

## RELATÓRIO - OUVIDORIA

**CRF-SP**

**À Presidência**

**Assunto:** Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/03/2020 a 30/04/2020

### Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/03/2020 a 30/04/2020, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **666** (seiscentos e sessenta e seis) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de 19 (dezenove) manifestações – **2,85%** 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 ou não contém os dados mínimos necessários à apuração – **04** (quatro) registros;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **14** (quatorze) 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 – **01** (um) registro.

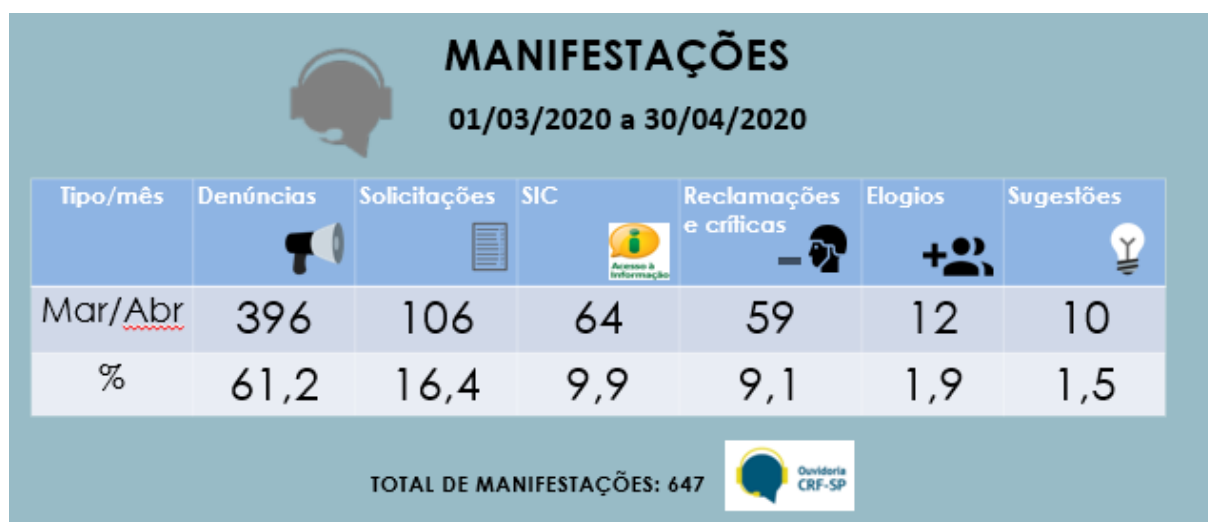
Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **647** (seiscentos e quarenta e sete) manifestações válidas.

### Classificação das manifestações

#### 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**” (incluindo as comunicações de irregularidades), com **396** (trezentos e noventa e seis) registros, seguida das categorias: “**Solicitação**” com **106** (cento e seis) registros, “**Reclamação**” com **57** (cinquenta e sete) registros, “**Elogio**” com **12** (doze) registros, “**Sugestão**” com **10** (dez) registros e “**Críticas**” com **2** (dois) registros. Neste bimestre foram recebidas **64** (sessenta e quatro) solicitações de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).



Sobre as denúncias recebidas, **360** (trezentos e sessenta) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização/ética, **02** (dois) tratam de denúncias sobre conduta de funcionários, **14** (quatorze) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhada para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP e **01** (um) trata de denúncia sobre concursos de órgãos públicos em andamento, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP.

Foram encaminhadas **26** (vinte e seis) denúncias a outros órgãos (Vigilâncias Sanitárias e PROCON), para a apuração.

