

Departamento de Trâmite de Documentos

Breve descritivo das funções

O Departamento de Trâmite de Documentos (DTD) recebe, analisa e tramita as solicitações de Pessoas Físicas (inscrição, alteração de dados cadastrais, cancelamento, transferência, reativação, Certidão, Cédula Provisória ou definitiva, Carteira Profissional, crachá, solicitação de dupla ou tripla responsabilidade e seus recursos, solicitação de restituição, Anotação de Especialização, Anotação de Habilitação) e de Pessoas Jurídicas (inscrição, alteração de dados cadastrais, cancelamento, assunção e baixa de responsabilidade técnica, emissão de Selo de Assistência e Selo Farmácia Estabelecimento de Saúde, emissão e renovação da Certidão de Regularidade e de Registro de Responsabilidade e seus recursos).

Conforme o documento protocolado, o DTD faz as alterações no sistema de cadastro por meio da inserção dos dados e analisa tal solicitação, à luz da legislação e das normas vigentes.

No caso de deferimento, confecciona/emite o documento solicitado (Cédula, Carteira, Certidão, Certidão de Regularidade, Registro de Responsabilidade, Declaração, Selo de Assistência, Selo farmácia Estabelecimento de Saúde); no caso de indeferimento e/ou exigência, confecciona ofício com as exigências ou esclarecimentos.

O DTD é também responsável pela digitalização dos documentos recebidos e produzidos pelo CRF-SP referentes a trâmites de pessoas físicas e jurídicas, assim como pelo envio destes documentos originais para guarda em empresa terceirizada.

O DTD realiza os filtros das unidades municipais para o Grupo Técnico de Apoio aos Municípios (GTAM) e também responde aos e-mails de Pessoas Físicas e Jurídicas sobre o andamento de suas solicitações.

Além do GTAM, o DTD participa também da Comissão de Fundo de Assistência, da Comissão de Restituição de Valores e da Comissão de Processo Seletivo.

Breve descritivo das atividades de 2014

As atividades se mantiveram as mesmas do ano anterior, acrescidas de:

- ◆ Implantação do Comunicado de Baixa via internet

Desenvolvido pelo TI em conjunto com DTD e o Atendimento, o Comunicado de Baixa de Responsabilidade via internet permite o cumprimento do determinado no Código de Ética, desobrigando o profissional de comparecer à sede/seccional/sub sede.

- ◆ Fluxogramas

Realização de todo o mapeamento dos trâmites do departamento, através de fluxogramas, para futuro desenvolvimento do software da intranet.

- ◆ Padronização dos pareceres da Comissão de Restituição

Em conjunto com os membros que participam da Comissão foi realizada a padronização a fim de facilitar a tramitação do parecer pelos diferentes departamentos (Controladoria, Cobrança, Atendimento, DTD e Diretoria).

- ◆ Implantação da Cédula Profissional com Chip

Após a entrega dos escâneres e o desenvolvimento pelo TI sistema de controle de Nota Fiscal para o DTD, iniciou-se em 12 de agosto a emissão da Cédula Definitiva com Chip, com acompanhamento diário do processo e anotação dos problemas e dos ajustes necessários pelos quais o processo deve passar.

- ◆ Revisão da tabela de ramos

Em conjunto com os membros da Comissão de Revisão da Tabela de Ramos foi realizado um estudo, considerando a assistência farmacêutica, para nova classificação, sendo que mais de 300 ramos foram agrupados em pouco mais de 60 ramos; foi produzido um relatório com as devidas alterações e reagrupamentos e apresentados ao TI para alteração no cadastro e encontra-se em estudo para verificação do impacto nos outros departamentos e nos filtros para CFF.

- ◆ Apostila do Estagiário do DTD

A apostila foi atualizada de acordo com as alterações havidas ao longo dos últimos anos, dando ênfase à parte da digitalização.

- ◆ Edital de licitação de guarda de documentos

Novo edital foi publicado para licitação da guarda de documentos originais, digitalizados pelo DTD. O objeto do edital foi definido após estudos entre DTD, departamento Jurídico e Licitações.

◆ Índices TCU

Foram estabelecidos os índices de qualidade para o TCU, sendo iniciadas as medições (porcentagens).

