



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório de acompanhamento anual

*Assuntos relacionados às denúncias
recebidas pela Ouvidoria*

2024

Janeiro a Fevereiro

A Ouvidoria do CRF-SP tem como objetivo assegurar os direitos individuais e coletivos por meio da captação de denúncias, reclamações, solicitações, críticas, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados garantindo ao usuário o direito à informação e à defesa de seus interesses, contribuindo para que a população receba um serviço de qualidade.

Desde a sua criação, em junho de 2018, passou a ser canal de recebimento de denúncias. As denúncias recebidas podem ser invalidadas imediatamente pela Ouvidoria mediante análise prévia em razão dos motivos previstos na [Portaria nº 37/2022](#).

As denúncias que necessitam de complementação pelo manifestante podem ser arquivadas posteriormente caso o prazo para complementação não seja cumprido.

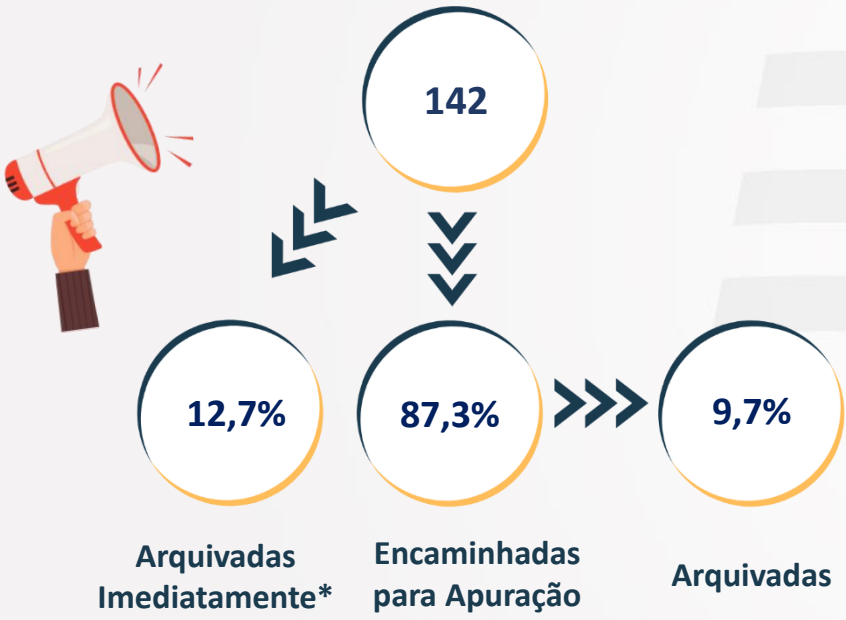
Este relatório apresenta os principais assuntos relacionados às denúncias válidas recebidas pela Ouvidoria no ano de 2024, organizados em grandes áreas, sendo que uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

01. Assistência Farmacêutica.
02. Atribuições Clínicas.
03. Boas Práticas – Recursos Físicos e Humanos.
04. Boas Práticas – Serviços.
05. Medicamentos sob Controle Especial.
06. Âmbito Profissional.
07. Relações Profissionais
08. Atividades ilícitas ou fraudulentas
09. Estabelecimentos sem farmacêuticos
10. Violação de Prerrogativas Profissionais
11. Assuntos de Apuração Exclusiva de Outros Órgãos
12. Assuntos de Apuração Interna
13. Concursos Públicos na Área Farmacêutica.

