

RELATÓRIO - OUVIDORIA

À Presidência

Assunto: Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/01/2020 a 29/02/2020

Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/01/2020 a 29/02/2020, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **480** (quatrocentos e oitenta) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de 41 (quarenta e uma) manifestações – **8,5 %** 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 – **12** (doze) registros;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **15** (quinze) 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 – **14** (quatorze) registros.

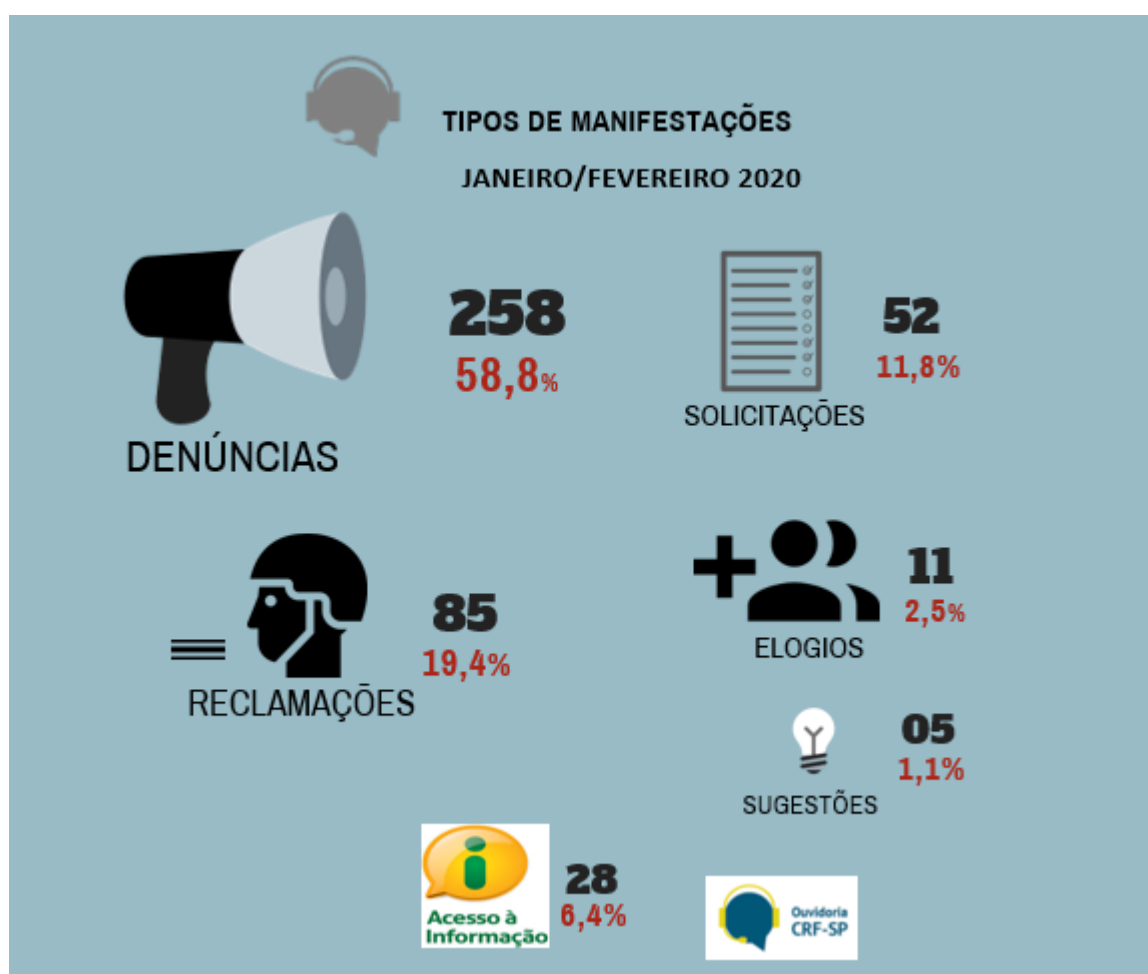
Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **439** (quatrocentas e trinta e nove) manifestações válidas.

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 **258** (duzentos e cinquenta e oito) registros, seguida das categorias: “**Reclamação**” com **85** (oitenta e cinco) registros, “**Solicitação**” com **52** (cinquenta e dois) registros, “**Elogio**” com **11** (onze) registros e “**Sugestão**” com **05** (cinco) registros. Não houve registro de críticas no período. Neste bimestre foram recebidas **28** (vinte e oito) solicitações de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).



Sobre as denúncias recebidas, **239** (duzentos e trinta e nove) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização/ética, **02** (duas) tratam de denúncias sobre conduta de funcionários, **05** (cinco) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhada para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP e **12** (doze) tratam de denúncia sobre concursos de órgãos públicos em andamento, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP.

Foram encaminhadas **27** (vinte e sete) denúncias a outros órgãos (Vigilâncias Sanitárias e Conselho Regional de Enfermagem do Estado de São Paulo), 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: 254 (duzentas e cinquenta e quatro) registros;**

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

- ✓ Questões financeiras (débitos, execuções, taxas, anuidade): **44** (quarenta e quatro) registros;
- ✓ Serviços: **38** (trinta e oito) registros, que tratam de documentos de pessoa física e/ou jurídica;
- ✓ Conduta de funcionário do CRF-SP: **31** (trinta e um) registros;
- ✓ Ações da Diretoria (PAF, Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais, Concursos em andamento e outras): **26** (vinte e seis) registros;
- ✓ Orientação farmacêutica: **12** (doze) registros;
- ✓ Canais de comunicação: **10** (dez) registros;
- ✓ Infraestrutura: **08** (oito) registros, que tratam de manifestações de funcionários;
- ✓ Área técnica: **08** (oito) registros;
- ✓ Outros assuntos: **08** (oito) registros; que tratam de assuntos diversos, como dados estatísticos, eleições, entre outros.

