



## RESOLUÇÃO N.º 02, DE 15 DE SETEMBRO DE 2021

Institui e regulamenta o Setor de Protocolo, define normas e procedimentos de registro, tramitação, expedição e arquivo de documentos físicos e eletrônicos no âmbito do CREMERS.

O CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, no uso das atribuições conferidas pela Lei nº 3.268, de 30 de setembro de 1957, publicada em 1º de outubro de 1957, regulamentada pelo Decreto nº 44.045, de 19 de julho de 1958, publicado em 25 de julho de 1958, alterações subsequentes; e considerando a necessidade de padronizar os procedimentos gerais de protocolo no âmbito e busca da melhor organização interna relacionada ao registro, tramitação, expedição e guarda de documentos no CREMERS, resolve:

Art. 1º. Fica instituído o Setor de Protocolo do CREMERS, localizado no térreo do prédio situado na Rua Bernardo Pires, 415.

Art. 2º. Consideram-se atividades de protocolo o recebimento, a classificação, o registro, a distribuição, o controle da tramitação, a expedição e a atuação de documentos e os respectivos procedimentos decorrentes.

Art. 3º. Os documentos físicos e eletrônicos destinados ao CREMERS serão recebidos pelo Setor de Protocolo.

Art. 4º. O Setor de Protocolo será responsável pelos seguintes procedimentos:

I – Recebimento, classificação, registro, distribuição, controle de tramitação de todos os documentos físicos e eletrônicos recebidos no CREMERS;

II – Definição de normas, rotinas e procedimentos de identificação para registro no SAS (Sistema de Acompanhamento de Serviços);

III – Expedição de documentos e os respectivos procedimentos decorrentes;

IV – Atender ao público interno e externo nas questões relacionadas a documentos;

V – Executar as atividades de digitalização de documentos e gerenciamento de arquivo digital.

Parágrafo único. Também compete ao protocolo a gestão das atividades de arquivo permanente do CREMERS e as atividades de conferência dos dados cadastrais de pessoas físicas e jurídicas registradas no CREMERS.



Art. 5º. Fica instituída a Função Gratificada de Supervisor de Setor de Protocolo a ser exercida por funcionário do quadro de servidores do CREMERS.

§ 1º. O valor da Função Gratificada será o fixado para Supervisor de Setor, item 05 do Manual de Gestão de Pessoas.

§ 2º. As atribuições estão estabelecidas em anexo à presente Resolução;

### **DO PROTOCOLO DE DOCUMENTOS NO SAS - (Sistema de Acompanhamento de Serviços)**

Art. 6º. Os documentos físicos e eletrônicos recebidos no CREMERS serão obrigatoriamente protocolados no SAS (Sistema de Acompanhamento de Serviços) ou outro sistema disponibilizado pelo CFM ou CREMERS.

§ 1º O registro no SAS (Sistema de Acompanhamento de Serviços) deverá constar, no mínimo, os seguintes dados referentes ao solicitante:

- I – Remetente e destinatário do documento;
- II – Número do CPF, CNPJ ou CRM do remetente;
- III – Nome da pessoa física ou instituição mencionada;
- IV – Resumo do teor do documento recebido;
- IX – Descrição fiel dos nomes e números conforme o documento.

§ 2º São informações indispensáveis para protocolo no SAS (Sistema de Acompanhamento de Serviços):

- I – Forma de recebimento do documento (físico ou eletrônico);
- II – Numeração do Protocolo conforme registro no SAS (Sistema de Acompanhamento de Serviços);
- III – Remetente/interessado/representante legal;
- IV – Número, hora e a data de recebimento do documento;
- V – Identificação da espécie/tipo do documento e se o mesmo é avulso ou processo;
- VI – Descrição resumida do teor do documento;
- VII – Informação de prazo a ser cumprido;
- VIII – Indicação do Departamento/Setor a que se destina o documento;
- IX – Data e horário do envio de documento físico para Departamento/Setor;
- X – Carimbar o canto superior direito das folhas com carimbo próprio do setor;
- XI – Etiqueta de identificação;

§ 3º O remetente poderá atribuir caráter sigiloso ao documento a ser protocolizado, mediante o preenchimento de campo específico no formulário de Protocolo Eletrônico.



Art. 7º. O Setor de Protocolo deverá seguir os procedimentos de registro de documentos conforme definido no manual do setor, respeitando os devidos prazos e urgências para atendimento.

Art. 8º. Os documentos físicos eventualmente recebidos pelos Departamentos e demais setores do CREMERS deverão ser encaminhados ao Setor de Protocolo para registro.

### **PROTOCOLO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS**

Art. 9º. Os documentos eletrônicos/digitais poderão ser recebidos por meio de correio eletrônico, através da unidade de protocolo ou diretamente nos Departamentos/Setores.

Art. 10º. Os Departamentos/Setores que receberem documentos eletrônicos/digitais que se relacionem ao desenvolvimento de suas atividades deverão realizar o protocolo no SAS (Sistema de Acompanhamento de Serviços) ou outro sistema disponibilizado pelo CFM ou CREMERS.

§ 1º. Os Departamentos/Setores que receberem documentos eletrônicos/digitais que não possuírem vinculação direta as suas atividades deverão encaminhar imediatamente os documentos ao Setor de Protocolo para registro.

§ 2º. Serão normatizados através de Portaria os procedimentos para recebimento e protocolo de documentos eletrônicos/digitais e os responsáveis pelo correio eletrônico em cada Departamento/Setor do CREMERS.

