



RELATÓRIO FINAL DO CONTROLE INTERNO

Nº: 001/2025

AÇÃO 01 - PAINT 2025

ÁREA:

Setor de Atendimento (Registro de Pessoa Física – CRM/RR)

Boa Vista-RR
Agosto/2025



1. IDENTIFICAÇÃO

ESPÉCIE: Atividade de Controle Interno;

UNIDADE AVALIADA: Setor de Atendimento (registro de pessoa física)

PERÍODO DE APURAÇÃO: 08/07 a 14 de julho de 2025

OBJETIVO GERAL: Atualizar as informações, informar sobre os resultados alcançados, mensurando o desenvolvimento da área avaliada face às recomendações exaradas no bojo do Relatório Preliminar sob nº 001/2025 do Controle Interno.

2. INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao cronograma das atividades do Setor de Controle Interno - SECIN previstas no PAINT 2025, aprovado pela Diretoria do CRM-RR, demos início aos trabalhos de Controle interno no Setor de Atendimento (Registro de Pessoa Física) desta autarquia, com o intuito de emitir opinião sobre a regularidade dos procedimentos adotados, a aderência à legislação sobre o tema e o adequado suporte documental, assim como dos controles internos instituídos e resultados obtidos, tendo em vista as recomendações emitidas no bojo do Relatório Preliminar sob nº 001/2025 do SECIN.

Neste trabalho foram aplicados os seguintes procedimentos e técnicas de controle:

- Análise Documental;
- Entrevista;
- Observação;
- Consulta aos sistemas informatizados, tais como CNM, ACV, SAS e etc.

3. OBJETIVOS

Fornecer subsídios suficientes para os gestores avaliarem se o Setor de Atendimento (registro de pessoa física) está alcançando os resultados planejados, através do acompanhamento e verificação das atividades, visando, por conseguinte, reduzir os riscos de falhas nos processos internos, que possam impactar a missão e o atingimento dos objetivos estratégicos do CRM-RR.

4. RESULTADOS DA ATIVIDADE DE CONTROLE

Foi recebida a resposta do Setor de Atendimento (registro de pessoa física), referentes aos apontamentos feitos no bojo da Atividade de Controle interno que tramitou perante o Sei nº 25.23.000001104-6, por meio da **Comunicação Interna SEI-49/2025/CRM-RR/REG**, ocasião em que foram exaradas as seguintes respostas pelo setor, conforme explanado a seguir.

4.1. Existem controles internos para os processos?

Resposta do Setor: Por falta de um mecanismo de controle próprio da instituição, para processos foi implantado uma planilha com o fim de possibilitar o acompanhamento dos processos que existem no setor.

Essa planilha estará em constante melhoria e pode ser acessada por meio de compartilhamento pelo link https://docs.google.com/spreadsheets/d/1k7quOLfhXNkpmqxUMMevtU8giYXq_Yq9NCAh1NsLjw/edit?usp=sharing.

Há também, já em uso, um checklist de documentação e as ações a serem tomadas, como a conferência das cópias com as originais, geração de boletos para cada tipo de inscrição, entre outras.

Análise do SECIN: Apesar de constar a informação sobre a planilha de controle do setor, esta unidade procedeu a uma consulta (em 06/08/25), ocasião em que se observou não constar a inserção de dados referentes aos processos, conforme apontado pelo setor em sede de resposta. Vejamos:

Assim, pelo exposto, identifica-se a ausência de mecanismos de monitoramento e acompanhamento da tramitação de processos. Essa lacuna inviabiliza a mensuração precisa dos prazos de todas as atividades sob a responsabilidade do setor.

Risco: A falta de controle sobre os prazos pode resultar em atrasos no atendimento, descumprimento de prazos regulamentares ou internos e, consequentemente, na insatisfação dos clientes externos. Além disso, a ausência de dados impede a identificação de gargalos, a otimização de fluxos de trabalho e a melhoria contínua dos serviços.

Recomendação: Recomenda-se a implementação urgente de um sistema ou ferramenta de gestão de processos que permita o monitoramento e o acompanhamento



de cada demanda, desde o seu ingresso no setor de atendimento até a sua finalização, com a prestação do serviço ao cliente externo do CRM-RR.

Há verificação periódica das inconsistências do cadastro?

Resposta do Setor: Há apenas quando identificamos tal inconsistência. Um exemplo, é quando encontramos dados desatualizados. Iniciamos um processo e o acompanhamos até a sua solução.

Análise do SECIN: O Setor de Controle interno identificou que a atualização dos dados cadastrais dos médicos ocorre somente por solicitação do próprio profissional. Não há um processo proativo de atualização cadastral de ofício por parte do Setor de Atendimento do CRM-RR.

