

**CRF-PR - Conselho Regional de Farmácia do Estado do Paraná - Curitiba - PR**



926

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2023



RESPONDIDAS

903

99%

1%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

0

0%

0%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO



ARQUIVADAS

23

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS (DIAS)

12,71

### RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Sim  
78%



Parcialmente  
13%



Não  
9%

TOTAL DE RESPOSTAS 23

### SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)

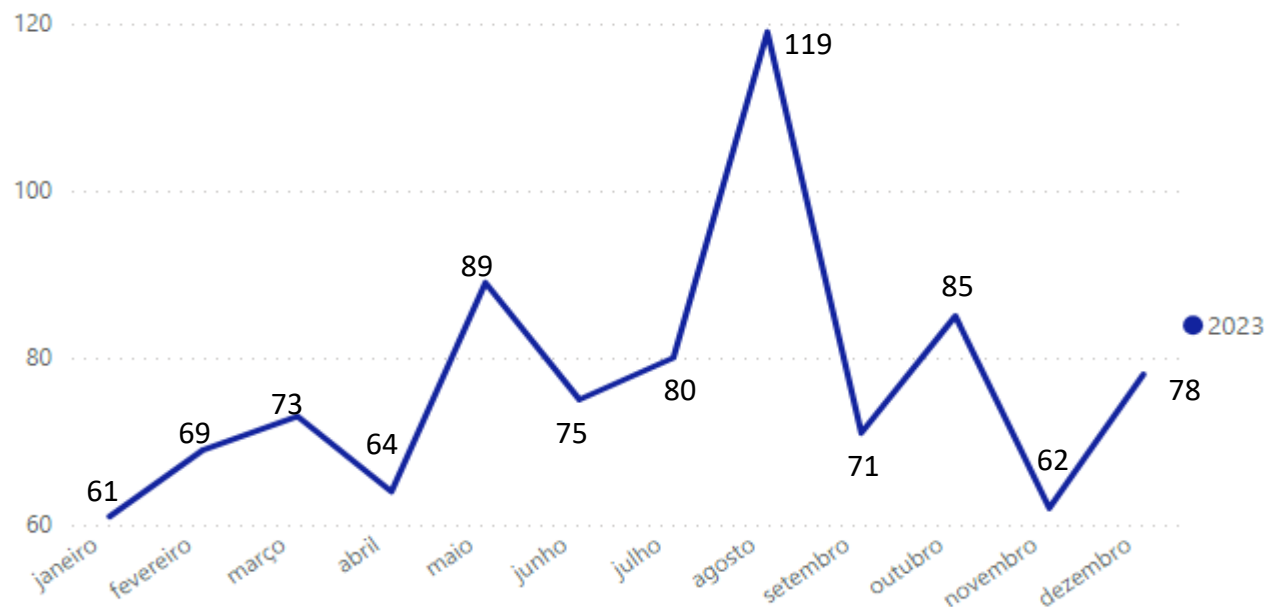


TOTAL DE RESPOSTAS 23

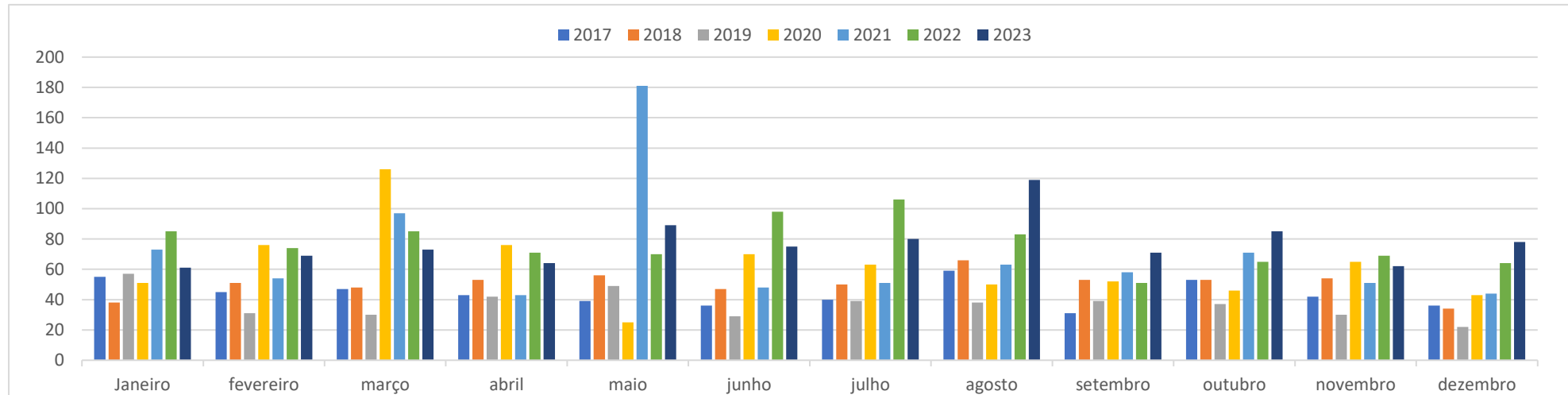
### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	68 (7,5%)
SOLICITAÇÃO	142 (15,7%)
