



Relatório de acompanhamento anual Atendimento e Registro 2020

Esse relatório apresenta os dados mensais relativos à atribuição do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo, CRF-SP, que destina-se aos processos de inscrição de profissionais (PF), emissão de carteira e cédula de identidade profissional, registro de estabelecimentos farmacêuticos (PJ), emissão de certidão de regularidade (CR), bem como, demais serviços relacionados a esta atribuição legal.

Esta atividade fundamenta-se principalmente na [Lei 3.820/1960](#) e que objetiva garantir à sociedade de que os profissionais inscritos no CRF-SP estão de fato habilitados e que os estabelecimentos estão sob responsabilidade técnica.

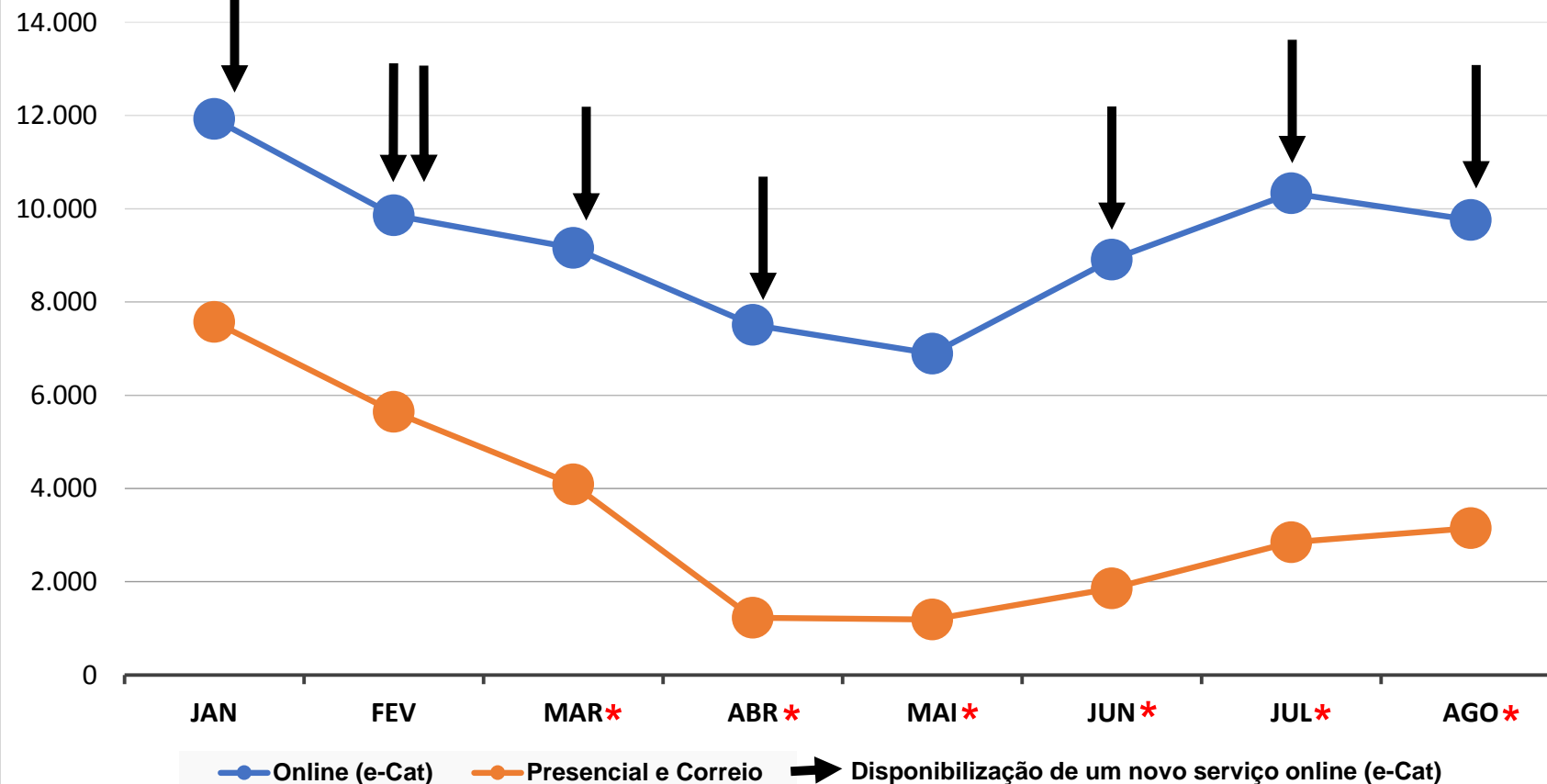
Desde o ano de 2018, o CRF-SP tem ampliado constantemente o número de serviços disponibilizados pelo atendimento eletrônico proporcionando aos usuários destes serviços acessibilidade, agilidade e facilidade na solicitação.

