



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

## RELATÓRIO ANUAL - OUVIDORIA

### À Presidência

**Assunto:** Dados estatísticos da Ouvidoria de 18/06/2018 a 31/12/2018

### Apresentação

A Ouvidoria do CRF-SP foi criada pela Portaria nº 20/2018 e teve início das atividades em 18/06/2018. Tem a missão de representar todo cidadão, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pelo CRF-SP sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

No atendimento externo, as manifestações recebidas, sejam elas de reclamação/crítica, solicitação, elogio, sugestão ou denúncia permitem aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade do atendimento.

A Ouvidoria Interna é o canal de comunicação colocado à disposição do quadro funcional do CRF-SP, com objetivo de permitir a participação dos funcionários na busca de melhoria e aperfeiçoamento do órgão, podendo sua contribuição subsidiar a elaboração das recomendações que são feitas, quando oportuno, pela Ouvidoria.

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições regimentais da Ouvidoria do CRF-SP, e apresenta as atividades desenvolvidas na Ouvidoria durante o exercício de 2018, o detalhamento das manifestações recepcionadas, além das recomendações expedidas e procedimentos adotados pela alta direção para atendimento das recomendações.

No período de **18/06/2018 a 31/12/2018**, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **1458** (mil, quatrocentas e cinquenta e oito) manifestações válidas, com o tempo médio de resposta total de 10 dias.



## Classificação das manifestações

### Manifestações por mês:



### Manifestações por categoria:

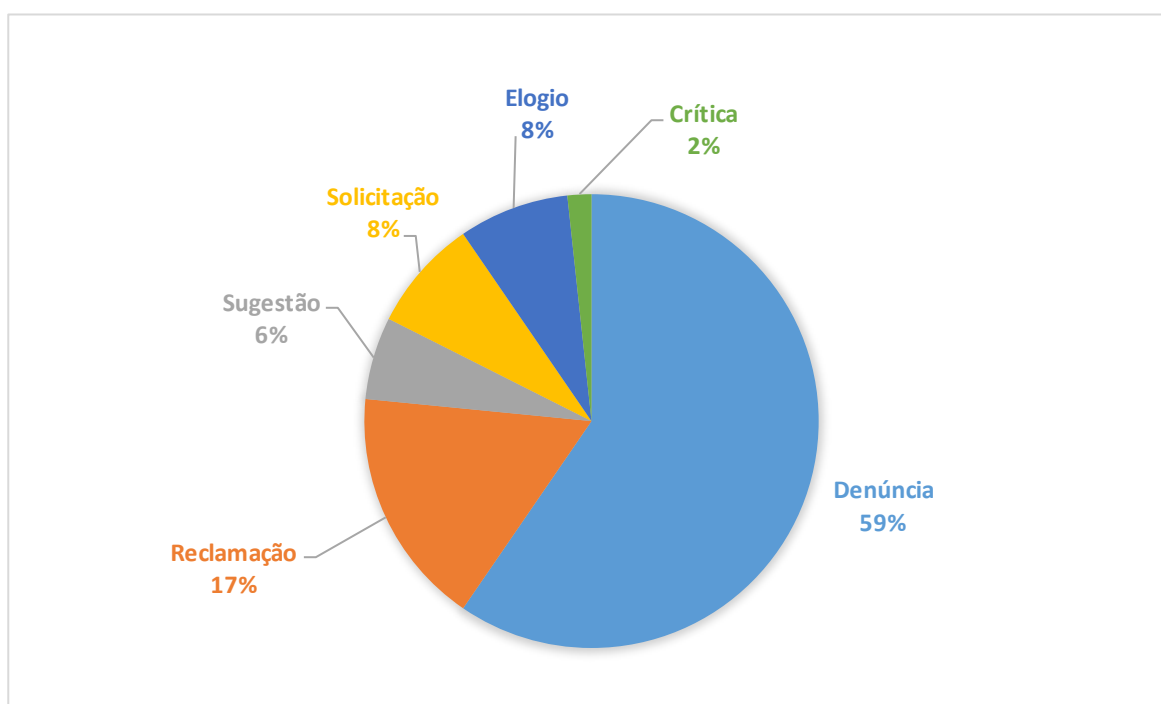
Na classificação das manifestações por categorias, a Ouvidoria do CRF-SP aplica em suas rotinas de trabalho as cinco categorias previstas na Lei 13.460/2017 e IN OGU n° 01/2014: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, mais a categoria de críticas e as solicitações via e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão). Essa categoria é conferida pelo próprio usuário no ato do cadastro de sua manifestação. Também foram incluídas as Comunicações de irregularidade, conforme prevê o Decreto 9.492 de 05/09/2018.

