



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

## RELATÓRIO - OUVIDORIA

### À Presidência

**Assunto:** Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/03/2019 a 30/04/2019

### Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/03/2019 a 30/04/2019, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **405** (quatrocentos e cinco) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de **41** (quarenta e uma) manifestações – **10** % 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, trata de assunto do âmbito de outro órgão ou não contém os dados mínimos necessários à apuração – **08** (oito) registros;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **11** (onze) 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 – **22** (vinte e dois) registros.

Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **364** (trezentas e sessenta e quatro) manifestações válidas.

### Classificação das manifestações

#### Manifestações por categoria:

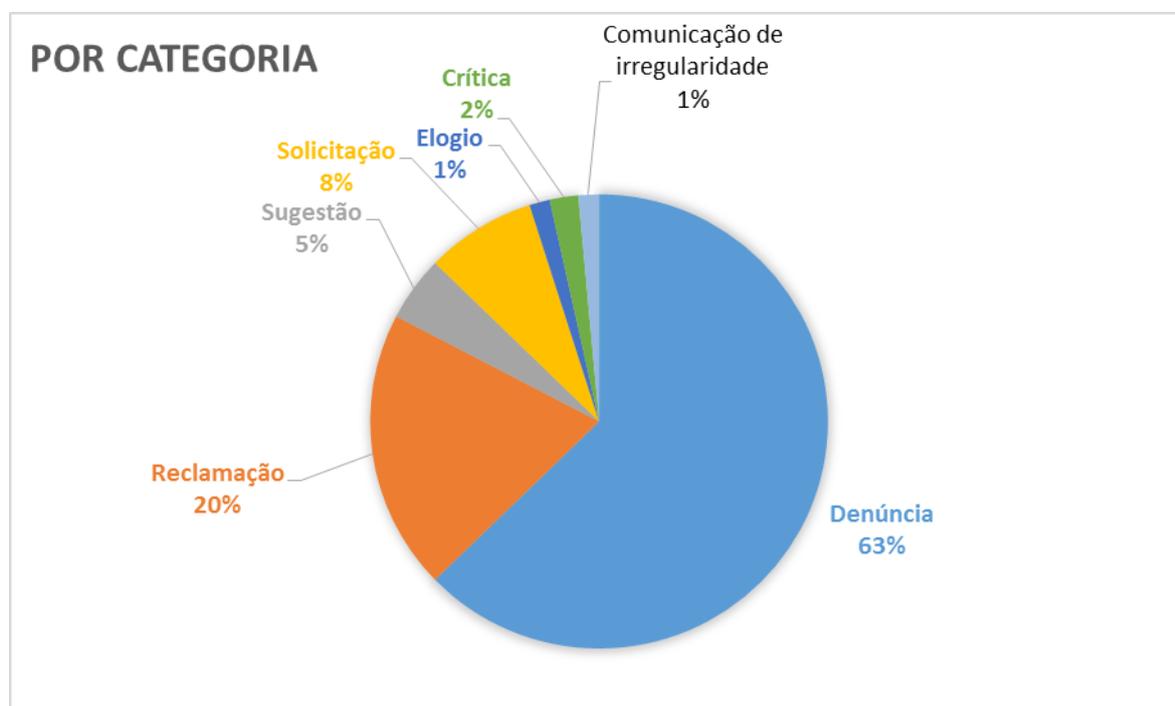
Na classificação das manifestações por categorias, a Ouvidoria do CRF-SP aplica em suas rotinas de trabalho as cinco categorias previstas na Lei 13.460/2017 e IN OGU nº 01/2014: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, mais a categoria de críticas e as



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

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"**, com **217** (duzentos e dezessete) registros, seguida das categorias: **"Reclamação"** com **69** (sessenta e nove) registros, **"Solicitação"** com **27** (vinte e sete) registros, **"Sugestão"** com **16** (dezesseis) registros, **"Elogio"** com **05** (cinco) registros, e **"Crítica"** com **07** (sete) registros. Além disso, foram registrados também **05** (cinco) registros de **"Comunicação de irregularidade"**.



Sobre as denúncias recebidas (217 denúncias identificadas e 05 comunicações de irregularidades), **209** (duzentos e nove) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização/ética, 04 (quatro) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhada para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP, 03 (três) tratam de denúncias a serem encaminhadas a outros órgãos, 01 (um) caso trata de denúncia feita por funcionário sobre o exame periódico, 02 (dois) casos tratam de conduta de agentes públicos e 03 (três) tratam de denúncia sobre concursos de órgãos públicos em andamento, para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP.



