

## RELATÓRIO - OUVIDORIA

**CRF-SP**  
**À Presidência**

**Assunto:** Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/11/2020 a 31/12/2020

### Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/11/2020 a 31/12/2020, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **321** (trezentas e vinte e uma) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de **24** (vinte e quatro) manifestações: **7,48%** 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 – **10** (dez) registros;
3. O conteúdo da manifestação trata-se de solicitação de serviço, ainda não encaminhado ao departamento responsável, ou está no prazo para atendimento pelo departamento – **10** (dez) registros.

Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **297** (duzentas e noventa e sete) manifestações válidas.

### Classificação das manifestações

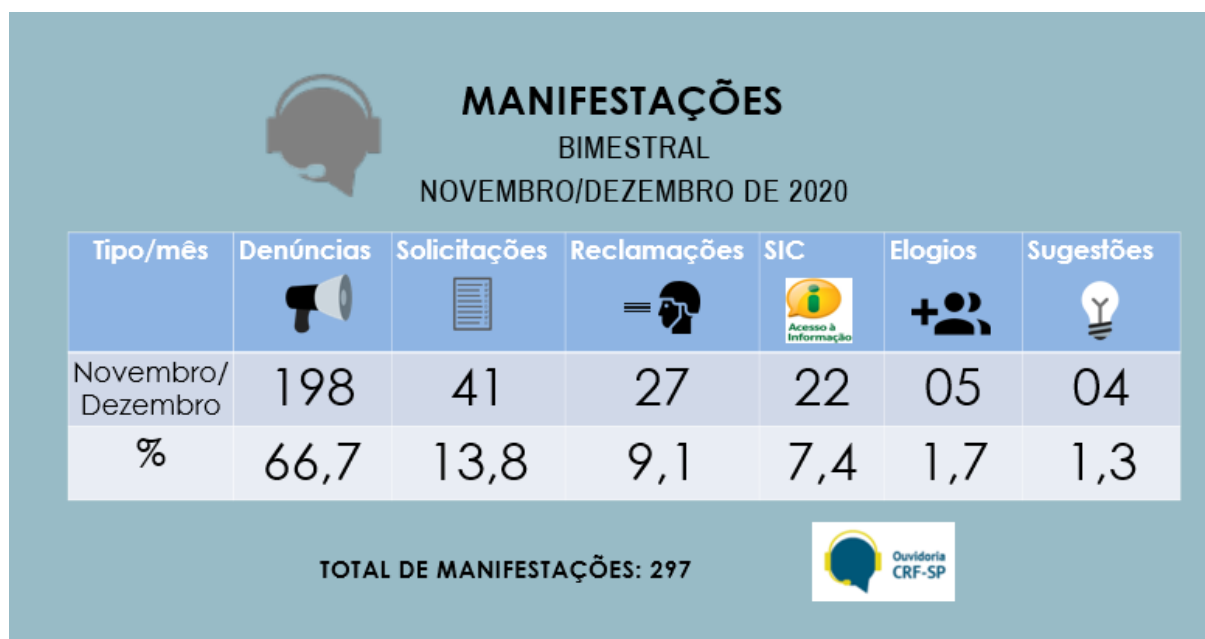
#### Manifestações por categoria:

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 solicitações via e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e os pedidos de simplificação dos serviços (Simplifique!). 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 **198** (cento e noventa e oito) registros, seguida das categorias: “**Solicitação**” com **41** (quarenta e um) registros, “**Reclamação**” com **27** (vinte e sete) registros, “**Elogio**” com **05** (cinco) registros e “**Sugestão**” com **04** (quatro) registros. Neste bimestre foram recebidas **22** (vinte e dois) solicitações de informação via “**SIC**” (**Serviço de Informação ao Cidadão**).

Não foram recebidas manifestações do tipo “**Simplifique!**”.



Sobre as denúncias recebidas, **179** (cento e setenta e nove) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização/ética, **12** (doze) casos tratam de denúncias cuja apuração cabe a outros órgãos, **06** (seis) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhada para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP e **01** (um) caso trata de denúncia sobre concurso de órgão público em andamento para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP.

Foram encaminhadas **18** (dezoito) denúncias a outros órgãos (Vigilâncias Sanitárias, Anvisa e Conselhos de classe farmacêutica e médica), 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: 196 (cento e noventa e seis) registros;**