Em 2019 foram disponibilizados os seguintes serviços *online*:

- **16/04/2019** - Baixa de Responsável Técnico ou Farmacêutico Substituto
- **29/04/2019** - Certidão Negativa de Débitos
- **18/07/2019** - Declaração de vínculos profissionais, exceto Responsabilidade Técnica / Farmacêutico Substituto
- **02/09/2019** - Assunção de Responsabilidade Técnica / Farmacêutico substituto / Farmacêutico substituto eventual / Farmacêutico substituto temporário
- **14/10/2019** - Parcelamento de débitos
- **30/10/2019** - Recurso de indeferimento de Certidão de Regularidade (CR)

*Em razão das medidas adotadas para controle da pandemia da COVID-19 o atendimento presencial foi suspenso a partir de 23/03/20, sendo retomado parcialmente a partir de 01/06/2020 e, portanto, ainda que registrados como serviços de forma "presencial", podem ter sido solicitados por e-mail.

Influência da disponibilização de novos serviços *online* (e-Cat) no canal de solicitação pelos usuários



21/01/2020 - Solicitação de Inscrição *online*

03/02/2020 - Registro de Habilitação e de Pós Graduação

26/02/2020 - Cancelamento de Inscrição de Pessoa Jurídica

30/03/2020 - Múltipla Responsabilidade (Solicitação e Recurso)

