

## Departamento de Atendimento

---

Dos 22 funcionários alocados na Sede atualmente, cinco realizaram atividades administrativas fixas, que os impediram de substituir funcionários das seccionais e subsedes, em caso de férias, licenças, entre outras ausências. A Sede contou com dois coordenadores, sendo um para a cidade de São Paulo e um para as Seccionais da Grande São Paulo e Interior, além da Gerência ocupada pela farmacêutica fiscal, dra. Silmara Alves Bonetti. As principais atividades dos coordenadores estão descritas no item IX deste relatório. Portanto, 14 funcionários se revezaram para atender a demanda de substituições no Estado de São Paulo. Nas subsedes e seccionais, o departamento contou com 42 funcionários. O departamento contou ainda com um estagiário de nível médio para o setor de triagem e três funcionários temporários, que cobriram licenças de funcionários efetivos afastados por licenças.

A tabela a seguir ilustra os horários de atendimento pessoal e telefônico em todas as seccionais e subsedes.

### Canais de atendimento

O departamento de atendimento conta com quatro canais de atendimento, a saber: atendimento pessoal, telefônico, por e-mail e por chat. O atendimento pessoal, telefônico e e-mail são realizados em todas as Seccionais, Subsedes e na Sede, apesar de que o atendimento por e-mail na Sede é o canal oficial divulgado ao público. O número de atendimentos por e-mail nas seccionais e subsedes é mínimo. Este canal nesses locais é mais utilizado para comunicação com diretores regionais e membros de comissões assessoras e de ética. O atendimento por chat é exclusivamente realizado por funcionários da Sede e atende a todo o Estado de São Paulo.

A tabela a seguir ilustra os horários de atendimento pessoal e telefônico em todas as seccionais e subsedes.

SECCIONAIS/SUBSEDES	Horário/Dias Expediente	
SEDE	SEG - SEX	08:30 - 18:00
	SAB	09:00 - 12:00
ADAMANTINA	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
ARAÇATUBA	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:30 - 13:30
ARARAQUARA	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	13:00 - 14:00
AVARÉ	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:30 - 13:30
BARRETOS	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
BAURU	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:30 - 13:30
BRAGANÇA	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
CAMPINAS	SEG - SEX	08:30 - 18:00
	SAB	09:00 - 12:00
CARAGUATATUBA	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
FERNANDÓPOLIS	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
FRANCA	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
GUARULHOS	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
JUNDIAÍ	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
MARÍLIA	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
MOGI CRUZES	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
OSASCO	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
PIRACICABA	SEG - SEX	08:30 - 18:00
	SAB	09:00 - 12:00
PRES. PRUDENTE	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
REGISTRO	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
RIBEIRÃO PRETO	SEG - SEX	08:30 - 18:00
	SAB	09:00 - 12:00
SANTO ANDRÉ	SEG - SEX	08:30 - 18:00
	SAB	09:00 - 12:00
SANTOS	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
S. J. BOA VISTA	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
S. J. CAMPOS	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	SAB	9:00 - 12:00
S. J. RIO PRETO	SEG - SEX	08:30 - 18:00
	SAB	09:00 - 12:00
SOROCABA	SEG - SEX	08:30 - 18:00
	SAB	9:00-12:00
ZONA LESTE	SEG - SEX	08:30 - 17:30
SUB - CENTRO	SEG - SEX	08:30 - 17:30
SUB - NORTE	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:00 - 13:00
SUB - SUL	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:30 - 13:30
SUB - LESTE	SEG - SEX	08:30 - 17:30
	ALMOÇO	12:30 - 13:30

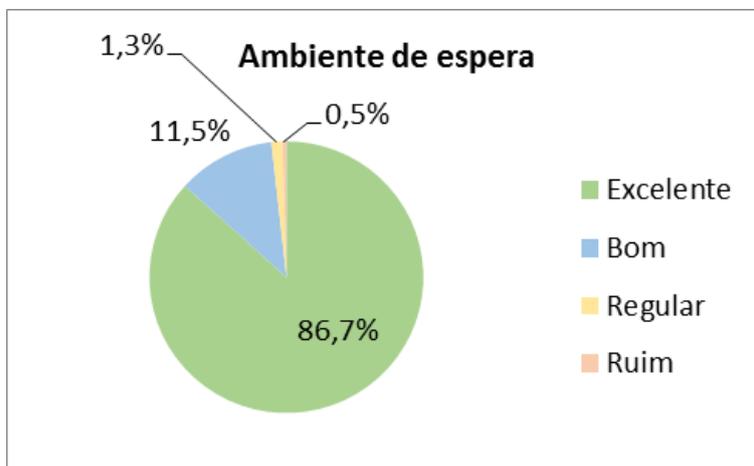
## Atendimento pessoal

É no atendimento pessoal que é realizada a maior parte de protocolos. O atendimento pessoal é feito por ordem de chegada, exceto os casos em que são agendados pelas redes de farmácias na Sede do CRF-SP devido ao grande volume de processos, a fim de garantir o atendimento de todos. Os assuntos do atendimento pessoal estão divididos em protocolos, exigências e orientações/outras. A figura abaixo ilustra uma diminuição no número de protocolos e exigências, comparando-se com o resultado de 2013.

