



**CRF SP**

CONSELHO REGIONAL  
DE FARMÁCIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

# *PLANO DE AÇÃO*

*Gestão 2024/2025*

# Diretoria do CRF-SP



**Dr. Marcelo Polacow**  
Presidente



**Dra. Luciana Canetto**  
Vice-presidente



**Dr. Adriano Falvo**  
Secretário Geral



**Dra. Danyelle Marini**  
Diretora-tesoureira

## Apresentação do Presidente



Com o compromisso em dar continuidade à implantação de processos que tornem a gestão do CRF-SP cada vez mais eficiente e transparente, o Plano de Ação para a Gestão 2024/2025 é composto essencialmente por 10 objetivos que vão ao encontro dos focos estratégicos do CRF-SP e visam a efetiva entrega dos nossos valores institucionais.

Neste sentido, para o estabelecimento do plano de ação, houve o envolvimento de todos os gestores do CRF-SP e teve como foco dar continuidade no aperfeiçoamento no modelo de gestão e caminhar para o alcance da nossa missão.

Marcelo Polacow Bisson  
Presidente do CRF-SP

# SUMÁRIO

O CRF-SP.....	05
Missão, visão e valores.....	06
Macroprocessos.....	07
Principais oportunidades e desafios .....	08
Focos estratégicos e objetivos.....	09
Objetivo 1.....	10
Objetivo 2 .....	10
Objetivo 3 .....	11
Objetivo 4 .....	11
Objetivo 5 .....	12
Objetivo 6 .....	12
Objetivo 7 .....	13
Objetivo 8 .....	13
Objetivo 9 .....	14
Objetivo 10 .....	14
Principais riscos identificados .....	15

O Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo, CRF-SP, foi criado pela [Lei nº 3.820/1960](#) combinada com a [Resolução CFF nº 02, de 24 de agosto de 1961](#), destinado a zelar pela fiel observância dos princípios da ética e da disciplina da classe dos que exercem atividades profissionais farmacêuticas.

A competência administrativa e as atribuições do CRF-SP estão estabelecidas em seu [Regimento Interno](#).

Sua sede está localizada na cidade de São Paulo, situada na Rua Capote Valente, nº 487, Jardim América. Além da sede, dispõe de [seccionais](#) estrategicamente alocadas em todo o estado de forma a viabilizar o acesso dos profissionais, representantes de estabelecimentos e da população.

O número de inscritos ativos supera 79 mil profissionais e o número de estabelecimentos registrados correspondem a mais de 35 mil.



# Missão:

Contribuir para a salvaguarda e promoção da saúde na sociedade, zelando pelos princípios éticos do exercício profissional por meio da conscientização e da fiscalização das atividades farmacêuticas.

# Visão:

Ser referência na proteção da saúde na sociedade no âmbito farmacêutico.



# Valores:



Ética



Transparência



Gestão eficiente



Inovação



Credibilidade



Responsabilidade socioambiental

## MACRO PROCESSO FINALÍSTICO

## MACRO PROCESSO SUPORTE

### CARTORIAL



Inscrição de profissional  
Registro de estabelecimentos

### FISCALIZADOR DISCIPLINAR



Fiscalização  
Julgamento  
Orientação

### NORMATIZADOR



Complementação das diretrizes normativas estabelecidas pelo CFF

### GOVERNANÇA



Avaliação  
Direcionamento  
Monitoramento

MACRO PROCESSO DE APOIO

Gestão de Pessoas

Consultoria Jurídica

Tecnologia da Informação

Orçamentária, Financeira e Contábil

Técnica e Comunicação

Suprimentos, Patrimônio e Serviços

Garantia que os profissionais inscritos estão de fato habilitados e os estabelecimentos estão sob responsabilidade técnica.

Confiança na relação com os profissionais alcançada mediante o controle ético e técnico-profissional. Orientação pedagógica ou preventiva.

Regulação do mercado (define limites e critérios de atuação de profissionais e estabelecimentos).

Prestação de serviços de interesse.

SOCIEDADE

SALVAGUARDA E PROMOÇÃO DA SAÚDE DA SOCIEDADE

\*Profissional; Estabelecimento; Cidadão; Entidades da Área Farmacêutica e Outros Órgãos.