23/04/2020 - Solicitação de Restituição

15/06/2020 - Alteração de vínculo empregatício

28/07/2020 - Vista ao prontuário

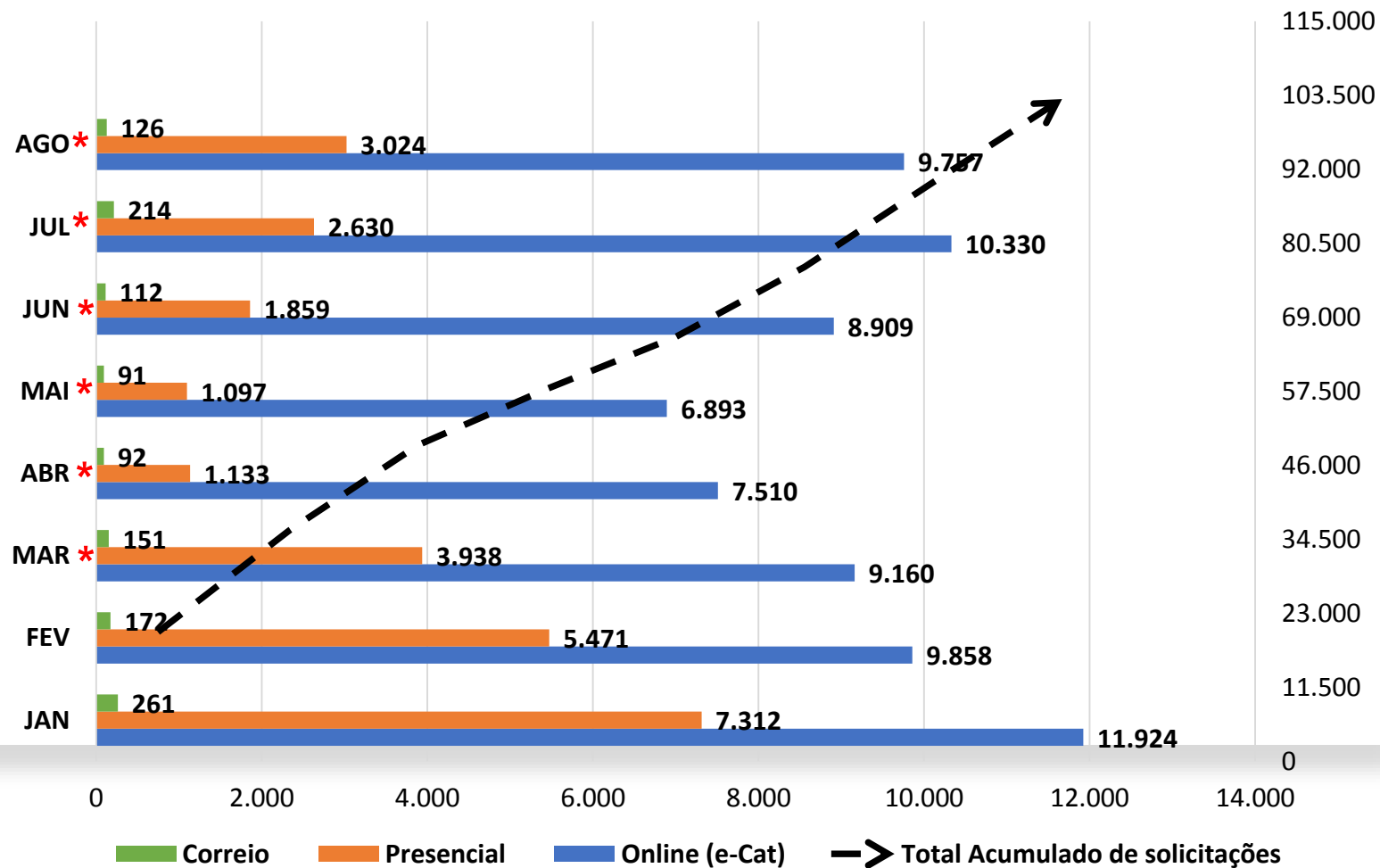
26/08/2020 - Vista ao Processo Ético Disciplinar

Número de solicitações de serviços por meio presencial, *online* (e-Cat) e via correio