Na análise dos dados, dentre as manifestações válidas, observa-se que a categoria com maior número de registros é a "**Denúncia**", com **841** (oitocentos e quarenta e um) registros, seguida da categoria "**Reclamação**" com **240** (duzentos e quarenta) registros, "**Solicitação**" com **113** (cento e treze) registros, "**Elogio**" com **111** (cento e onze) registros, "**Sugestão**" com **83** (oitenta e três) registros, e "**Crítica**" com **24** (vinte e quatro) registros.



Além disso, após a suspensão do recebimento de manifestações anônimas, foram registrados também **17** (dezesete) registros de **“Comunicação de irregularidade”**, conforme prevê o Decreto 9.492 de 05/09/2018.

A Ouvidoria é responsável também pelas solicitações registradas **via SIC** (Serviço de Informação ao Cidadão), sendo que no período foram realizados **29** (vinte e nove) registros de pedido de informação via SIC.



### **Manifestações por assuntos:**

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: **822 (oitocentos e vinte e dois) registros de denúncias**, sendo que 797 (setecentos e noventa e sete) registros, tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização do CRF-SP.



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

ASSUNTO	Reclamações/ Críticas	Denúncias	Sugestões	Elogios	Solicitações
<b>Serviços</b>	59	0	11	0	40
<b>Fiscalização</b>	32	822	03	01	17
<b>Orientação Farmacêutica</b>	07	0	0	06	20
<b>Financeiro</b>	69	0	05	0	16
<b>Canais de Comunicação</b>	07	0	07	04	07
<b>Infraestrutura</b>	14	0	23	0	04
<b>Conduta de funcionário</b>	50	03	03	78	0
<b>Cursos/eventos</b>	07	0	23	16	07
<b>Ações da Diretoria</b>	01	0	04	06	0
<b>Outros</b>	18	16	04	0	02
<b>Total</b>	264	841	83	111	113