## PRINCIPAIS OPORTUNIDADES E DESAFIOS

Promoção do uso racional de medicamentos (URM) para evitar a automedicação irresponsável e suas consequências deletérias à saúde e ao sistema público.

Realização de ações para conscientizar o legislador dos riscos da aprovação de projetos de lei (PL) que impactem negativamente na assistência farmacêutica e/ou na saúde pública.

Realização de ações para os gestores públicos e o poder judiciário sobre os benefícios da assistência farmacêutica à população.

Realização de campanhas educativas para a população e para o profissional em redes sociais.

Promoção de ações para contribuir na qualidade da formação técnica e ética do farmacêutico.

Transformação digital, simplificação e agilização na prestação de serviços.

## Plano de Ação – Gestão 2024/2025

O Plano de Ação da Gestão 2024-2025 é composto essencialmente por 10 objetivos que vão ao encontro dos focos estratégicos do CRF-SP. Os resultados esperados para estes objetivos demonstram o direcionamento do CRF-SP em cumprir sua missão e alcançar sua visão de futuro.

Para atender estes objetivos foram estabelecidos macroprojetos institucionais que estão apresentados a seguir, bem como, metas de desempenho para a Gestão 2024-2025.

FOCOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS
GESTÃO EFICIENTE, EFICAZ E TRANSPARENTE	Simplificar, desburocratizar e controlar efetivamente os processos e agregar melhorias estruturais
	Primar pela integridade e ética no desempenho de suas atribuições
FISCALIZAÇÃO ORIENTATIVA E EFETIVA PARA A ATUAÇÃO ÉTICA E NO CUIDADO À SAÚDE	Interromper de forma célere a prática de irregularidades
	Fomentar a assistência farmacêutica prestada à população
USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA MELHORAR OS PROCESSOS E O RELACIONAMENTO COM OS USUÁRIOS	Promover a transformação digital
	Ampliar a segurança, celeridade e economicidade dos processos
RECONHECIMENTO DO FARMACÊUTICO PELA SOCIEDADE	Conhecer a expectativa das partes interessadas
	Fortalecer a atuação do farmacêutico
ATUAÇÃO POLÍTICA E TÉCNICA EM BENEFÍCIO DA SAÚDE	Contribuir na orientação do farmacêutico para o desempenho ético e técnico de suas atividades profissionais
	Ampliar os discussões de interesse ao cuidado da saúde e ao desempenho profissional



Objetivo

1

## Simplificar, desburocratizar e controlar efetivamente os processos e agregar melhorias estruturais



**Resultados esperados:** Racionalizar atos e procedimentos com ganho no uso de recursos e no aprimoramento da qualidade do atendimento, facilitando o trâmite de documentos e o acesso pelos usuários aos serviços prestados pelo CRF-SP.

**Meta:** Dar cumprimento integral a no mínimo 75% das ações planejadas.

- Macroprojetos:**
- Otimização dos fluxos e processos administrativos.
  - Revisão e consolidação dos atos normativos.

Objetivo

2

## Primar pela integridade e ética no desempenho de suas atribuições



**Resultados esperados:** Fortalecer a aderência a valores éticos e à cultura organizacional, com ganho no fortalecimento da integridade no acesso à informação e no respeito à privacidade e à proteção de dados pessoais e sigilosos.

**Meta:** Dar cumprimento dentro do prazo a 90% das ações estabelecidas.

- Macroprojetos:**
- Programa de integridade.
  - Aperfeiçoamento do controle interno e dos mecanismos de gerenciamento de risco
  - Geração de documentos e da segurança da informação.
  - Gestão de licitações e contratos
  - Gestão de pessoas

## Objetivo 3



### Interromper de forma célere a prática de irregularidades

**Resultados esperados:** Fortalecer o papel institucional na contribuição da salvaguarda da saúde da população com ações de prevenção, incentivando a autonomia técnica do profissional e visando impedir práticas profissionais irregulares.

**Meta:** Alcançar pelo menos 75% das metas propostas.

- Macroprojetos:**
- Consensualidade administrativa.
  - Otimização do fluxo de tratamento de denúncias.
  - Orientação farmacêutica.