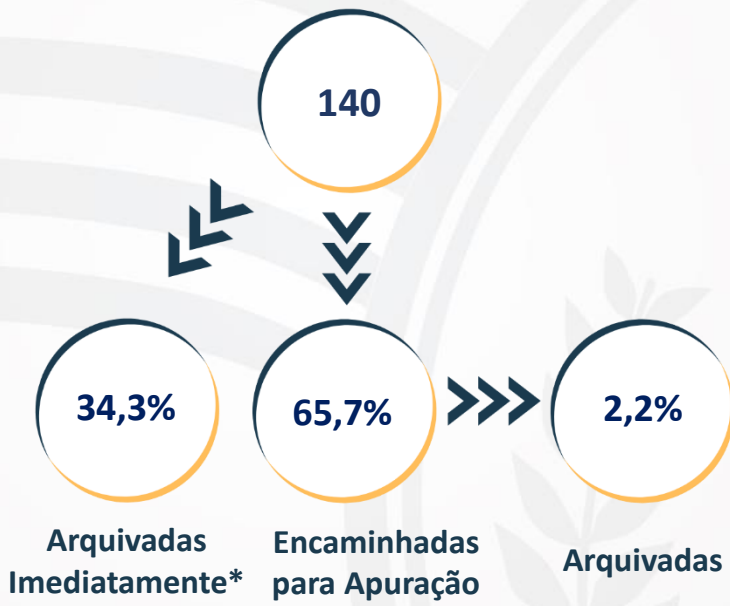


282 **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

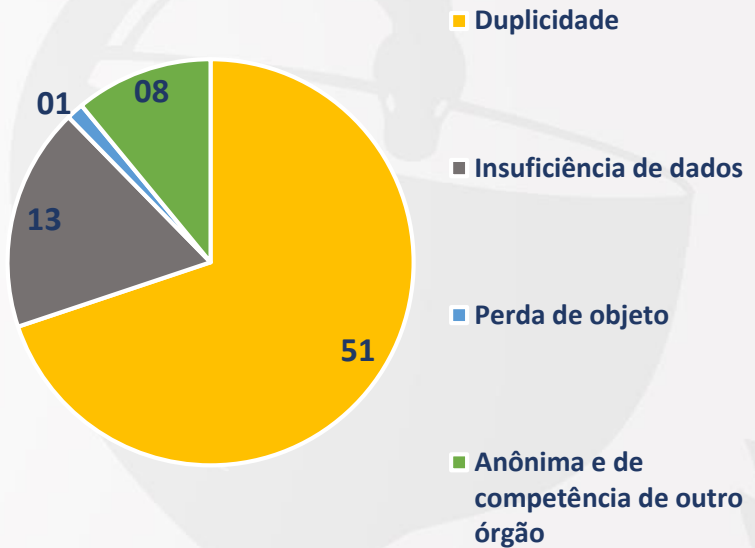
Total de denúncias identificadas



Total de denúncias anônimas



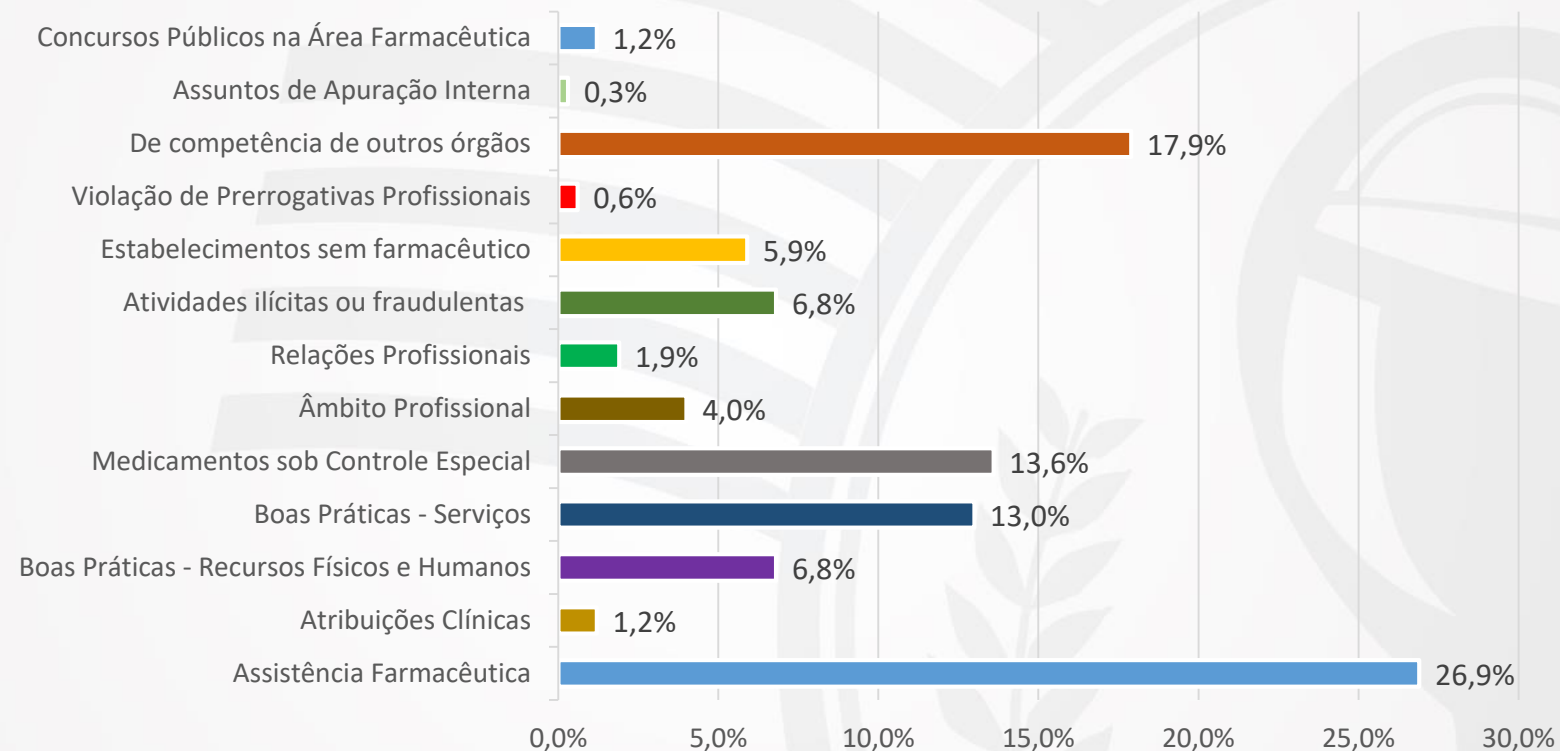
Motivos de arquivamento imediato



*Invalidadas pela Ouvidoria mediante análise prévia em razão dos motivos previstos na [Portaria nº 37/2022](#).

Obs.: Os dados apresentados representam os *status* em 03/04/2024 das denúncias recebidas, porém ao longo da apuração pode ocorrer arquivamento em decorrência dos motivos que constam na [Portaria nº 37/22](#)

Distribuição (%) por área dos principais assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria



324 Total acumulado de assuntos

Número de assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP organizados nas respectivas grandes áreas.

Assistência Farmacêutica		TOTAL	87
Ausência de assistência farmacêutica			34
Assistência farmacêutica parcial			53

Atribuições Clínicas		TOTAL	04
Prescrição farmacêutica não permitida ou irregular			01
Serviços farmacêuticos não permitidos			03

Boas Práticas Recursos Físicos e Humanos		TOTAL	22
Armazenamento			10
Estrutura física			03
Limpeza e organização			04
Descarte irregular			01
Equipamentos de medição			01
Documentação obrigatória desatualizada			01
Licença sanitária			02

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Boas Práticas – Serviços

TOTAL

42

Dispensação / Manipulação equivocada	05	Medicamentos sem bula	01
Emprego / Dispensação de produtos vencidos, avariados ou impróprios para uso	07	Controle de qualidade	02
Recusa de dispensação / serviço	11	Rótulos de produtos	04
Estoque irregular de manipulados	01	Propaganda irregular	06
Comercialização de medicamentos ou produtos não permitidos ou sem registro	02	Administração de medicamentos	01
Comercialização irregular de medicamentos / produtos (via remota)	01	Falta de qualificação	01

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Medicamentos sob Controle Especial	TOTAL	44