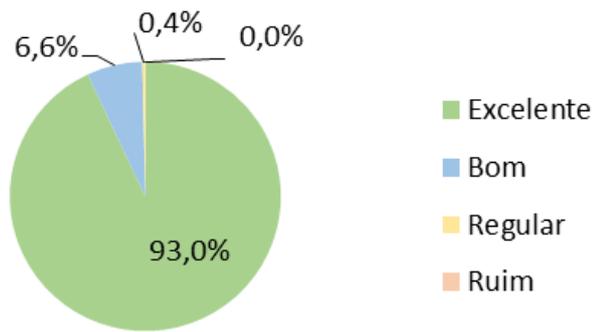
Seccional	Protocolos		Aumento	Orientações/ outros		Exigências		TOTAL GERAL	
	2013	2014	%	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Adamantina	1023	976	-4,59%	1452	1107	53	14	2528	2097
Araçatuba	2798	2522	-9,86%	1146	646	56	84	4000	3252
Araraquara	3066	2829	-7,73%	1015	795	45	50	4126	3674
Avaré	2128	1907	-10,39%	1761	1374	21	81	3910	3362
Barretos	2116	1794	-15,22%	1865	3012	73	77	4054	4883
Bauru	3422	2956	-13,62%	2526	1582	82	129	6030	4667
Bragança	2178	1769	-18,78%	825	1289	58	55	3061	3113
Campinas	8234	7630	-7,34%	1748	3225	233	196	10215	11051
Caraguatatuba	914	901	-1,42%	74	451	6	5	994	1357
Fernandópolis	3302	2708	-17,99%	1886	1046	514	438	5702	4192
Franca	2355	2126	-9,72%	1786	2109	12	9	4153	4244
Guarulhos	3629	3641	0,33%	2064	2257	305	204	5998	6102
Jundiaí	3000	2810	-6,33%	2086	2122	148	201	5234	5133
Marília	3191	2482	-22,22%	1786	1567	55	61	5032	4110
Mogi	3033	2789	-8,04%	5109	4149	28	53	8170	6991
Osasco	4710	4843	2,82%	2565	3827	439	596	7714	9266
Piracicaba	6020	6243	3,70%	295	897	42	88	6357	7228
Pres. Prudente	2089	1762	-15,65%	2309	1822	139	108	4537	3692
Registro	888	790	-11,04%	858	892	43	49	1789	1731
Ribeirão Preto	5678	5152	-9,26%	2884	3253	238	274	8800	8679
Santo André	6610	6260	-5,30%	4698	3723	529	490	11837	10473
Santos	3733	2916	-21,89%	1162	1399	38	37	4933	4352
S.J. Boa Vista	2219	1952	-12,03%	3184	3326	95	117	5498	5395
S.J. Campos	4969	5673	14,17%	1168	1439	165	312	6302	7424
S.J. Rio Preto	6219	5475	-11,96%	2246	306	528	144	8993	5925
Sec. Zona Leste	1467	2535	72,80%	1245	548	174	261	2886	3344
Sorocaba	5773	5207	-9,80%	6000	4840	536	493	12309	10540
Subsede Centro	8495	7934	-6,60%	2124	2185	1283	1236	11902	11355
Subsede Leste	4406	4113	-6,65%	1133	542	529	442	6068	5097
Subsede Norte	1949	1789	-8,21%	1409	1229	216	221	3574	3239
Subsede Sul	3159	3165	0,19%	1232	1203	250	220	4641	4588
Sede	34853	30091	-13,66%	31761	32871	3450	3013	70064	65975
<b>Total Geral</b>	<b>147626</b>	<b>135740</b>	<b>-8,05%</b>	<b>93402</b>	<b>91033</b>	<b>10383</b>	<b>9758</b>	<b>251411</b>	<b>236531</b>
ReqNet	4394	5366	22,12%						
<b>Total Geral</b>	<b>152020</b>	<b>141106</b>	<b>-7,18%</b>	<b>93402</b>	<b>91033</b>	<b>10383</b>	<b>9758</b>	<b>255805</b>	<b>241897</b>

De janeiro a agosto de 2014, 1.081 pessoas responderam a uma pesquisa de satisfação, disponibilizada pelo funcionário no ato do atendimento. O resultado foi o seguinte:

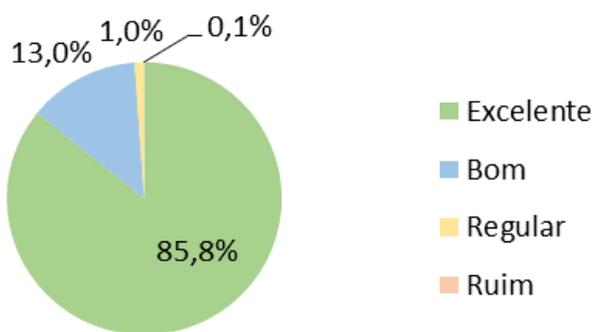
Pesquisa - Atendimento (Janeiro - Agosto)					
TOTAL	Total de pesquisas	1081			
		Excelente	Bom	Regular	Ruim
Atendimento	Tempo de espera	934	124	14	5
	Ambiente de espera	893	160	15	9
	Objetividade e clareza do funcionário (*)	1000	71	4	0
	Atendimento telefônico	836	127	10	1
Site	Instruções gerais	698	240	20	4
	Atendimento eletrônico	572	272	42	8



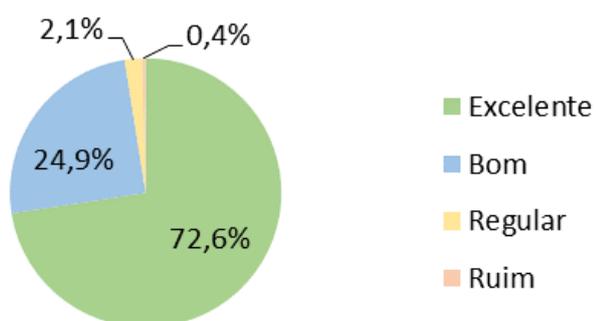
### Objetividade e clareza do funcionário