## Objetivo 4



### Fomentar a assistência farmacêutica prestada à população

**Resultados esperados:** Promover ações que ampliem a assistência farmacêutica à população.

**Meta:** Implementar 100% das propostas previstas para alcançar esse objetivo.

- Macroprojetos:**
- Assistência farmacêutica no serviço público.
  - Fortalecimento das ações promovidas pelo Comitê de Apoio ao Serviço Público (CASP)

Objetivo

5

## Promover a transformação digital



**Resultados esperados:** Simplificar e agilizar os serviços públicos por meio do uso de tecnologias digitais com ganho na economicidade dos processos.

**Meta:** Atingir 100% de cumprimento dos projetos propostos.

**Macroprojetos:** ○ Transformação digital.

Objetivo

6

## Ampliar a segurança, celeridade e economicidade dos processos



**Resultados esperados:** Aprimorar a maturidade da gestão da tecnologia da informação para ampliar a transparência, a qualidade e a eficiência na prestação de serviços.

**Meta:** Atingir 75% de cumprimento das ações e projetos propostos.

**Macroprojetos:** ○ Governança em TI.  
○ Modernização e integração de soluções de TI.

**Objetivo 7****Conhecer a expectativa das partes interessadas**

**Resultados esperados:** Alinhar as ações com as expectativas das partes interessadas com benefício à proteção da saúde e à atuação profissional.

**Meta:** Realizar 75% das ações e projetos propostos para alcançar esse objetivo.  
Alcançar pelo menos 75% das metas propostas.

**Macroprojetos:**

- Fortalecimento do relacionamento com os atores que afetam ou são afetados pela atuação do CRF-SP ou do farmacêutico.

**Objetivo 8****Fortalecer a atuação do farmacêutico**

**Resultados esperados:** Contribuir no reconhecimento do farmacêutico pela população pela sua atuação no cuidado à saúde.

**Meta:** Alcançar pelo menos 75% das metas propostas

**Macroprojetos:**

- Agenda positiva – Papel do farmacêutico para a sociedade.
- Ações para a comunidade.

## Objetivo 9 Contribuir na orientação do farmacêutico no desempenho ético e técnico de suas atividades profissionais



**Resultados esperados:** Contribuir na orientação técnica do farmacêutico para o desempenho de suas atividades profissionais dentro dos seus limites de atuação.

**Meta:** Concluir 100% dos projetos propostos para alcançar esse objetivo.  
Implementar 75% das ações propostas.

- Macroprojetos:**
- Educação continuada.
  - Educação em saúde.
  - Cuidado farmacêutico.

## Objetivo 10 Ampliar as discussões de interesse ao cuidado da saúde e ao desempenho profissional



**Resultados esperados:** Fortalecer o papel do farmacêutico na contribuição da salvaguarda da saúde da população com ações de cuidado à saúde.

**Meta:** Implementar 75% das ações propostas.

- Macroprojetos:**
- Integração dos Grupos Técnicos de Trabalho (GTT).
  - Atuação parlamentar.
  - Normatização das áreas de atuação do profissional.

## PRINCIPAIS RISCOS IDENTIFICADOS

<b>Risco 1</b>	<b>Risco</b>	<b>DECISÕES JUDICIAIS DESFAVORÁVEIS EM AÇÕES TRABALHISTAS</b>
	<b>Impacto</b>	Execução do planejamento orçamentário.
	<b>Ação Preventiva</b>	Criação de comissão de ética, responsável pela análise prévia das condutas e enquadramento no código de conduta, de forma isenta. Aplicação de penalidades aos empregados, de acordo com a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), com instauração de Processo Administrativo Disciplinar (PAD), quando necessário. Atualização do Código de Conduta e Integridade. Capacitação de gestores para implementar o novo Código de Conduta e suas respectivas alterações.
	<b>Mitigação</b>	Avaliação da reintegração imediata do funcionário, quando não houver viabilidade recursal em observância a jurisprudência atualizada.
<b>Risco 2</b>	<b>Risco</b>	<b>FRAUDES E CORRUPÇÃO</b>
	<b>Impacto</b>	Eficiência da gestão e credibilidade institucional.
	<b>Ação Preventiva</b>	Aperfeiçoamento contínuo dos processos e sistemas, para minimizar os riscos na execução das atividades. Investimento no desenvolvimento das competências dos gestores em realizar a análise dos possíveis riscos, sua origem e natureza. Monitoramento contínuo do portal para ampliar a transparência e garantir que esteja sempre com dados atualizados. Sistema de controle interno que envolve os gestores de cada setor, a participação social por meio da Ouvidoria, a participação no Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC) e ações dos órgãos de controle interno (CFF) e externo (Tribunal de Contas da União - TCU). Ampliação das estratégias de segregação de funções, fazendo com que os processos sempre possuam atuação de múltiplos agentes.
	<b>Mitigação</b>	Aplicação de penalidade aos envolvidos. Ação de ressarcimento de danos ao erário.