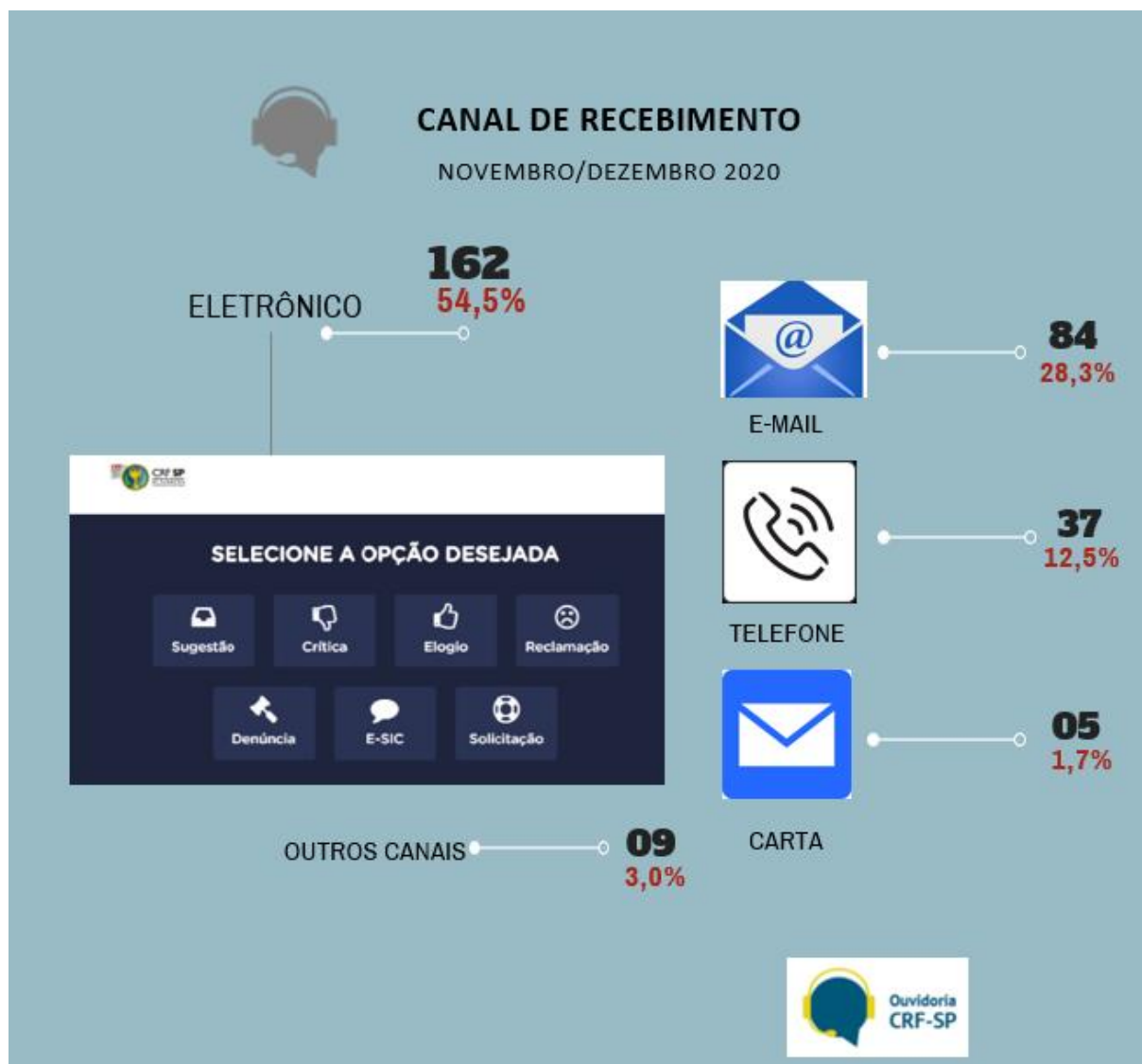
Além do assunto principal (**Fiscalização do exercício profissional farmacêutico**), foram recebidas manifestações que tratam dos seguintes assuntos:

ASSUNTO	Reclamações	Denúncias	Sugestões	Elogios	Solicitações	SIC	Simplifique!	Total
Serviços	04	00	02	00	20	07	00	33
Fiscalização	04	179	00	01	08	04	00	196
Orientação Farmacêutica	00	00	00	00	02	03	00	05
Financeiro	06	00	00	00	05	00	00	11
Infraestrutura	01	00	01	00	00	02	00	04
Conduta de funcionário/voluntário	06	00	00	04	00	00	00	10
Área técnica/Cursos/eventos	01	00	00	00	06	04	00	11
Violação de Prerrogativas Profissionais, Concursos, PAF	00	07	00	00	00	00	00	07
Outros órgãos	05	12	01	00	00	02	00	20
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>198</b>	<b>04</b>	<b>05</b>	<b>41</b>	<b>22</b>	<b>00</b>	<b>297</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, sendo que neste bimestre foram recebidas **03** (três) manifestações.



No bimestre foram recebidas duas manifestações por meio das redes sociais do CRF-SP.

#### **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:

- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização: **179** (cento e setenta e nove);
- ✓ Denúncias sobre concursos em andamento encaminhadas à Consultoria Jurídica para providências: **01** (uma);
- ✓ Denúncias encaminhadas a outros órgãos: **18** (dezoito);
- ✓ Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **06** (seis);
- ✓ Respostas encaminhadas aos denunciante sobre a conclusão das apurações de denúncias: **101** (cento e uma).

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