Carta de SERVIÇOS

CREMESP
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SÃO PAULO

EXPEDIENTE

Carta de Serviços

Publicação do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo
Rua Frei Caneca, 1282, Consolação - São Paulo/SP - CEP 01307-002 - Centro
Tel. (11) 4349-9900 - www.cremesp.org.br

Diretoria

Presidente: Angelo Vattimo **Vice-presidente:** Maria Alice Saccani Scardoelli **1ª Secretária:** Irene Abramovich **2º Secretário:** Wagmar Barbosa de Souza **1º Tesoureiro:** Pedro Sinkevicius Neto **2º Tesoureiro:** Daniel Kishi **Corregedor:** Rodrigo Lancelote Alberto **Vice-corregedora:** Flavia Amado Bassanezi **Assessoria de Comunicação:** Alexandre Kataoka **Delegacias Metropolitanas:** Mario Antonio Martinez Filho **Delegacias do Interior:** Christianne Cardoso Anicet Leite **Departamento de Fiscalização:** Roberto Rodrigues Junior **Departamento Jurídico:** Joaquim Francisco de Almeida Claro

Coordenador da Publicação

Djalma Gomes Rodrigues

Assessoria de Comunicação

Carolina Marcelino (chefe)

Edição

Aglaé Silvestre

Capa e diagramação

Alexandre Paes Dias

2025

CREMESP
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Índice

APRESENTAÇÃO 5

MAPA ESTRATÉGICO CREMESP 6

1. BIBLIOTECA "DR. FLAMÍNIO FÁVERO" – BIB 7

2 - SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC 11

3. CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO – CAT 15

4. CENTRO DE BIOÉTICA (CBIO) 19

5. CLUBE DE BENEFÍCIOS CREMESP 22

6. COMISSÃO DE DIVULGAÇÃO DE ASSUNTOS MÉDICOS – CODAME 25

7. SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO – SAP 29

8. SEÇÃO DE COBRANÇA – SCB 33

9. SEÇÃO DE CONSULTAS – SCN 37

10. SEÇÃO DE CONTAS A RECEBER – SCR 41

11. SEÇÃO DE DELEGACIAS REGIONAIS – SDR 45

12. SEÇÃO DE REGISTRO DE EMPRESAS – SRE 49

13. SEÇÃO DE REGISTRO DE PROFISSIONAIS – SRP 51

14. SEÇÃO DE SINDICÂNCIAS – SSI 57

15. SEÇÃO DE PROCESSOS ÉTICO-PROFISSIONAIS – SPEP 60

Apresentação

O Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (Cremesp) – autarquia federal responsável pela supervisão do exercício ético da Medicina no Estado – apresenta sua Carta de Serviços, instrumento que tem por finalidade informar aos cidadãos – médicos, pacientes e demais interessados – sobre os principais serviços prestados por este Conselho.

Esta publicação está em conformidade com os dispositivos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, e reforça o princípio da transparência institucional e a busca contínua pelo aprimoramento da prestação dos serviços.

Por meio deste documento, o Cremesp oferece, de forma clara e objetiva, informações sobre os principais serviços disponíveis, incluindo requisitos, documentos necessários, prazos de atendimento, padrões de qualidade adotados e canais de acesso.

A presente Carta está alinhada ao Planejamento Estratégico do Cremesp – Ciclo 2024–2028, que adota como valores institucionais a inovação, a ética, a eficiência, o respeito, a transparência, o comprometimento e a responsabilidade, reafirmando o compromisso do Cremesp em construir uma gestão responsiva, orientada pelo interesse público e pautada no respeito ao cidadão.

Mapa Estratégico CREMESP

Missão

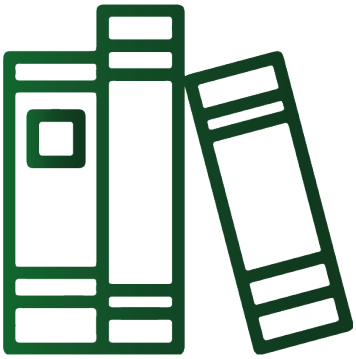
Promover e valorizar boas práticas médicas em benefício da sociedade

Visão

Referência e eficiência na regulação, fiscalização e orientação ética na prática médica

Valores

Inovação, ética, eficiência, respeito, transparência, comprometimento e responsabilidade



1. BIBLIOTECA “DR. FLAMÍNIO FÁVERO” – BIB

O QUE É O SERVIÇO

A Biblioteca "Dr. Flamínio Fávero" é especializada em ética médica, bioética, direito médico e legislação básica para o exercício da Medicina. Os serviços oferecidos incluem:

1. Levantamento bibliográfico

- Atendimento presencial ou online para a pesquisa de materiais específicos.

2. Levantamento de legislação

- Pesquisa sobre normativas e leis relacionadas ao exercício da Medicina.

3. Doação de livros editados pelo Cremesp

- Disponibilização gratuita de exemplares publicados pelo Conselho.

4. Serviço de cópia

- Realização de cópias de materiais selecionados pelos usuários (exceto livros na íntegra, respeitando os direitos autorais).

QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO

- Médicos;
- Estudantes de Medicina;
- Público em geral.

REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

1. Levantamento bibliográfico e de legislação

- Presencial: Identificação do usuário ao chegar na Biblioteca.
- Online: Acesso direto pelo site ou envio de solicitação por e-mail.

2. Doação de livros

- Comparecimento presencial com registro de dados pessoais (nome e contato).

3. Cópia

- Custo: R$ 0,30 por página.

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Levantamento bibliográfico

- Presencial
  1. Identificação na portaria;
  2. Registro das informações do usuário;
  3. Pesquisa guiada pelo funcionário da biblioteca;
  4. Acesso ao material na sala de estudos.
- Online
  1. Acesso ao link https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=BibliotecaCRM
  2. Consulta autônoma no sistema.

Levantamento de legislação

- Presencial
  1. Identificação na portaria;
  2. Solicitação da pesquisa junto ao funcionário;
  3. Recebimento das informações, com opção de cópias ou envio por e-mail.
- Online
  1. Acesso ao link https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=PesquisaLegislacao&dif=s;
  2. Consulta autônoma.
- E-mail
  1. Envio da solicitação para bib@cremesp.org.br;
  2. Recebimento da resposta em até 2 dias úteis.

Doação de livros editados pelo Cremesp

- Comparecimento presencial na biblioteca, com registro das informações do solicitante.

Serviço de cópia

1. Solicitação das páginas desejadas ao funcionário;
2. Pagamento e retirada das cópias solicitadas.
   - Prazo: até 2 dias úteis, dependendo da quantidade solicitada.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- **Levantamento bibliográfico:** atendimento imediato presencialmente e consulta *online* 24 horas;
- **Levantamento de legislação:** até 2 dias úteis para respostas por e-mail; atendimento imediato presencialmente;
- **Doação de Livros:** atendimento no ato;
- **Cópia:** atendimento imediato para pequenas quantidades; até 2 dias úteis para volumes maiores.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Presencial

  - Rua Frei Caneca, 1282, 1º andar – Ala B - Consolação - São Paulo (SP).

  - Horário: segunda a sexta, das 09h às 17h.
- Online

  - Levantamento Bibliográfico

  https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=BibliotecaCRM

  - Levantamento de Legislação

  https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=PesquisaLegislacao&dif=s

CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO

- Presencialmente: Rua Frei Caneca, 1282, 1º andar – Ala B - Consolação - São Paulo (SP).
- E-mail: bib@cremesp.org.br
- Telefone: (11) 4349-9981 / (11) 4349-9982.

OUTRAS INFORMAÇÕES

- O atendimento presencial respeita as prioridades legais conforme a Lei nº 10.048/2000;
- O usuário pode enviar manifestações, como reclamações, sugestões e elogios, para o e-mail bib@cremesp.org.br

CONTATO

- **E-mail:** bib@cremesp.org.br;
- **Telefone:** (11) 4349-9981 / 4349-9982;
- **Endereço:** Rua Frei Caneca, 1282, 1º andar – Ala B - Consolação - São Paulo (SP) .

2. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

O QUE É O SERVIÇO

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) é uma ferramenta criada para que qualquer pessoa, física ou jurídica, possa solicitar informações públicas aos órgãos e entidades da administração pública, com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO

Qualquer Pessoa Física acima de 18 anos ou Pessoa Jurídica.

REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Informar os dados pessoais (nome, CPF ou CNPJ, e-mail, telefone etc.).

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

1º Acessar o sistema

• Entre no portal do e-SIC do Cremesp: https://sic.cremesp.org.br/portaltransparencia/iframes/#sic/home

2º Fazer o cadastro (se for o primeiro acesso)

• Informe os dados pessoais (nome, CPF ou CNPJ, e-mail, telefone etc.).

3º Registrar o pedido

• Descreva claramente a informação desejada;

• Seja objetivo e específico na solicitação.

4º Acompanhar a solicitação

• Após o envio, será gerado um número de protocolo para controle da solicitação;

• O acompanhamento do andamento pode ser feito diretamente pelo sistema ou por meio de notificações enviadas por e-mail.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

• O prazo para resposta à solicitação é de até 20 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

• A prestação do serviço é online, via Portal da Transparência: https://transparencia.cremesp.org.br/?siteAcao=sobre_sic;

• O Setor de Atendimento ao Público recebe a demanda e a direciona ao setor responsável para elaborar a resposta;

• A resposta poderá ser enviada por e-mail, disponibilizada por link para download ou acessada diretamente no sistema.

CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO

a) Acesse o portal do E-SIC;

b) Faça login no sistema;

c) Use o mesmo CPF/CNPJ e senha utilizados no momento da solicitação;

d) Vá até a seção "Minhas solicitações" ou "Consultar Pedido";

e) O sistema exibirá uma lista com o número de protocolo, status do pedido e prazo restante;

f) Acompanhe o status.

Alguns exemplos de status possíveis:

1.Recebido;

2. Em análise;

3. Respondido;

4. Encaminhado a outro órgão;

5. Pendente de complementação;

6. Finalizado.

g) Verifique notificações por e-mail

1. O sistema costuma enviar avisos automáticos a cada movimentação no pedido.

OUTRAS INFORMAÇÕES

A ferramenta eletrônica do Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC) tem como principais objetivos:

1. Facilitar o acesso do cidadão a informações públicas, permitindo

que suas solicitações sejam feitas de forma eletrônica, sem burocracia;

2. Promover a transparência da administração pública;

3. Garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação, a qual todos os órgãos públicos têm obrigação de responder aos pedidos no prazo legal;

4. Ampliar a participação social e o controle social, na qual os cidadãos podem acompanhar e fiscalizar a atuação do poder público.

CONTATO

E-mail: esic@cremesp.org.br;

Telefone: (11) 4349-9996 ramal 5426.

3. CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO – CAT

O QUE É O SERVIÇO

A Central de Atendimento Telefônico (CAT) do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (Cremesp) presta atendimento ao público por meio dos seguintes canais:

- **Telefone:** atendimento eletrônico e humanizado para esclarecimento de informações e demandas;
- **WhatsApp Business:** atendimento automatizado com opções específicas e atendimento humanizado;
- **E-mail:** recebimento de demandas gerais, reclamações e sugestões.

Os principais serviços oferecidos incluem:

- Informações sobre registros de pessoa física e pessoa jurídica;
- Orientações financeiras e emissão de boletos;
- Informações sobre protocolos, entrega de documentos e andamento de processos;
- Esclarecimentos sobre sindicâncias e processos ético-profissionais;
- Pareceres, consultas éticas e literatura de Ética Médica e Bioética.

QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO

- Médicos registrados no Cremesp;
- Representantes de empresas médicas;
- Público em geral para solicitações específicas.

REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

- Identificação do solicitante no início do atendimento, fornecendo CRM (se aplicável) ou informações cadastrais;
- Aceitação da política de privacidade para o atendimento via *WhatsApp Business.*

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

1. Atendimento telefônico

- A Unidade de Resposta Audível (URA) oferece as seguintes opções:
  1. Informações sobre Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Financeiro e outros assuntos;
  2. Pareceres e Consultas Éticas;
  3. Legislação, Literatura de Ética Médica e Bioética;
  4. Sindicâncias;
  5. Processos ético-profissionais;

- Caso nenhuma opção seja selecionada, a ligação será encaminhada automaticamente para a Opção 1;
- Demandas complexas são transferidas para os setores responsáveis.

2. Atendimento via WhatsApp Business

Opções de Atendimento Automatizado – WhatsApp Business:

1. Alerta Cremesp;
2. Assuntos financeiros;
3. Inscrições;
4. Registro e alteração de Pessoa Jurídica (PJ);
5. Renovação cadastral;
6. Sindicância;
7. Processo Ético-Profissional;
8. Protocolo e outros assuntos.

3. Atendimento via e-mail

- Solicitações devem ser encaminhadas para cat@cremesp.org.br, com as informações necessárias para análise e resposta.

4. Registro de reclamações ou sugestões

- Enviar a manifestação por meio do Fale Conosco, no site: https://www.cremesp.org.br
- Aguardar o retorno da equipe responsável dentro do prazo estabelecido.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Solicitações simples: até 2 dias úteis;
- Solicitações complexas: até 3 dias úteis;
- Resposta a reclamações e sugestões: até 7 dias corridos.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Telefone: Central de Atendimento Telefônico – (11) 4349-9900
  - Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (exceto feriados).
- WhatsApp Business: atendimento eletrônico e humanizado – (11) 4349-9900
  - Horário: segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados).
- E-mail: enviar demandas para cat@cremesp.org.br.

CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO

As consultas podem ser realizadas por meio de:

- Protocolo fornecido durante o atendimento;
- Nome do solicitante (CRM, razão social ou número do registro PJ);
- Contato direto via telefone ou e-mail;
- Informações adicionais podem ser obtidas no site oficial do Cremesp:
  https://www.cremesp.org.br

OUTRAS INFORMAÇÕES

- Em casos de necessidade, o usuário poderá ser redirecionado a outros setores do Cremesp para a resolução de demandas complexas;
- Todas as informações fornecidas no atendimento são tratadas com sigilo e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

CONTATO

- **Telefone:** (11) 4349-9900;
- **E-mail:** cat@cremesp.org.br;
- **WhatsApp Business:** (11) 4349-9900;
- **Fale Conosco:** https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=Contatos.

CENTRO DE
bioética

4. CENTRO DE BIOÉTICA – CBIO

O QUE É O SERVIÇO

• O Centro de Bioética do Cremesp presta serviços direcionados aos profissionais médicos, com foco em ética médica e bioética. Os serviços disponíveis incluem:

• Cursos de Ética Médica para os integrantes das Comissões de Ética Médica dos hospitais, com orientações sobre a Resolução CFM nº 2.152/2016. registro de presença no evento e emissão de certificados;

• Julgamentos simulados: realizados em hospitais e faculdades de Medicina para estudantes e residentes;

• Câmara Técnica de Bioética: é um espaço consultivo e deliberativo que tem como principal objetivo discutir, analisar e propor diretrizes relacionadas às questões éticas envolvendo a vida, a saúde e a atuação profissional nas áreas biomédicas, biotecnológicas e da saúde em geral.

QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO

• Profissionais médicos registrados no Cremesp.

REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

• Cursos de Ética Médica para as Comissões de Ética Médica: participação dos integrantes das Comissões de Ética Médica dos Hospitais, com orientações sobre a Resolução CFM nº 2.152/2016;

• Julgamentos simulados: é necessário que seja encaminhado um ofício dirigido ao presidente, solicitando formalmente o julgamento simulado;

• Câmara Técnica de Bioética: emite pareceres técnicos sobre situações especificas, casos emblemáticos ou demandas encaminhadas pelo profissional médico, conselhos profissionais, instituições de saúde, comissão de ética ou outros órgãos competentes

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

• Cursos de Ética Médica para as Comissões de Ética Médica: O agendamento do curso é realizado exclusivamente pelo Grupo de Apoio às Comissões de Ética Médica (Gacem). Cabe a esse grupo a organização, definição de datas, locais e comunicação com os participantes envolvidos, de acordo com a demanda e a disponibilidade.