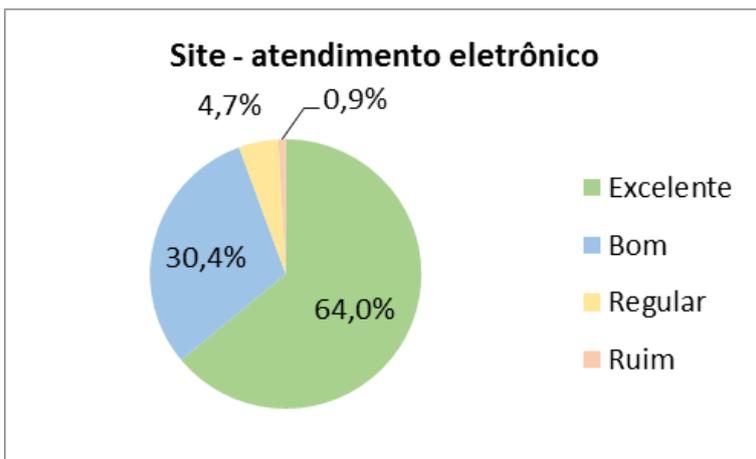


### Atendimento telefônico



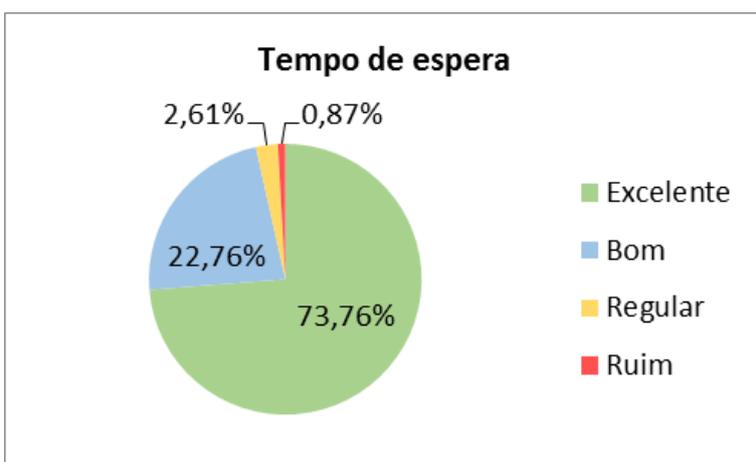
### Site - instruções gerais

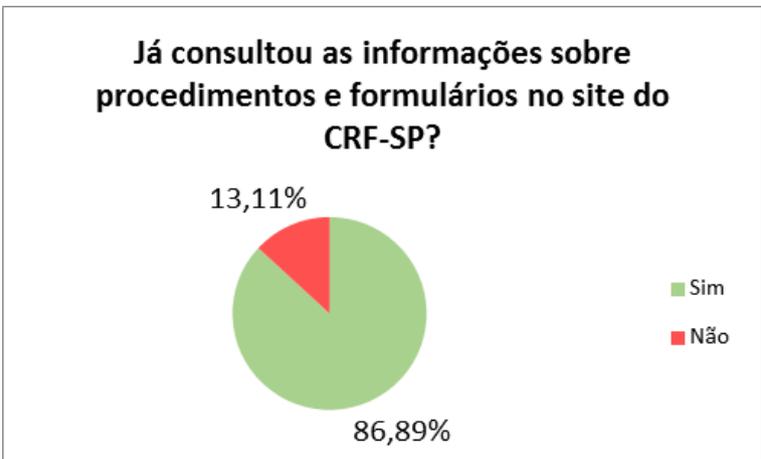
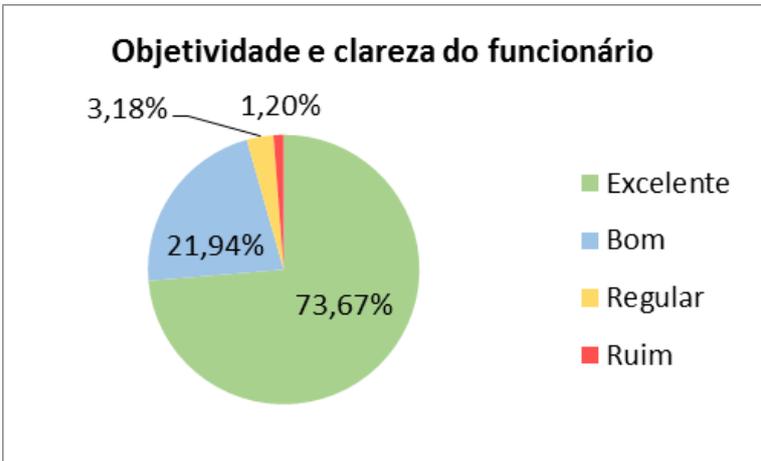
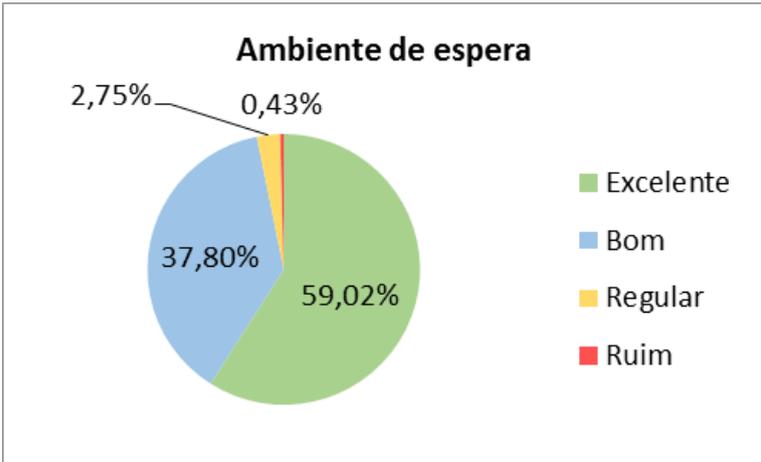


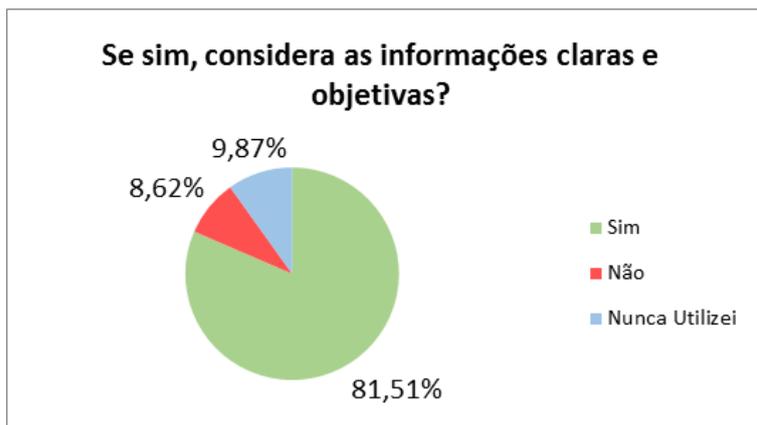


A partir de setembro, a pesquisa de satisfação do atendimento passou a ser enviada por e-mail a todos os farmacêuticos atendidos no atendimento pessoal. Houve uma pequena alteração nas perguntas. Na nova pesquisa, foi retirada a pergunta sobre o atendimento telefônico, visto que o atendimento foi realizado pessoalmente. As perguntas sobre o site também foram mais objetivas. A estimativa era de que pelo menos 10% dos farmacêuticos a quem enviamos as pesquisas por e-mail respondessem. O objetivo foi alcançado, cujo resultado foi de 11,5%, ou seja, 1.167 participantes. O resultado da pesquisa foi o seguinte:

Pesquisa - Atendimento (Setembro - Dezembro)					
	Total de pesquisas	1167			
		Excelente	Bom	Regular	Ruim
Atendimento	Tempo de espera para ser atendido	849	262	30	10
	Ambiente de espera	687	440	32	5
	A objetividade do funcionário que o atendeu e a clareza das informações.	856	255	37	14
		Sim	Não	Nunca Utilizei	
Site	Já consultou as informações sobre procedimentos e formulários no site do CRF-SP?	981	148	-	-
	Se sim, considera as informações claras e objetivas?	917	97	111	-







Nota-se que houve significativa diferença nos resultados de tempo de espera e ambiente de espera, as quais no primeiro resultado, de janeiro a agosto, contavam com mais respostas “excelente”. No segundo período, com a pesquisa online, apesar das respostas regular e ruim não terem sofrido tanta diferença, houve uma divisão entre “excelente” e “bom”. Acredita-se que o motivo seja pela pesquisa estar sendo respondida à distância do local do atendimento, ou seja, a presença do funcionário e sua interação com o usuário do serviço, pode ter levado a algum tipo de constrangimento no momento de responder a pesquisa no primeiro período. Surpreendentemente, o resultado com relação à objetividade do funcionário e à clareza das informações, não sofreram alterações.