Total de solicitações via *online* (e-Cat) **74.341**

Total de solicitações presenciais **26.464**

Total de solicitações via correio **1.219**

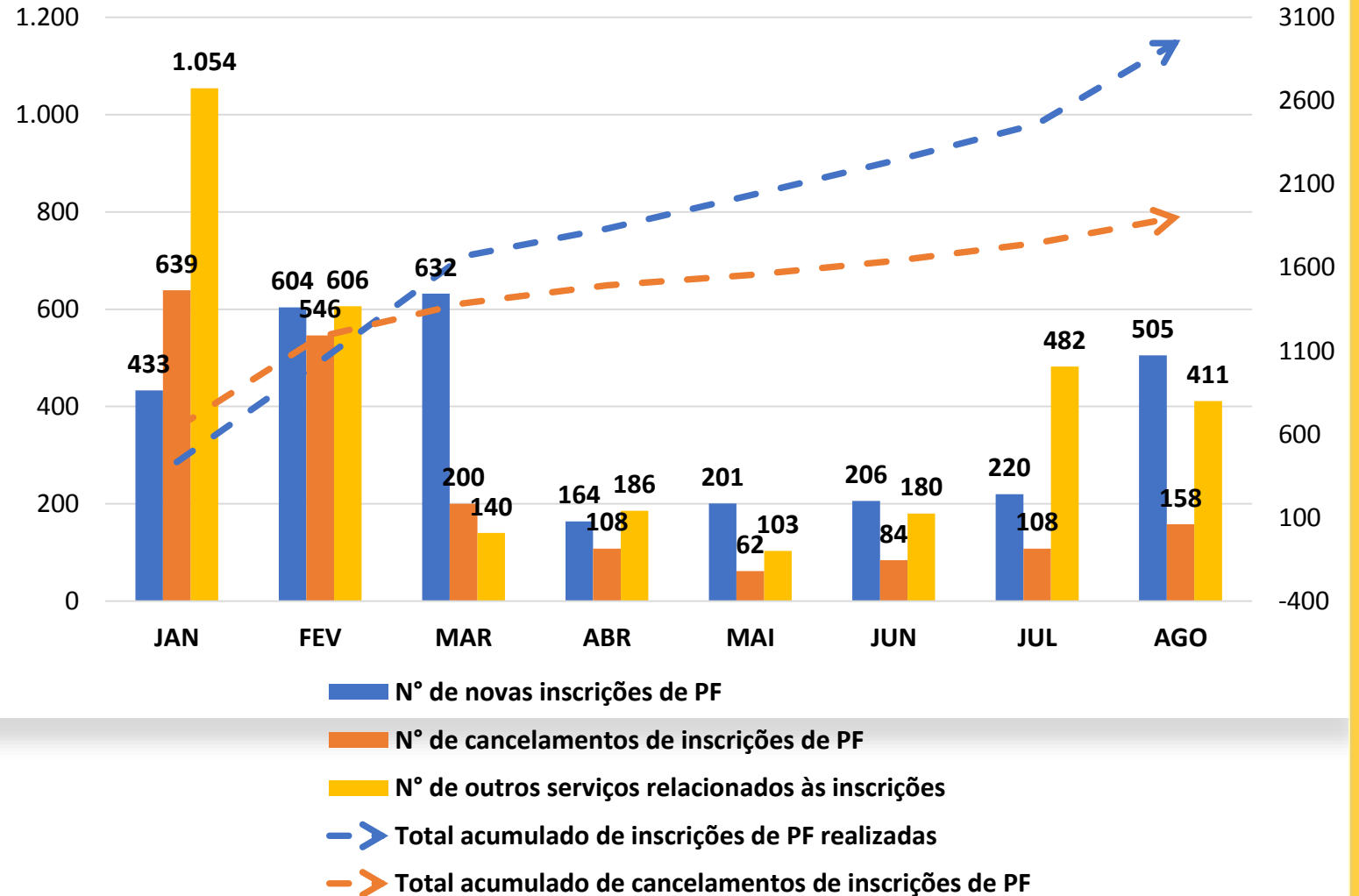


*Em razão das medidas adotadas para controle da pandemia da COVID-19 o atendimento presencial foi suspenso a partir de 23/03/20, sendo retomado parcialmente a partir de 01/06/2020 e, portanto, ainda que registrados como serviços de forma "presencial", podem ter sido solicitados por e-mail.

Número de solicitações de serviços para Pessoa Física (PF) – Inscrição e cancelamento de inscrição

Total de novas inscrições de PF
2.965

Total de cancelamentos de inscrições de PF
1.905



Número de solicitações de serviços para Pessoa Física (PF) – Carteira e cédula de identidade profissional

