



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

## RELATÓRIO - OUVIDORIA

### À Presidência

**Assunto:** Dados estatísticos da ouvidoria de 18/06/2018 a 17/08/2018

### Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de **18/06/2018 a 17/08/2018**, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **530** (quinhentos e trinta) manifestações por meio eletrônico, com o tempo médio de resposta total de 08 dias.

A Ouvidoria invalidou no período um total de **75** (setenta e cinco) manifestações – **14,1** % 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, trata de assunto do âmbito de outro órgão ou não contém os dados mínimos necessários à apuração – **28** (vinte e oito) registros;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **38** (trinta e oito) 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 – **09** (nove) registros.

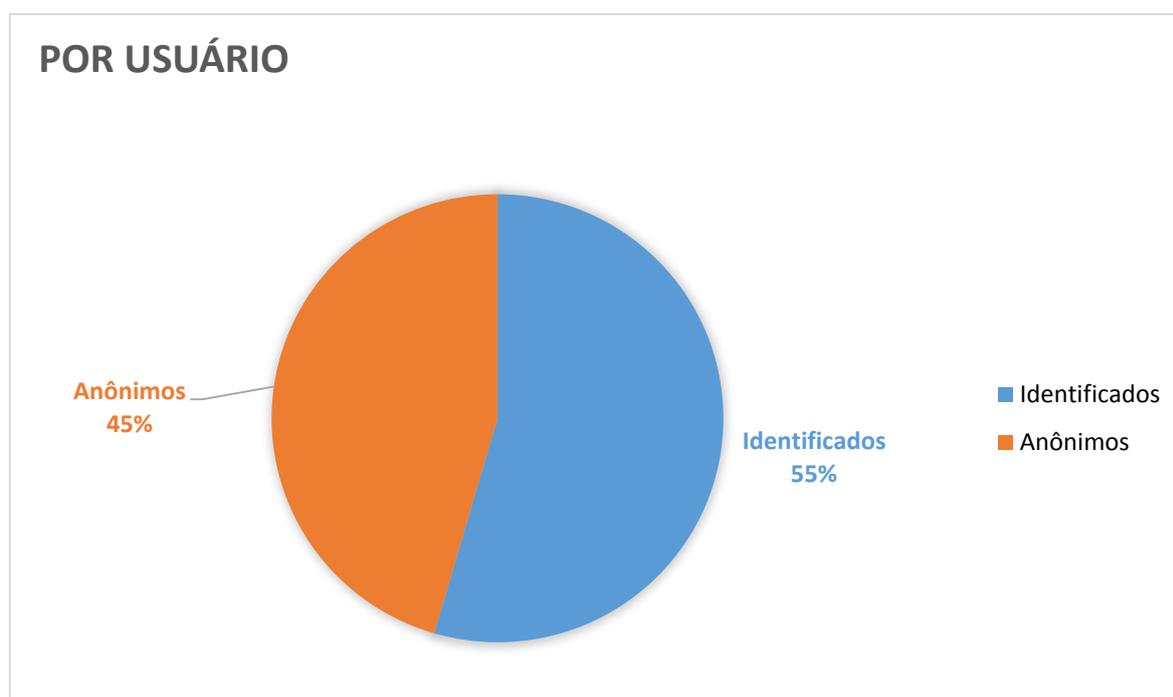
Sendo assim, a ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **455** (quatrocentos e cinquenta e cinco) manifestações válidas.



## Classificação das manifestações

### Manifestações por usuários:

Do total de manifestações, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu 289 (duzentos e oitenta e nove) manifestações (54,5 %) com identificação do manifestante e 241 (duzentos e quarenta e uma) manifestações anônimas (45,5%).