Projeto de 2014

O Projeto “STATUS DO SEU PEDIDO” (desenvolvimento de um módulo que permita ao usuário a consulta sobre o andamento e localização, ou seja, a tramitação de seu pedido protocolado no CRF-SP, com acesso aos dados disponíveis no sistema) não chegou a ser desenvolvido pelo TI pelo fato de terem havido outras prioridades.

Foram desenvolvidos e implantados outros projetos que se mostraram mais prementes para o departamento e o CRF-SP, como a Cédula com Chip e o Comunicado de Baixa via internet.

Projeto para 2015

- ◆ Implantar o projeto “STATUS DE SEU PEDIDO”, acima citado.
- ◆ Reavaliar a estrutura interna do departamento, de forma a tornar os trâmites (fluxos) mais rápidos e menos segmentados, em paralelo com o desenvolvimento de novo software para a intranet.
- ◆ Melhorar o trâmite da emissão da Cédula com chip, em conjunto com o TI, pois verificou-se que se trata de trâmite que exige muitas checagens e confirmações, dificultando a agilidade do processo (botão de envio de Cédula fora do padrão; relatório de rascunho impresso; ajustes no formulário; relatório para notas fiscais)
- ◆ Implantar a validade anual da Certidão de Regularidade (CR/RRT/RFS), a contar do dia da emissão (e não mais a 31 de março de todo ano), o que evitará a concentração de trabalho no 1º trimestre do ano e, portanto, evitará as horas extras dos funcionários neste período e o custo respectivo.
- ◆ Realizar os filtros anuais de acompanhamento do cadastro para eventuais correções, em conjunto com o TI, aprimorando e refinando os tipos de filtros.

Gráficos comparativos

1) Lista de gráficos

Seguem os gráficos com as quantidades de documentos tramitados de acordo com os assuntos (solicitações protocoladas) e seus respectivos desdobramentos, no ano de 2014.

Gráfico I- Análise de Pessoa Jurídica

(Protocolos de inscrição, alteração contratual, alteração horário, assunção, baixa, dupla, tripla, recurso e cancelamento)

Gráfico II- Documentos emitidos para a Pessoa Jurídica

(Certidão de Regularidade e Registro de Responsabilidade Técnica CR/RRT/RFS)

Gráfico III- Análise de Pessoa Física

(Protocolos de inscrição, reativação, revalidação, transferência, cancelamento, remido, recursos, especialização, anotação e diversos)

Gráfico IV- Documentos emitidos para a Pessoa Física

(Cédulas, Carteira, Certidão, declaração)