Apesar de não haver um indicador ideal para as respostas das pesquisas, percebe-se que, pela natureza do trabalho do departamento, os usuários estão relativamente satisfeitos com o atendimento pessoal do CRF-SP, cujo retorno negativo não chega nem a 5%.

## Atendimento via e-mail

O departamento de atendimento conta com o canal de comunicação e atendimento via e-mail. O serviço de envio de mensagens ao atendimento está disponível 24 horas. Os e-mails são respondidos das 8h30 às 17h30, de segunda a sexta, por ordem de chegada à caixa do outlook, geralmente em até 24 horas. Em 2014, houve 20.526 atendimentos por e-mail, conforme ilustração abaixo.

N° de atendimentos por e-mail	
Janeiro	1873
Fevereiro	2191
Março	1894

Abril	1912
Maio	1631
Junho	1507
Julho	1741
Agosto	1535
Setembro	1819
Outubro	1449
Novembro	1429
Dezembro	1545
	<b>20526</b>

Apesar do número não ser tão diferente durante os meses, nota-se uma leve queda no último trimestre, o que pode-se concluir que é devido à maior parte das atividades do CRF-SP estarem mais concentradas no primeiro semestre.

## Atendimento via chat

Em 2014, houve 12.323 atendimentos pelo chat. Inicialmente, o atendimento via chat foi utilizado apenas pelo departamento de atendimento. Em 22/08/2014, estendeu também para o departamento de Orientação Farmacêutica, o qual realizou 331 atendimentos, cerca de 2,7%.

O atendimento via chat iniciou-se em novembro de 2013. O número de atendimentos de 19/11/2013 a 31/12/2013 foi de 238, ou seja, 15% comparando-se com o mesmo período em 2014, que foi de 1.577 atendimentos. Estima-se que os esforços na divulgação e a qualidade neste tipo de atendimento, resultando em confiança, são os fatores responsáveis pelo aumento na escolha do canal de comunicação via chat pelos usuários do CRF-SP.

Para garantir o atendimento via chat, foi necessário disponibilizar um funcionário exclusivo, das 8h30 às 17h30, de segunda a sexta-feira. Apenas em épocas de maior movimento, foi necessário disponibilizar mais um funcionário para este canal de atendimento, no intuito de diminuir o tempo na fila de espera.

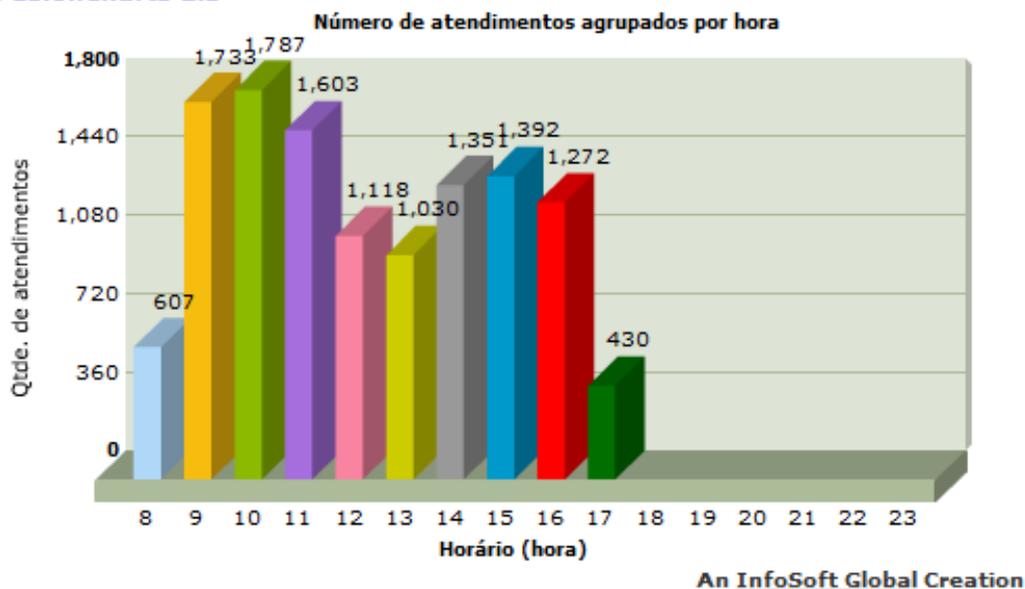
Os usuários que deixavam mensagens fora do horário de atendimento foram atendidos por e-mail, tendo em vista que estas mensagens são direcionadas automaticamente para o e-mail do atendimento.

A pesquisa de satisfação foi respondida por 6.285 pessoas, das quais, 82% demonstraram estar satisfeitas, 6% indiferentes e 12% insatisfeitas. Estima-se que a avaliação ruim tenha relação com as pessoas que desistiram da fila, o que ocorre ocasionalmente devido ao número de pessoas que entram no sistema ao mesmo tempo.

De acordo com os relatórios estatísticos gerados pelo sistema chat comercial, utilizando-se o período de 01/01/2014 a 31/12/2014, foi possível obter os seguintes resultados:

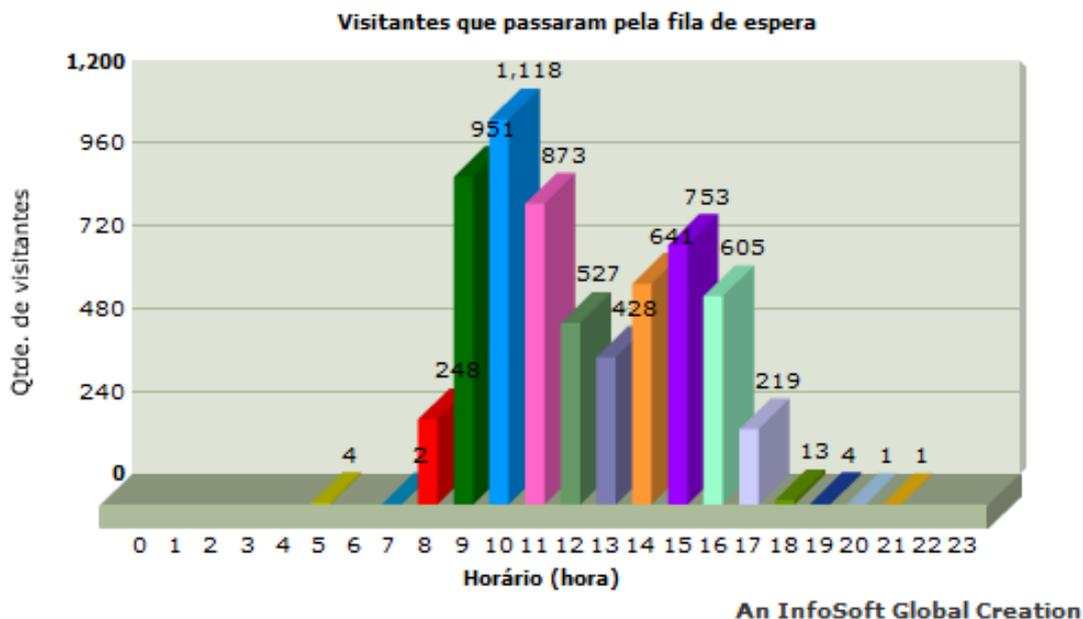
a) Número de atendimentos por período:

**FusionCharts 2.3**



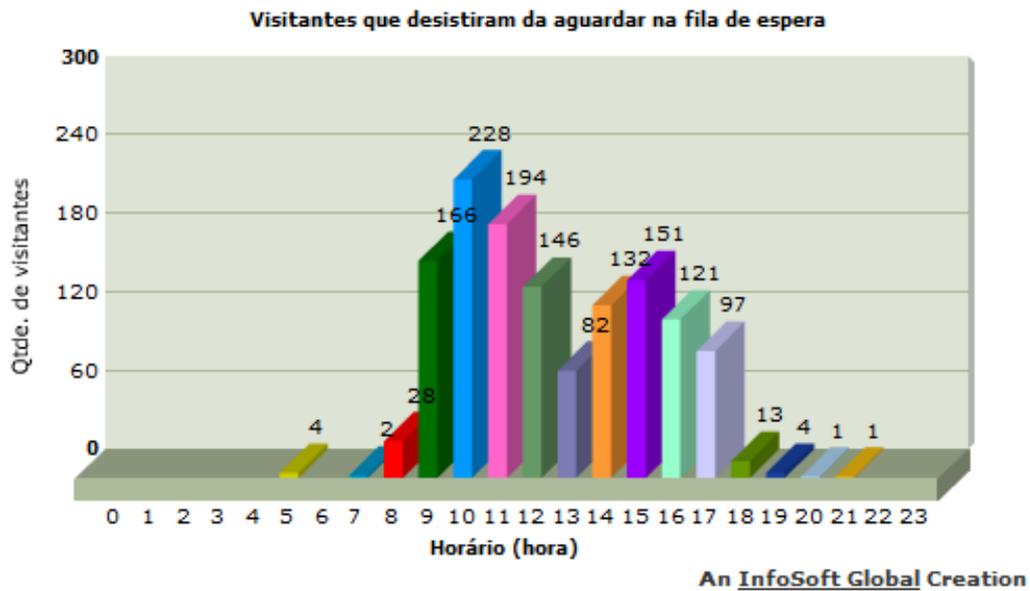
b) Número de usuários que passaram pela fila de espera: 6.388

**FusionCharts 2.3**



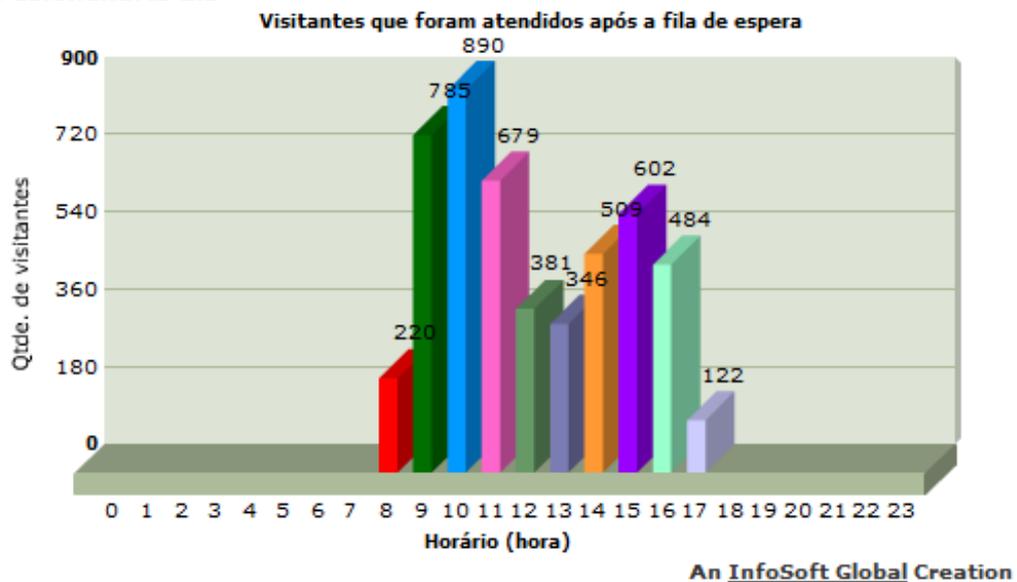
c) Número de usuários que passaram pela fila de espera e desistiram: 1.370

**FusionCharts 2.3**



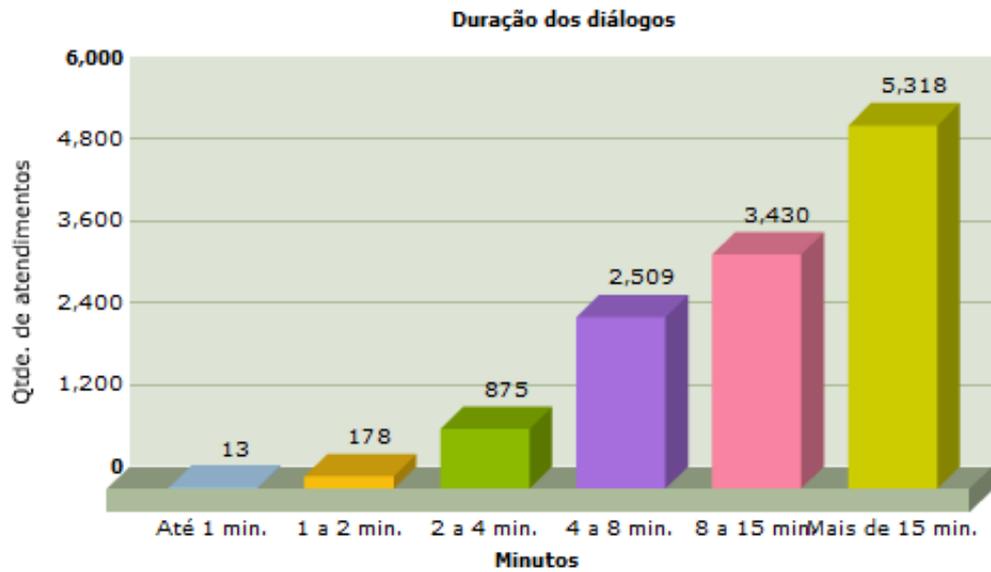
d) Número de usuários que passaram pela fila de espera e foram atendidos: 5.018