• Julgamentos simulados: é necessário que seja encaminhado um ofício dirigido ao presidente, solicitando formalmente a autorização para a atividade. O ofício deve conter as seguintes informações obrigatórias:

- **Local** onde será realizado o julgamento simulado;
- **Data** prevista para a atividade (colocando de opções de datas);
- **Horário** de início e término do julgamento simulado;

A solicitação deve ser encaminhada com antecedência mínima razoável, a fim de viabilizar a análise e o deferimento pelo presidente.

• Câmara Técnica de Bioética: reunião realizada uma vez por mês pela Câmara Temática. Definição dos objetivos específicos (ex: elaboração de pareceres, análise de casos, formulação de diretrizes). Elaboração de um cronograma de atividades.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

• Cursos de Ética Médica para as Comissões de Ética Médica: Respostas a dúvidas e solicitações: 15 dias úteis após o registro de contato por e-mail;

• Certificados de cursos com as Comissões de Ética Médica: emitidos após o curso;

• Julgamentos simulados: após aprovação em reunião de diretoria e escolha dos participantes.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

• Eletrônico: e-mail e telefone.

MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO

• Contato por e-mail ou telefone.

OUTRAS INFORMAÇÕES

• E-mail: bioetica@cremesp.org.br / cem_gacem@cremesp.org.br;

• Telefone: (11) 4349-9900 – Opção 3 (Legislação e Bioética);

• Fale Conosco: https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=Contatos.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

• Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, para atendimento eletrônico e telefônico.

5 . CLUBE DE BENEFÍCIOS CREMESP

O QUE É O SERVIÇO

• Clube de Benefícios Cremesp: o Clube de Benefícios do Cremesp nasceu em dezembro de 2021 como uma iniciativa pioneira da atual gestão para estabelecer parcerias com empresas e prestadores de serviço, a fim de obter descontos e vantagens para o médico e seus dependente;

• Planos de Saúde: Saúde para Médicos é mais um benefício para obtenção de descontos em planos de saúde, disponibilizado pelo Cremesp aos médicos paulistas e seus dependentes, sem qualquer fim lucrativo.

QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO

• Profissionais médicos registrados no Cremesp e seus dependentes.

REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

• Clube de Benefícios Cremesp: acessar as empresas cadastradas através do login na Área do Médico disponível no site. Após o acesso, o profissional poderá entrar e interagir com as empresas vinculadas ao Cremesp;

• Planos de Saúde: acessar o site através do login na Área do médico disponível no site ou entrar em contato por telefone.

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

• Clube de Benefícios Cremesp: após o acesso no site, através do login na Área do Médico, o profissional poderá entrar e interagir com as empresas vinculadas ao Cremesp;

• Planos de Saúde: entrar em contato com o plano de saúde, através do WhatsApp disponível no site do Cremesp.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

• Clube de Benefícios Cremesp: após o acesso no site através do login na Área do Médico, o profissional poderá entrar e interagir com as empresas vinculadas ao Cremesp;

• Planos de Saúde: entrar em contato com o plano de saúde através do WhatsApp disponível no site do Cremesp.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

• Eletrônico: e-mail, telefone, cupons de descontos.

MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO

• Contato por e-mail ou telefone.

OUTRAS INFORMAÇÕES

- E-mail: clubedebeneficios@cremesp.org.br;
- Telefone: (11) 4349-9983;
- Fale Conosco: https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=Contatos.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, para atendimento eletrônico e telefônico.

CODAME
CREMESP

6. COMISSÃO DE DIVULGAÇÃO DE ASSUNTOS MÉDICOS (CODAME)

O QUE É O SERVIÇO

A Comissão de Divulgação de Assuntos Médicos (Codame) é uma comissão permanente, vinculada ao Departamento de Fiscalização (DEF), que atua com foco em Publicidade Médica.

A Codame do Cremesp tem como atribuições principais a análise, acompanhamento e propostas de encaminhamentos das fiscalizações realizadas por meio de participação na Comissão de Avaliação de Pareceres e Providências (CAPP), grupo de trabalho do DEF; além da orientação a médicos fiscalizados ou que solicitam informações por meio de pareceres consulta; e a promoção de campanhas preventivas e demais ações de cunho educativo, em atendimento às normativas vigentes para Publicidade Médica, como o Código de Ética Médica e a Resolução CFM nº 2.336/2023.

Principais serviços oferecidos:

1. Análise, acompanhamento e encaminhamento às fiscalizações realizadas com foco em Publicidade Médica;
2. Orientação a médicos fiscalizados ou não;
3. Promoção de informações sobre os normativos vigentes;
4. Elaboração de pareceres consulta;
5. Indicação de busca ativa.

QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO

- Médicos registrados no Cremesp;
- Público em geral.

REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

1. Denúncia/Reclamação sobre publicidade médica

- A denúncia deve conter:
  - Endereço completo do reclamante (Rua, Bairro, Cidade e CEP);
  - Cópia de documento oficial com foto;
  - Relato detalhado dos fatos, com o máximo de informações possíveis, como:
    - Nome completo do paciente;
    - Nome e CRM do médico envolvido;
    - Local e data dos fatos;
    - Dados relevantes sobre a publicidade relatada.
- O documento deve ser assinado e entregue:
  - Presencialmente: sede ou Delegacias Regionais do Cremesp;

- Por correio: endereçado ao presidente do Cremesp ou à vice-corregedoria;
- Por e-mail: ssi@cremesp.org.br.

2. Indicação de busca ativa

- A indicação é feita por meio de formulário específico no link:

https://fiscalizacao.cremesp.org.br/index.php/busca-ativa/ e deve conter:

- nome completo do médico a ser analisado (com ou sem CRM);
- print do(s) perfil(s) a ser analisado.

- O canal para recebimento de indicações de busca ativa referente à Publicidade Médica foi criado em atendimento ao artigo 16, da Resolução CFM nº 2.336/2023, item VII, para receber conteúdo médico, mesmo que de origem anônima, a ser apurado; podendo ser por canal próprio para esse fim. Ao preencher os campos indicados, as informações serão analisadas pela Codame do Cremesp, que definirá as ações cabíveis.

As indicações de busca ativa sobre Publicidade Médica ao Cremesp serão recebidas única e exclusivamente por meio do formulário mencionado acima, não permitido o acompanhamento por demandantes de tais indicações nesse canal, pois as investigações devem ocorrer sob sigilo, conforme Artigo 1º, do Código de Processo Ético-Profissional (CPEP). Serão considerados apenas os formulários devidamente preenchidos e contendo notificações que envolvem Publicidade Médica.

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

1. Formalização de denúncias/reclamações

1.1. O denunciante deve reunir os documentos necessários e redigir o relato detalhado;

1.2. A documentação deve ser protocolada:

- presencialmente, via correio ou por e-mail;

1.3. A denúncia será analisada conforme o Código de Processo Ético-Profissional (Resolução CFM nº 2306/2022).

2. Indicação de busca ativa

2.1. O solicitante deve acessar o link https://fiscalizacao.cremesp.org.br/index.php/busca-ativa/;

2.2. Preencher o formulário com as informações solicitadas;

2.3. As indicações serão analisadas pela seção DEF-Codame, que dará os encaminhamentos necessários para a adoção de providências cabíveis.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- O prazo para análise de denúncias ou indicações varia conforme a complexidade do caso e segue as disposições do Código de Processo Ético-Profissional (CPEP).

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Denúncias

- Presencial: na Sede ou nas Delegacias Regionais do Cremesp;
- Correio: endereço da Sede do Cremesp;
- E-mail: ssi@cremesp.org.br;
- Para acompanhar o andamento da denúncia formalizada, entre em contato pelo e-mail ssi@cremesp.org.br ou presencialmente.

Indicação de busca ativa

- Online: preenchimento do formulário disponível no site para análise de conteúdo https://fiscalizacao.cremesp.org.br/index.php/busca-ativa/.

Parecer consulta

- O médico deve encaminhar a solicitação de Parecer consulta para o e-mail scn@cremesp.org.br, relacionando detalhadamente suas dúvidas sobre Publicidade Médica;
- Informações sobre os normativos vigentes para Publicidade Médica:
  Página da Codame no *hotsite* do DEF:
  https://fiscalizacao.cremesp.org.br/index.php/codame/;
- Perguntas e respostas sobre a Resolução CFM nº 2.336/2023
  https://fiscalizacao.cremesp.org.br/faq/;
- Codame Cremesp no Instagram
  https://www.instagram.com/codamecremesp/.