### Manifestações por categoria:

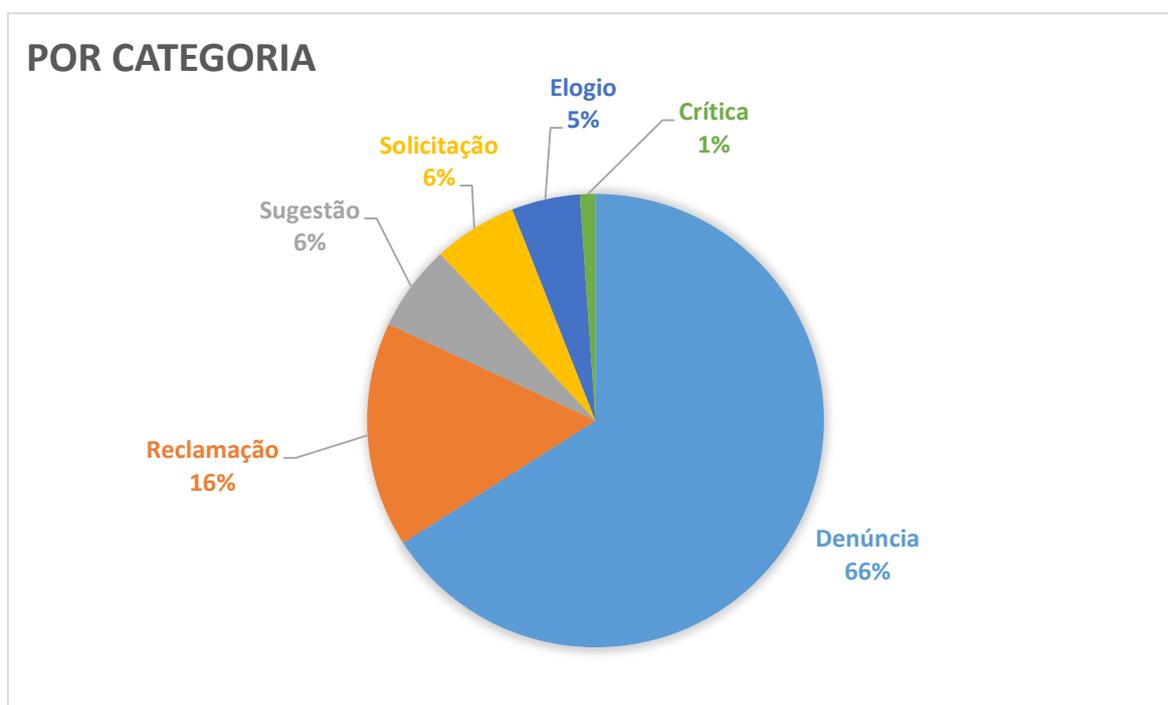
Na classificação das manifestações por categorias, a Ouvidoria do CRF-SP aplica em suas rotinas de trabalho as cinco categorias previstas na Lei 13.460/2017 e IN OGU nº 01/2014: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, mais a categoria de críticas e as solicitações via e-SIC (Serviço 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 **300**



(trezentos) registros, seguida da categoria “**Reclamação**” com **73** (setenta e três) registros, “**Sugestão**” com **28** (vinte e oito) registros “**Solicitação**” com **27** (vinte e sete) registros, “**Elogio**” com **22** (vinte e dois) registros e “**Crítica**” com **05** (cinco) registros.

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.



Sobre as denúncias recebidas, 276 (duzentos e setenta e seis) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização, 17 (dezesete) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais (sendo que 04 (quatro) registros foram em duplicidade), encaminhadas para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP; 04 (quatro) tratam de denúncias de profissionais em possível desvio ético, 03 (três) casos tratam de questões trabalhistas, 01 (um) caso trata-se de denúncia sobre o Programa de Assistência ao Farmacêutico (PAF); 02 (dois) casos tratam de reiteração de denúncias anteriores à ouvidoria e 02 (dois) casos tratam de denúncias sobre concursos em andamento.



