

Departamento de Fiscalização

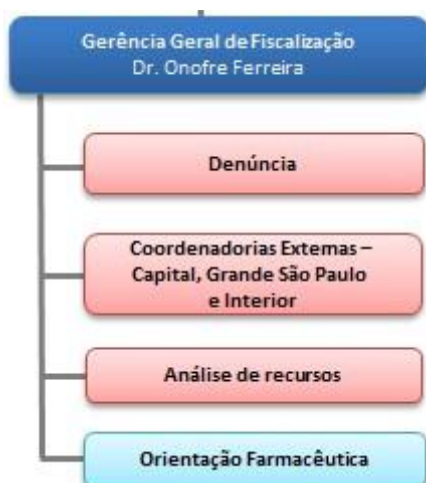
Identificação e Atribuições

O Departamento de Fiscalização possui como gestor um gerente geral de fiscalização e quatro coordenadores, todos farmacêuticos fiscais, conforme previsto no § 2º do Artigo 2º do Anexo I da Resolução nº 600/14 do CFF.

O Departamento de Fiscalização internamente é dividido, para fins gerenciais, em atividades de fiscalização externa, setor de denúncia, setor de processo fiscal e setor de orientação farmacêutica.

Segue abaixo organograma do Departamento de Fiscalização do CRF-SP:

Organograma funcional do Departamento de Fiscalização:



Objetivos da Fiscalização do CRF-SP

- ◆ Promover ações de fiscalização visando o cumprimento da legislação vigente, bem como a presença de farmacêutico nas diversas áreas de atuação; conforme o previsto na alínea “C” do Artigo 10 da Lei nº. 3.820/60.
- ◆ Resguardar o âmbito profissional.
- ◆ Orientar e fiscalizar o farmacêutico para torná-lo consciente da importância da prática ética da profissão para a saúde pública.
- ◆ Garantir a população o direito à assistência farmacêutica, promovendo o uso racional de medicamentos.

Estrutura

O CRF-SP possui um quadro de 59 farmacêuticos fiscais, sendo que 12 fiscais atuam internamente em cargos de: superintendência, gerência, coordenação e orientação, dois coordenadores externos, e 45 fiscais atuando na fiscalização externa.

Para facilitar o gerenciamento e garantir a qualidade do trabalho realizado pelos fiscais, o Estado de São Paulo está dividido em 41 áreas de fiscalização, com um fiscal fixo em cada área e 4 fiscais itinerantes para dar suporte e cobertura de licenças e férias.

Os fiscais realizam fiscalização externa, palestras de assunção de responsabilidade técnica nas seccionais mensalmente, orientação farmacêutica para profissionais convocados nas seccionais, sede e orientação durante as inspeções fiscais.

O CRF-SP possui 28 Seccionais nas maiores cidades do Estado, zona leste e sul da capita, para atender aos profissionais farmacêuticos e as empresas do ramo farmacêutico, 2 subsedes na capital e uma Sede.

A atividade de fiscalização realizada pelos farmacêuticos fiscais ocorre conforme previsto na Resolução do Conselho Federal de Farmácia nº 600 de 25 de julho de 2014 e seguindo também diretrizes aprovadas pelo Plenário do CRF-SP. Todos os procedimentos adotados em fiscalização externa pelos fiscais estão devidamente descritos no Manual de Fiscalização que atualmente encontra-se em sua 8ª edição.

No ato da fiscalização são lavrados termos de visita ou termos de intimação/auto de infração. Periodicamente também são preenchidas Fichas de Verificação do exercício Profissional. Todos os termos e fichas são lavrados pelos fiscais de forma manual e enviados à sede do CRF-SP semanalmente via malote.

Internamente, respondendo diretamente ao Gerente Geral de Fiscalização, há 11 funcionários (agentes administrativos) e 3 estagiários, que têm como principal atribuição cadastrar em sistema informatizado todas as informações anotadas pelos fiscais no ato das inspeções, dar suporte aos fiscais externos, realizando consulta em sistema para confirmação de dados cadastrais dos farmacêuticos e estabelecimentos e envio de material administrativo (termos, fichas, roteiros de inspeção, entre outros) e elaboram ofícios para encaminhamento de irregularidades que são de competência de apuração por parte de outro órgãos.

Segue a descrição sucinta das atividades dos setores diretamente vinculados ao Departamento de Fiscalização.

Setor de Denúncia

O Departamento de Fiscalização possui um Setor de Denúncia devidamente organizado para o recebimento das denúncias encaminhadas voluntariamente ao CRF-SP que envolvem profissionais e estabelecimentos farmacêuticos e que comprometam e coloquem em risco a saúde da população.

Qualquer cidadão pode fazer a denúncia, podendo inclusive ocorrer de maneira anônima. O sigilo do denunciante é sempre mantido. As denúncias são recebidas via correio, telefone (é disponibilizado no portal do CRF-SP um contato gratuito de 0800), e-mail e protocolos presenciais na sede subsedes ou seccionais do CRF-SP. Caso o denunciante se identifique e forneça seus contatos, será informado a respeito da tramitação do processo.

O Setor de Denúncia é coordenado por um farmacêutico fiscal que tem como função receber as denúncias, analisar a viabilidade de apuração dos fatos pelo CRF-SP e montar um processo administrativo que contempla o fluxo de medidas tomadas para apuração dos fatos denunciados.

Caso seja verificado que os fatos denunciados envolvem aspectos de âmbito de outros órgãos, a denúncia devidamente fundamentada é encaminhada formalmente ao órgão competente para a devida apuração.

Para apuração das denúncias recebidas são solicitadas inspeções especiais nos estabelecimentos, convocação dos farmacêuticos envolvidos para esclarecimentos, solicitação de inspeções conjuntas com outros órgãos, sempre no sentido de embasar a ocorrência das irregularidades para fins de encaminhamentos da esfera ética, civil e criminal.

Coordenadorias externas: supervisão Capital e Grande São Paulo e supervisão do Interior e Litoral

A coordenação e supervisão das ações de fiscalização externa é executada por dois farmacêuticos fiscais, que tem como função:

- ◆ A coordenação e realização de acompanhamento das inspeções realizadas pelos fiscais através de análise dos roteiros enviados, bem como realizam inspeções em conjunto com a equipe de fiscais.
- ◆ A avaliação dos índices de regularidade nas áreas de fiscalização, com direcionamento das fiscalizações visando os estabelecimentos irregulares.