CONTATO

- **E-mail:** codame@cremesp.org.br.
- **Endereço:** Rua Frei Caneca, 1282 – Consolação, São Paulo/SP, CEP: 01307-002.
- **Telefone:** (11) 4349-9975.

6. SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO – SAP

O QUE É O SERVIÇO

A Seção de Atendimento ao Público (SAP) é responsável pelo recebimento de documentos de médicos e do público em geral, emissão de protocolos e direcionamento para as seções competentes do Cremesp. Os principais serviços realizados incluem:

1. Registro de profissionais (pessoa física)

- Primeira inscrição, inscrição secundária, transferência e reinscrição;
- Emissão de documentos (CRM Digital e Carteira Profissional do Médico);
- Registro e 2ª via do Registro de Qualificação de Especialidade (RQE);
- Visto provisório;
- Cancelamento de inscrição de profissionais médicos.

2. Registro de empresas (pessoa jurídica)

- Registro de empresas e filiais;
- Alteração contratual da matriz e filial;
- Alteração de responsabilidade técnica;
- Cancelamento de registro de empresas médicas;
- Cadastro das comissões de revisão de óbito e revisão de prontuário médico;
- Registro de regimentos internos de corpo clínico e médico domiciliar.

3. Processos éticos administrativos

- Recebimento de denúncias;
- Manifestação sobre processos ético-profissionais.

4. Serviços emitidos no ato da solicitação

- Certidão Ético-Profissional;
- Certidão de Quitação;
- Visto Provisório;
- Impressão de boletos e certificados.

QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO

- Médicos registrados no Cremesp;
- Representantes de empresas médicas;
- Público em geral, para denúncias ou solicitações específicas.

REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

- Apresentação de documentos necessários conforme o serviço solicitado;
- Informações detalhadas disponíveis em:
- Serviços aos Médicos: https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=ServicosMedicos;
- Serviços às Empresas: https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=ServicosEmpresas.

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

1. Análise dos documentos no momento da recepção;
2. Geração do protocolo de recebimento;
3. Encaminhamento à seção responsável (conforme o tipo de serviço);
4. Coleta de dados biométricos e foto, se necessário;
5. Notificação ao solicitante, via e-mail, sobre deferimento ou indeferimento.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Serviços simples: atendimento no ato da solicitação;
- Prazos específicos, conforme complexidade do serviço, disponíveis nos canais oficiais do Cremesp.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Presencial: atendimento nas unidades do Cremesp, com possibilidade de agendamento;
- Online: disponível no site oficial do Cremesp;
- Correspondência: recebimento de documentos via Correios;
- WhatsApp Business: atendimento eletrônico e agendamento;
- E-mail: recebimento de solicitações e documentos.

CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO

- Protocolo fornecido no momento do atendimento;
- Nome do solicitante (CRM para médicos ou razão social e número do registro para empresas);
- Acesso ao site do Cremesp: https://www.cremesp.org.br

OUTRAS INFORMAÇÕES

- **Prioridade de atendimento**
  - Documentos com prazos próximos são priorizados no atendimento eletrônico.
    - No atendimento presencial, são respeitadas as prioridades legais conforme a Lei nº 10.048/2000, seguidas do público com agendamento e por ordem de chegada.

- **Tempo médio de espera**
  - Presencial: sete minutos, em média.

- **Manifestação de usuários**
  - O usuário pode registrar manifestações, como reclamações, sugestões e elogios, nos seguintes canais:
  - Fale Conosco: faleconosco@cremesp.org.br.

CONTATO

- **E-mail:** sap@cremesp.org.br
- **Fale Conosco:** faleconosco@cremesp.org.br
- **WhatsApp Business:** (11) 4349-9900
- **Telefone:** (11) 4349-9900
- **Site:** www.cremesp.org.br

7. SEÇÃO DE COBRANÇA – SCB

O QUE É O SERVIÇO

A Seção de Cobrança (SCB) realiza a gestão das anuidades e débitos administrativos para Pessoas Físicas e Jurídicas, incluindo:

1. Emissão de boletos de anuidade do ano corrente, dos anos anteriores em fases administrativas e multas eleitorais;
2. Parcelamento de débitos administrativos e ajuizados em dívida ativa e protestados;
3. Recebimento e análise de requerimentos de isenção de anuidade por doença.

QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO

- Pessoa Física: médicos inscritos no Cremesp;
- Pessoa Jurídica: empresas registradas no Cremesp.

REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

1. Emissão de boletos (pessoa física e jurídica)

- Usuário e senha para acessar a Área do Médico e/ou da Empresa;

2. Parcelamento de débitos (pessoa física e jurídica)

- Usuário e senha para acessar a Área do Médico e ou da Empresa;

3. Isenção de anuidade por doença

- Documentação médica que comprove a condição descrita na Resolução CFM vigente;
- Usuário e senha para acessar a Área do Médico.

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

1. Parcelamento de anuidades de pessoa física

1.1 - Ano corrente

Área do Médico - https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=AreaDoMedico=boletoPF;

1.2 – Anos anteriores ao corrente

- Virtual: acesse https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=AreaDoMedico> solicitação de parcelamento>, preencha o formulário de parcelamento disponível na Área do Médico e clique em enviar;
- Presencial: preencha o formulário disponível em Serviços aos Médicos - https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=ServicosMedicos&id=75;

- Compareça à Seção de Atendimento ao Público (SAP) ou ao atendimento da Delegacia Regional mais próxima para realizar o protocolo;
- Também é possível enviar o formulário digitalizado para o e-mail scb@cremesp.org.br Não são aceitos documentos sem assinatura.

2. Parcelamento de anuidades de pessoa jurídica

2.1 - Ano corrente

Área da Empresa - https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=AreaDaEmpresa

- Serviços às Empresas – https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=BoletoPJ;

2.2 - Anos anteriores ao corrente

- Serviços às Empresas - https://cremesp.org.br/?siteAcao=ServicosEmpresas&id=56;
- Preencha o requerimento de parcelamento, assine, digitalize e envie para o e-mail scb@cremesp.org.br;
- Para recepção de documentos na forma presencial, compareça à Seção de Cobrança (SCB) ou ao atendimento da Delegacia Regional mais próxima para realizar o protocolo. Também é possível enviar o formulário digitalizado para o e-mail scb@ cremesp.org.br. Não são aceitos documentos sem assinatura;
- A SCB analisa o pedido, responde em até 5 dias úteis e encaminha resposta por e-mail.

3. Isenção de anuidade por doença

3.1. Acesse a área do médico no portal do Cremesp https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=AreaDoMedico;

3.2. No menu lateral, clique em "Isenção de Anuidade – Doença" e preencha o requerimento;

3.3. Anexe o(s) laudo(s) médicos e clique em "Enviar Solicitação de Isenção por Doença";

3.4. O pedido será analisado pelo(a) diretor(a) tesoureiro(a) em exercício, e a decisão será comunicada por carta e e-mail.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Parcelamento de débitos: até 5 dias úteis após o envio do formulário completo;
- Isenção de anuidade por doença: até 30 dias após a análise dos documentos.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- **Virtual**

  - Pessoa Física - Área do Médico

  https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=AreaDoMedico;

e Serviços aos médicos

https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=ServicosMedicos;

- Pessoa Jurídica - Área da empresa

https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=AreaDaEmpresa;

e Serviços às empresas

https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=ServicosEmpresas;

- Envio de requerimento para scb@cremesp.org.br.

- **Presencial**
  - Sede do Cremesp: Rua Frei Caneca, 1282 – 10º andar, Consolação - São Paulo/SP.
  - Horário: segunda a sexta, das 09h às 18h.

CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO

- Consultas podem ser realizadas por:
  - E-mail: scb@cremesp.org.br;
  - Presencialmente: Sede ou Delegacias Regionais do Cremesp;
  - Área do Médico ou Empresa: links disponíveis no site do Cremesp.

OUTRAS INFORMAÇÕES

- A falta de pagamento de parcelas de débitos implica a revogação do parcelamento;
- A isenção por doença, se concedida, será válida somente para o ano corrente e deve ser renovada anualmente, com novo protocolo, até 31 de janeiro.