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

### **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:

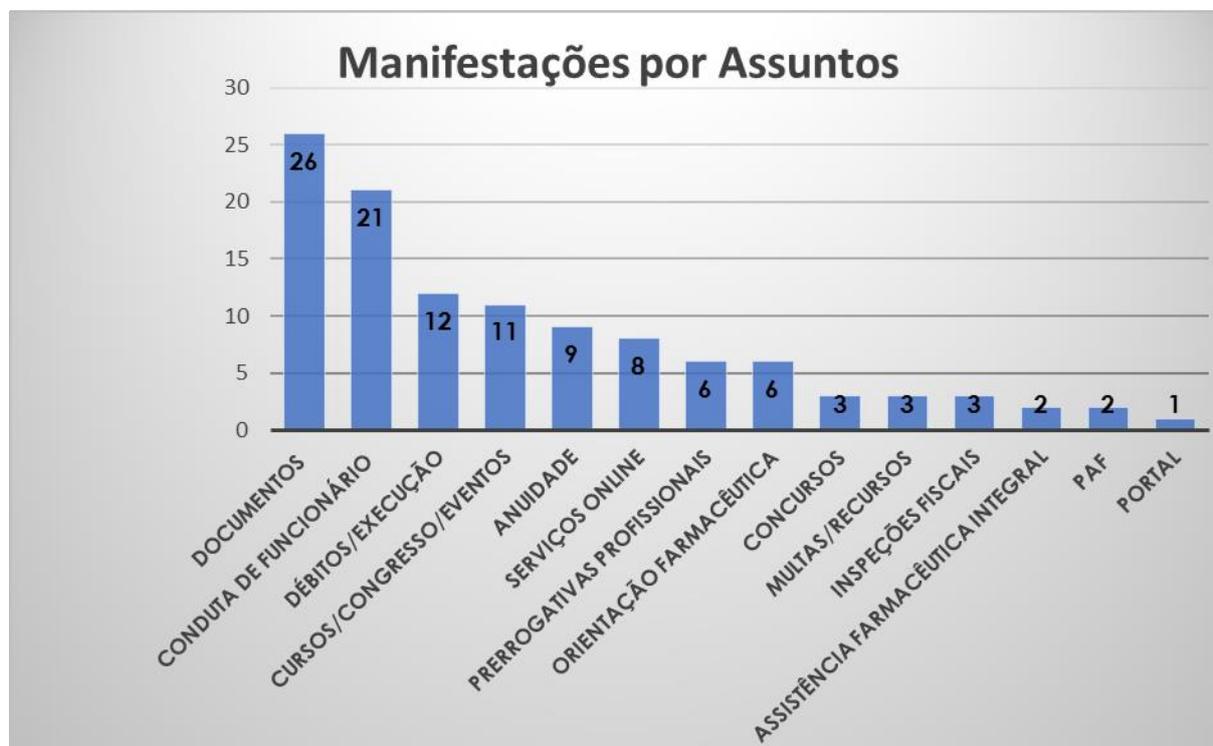
- ✓ **Apuração de fatos pela fiscalização do CRF-SP: 209 (duzentos e nove) registros;**

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

- ✓ Documentos: **26** (vinte e seis) registros, que tratam de documentos de pessoa física e/ou jurídica;
- ✓ Conduta de funcionário do CRF-SP: **21** (vinte e um) registros, que tratam dos departamentos de atendimento e fiscalização;
- ✓ Débitos/execução: **12** (doze) registros;
- ✓ Cursos/Congresso/Eventos: **11** (onze) registros;
- ✓ Anuidade: **09** (nove) registros;
- ✓ Serviços *online*: **08** (oito) registros;
- ✓ Inspeções fiscais: **03** (três) registros;
- ✓ Orientação Farmacêutica: **06** (seis) 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, bem como de informações sobre o concurso do CRF-SP;
- ✓ Multas/recursos: **03** (três) registros;
- ✓ Assistência Farmacêutica integral: **02** (dois) registros;
- ✓ Portal do CRF-SP: **01** (um) registro;
- ✓ PAF (Programa de Assistência ao Farmacêutico) e/ou parcerias: **02** (dois) registros;
- ✓ Prerrogativas Profissionais: **06** (seis) registros;
- ✓ Outros (assuntos diversos): **24** (vinte e quatro) registros, que tratam de assuntos diversos, como inscrição de técnicos de farmácia, infraestrutura e gestão de pessoas (manifestações realizadas por funcionários), entre outros.



**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 **18** (dezoito) 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. No período em análise, foram registrados somente **02** (dois) atendimentos presenciais. Foram realizados **107** (cento e sete) atendimentos telefônicos, que resultaram em registro de protocolo.