Total de carteiras de identidade profissional expedidas

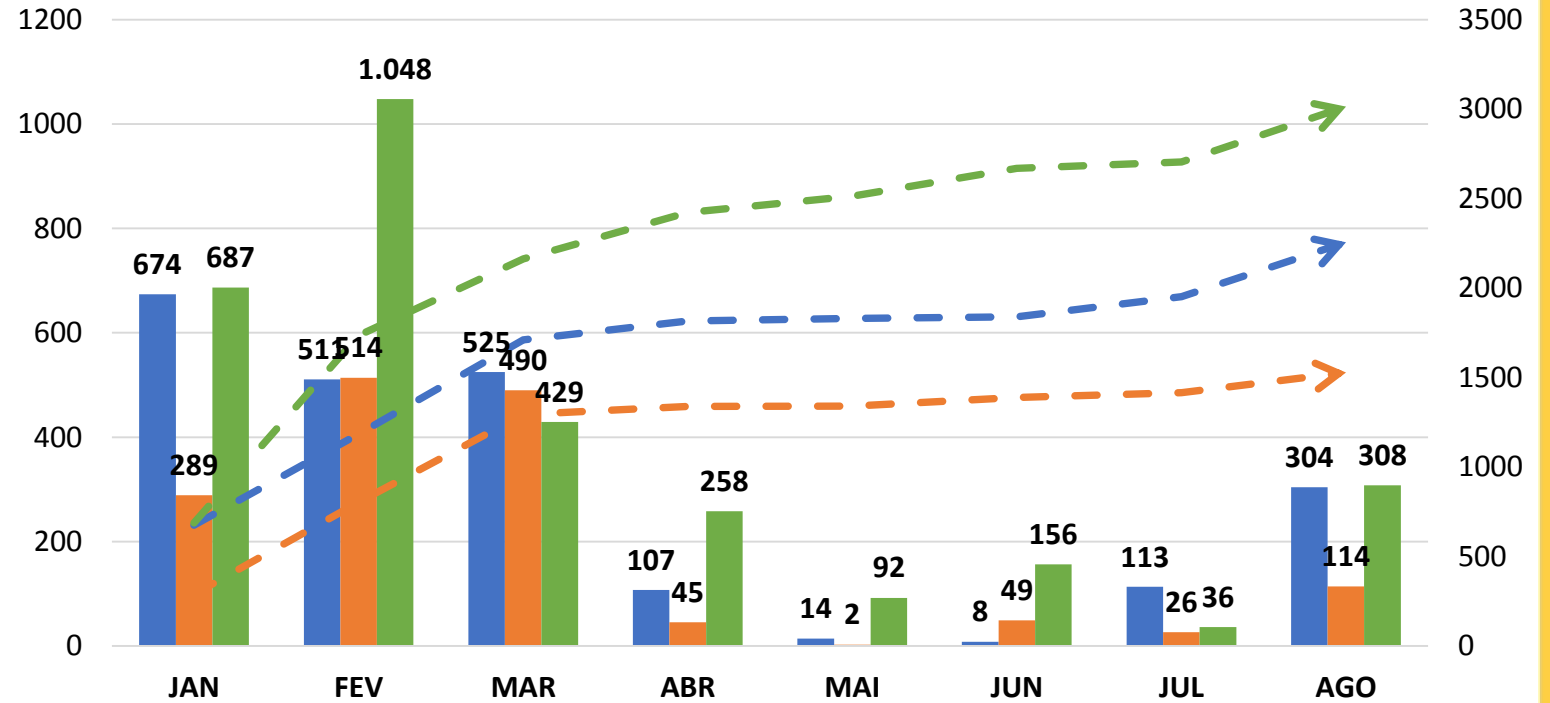
2.256

Total de cédulas de identidade profissional provisória expedidas

1.529

Total de cédulas de identidade profissional definitivas expedidas

3.014



■ Nº de carteiras de identidade profissional expedidas

■ Nº de cédulas de identidade provisória expedidas