DENÚNCIA	218 (24,1%)
SUGESTÃO	1 (0,1%)
ELOGIO	4 (0,4%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	470 (52,0%)

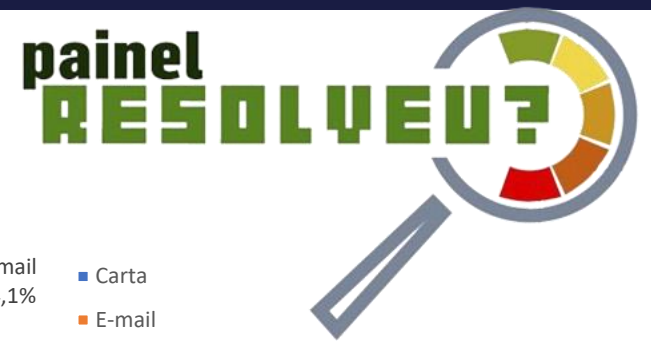
### SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



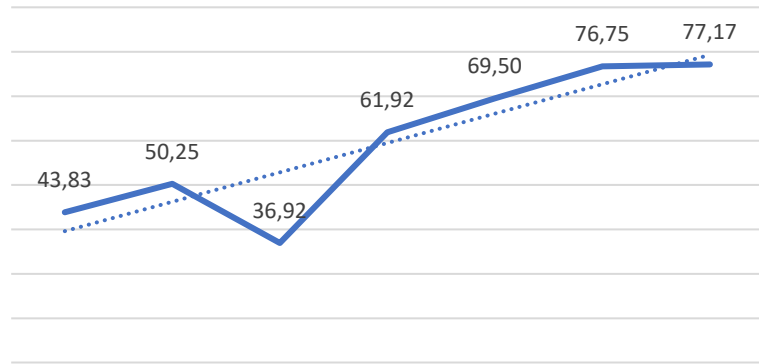
# COMPARATIVO ANUAL



MÊS	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Janeiro	55	38	57	51	73	85	61
Fevereiro	45	51	31	76	54	74	69
Março	47	48	30	126	97	85	73
Abril	43	53	42	76	43	71	64
Maio	39	56	49	25	181	70	89
Junho	36	47	29	70	48	98	75
Julho	40	50	39	63	51	106	80
Agosto	59	66	38	50	63	83	119
Setembro	31	53	39	52	58	51	71
Outubro	53	53	37	46	71	65	85
Novembro	42	54	30	65	51	69	62
Dezembro	36	34	22	43	44	64	78
<b>Total no Ano</b>	<b>526</b>	<b>603</b>	<b>443</b>	<b>743</b>	<b>834</b>	<b>921</b>	<b>926</b>