- ◆ A coordenação das atividades dos fiscais itinerantes para cobrir áreas defasadas, bem como licenças e férias do fiscal titular da área de fiscalização.
- ◆ Adequação gradativa das áreas de fiscalização para que todas as cidades do Estado com seccionais tenham assistência de um fiscal com residência na própria cidade, facilitando assim a ampliação da Orientação Farmacêutica descentralizada e integração com os diretores regionais.
- ◆ Aproximação mais efetiva do CRF-SP com as vigilâncias sanitárias, participando de reuniões nas regiões, utilizando-se a DRS quando necessário, em conjunto com os fiscais, diretores regionais e vigilâncias sanitárias, a fim de estreitar as ações conjuntas em campo.

Setor de Orientação Farmacêutica

Atuam neste setor de Orientação Farmacêutica quatro farmacêuticas fiscais e uma estagiária.

O Setor de Orientação Farmacêutica (OF) tem por objetivo esclarecer os profissionais sobre assuntos relacionados ao seu âmbito de atuação, Código de Ética da Profissão e legislações vigentes; além de ser um canal direto de comunicação com os farmacêuticos de todo o Estado de São Paulo.

As ações do Setor de Orientação visam:

- ◆ Melhorar os índices de assistência farmacêutica;
- ◆ Auxiliar o profissional na resolução de dúvidas relacionadas ao desempenho de suas atividades profissionais diárias;
- ◆ Prevenir a instauração de processos éticos por meio da orientação prévia do farmacêutico;
- ◆ Descentralização das atividades para atendimento mais próximo do local onde o profissional atua;
- ◆ Mudança no caráter da fiscalização de punitiva para orientativa;
- ◆ Aperfeiçoar o conhecimento técnico e legal do profissional.

Os atendimentos são realizados via telefone, e-mail e pessoalmente, incluindo o atendimento mediante convocações para Orientação Farmacêutica (OF) na sede e nas seccionais, além de orientações efetuadas durante inspeções fiscais. Todos esses procedimentos são documentados mediante POP elaborado pela OF e também no Manual de Fiscalização.

A OF também tem por responsabilidade realizar a palestra “Responsabilidade Técnica x Legislações Vigentes”, voltada aos profissionais que assumem responsabilidade técnica e o departamento também realiza Juramentos na Sede. Também realiza o acompanhamento dos comunicados de ausência protocolados online bem como efetua o acompanhamento das orientações realizadas no ato da inspeção fiscal verificando se o fato constatado anteriormente foi ou não sanado.

Está sob a responsabilidade do Setor de OF o atendimento dos farmacêuticos no Projeto RT Consciente e auxílio a outros departamentos quanto a análises de documentos técnicos que envolvam a legislação vigente, com emissão de pareceres.

O Setor de OF conta com a presença de 4 farmacêuticas fiscais que realizam o atendimento diário aos profissionais inscritos no CRF-SP, via telefone, e-mail e chat, esclarecendo dúvidas técnicas e relacionadas às legislações vigentes. Para tanto, a OF conta com o acesso a um banco de dados eletrônico para consulta às legislações, pequena biblioteca e consulta à internet.

Setor de Análise de Recursos

O Setor é coordenado por um farmacêutico fiscal e conta com três auxiliares administrativos.

O Setor de Análise de Recursos é responsável pelo trâmite dos Termos de Visita e dos Termos de Intimação lavrados nas inspeções de fiscalização, seguindo o estabelecido na Resolução nº.566/12 do CFF. Sendo assim, o Setor é responsável pelas seguintes atividades:

- ◆ Análise de todos os termos de intimação lavrados;
- ◆ Análise dos recursos interpostos aos termos;
- ◆ Emissão de multas e reincidências, após decisão do Plenário e da Diretoria do CRF-SP;
- ◆ Trâmite de recursos às multas;
- ◆ Emissão de ofícios às empresas;
- ◆ Encaminhamento de recursos ao Conselho Federal de Farmácia;
- ◆ Encaminhamento de informações para instauração de Processo Ético-Disciplinar;
- ◆ Encaminhamento de profissionais para o Setor de Orientação Farmacêutica.

Planejamento e resultados alcançados

Planejamento estratégico do Departamento de Fiscalização

A fiscalização é uma atividade fim do Conselho Regional de Farmácia, conforme previsto na Lei nº. 3.820/60 e o planejamento está regulamentado pela Resolução nº. 600/14 do CFF. As diretrizes da fiscalização seguem as decisões aprovadas em Plenário de Fiscalização.

Com o objetivo de defesa do âmbito profissional farmacêutico e a garantia da população à assistência farmacêutica, há a diretriz de intensificação de fiscalização dos estabelecimentos irregulares.

Nossa missão é orientar e fiscalizar o profissional farmacêutico para torná-lo consciente da importância da conduta ética da profissão com a saúde pública, proporcionando seu desenvolvimento e ainda a satisfação de integrar uma entidade eficaz e de referência com o usuário/cliente, voluntários e funcionários.

Ações adotadas pela fiscalização

Seguindo as diretrizes aprovadas em Plenário de Fiscalização, em 2014 foi realizado fiscalização em todos os ramos com atividade farmacêutica por meio de rotina de fiscalização, buscando a regularidade da assistência farmacêutica e o resguardo da assistência farmacêutica à população.

São realizadas dois tipos de etapas de fiscalização: varreduras e irregulares. Na rotina da etapa de varredura fiscaliza-se todos os ramos de atividade com atuação do profissional farmacêutico em determinada região, com preenchimento de ficha de verificação das condições do exercício profissional.

Já na rotina de irregulares prioriza-se a realização de inspeções em estabelecimentos com histórico de irregularidades (tais como ausência de farmacêutico e realização de atividades privativas sem o profissional). As etapas são supervisionadas pela Gerência Geral de Fiscalização e pelos coordenadores de fiscalização externa (capital e interior).

Foram realizadas etapas de fiscalização intercaladas com uma varredura em todos as empresas com ramos de atividade farmacêutica e duas etapas nas empresas irregulares. Portanto, em 2014, para cada inspeção realizada em um estabelecimento regular, foram realizadas três nos estabelecimentos que apresentaram irregularidades. As fichas de verificação são preenchidas a cada dez meses.

Todas as não conformidades constatadas nas inspeções fiscais, passíveis de orientação, foram realizadas orientações aos profissionais responsáveis, sendo orientação in loco, na Sede ou Seccionais do CRF-SP, independentemente do posterior encaminhamento dos profissionais envolvidos para análise de viabilidade de instauração de processo ético disciplinar.

Foram mapeados pelos coordenadores de fiscalização externa as regiões do Estado com maior índice de irregularidades, onde foram realizadas ações especiais de fiscalizações, em áreas problemáticas, em períodos noturnos e em fins de semana.