■ Nº de cédulas de identidade definitiva expedidas

—> Total acumulado de carteiras de identidade profissional expedidas

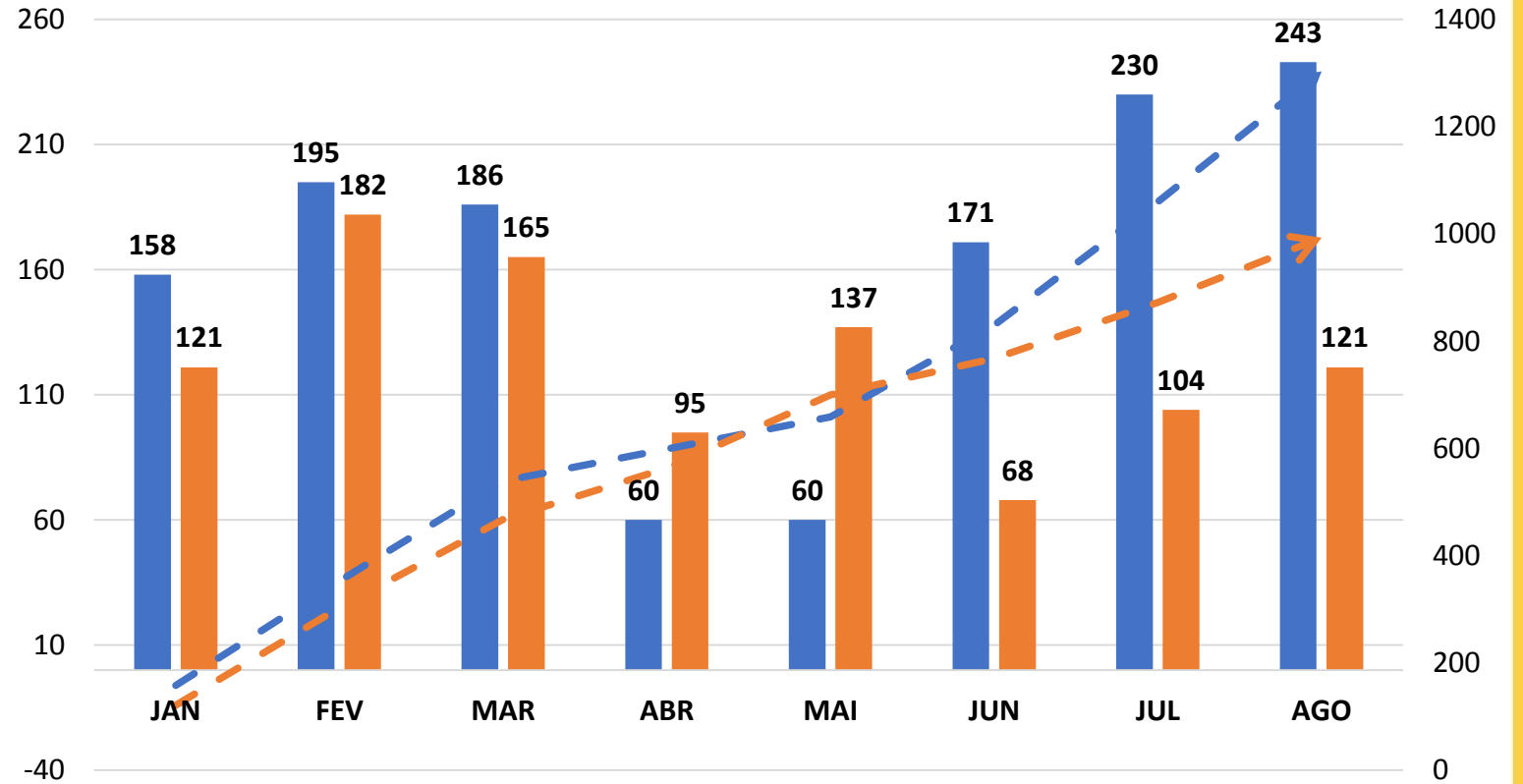
—> Total acumulado de cédulas de identidade profissional provisória expedidas

—> Total acumulado de cédulas de identidade definitivas expedidas

Número de solicitações de serviços para Pessoa Jurídica (PJ) – Inscrições e cancelamento de inscrições

