



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO - OUVIDORIA

À Presidência

Assunto: Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/05/2019 a 30/06/2019

Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/05/2019 a 30/06/2019, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **345** (trezentos e quarenta e cinco) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de 37 (trinta e sete) manifestações – **11** % 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 – **22** (vinte e dois) 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 – **11** (onze) registros.

Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **308** (trezentas e oito) manifestações válidas.

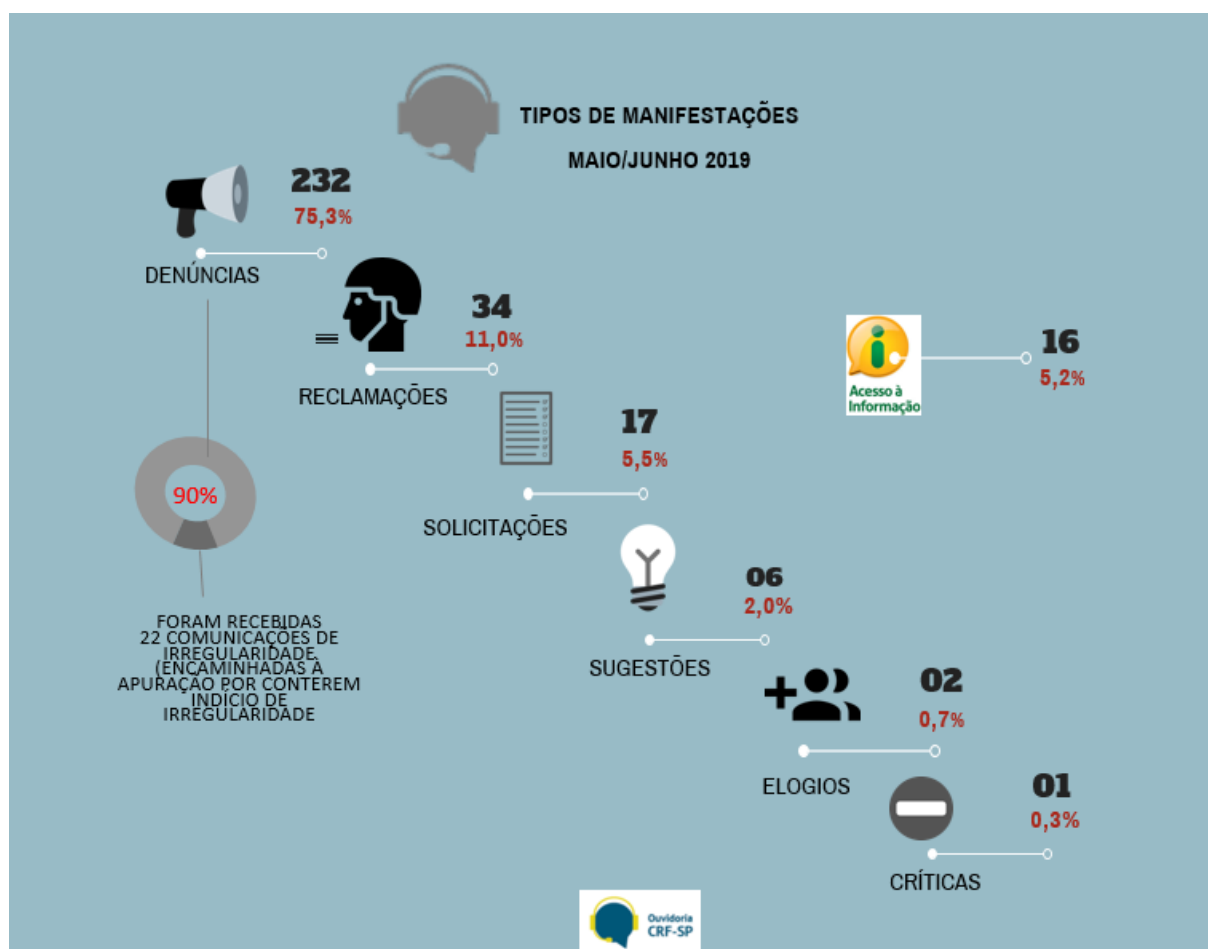
Classificação das manifestações

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 **232** (duzentos e trinta e dois) registros, seguida das categorias: “**Reclamação**” com **34** (trinta e quatro) registros, “**Solicitação**” com **17** (dezesete) registros, “**Sugestão**” com **06** (seis) registros, “**Elogio**” com **02** (dois) registros, e “**Crítica**” com **01** (um) registro.