O Setor de Denúncias realizou apuração de denúncias recebidas pelo órgão com posterior encaminhamento e providências cabíveis. Foi realizado o encaminhamento das irregularidades constatadas nas inspeções fiscais e por denúncia para as Vigilâncias Sanitárias, Centro de Vigilância Sanitária (CVS-SP), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e em alguns casos para outros conselhos profissionais, Ministério Público e Sindicato dos Farmacêuticos (Sinfar).

Em 2014, o Setor de Orientação Farmacêutica iniciou implantação do atendimento via chat por meio do portal do CRF-SP. Foi realizada revisão dos termos de orientação referente aos assuntos mais frequentes para o atendimento presencial dos farmacêuticos convocados, padronização de novos termos de orientação farmacêutica para atendimento de convocação, e foram elaborados termos padronizados para orientação farmacêutica em inspeção.

Foi realizado treinamento da equipe que realiza cadastramento de termos de inspeção com foco em encaminhamentos dos profissionais para convocação de orientação farmacêutica e também treinamento da equipe de fiscais do CRF-SP sobre as orientações farmacêuticas a serem realizadas no ato da inspeção e utilização de termos padronizados. O Setor de Orientação Farmacêutica confeccionou um Manual de Legislação para equipe de fiscais externos do CRF-SP e auxiliou na revisão do Manual de Fiscalização com inclusão de procedimentos de orientação farmacêutica.

Foram realizadas capacitações para a equipe de fiscais visando a qualificação para a melhoria dos trabalhos realizados.

25/01/2014 - “Treinamento Motivacional”, carga horária 8 horas.

22/03/2014 - SAF - Semana de assistência Farmacêutica - Tema: “drogas e uso racional de medicamentos”, carga horária 2 horas.

07/05/2014 - “Capacitação sobre a revisão do Manual de Fiscalização - 8ª Edição”, carga horária 7 horas.

07/05/2014 - “Palestra - Importância do estudo e aplicabilidade da ética e da legislação profissional”, carga horária 1 hora.

08/05/2014 - “Capacitação sobre a revisão do Manual de Fiscalização - 8ª Edição”, carga horária 8 horas.

21/10/2014 - “Capacitação sobre Falsificação de Medicamentos”, carga horária 4 horas.

21/10/2014 - “Capacitação sobre Farmácia de Radiofármacos”, carga horária 3 horas.

22/10/2014 - “Capacitação sobre Farmácia de manipulação de medicamentos oncológicos”, carga horária 4 horas.

Resultados alcançados no exercício de 2014

Foram realizadas no ano de 2014, um total de **88.561** termos lavrados pela fiscalização no Estado, sendo que houve **753** autuações em face da ausência de registro e de responsável técnico farmacêutico perante o CRF-SP, **4.233** autuações por falta de responsável técnico farmacêutico perante o CRF-SP, **1.467** autos de infração por estar sem farmacêutico no ato da inspeção, **427** autos de infração por não prestação de assistência farmacêutica (NPA), **2.691** autos de infração à distância (reincidências). A média de termos lavrados por mês foi igual a **7.378**.

A fiscalização também gera notificações as empresas que fizer alterações contratuais, e notificações para renovação de certidões de regularidade.

Esclarecemos que de acordo com os dados cadastrais originados com as ações de fiscalização nos estabelecimentos com atividades privativas e assistência integral, o percentual de presença de farmacêutico no horário declarado foi de **90,6%**.

Ressalta-se que foram realizadas inspeções no horário declarado em Termo de Compromisso pelo farmacêutico, bem como, fora do horário de assistência declarado pelo profissional em Termo de Compromisso, como forma de obrigar as empresas a manterem a assistência farmacêutica para a população durante todo o horário de funcionamento dos estabelecimentos, nos termos do artigo 15 da Lei nº 5.991/73 e Art. 6º da Lei nº 13.021/14.

No ano de 2014, recebemos **1.426** denúncias, que em conjunto com as irregularidades detectadas nas ações da fiscalização, geraram a demanda de **1.024** ofícios a outros órgãos públicos (Visas, Anvisa, CVS, Coren-SP, Cremesp, CRN-SP, Crefito, CROSP, CRF-GO, CRF-PR, CRF-RS, Delegacias, Penitenciárias, Poder Judiciário, Sinfar, Ministério Público).

Encaminhamos **35** ofícios ao Ministério Público, além de ofícios encaminhados a farmacêuticos e firmas, Procon, Poder Judiciário e outros Conselhos Regionais.

Com este trabalho conseguimos detectar e impedir a prática de várias irregularidades, tais como: declaração de horários falsos de funcionamento de drogarias e farmácias, exercício ilegal da profissão farmacêutica e médica, entre outras.

Encaminhado **67** informações à Presidência para viabilidade de instauração de Processo Ético Disciplinar.

O Departamento de Fiscalização também expediu **52** Certidões para fins de Licitações, durante o ano de 2014.

Em 2014 o Setor de Orientação Farmacêutica realizou **10.798** atendimentos telefônicos e **4.424** e-mails com esclarecimentos de dúvidas foram respondidos.

O atendimento realizado via chat foi iniciado em agosto e atendeu **339** farmacêuticos para esclarecimentos de dúvidas técnicas e de legislação.

Com relação aos atendimentos para orientação por meio de convocação dos farmacêuticos para comparecimento na sede e seccionais do CRF-SP, em 2014 foram efetuados **206** atendimentos de farmacêuticos convocados na sede e **732** atendimentos nas seccionais. Dos farmacêuticos convocados, **15** profissionais não atenderam à convocação realizada e foram encaminhadas ao presidente do CRF-SP informações para a viabilidade de abertura de processo ético disciplinar, devido ao descumprimento do art. 18, inciso IV da Res CFF 596/14.

Orientações realizadas durante as inspeções fiscais somaram **2.966**. No total foram realizadas **3.904** orientações farmacêuticas no ano de 2014.

Foram realizados 9 agendamentos de farmacêuticos para o Projeto RT Consciente, e 6 profissionais compareceram para receberem as informações.