Total de inscrições de PJ
1.303

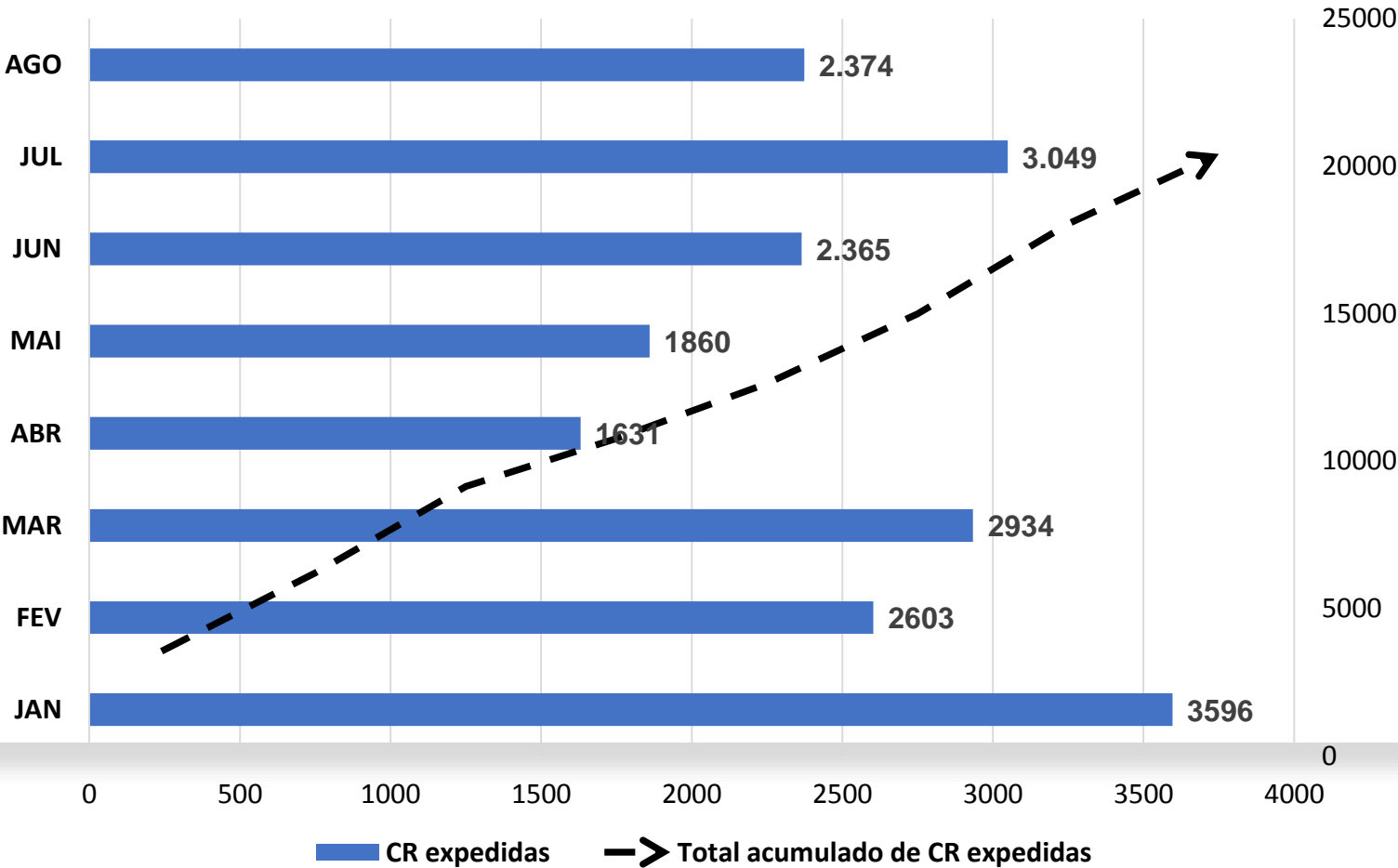
Total de cancelamentos de inscrições de PJ
993



- Nº de inscrições de PJ
- Nº de cancelamentos de inscrições de PJ
- - - - - Total acumulado de inscrições de PJ realizadas
- - - - - Total acumulado de cancelamentos de inscrições de PJ