**FusionCharts 2.3**



e) Duração dos diálogos:

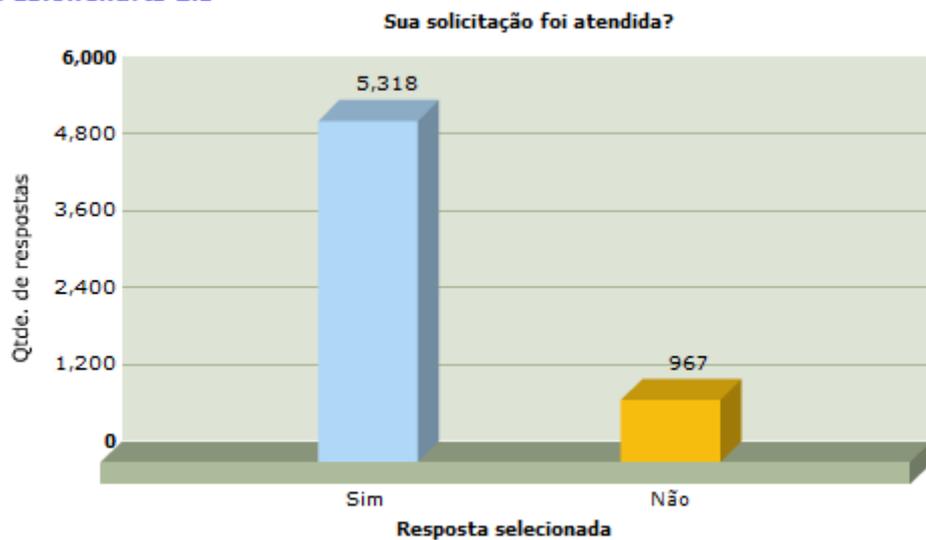
**FusionCharts 2.3**



An **InfoSoft Global** Creation

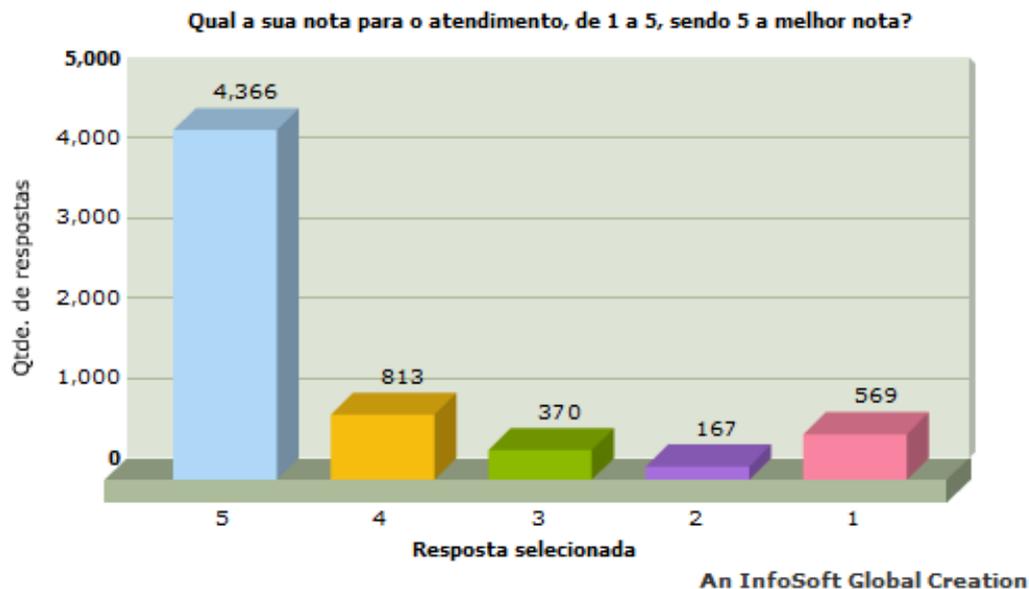
f) Respostas às pesquisas de satisfação do atendimento via CHAT: 6.285

**FusionCharts 2.3**



An **InfoSoft Global** Creation

### FusionCharts 2.3



## Atendimento telefônico

No ano 2014, o total de ligações na Central Telefônica da Sede do CRF-SP resultou em 52.064 ligações. As ligações de entrada ocuparam, em média, 3 minutos e 19 segundos cada. Cerca de 11% de ligações foram abandonadas pelo usuário, apesar de cada funcionário ocupar, em média, 43% do seu tempo na Central, em ligações. Foram monitoradas 577 ligações, o que corresponde a 1,1 % do total e obteve-se o seguinte resultado:

ATRIBUTO	Média
VELOCIDADE DE FALA	9,78
ENTONAÇÃO	9,88
LINGUA PORTUGUESA	9,87
USO DA LINGUAGEM	8,88
ATENÇÃO AS INFORMAÇÕES	9,92
ESCUTA ATIVA	9,94
CORDIALIDADE	9,76
PACIÊNCIA	9,78
EMPATIA	9,83
PERSONALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO	9,83
PRONTIDAO	9,94
<b>Média dos Atributos</b>	<b>9,76</b>
<b>Média Final</b>	<b>7,93</b>

ATRIBUTO	Média
INFORMOU OS PROCEDIMENTOS CORRETAMENTE	88%
PERGUNTOU SE É FARMACEUTICO	84%
NUMERO DO CRF	75%
TRANSFERIU PARA A PESQUISA	59%
ABERTURA E FECHAMENTO	55%

Em comparação com o resultado de 2013, o número de ligações diminuiu. Cerca de 10 mil ligações a menos. Acredita-se que a opção por atendimento via chat oferecida em 2014, tenha substituído as ligações.