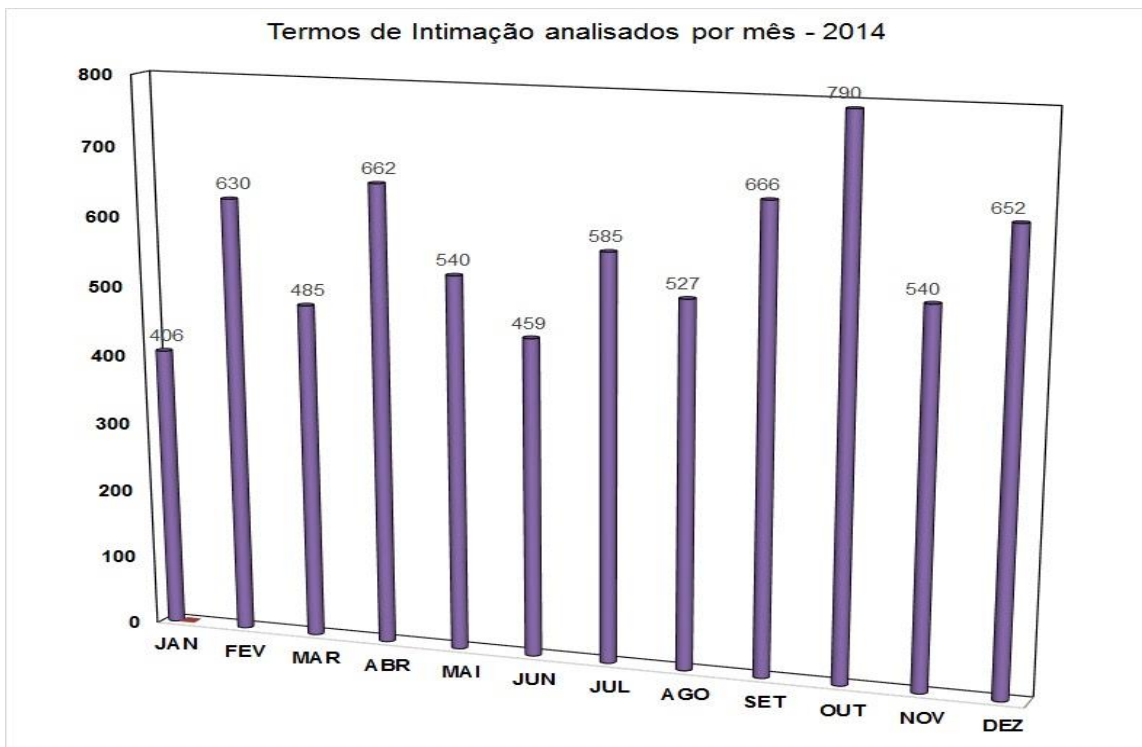
Na palestra de Assunção de RT x Legislações Vigentes realizada na sede do CRF-SP compareceram **124** farmacêuticos e nas seccionais **225** farmacêuticos.

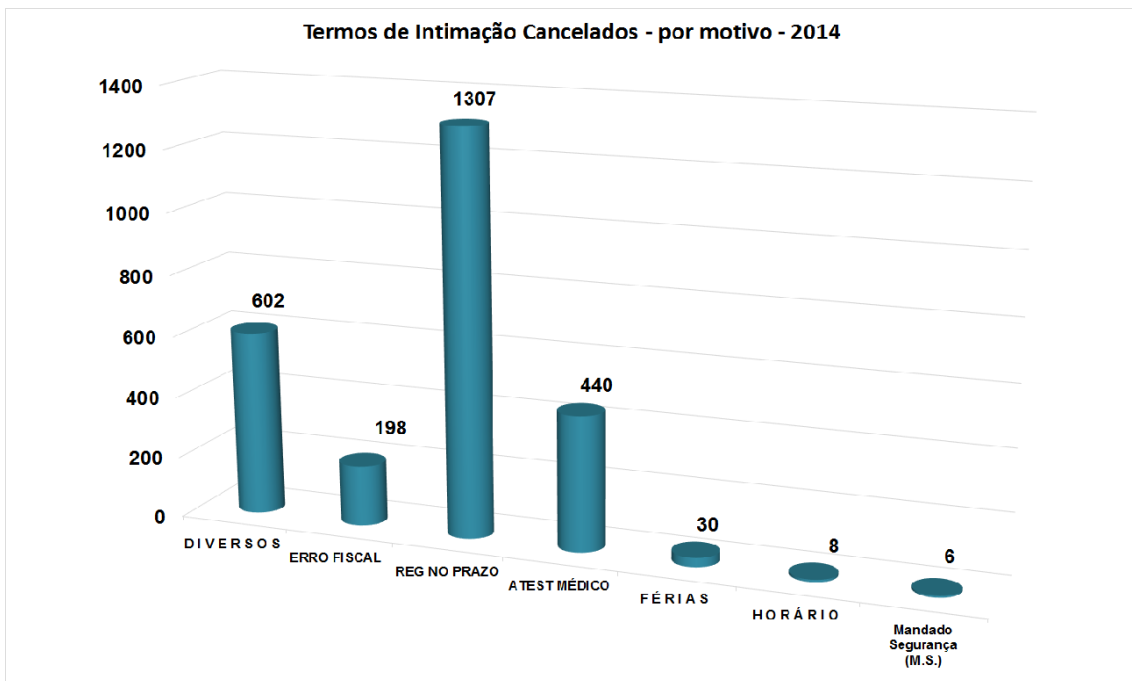
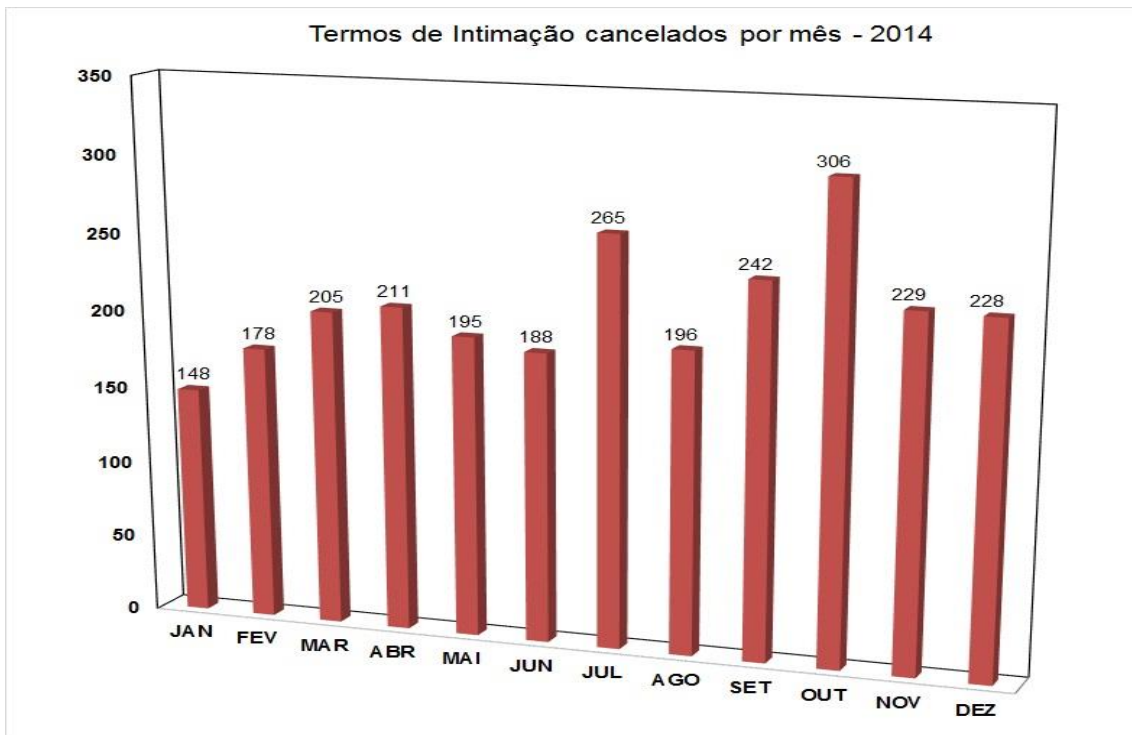
Os principais motivos de orientação aos farmacêuticos foram:

- ◆ RDC 44/09
- ◆ RDC 80/06 e anexo VI da RDC 67/07
- ◆ RDC 96/08
- ◆ RDC 20/11
- ◆ Portaria SVS/MS nº 344/98 e SNGPC
- ◆ RDC 67/07 e intermediação de fórmulas
- ◆ Res CFF 357/01 e serviços farmacêuticos

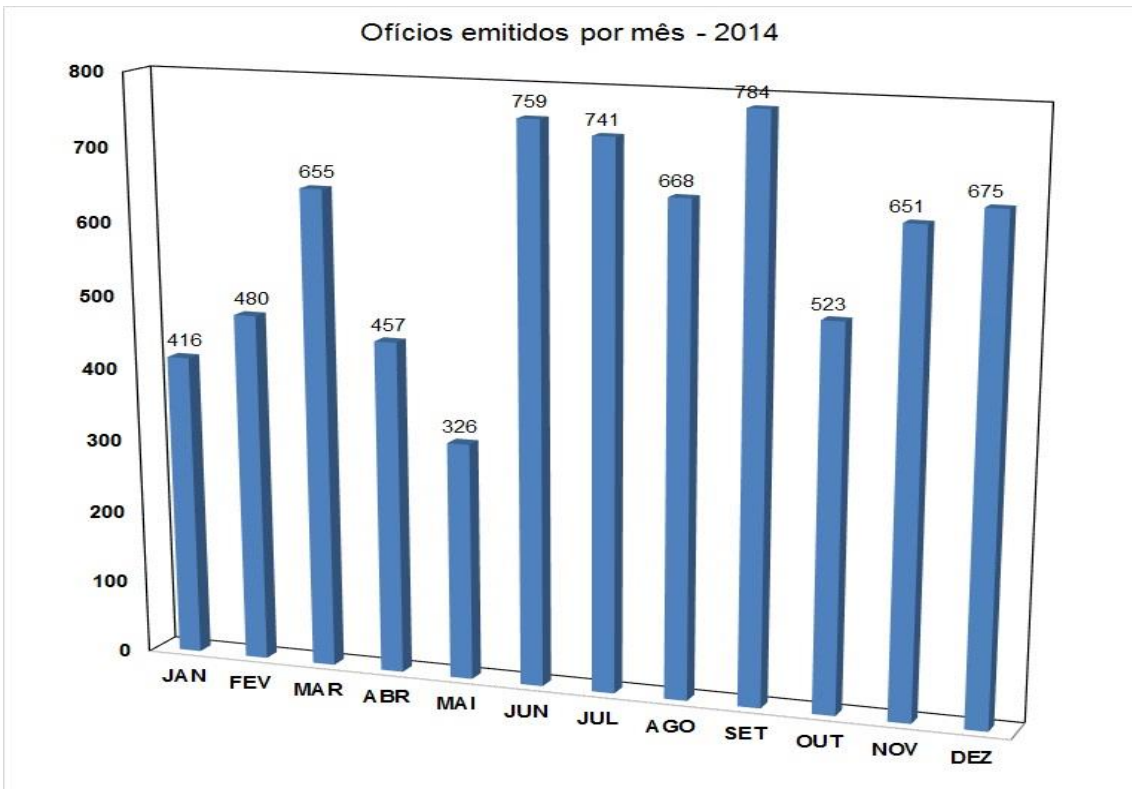
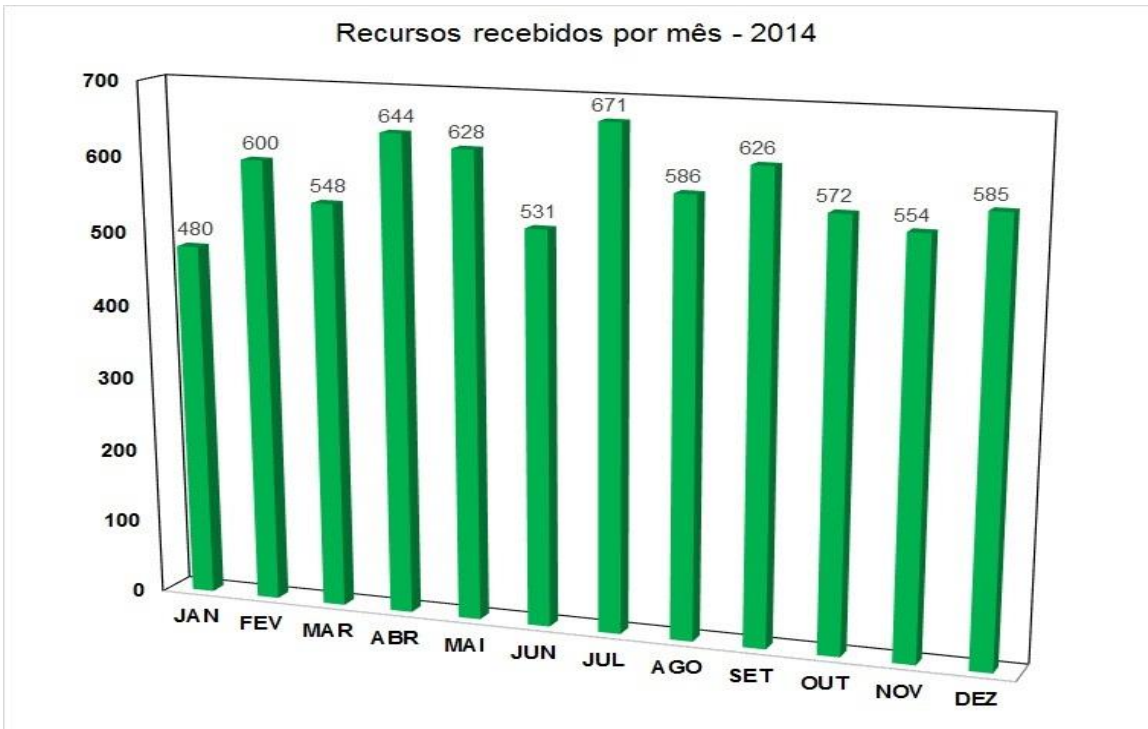
- ◆ Não prestação de assistência farmacêutica
- ◆ Denúncias sobre irregularidades sanitárias em geral
- ◆ Código de ética
- ◆ Petições de autorizações junto à Anvisa