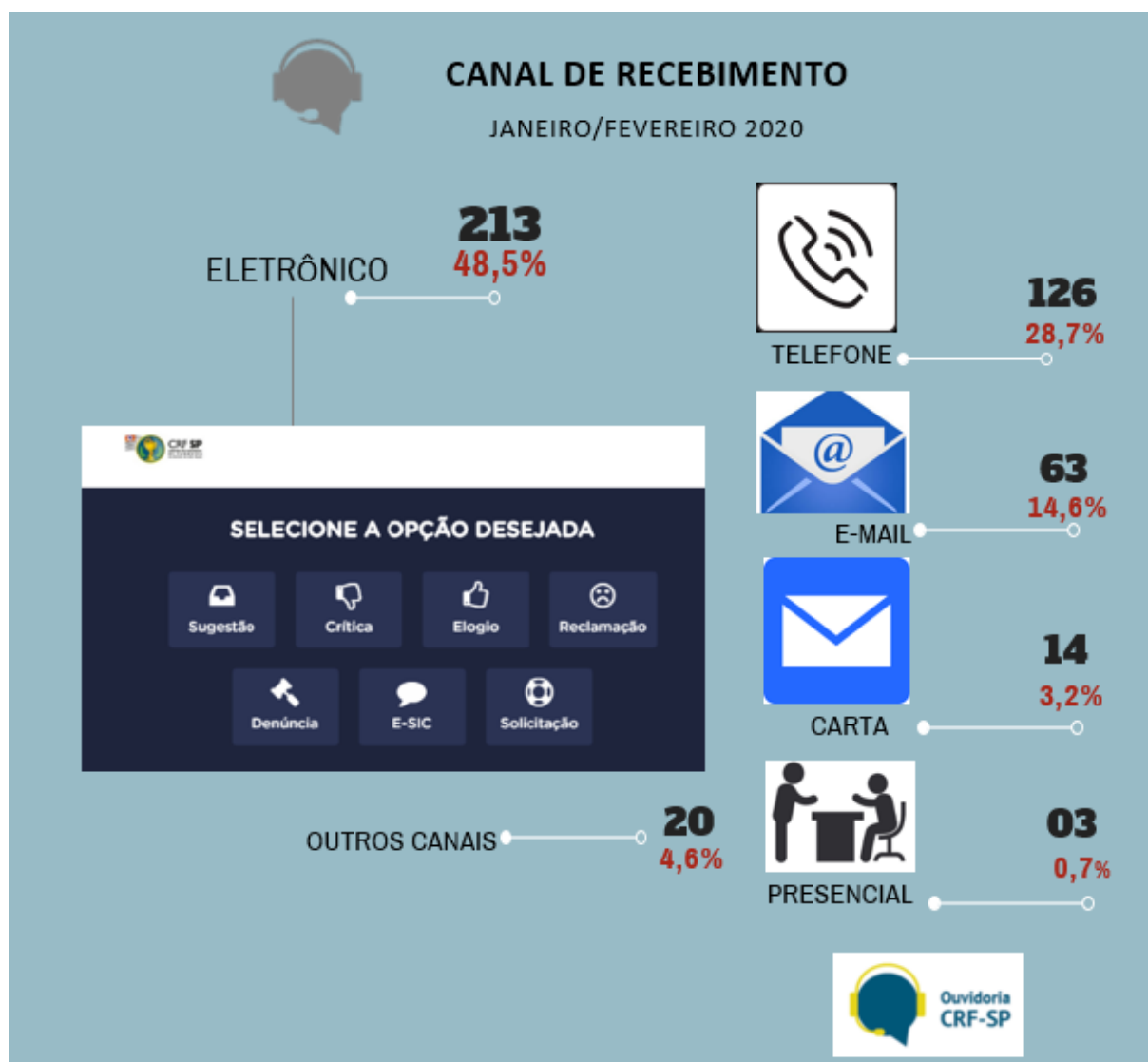
A tabela abaixo apresenta o número de manifestações por assuntos gerais:

ASSUNTO	Reclamações/ Críticas	Denúncias	Sugestões	Elogios	Solicitações	SIC
Serviços	13	00	00	01	13	11
Fiscalização	04	239	00	02	06	03
Orientação Farmacêutica	00	00	00	00	05	07
Financeiro (Anuidades, taxas, débitos e negociação)	25	00	03	00	11	05
Canais de Comunicação (incluindo "Serviços on line")	07	00	00	01	01	01
Infraestrutura	05	00	01	00	01	01
Conduta de funcionário/voluntário	24	02	00	05	00	00
Área técnica/Cursos/eventos	04	00	01	00	03	00
Ações da Diretoria (PAF, Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais e outras)	00	17	00	02	07	00
Outros (Manifestações sazonais - Eleições e outros)	03	00	00	00	05	00
Total	85	258	05	11	52	28

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:

Em janeiro de 2020, houve a alteração no organograma do CRF-SP, com a fusão de alguns departamentos. Desta forma, foram definidos 09 direcionamentos da Ouvidoria, para encaminhamento das manifestações:



Encaminhamentos da Ouvidoria:

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

- ✓ Memorandos à Secretaria de Governança Corporativa: **04** (quatro) recomendações para revisão de procedimentos administrativos;
- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização: **239** (duzentas e trinta e nove);
- ✓ Denúncias sobre concursos em andamento encaminhadas à Consultoria Jurídica para providências: **12** (doze);
- ✓ Denúncias encaminhadas a outros órgãos: **27** (vinte e sete);
- ✓ Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **05** (cinco).

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