CONTATO

- **E-mail:** scb@cremesp.org.br
- **Endereço:** Rua Frei Caneca, 1282 – 10º andar, Consolação, São Paulo/SP
- **Site:** https://www.cremesp.org.br

8. SEÇÃO DE CONSULTAS – SCN

O QUE É O SERVIÇO

A Seção de Consultas (SCN) é responsável por orientar médicos e o público em geral sobre aspectos éticos que regem o exercício da profissão médica. As consultas podem ser:

- **Não protocoladas:** esclarecimentos diretos, quando já existem pareceres ou jurisprudências sobre o tema;
- **Protocoladas:** situações mais complexas que demandam análise detalhada, emissão de pareceres, aprovação pela Câmara de Consultas e homologação pela Plenária.

QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO

- Médicos registrados no Cremesp;
- Público em geral com questionamentos éticos relacionados ao exercício da Medicina.

REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

1. Consultas não protocoladas

- Envio de questionamento por telefone, e-mail ou presencialmente;
- Caso exista jurisprudência ou parecer sobre o tema, o Cremesp fornecerá as normativas diretamente ao interessado.

2. Consultas protocoladas

- As consultas devem ser formalizadas, contendo:
  - Relato por escrito, assinado, com detalhes sobre a dúvida;
  - Nome completo do consulente e, quando aplicável, CRM;
- As consultas devem ser endereçadas ao presidente do Cremesp e podem ser entregues por:
  - E-mail: scn@cremesp.org.br;
  - Na sede do Cremesp (Rua Frei Caneca, 1282, Consolação, São Paulo/SP;
  - Em qualquer Delegacia Regional do Cremesp;
  - Correspondência.

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Consultas não protocoladas

- Recebimento da consulta por e-mail, telefone ou presencialmente;
- Caso exista jurisprudência ou parecer anterior sobre o assunto, o Cremesp encaminhará as normativas pertinentes ao consulente;
  - Prazo estimado: imediato ou até 7 dias úteis, conforme complexidade.

Consultas Protocoladas

- **Recebimento e autuação**
  - A consulta é recebida, protocolada e autuada pela Seção de Consultas;
  - Prazo: até 30 dias, prorrogáveis, se necessário, considerando a complexidade do assunto questionado.

- **Verificação de jurisprudência**
  - A seção verifica se existe parecer anterior (jurisprudência) sobre o tema;
  - Se encontrado, o parecer é enviado ao consulente;
  - Prazo: até 7 dias.

- **Encaminhamento ao conselheiro**
  - Caso não haja jurisprudência, a consulta é encaminhada ao diretor secretário, que designa um conselheiro para emitir o parecer;
  - O conselheiro analisa o conteúdo e elabora um parecer conclusivo;
  - Prazo: até 30 dias, prorrogáveis por igual período, se necessário.

- **Aprovação do parecer**
  - O parecer é discutido na Câmara de Consultas. Se aprovado, é homologado na Reunião Plenária do Cremesp;
  - Prazo: 7 a 14 dias.

- **Resposta ao consulente**
  - O parecer aprovado é enviado ao interessado;
  - Caso a consulta tenha sido feita por meio das Delegacias Regionais, uma cópia do parecer é encaminhada ao conselheiro/delegado responsável.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- **Consultas não protocoladas:** até 7 dias úteis, conforme a complexidade do tema;
- **Consultas protocoladas:** até 30 dias úteis, prorrogáveis em casos excepcionais.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Presencial: na sede do Cremesp ou Delegacias Regionais;
- Por e-mail: encaminhamento de questionamentos para a Seção de Consultas;
- Pelo Correio: correspondência endereçada à sede do Cremesp;
- Por telefone: para esclarecimentos preliminares, com base na jurisprudência existente.

CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO

- O consulente pode acompanhar o andamento por meio do protocolo de atendimento, fornecido no ato do recebimento da consulta;
- Contato direto com a Seção de Consultas, pessoalmente, por e-mail ou telefone.

OUTRAS INFORMAÇÕES

- As orientações fornecidas seguem as Resoluções CFM nº 2.070/2014 e Cremesp nº 223/2010;
- Em caso de necessidade de complementação de informações, o Cremesp poderá solicitar manifestações adicionais de:

- Sociedades Brasileiras de Especialidades;
- Câmaras Técnicas do Cremesp;
- Comissões de Ética Médica locais;
- Departamento Jurídico do Cremesp.

CONTATO

- **E-mail:** scn@cremesp.org.br
- **Telefone:** (11) 4349-9962
- **Presencial:** sede do Cremesp: Rua Frei Caneca, 1282, Consolação – São Paulo/SP

9. SEÇÃO DE CONTAS A RECEBER – SCR

O QUE É O SERVIÇO

A Seção de Contas a Receber (SCR) é responsável pelas devoluções de taxas e anuidades pagas ao Cremesp, tanto por Pessoas Físicas quanto Jurídicas, nos seguintes casos:

- Pagamento indevido;
- Pagamento em duplicidade;
- Pagamento a maior;
- Taxas não utilizadas.

Além disso, a SCR realiza conversões de taxas durante o exercício vigente e presta orientações sobre os procedimentos necessários.

Principais serviços:

1. Solicitações de reembolsos para Pessoas Físicas e Jurídicas;
2. Solicitação de conversão de taxas.

QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO

- Pessoas físicas: médicos regularmente inscritos no Cremesp;
- Pessoas jurídicas: empresas médicas registradas no Cremesp;
- Médicos e empresas que não concluíram o processo de inscrição, mas efetuaram pagamentos.

REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Reembolso para pessoas físicas

- Formulário de reembolso preenchido e assinado;
- Comprovante de pagamento da taxa ou anuidade;
- Dados bancários do titular (não são aceitos agendamentos ou extratos bancários).

Reembolso para pessoas jurídicas

- Formulário de reembolso preenchido e assinado pelo representante legal;
- Comprovante de pagamento da taxa ou anuidade;
- Dados bancários da empresa;
- Caso a empresa não possua conta bancária em seu nome, anexar declaração preenchida e assinada com cópia do documento do sócio e contrato social.

Reembolso para pessoas jurídicas

- Desconto da taxa de inscrição (após deferimento de desconto de 80% da taxa de inscrição da empresa).

Procedimento do desconto e reembolso

O desconto não será concedido automaticamente no ato da emissão do boleto de inscrição, pois a documentação da empresa deverá ser processada pela Seção de Registro de Empresas para comprovação de enquadramento nos critérios do artigo 17 da Resolução do CFM nº 2368/2023 (a análise deste enquadramento é feita pelo sistema da Seção de Registro de Empresas e não nos atendimentos).

Procedimento para obtenção do desconto da taxa de inscrição

- Após receber o número do registro da empresa, o requerimento para o desconto de 80% da taxa de inscrição estará disponível na Área da Empresa, caso a mesma seja passível do desconto;
- Após a resposta ao questionário do desconto, o sistema emitirá o protocolo automático e, se a empresa se enquadrar nos critérios da Resolução CFM, será deferido o desconto e habilitado os campos para indicação dos dados bancários para fins de reembolso;
- Ao concluir a solicitação, o sistema protocolará automaticamente o pedido de reembolso e encaminhará uma mensagem eletrônica de confirmação ao e-mail cadastrado;
- O processo de devolução deste tipo de taxa é 100% online, sendo desconsiderado qualquer envio de formulários ou documentos adicionais.

Conversão de taxa para pessoas físicas

- Formulário específico preenchido e assinado;
- Comprovante de pagamento da taxa.

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Solicitações de reembolso

1. Preencher o formulário disponível no site:
   - **Pessoa física:** https://www.cremesp.org.br/pdfs/scr/pf/reembolsoPF.pdf
   - **Pessoa jurídica:** https://www.cremesp.org.br/pdfs/scr/pj/reembolsoPJ.pdf
2. Anexar os documentos necessários e encaminhar:
   - **Por e-mail:** reembolsos@cremesp.org.br;
   - **Pessoalmente:** na sede ou Delegacias Regionais do Cremesp.
3. A SCR analisa a solicitação e entra em contato, em caso de pendências ou inconsistências nos dados.