Dispensação na ausência do farmacêutico	05	
Não conformidade na escrituração sanitária	01	
Ausência de escrituração sanitária	02	
Dispensação na ausência de prescrição	33	
Não conformidade no armazenamento	01	
Não conformidade na dispensação	01	
Não conformidade no licenciamento	01	

Âmbito Profissional	TOTAL	13
Exercício ilegal da profissão	02	
Requisitos para atuar em áreas específicas	04	
Delega atividade privativa a outro profissional	07	

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Atividades ilícitas ou fraudulentas

TOTAL

22

Adulteração/falsificação de produtos, receitas, resultados médicos, licença de funcionamento ou rótulos.	09	Armazenamento de medicamentos proibidos e/ou substâncias proibidas e/ou armas	01
Exercício ilegal de outras profissões	01	Quebra de sigilo ou exposição ao denunciante	01
Dispensação de produto falso ou sem registro	01	Envolvimento em outras atividades ilícitas	06
Uso indevido de nome de profissional farmacêutico	01		
Venda casada	01		
Assédio moral, sexual ou discriminação	01		

Relações Profissionais	TOTA	06
Não comunicou vínculo/desvínculo ao CRF-SP	03	
Redes / Mídias sociais em desacordo ou impróprias	01	
Fiscal da Visa e RT de empresa	01	
Outros	01	

Violação de Prerrogativas	TOTAL	02
Assédio moral	01	
Não acatamento de orientação técnica	01	

Estabelecimento sem Farmacêutico Vinculado	TOTAL	19
Estabelecimento sem registro no CRF-SP	04	
Estabelecimento com registro no CRF-SP e sem farmacêutico	09	
Comercialização de medicamentos em estabelecimento não relacionado à saúde	02	
Comercialização inadequada de medicamentos por via remota	01	
Exercício ilegal da profissão	03	

Assuntos de Apuração Exclusiva de outro órgão	TOTAL	58
Defesa do consumidor		03
Aspectos trabalhistas		02
Irregularidades sanitárias		47
Outros profissionais não inscritos no CRF-SP		06

Assuntos de apuração interna	TOTAL	01
Conduta de empregado		01

Concursos públicos na área farmacêutica	TOTAL	04

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.