#### **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:

- ✓ **Fiscalização do exercício profissional farmacêutico: 369 (trezentos e sessenta e nove) registros;**

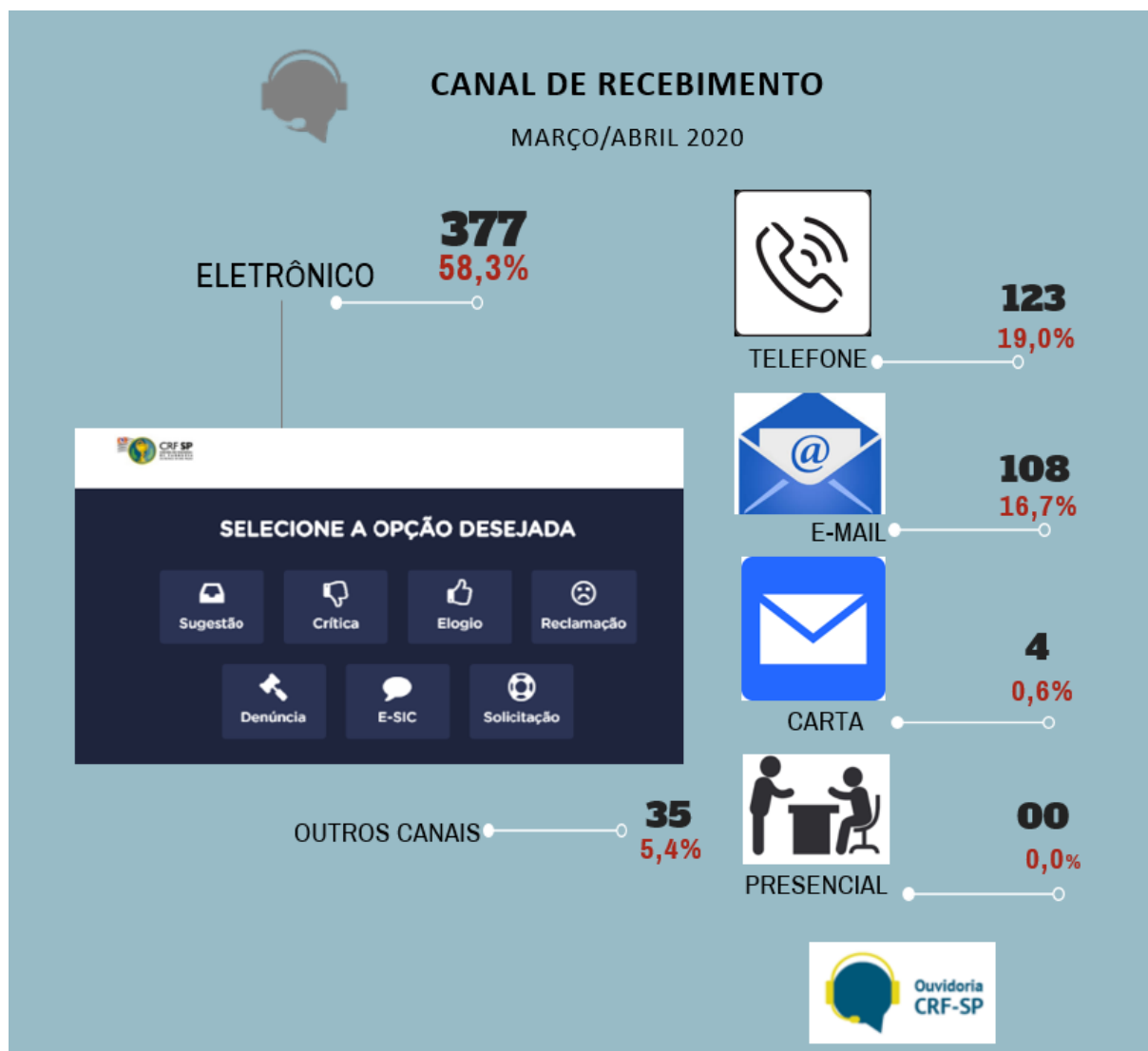
Além do assunto principal (**Fiscalização do exercício profissional farmacêutico**), foram recebidas manifestações que tratam dos seguintes assuntos:

| ASSUNTO  | Reclamações e críticas  | Denúncias  | Sugestões  | Elogios  | Solicitações  | SIC  | Total      |
|---|--|---|---|---|--|---|------------|
| Serviços  | 18   | 00  | 02  | 00  | 41   | 29  | 90         |
| Fiscalização  | 02   | 361   | 01  | 01  | 10   | 03  | 378        |
| Orientação Farmacêutica   | 01   | 00  | 00  | 05  | 14   | 21  | 41         |
| Financeiro  | 14   | 00  | 00  | 00  | 17   | 02  | 33         |
| Canais de Comunicação   | 01   | 00  | 00  | 00  | 01   | 03  | 05         |
| Infraestrutura  | 05   | 00  | 02  | 00  | 02   | 00  | 09         |
| Conduta de funcionário/voluntário   | 06   | 02  | 00  | 06  | 00   | 00  | 14         |
| Área técnica/Cursos/eventos   | 02   | 00  | 01  | 00  | 09   | 00  | 12         |
| Ações da Diretoria  | 00   | 15  | 03  | 00  | 05   | 01  | 24         |
| Outros (manifestações sazonais – Eleições e outros órgãos)                                | 10   | 18  | 01  | 00  | 07   | 05  | 41         |
| <b>Total</b>  | <b>59</b>  | <b>396</b>  | <b>10</b>   | <b>12</b>   | <b>106</b>   | <b>64</b>   | <b>647</b> |

### 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.

Mensalmente a Ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de sugestões, sendo que neste bimestre foi recebida 1 (uma) manifestação.



O Atendimento presencial foi suspenso em 27 de março de 2020, como medida de prevenção para conter a disseminação da COVID-19 (Coronavírus).

#### Manifestações por direcionamento:

As manifestações foram encaminhadas aos departamentos conforme ilustra o infográfico abaixo:



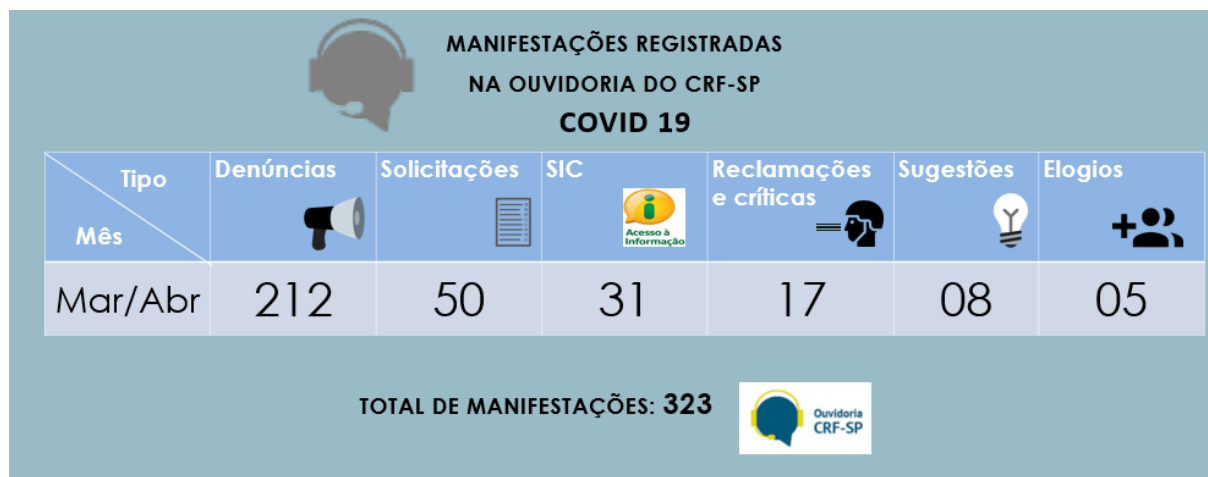
### Encaminhamentos da Ouvidoria

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

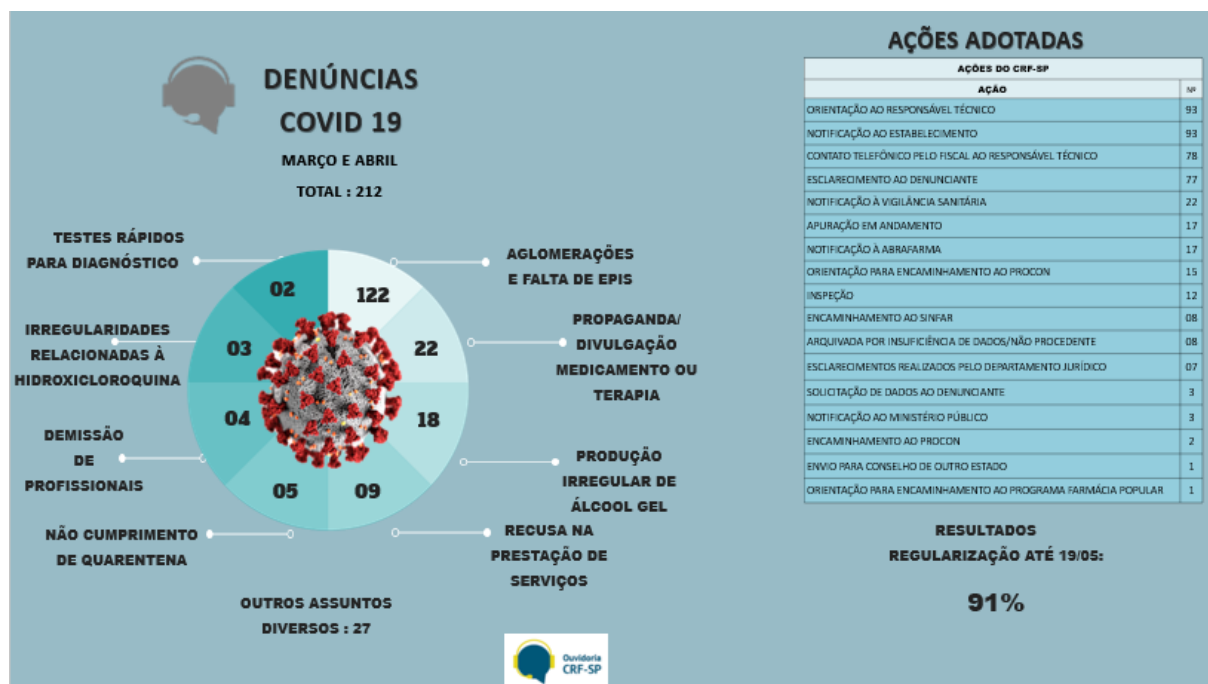
- ✓ Memorandos à Secretaria de Governança Corporativa: **12** (doze) recomendações para revisão de procedimentos administrativos;
- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização: **360** (trezentos e sessenta);
- ✓ Denúncias sobre concursos em andamento encaminhadas à Consultoria Jurídica para providências: **1** (um);
- ✓ Denúncias encaminhadas a outros órgãos: **26** (vinte e seis);
- ✓ Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **14** (quatorze).

## Manifestações relacionadas ao COVID-19

Desde o início da pandemia foram registradas 323 manifestações relacionadas à COVID-19, conforme segue:



O tipo de manifestação que mais foi recorrente neste período foram as denúncias, totalizando 212 (duzentos e doze), dentre elas destacam-se as relacionadas a aglomerações e falta de EPIs nos estabelecimentos farmacêuticos – 122 (cento e vinte e duas) manifestações. Abaixo é apresentado infográfico com os dados relacionados às denúncias recebidas e as ações adotadas:



Respeitosamente,  
Daniela de Cássia Moreira Noronha  
Ouvidoria do CRF-SP