Recomendação: Recomenda-se a **implementação de um processo de revisão e atualização cadastral periódica**, de modo a garantir que as informações dos profissionais registrados no CRM-RR estejam sempre corretas e atualizadas.

Além disso, é crucial que o Setor de Atendimento seja instruído a **sempre perguntar aos médicos se desejam atualizar seus dados cadastrais** — como endereço, telefone, e-mail, etc. — durante qualquer contato, seja presencial, telefônico ou por outros canais de comunicação. Essa prática deve se tornar **parte do fluxo padrão de atendimento**.

Riscos da Ausência de Atualização Cadastral Periódica: A falta de um processo proativo de atualização cadastral expõe o CRM-RR a diversos riscos significativos:

- **Descumprimento de Normas e Legislação:** Informações desatualizadas podem comprometer a comunicação de atos e decisões importantes, como intimações e convocações para processos éticos, resultando em nulidades processuais e, consequentemente, em prejuízos jurídicos para o CRM-RR.
- **Comunicação Ineficaz:** O envio de correspondências físicas e eletrônicas para endereços incorretos pode levar à perda de informações essenciais, como avisos, boletos, dentre outros. Isso não só prejudica a relação com o profissional, mas também pode gerar custos adicionais de reenvio.
- **Perda de Credibilidade Institucional:** Um cadastro desorganizado e impreciso passa uma imagem de desleixo e ineficiência. A qualidade da base de dados é um reflexo direto da seriedade e do profissionalismo da instituição.
- **Prejuízos Operacionais:** A busca por informações corretas ou a necessidade de reprocessar tarefas devido a dados incorretos gera retrabalho, consome tempo e recursos da autarquia, e aumenta o custo operacional.

A implementação desta recomendação é **extremamente necessária** para mitigar esses riscos, assegurar a conformidade legal e regulamentar, e fortalecer a relação com os profissionais médicos, garantindo a eficiência e a credibilidade do CRM-RR.

4.3 O processo de Primeira Inscrição está sendo conduzido conforme as normativas existentes? Ausência das assinaturas do empregado e médico no formulário de inscrição e processo de entrada com documento vencido;

Resposta do Setor: É importante entender o momento de cada situação, não eximindo o setor de sua responsabilidade. Algumas das inscrições avaliadas foram recebidas por terceiros, enquanto ausência dos funcionários do setor, por exemplo. Já outras, foram



feitas no período de grande fluxo de entrada, em períodos em que se pede por celeridade. No período de inscrições do ano de 2024 houveram mudanças no setor, ficando apenas um responsável e um estagiário que, até então, não havia conhecimento sobre os processos.

Análise do SECIN: Em atividade de Controle interno, constatou-se que diversos formulários de inscrição não havia a assinatura do profissional que solicitou a primeira inscrição e tampouco a do empregado que procedeu ao atendimento.

Riscos da Ausência de Assinatura: A falta de assinaturas em um documento, como é o caso do formulário de inscrição, expõe a instituição a riscos significativos, que podem comprometer a segurança jurídica e a integridade dos processos. Sem a assinatura do profissional, a instituição fica vulnerável a contestações futuras. Exemplo: Um médico poderia alegar que nunca solicitou a inscrição ou que as informações foram registradas de forma incorreta sem sua anuência. Isso pode resultar em processos administrativos e judiciais, gerando custos, tempo e danos à imagem da instituição.

Recomendação: Recomenda-se a implementação imediata de um protocolo de atendimento que exija a coleta de assinaturas nos formulários de inscrição dos médicos e empregado que efetuar o atendimento. É extremamente necessário que o documento seja assinado por ambas as partes:

1. **Pelo médico:** confirmando a veracidade e a ciência das informações fornecidas para sua inscrição.
2. **Pelo empregado:** atestando que a solicitação foi formalizada e que todos os procedimentos e documentos necessários foram conferidos no ato do atendimento.

A formalização da inscrição com a coleta de assinaturas de ambas as partes é uma medida de segurança fundamental, uma vez que garante a legitimidade do processo, protege a instituição contra fraudes e litígios, e fortalece a cadeia de responsabilidade no atendimento ao cliente externo.

4.4 Prazo expirado para apresentação do Diploma; Pendência da apresentação de Diploma;

Resposta do Setor: Novas solicitações de entrega de diploma já foram enviadas aos médicos.

Análise do SECIN: Resposta satisfatória. Esta unidade fará o monitoramento da implementação da medida, conforme apontamento feito pela unidade avaliada.

