

# Relatório de acompanhamento anual

## *Assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria*

### 2022



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

Janeiro a Dezembro



A Ouvidoria do CRF-SP tem como objetivo assegurar os direitos individuais e coletivos por meio da captação de denúncias, reclamações, solicitações, críticas, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados garantindo ao usuário o direito à informação e à defesa de seus interesses, contribuindo para que a população receba um serviço de qualidade.

Desde a sua criação, em junho de 2018, passou a ser canal de recebimento de denúncias. As denúncias recebidas, antes de serem apuradas pelo CRF-SP, podem ser invalidadas imediatamente pela Ouvidoria em razão dos motivos previstos na [Portaria nº 37/2022](#), bem como, mediante análise e identificação de necessidade de complementação pelo manifestante, estas podem ser arquivadas caso o prazo para complementação não seja cumprido.

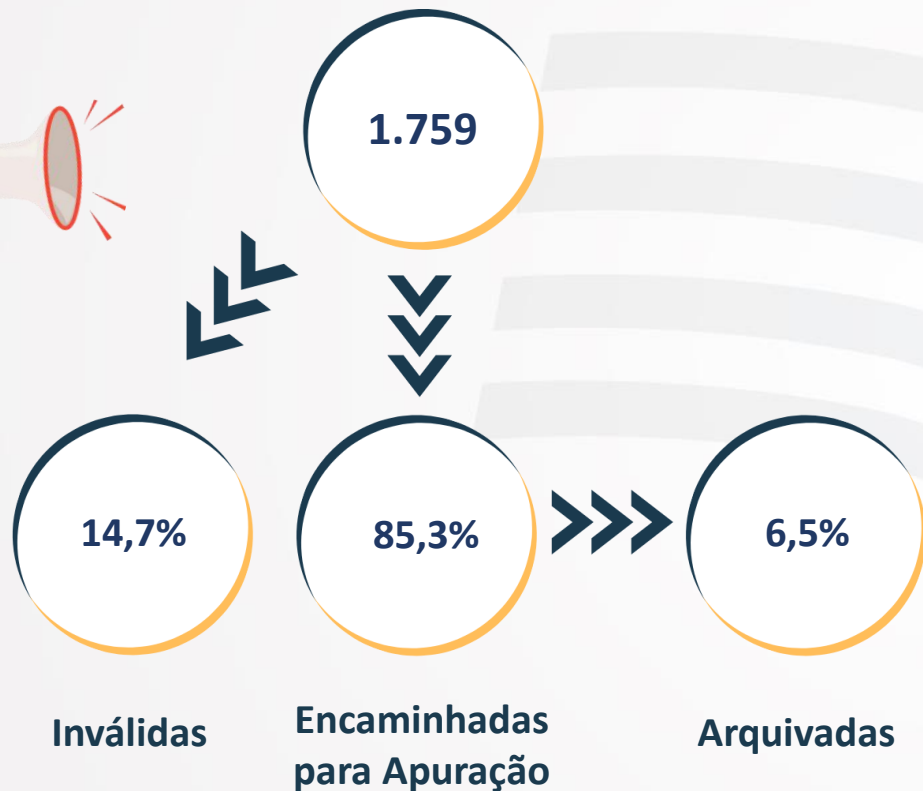
Este relatório apresenta os principais assuntos relacionados às denúncias válidas recebidas pela Ouvidoria no ano de 2022, organizado em grandes áreas, sendo que uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

01. Assistência Farmacêutica.
02. Atribuições Clínicas.
03. Boas Práticas – Recursos Físicos e Humanos.
04. Boas Práticas – Serviços.
05. Medicamentos sob Controle Especial.
06. Âmbito Profissional.
07. Relações Profissionais
08. Relacionados à pandemia por Covid-19
09. Estabelecimentos sem farmacêuticos
10. Violação de Prerrogativas Profissionais
11. Assuntos de Apuração Exclusiva de Outros Órgãos
12. Assuntos de Apuração Interna
13. Concursos Públicos na Área Farmacêutica.

