

RELATÓRIO - OUVIDORIA

CRF-SP
À Presidência

Assunto: Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/07/2020 a 31/08/2020

Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/07/2020 a 31/08/2020, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **479** (quatrocentos e setenta e nove) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de **21** (vinte e uma) manifestações: **4,4%** 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 – **01** (um) registro;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **19** (dezenove) 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 – **01** (um) registro.

Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **458** (quatrocentos e cinquenta e oito) 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 **325** (trezentos e vinte e cinco) registros, seguida das categorias: “**Solicitação**” com **45** (quarenta e cinco) registros, “**Reclamação**” com **41** (quarenta e um) registros, “**Elogio**” com **11** (onze) registros, “**Sugestão**” com **04** (quatro) registros e “**Simplifique!**” com **03** (três) registros. Neste bimestre foram recebidas **29** (vinte e nove) solicitações de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).



Sobre as denúncias recebidas, **273** (duzentos e setenta e três) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização/ética, **37** (trinta e sete) casos tratam de denúncias cuja apuração cabe a outros órgãos, **08** (oito) casos tratam de denúncias sobre prerrogativas profissionais, encaminhada para avaliação do Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais do CRF-SP, **03** (três) casos tratam de denúncia sobre concursos de órgãos públicos em andamento para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP, **02** (dois) casos tratam de denúncias sobre coordenação de cursos de farmácia, **01** (um) caso trata de denúncia sobre campanha publicitária para profissionais da saúde sem a inclusão do profissional farmacêutico, e **01** (um) caso trata de denúncia sobre vaga publicada no PAF (Programa de Assistência ao Farmacêutico).

Foram encaminhadas **41** (quarenta e uma) denúncias a outros órgãos (Vigilâncias Sanitárias, Polícia e Anvisa), 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: 273 (duzentos e setenta e três) registros;**

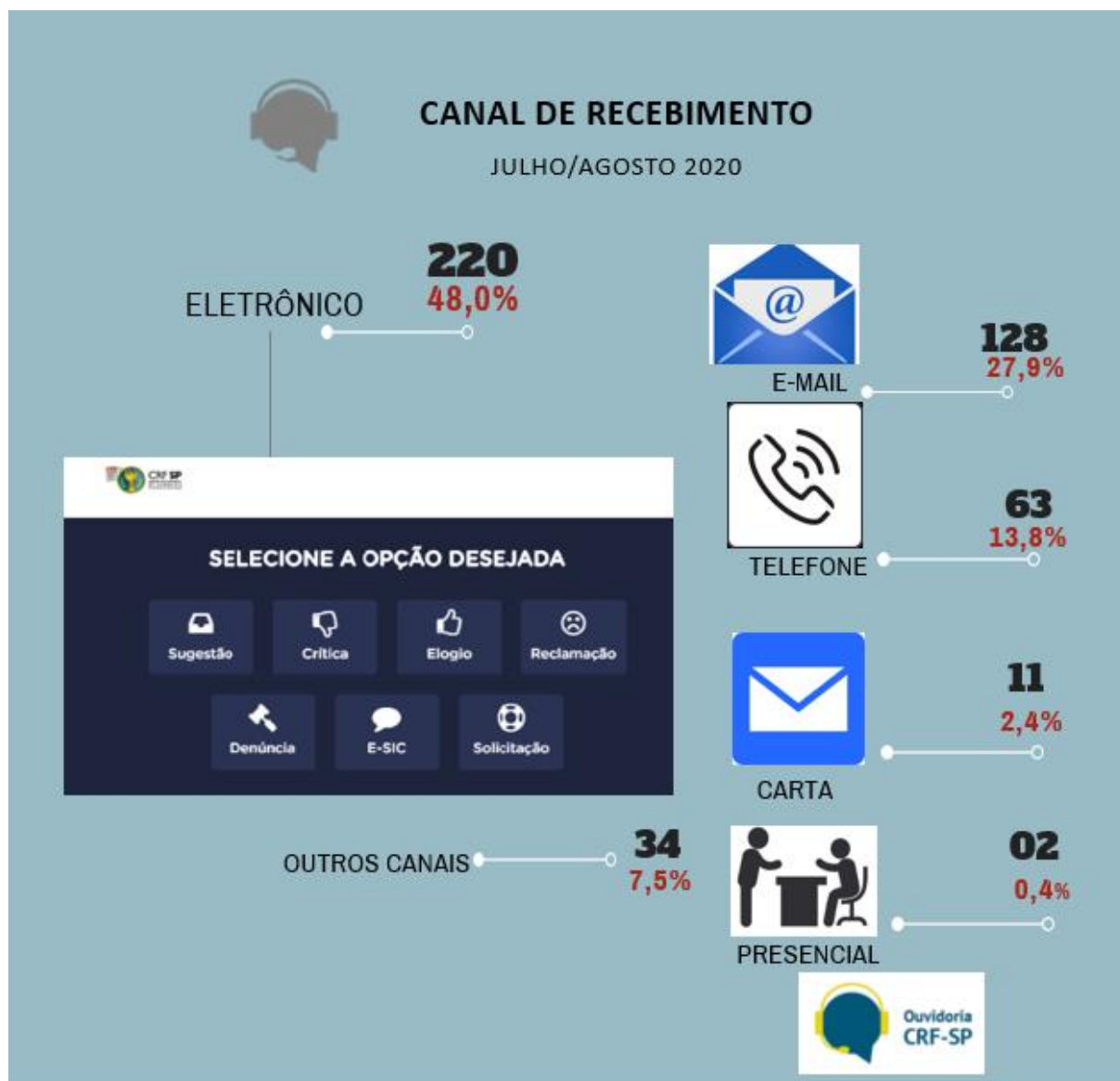
Além do assunto principal (**Fiscalização do exercício profissional farmacêutico**), foram recebidas manifestações que tratam dos seguintes assuntos:

ASSUNTO	Reclamações	Denúncias	Sugestões	Elogios	Solicitações	SIC	Simplifique!	Total
Serviços	13	00	01	00	22	14	01	51
Fiscalização	06	273	00	00	04	01	01	285
Orientação Farmacêutica	00	00	00	01	02	03	00	06
Financeiro	12	00	00	00	09	03	00	24
Canais de Comunicação	01	00	00	01	00	00	00	02
Infraestrutura	07	00	00	00	01	00	01	09
Conduta de funcionário/voluntário	02	00	00	09	00	00	00	11
Área técnica/Cursos/eventos	00	00	01	00	01	02	00	04
Violação de Prerrogativas Profissionais, Concursos, PAF	00	15	00	00	04	03	00	22
Outros órgãos	00	37	01	00	02	03	01	44
Total	41	325	03	11	45	29	04	458

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 **07** (sete) manifestações.



A partir de julho de 2020, a Ouvidoria passou a registrar as manifestações recebidas por meio das redes sociais do CRF-SP (três manifestações recebidas no período) e por busca ativa (duas manifestações recebidas no período mediante análise e busca em matérias divulgadas na imprensa envolvendo farmacêuticos). Além disso, foram recebidas no período 03 (três) manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Conselho Federal de Farmácia, que foi criada em julho de 2020.

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:

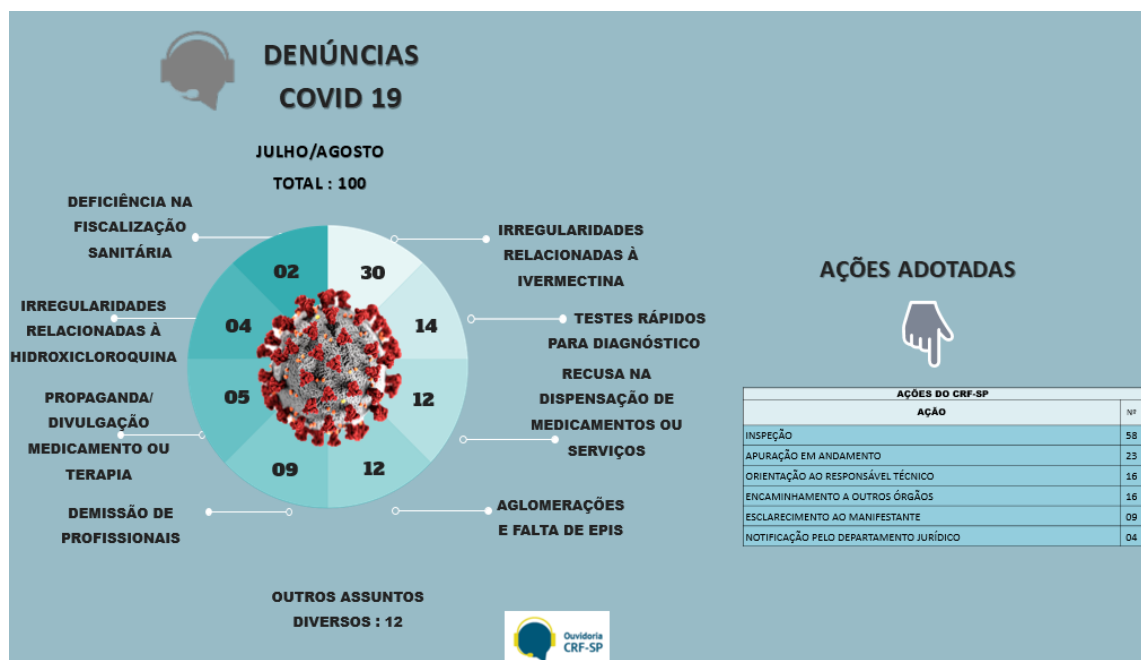
- ✓ Denúncias encaminhadas diretamente ao Presidente: **03** (três);
- ✓ Denúncias encaminhadas para apuração pelo Departamento de Fiscalização: **273** (duzentas e setenta e três);
- ✓ Denúncias sobre concursos em andamento encaminhadas à Consultoria Jurídica para providências: **03** (três);
- ✓ Denúncias encaminhadas a outros órgãos: **41** (quarenta e uma);
- ✓ Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **13** (treze);
- ✓ Respostas encaminhadas aos denunciadores sobre a conclusão das apurações de denúncias: **205** (duzentas e cinco).

Manifestações relacionadas ao COVID-19

No bimestre foram registradas 121 manifestações relacionadas à COVID-19, conforme segue:



O tipo de manifestação mais recorrente neste período foram as denúncias, totalizando 100 (cem), dentre elas destacam-se as relacionadas a irregularidades relacionadas à Ivermectina nos estabelecimentos farmacêuticos – 30 (trinta) manifestações, seguida das denúncias sobre a realização dos testes rápidos – 14 (quatorze) manifestações. Abaixo é apresentado infográfico com os dados relacionados às denúncias recebidas e as ações adotadas:



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