



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
CRMV-MS

**PORTARIA CRMV-MS N. 024, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2022.**

Dispõe sobre a nomeação da empregada pública Evelyn Vieira de Almeida para ocupar a função gratificada do Setor de Atendimento do – CRMV-MS.

**O PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL – CRMV-MS**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei n. 5.517, de 23 de outubro de 1968, artigo 10 e pela Resolução CFMV n. 591, de 26 de junho de 1992, (RIP), especialmente em seu artigo 11, letra “i”,

Considerando a Portaria CRMV-MS nº 042 de 07 de agosto de 2020

**R E S O L V E:**

**Artigo 1º.** NOMEAR a empregada pública Evelyn Vieira de Almeida, matrícula CRMV-MS n. 078, para ocupar a função gratificada do Setor de Atendimento do Conselho Regional de Medicina Veterinária de Mato Grosso do Sul – CRMV-MS.

**Artigo 2º** A função de atendimento ao público foi criada para atender de forma plena as necessidades do jurisdicionado de forma generalista e resolutive, evitando o fracionamento do atendimento.

**I** – O servidor deverá ter perfil para atendimento, envolvendo habilidades elevadas de paciência, urbanidade, compreensão generalista de todas as atribuições do CRMV/MS e demais atividades correlatas responsáveis pela arrecadação ou voltadas ao cumprimento da função institucional do Conselho.

**II** - O servidor designado para a função de atendimento ao público fará jus a gratificação específica em decorrência da função que demandará de avaliações periódicas para ser mantido na atribuição.

**III** – A gratificação regulamentada no inciso acima será dividida em duas partes, sendo que 50% corresponderá ao desempenho individual do servidor, enquanto que a outra parte será mensurada pelo desempenho coletivo, atribuindo a todos os envolvidos a corresponsabilidade pelo resultando tanto individual quanto do grupo.

**Parágrafo único** – o servidor dispensado da função de atendimento ao público não terá qualquer menção desabonadora da conduta profissional em decorrência disto, havendo apenas inconveniência de sua manutenção na atividade por incompatibilidade de perfil para o encargo que demandará dedicação no atendimento de ótima qualidade e estrita observância de todos os atos normativos e políticas de atendimento vigentes na Autarquia.

**Artigo 3º** As atividades do CRMV/MS ficam divididas em:

**I - Atendimento direto** ao cidadão jurisdicionado, seja profissional inscrito, representante de empresa ou interessados em informações, fiscalizações ou denúncias éticas de competência institucional do CRMV/MS;



*Vnaq*



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
CRMV-MS

II - **Atividades internas** ligadas ao suporte geral das funções do CRMV/MS, sejam elas voltadas à arrecadação ou ao atendimento das funções institucionais da Autarquia e;

III - **Atividades externas** envolvendo fiscalizações, visitas técnicas, cursos e demais atos institucionais pertinentes.

**Artigo. 4º** As atividades de atendimento compreendem:

**I – Atendimento direto financeiro:**

- a) Negociação de dívidas;
- a) checagem sobre o pagamento de anuidades e taxas pelos profissionais;
- b) oferecimento do REFIS;
- c) e-mails;
- d) WhatsApp comercial;
- e) emissão de boletos;
- f) atendimento de telefone fixo/móvel e;
- g) Parcelamento de dívidas.

**II – Atividades internas financeiro:**

- a) Baixa de movimento bancário;
- a) remessa de boletos;
- b) inscrição em dívida ativa (montagem de edital);
- c) cobranças e campanhas de cobrança (mail-chimp);
- d) pagamentos via agência bancária;
- e) cobranças por correios (notificações via AR);
- f) abertura de processos administrativos financeiros;
- g) atendimento de demandas de outros setores (cadastro; fiscalização, jurídico, administrativo e cpl);
- h) inscrição e baixa de protesto;
- i) geração de boletos;
- j) arquivamento de documentos;
- k) atendimento de diretores/conselheiros;
- l) lançamentos de receitas e despesas no SISCONTNET;
- m) geração de planilhas, relatórios, inscrição em dívida ativa de auto de Multa;
- n) levantamento de débitos;
- o) cópias de documentos para BMB (boletim de movimento bancário) e pagamentos via cheque e online;
- p) geração de guias para recolhimento de retenção de impostos;
- q) produção de memorandos e ofícios visando o andamento, manutenção e melhoria dos procedimentos.

**III – Atendimento direto fiscalização:**

- a) atendimento presencial, telefônico, whatsApp e e-mail;
- a) recebimento de denúncias;
- b) informações sobre andamento de processos;



*[Assinatura manuscrita]*



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
CRMV-MS

- c) recepção e esclarecimentos a respeito de defesa de auto de infração ou recurso contra auto de multa;
- d) Defesa e recurso em segunda instância junto ao CFMV e;
- e) Fornecimento de respostas padrões sobre dúvidas recorrentes sobre legislação e procedimentos internos, e quaisquer outros assuntos identificados e padronizados pelo Conselho como de interesse institucional.