4.5 Ausência de confirmação de autenticidade documental;

Resposta do Setor: Informo que os documentos são verificados com o original, porém apenas não foram carimbados com o confere com o original.

Análise do SECIN: O Controle Interno identificou a **ausência de carimbo de "Confere com o Original"** nos documentos anexados aos processos. O setor informou que, embora a verificação com o original seja realizada, a formalização dessa conferência não está sendo registrada nos documentos.

Riscos da Ausência de Autenticidade Documental: A falta de um registro formal da conferência documental, mesmo que a ação seja executada, expõe o CRM-RR a riscos consideráveis:



- **Risco Jurídico:** Em um eventual processo administrativo ou judicial, a validade dos documentos anexados pode ser questionada. A ausência de um carimbo e assinatura formal impossibilita a instituição de comprovar que a verificação com o original foi feita, fragilizando a prova documental.
- **Aumento de Fraudes:** A ausência de um controle formalizado e visível pode abrir brechas para a inserção de documentos falsos ou adulterados no processo. A padronização da conferência com carimbo e assinatura atua como uma barreira de segurança adicional.

Recomendação: Recomenda-se a criação e a implementação imediata de um procedimento padrão para a confirmação da autenticidade documental. É extremamente necessário que, após a verificação de um documento com sua via original, o empregado responsável pelo atendimento carimbe e assine o documento anexado ao processo.

O carimbo deve conter a frase "**Confere com o Original**", acompanhado da data e da identificação do empregado que realizou a conferência.

4.6 Processos de Transferência

Resposta do Setor: Muitos processos são anteriores aos funcionários lotados atualmente no setor. Porém, também não foram observados o que se pede, aceitando que os pedidos fossem apenas formalizados por e-mail.

Análise do SECIN: O Controle interno, ao analisar uma amostra de 5 processos de transferência de médicos para outros estados, identificou que na maioria deles não foram localizados os documentos que formalizaram o pedido de transferência. O setor avaliado informou que muitos desses processos são antigos, mas também reconheceu que pedidos foram aceitos e processados apenas por e-mail, sem a documentação comprobatória anexada.

Riscos da Ausência de Documentação: A falta de documentação que comprove o pedido de transferência é um risco grave, expondo a instituição a sérios problemas.

- **Insegurança Jurídica:** Sem a documentação formal, não há como provar que a transferência foi solicitada pelo médico. Isso abre a possibilidade de contestações judiciais e administrativas futuras, onde o profissional poderia alegar que o CRM-RR agiu de forma indevida ou sem sua autorização, gerando prejuízos legais e financeiros.
- **Vulnerabilidade a Fraudes:** A aceitação de pedidos apenas por e-mail, sem a devida documentação comprobatória, torna o processo vulnerável a fraudes. Qualquer pessoa poderia enviar uma solicitação em nome de um médico, gerando transtornos e até mesmo a exposição de dados sensíveis.
- **Inconsistência nos Registros:** A falta de padronização na formalização dos pedidos resulta em inconsistências nos registros do CRM-RR e na comunicação com os conselhos de outros estados. A ausência de um processo claro impede o rastreamento e a auditoria das transferências, dificultando a resolução de possíveis divergências.
- **Prejuízo à Credibilidade Institucional:** A falta de rigor na guarda e na organização dos documentos essenciais para a movimentação de um registro



profissional demonstra significativa fragilidade. Isso pode abalar a confiança dos profissionais e a credibilidade do CRM-RR perante outros conselhos regionais e o CFM.

Recomendação: Recomenda-se a implementação imediata de um procedimento rigoroso para formalizar os pedidos de transferência de médicos. É extremamente necessário que todo pedido seja instruído com a documentação completa, devidamente anexada ao processo físico.

O setor deve:

1. **Exigir a documentação completa** que subsidia a solicitação de transferência, conforme as normas internas e as regulamentações do Conselho Federal de Medicina (CFM).
2. **Anexar ou digitalizar** todos os documentos comprobatórios ao respectivo processo, garantindo que o histórico completo da solicitação esteja preservado.
3. **Não aceitar a formalização de pedidos apenas por e-mail**, que não garante a autenticidade e a integridade da solicitação, a menos que o e-mail seja acompanhado da documentação escaneada e devidamente assinada.

A implementação dessa recomendação é essencial para garantir a segurança jurídica, a integridade dos processos e a confiabilidade dos registros de transferência, protegendo a instituição contra riscos de litígios e falhas de controle documental.