2) Abreviações

Alt alteração

Cart..... carteira

Ced cédula

CR certidão de regularidade

FS farmacêutico substituto

FT..... farmacêutico temporário

Indef indeferimento

PJ..... pessoa jurídica

PF..... pessoa física

Prov provisória

Prov/def .. provisória para definitiva

RT..... responsável técnico

RRT registro de responsabilidade técnica

RFS registro de responsabilidade técnica de farmacêutico substituto

3) Gráficos

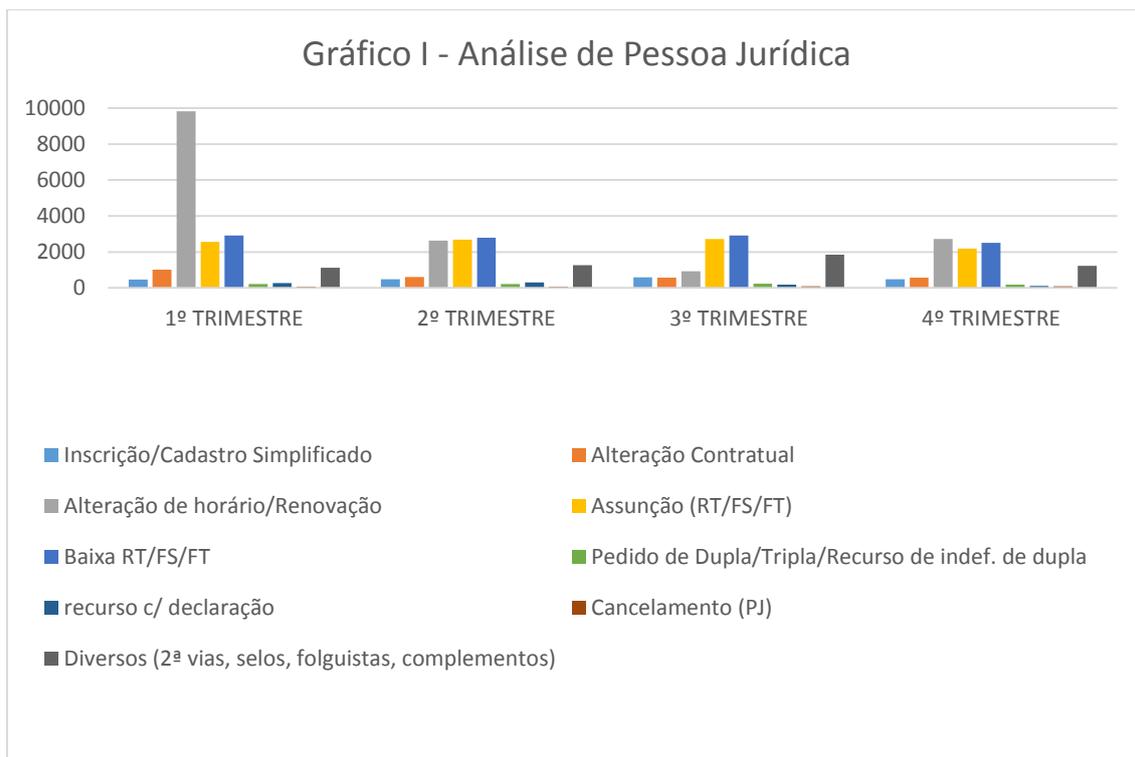


Gráfico I - Análise de Pessoa Jurídica					
PROTOCOLOS	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL ANUAL POR TIPO
Inscrição/Cadastro Simplificado	461	491	585	494	2031
Alteração Contratual	1011	611	578	572	2772
Alteração de horário/Renovação	9817	2637	924	2717	16095
Assunção (RT/FS/FT)	2555	2695	2716	2199	10165
Baixa RT/FS/FT	2910	2798	2919	2502	11129
Pedido de Dupla/Tripla/Recurso de indef. de dupla	212	214	245	184	855
recurso c/ declaração	266	300	183	111	860
Cancelamento (PJ)	78	74	89	96	337
Diversos (2ª vias, selos, folguistas, complementos)	1130	1263	1848	1228	5469
TOTAL TRIMESTRAL	18440	11083	10087	10103	

Fonte: Intranet - filtro por autenticação de protocolos

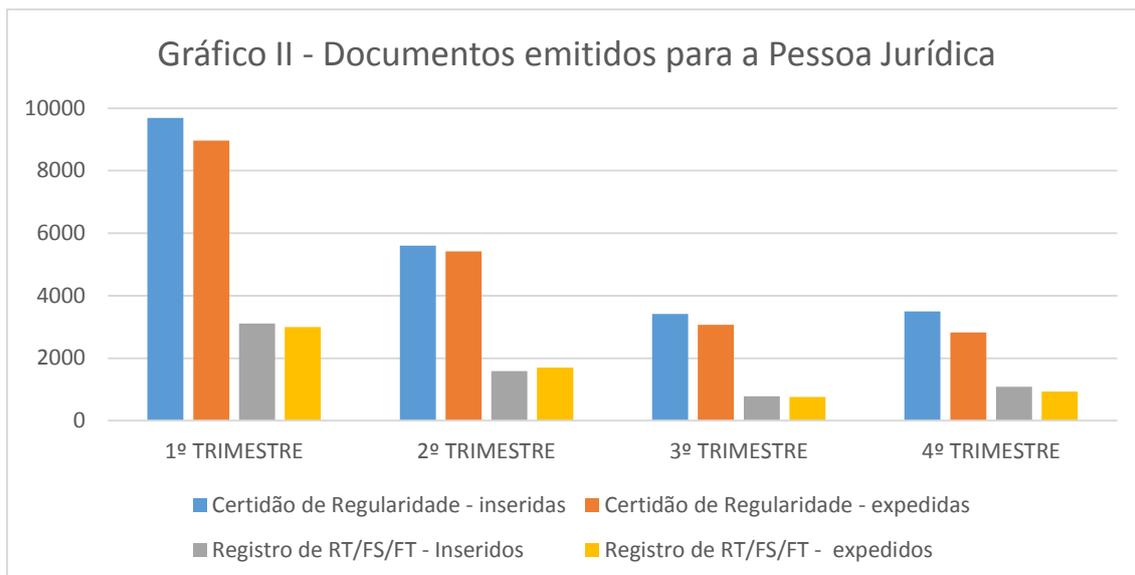


Gráfico II - Documentos emitidos para a Pessoa Jurídica					
DOCUMENTOS	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL ANUAL POR TIPO
Certidão de Regularidade - inseridas	9690	5597	3411	3493	22191
Certidão de Regularidade - expedidas	8959	5417	3071	2824	20271
Registro de RT/FS/FT - Inseridos	3106	1592	780	1088	6566
Registro de RT/FS/FT - expedidos	2999	1702	761	936	6398
TOTAL TRIMESTRAL	24754	14308	8023	8341	