Após o atendimento telefônico, o farmacêutico participa de uma pesquisa de satisfação, o qual atribui nota de 1 a 5 para o atendente, sendo 5 a melhor nota e se sua solicitação foi atendida. Em 2014, participaram da pesquisa 7.481 farmacêuticos, sendo que 86,6% atribuíram nota que correspondem à satisfação. Apenas 6% atribuíram nota baixa, que correspondem à insatisfação. Na questão sobre o atendimento à solicitação, 96,5% responderam que foram atendidos na ligação. Segue a ilustração:

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### Solicitação atendida?

Sim	7219	96,5%
Não	262	3,5%
<b>TOTAL</b>	<b>7481</b>	<b>100%</b>

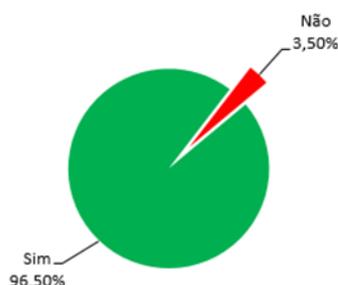


### Respostas

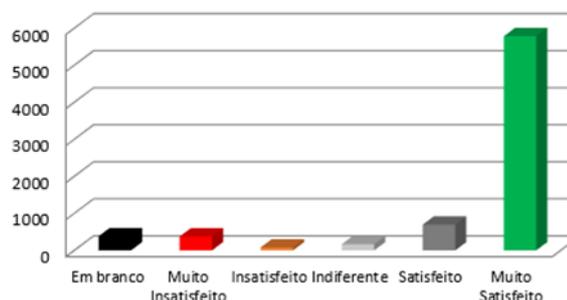
Respostas	Total	%
Em branco	381	5,1%
Muito Insatisfeito	375	5,0%
Insatisfeito	78	1,0%
Indiferente	167	2,2%
Satisfeito	696	9,3%
Muito Satisfeito	5784	77,3%

<b>Total Geral</b>	<b>7481</b>	<b>100%</b>
--------------------	-------------	-------------

### Solicitações Atendidas



### Classificação do Atendimento



## Setores de triagem e exigências

O setor de triagem de protocolos do departamento de atendimento realiza uma análise prévia de todos os protocolos gerados pelos funcionários, diariamente, a fim de verificar se foram observados pelos atendentes todos os itens descritos no manual de procedimentos. Cada erro encontrado é inserido em tabela específica no sistema informatizado, os quais são consolidados uma vez por mês, para elaboração de relatório pela gerência. Já o setor de exigências trata dos erros detectados no departamento de trâmite de documentos, os quais são inseridos na mesma tabela. Cada funcionário recebe por e-mail um resumo com número de protocolos trabalhados, número de erros e algumas considerações sobre o desempenho do mês. Os funcionários que tiveram alto índice de erros são contatados também por telefone, para esclarecimentos dos procedimentos não observados.

Apesar de planejarmos diminuir os erros em 0,2% em 2014, houve um aumento de 0,2%, comparando-se com o ano de 2013. Em 0,7% dos procedimentos realizados, o usuário precisou retornar ao atendimento para cumprir pendências de processos, tais como, apresentação de documentos que faltaram, preenchimento de formulários, entre outros. Os outros 1,5% de erros geraram retrabalho internamente. Apesar da meta não ter sido atingida, os números ainda são muito pequenos.

<b>2014</b>							
<b>Mês</b>	<b>Protocolos</b>	<b>Erros</b>	<b>%</b>	<b>CI Externo</b>	<b>%</b>	<b>CI Interno</b>	<b>%</b>
<b>Janeiro</b>	16132	308	1,9%	92	0,6%	216	1,3%
<b>Fevereiro</b>	15252	278	1,8%	75	0,5%	203	1,3%
<b>Março</b>	14401	270	1,9%	112	0,8%	158	1,1%
<b>Abril</b>	11414	89	0,8%	39	0,3%	50	0,4%
<b>Mai</b>	9286	217	2,3%	62	0,7%	155	1,7%
<b>Junho</b>	8143	128	1,6%	42	0,5%	86	1,1%
<b>Julho</b>	10375	205	2,0%	64	0,6%	141	1,4%
<b>Agosto</b>	10891	318	2,9%	80	0,7%	238	2,2%
<b>Setembro</b>	10694	309	2,9%	92	0,9%	217	2,0%
<b>Outubro</b>	9681	287	3,0%	107	1,1%	180	1,9%
<b>Novembro</b>	7936	219	2,8%	53	0,7%	166	2,1%
<b>Dezembro</b>	11535	254	2,2%	69	0,6%	185	1,6%
<b>TOTAL</b>	<b>135740</b>	<b>2882</b>	<b>2,1%</b>	<b>887</b>	<b>0,7%</b>	<b>1995</b>	<b>1,5%</b>

O setor de exigência, além de inserir os dados de erros na tabela específica, também é responsável por resolver a pendência, a fim de prestar um atendimento personalizado e diminuir o tempo de resolução do problema. Em 2014, houve 1.473 exigências. Cerca de 80% das exigências foram resolvidas por telefone e e-mail, sem a necessidade de envio de ofício, o que resulta em desburocratização e agilidade na prestação do serviço.

## Capacitação sobre procedimentos para funcionários do atendimento

No dia 12 de abril de 2014, os funcionários do atendimento da Sede, Subsedes e Seccionais do CRF-SP participaram de capacitação técnica na Sede do CRF-SP, na cidade de São Paulo, com carga horária de oito horas, ministrado pela gerente de atendimento, dra. Silmara Alves Bonetti. Devido às mudanças no processo de análise de documentos para protocolo e conseqüente alteração do Manual de Procedimentos, foi necessário reunir a equipe na Sede a fim de apresentar e discutir os procedimentos novos e outros procedimentos já conhecidos, mas que foi notada deficiência na execução. Os principais assuntos abordados foram: regularização de Unidades de Saúde regidas por Organizações Sociais; análise de contratos para definição de ramo de atividade e outros aspectos do contrato, registro de títulos de especialização; credenciamento e reconhecimento de curso livre e concurso de título de Instituição Não Educacional no CFF; alterações e criações de novos formulários e fichas de análise,

entre outros. Ao final do treinamento, os funcionários estavam mais integrados e mais seguros em relação aos procedimentos mais complexos.