4.7 Irregularidade no Processo de Cancelamento

O SECIN identificou nas inscrições 792, 2823, 2853, 2882 e 2402, referentes a pedidos de cancelamento de inscrição, ausência de documentos que subsidiaram o pedido de cancelamento, constando apenas no sistema a informação (CNM e SAS) da efetivação do procedimento. Contudo, ausentes documentos comprobatórios, seja na pasta física ou outro meio informatizado.

Resposta do Setor: Muitos processos são anteriores aos funcionários lotados atualmente no setor. Porém, também não foram observados o que se pede, aceitando que os pedidos fossem apenas formalizados por e-mail.

Riscos da Ausência de Documentação: A falta de documentação que comprove o pedido de cancelamento é um risco grave, expondo a instituição a sérios problemas.

- **Risco Jurídico:** Sem a documentação formal, não há como provar que o cancelamento foi solicitado pelo médico. Em um eventual processo judicial ou administrativo, o profissional poderia alegar que o CRM-RR agiu de forma indevida ou sem sua autorização, gerando prejuízos legais e financeiros, como a necessidade de indenizações.
- **Vulnerabilidade a Fraudes:** A ausência de um procedimento padrão para a guarda documental torna o processo vulnerável a fraudes. Pessoas não autorizadas poderiam solicitar cancelamentos indevidos, gerando transtornos e possíveis prejuízos ao profissional e à instituição.



Recomendação: Recomenda-se a implementação imediata de um procedimento rigoroso para a formalização e guarda de documentos que subsidiaram os pedidos de cancelamento de inscrição. É extremamente necessário que a documentação completa seja anexada e armazenada de forma segura, em formato físico, para cada processo de cancelamento.

O setor deve:

1. **Exigir a documentação completa** para o cancelamento de inscrição, conforme as normas do Conselho Federal de Medicina (CFM).
2. **Anexar ou digitalizar** todos os documentos comprobatórios ao respectivo processo, garantindo que o histórico completo da solicitação seja preservado.
3. **Não efetivar o cancelamento** no sistema sem a prévia formalização e a devida guarda da documentação.

A implementação dessa recomendação é essencial para garantir a segurança jurídica, a integridade dos processos e a confiabilidade dos pedidos de cancelamento, protegendo a instituição contra riscos de litígios e falhas de controle dos processos de incumbência do setor.

4.8 Ausência de formalização dos processos com rubrica, carimbo e numeração

O Setor de Controle Interno verificou na maioria dos processos analisados, a não observância de regimento previsto na Lei 9.784/99 (Lei de Processos Administrativos no âmbito federal), o qual estabelece em seu artigo 22, parágrafo quarto, o dever de o processo administrativo seguir uma ordem sequencial, e das páginas serem numeradas e rubricadas pelo empregado.

Resposta do Setor: O setor busca sempre verificar resoluções, normativas, entre outros, porém algumas normativas são além do nosso conhecimento, como por exemplo, a Lei 9.784/99 (Lei de Processos Administrativos no âmbito federal). Cabe destacar a falta de treinamento, capacitação referente a métodos, normativas, para melhoramento na execução das atividades desempenhadas pelo setor, ou até mesmo o direcionamento para tal.

Análise do SECIN: Destacamos que, apesar de não ter havido o envio dos empregados lotados no Setor de Atendimento para fora do estado para realização de treinamento, é importante destacar que houve o repasse de informações pelos antigos colaboradores que eram lotados na unidade. Além disso, a Assessoria Jurídica desta autarquia, juntamente com o Controle Interno têm promovido Treinamentos aos empregados, com espaço pra esclarecimentos de dúvidas, bem como para a formulação de sugestões de forma a se promover a melhoria contínua dos processos.

5. CONCLUSÃO

Insta salientar que a Assessoria Jurídica e o Controle Interno têm promovido encontros destinados ao Treinamento dos empregados lotados no Setor de Atendimento. Tal medida visa aperfeiçoar as atividades e procedimentos do setor, de modo ordenado e organizado, seguindo-se um padrão processual bem estruturado, de forma a promover



o adequado suporte documental, objetivando a mitigação de riscos, conforme apontamentos feitos no Relatório Preliminar do Controle Interno.

Além disso, diante dos trabalhos desenvolvidos na presente atividade de Controle Interno, e tendo em vista a exposição das recomendações formuladas no bojo do Relatório Preliminar 001 e no presente Relatório final, esta Unidade de Controle Interno estará monitorando as recomendações acima citadas, em periodicidade a ser definida juntamente com o Diretor da unidade avaliada.

O presente relatório será encaminhado ao 1º Secretário do CRM-RR, para ciência e despacho de providências.

É o relatório.

Boa vista-RR, 06 de agosto de 2025.

Vitória Nascimento Oliveira

Controladora Interna do CRM-RR