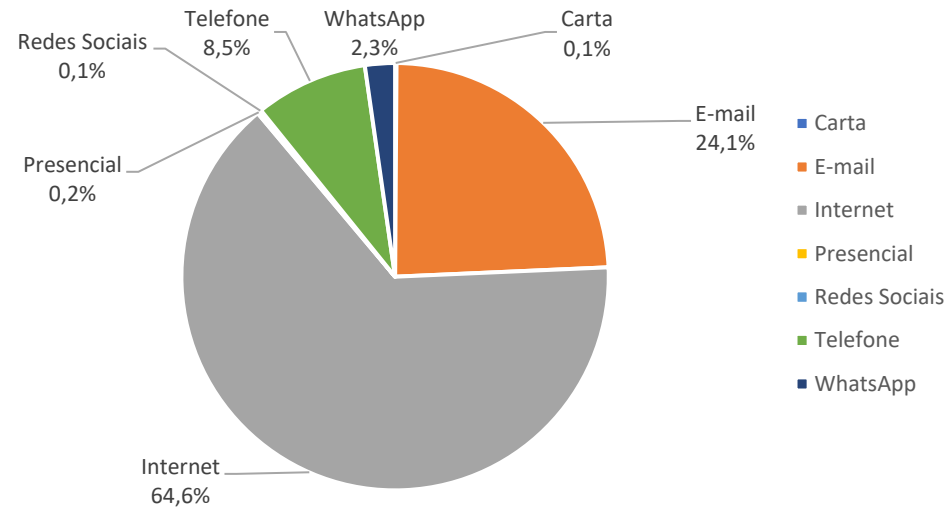


Média Anual

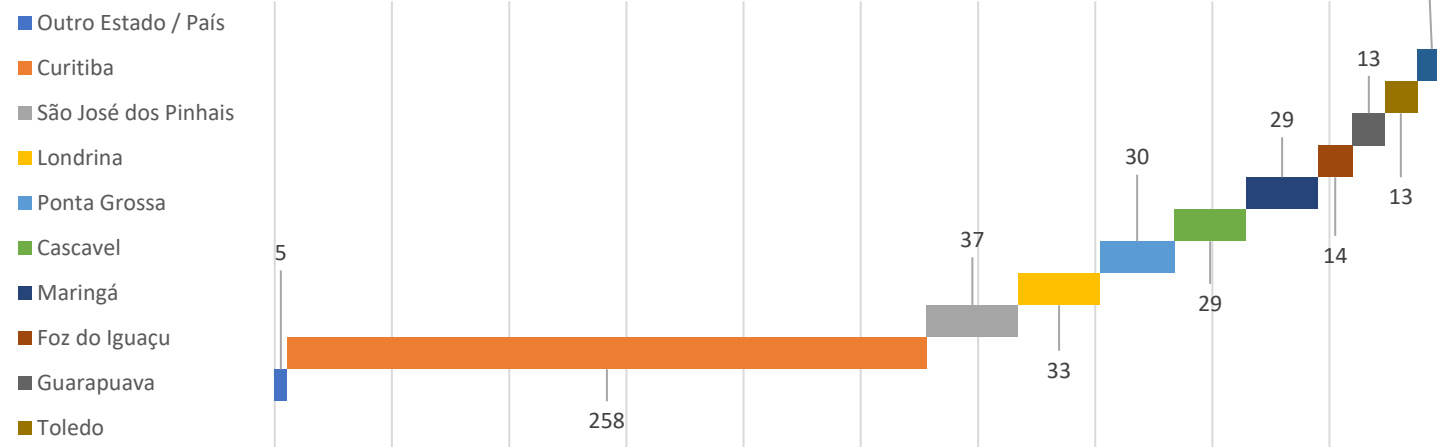


2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
43,83	50,25	36,92	61,92	69,50	76,75	77,17

