



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO - OUVIDORIA

À Presidência

Assunto: Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/09/2019 a 31/10/2019

Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/09/2019 a 31/10/2019, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **467** (quatrocentos e sessenta e sete) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de 34 (trinta e quatro) manifestações – **7,3** % 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 – **06** (seis) registros;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **16** (dezesseis) 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 – **12** (doze) registros.

Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **433** (quatrocentas e trinta e três) manifestações válidas.

Classificação das manifestações

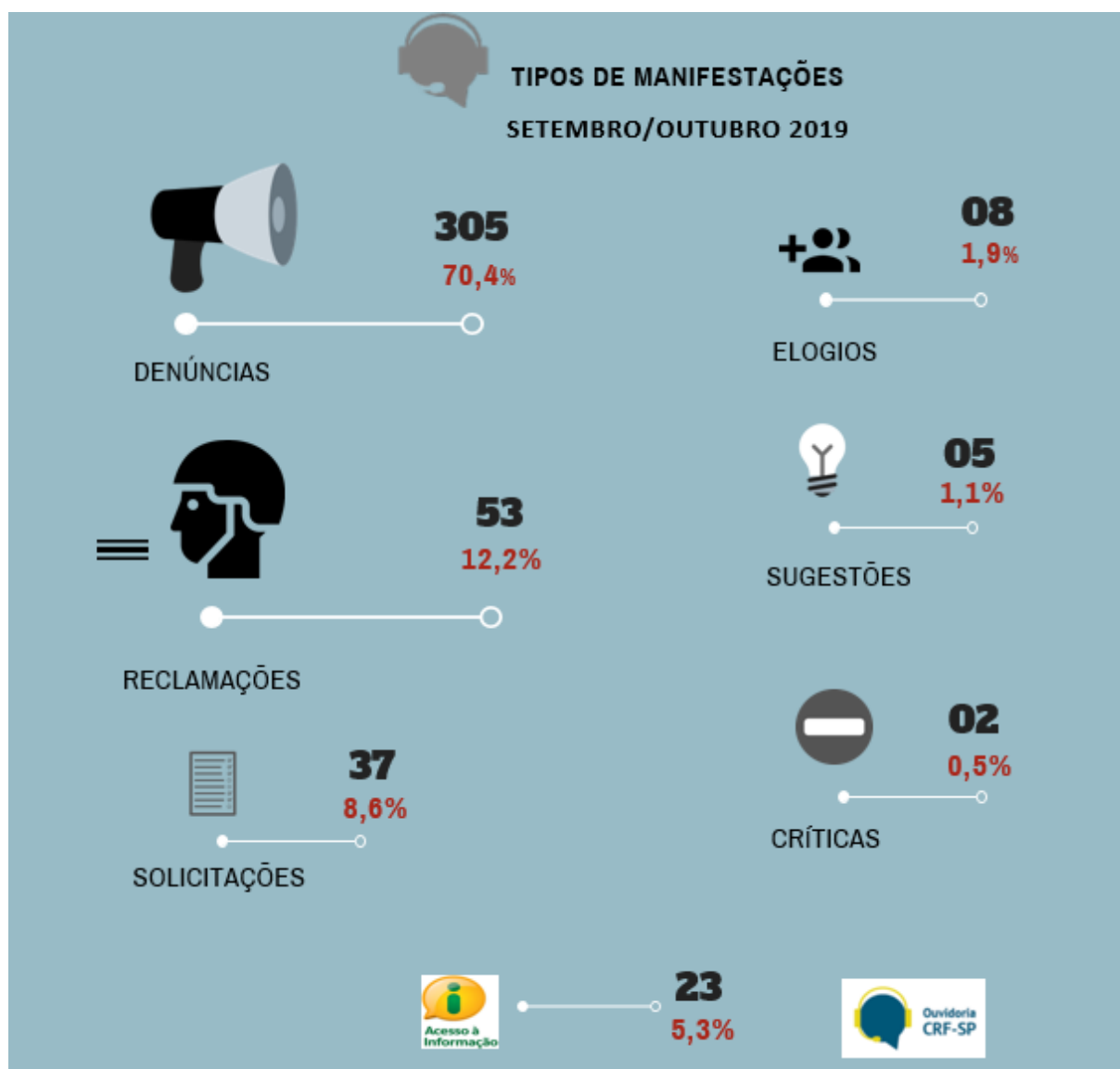
Manifestações por categoria:

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.