Conversão de taxa – pessoas físicas

1. Preencher o formulário de conversão de taxa;
   - Pessoa Física: https://www.cremesp.org.br/pdfs/scr/pf/conversao_taxa_PF.pdf
2. Anexar o comprovante de pagamento e enviar:
   - Por e-mail: scr@cremesp.org.br;
   - Pessoalmente: na sede ou Delegacias Regionais do Cremesp.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Reembolsos: até 20 dias úteis a partir da data do protocolo, desde que não haja inconsistência nos dados bancários;
- Conversão de taxas: 3 dias úteis;
- Caso ocorram pendências, o solicitante será contatado para regularização da solicitação.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Virtual: envio de solicitações e documentos via e-mail;
- Presencial: entrega dos formulários e documentos na sede ou Delegacias Regionais do Cremesp;
- Correios: documentos podem ser encaminhados para a sede do Cremesp.

CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO

- O solicitante pode acompanhar a solicitação por meio do protocolo fornecido no ato do atendimento;
- Contato direto com a Central de Atendimento por telefone ou pelo e-mail reembolsos@cremesp.org.br.

OUTRAS INFORMAÇÕES

- Caso o crédito seja efetuado em conta bancária de terceiros, é obrigatória a apresentação de procuração autenticada com poderes específicos para a restituição;
- A SCR enviará uma carta informando o deferimento ou indeferimento do pedido, com a devida justificativa, quando necessário;
- O prazo prescricional para solicitação de reembolsos é de 5 anos a partir da data do pagamento.

CONTATO

- **E-mail:** reembolsos@cremesp.org.br.
- **Telefone:** (11) 4349-9900.
- **Endereço:** Rua Frei Caneca, 1282 – Consolação, São Paulo/SP.

10. SEÇÃO DE DELEGACIAS REGIONAIS – SDR

O QUE É O SERVIÇO

A Seção de Delegacias Regionais gerencia as regionais no Estado de São Paulo.

As regionais oferecem os seguintes serviços:

• **Cartorial:** registro e alteração cadastral de médicos e de empresas médicas;

• **Judicante:** recepção de denúncia e de manifestação em sindicâncias e em processos ético-disciplinares, tramitação de sindicâncias e realização de audiências;

• **Unidade Móvel:** atendimento aos médicos e estudantes em faculdades e hospitais para os serviços cartoriais;

• **Atendimento telefônico:** esclarecimento de dúvida e orientação sobre serviços disponíveis.

QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS

• Médicos;

• Estudantes de Medicina;

• Representantes de empresas médicas;

• Público em geral.

REQUISITOS PARA ACESSAR OS SERVIÇOS

É necessário apresentar a documentação conforme o tipo de atendimento. As orientações estão disponíveis nos links:

• Serviços médicos: https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=ServicosMedicos

• Serviços às empresas: https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=ServicosEmpresas

ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

1. Apresentação da documentação exigida;
2. Para sindicâncias e processos ético-profissionais, os procedimentos seguem o Código de Processo Ético Profissional (Resolução CFM nº 2.306/2022);
3. Análise de documentos;
4. Emissão de protocolo de recebimento;
5. Encaminhamento à seção responsável, conforme o tipo de serviço.

PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

• **Cartorial:** informadas no protocolo e no site;

• **Judicante:** conforme estabelecido no Código de Processo Ético Profissional.

FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

• **Presencial:** nas regionais e na Unidade Móvel;

• **Online:** através do site;

• **Correspondência:** via Correios;

• **E-mail:** recebimento de solicitações diversas. Os endereços de e-mail das delegacias regionais estão disponíveis no site.

CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO

É possível consultar o andamento dos pedidos:

• **Presencialmente:** na delegacia regional de origem;

• **E-mail ou telefone:** informando o número do protocolo. Informações sobre sindicâncias e processos ético-disciplinares são fornecidas somente às partes interessadas.

OUTRAS INFORMAÇÕES

• Horário de funcionamento e calendário da Unidade Móvel estão disponíveis no site;

• No atendimento presencial, são respeitadas as prioridades legais, conforme a Lei nº 10.048/2000, seguidas da ordem de chegada.

CONTATOS

• **Fale Conosco:** faleconosco@cremesp.org.br

• **Telefones:** estão disponíveis no site

• **Endereço:** estão disponíveis no site

• **Site:** www.cremesp.org.br

• **WhatsApp:** (11) 4349-9900

11. SEÇÃO DE REGISTRO DE EMPRESAS – SRE

O QUE É O SERVIÇO

A Seção de Registro de Empresas (SRE) é responsável por gerenciar o registro, a atualização e a consulta de dados das empresas médicas no âmbito do Cremesp. O serviço contempla:

- Cadastro e registro de empresas médicas;
- Consulta de empresas registradas;
- Emissão de certificados de inscrição de Pessoa Jurídica;
- Procedimentos para atualização cadastral;
- Gestão de taxas, reembolsos e parcelamentos relacionados a empresas.

QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO

- Médicos responsáveis técnicos por empresas médicas;
- Público em geral (apenas para consultas de registros).

REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

- Para cadastro ou atualização de empresas: documentos exigidos, conforme o tipo de solicitação, disponíveis no site do Cremesp, Área de Serviços às Empresas
- Para consultas: acesso ao site do Cremesp

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

1. Cadastro e/ou registro de empresas médicas

- Preenchimento do formulário específico disponível no site do Cremesp (Área de Serviços às Empresas);
- Apresentação da documentação necessária, incluindo contrato social, identificação do médico responsável técnico e comprovante de pagamento das taxas;
- Protocolo da documentação na Sede ou Delegacias Regionais do Cremesp;
- Análise da documentação pela SRE;
- Conclusão do processo com a emissão do Certificado de Inscrição de Pessoa Jurídica.

2. Consulta de empresas registradas

- Realizada diretamente no site do Cremesp, disponível 24h por dia.

3. Emissão de certificados

- Disponível via digital, conforme solicitado.

4. Procedimentos para atualização cadastral

- Apresentação de documentos atualizados e formulário preenchido.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Registro de empresas: de 30 dias após o protocolo;
- Atualização cadastral: de 30 dias após o protocolo;
- Consulta de empresas registradas: automática e imediata pelo site;
- Emissão de certificados digitais: automática para empresas já registradas.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Presencial: atendimento na Sede e Delegacias Regionais;
- Online: serviços disponíveis no site do Cremesp.

CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO

- Protocolo gerado no momento da solicitação;
- Consulta por telefone diretamente à Central de Atendimento Telefônico (CAT).

OUTRAS INFORMAÇÕES

- Todas as informações detalhadas sobre os documentos necessários e etapas dos procedimentos estão disponíveis no site do Cremesp (www.cremesp.org.br);
- As taxas de registro são regulamentadas pelo Conselho Federal de Medicina.

CONTATO

- **E-mail:** sre@cremesp.org.br.
- **Telefone:** (11) 4349-9900.
- **Presencial:** Rua Frei Caneca, 1282, 1º andar, Consolação, São Paulo/SP.
- **Horário de atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.
- **Endereços de protocolo das Delegacias Regionais:**

https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=DelegaciasRegionais.

12. SEÇÃO DE REGISTRO DE PROFISSIONAIS – SRP

O QUE É O SERVIÇO

A Seção de Registro de Profissionais (SRP) é responsável por uma série de serviços administrativos e cadastrais voltados aos médicos registrados no Cremesp. Esses serviços incluem atualizações de dados, emissões de documentos, registros e cancelamentos de inscrição, entre outros, conforme descrito a seguir:

Atualização de endereço

Permite ao médico atualizar seu endereço cadastral:

- Como solicitar:
  - Eletronicamente:

    Acesse a Área do Médico - https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=AreaDoMedico, no site do Cremesp;
  - Presencialmente:

    Compareça a qualquer unidade do Cremesp com documento de identificação;
- Prazo: atualização imediata via Área do Médico. Para solicitações presenciais, o prazo é de até 5 dias úteis.

Divulgação de endereço na internet

Permite ao médico autorizar a divulgação de seu endereço, telefone e e-mail no Guia Médico disponível no site do Cremesp.