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

## **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: 276 (duzentos e setenta e seis) registros.**

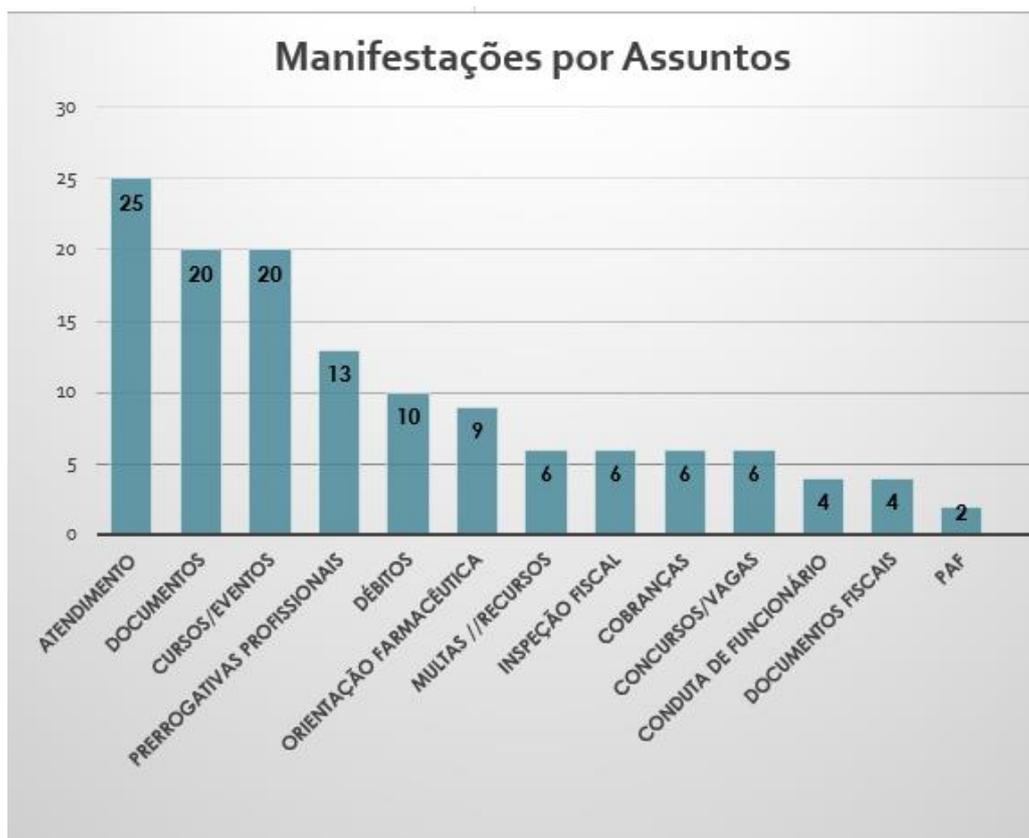
Dentre as denúncias a serem apuradas pela fiscalização do CRF-SP, 265 (duzentos e sessenta e cinco) casos tratam de denúncias realizadas por pessoas físicas e 11 (onze) casos tratam de denúncias encaminhadas por outros órgãos (Ministério Público, Vigilância Sanitária, associações e sindicatos).

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

- ✓ Atendimento do CRF-SP: **25** (vinte e cinco) registros, sendo que **13** (treze) registros tratam de reclamações, **11** (onze) registros tratam de elogios (pesquisas), **01** (um) registro que trata de sugestão;
- ✓ Documentos: **20** (vinte) registros;
- ✓ Cursos/Congresso/Eventos: **20** (vinte) registros, sendo **08** (oito) elogios, **03** (três) reclamações, **01** (uma) crítica e **08** (oito) sugestões recebidas através das pesquisas aplicadas;
- ✓ Prerrogativas Profissionais: **17** (dezessete) registros;
- ✓ Débitos/execução: **10** (dez) registros;
- ✓ Orientação Farmacêutica: **09** (nove) registros, sendo que **07** (sete) registros tratam de solicitações e **02** (dois) registros tratam de reclamações;
- ✓ Multas/recursos: **06** (seis) registros;
- ✓ Inspeção fiscal: **06** (seis) registros;
- ✓ Cobranças: **06** (seis) registros;
- ✓ Concursos Edital /vagas publicadas: **06** (seis) registros;
- ✓ Conduta de funcionário / voluntário do CRF-SP: **04** (quatro), sendo que **02** (duas) destas manifestações tratam de elogios;
- ✓ Documentos fiscais: **04** (quatro) registros;
- ✓ Programa de Assistência ao Farmacêutico (PAF): **02** (dois) registros;
- ✓ Outros (assuntos diversos): **22** (vinte e dois) registros.



**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. No período em análise, foram registrados somente **03 (três) atendimentos presenciais**. Foram realizados **119 (cento e dezenove) atendimentos telefônicos**, que resultaram em registro de protocolo, com tempo médio de 10 minutos.

Na classificação por categoria, foi feita a análise pelo total dos contatos. A classe “Denúncia” é a motivação para a maioria dos atendimentos telefônicos. Não houve registro de atendimento telefônico e presencial para as categorias “Elogio”, “Sugestão” e “Solicitação”.



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



Além dos atendimentos telefônicos, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu manifestações através de:

- ✓ Atendimento eletrônico disponível no Portal: **284** (duzentos e oitenta e quatro) registros;
- ✓ Cartas: **08** (oito) registros;
- ✓ Protocolos na sede, subsedes ou seccionais: **04** (quatro) registros;
- ✓ e-mail denuncia@crfsp.org.br: **38** (trinta e oito) registros;
- ✓ Outros e-mails: **18** (dezoito) registros;
- ✓ Outros (pesquisas de atendimento e eventos): **30** (trinta) registros.

A Ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de Sugestões, sendo que no bimestre foram recebidas **26** (vinte e seis) manifestações.