Sobre as denúncias recebidas (232), **209** (duzentos e nove) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização/ética, **06** (seis) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhada para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP, **07** (sete) tratam de denúncias a serem encaminhadas a outros órgãos, **04** (quatro) tratam de denúncia sobre concursos de órgãos públicos em andamento, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP, **04** (quatro) casos tratam de denúncias sobre conteúdos de vagas divulgadas no PAF (Programa de Assistência ao Farmacêutico), e **02** (dois) casos tratam de denúncias sobre conduta de funcionários.



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: 209 (duzentos e nove) registros;**

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

- ✓ Documentos: **15** (quinze) registros, que tratam de documentos de pessoa física e/ou jurídica;
- ✓ Conduta de funcionário do CRF-SP: **15** (quinze) registros, que tratam dos departamentos de atendimento, financeiro e fiscalização;
- ✓ Infraestrutura e gestão de pessoas: **09** (nove) registros de manifestações realizadas por funcionários, incluindo o Plano de Cargos e Salários;
- ✓ Prerrogativas Profissionais: **06** (seis) registros;
- ✓ PAF (Programa de Assistência ao Farmacêutico) e/ou parcerias: **05** (cinco) registros;
- ✓ Inscrição de técnicos de farmácia: **04** (quatro) registros;
- ✓ Concursos Edital /vagas publicadas: **04** (quatro) registros, que tratam de denúncias de concursos de outros órgãos, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP;
- ✓ Multas/recursos: **03** (três) registros;
- ✓ Débitos/execução: **03** (três) registros;
- ✓ Cursos/Congresso/Eventos: **03** (três) registros;
- ✓ Anuidade: **02** (dois) registros;
- ✓ Serviços *online*: **01** (um) registro;
- ✓ Orientação Farmacêutica: **01** (um) registro;
- ✓ Outros (assuntos diversos): **21** (vinte e um) registros, que tratam de assuntos diversos, como comunicados de ausência, pedidos de múltiplas responsabilidades, entre outros.

Além das denúncias a serem apuradas pelo CRF-SP, foram recebidas **Denúncias de âmbito de outro órgão: 07** (sete) tratam de denúncias a serem encaminhadas diretamente a outros órgãos.



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



A Ouvidoria é responsável também pelas solicitações registradas **via SIC** (Serviço de Informação ao Cidadão), sendo que no período foram realizados **16** (dezesesseis) registros de pedido de informação via SIC.

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.

Na classificação por categoria, foi feita a análise pelo total dos contatos. A classe "Denúncia" é a motivação para a maioria dos atendimentos telefônicos.

Mensalmente a Ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de sugestões, sendo que no bimestre foram recebidas **04** (quatro) manifestações.

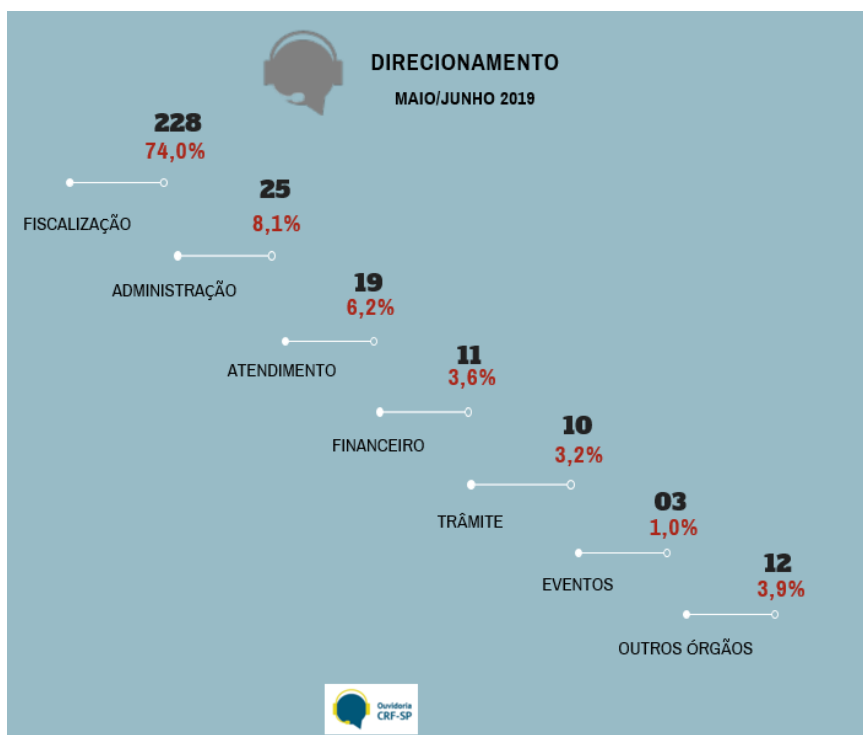


CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



Manifestações por direcionamento:

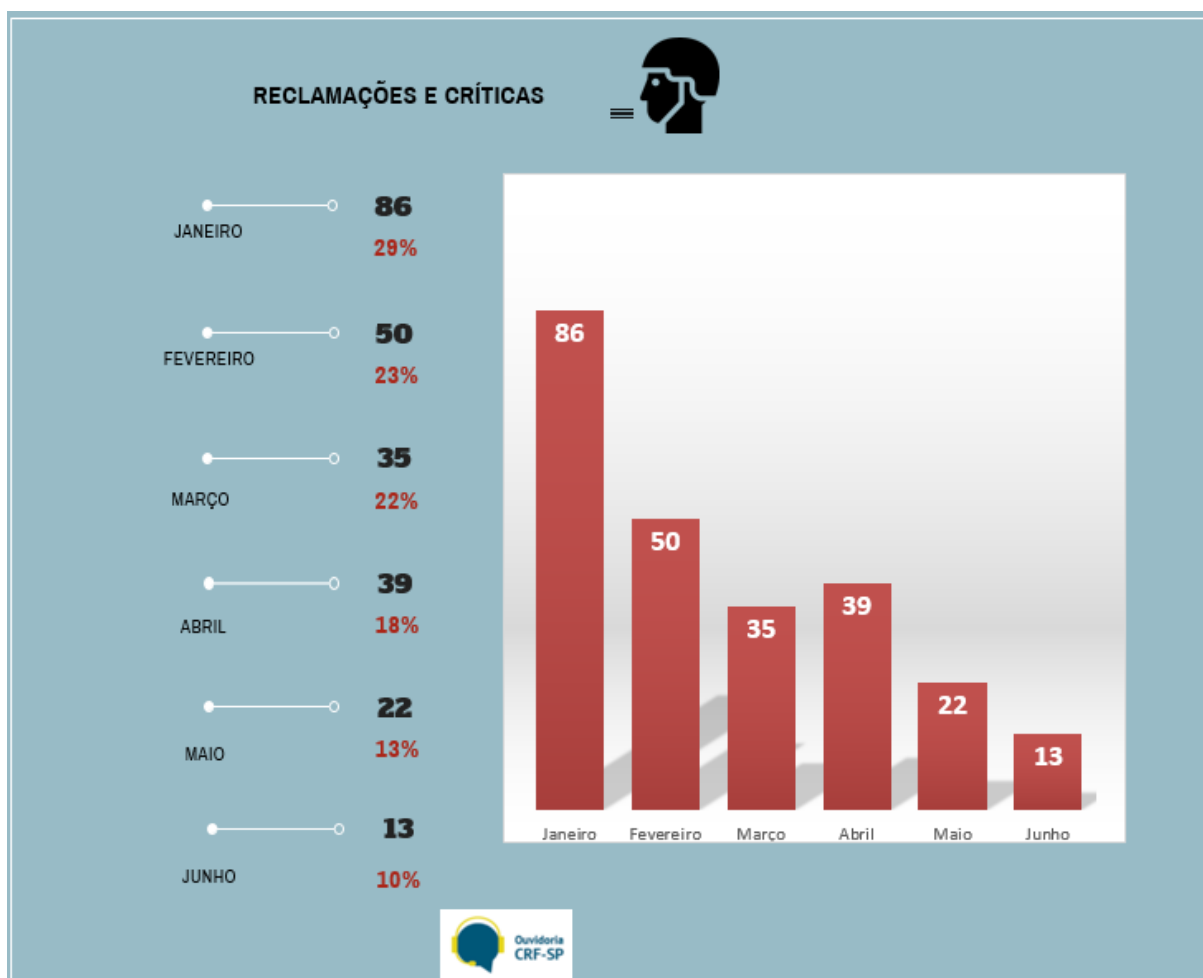
As manifestações foram direcionadas aos departamentos da seguinte forma:





Conclusões:

Como pode ser observado no infográfico abaixo, houve uma diminuição gradativa do número de reclamações e críticas registradas de janeiro a junho de 2019, tanto em relação ao número deste tipo de manifestação, como em relação à porcentagem no total de manifestações recebidas.





Encaminhamentos da Ouvidoria:

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

- ✓ Memorandos à Secretaria de Governança Corporativa: **03** (três) recomendações para revisão de procedimentos administrativos;
- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização (209);
- ✓ Denúncias sobre concursos em andamento encaminhadas à Consultoria Jurídica para providências (04);
- ✓ Avaliações de Comissões Assessoras Especializadas do CRF-SP:
 - Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **06** (seis).

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