



Manual de Cobrança do Sistema CFMV/CRMVs

Diretrizes e boas práticas para a
recuperação de créditos



SISTEMA
CFMV/CRMVs
Conselhos Federal e Regionais de Medicina Veterinária

www.cfmv.gov.br

Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV)

Gestão 2023 - 2026

DIRETORIA EXECUTIVA

Méd.-Vet. Ana Elisa Fernandes de Souza Almeida
Presidente
CRMV-BA nº 1130

Méd.-Vet. Romulo Cezar Spinelli Ribeiro de Miranda
Vice-presidente
CRMV-RJ nº 2773

Méd.-Vet. José Maria dos Santos Filho
Secretário-geral
CRMV-CE nº 0950

Méd.-Vet. Marcos Vinícius de Oliveira Neves
Tesoureiro
CRMV-SC nº 3355

CONSELHEIROS EFETIVOS

Méd.-Vet. Francisca Neide Costa
CRMV-MA nº 0539

Méd.-Vet. Francisco Edson Gomes
CRMV-RR nº 0177

Méd.-Vet. Mitika Kuribayashi Hagiwara
CRMV-SP nº 0521

Méd.-Vet. Raimundo Alves Barrêto Júnior
CRMV-RN nº 0307

Méd.-Vet. Roberto Renato Pinheiro da Silva
CRMV-MT nº 1364

Zoot. Rodrigo Afonso Leitão
CRMV-MG nº 0833/Z

CONSELHEIROS SUPLENTE

Méd.-Vet. Adriano Fernandes Ferreira
CRMV-PB nº 0681

Méd.-Vet. Estevão Márcio Cavalcante Leandro
CRMV-AM nº 0470

Méd.-Vet. Evelynne Hildegard Marques de Melo
CRMV-AL nº 0797

Méd.-Vet. João Vieira de Almeida Neto
CRMV-MS nº 0568

Méd.-Vet. Lilian Müller
CRMV-RS nº 5010

Méd.-Vet. Virginia Teixeira do Carmo Emerich
CRMV-ES nº 0568

Manual de Cobrança do Sistema CFMV/ CRMVs

Diretrizes e boas práticas para a
recuperação de créditos

GRUPO DE TRABALHO

Valdirene Cabral Silva
CRMV-GO

Mateus da Silva Fernandes de Jesus
CFMV

Rodrigo Trindade Alves
CRMV-RJ

Lucas Matheus Castro de Carvalho
CRMV-RN

Marcos Amaral e Silva
CRMV-ES

Joaquim Paranhos Amâncio
CRMV-MG

SUPERINTENDÊNCIA EXECUTIVA

Igor Andrade
Matrícula CFMV nº 0625

GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO

Lucas Figueredo
Matrícula CFMV nº 0636

SETOR DE COMUNICAÇÃO E JORNALISMO

Renata Teixeira
Matrícula CFMV nº 0651

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Cláudio Nóbrega
Matrícula CFMV nº 0673

Apresentação

Prezados(as) Colaboradores(as) do Sistema CFMV/CRMVs,

O fortalecimento do Sistema é resultado direto do compromisso, da competência e da dedicação de cada profissional que atua diariamente nos Conselhos Regionais. É com esse espírito de colaboração e propósito comum que apresentamos o Manual de Cobrança do Sistema CFMV/CRMVs.

Este manual nasce de um esforço coletivo voltado para o aprimoramento contínuo da gestão da cobrança do Sistema CFMV/CRMVs. Ele representa mais do que a padronização de procedimentos: representa um avanço na forma como organizamos as ações, compartilhamos boas práticas e fortalecemos a eficiência institucional em todo o país.

A gestão de cobranças é uma atividade estratégica para o Sistema. Por meio dela, assegura-se os recursos necessários para que os Regionais possam cumprir sua missão institucional: fortalecer a Medicina Veterinária, valorizar os profissionais e ampliar a capacidade de fiscalização e orientação à sociedade. Cada processo bem conduzido, cada ação estruturada e cada decisão tomada com base em boas práticas contribui diretamente para a solidez e a credibilidade do nosso trabalho.