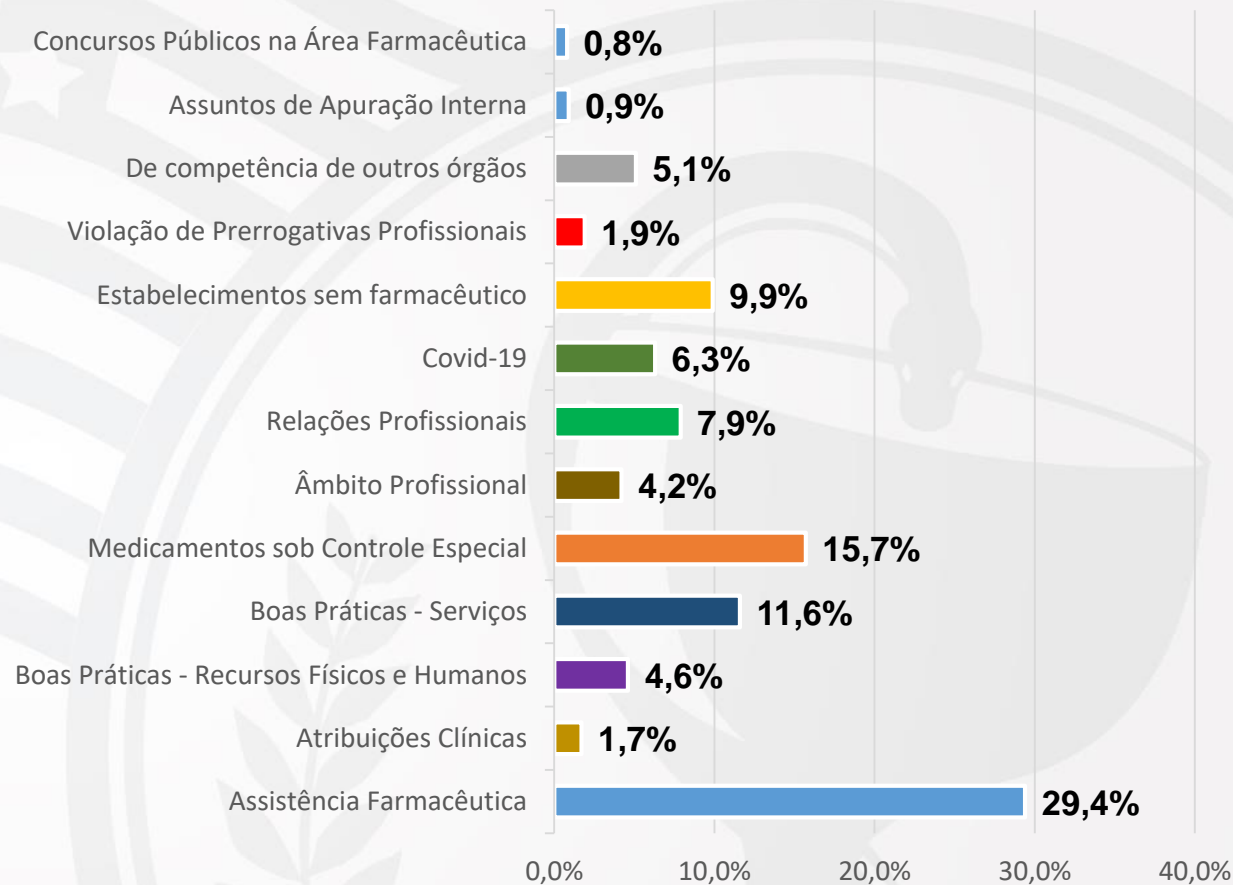
2.108

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Total de denúncias



## Distribuição (%) por área dos principais assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria



1.999

Total acumulado de assuntos

Obs.: Os dados apresentados representam os *status* em 13/02/2023 das denúncias recebidas, porém ao longo da apuração pode ocorrer arquivamento em decorrência dos motivos que constam na [Portaria nº 37/22](#)

Número de assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP organizados nas respectivas grandes áreas.