No ano de 2014 o Setor de Análise de Recursos analisou **6.942** termos de intimação, sendo que **2.591** foram cancelados. Segue a distribuição de termos de intimação analisados por mês, bem como a quantidade de termos de intimação cancelados por mês e os motivos do cancelamento.



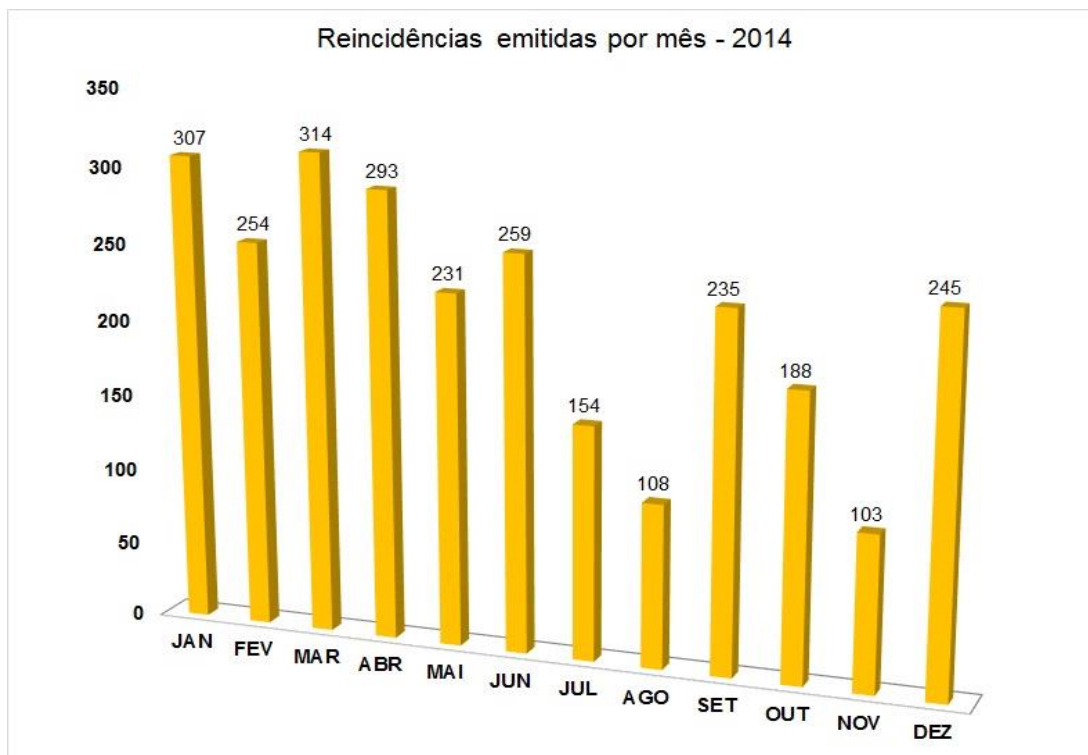
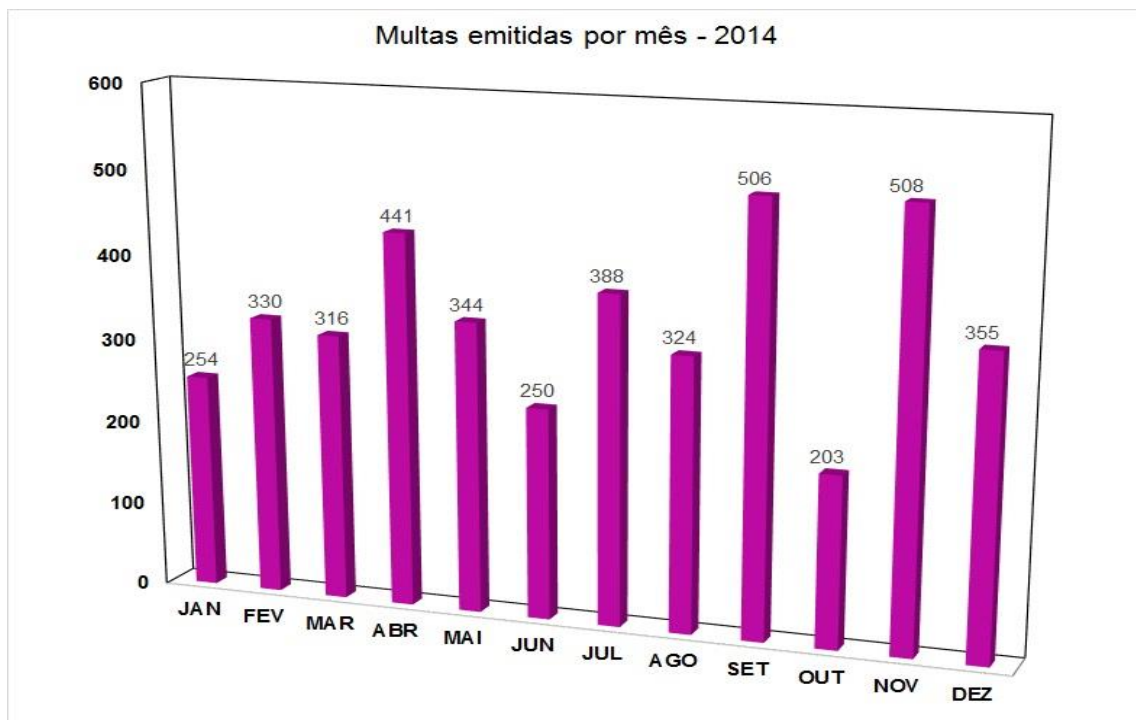


