

# Relatório de acompanhamento anual

*Pesquisa de Satisfação*

2023



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

Janeiro a Dezembro

## pesquisa de Satisfação



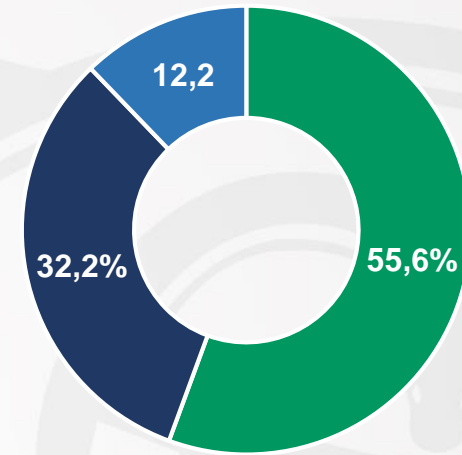
Os usuários dos serviços do CRF-SP são convidados a participar da pesquisa de satisfação quando fazem uso dos serviços ou podem espontaneamente participar acessando o [ícone](#) da pesquisa de satisfação disponível no portal do CRF-SP.

A avaliação dos serviços prestados está prevista no [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#), que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Número Total  
de participantes

1091

## Distribuição por serviços utilizados



## O CRF-SP atendeu a sua demanda?



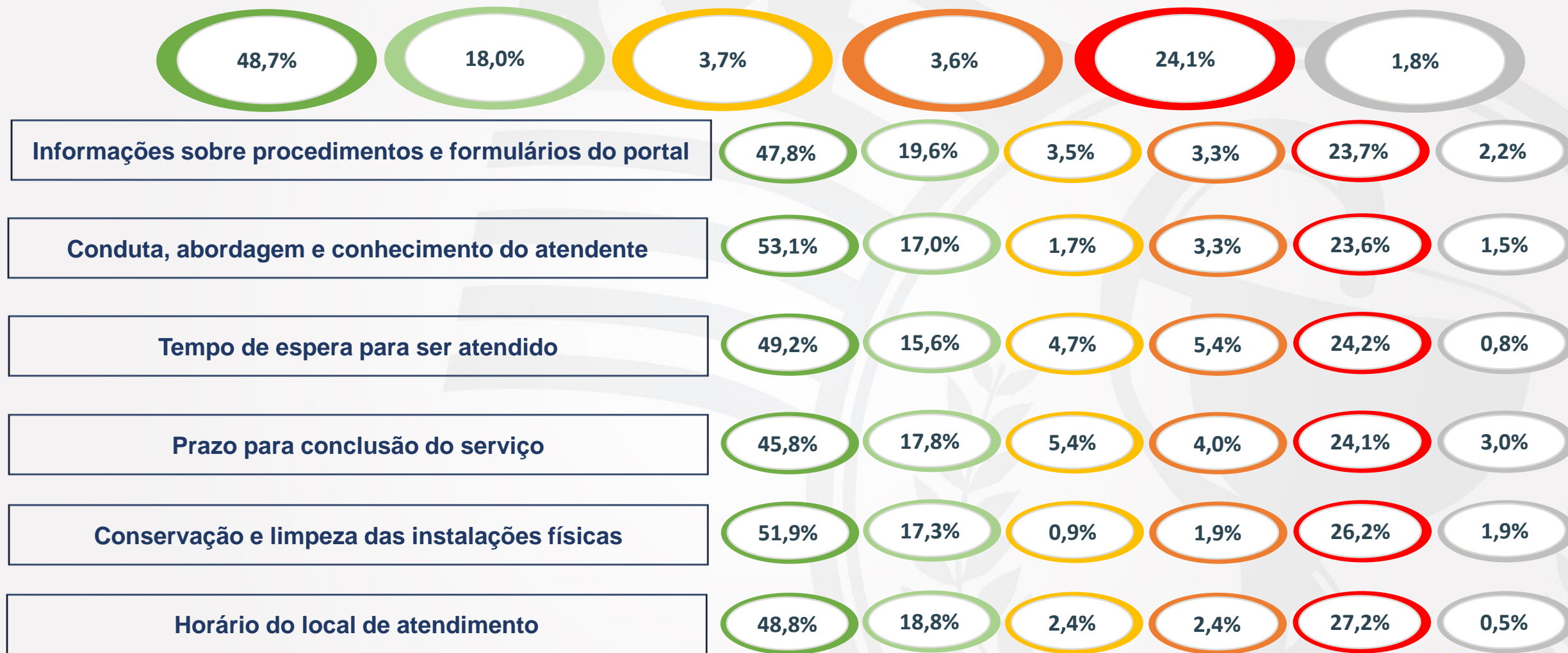
■ Atendimento e Registro ■ Orientação Farmacêutica ■ Financeiro

## Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo CRF-SP



● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro ● Insatisfeito ● Muito Insatisfeito ● Não avaliado

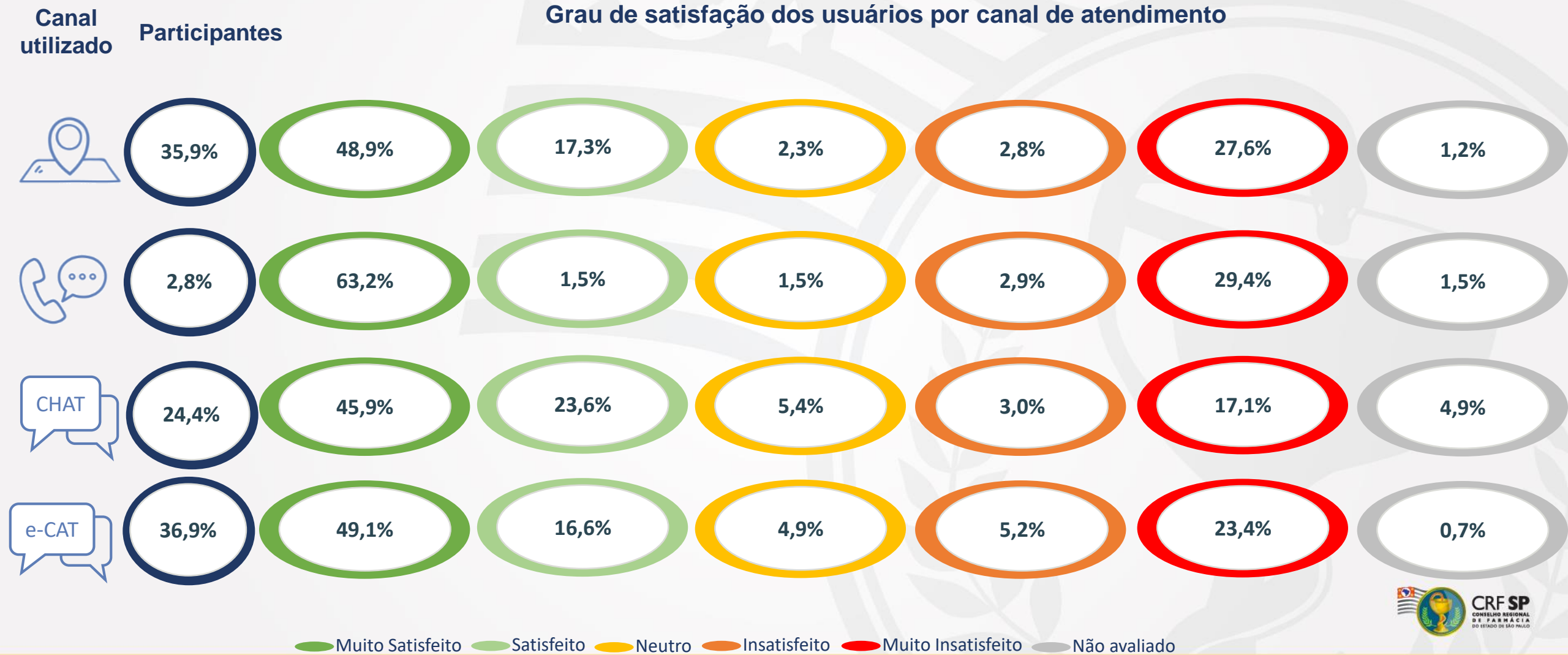
# ATENDIMENTO E REGISTRO - Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados



● Muito Satisfeito 
 ● Satisfeito 
 ● Neutro 
 ● Insatisfeito 
 ● Muito Insatisfeito 
 ● Não tenho condições de avaliar

