



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

# Relatório de acompanhamento anual

## *Pesquisa de Satisfação*

### *2024*

Janeiro a Março

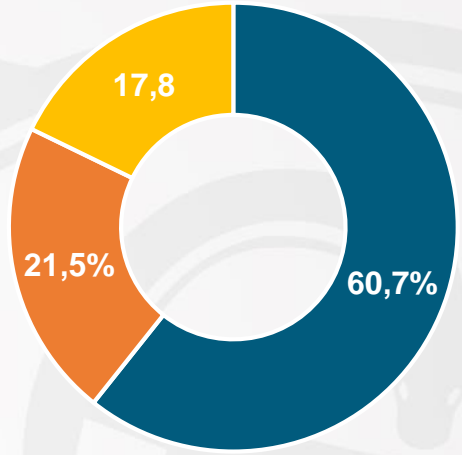
## pesquisa de Satisfação

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 **382**

### 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

Total de atendimentos:  
**94.987**

Total de participantes da Pesquisa:  
**232**



● Muito Satisfeito 
 ● Satisfeito 
 ● Neutro 
 ● Insatisfeito 
 ● Muito Insatisfeito 
 ● Não se aplica



# Atendimento e Registro

## Grau de satisfação dos usuários por canal de atendimento



Muito Satisfeito Satisfeito Neutro Insatisfeito Muito Insatisfeito Não avaliado

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



Total de atendimentos:  
**2.722**

Total de participantes da Pesquisa:  
**82**

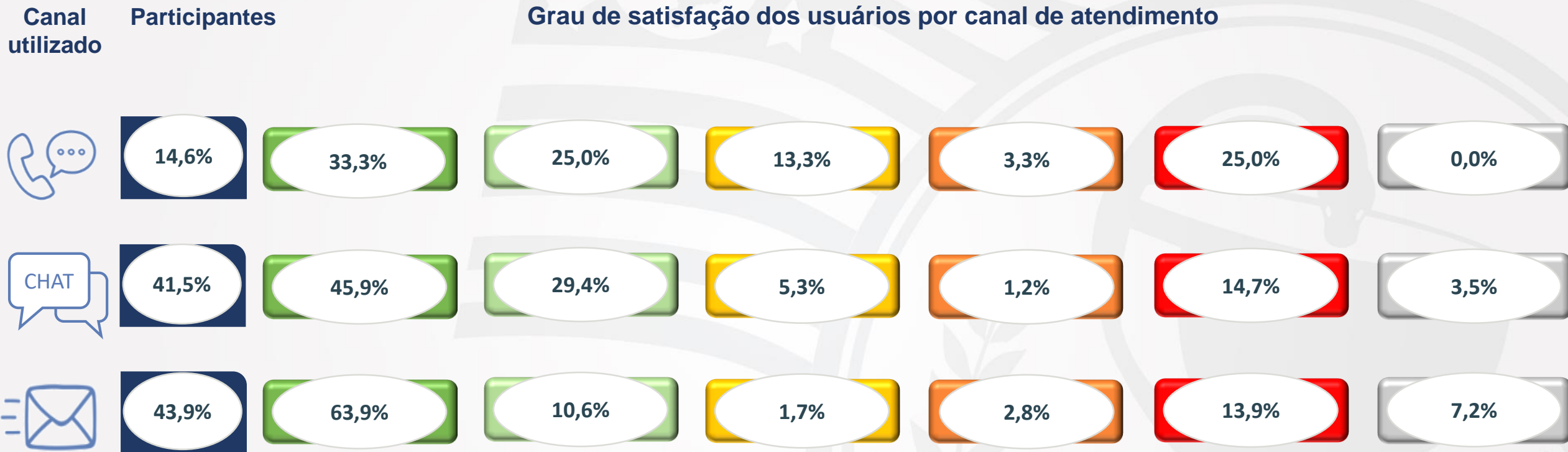
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Não se aplica
Tempo de espera para ser atendido	33,7%	32,2%	12,3%	2,9%	17,9%	1,0%
Conhecimento técnico e legal do farmacêutico para esclarecimento das dúvidas	57,3%	20,7%	3,7%	2,4%	15,9%	0,0%
Postura do farmacêutico que realizou o atendimento	62,2%	17,1%	3,7%	1,2%	15,9%	0,0%
Contribuição desse serviço para seu exercício profissional	61,0%	18,3%	2,4%	2,4%	15,9%	0,0%
Orientação farmacêutica realizada durante à Inspeção Fiscal	42,7%	14,6%	3,7%	1,2%	15,9%	22,0%

● Muito Satisfeito 
 ● Satisfeito 
 ● Neutro 
 ● Insatisfeito 
 ● Muito Insatisfeito 
 ● Não se aplica



# 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



Total de atendimentos:  
**19.839**

Total de participantes da Pesquisa:  
**68**

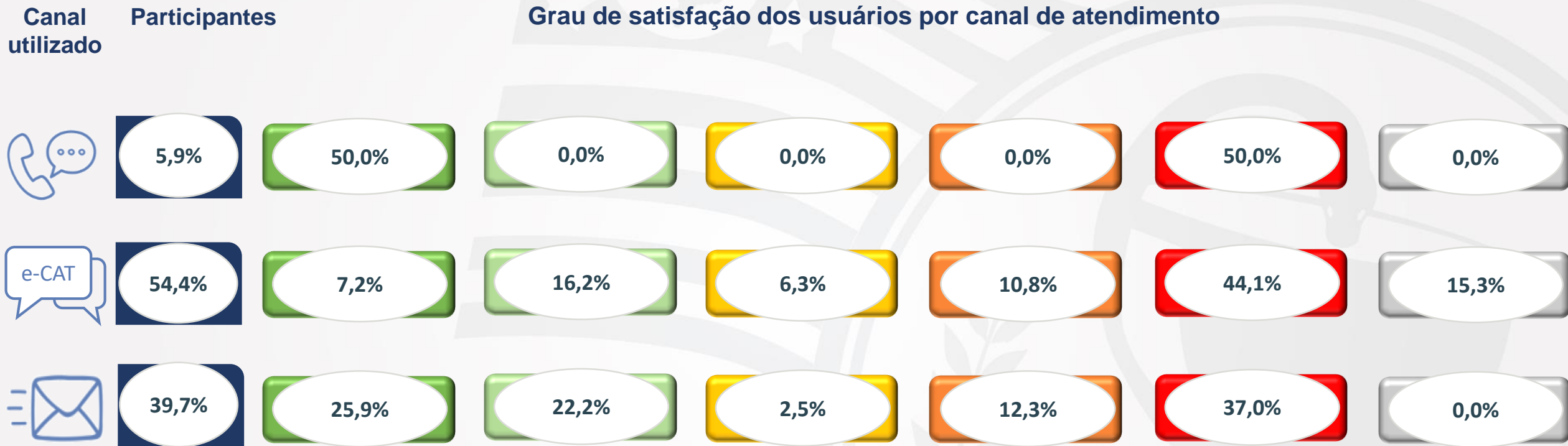


● Muito Satisfeito 
 ● Satisfeito 
 ● Neutro 
 ● Insatisfeito 
 ● Muito Insatisfeito 
 ● Não se aplica



# Financeiro

## Grau de satisfação dos usuários por canal de atendimento



Muito Satisfeito Satisfeito Neutro Insatisfeito Muito Insatisfeito Não avaliado