### Manifestações por situação:

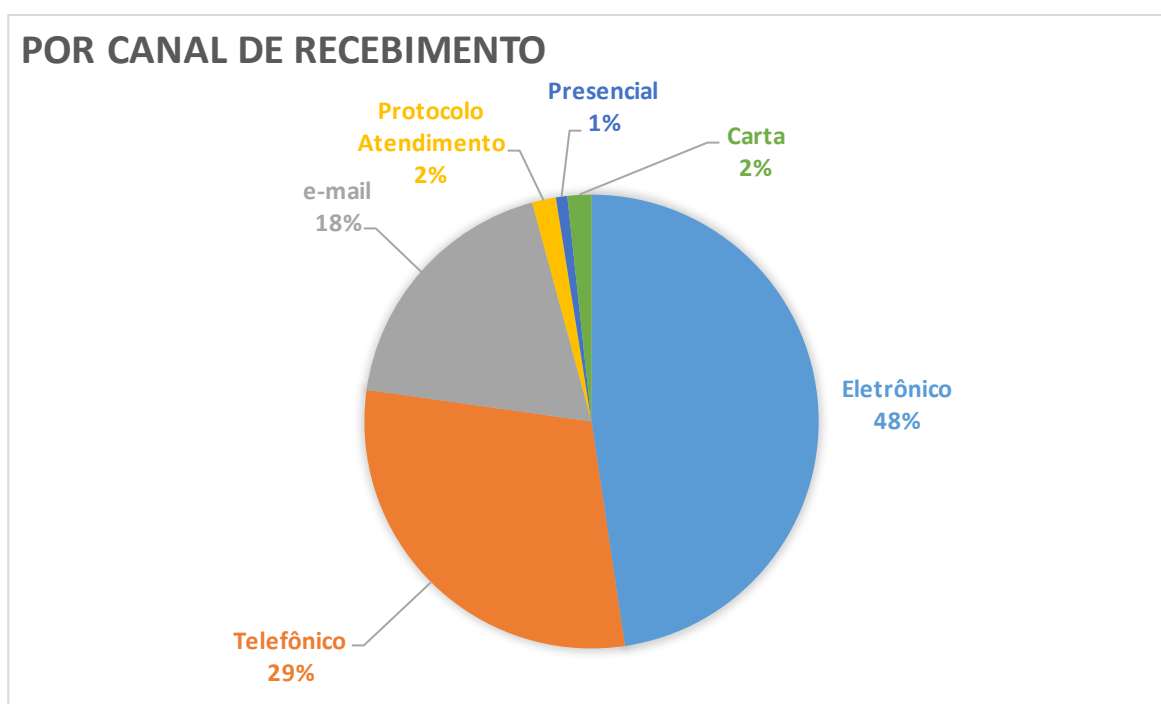
Na classificação por situação das manifestações, em relação ao total de manifestações válidas, foram concluídas até 31/12/2018, **1.441** (mil, quatrocentos e quarenta e uma manifestações), **06** (seis) registros foram indeferidos, **01** (um) registro de manifestação foi respondido e **10** (dez) registros de manifestação permaneceram pendentes de conclusão. Do total de manifestações recebidas (1.575), **117** (cento e dezessete) manifestações foram inválidas, conforme descrito nos relatórios bimestrais.



**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 **10** (dez) atendimentos presenciais. Foram realizados **365** (trezentos e sessenta e cinco) atendimentos telefônicos, que resultaram em registro de protocolo, com tempo médio de 10 minutos.



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

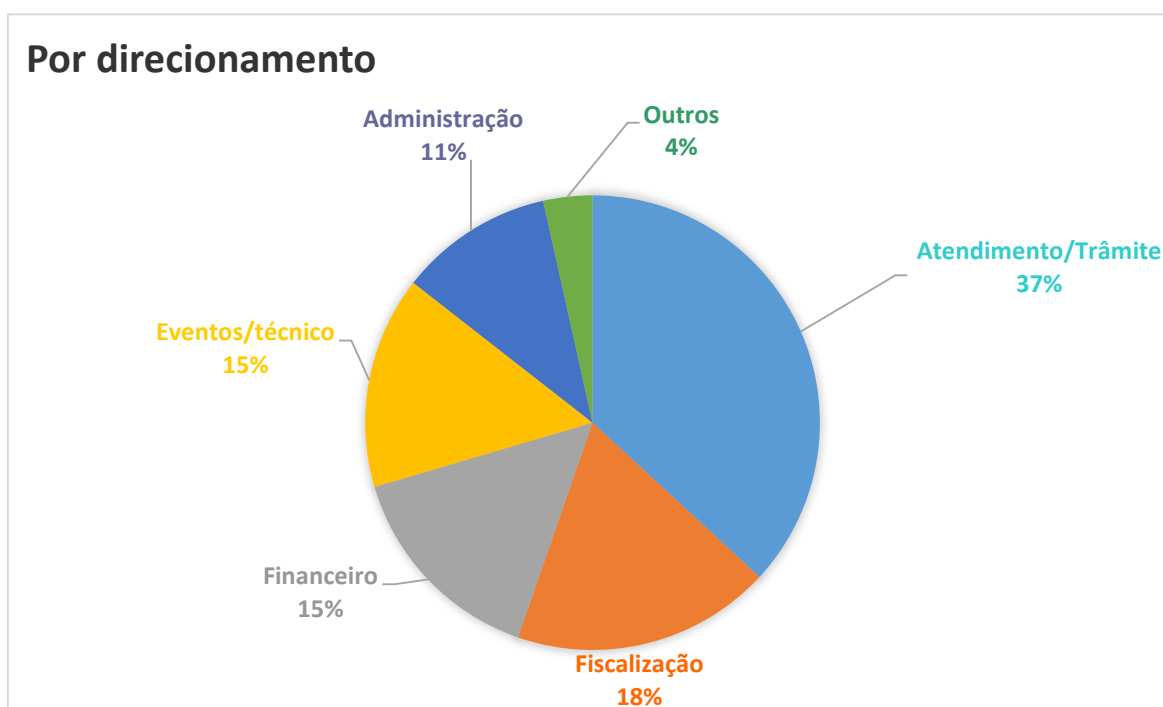
- ✓ Atendimento eletrônico direto no programa da Ouvidoria: **588** (quinhentos e oitenta e oito) registros;
- ✓ E-mails: **229** (duzentos e vinte e nove) registros;
- ✓ Carta: **21** (vinte e um) registros;
- ✓ Protocolo do atendimento: **21** (vinte e um) registros;
- ✓ Outros: **110** (cento e dez) registros, incluindo a caixa de sugestões para recebimento de manifestações de funcionários e as manifestações recebidas