Fonte: Intranet - filtro por data de inclusão/expedição

Gráfico III - Análise de Pessoa Física

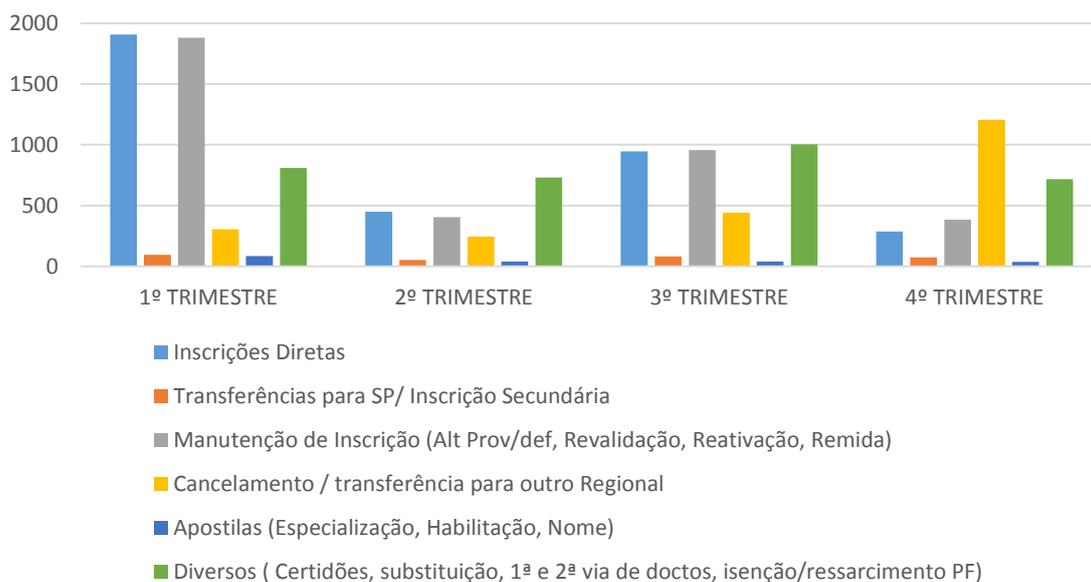


Gráfico III - Análise de Pessoa Física					
PROTOCOLOS	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL ANUAL POR TIPO
Inscrições Diretas	1906	448	945	286	3585
Transferências para SP/ Inscrição Secundária	95	51	81	73	300
Manutenção de Inscrição (Alt Prov/def, Revalidação, Reativação, Remida)	1880	405	957	384	3626
Cancelamento / transferência para outro Regional	304	244	442	1206	2196
Apostilas (Especialização, Habilitação, Nome)	83	40	38	36	197
Diversos (Certidões, substituição, 1ª e 2ª via de doctos, isenção/ressarcimento PF)	809	731	1002	717	3259
TOTAL TRIMESTRAL	5077	1919	3465	2702	