- Como solicitar:
- Acesse a Área do Médico - https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=AreaDoMedico, para autorizar ou modificar as informações divulgadas;
- Prazo: atualização imediata após autorização na Área do Médico.

Atualização de foto do site

A atualização da foto no site requer a emissão de um novo documento de identidade médica (CRM digital).

- Como solicitar:
  - Siga as instruções para solicitação de segunda via no link: 2ª Via do CRM Digital - https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=ServicosMedicos&id=73;
- Prazo: até 30 dias para emissão e atualização após aprovação do pedido.

Cancelamento por motivos específicos

Procedimentos para cancelar a inscrição no Cremesp, tornando o médico inativo e isento do pagamento de anuidades, conforme os casos listados abaixo:

1. Por aposentadoria, doença ou invalidez

- Prazo: 15 dias para confirmação no site e 25 dias para entrega da carteira.

• Como solicitar:

- Presencialmente;
- Por procurador;
- Via Correios. Requerimento disponível no site.

2. Por viagem ao exterior

• Prazo: 15 dias para confirmação no site e 25 dias para entrega da carteira.

• Como solicitar:

- Presencialmente;
- Por procurador;
- Via Correios. Requerimento disponível no site.

3. Cancelamento por não exercer a Medicina

• Prazo: 15 dias para confirmação no site e 25 dias para entrega da carteira.

• Como solicitar:

- Presencialmente;
- Por procurador;
- Via Correios. Requerimento disponível no site.

4. Cancelamento de inscrição secundária

• Prazo: 15 dias para confirmação no site e 25 dias para entrega da carteira.

• Como solicitar:

- Presencialmente;
- Por procurador;
- Via Correios. Requerimento disponível no site.

• Local de acesso:

- A solicitação pode ser feita presencialmente, na Sede ou Delegacias Regionais do Cremesp.

• Via Correios. Os requerimentos estão disponíveis no site do Cremesp.

Certidões

1. Certidão de distribuição de feitos

Emite informações sobre a situação de processos ético-profissionais e sindicâncias relacionados ao médico.

• Prazo: Até 15 dias para emissão;

• Como solicitar: requerimento presencial em qualquer unidade do Cremesp.

2. Certidão ético-profissional

• Declaração sobre a regularidade de inscrição e antecedentes éticos do médico;

• Prazo: imediato, via site, ou até 15 dias para emissão posterior;

• Como solicitar:

- Diretamente pela Área do Médico

(https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=AreaDoMedico).

3. Certidão pública

Certidão acessível por qualquer pessoa com o número de CRM do médico;

• Prazo: IMEDIATO e não tem nota de devolução

• Como acessar: A solicitação é direta no site no link

https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=CertidaoPublica.

4. Outras certidões

Informações personalizadas conforme necessidade específica do médico.

• Prazo: até 15 dias para emissão;

• Como solicitar:

- Requerimento pelo site

(https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=ServicosMedicosFormulariosCertidoes).

Inscrições e transferências

1. Primeira inscrição;
2. Inscrição por transferência;
3. Inscrição secundária;
4. Reinscrição.

Prazo: 11 dias para liberação do CRM e 30 dias para emissão da carteira.

Como solicitar: acesse o site do Cremesp > Serviços aos Médicos > Inscrições: https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=ServicosMedicos (O prazo para inscrição principal para liberação do CRM é 15 dias e os documentos, em 30 dias, podendo ser entregue em Sessão Solene, conforme disponibilidade).

1. Transformação de secundária em primária

•Definição: Procedimento pelo qual o CREMESP transforma uma inscrição secundária em primária, por transferência, comunicando automaticamente o CRM de origem para cancelamento da inscrição naquela jurisdição;

• Prazo para prestação do serviço: 15 dias para liberação da Carteira Profissional Médica;

• Local de acesso: solicitação presencial em qualquer unidade do Cremesp.

2. Inscrição provisória por liminar e sua renovação

Tipo de inscrição provisória ou reintegração de inscrição nos quadros dos Conselhos de Medicina por decisão judicial, nos moldes da Resolução CFM 2.300/2021.

• Válida para os pedidos de inscrições iniciais como também para os casos de provisória por transferência, provisória secundária e reativação de registro cancelado;

• Inicialmente concedida por 120 dias, renovável por períodos idênticos, conforme orien-

tação judicial;

- Prazo para prestação do serviço: 20 dias para liberação das informações sobre a inscrição em nosso site e 30 dias para emissão dos documentos;
- Local de acesso: solicitação por meio do site do Cremesp ou presencialmente em uma das unidades.

3. Carteira profissional de médico (capa verde)

Carteira Profissional de Médico - modelo livro - instituída pela Lei n.º 3.268/57, artigos 18 e 19, e Decreto n.º 44.045/58, artigo 9, tem fé pública como documento de identidade. É utilizada para registros de transferências, averbações e outros atos relacionados ao exercício da Medicina.

- Prazo: 30 dias para emissão. Nos casos de Nota de Devolução, o prazo será reiniciado após a regularização;
- Como solicitar: presencialmente, em qualquer unidade do Cremesp.

4. Carteira de identidade médica – CRM Digital

Documento de identidade válido nacionalmente, com possibilidade de certificação digital.

- Prazo: 30 dias para emissão após solicitação;
- Como solicitar: presencialmente, em qualquer unidade do Cremesp.

5. Visto temporário (presencial)

Autorização para que médicos de outros Estados exerçam a Medicina em São Paulo por até 90 dias ininterruptos, sem prorrogação:

- Prazo para prestação do serviço: imediato, com anotação na Carteira Profissional Médica;
- Local de acesso: solicitação presencial em qualquer unidade do Cremesp.

6. Visto temporário (pela internet)

Autorização para médicos originários de outro Estado exercerem a Medicina em São Paulo por até 90 dias ininterruptos, sem possibilidade de prorrogação no mesmo ano.

- Prazo: liberado em até 24 horas úteis após análise pela Seção;
- Como solicitar: requerimento deve ser preenchido no site do Cremesp. Após o preenchimento, comparecer a qualquer unidade do Cremesp com a documentação pertinente.

7. Visto temporário fracionado

Descrição: regulamenta a concessão de visto para exercício temporário de até 90 dias de forma fracionada, conforme artigo 2º da Resolução CFM 2370/2023.

- Como solicitar: médicos de São Paulo para outros Estados: Acessar o Portal de Serviços do CFM;
- Médicos de outros Estados para São Paulo: enviar solicitação para o e-mail: srp@cremesp.org.br.

8. Registro de especialidade

Reconhece e divulga especialidades ou áreas de atuação registradas pelo médico.

- Prazo: 15 dias para registro no site e 30 dias para atualização na carteira;

- Como solicitar: presencialmente com os documentos necessários.

9. Cadastro de médico militar

Cadastro destinado a médicos que exercem exclusivamente a medicina militar, com isenção de anuidade, conforme Lei n.º 6.681/79.

- Prazo para prestação do serviço: 15 dias para conclusão do cadastro;
- Local de acesso: solicitação presencial em qualquer unidade do Cremesp.

10. Cadastro do PCMSO

Registro obrigatório para médicos do trabalho como responsáveis pelos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), conforme Resolução CFM Nº 2.376/2024.

- Prazo: até 5 dias para verificação e liberação do cadastro;
- Como solicitar: preencher e enviar o requerimento pela Área do Médico no site do Cremesp.

11. Averbação de nome

Atualização cadastral do médico referente à mudança de nome, com emissão de nova carteira de identidade médica - CRM Digital.

- Prazo para prestação do serviço: 15 dias para atualização no sistema e 30 dias para liberação do CRM Digital;
- Local de acesso: solicitação presencial em qualquer unidade do Cremesp.

12. Averbação por naturalidade

Atualização cadastral do médico referente à mudança de naturalidade, com emissão de nova carteira de identidade médica - CRM Digital.

- Prazo para prestação do serviço: 15 dias para atualização no sistema e 30 dias para liberação do CRM Digital;
- Local de acesso: slicitação presencial em qualquer unidade do Cremesp.

13. Recadastramento

Atualização completa do cadastro dos médicos junto ao Cremesp para acesso aos serviços online disponíveis na Área do Médico e emissão de nova carteira CRM Digital atualizada.

