

RELATÓRIO - OUVIDORIA

CRF-SP

À Presidência

Assunto: Dados estatísticos da Ouvidoria de 01/09/2020 a 31/10/2020

Protocolos realizados pelo Programa da Ouvidoria

No período de 01/09/2020 a 31/10/2020, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu e processou **402** (quatrocentas e duas) manifestações.

A Ouvidoria invalidou no período um total de **34** (trinta e quatro) manifestações: **8,46%** 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 – **02** (dois) registros;
2. A manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente registradas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade – **27** (vinte e sete) 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 – **05** (cinco) registros.

Sendo assim, a Ouvidoria do CRF-SP recebeu no período o total de **368** (trezentos e sessenta e oito) manifestações válidas.

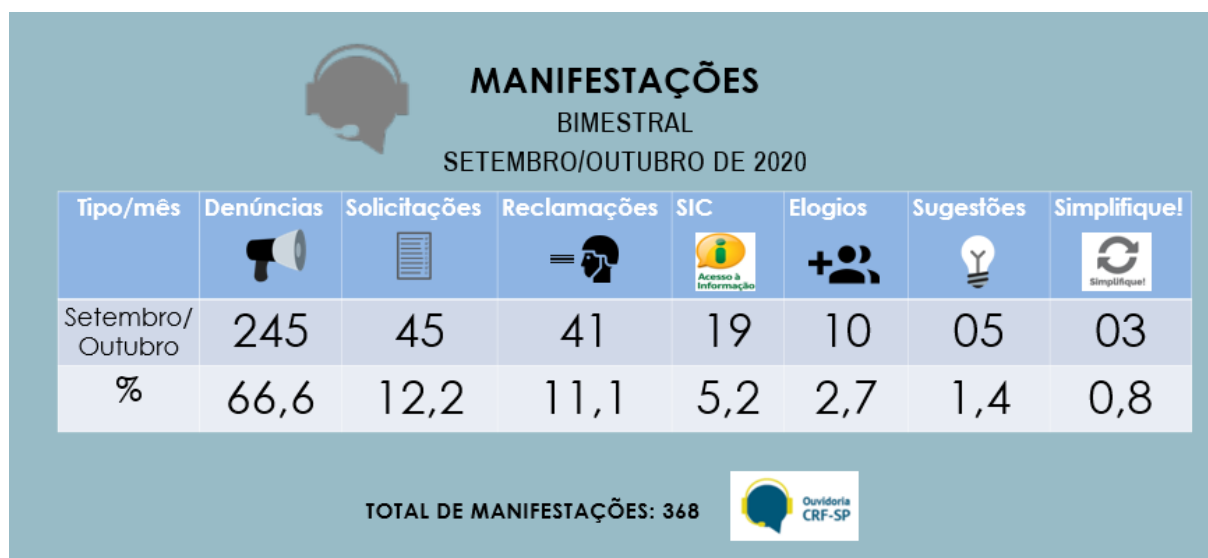
Classificação das manifestações

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 **245** (duzentos e quarenta e cinco) registros, seguida das categorias: “**Solicitação**” com **45** (quarenta e cinco) registros, “**Reclamação**” com **41** (quarenta e um) registros, “**Elogio**” com **10** (dez) registros, “**Sugestão**” com **05** (cinco) registros e “**Simplifique!**” com **03** (três) registros. Neste bimestre foram recebidas **19** (dezenove) solicitações de informação via “**SIC**” (**Serviço de Informação ao Cidadão**).



Sobre as denúncias recebidas, **213** (duzentos e treze) casos tratam de denúncias a serem apuradas pela fiscalização/ética, **21** (vinte e uma) 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, **03** (três) casos tratam de denúncia sobre coordenação de cursos de Farmácia, **01** (um) caso trata de denúncia sobre concurso de órgão público em andamento para avaliação pela Consultoria Jurídica do CRF-SP e **01** (um) caso trata de denúncia sobre a conduta de funcionário.









Foram encaminhadas **38** (trinta e oito) 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: 230 (duzentos e trinta) registros;**