Fonte: Intranet - filtro por autenticação de protocolos

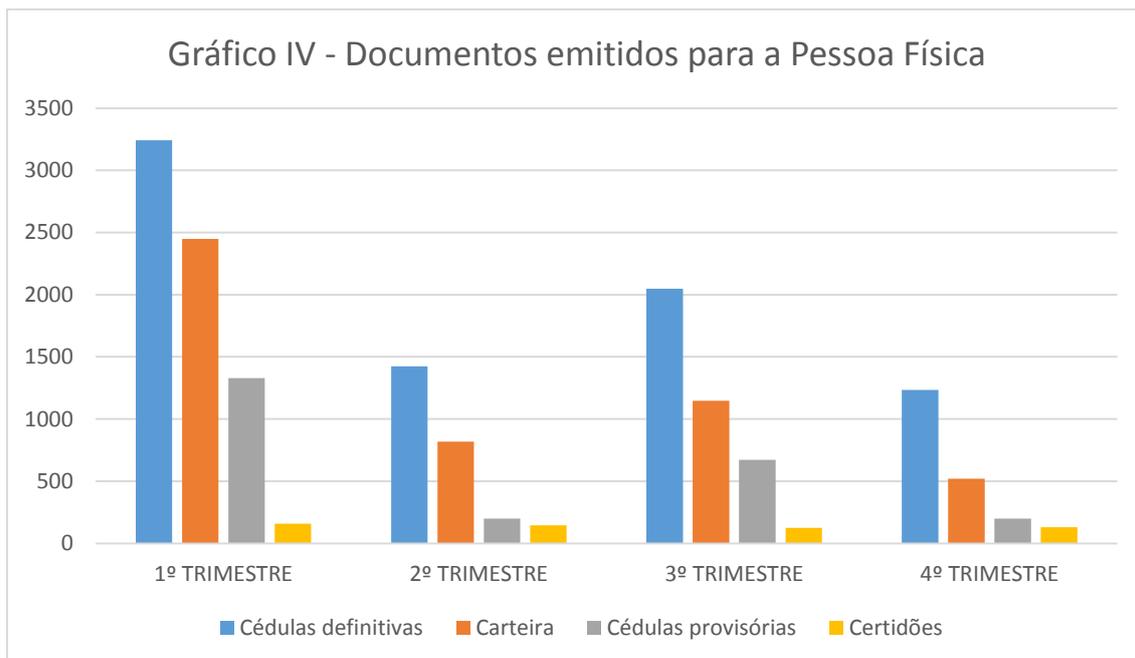


Gráfico IV - Documentos emitidos para a Pessoa Física					
DOCUMENTOS	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL ANUAL POR TIPO
Cédulas definitivas	3243	1424	2049	1235	7951
Carteira	2448	818	1147	520	4933
Cédulas provisórias	1329	200	673	199	2401
Certidões	158	146	126	131	561
TOTAL TRIMESTRAL	7178	2588	3995	2085	

Fonte: Intranet - filtro por data de inclusão/expedição

Indicadores de monitoramento

1) Descritivo dos indicadores

1. INDICADOR 1 - índice de erros na inserção de dados no sistema Intranet.

Meta 2015: diminuir para 10% os erros de inserção de dados de Pessoa Jurídica e Pessoa Física no sistema intranet

Meta de 2014: os erros de inserção de dados de Pessoa Jurídica e Pessoa Física no sistema intranet menor que 15%

2. INDICADOR 2 - índice de aderência às reuniões de atualização sobre novos critérios e normas do trâmite

Meta 2015: aumentar para 100% de aderência às reuniões de atualização.

Meta de 2014: aumentar para 90% de aderência às reuniões de atualização.

3. INDICADOR 3 - índice de documentos digitalizados e disponíveis para visualização do usuário no prazo de 10 dias após a finalização do trâmite

Meta 2015: aumentar para 95% o índice de documentos digitalizados e disponíveis para visualização do usuário no prazo de 10 dias após a finalização do trâmite

Meta de 2014: aumentar para 90% o índice de documentos digitalizados e disponíveis para visualização do usuário no prazo de 10 dias após a finalização do trâmite