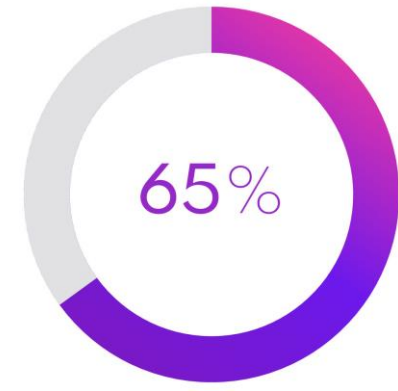
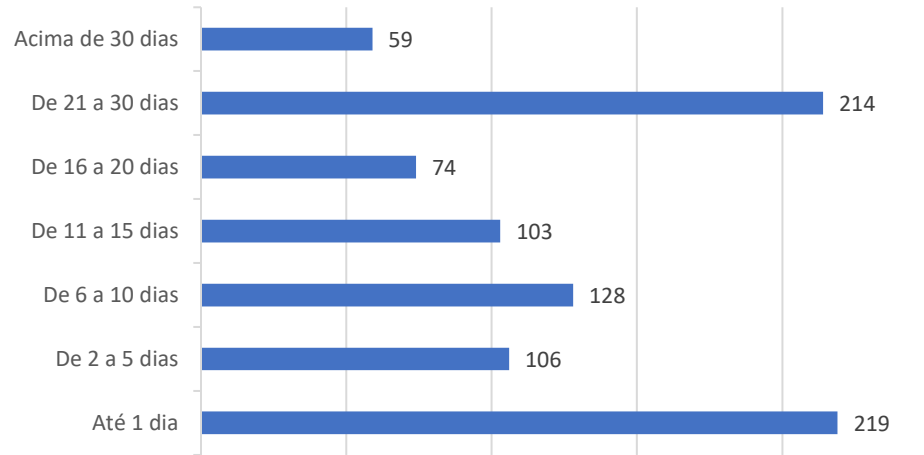
Canal de Entrada