<b>Risco 3</b>	<b>Risco</b>	<b>DINAMISMO DO CENÁRIO LEGISLATIVO E JUDICIÁRIO DO PAÍS</b>
	<b>Impacto</b>	Prejuízo na Assistência Farmacêutica prestada à população.
	<b>Ação Preventiva</b>	Acompanhamento das atividades legislativas (nas esferas municipal, estadual e federal) e judiciária. Propositura de ações judiciais em defesa do âmbito profissional, das ações de fiscalização e das penalidades eventualmente aplicadas ao farmacêutico e às empresas que exploram a atividade farmacêutica.
	<b>Mitigação</b>	Manutenção de infraestrutura organizacional nas questões legislativas e judiciárias. Propostas de alteração em projetos de lei e elaboração de minutas para subsidiar legisladores.
<b>Risco 4</b>	<b>Risco</b>	<b>NÃO CUMPRIMENTO DA META DE INSPEÇÕES ESTABELECIDAS NO PLANO DE FISCALIZAÇÃO ANUAL</b>
	<b>Impacto</b>	Não contribuir da forma planejada para a salvaguarda e promoção da saúde da sociedade e quebra da confiança na relação com a sociedade.
	<b>Ação Preventiva</b>	Acompanhamento contínuo dos roteiros de inspeções e do cumprimento de metas mensais pela equipe de fiscais externos. Atualização e melhorias periódicas em sistemas informatizados de fiscalização e orientação, para agilizar as inspeções e minimizar erros no preenchimento dos documentos fiscais. Treinamentos sobre novos procedimentos e atualização contínua. Manter a estrutura de recursos humanos compatível com a demanda.
	<b>Mitigação</b>	Análise dos dados do exercício, realinhando o plano de fiscalização e estabelecendo novas estratégias que permitam atingir a meta no próximo ano.

<b>Risco 5</b>	<b>Risco</b>	<b>NÃO REALIZAR ORIENTAÇÃO AOS FARMACÊUTICOS</b>
	<b>Impacto</b>	Prejuízo para a sociedade em relação à qualidade da assistência farmacêutica. Aumento do número de infrações éticas disciplinares. Não cumprimento da função pedagógica e preventiva do CRF-SP.
	<b>Ação Preventiva</b>	Atualização e melhorias periódicas nos formulários informatizados de orientação preventiva ou corretiva. Capacitar o agente fiscal para realizar orientações. Manter o setor de orientação farmacêutica estruturado para oferecer um canal direto de comunicação com o farmacêutico, prestando informações técnicas e demais esclarecimentos sobre assuntos relacionados ao âmbito profissional, Código de Ética Farmacêutica e demais legislações vigentes.
	<b>Mitigação</b>	Utilizar outros canais de comunicação.
<b>Risco 6</b>	<b>Risco</b>	<b>NÃO CUMPRIMENTO DA META RELACIONADA AO PRAZO DE TRAMITAÇÃO DE PED</b>
	<b>Impacto</b>	Prejuízo na celeridade processual.
	<b>Ação Preventiva</b>	Acompanhamento contínuo dos prazos processuais. Agendamento de plenárias extraordinárias para julgamento de Processo Ético Disciplinar (PED). Treinamento dos envolvidos no trâmite de PED. Melhoria dos sistemas informatizados. Nomeação de novos membros para compor as comissões de ética.
	<b>Mitigação</b>	Tramitar o PED observando o prazo prescricional.