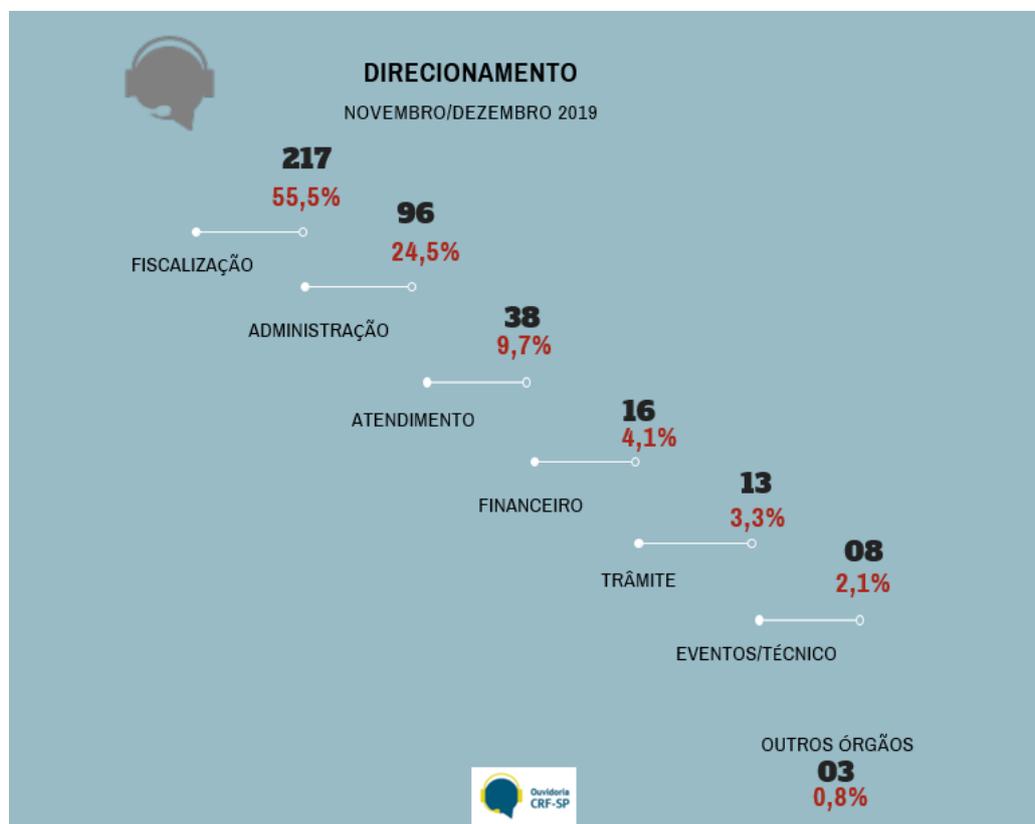


**CRF SP**  
CONSELHO REGIONAL  
DE FARMÁCIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO



### 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: **08** (oito) recomendações para revisão de procedimentos administrativos;
- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização: **189** (cento e oitenta e nove);
- ✓ Denúncias sobre concursos em andamento encaminhadas à Consultoria Jurídica para providências: **04** (quatro);
- ✓ Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **07** (sete).

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