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

Além dos atendimentos telefônicos, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu manifestações através:

- ✓ Atendimento eletrônico direto no programa da Ouvidoria: **152** (cento e cinquenta e dois) registros;
- ✓ Cartas – **05** (cinco) registros;
- ✓ Protocolos na sede, subsedes ou seccionais – **10** (dez) registros;

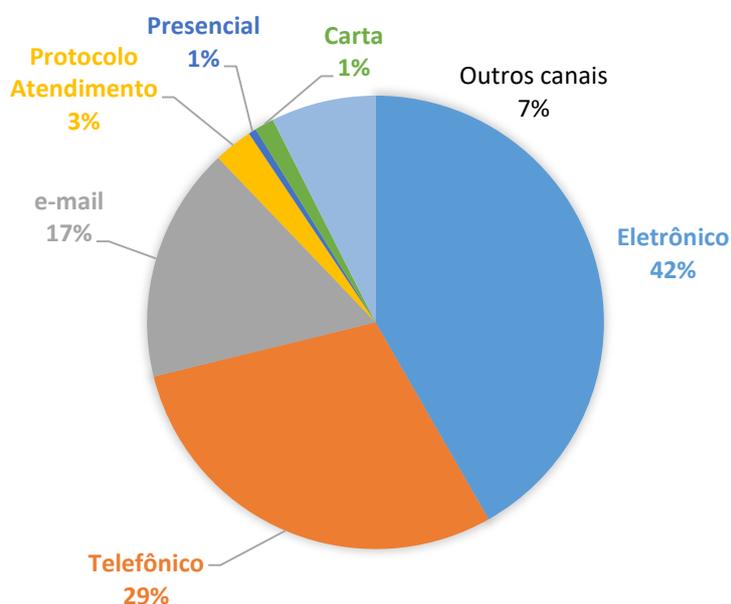


**CRF SP**  
CONSELHO REGIONAL  
DE FARMÁCIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

- ✓ E-mail [denuncia@crfsp.org.br](mailto:denuncia@crfsp.org.br) – **44** (quarenta e quatro) registros;
- ✓ Outros e-mails: **17** (dezesete) registros;
- ✓ Serviços *online*: **14** (quatorze) registros;
- ✓ Outros (registros pelo Programa de Assistência ao Farmacêutico – PAF, plantão da diretoria): **09** (nove) registros.

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

### POR CANAL DE RECEBIMENTO



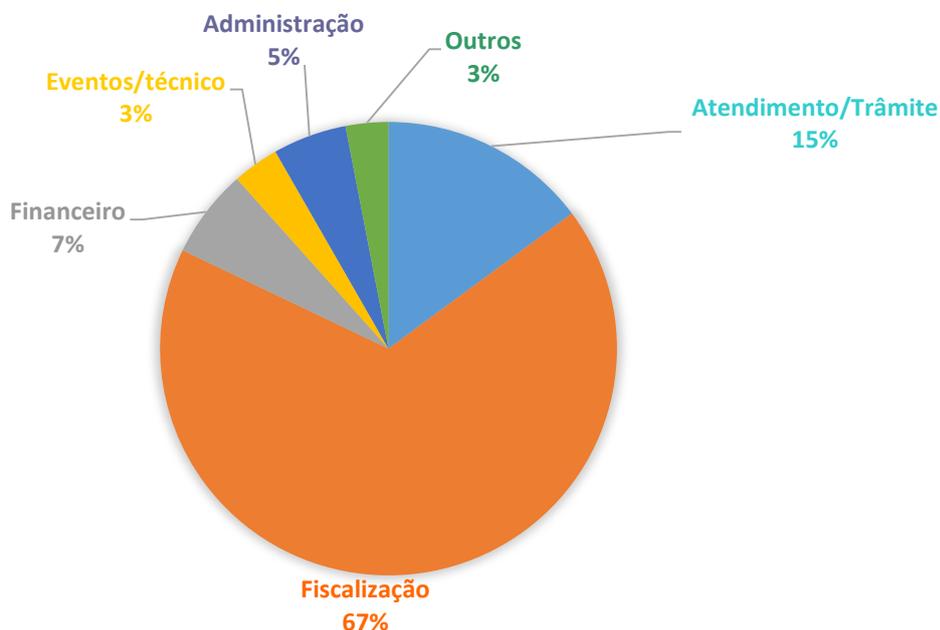
### Manifestações por direcionamento:

As manifestações foram direcionadas aos departamentos da seguinte forma:



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

## Por direcionamento



### Encaminhamentos da Ouvidoria:

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

- ✓ Memorandos à Secretaria de Governança Corporativa: **06** (seis) 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 (03);
- ✓ 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