Cidades com mais ocorrências

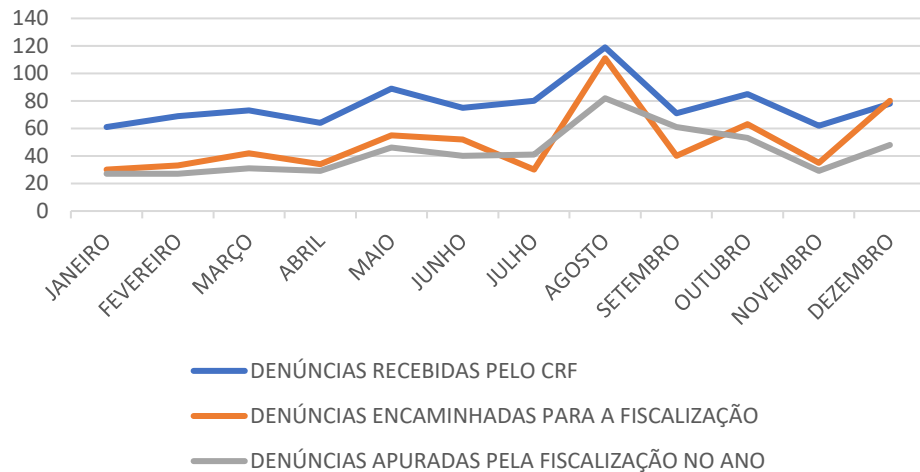


### Tempo de Resposta

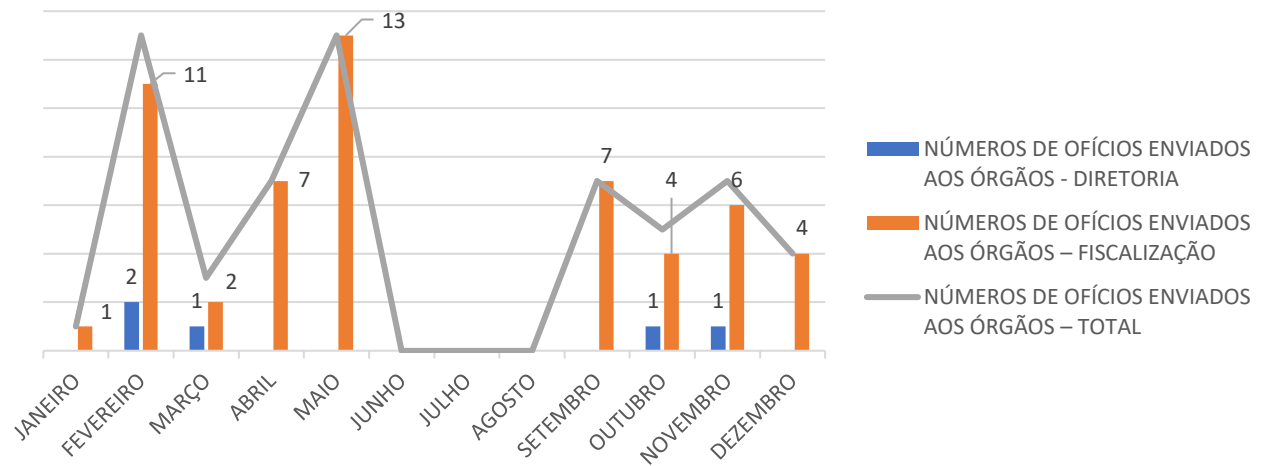


Percentual de Denúncias que necessitaram de solução externa

### Denúncias encaminhadas para apuração



### Ofícios enviados para outros Órgãos

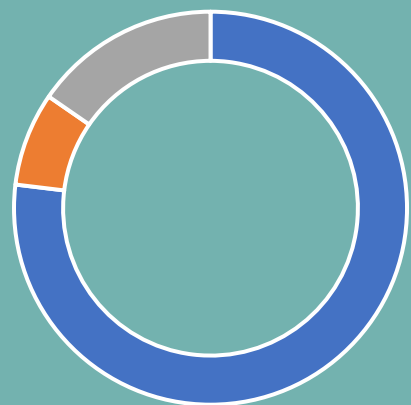


# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

26 RESPOSTAS

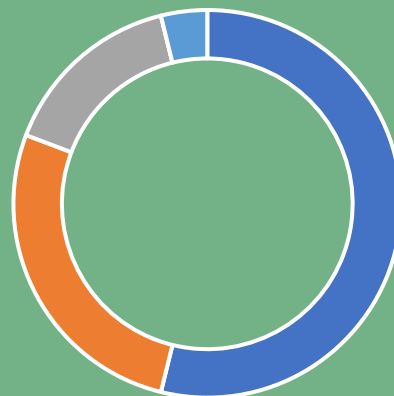


A sua demanda  
foi atendida?



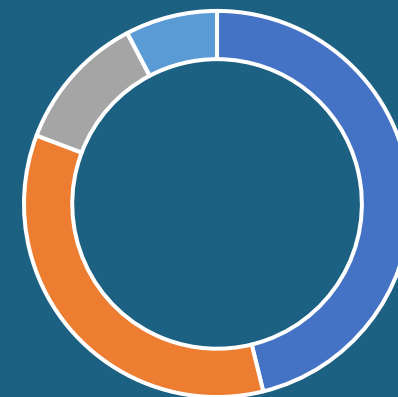
Sim Não Parcialmente Atendida

A resposta fornecida  
foi fácil de compreender?



Muito fácil de compreender Fácil de compreender Regular  
Difícil de compreender Muito difícil de compreender

Você está satisfeito(a)  
com o atendimento prestado?



Muito Satisfeito Satisfeito Regular  
Insatisfeito Muito Insatisfeito

Agradeço o retorno e com as informações que me repassaram irei mostrar e repassar ao meu médico as informações para que outros pacientes não passem pelo mesmo problema, tendo em vista que meu médico havia orientado que a venda deveria ser feita conforme os documentos por ele repassado.

Agradeço a atenção, e espero que possa ter contribuído para o bom exercício da profissão farmacêutica, e que empresas assim sejam fiscalizadas e autuadas sempre que se fizer necessário, pois existem normas e regras a serem cumpridas tanto por um profissional farmacêutico como por um empresário.

Agradeço o retorno. Todas as farmácias devem cumprir a lei tendo o farmacêutico em todo o tempo de horário de funcionamento. Deve-se fiscalizar e fazer que todos cumpram as normas.

Fiquei satisfeito com a notícia de que será feita uma inspeção na Farmácia, que com frequência é objeto de denúncias feitas por mim no CRF.

**Ótimo atendimento.**

**Parabéns ao órgão pela fiscalização.**

Agradeço pelas respostas, muito esclarecedoras, realmente um ótimo canal de ouvidoria.





Conselho Regional de Farmácia do Estado do Paraná

MARISSOL ALVES  
Ouvidora