2) Abreviações

EI erro de inserção

IA índice de aderência

IDD..... índice de documentos digitalizados

SD..... em divergência

CD com divergência

NT número total de funcionários

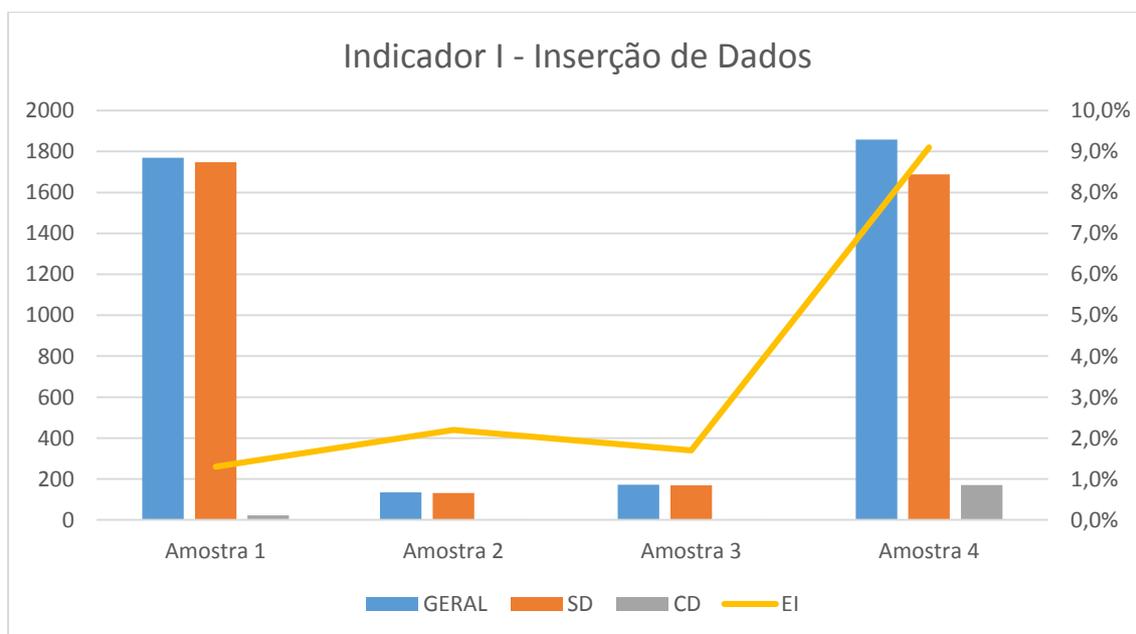
NFP número de funcionários presentes

PT..... número de protocolos marcados

PV..... número de protocolos visualizados

PNV número de protocolos não visualizados

3) Gráficos dos Indicadores



Indicador I - Inserção de Dados				
AMOSTRAGEM	GERAL	SD	CD	EI
Amostra 1	1770	1747	23	1,3%
Amostra 2	134	131	3	2,2%
Amostra 3	172	169	3	1,7%
Amostra 4	1859	1689	170	9,10%

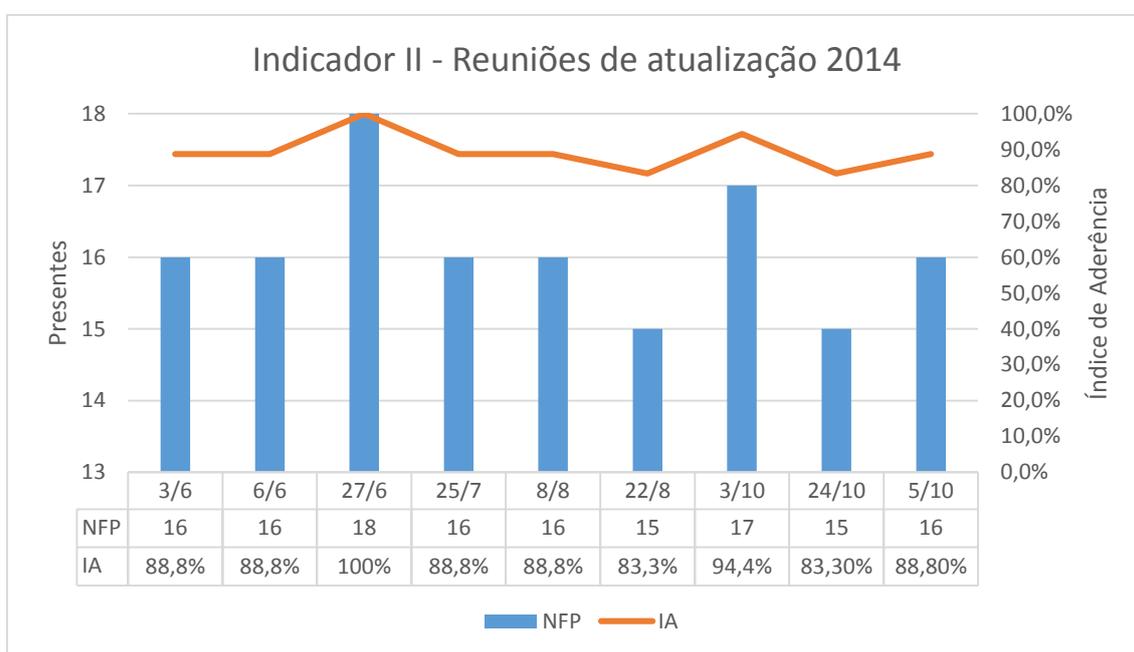
Fonte: Intranet - filtro fornecido pelo Departamento de Tecnologia da Informação

Amostra 1 - preenchimento do campo "Assistência Farmacêutica".