- Prazo para prestação do serviço: 30 dias para liberação das informações atualizadas;
- Local de acesso: solicitação presencial em qualquer unidade do Cremesp.

CONTATO

- **Telefone:** (11) 4349-9984;
- **E-mail:** srp@cremesp.org.br;
- **Endereço:** Rua Frei Caneca, 1282, Consolação - São Paulo/SP, CEP 01307-002;
- **Horário de atendimento:** segunda a sexta-feira, das 9h às 18h;
- **Delegacias Regionais:** https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=DelegaciasRegionais.

13. SEÇÃO DE SINDICÂNCIAS – SSI

O QUE É O SERVIÇO

A Seção de Sindicâncias (SSI) é responsável por receber, analisar e apurar denúncias de possíveis infrações éticas praticadas por profissionais médicos, além de conduzir investigações preliminares para verificar a existência de indícios de irregularidades.

QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO

O serviço pode ser acessado por qualquer pessoa física ou jurídica interessada em denunciar condutas contrárias à ética médica.

REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

- Relato detalhado dos fatos, assinado, preferencialmente com o nome completo e CRM do médico que realizou o atendimento, além da identificação do local dos fatos (hospitais, clínicas etc.), com nome e endereço completo. Apresentação de provas documentais (exames, prontuários, fotografias etc.), quando disponíveis;
- Identificação completa do denunciante, incluindo documentos de identidade, CPF, comprovante de endereço, telefone e e-mail;
- Quando houver paciente e este não for o denunciante, sua identificação deve ser informada;
- Denúncias anônimas não serão aceitas.

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

1. Recebimento da denúncia

- Protocolo da denúncia e fornecimento de número de acompanhamento.

2. Instauração de sindicância

- Apuração dos fatos relatados.

3. Conclusão

- Deliberação pela Câmara de Sindicâncias e elaboração de relatório conclusivo;
- Encaminhamento do resultado ao denunciante e ao denunciado.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Recebimento da denúncia: até 5 dias úteis, para gerar número de protocolo;
- Conclusão da sindicância: preferencialmente em até 180 dias.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Presencial: entrega na sede do Cremesp ou em uma das Delegacias Regionais. A lista completa de Delegacias Regionais está disponível no endereço https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=DelegaciasRegionais;
- Eletrônico: envio por e-mail para ssi@cremesp.org.br, com anexos digitalizados em PDF ou fotografados;
- Via Correios: encaminhamento à sede do Cremesp (Rua Frei Caneca, 1282 - Consolação - São Paulo/SP - CEP 01307-002).

CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO

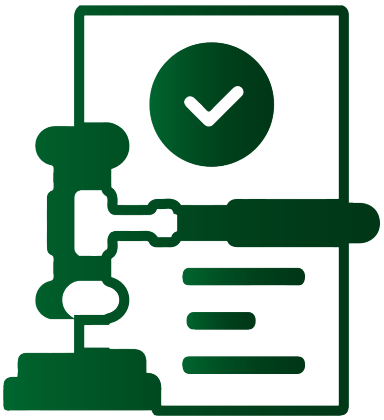
- As consultas podem ser feitas presencialmente ou conforme orientações detalhadas nos ofícios enviados às partes.

OUTRAS INFORMAÇÕES

- Não são aceitas denúncias anônimas;
- Caso haja dúvida quanto à autenticidade de documentos enviados eletronicamente, o Cremesp poderá solicitar a apresentação dos originais;
- Representações por terceiros devem ser acompanhadas de procuração, conforme disposto na Portaria CREMESP nº 38/2016.

CONTATO

- **E-mail:** ssi@cremesp.org.br;
- **Presencial:** Rua Frei Caneca, 1282 - Consolação - São Paulo/SP - CEP 01307-002;
- **Horário de atendimento:** segunda a sexta-feira, das 9h às 18h;
- **Delegacias Regionais:** a relação completa das Delegacias Regionais está disponível no endereço https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=DelegaciasRegionais.



14. SEÇÃO DE PROCESSOS ÉTICO-PROFISSIONAIS – SPEP

O QUE É O SERVIÇO

A Seção de Processos Ético-Profissionais (SPEP) é responsável pela tramitação de processos ético-profissionais para apuração de infrações disciplinares e procedimentos administrativos para averiguação de doenças incapacitantes ao exercício da Medicina, garantindo a execução dos atos processuais, conforme a legislação vigente. O serviço contempla:

• Instauração, instrução, julgamento e processamento de recursos interpostos nos autos dos processos ético-profissionais (PEP);

• Instauração, instrução, julgamento e processamento de recursos interpostos nos autos dos Procedimentos Administrativos (PA).

QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO

• Qualquer pessoa pode apresentar uma denúncia relacionada a violações ao Código de Ética Médica;

• Os processos ético-profissionais e os procedimentos administrativos tramitam sob sigilo. Assim, apenas as partes e os respectivos procuradores, devidamente constituídos podem acessar os autos.

REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

• Os autos dos PEPs e dos PAs podem ser acessados presencialmente, na secretaria da Seção de Processos Ético-Profissionais (SPEP), localizada no 8º andar do edifício da sede do Cremesp, durante o horário de atendimento ao público;

• É possível solicitar o envio de cópias digitais dos autos, observadas as diretrizes da Portaria Cremesp nº 21/24;

• O peticionamento por e-mail é autorizado, desde que atendidos os requisitos da Resolução Cremesp nº 369/23 e do Código de Processo Ético-Profissional (Resolução CFM nº 2306/22).

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Processos ético-profissionais

• Recebimento de denúncia e abertura de sindicância;

• Apuração preliminar e, se constatados indícios de violações ao Código de Ética Médica, instauração do PEP;

• Autuação do PEP, com a citação do(s) denunciado(s), para fins de apresentação de defesa prévia e intimação do denunciante, quando houver, para apresentação de manifestação inicial;

• Produção de provas;

• Encerramento da instrução processual, com a concessão de prazo para apresentação de alegações finais;

• Julgamento em Câmara do Tribunal Regional de Ética Médica (Cremesp).

• Julgamento pelo Pleno do Tribunal Regional de Ética Médica (Cremesp), quando imposta a pena de cassação do exercício profissional *ad referendum* do Conselho Federal de Medicina e, se confirmada a pena de cassação pelo Pleno do Cremesp, envio do PEP de ofício ao Conselho Federal de Medicina (CFM);

• Processamento de recurso ao Conselho Federal de Medicina (CFM), se cabível.

Apuração de doença incapacitante ao exercício da Medicina

• Apuração preliminar em sindicância e, se constatados indícios da existência de doença incapacitante para o exercício da Medicina, instauração de Procedimento Administrativo (PA);

• Autuação e citação do periciando para apresentação de defesa prévia;

• Instrução processual, com a realização de perícia;

• Avaliação (julgamento) em Sessão Plenária do Cremesp.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

• As sindicâncias e os processos ético-profissionais devem ser concluídos em até 5 anos, observados os marcos interruptivos da contagem do prazo previstos na legislação em vigor, tais como o Código de Processo Ético-Profissional (atual Resolução CFM nº 2306/22);

• Os Procedimentos Administrativos tramitam, nos termos da Resolução CFM nº 2164/17, até que haja conclusão sobre a incapacidade temporária ou permanente do médico.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

• Presencial: protocolo em qualquer unidade do Cremesp e acesso aos autos físicos dos PEPs e PAs apenas na secretaria da Seção de Processos Ético-Profissionais (SPEP), localizada no 8º andar da Sede;;

• Eletrônico: solicitação de cópias e envio de petições para o e-mail protocolospep@cremesp.org.br.

CONSULTA SOBRE O ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO

As consultas devem ser realizadas pelas partes ou por advogados regularmente constituídos:

• Presencialmente;

• Por e-mail: protocolospep@cremesp.org.br.

OUTRAS INFORMAÇÕES

• O processo é sigiloso e o acesso é restrito às partes envolvidas e aos seus advogados;

• Todas as atividades seguem as normas da NBR ISO 9001:2015, garantindo qualidade e transparência.

CONTATO

E-mail: protocolospep@cremesp.org.br;

Telefone: (11) 4349-9941;

Presencial: Rua Frei Caneca, 1282, 8º andar - Consolação, São Paulo/SP;

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.