Após a lavratura do termo de intimação, há um prazo, definido pela legislação vigente, para apresentação de recurso ao termo. Em 2014 foram recebidos **7.025** recursos e emitidos **7.135** ofícios, conforme segue:

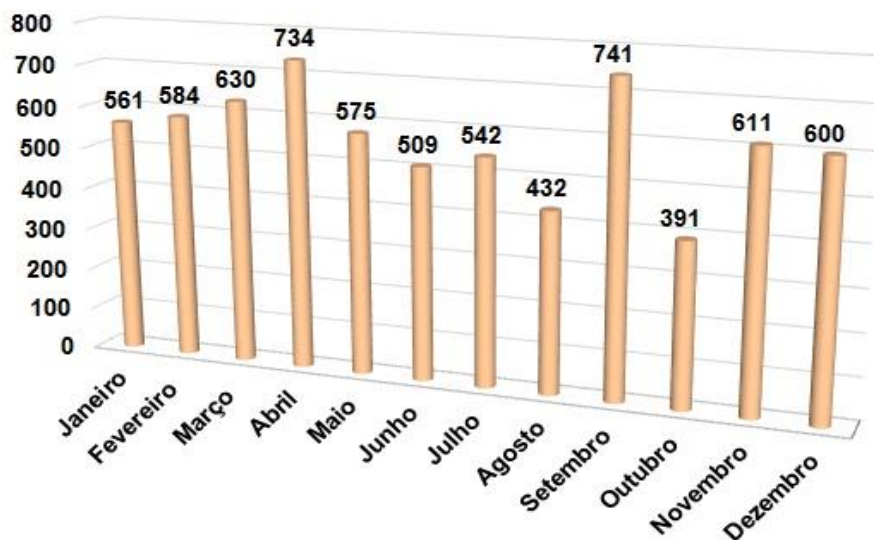


Após decisão do Plenário e da diretoria do CRF-SP, o Setor de Análise de Recursos realiza a emissão das multas e das reincidências (nos casos de não regularização). Em

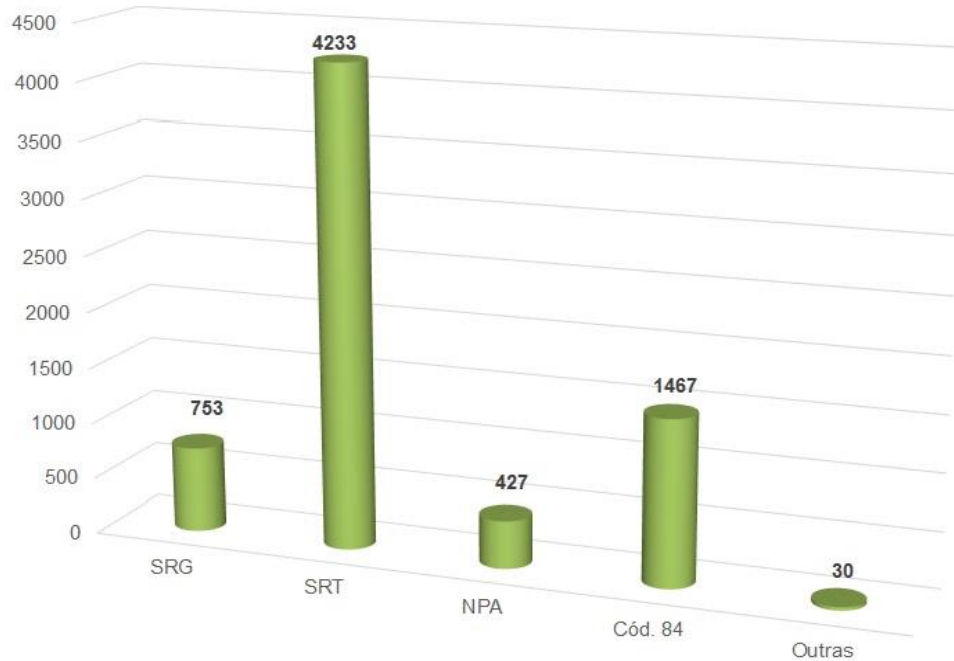
2014 foram emitidas **4.219** multas e **2.691** reincidências, divididas por mês, por motivos e por faixas, conforme gráficos a seguir:



Multas + Reincidências emitidas por mês - 2014



Total de multas + reincidências emitidas por tipo de infração - 2014



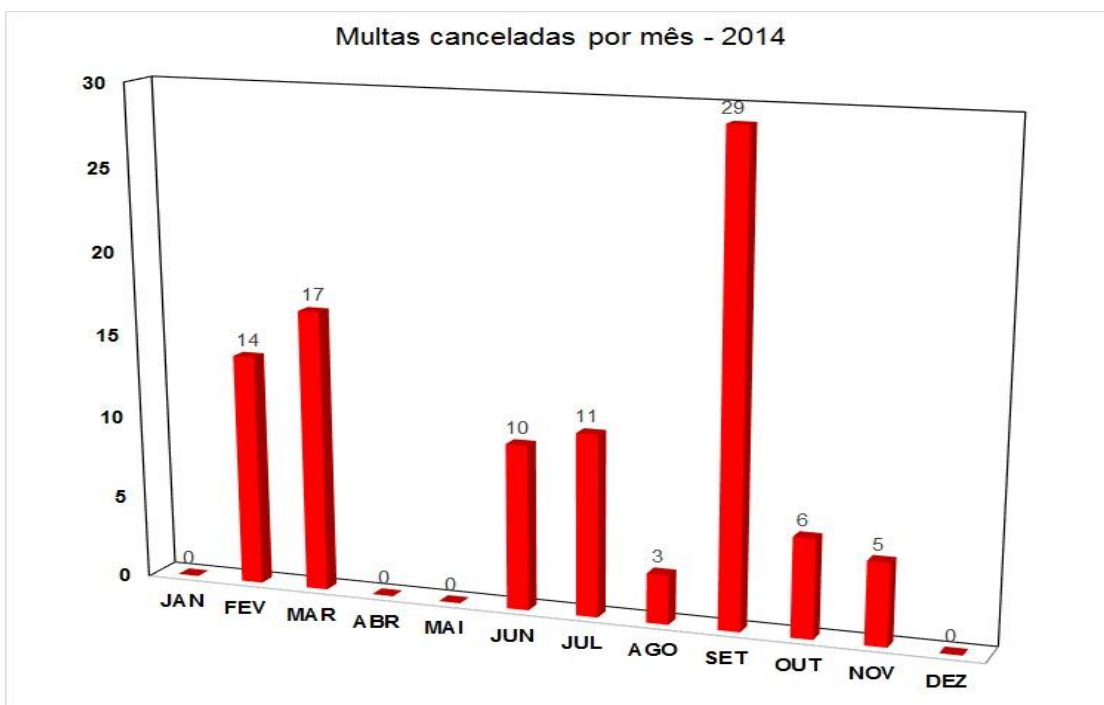
SRG = sem registro; SRT = sem responsável técnico; NPA = não prestação de assistência; cód.84 = sem farmacêutico no ato da inspeção; outros = atividades privativas sendo executadas por leigos.