Amostra 2 - Inserção de RL/S para estabelecimentos públicos.

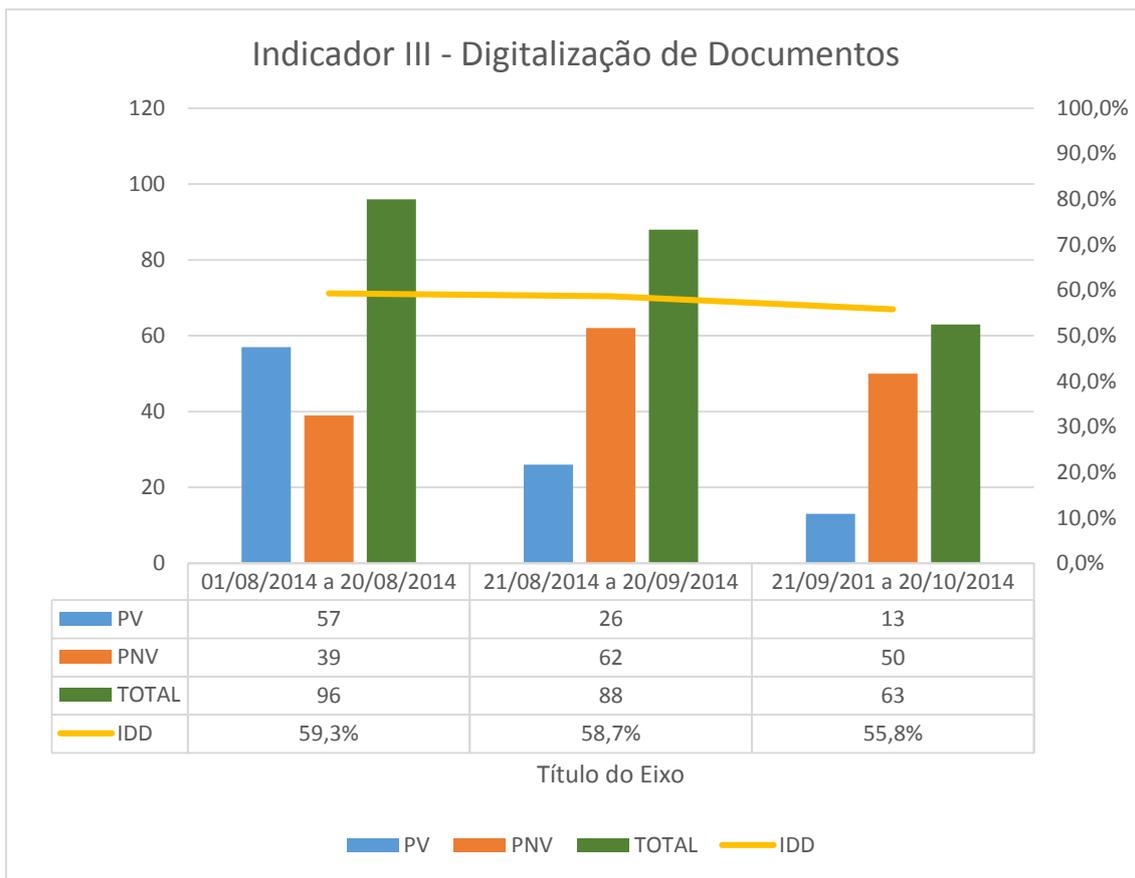
Amostra 3 - Registros de Farmacêuticos Temporários vencidos e vigentes.

Amostra 4 - Preenchimento do campo "Possui folguista".



REUNIÃO	NFP	IA
3/6	16	88,8%
6/6	16	88,8%
27/6	18	100%
25/7	16	88,8%
8/8	16	88,8%
22/8	15	83,3%
3/10	17	94,4%
24/10	15	83,30%
5/10	16	88,80%

Fonte: Atas das reuniões realizadas no DTD



Indicador III- Digitalização de documentos no prazo				
Período	PV	PNV	TOTAL	IDD
01/08/2014 a 20/08/2014	57	39	96	59,3%
21/08/2014 a 20/09/2014	26	62	88	58,7%
21/09/2014 a 20/10/2014	13	50	63	55,8%

Fonte: Intranet - filtro fornecido pelo Departamento de Tecnologia da Informação