Número de Certidões de Regularidade (CR) expedidas

Total de CR Expedidas
20.412





Atendimentos pela central telefônica

22.468

Atendimentos por e-mail

18.570

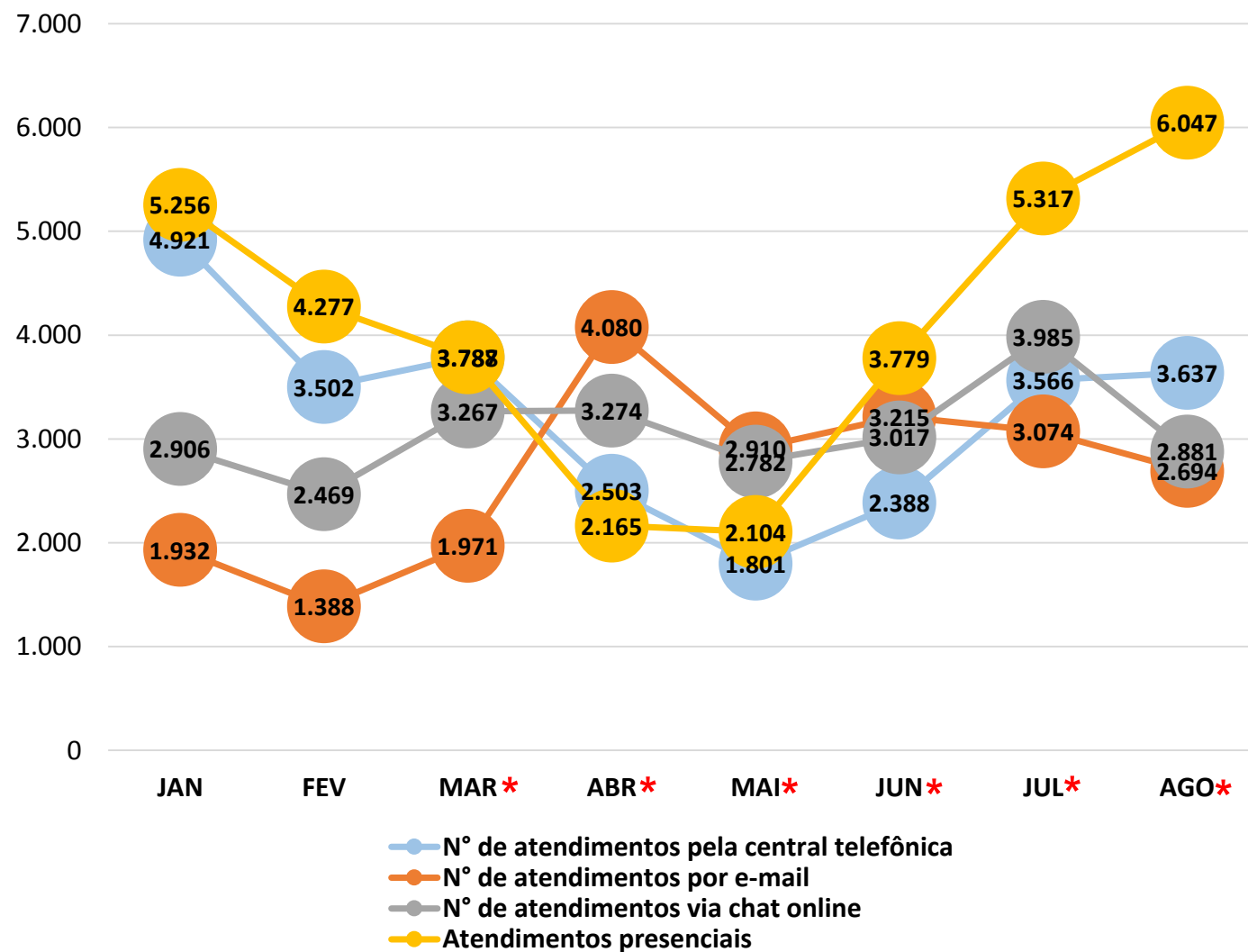
Atendimentos via chat *online*

21.700

Atendimentos presenciais

26.686

Número de outros atendimentos realizados pelo Setor de Atendimento e Registro



*Em razão das medidas adotadas para controle da pandemia da COVID-19 o atendimento presencial foi suspenso a partir de 23/03/20, sendo retomado parcialmente a partir de 01/06/2020 e, portanto, ainda que registrados como serviços de forma "presencial", podem ter sido solicitados por e-mail.