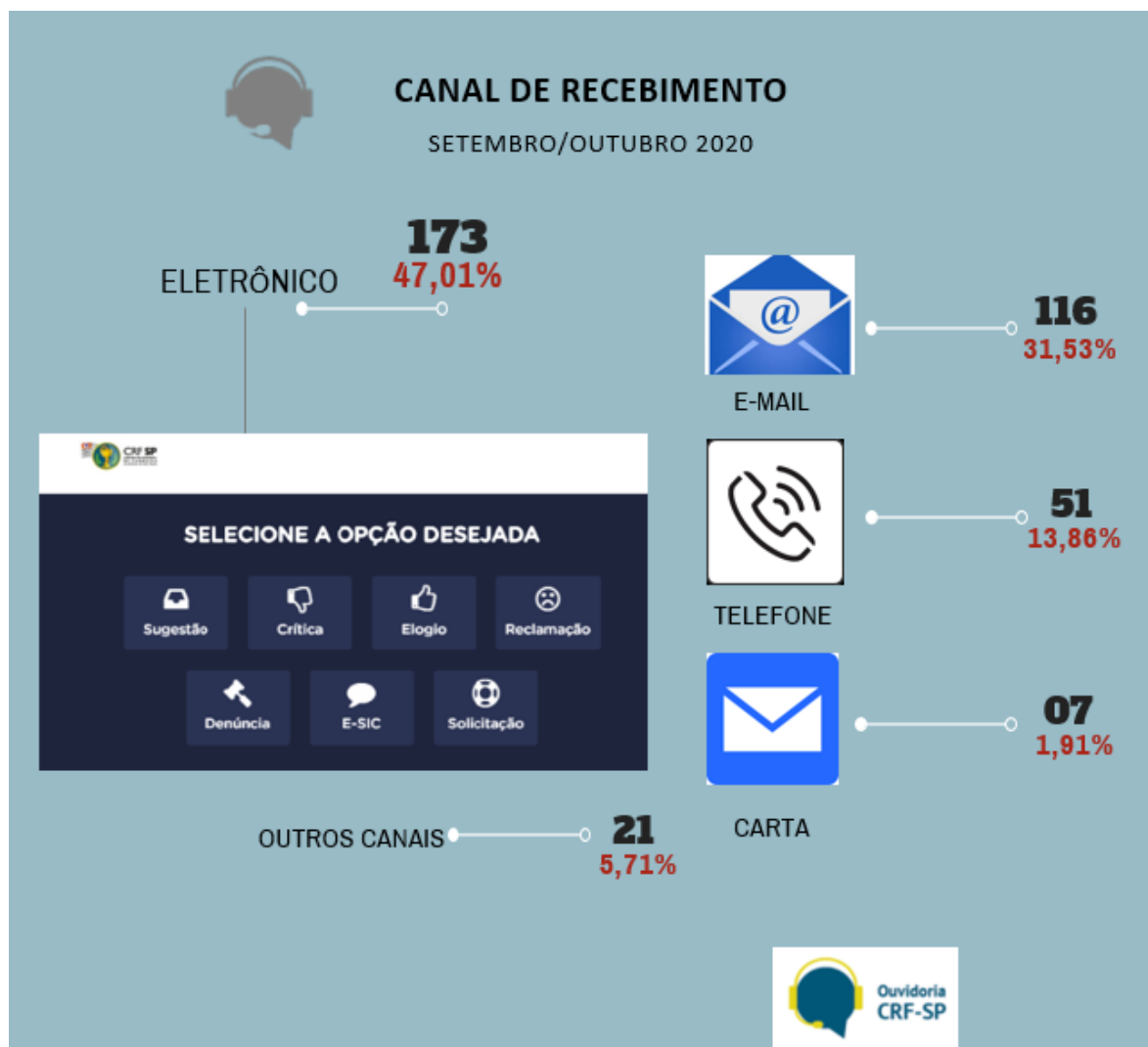
Além do assunto principal (**Fiscalização do exercício profissional farmacêutico**), foram recebidas manifestações que tratam dos seguintes assuntos:

ASSUNTO 	Reclamações 	Denúncias 	Sugestões 	Elogios 	Solicitações 	SIC 	Simplifique! 	Total
Serviços	13	00	01	01	20	08	03	46
Fiscalização	07	213	00	01	08	01	00	230
Orientação Farmacêutica	00	00	00	00	05	05	00	10
Financeiro	08	00	00	00	01	00	00	09
Canais de Comunicação	00	00	00	00	01	00	00	01
Infraestrutura	05	00	00	01	02	01	00	09
Conduta de funcionário/voluntário	05	01	00	07	00	00	00	13
Área técnica/Cursos/eventos	00	00	03	00	04	04	00	11
Ações da Diretoria	01	01	01	00	01	00	00	04
Violação de Prerrogativas Profissionais, Concursos, PAF	00	09	00	00	00	00	00	09
Outros órgãos	02	21	00	00	03	00	00	26
Total	41	245	05	10	45	19	03	368

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 **15** (quinze) 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: **213** (duzentas e treze);
- ✓ Denúncias sobre concursos em andamento encaminhadas à Consultoria Jurídica para providências: **01** (uma);
- ✓ Denúncias encaminhadas a outros órgãos: **38** (trinta e oito);
- ✓ Denúncias encaminhadas à avaliação pelo Comitê de Direitos e Prerrogativas Profissionais: **06** (seis);
- ✓ Respostas encaminhadas aos denunciantes sobre a conclusão das apurações de denúncias: **153** (cento e cinquenta e três).

O presente relatório foi elaborado pelo Ouvidor Substituto Dr. Diego Lima da Silva.

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