**IV – Atividades internas fiscalização:**

- a) - Lançamento de protocolo;
- a) - Lançamento do Auto de Infração no SISCAD;
- b) - Abertura de processos (auto de infração, denúncia, apuração de fatos);
- c) - Controle de prazo de auto de infração e Auto de Multa;
- d) - Juntada de Documento (DEFESA/RECURSO/AR)
- e) - Auto de Infração em caso de regularização: Regularizar o Auto no SISCAD - Certidão de encerramento - Arquivo.
- f) - Auto de Infração em caso de defesa: Juntar no processo e submeter ao Conselheiro Relator;
- g) - Após a decisão do Plenário comunicar a parte - Regularizar o Auto no SISCAD - Certidão de encerramento - Arquivo;
- h) - Após a decisão do Plenário comunicar a parte - Indeferida a defesa é oferecido prazo de 30 dias para interpor recurso ao CFMV.
- i) - Auto de Infração que não regulariza e nem apresenta defesa administrativa - Emitido o Auto de Multa;
- j) - No prazo do Auto de Multa houve regularização - remessa ao conselheiro e após comunica a decisão;
- k) - No prazo do Auto de Multa não houve regularização - cobrança amigável e remessa ao Setor Financeiro para Inscrição em Dívida Ativa;
- l) - No prazo do Auto de Multa apresentou recurso - remessa ao conselheiro e após comunica a decisão - Indeferida a defesa é oferecido prazo de 30 dias para interpor recurso ao CFMV.;
- m) - Das Comunicações:
- n) - Retornadas: é necessário sanar para que as partes tenham conhecimento da decisão;
- o) - Após as devidas comunicações recebidas o processo deverá seguir seu curso conforme legislação vigente.

**V – Atendimento direto do cadastro:**

- a) Telefone, e-mail, whats app e presencial em atividades de orientação sobre inscrição e cadastro de pessoa física, jurídica e ART;
- a) conferência de documentos e arquivos enviados por e-mail;
- b) solicitação de documentos e arquivos quando recebidos de forma incompleta por e-mail;
- c) geração, entrega ou envio de boletos;
- d) avisos sobre prazos e;
- e) entrega de documentos;

**VI – Atividades internas cadastro:**



*Proq*



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
CRMV-MS

- a) emissão de documentos (certificado de regularidade PJ, carteiras profissionais);
- a) conferência de créditos (verificação de baixas bancárias);
- b) abertura, manutenção, encaminhamentos e finalização de processos para plenária, com elaboração de minutas de acórdãos, reuniões de Diretoria e outros que requeiram comunicação entre setores nas atividades de secretaria geral;
- c) solicitações de documentos e arquivos via e-mail ou telefone para profissionais e empresas, após constatação obtida no atendimento detalhado; comunicação entre CRMV's sobre movimentação profissional;
- d) procedimentos no SISCAD (inscrição, registro, cancelamento, atualizações e monitoramento das ART's eletrônicas);
- e) produção de memorandos e ofícios visando o andamento, manutenção e melhoria dos procedimentos, atendimentos que requeiram intermediação com o CFMV devido problemas no sistema Delphi e SISCAD web.
- f) Tais atividades se concentram nas seções de: inscrição, registro, atualização, cancelamento e suspensão de pessoa física, pessoa jurídica e produtores rurais;
- g) isenções de pessoa física e jurídica; e anotações de responsabilidade técnica.

**VII – Atendimento direto do processo ético profissional:**

- a) Informações de como proceder para realizar Denúncia Ética;

**VIII – Atividades internas processo ético profissional:**

- a) Informações sobre abertura e andamento de Processo Ético Profissional;
- a) Agendamento de sessões e audiências;
- b) Atendimento via telefone, e-mail e whats app.
- c) Procedimento Interno:
- d) Intimação;
- e) Arquivamento;
- f) Juntada de Documentos;
- g) Realização de Memorando, Ofícios e Despachos.
- h) Suporte para a realização de Oitiva;
- i) Suporte para a realização de Reunião de Diretoria, Sessões Plenárias Ordinárias, Extraordinárias e de Julgamento de Processo Ético Profissional, bem como realizar convocação e todos os atos administrativos para a realização da sessão.

**IX – atendimentos direto da Unimed:**

- a) Ler e-mail's e resolver os problemas pontuais encaminhados pelos profissionais beneficiários do convênio.
- a) Entregar Cartões e Contratos a todos Beneficiários das Inclusões do mês.
- b) Fazemos atendimento Presencial, atendimento via telefone fixo e celular, e atendemos no whatsapp.

**X – Atividades internas da Unimed:**

- a) Enviar boletos e Consultas de inadimplência mensalmente;
- a) Fazer Inclusão e Exclusão de beneficiários quando solicitado no atendimento;
- b) Fazer notificação e verificar os pagamentos;



*Handwritten signature*



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
CRMV-MS

- c) Fazer Cobrança;
- d) Fazer exclusão de inadimplentes;
- e) Arquivar Contratos.

**Artigo 4º.** Fica estabelecido o percentual de 50% (cinquenta por cento) da gratificação dos gerentes do, a título de gratificação.

**Artigo 5º.** Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura e revoga disposições em contrário.

Campo Grande, MS, 14 de fevereiro de 2022.

**Méd. Vet. Thiago Leite Fraga**  
**CRMV-MS n. 3875**  
**Presidente**