<b>Assistência Farmacêutica</b>	<b>TOTAL</b>
Ausência de assistência farmacêutica	202
Assistência farmacêutica parcial	385

<b>Atribuições Clínicas</b>	<b>TOTAL</b>
Prescrição farmacêutica	06
Cuidados farmacêuticos	26
Consultório farmacêutico	01
Serviços	01

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

<b>Boas Práticas Recursos Físicos e Humanos</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>92</b>
<b>Armazenamento</b>	<b>32</b>
<b>Estrutura física</b>	<b>07</b>
<b>Limpeza e organização</b>	<b>27</b>
<b>Controle de validade de medicamentos / produtos para saúde e cosméticos</b>	<b>04</b>
<b>Controle de validade de insumos e reagentes</b>	<b>01</b>
<b>Documentação obrigatória</b>	<b>17</b>
<b>Equipamentos de medição</b>	<b>02</b>
<b>Rastreabilidade de medicamentos</b>	<b>02</b>

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

<b>Boas Práticas – Serviços</b>			<b>TOTAL</b>	<b>231</b>
<b>Erros de procedimentos</b>	<b>42</b>	<b>Emprego de produtos vencidos ou avariados</b>	<b>30</b>	
<b>Recusa de dispensação / serviço</b>	<b>42</b>	<b>Comercialização de medicamentos / produtos</b>	<b>23</b>	
<b>Comercialização de medicamentos via remota</b>	<b>13</b>	<b>Fracionamento de medicamentos</b>	<b>11</b>	
<b>Propaganda</b>	<b>12</b>	<b>Administração de medicamentos</b>	<b>28</b>	
<b>Controle de qualidade</b>	<b>05</b>	<b>Intermediação de fórmulas</b>	<b>14</b>	
<b>Rotulagem de produtos manipulados</b>	<b>05</b>	<b>Dispensação na ausência ou com preenchimento inadequado da prescrição</b>	<b>03</b>	
<b>Outros</b>	<b>03</b>			

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

## Medicamentos sob Controle Especial

TOTAL 314

Dispensação na ausência de prescrição	174	Dispensação na ausência do farmacêutico	70
Não conformidade no armazenamento	20	Não conformidade na escrituração sanitária	14
Retenção de prescrição	01	Não conformidade na prescrição	12
Não conformidade na dispensação	15	Ausência de escrituração sanitária	08

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

<b>Âmbito Profissional</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>85</b>
<b>Exercício ilegal da profissão</b>	<b>34</b>
<b>Delega atividade privativa a outro profissional</b>	<b>49</b>
<b>Outros</b>	<b>02</b>

<b>Ações Relacionada à Pandemia por Covid-19</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>127</b>
<b>Medidas de prevenção de contaminação</b>	<b>35</b>
<b>Testes</b>	<b>80</b>
<b>Divulgação de produtos para tratamento e prevenção de Covid-19</b>	<b>12</b>

<b>Relações Profissionais</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>158</b>
<b>Conduta controversa</b>	<b>44</b>
<b>Atividades ilícitas / fraudulentas</b>	<b>94</b>
<b>Não comunicou vínculo / desvinculo ao CRF-SP</b>	<b>06</b>
<b>Outros</b>	<b>14</b>

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.



<b>Estabelecimento sem Farmacêutico Vinculado</b>	<b>TOTAL</b>	<b>197</b>
Estabelecimento sem registro no CRF-SP	77	
Estabelecimento com registro no CRF-SP e sem farmacêutico	103	
Comercialização de medicamentos em estabelecimentos não relacionados à saúde	10	
Curso de farmácia com coordenação de não farmacêutico	01	
Município sem farmacêutico na VISA	01	
Matérias ou divulgações que denigram a profissão farmacêutica	03	
Exercício ilegal da profissão	02	

<b>Violação das Prerrogativas</b>	<b>TOTAL</b>	<b>38</b>
Questões trabalhistas	24	
Autonomia profissional	14	

<b>Assuntos de Apuração Exclusiva de outro órgão</b>	<b>TOTAL</b>	<b>102</b>

<b>Assuntos de Apuração Interna</b>	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

<b>Concursos públicos na área farmacêutica</b>	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.