pela avaliação mensal das pesquisas aplicadas após o atendimento e eventos/cursos realizados pelo CRF-SP.

### Manifestações por direcionamento:

Com exceção das denúncias a serem apuradas pela fiscalização do CRF-SP, as manifestações foram direcionadas aos departamentos da seguinte forma:



### Encaminhamentos da Ouvidoria

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

- Memorandos à Secretaria de Governança Corporativa: **18** (dezoito) recomendações para revisão de procedimentos administrativos;



ASSUNTO	Informações	Implementadas até 12/2018	Em análise
<b>Infraestrutura</b>	02	0	02
<b>Serviços</b>	13	06	07
<b>Fiscalização</b>	02	0	02
<b>Outros</b>	01	0	01
<b>Total</b>	18	06	12

- b. Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização: **738** (setecentos e trinta e oito) registros;

Até o final do ano de 2018, foi concluída a apuração referente à **559** (quinhentas e cinquenta e nove) denúncias, sendo que de acordo com a resposta sobre a apuração das denúncias pelo departamento de fiscalização, foram adotadas as seguintes providências:

Denúncias Concluídas	Total
<b>Inspeção</b>	480
<b>Ofício</b>	08
<b>Convocação do Profissional</b>	06
<b>Informação para instauração de Processo</b>	02
<b>Arquivamento</b>	63



Foi constatado após a apuração das denúncias que o fato denunciado foi constatado ou parcialmente constatado em 278 denúncias e em 279 casos o fato não foi constatado. Do total de denúncias com apuração concluída, 515 (quinhentos e quinze) casos são de âmbito de apuração do CRF-SP e 43 (quarenta e três) casos tratam de denúncias de âmbito de apuração de outros órgãos.

c. Avaliações de Comissões Assessoras Especializadas do CRF-SP:

- Solicitações de avaliação pelas Comissões Assessoras: **02** (dois) registros;
- Denúncias encaminhadas para avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **25** (vinte e cinco) registros.

Sobre as denúncias encaminhadas ao Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP (25 registros), 03 (três) casos foram encaminhados ao departamento de fiscalização para apuração em inspeção fiscal e 22 (vinte e dois) casos foram encaminhadas orientações em resposta aos profissionais.

Respeitosamente,

Daniela de Cássia Moreira Noronha  
Gerente de Ouvidoria do CRF-SP