



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

## RELATÓRIO - OUVIDORIA

### À Presidência

**Assunto:** Dados estatísticos da Ouvidoria de 18/12/2018 a 31/12/2018

### Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de **18/12/2018 a 31/12/2018**, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **54** (cinquenta e quatro) manifestações por meio eletrônico, com o tempo médio de resposta total de 10 dias.

A Ouvidoria invalidou no período um total de **04** (quatro) manifestações. 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;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade;
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.

Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **50** (cinquenta) manifestações válidas.

### Classificação das manifestações

#### Manifestações por usuários:

Do total de manifestações válidas, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu 48 (quarenta e oito) manifestações com identificação do manifestante e 02 (duas) manifestações anônimas (comunicações de irregularidade).



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

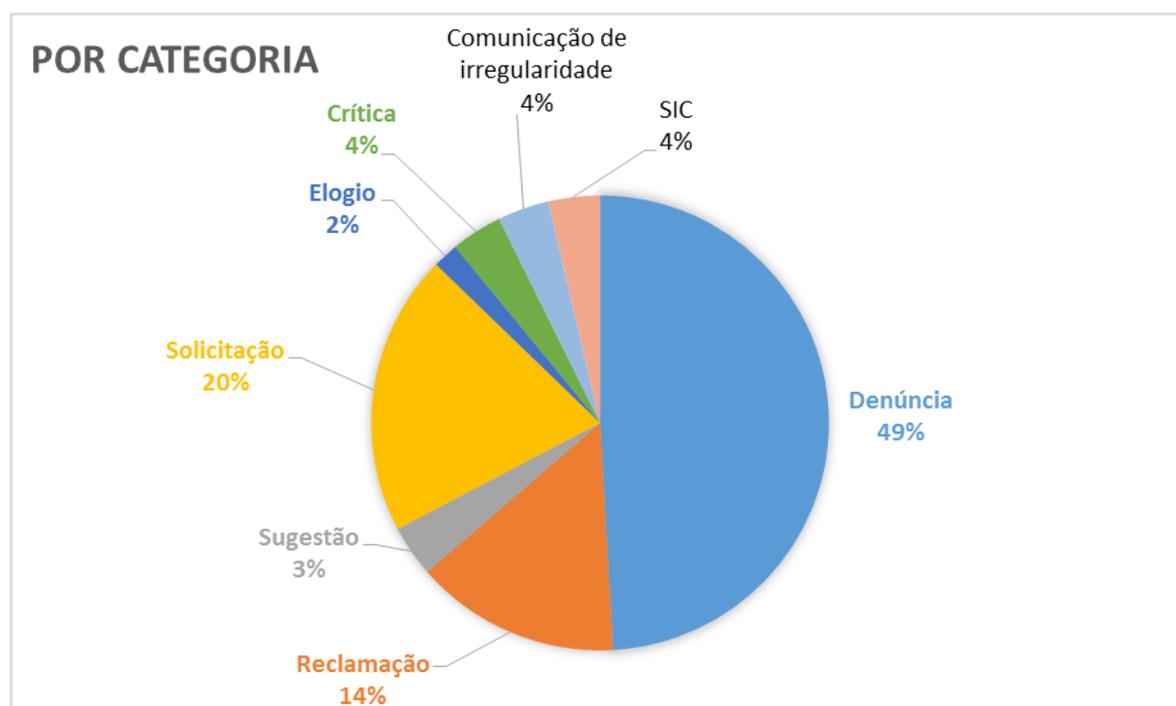
A partir de 26/10/2018, a Ouvidoria do CRF-SP passou a receber somente manifestações identificadas, conforme prevê a legislação vigente.

### 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 **27** (vinte e sete) registros, seguida da categoria **"Reclamação"** com **08** (oito) registros, **"Solicitação"** com **11** (onze) registros, **"Elogio"** com **01** (um) registros, **"Sugestão"** com **02** (dois) registros, e **"Crítica"** com **02** (dois) registros. Além disso, após a suspensão do recebimento de manifestações anônimas, foram registrados também **02** (dois) 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 **02** (dois) registros de pedido de informação via SIC.





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

Sobre as denúncias recebidas (27 denúncias identificadas e 02 comunicações de irregularidades), todos os casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização.

### **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: 29 (vinte e nove) registros;**

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

- ✓ Atendimento do CRF-SP: **11** (onze) registros, sendo que **04** (quatro) registros tratam de reclamações/críticas, **07** (sete) registros tratam de solicitações;
- ✓ Débitos/execução: **04** (quatro) registros;
- ✓ Cursos/Congresso/Eventos: **01** (um) registro;
- ✓ Assistência Farmacêutica integral: **02** (dois) registros;
- ✓ Outros (assuntos diversos): **05** (cinco) registros, incluindo **02** (dois) registros referentes a pedidos de informação via SIC.

A Ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de sugestões e outros canais, sendo que no bimestre foram recebidas **02** (dois) manifestações.

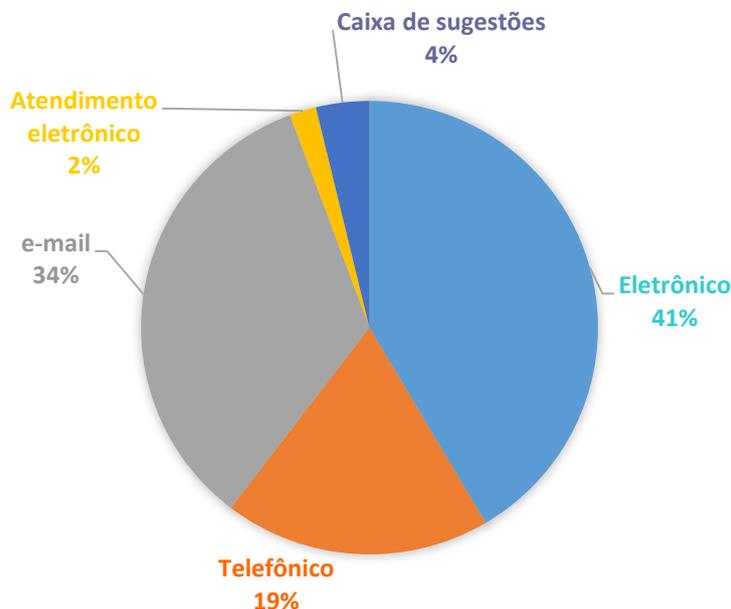
### **Manifestações por canal de recebimento:**

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, não foram registrados atendimentos presenciais. Foram realizados **10** (dez) atendimentos telefônicos, que resultaram em registro de protocolo, com tempo médio de 10 minutos.



**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: **22** (vinte e duas) registros;
- ✓ E-mails: **18** (dezoito) registros;
- ✓ Serviços *online*: **01** (um) registro;
- ✓ Outros: **03** (três) registros, incluindo a caixa de sugestões.

Mensalmente a Ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de sugestões, sendo que no bimestre foram recebidas **02** (duas) manifestações.

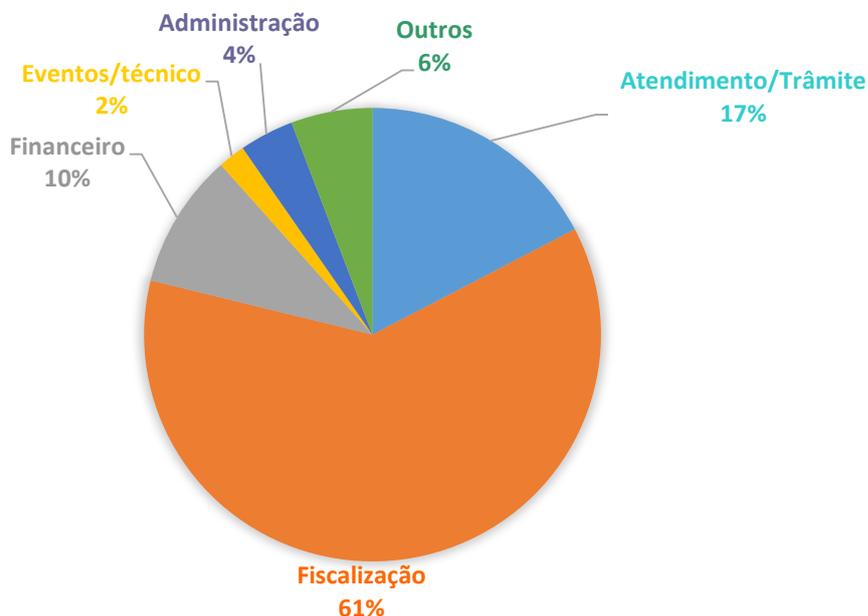
### Manifestações por direcionamento:

Com exceção das denúncias a serem apuradas pela fiscalização do CRF-SP, as manifestações foram direcionadas aos departamentos da seguinte forma:



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

## Por direcionamento



### Esclarecimento da Ouvidoria:

Este relatório tem a finalidade de concluir os dados estatísticos da Ouvidoria no ano de 2018, uma vez que o início das atividades ocorreu em 18/06/2018 e, portanto, os relatórios bimestrais foram elaborados em 03 (três) períodos, sendo 18/06 a 17/08, 18/08 a 17/10 e 18/10 a 17/12.

A partir dos quatro relatórios gerados será concluído o relatório anual.

Respeitosamente,

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