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 **305** (trezentos e cinco) registros, seguida das categorias: “**Reclamação**” com **53** (cinquenta e três) registros, “**Solicitação**” com **37** (trinta e sete) registros, “**Elogio**” com **08** (oito) registros, “**Sugestão**” com **05** (cinco) registros, e “**Crítica**” com **02** (dois) registros. Neste bimestre foram recebidas **23** (vinte e três) solicitações de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).





CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobre as denúncias recebidas, **278** (duzentos e setenta e oito) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização/ética, **13** (treze) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhada para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP, **03** (três) tratam de denúncia sobre concursos de órgãos públicos em andamento, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP e **04** (quatro) casos tratam de denúncias sobre conduta de funcionários. Foram encaminhadas **07** (sete) denúncias a outros órgãos, 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:

- ✓ **Apuração de fatos pela fiscalização do CRF-SP: 280 (duzentos e oitenta) registros;**

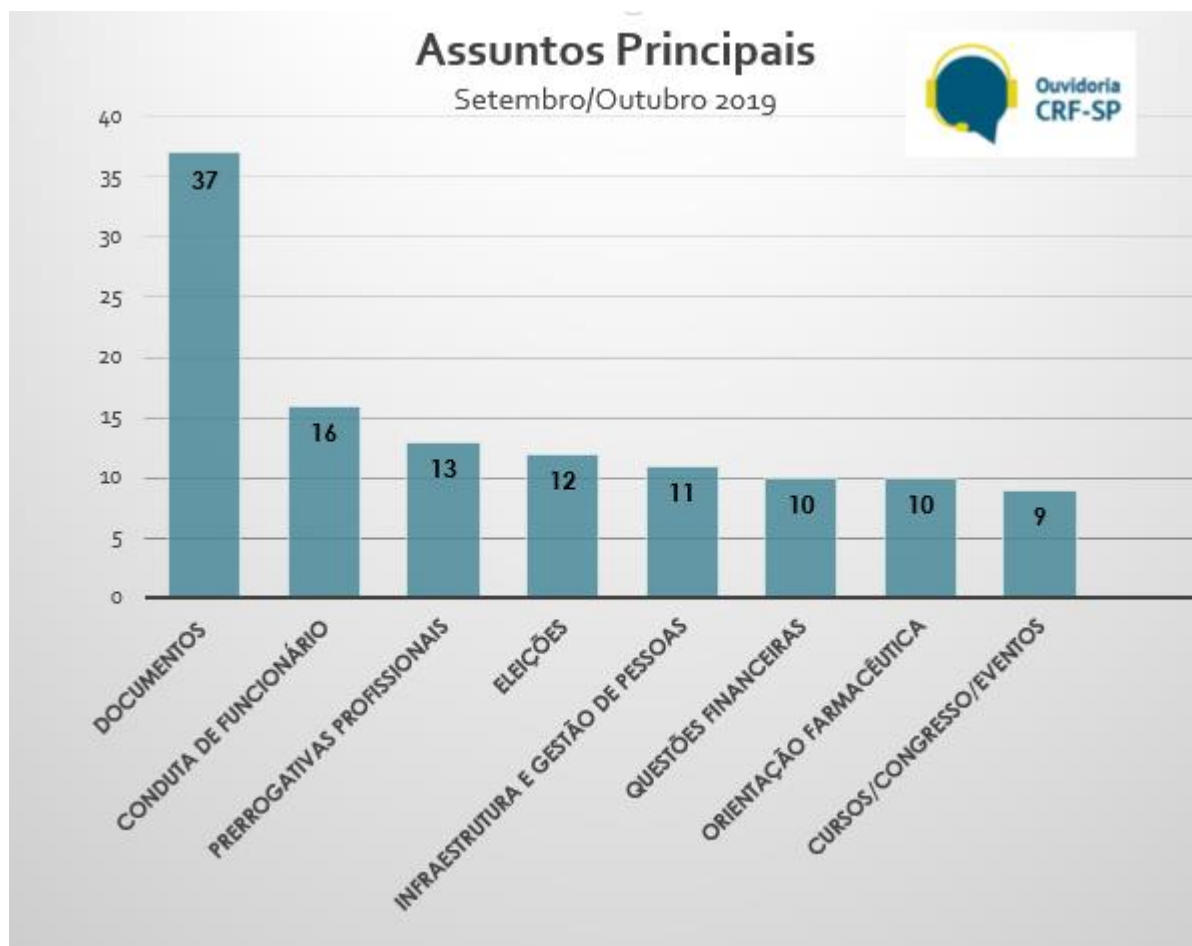
Além do assunto principal (**Apuração de fatos pela fiscalização do CRF-SP**), foram recebidas manifestações que tratam dos seguintes assuntos:

- ✓ Documentos: **37** (trinta e sete) registros, que tratam de documentos de pessoa física e/ou jurídica;
- ✓ Conduta de funcionário do CRF-SP: **16** (dezesseis) registros, que tratam dos departamentos de atendimento e financeiro e incluem os elogios recebidos;
- ✓ Prerrogativas Profissionais: **13** (treze) registros;
- ✓ Eleições: **12** (doze) registros, que tratam de reclamações e solicitações sobre falta de atualização do cadastro;
- ✓ Infraestrutura e gestão de pessoas: **11** (onze) registros de manifestações realizadas;
- ✓ Questões financeiras (débitos, execuções, taxas, anuidade): **10** (dez) registros;
- ✓ Orientação farmacêutica: **10** (dez) registros;
- ✓ Cursos/Congresso/Eventos: **09** (nove) registros;
- ✓ Inscrição de técnico de farmácia: **04** (quatro) registros;
- ✓ Assistência Farmacêutica em período integral (incluindo intervalos de refeição): **03** (três) registros;
- ✓ Concursos Edital/vagas publicadas: **03** (três) registros, que tratam de denúncias de concursos de outros órgãos, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP;
- ✓ Canais de comunicação: **03** (três) registros;
- ✓ Outros assuntos: **22** (vinte e dois) registros; que tratam de assuntos diversos, como dados estatísticos, comunicados de ausência, orientação farmacêutica, entre outros.



CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

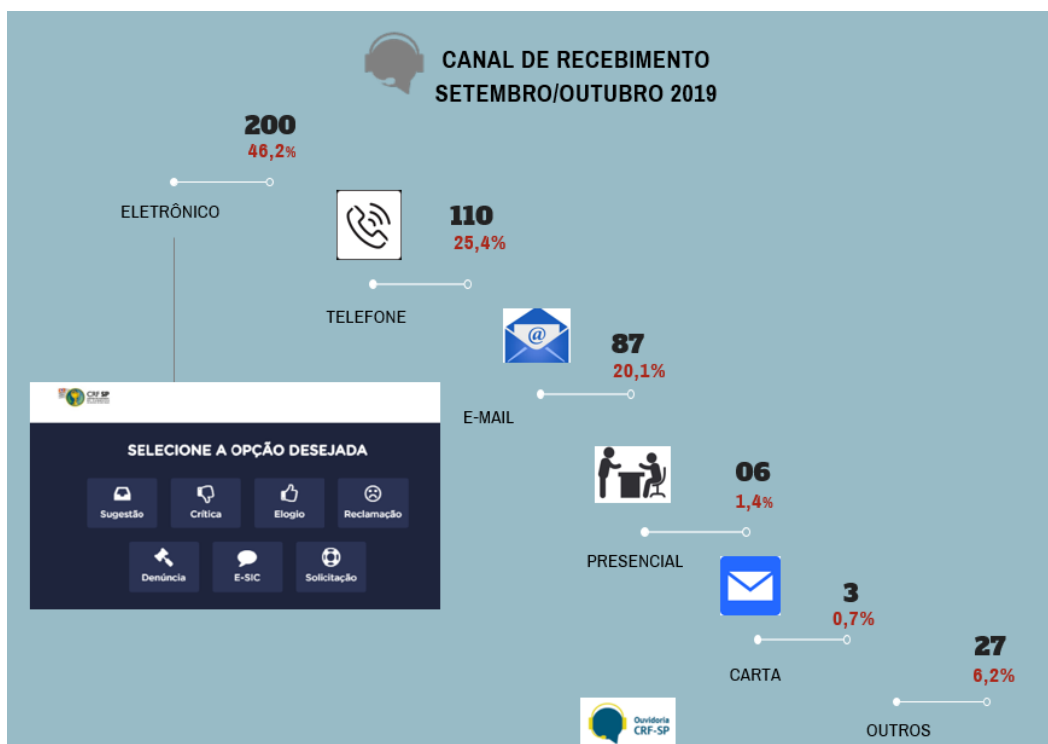
Os principais assuntos registrados estão ilustrados no gráfico abaixo:



Manifestações por canal de recebimento:

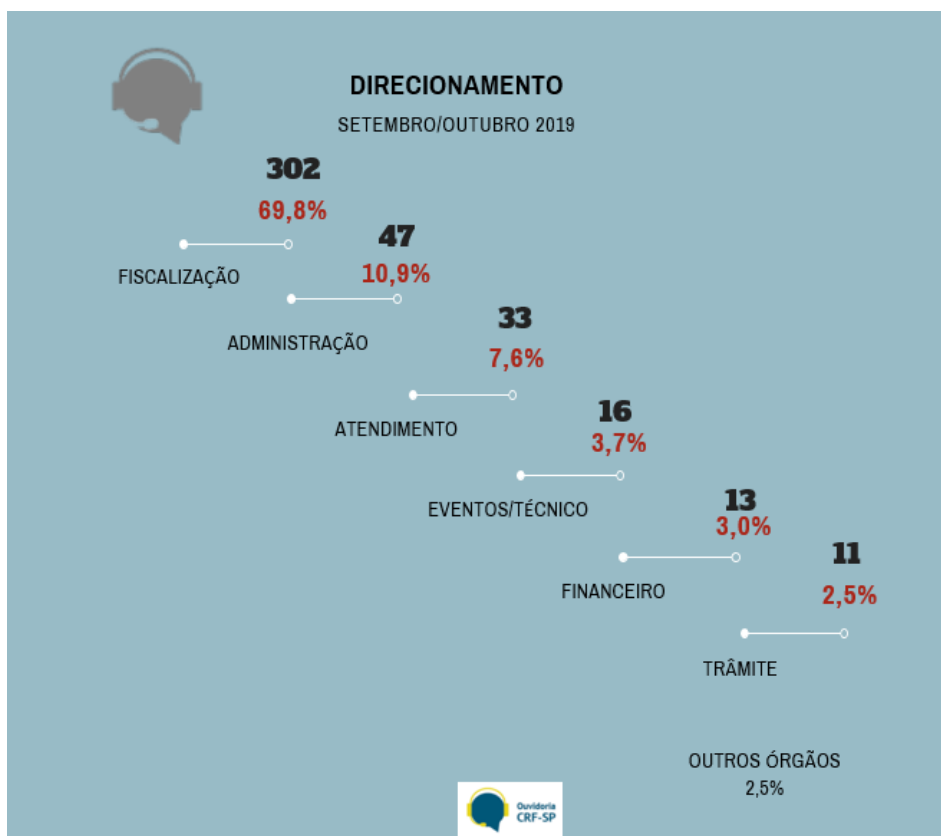
A Ouvidoria do CRF-SP oferece atendimentos telefônicos e presenciais à sociedade. Os atendimentos presenciais são realizados na sala da Ouvidoria localizada no 4º andar da sede do CRF-SP.

Mensalmente a Ouvidoria recebe também manifestações de funcionários, através da Caixa de sugestões, sendo que neste bimestre foram recebidas **02** (duas) manifestações.



Manifestações por direcionamento:

As manifestações foram direcionadas aos departamentos da seguinte forma:





CRF SP
CONSELHO REGIONAL
DE FARMÁCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Encaminhamentos da Ouvidoria:

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

- ✓ Memorandos à Secretaria de Governança Corporativa: **09** (nove) recomendações para revisão de procedimentos administrativos;
- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização: **278** (duzentas e setenta e oito);
- ✓ Denúncias sobre concursos em andamento encaminhadas à Consultoria Jurídica para providências: **03** (três);
- ✓ Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **13** (treze).

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