# Atendimento e Registro

Grau de satisfação dos usuários por canal de atendimento



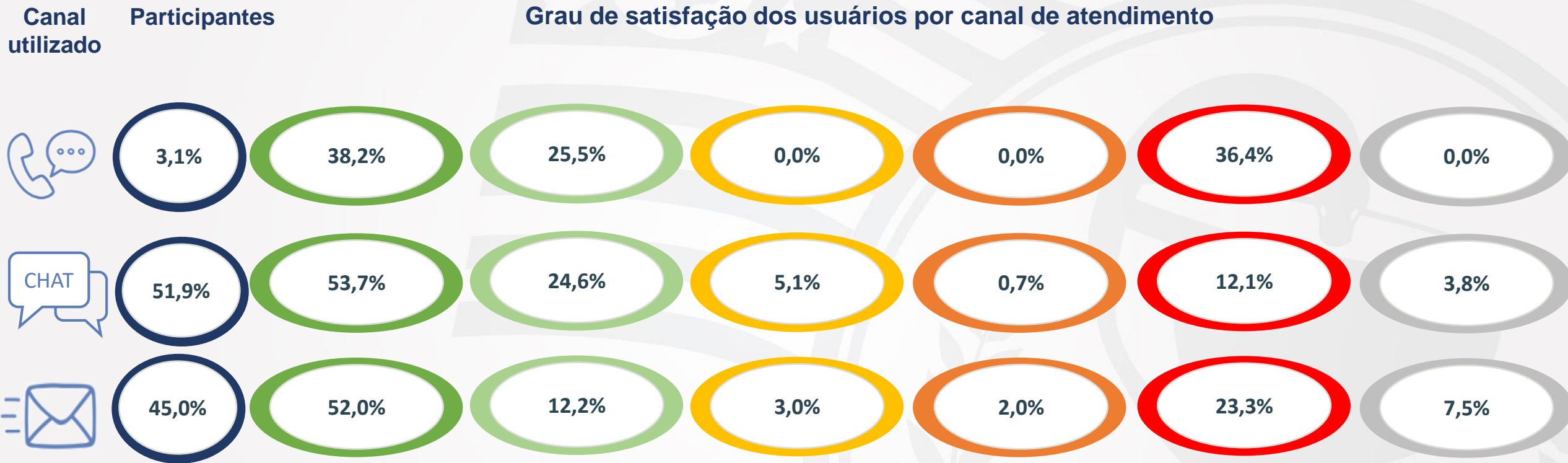
# ORIENTAÇÃO FARMACÊUTICA - Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados



● Muito Satisfeito  
 ● Satisfeito  
 ● Neutro  
 ● Insatisfeito  
 ● Muito Insatisfeito  
 ● Não tenho condições de avaliar

# Orientação Farmacêutica

Grau de satisfação dos usuários por canal de atendimento



Muito Satisfeito Satisfeito Neutro Insatisfeito Muito Insatisfeito Não avaliado

## FINANCEIRO- Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados



Atenção, educação e conhecimento do atendente



Parcelamento de débitos



Emissão de boletos



Cumprimento do prazo para encaminhamento de sua resposta

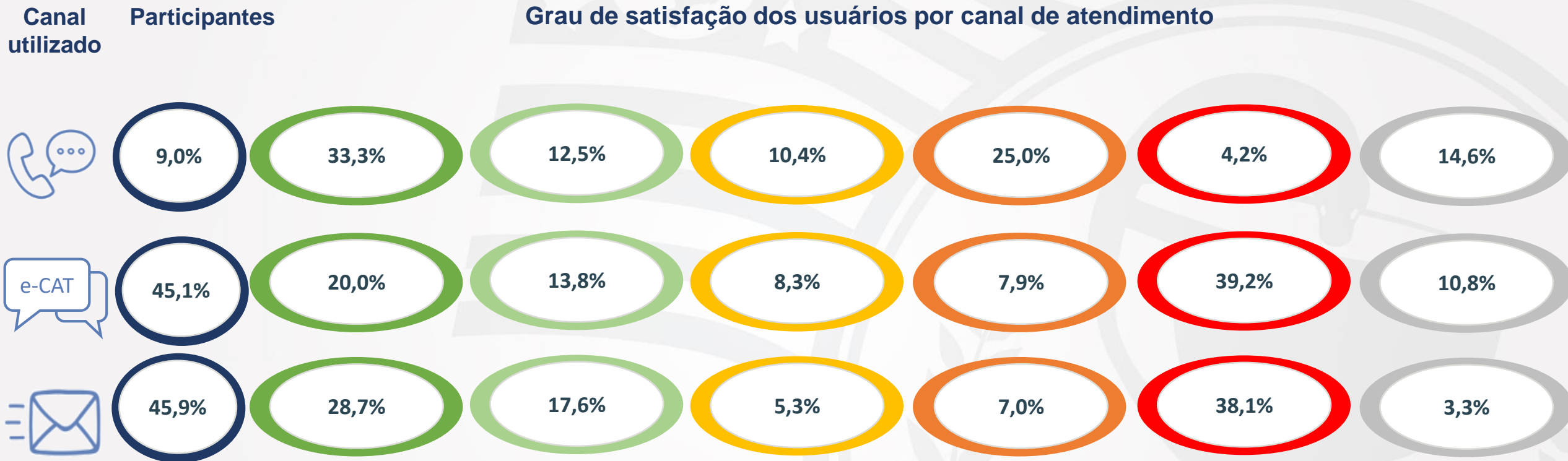


● Muito Satisfeito 
 ● Satisfeito 
 ● Neutro 
 ● Insatisfeito 
 ● Muito Insatisfeito 
 ● Não tenho condições de avaliar



# Financeiro

## Grau de satisfação dos usuários por canal de atendimento



Muito Satisfeito Satisfeito Neutro Insatisfeito Muito Insatisfeito Não avaliado