## **Capacitação regionalizada sobre o Programa de Assistência ao Farmacêutico (PAF) e procedimentos para funcionários do atendimento**

Nos dias 26/07, 02/08, 09/08, 15/08, 16/08 e 30/08 de 2014, os funcionários das Subsedes e Seccionais do CRF-SP participaram de capacitação sobre o Programa de Assistência ao Farmacêutico (PAF) e Procedimentos do Atendimento. Foi realizado em formato regional, a fim de diminuir custos de deslocamento dos funcionários, inclusive evitando pagamento de diárias para pernoites. As turmas foram divididas de acordo com a localização geográfica X local do treinamento, o qual foi realizado com carga horária de 4 horas, ministrado pela gerente de atendimento, dra. Silmara Alves Bonetti, que abordou as informações do PAF que podem ser questionadas aos atendentes pelos farmacêuticos, tais como: sistema de cadastramento de currículos, de vagas, pesquisa de benefícios, entre outras. Houve ainda previsão de tempo para discussão de procedimentos do atendimento, sendo os assuntos abordados: procedimentos e prazos para recursos de termos e multas; protocolo de recurso de indeferimento de Certidão de Regularidade com declaração Anexo I; novas informações no protocolo quando dupla deferida pelo DTD; novo procedimento de comunicado de baixa por internet; reconhecimento de curso livre no CFF; interpretação das informações sobre débitos na intranet, entre outros.

## **Capacitação a distância sobre procedimentos do atendimento para funcionários das seccionais e subsedes**

Tendo em vista a necessidade de comunicação e treinamentos constantes, principalmente para os funcionários das Seccionais e Subsedes, a necessidade de reduzir custos com treinamentos e a avaliação da eficácia de treinamento à distância, foi utilizada a ferramenta do Lync para realização do treinamento, o qual foi conduzido em forma de teleconferência em três turmas, dias 26 e 27 de novembro e 02 de dezembro, das 18h às 20h. Os assuntos abordados foram: instruções sobre preenchimento da ficha de análise; inscrição remida; requisitos para assunção de responsabilidade técnica em laboratórios de homeopatia; critérios para análise de

assunção/renovação de registro de indústrias ou distribuidoras com fracionamento de insumos; comunicado de ausência; inscrição de Pessoa Jurídica; esclarecimentos sobre o Grupo Técnico de Apoio aos Municípios e seus procedimentos; apresentação do Manual Geral das Seccionais e esclarecimentos sobre a prescrição farmacêutica. Todos os funcionários participantes responderam um questionário feito posteriormente sobre os assuntos abordados, com 10 perguntas, sendo o aproveitamento de 8,95%. O resultado esperado era de no mínimo 8%.

## **Capacitação sobre procedimentos do atendimento para funcionários da sede**

Os mesmo assuntos abordados no treinamento à distância para as Seccionais foram discutidos em treinamento presencial para os funcionários da Sede do CRF-SP, em duas turmas, dias 24 e 25 de novembro de 2014, durante o horário de expediente. Todos os funcionários participantes responderam a um questionário feito posteriormente sobre os assuntos abordados, com 10 perguntas, sendo o aproveitamento de 8,25%.

## **SAF**

A Semana de Assistência Farmacêutica de 2014 foi baseada no tema “Prevenção de Uso de Drogas e Uso Racional de Medicamentos”, e envolveu diversos farmacêuticos voluntários e funcionários do CRF-SP, assim como, a participação dos agentes administrativos do atendimento da Sede e Seccionais.

As atividades dos funcionários do atendimento foram: apoio na realização da Semana de Assistência Farmacêutica, auxílio no convite de profissionais e acadêmicos para participarem da capacitação regional organizando, enviando o convite à Secretaria de Educação e escolas divulgando a SAF e oferecendo a palestra para os alunos, agendamento das escolas (data e horário), de acordo com a disponibilidade dos voluntários, solicitação do material para a realização da SAF ao Departamento de Eventos, envio das listas de presença e relatório para esse departamento ao final da SAF.

## Criação de cargo de Coordenação do Departamento de Atendimento das Seccionais da Grande São Paulo e Interior

Em 17/03/2014 foi criado o cargo de coordenação do departamento de atendimento das Seccionais da Grande São Paulo e Interior, para o qual foi indicado o funcionário Marcelo Ferreira Soutullo, que é agente administrativo do atendimento desde 01/08/2011.

As principais atividades designadas para esta nova função foram: controle de ponto de funcionários, coordenação da equipe, acompanhamento das demandas das Seccionais junto aos departamentos do CRF-SP, treinamentos e feedbacks “in loco” e suporte às dúvidas de procedimentos das Seccionais.

A necessidade da criação do cargo baseou-se pelo número de funcionários do departamento e a experiência assertiva com o cargo de coordenação criado em 01/03/2012 e ocupado pela funcionária Silvana França Crepaldi até o momento.

Portanto, atualmente o departamento de atendimento conta com dois coordenadores, sendo um para a Sede, Subsedes e Seccionais da capital, ocupado pela Silvana Crepaldi e um para as Seccionais da Grande São Paulo e Interior.

Em 2014, o coordenador das Seccionais do Interior e Grande São Paulo realizou visitas às Seccionais, a saber:

- 1) Visitas para conhecer a Seccional e avaliar o cenário com relação ao atendimento realizado, as condições de trabalho no local e pendências, com elaboração de relatórios para envio aos departamentos do CRF-SP:

Guarulhos - 22/04/2014

Osasco - 25/04/2014

Mogi das Cruzes - 30/04/2014

Piracicaba - 06/05/2014

Campinas - 08/05/2014

São José dos Campos - 12/05/2014

Registro - 14/05/2014

Caraguatatuba - 16/05/2014

Santos - 29/05/2014

Bragança Paulista - 02/06/2014

Presidente Prudente - 09/06/2014

Araçatuba - 22/07/2014

Fernandópolis - 23/07/2014  
São José do Rio Preto - 24/07/2014  
Franca - 28/07/2014  
Barretos - 29/07/2014  
Araraquara - 30/07/2014  
Ribeirão Preto - 31/07/2014  
Adamantina - 04/08/2014  
Marília - 05/08/2014  
Avaré - 07/08/2014  
Bauru - 08/08/2014  
Sorocaba - 12/08/2014  
Jundiaí - 13/08/2014  
Santo André - 14/08/2014  
São João da Boa Vista - 15/08/2014

2) Visitas para treinamento e feedbacks aos agentes, com elaboração de relatórios, cujos quais foram arquivados nos prontuários de cada funcionário:

Campinas - 18 e 19/09/2014  
São José dos Campos - 23 e 24/10/2014

3) Visitas com o objetivo de auxiliar novos funcionários nas Seccionais com relação às atividades:

São José dos Campos - 27/05/2014  
Santo André - 22/09/2014

## Recursos humanos

Em 2014, o departamento de atendimento contou com o seguinte número de funcionários:

Sede: 22

Atividades Fixas: 5

Coberturas/ Deslocamentos: 14

Coordenadores: 2

Gerente: 1  
Subsedes: 5  
Seccionais: 37  
Temporários: 3  
Estagiário: 1  
Total: 65