### **DA EXPEDIÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS**

Art. 11. O Setor de Protocolo é a unidade central responsável pela expedição de documentos do CREMERS, para destinatários externos, via Correios (ECT), malotes ou por encomendas, e da distribuição interna para os Departamentos/Setores do CREMERS.

§ 1º. Os Departamentos/Setores deverão entregar no Setor de Protocolo as correspondências para envio já devidamente envelopadas, identificadas e com a declaração de conteúdo, quando necessário.

§ 2º. A distribuição interna de documentos será acompanhada de registro, conforme regulamentado através de Portaria.

Art. 12. O Setor de Protocolo realizará o registro das correspondências recebidas e enviadas especificando a sua tipologia (ofício, comunicação interna, processos, sedex, encomendas registradas, correspondências registradas).

### **ARQUIVO**

Art. 13. O Setor de Protocolo é a unidade responsável pela gestão do arquivo permanente do CREMERS, sendo encarregado pela estrutura física e organizacional para guarda de



documentos físicos após análise da Comissão Permanente de Guarda e Avaliação de documentos, o qual, entre outras atribuições, compete:

I – Receber, registrar, arquivar permanentemente e desarquivar, quando for o caso, autos e documentos, cuidando da conservação e organização do arquivo;

II – Gerir o arquivo de documentos obsoletos e não aplicáveis;

Art. 14. A classificação documental para arquivamento de documentos produzidos e recebidos no CREMERS competirá a Comissão Permanente de Guarda e Avaliação de Documentos e seguirá o disposto na Resolução CREMERS nº 17/2020, bem como os seguintes preceitos:

I – Arquivo corrente – Referem-se aos documentos que são frequentemente utilizados;

II – Arquivo intermediário - Referem-se aos documentos que não estão mais em uso corrente, seu arquivamento é transitório e a principal função é assegurar a preservação, guardando temporariamente e o cumprimento dos prazos estabelecidos, sendo eliminado ou guardado definitivamente;

III – Arquivo permanente - Referem-se aos documentos administrativos que devem ser retidos por razões administrativas ou legais.

### **CONFERÊNCIA CADASTRAL**

Art. 15. A conferência cadastral é estabelecida como atividade essencial para garantir a eficácia e segurança no desenvolvimento das atividades institucionais do CREMERS.

Art. 16. A conferência cadastral consiste no trabalho de pesquisa de informações relacionados a endereços, telefones e e-mail de pessoas físicas e jurídicas inscritas no CREMERS que se encontram desatualizadas no banco de dados, feitas de ofício, não se confundindo com a atualização realizada junto à Secretaria Operacional – Pessoa Física e Pessoa Jurídica, prevista no Manual de Procedimentos Administrativos, salvo se excepcionalmente determinado pela Diretoria.

Art. 17. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive no que se refere ao protocolo e destinação correta a ser dada aos documentos recebidos pelo CREMERS serão submetidos à deliberação da Diretoria.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, 22 de setembro de 2021.

Dr. Carlos Isaia Filho  
Presidente

Dra. Márcia Vaz  
Primeira-Secretária



**FUNÇÃO GRATIFICADA: SUPERVISOR DE PROTOCOLO**

**DAS ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES:**

- Organizar e supervisionar as atividades de protocolo como recebimento, classificação, registro, distribuição, controle da tramitação, expedição e autuação de documentos e os respectivos procedimentos relacionados;
- Supervisionar e realizar as atividades de registro de documentos físicos e eletrônicos no SAS (Sistema de Acompanhamento de Serviços);
- Supervisionar as normas, rotinas e procedimentos de identificação de registro no SAS (Sistema de Acompanhamento de Serviços);
- Supervisionar e realizar o atendimento telefônico para informações sobre protocolos e tramitação de documentos;
- Supervisionar e realizar o atendimento ao público interno e externo nas questões relacionadas a documentos;
- Supervisionar e realizar as atividades de digitalização de documentos e gerenciamento de arquivos digitais;
- Realizar a gestão do arquivo permanente do CREMERS;
- Supervisionar a conferência das informações relacionadas a endereços, telefones e e-mail de pessoas físicas e jurídicas inscritas no CREMERS que se encontram desatualizadas no banco de dados, feita de ofício, e, caso determinado pela Diretoria, auxiliar na atualização das informações cadastrais executadas pela Secretaria Operacional - Pessoa Física e Pessoa Jurídica;
- 
- Realizar atividades administrativas relacionadas com sua área de atuação;
- Despachar com a Diretoria encaminhamentos que necessitam de maior urgência ou decisão superior;
- Garantir o correto encaminhamento de documentos aos demais setores do Conselho, acompanhando os prazos fixados;
- Participar de reuniões de Diretoria quando solicitado para demonstração de dados e andamento de demandas;
- Sugerir práticas modernas e atualizadas de rotinas administrativas, visando à otimização dos recursos internos e a satisfação dos usuários;
- Acompanhar o desempenho e a forma do atendimento aos médicos e prestadores de serviços médicos e controlar o cumprimento das solicitações;
- Elaborar relatórios que demonstrem o desempenho de seu setor com informações, apresentando uma análise técnica ou gerencial das informações demonstradas para subsidiar a Diretoria na tomada de decisões;
- Realizar demais atividades correlatas, conforme solicitação da Diretoria.

Dr. Carlos Isaia Filho  
Presidente

Dra. Márcia Vaz  
Primeira-Secretária



**CREMIERS**  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



AUTARQUIA  
FEDERAL