A Ouvidoria avalia mensalmente as pesquisas aplicadas após o atendimento e eventos/cursos realizados pelo CRF-SP para a inclusão das manifestações registradas por estes canais (foram analisadas e computadas 30 (trinta) manifestações através deste canal).

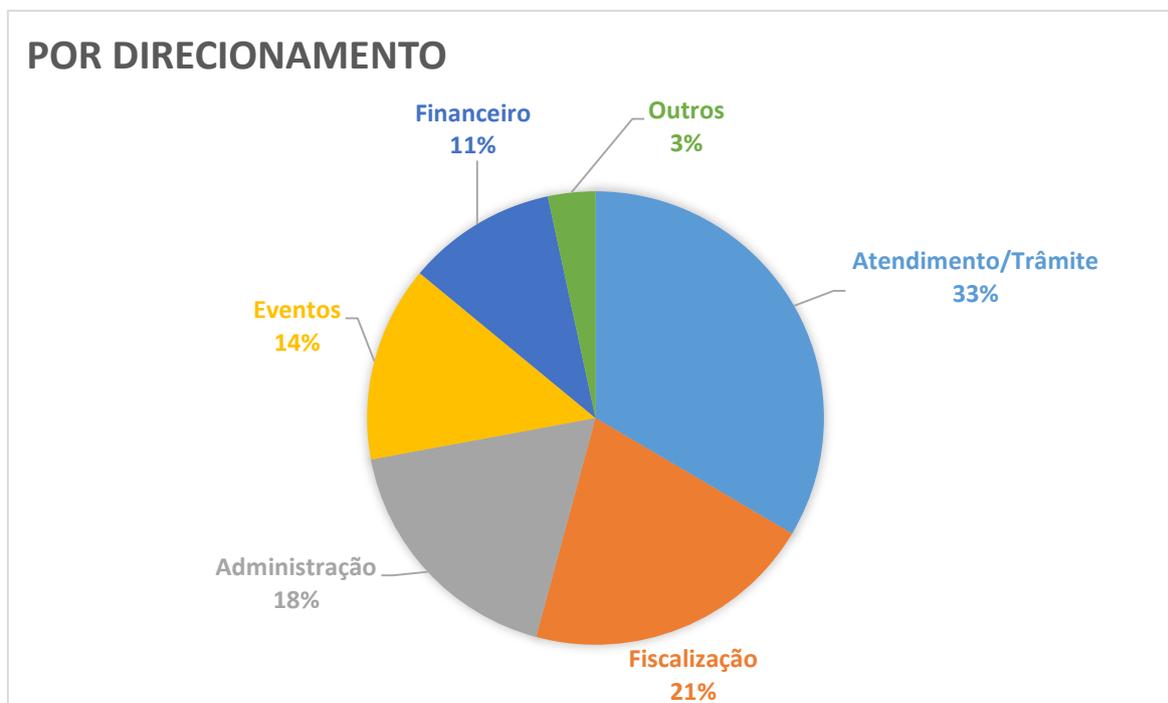
- ✓ Pesquisas de satisfação aplicadas após o atendimento: **14** (quatorze) registros;
- ✓ Pesquisas de satisfação aplicadas após cursos e eventos realizados: **16** (dezesseis) registros.



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

### Manifestações por direcionamento:

Com exceção das denúncias a serem apuradas pela fiscalização do CRF-SP, as manifestações se dividiram entre os departamentos da seguinte forma:



### Manifestações por situação:

Do total de manifestações válidas, a ouvidoria do CRF-SP concluiu no período o total de **417** (quatrocentos e dezessete) manifestações. Até 17/08/2018 foram 417 manifestações concluídas, **17** (dezessete) pendentes (aguardando resposta pelo Departamento), **15** (quinze) com fornecimento de resposta intermediária (solicitação de dados complementares) e 06 (seis) indeferidas.

### Encaminhamentos da Ouvidoria

A partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP foram dados os seguintes encaminhamentos:

- ✓ Memorandos à Secretaria de Governança Corporativa: 09 (nove) recomendações para revisão de procedimentos administrativos;
- ✓ Informações à Diretoria: uma informação sobre as principais denúncias recebidas sobre prerrogativas profissionais;



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

- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização (276) e 04 (quatro) casos para avaliação de conduta ética de profissionais;
- ✓ Avaliações de Comissões Assessoras Especializadas do CRF-SP:
  - Solicitação encaminhada à Comissão Assessora de Educação Farmacêutica;
  - Denúncias encaminhadas para avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: 13 (treze).

Respeitosamente,

Daniela de Cássia Moreira Noronha  
Gerente de Ouvidoria do CRF-SP  
CRF-SP nº 18.776