Faixa 01 = valor de multa de 03 salários mínimos regionais

Faixa 02 = valor de multa de 06 salários mínimos regionais

O trâmite dos recursos às multas envolve a montagem do processo administrativo e o posterior envio ao Conselho Federal de Farmácia. No ano de 2014 foram enviados **110** recursos ao CFF e canceladas **95** multas:



Indicadores para avaliação de gestão

Conforme previsto pela Resolução do CFF nº 600/14, o farmacêutico fiscal deve cumprir meta de fiscalização diária compreendida de 10 a 15 inspeções. O cumprimento de tal meta é monitorado mensalmente por meio de Mapa Mensal de Produtividade. Observa-se que tais metas são sempre alcançadas pela equipe de fiscalização e tal fato é confirmado pelo número de inspeções realizadas anualmente por este CRF.

A intensificação da atividade de fiscalização com foco na orientação aos profissionais tem garantido um aumento significativo da assistência farmacêutica nos estabelecimentos. Assim, o índice de presença nos estabelecimentos fiscalizados pelo CRF-SP é um indicador da eficácia dos serviços prestados pelo Departamento de Fiscalização à sociedade.

A orientação aos profissionais evita que infrações graves ocorram, prejudicando os serviços prestados à população. Assim, o aumento de número de profissionais orientados pelo CRF-SP indica maior qualificação dos profissionais e melhoria dos serviços prestados pelo CRF-SP e diminuição dos processos éticos instaurados.

Outro indicador utilizado para análise da efetividade da atividade de fiscalização é o número de multas emitidas a cada período. A redução dessas multas indica maior regularidade dos estabelecimentos que se deve em grande parte à atuação efetiva da equipe de fiscalização do CRF-SP.

Em análise ao exercício de 2013 e 2014, foi possível observar um aumento de 6.316 (7,9%) inspeções realizadas, entendidas como a somatória dos termos lavrados “in loco” pelos fiscais em ambos os exercícios (2013 = 79.554; 2014 = 85.870). Em contrapartida, houve redução do número de termos de reincidência (2013 = 5.256; 2014 = 2.691), perfazendo uma diminuição de 48,8% de termos de reincidência lavrados, em decorrência do aumento do número de demandas judiciais envolvendo prefeituras e redução de 18,9% do número de termos de intimação motivados pela falta de registro e/ou responsável técnico (2013 = 4.775; 2014 = 3.871). Por fim, apesar da diminuição do número de termos de reincidência, observou-se um aumento total de 3.752 termos (2013 = 84.809; 2014 = 88.561).

Além do avanço quantitativo, ressalta-se que a intensificação da fiscalização em empresas irregulares quanto a assistência e demais descumprimentos das legislações vigentes resultaram em melhoras significativas de alguns índices, a saber:

- 1) Diminuição do número de estabelecimentos sem registro, sem cadastro e/ou sem responsável técnico perante o CRF-SP constatados pela fiscalização (2013 = 8.091;

- 2014 = 7.135). Apesar do aumento do número de termos lavrados “in loco”, percebeu-se uma diminuição de 10,2% para 8,3% de estabelecimentos irregulares;
- 2) Aumento do número de constatações fiscais do funcionamento de estabelecimentos sem assistência farmacêutica em período integral (2013 = 1.745; 2014 = 2.372). O aumento de 627 constatações (26,4%) é reflexo da intensificação da fiscalização em horários críticos, ou seja, em horários e dias mais problemáticos como sábado, domingo, feriado e período noturno;
 - 3) Diminuição do número de constatações de ausências de profissionais farmacêuticos (2013 = 5.889; 2014 = 5.623), demonstrando que apesar da redução de estabelecimentos irregulares retratar um maior número de profissionais com responsabilidades declaradas perante o CRF-SP, as ações deste conselho tem surtido efeito na conscientização gradativa da importância do cumprimento da assistência farmacêutica firmada em termo de compromisso. Não obstante, ressalta-se que o aumento de 9,3% (2013 = 1.106; 2014 = 1.209) dos termos de intimação por NPA frente a redução de 7,7% (2013 = 4.783; 2014 = 4.414) dos termos de visita, demonstra que a fiscalização também foi intensificada em estabelecimentos sem efetiva prestação de assistência farmacêutica;
 - 4) Com intuito de consolidar a fiscalização orientativa proposta pelo CRF-SP, no ano de 2014, foram realizadas 3.904 orientações, sendo 2.966 orientações pelos fiscais durante as inspeções e 938 orientações por convocações, equivalente a um aumento de 240,4% quando comparado ao exercício de 2013 (1.624 orientações). Cabe lembrar que foram realizados em 2014, sob responsabilidade do Setor de Orientação Farmacêutica, um total de 10.798 atendimentos telefônicos, 4.424 esclarecimentos por e-mail e 339 atendimentos via chat;
 - 5) Diminuição de 22,8% do número de informações de viabilidade de PED por NPA encaminhadas ao presidente (2013 = 92; 2014 = 71), bem como redução de 31,2% em PED instaurados (2013 = 93, 2014 = 64), reafirmando a efetividade advinda do aumento de orientações farmacêuticas prestadas aos profissionais.

Outros dados a serem destacados envolvem o aumento de 10,2% de denúncias recebidas pelo CRF/SP (2013 = 1.294; 2014 = 1.426), o aumento de 8,3% de certidões emitidas para fins de licitação (2013 = 48; 2014 = 52) e uma maior integração com outros órgãos (Vigilância Sanitária, Anvisa, Ministério Público, Cremesp, Coren-SP, CRN-SP, Delegacias de Polícia e Sindicatos dos Farmacêuticos), resultando num aumento de 47,3% de ofícios encaminhados as referidas autoridades competentes (2013 = 695; 2014 = 1.024).