Este manual foi desenvolvido para ser um instrumento de apoio, orientação e confiança no seu trabalho. Ele reúne diretrizes que promovem maior alinhamento entre os Conselhos Regionais, ao mesmo tempo em que respeita as particularidades e realidades de cada região. Ao estabelecer uma base comum de atuação, são criadas condições para um Sistema mais integrado, transparente e eficiente.

Porém, nenhum manual produz resultados sozinho. São as pessoas que fazem a diferença. São vocês, colaboradores comprometidos com a missão institucional, que transformam orientações em práticas, processos em resultados e desafios em oportunidades de melhoria.

Cada um que utiliza este manual torna-se protagonista na construção de um Sistema mais forte, moderno e preparado para os desafios do presente e do futuro e voltado para a excelência na prestação de serviços à sociedade.

Convidamos todos a utilizar este material como uma ferramenta de crescimento e aprimoramento profissional. Que ele seja um aliado no cotidiano de trabalho, fortalecendo decisões, organizando processos e impulsionando resultados positivos para todo o Sistema.

Juntos, seguimos construindo uma instituição cada vez mais sólida, eficiente e comprometida com o desenvolvimento da Medicina Veterinária no Brasil.

O Manual perpassa não só pela busca de soluções e uma forma padronizada, mas estimula cada colaborador no uso de ferramentas que propiciem resultados eficientes assim como estimula o uso de ferramentas como as de tecnologia cognitiva, para a automação de tarefas rotineiras, com a aplicação de inteligência digital. Faça um bom proveito e esperamos sua contribuição contínua para o melhoramento do manual e de nossas ações.

Atenciosamente,

Grupo de Trabalho de Cobrança do Sistema CFMV/CRMVs

Sumário

Introdução.	7
Capítulo 1 • Aspectos gerais da cobrança no Sistema CFMV/CRMVs	9
1.1. Base legal	9
1.2. Tipos de créditos	10
1.3. Fato gerador.	11
1.4. Princípios da cobrança.	11
Capítulo 2 • O processo de lançamento e notificação	13
2.1. Constituição do crédito	13
2.2. Notificação do lançamento	13
2.3. Conteúdo da notificação.	14
2.4. Meios de notificação	14
2.5. Prazos	15
Capítulo 3 • Impugnação e recurso voluntário.	17
3.1. Direito de defesa	17
3.2. Procedimento de impugnação	17
3.3. Prazo e formalização.	17
3.4. Canais de apresentação	18
3.5. Tempestividade da impugnação	19
3.6. Julgamento em primeira instância	19
3.7. Recurso voluntário	19
3.8. Decisões definitivas	20
Capítulo 4 • Cobrança administrativa.	21
4.1. Estrutura do Setor de Cobrança.	21
4.2. Ações de cobrança proativas	22
4.3. Mutirões de negociação	25
4.4. Localização de devedores	26
4.5. Registro e controle	26
Capítulo 5 • Dívida ativa e cobrança extrajudicial	29
5.1. Inscrição em dívida ativa	29
5.2. Papel da Procuradoria Jurídica	30

5.3. Verificação cadastral e responsabilidade de sócios	30
5.4. Procedimento para inclusão de corresponsáveis	31
5.5. Créditos não passíveis de inscrição	31
5.6. Do Termo de Inscrição em Dívida Ativa	31
5.7. Da Certidão de Dívida Ativa (CDA)	32
5.8. Nulidades e correções	32
5.9. Composição da dívida ativa e honorários advocatícios	32
5.10. Cobrança extrajudicial	33
Capítulo 6 • Cobrança judicial	39
6.1. Da execução fiscal	39
Capítulo 7 • Tecnologia e inovação na cobrança	41
7.1. Ferramentas de comunicação.	41
7.2. Gestão de dados simplificada.	43
7.3. Automação de tarefas simples	44
7.4. Segurança da informação	44
Capítulo 8 • Desenvolvimento e capacitação da equipe	45
8.1. Técnicas de negociação	45
8.2. Perfil do colaborador de cobrança e condução da negociação	45
8.3. Treinamento contínuo	46
8.4. Gestão do estresse e bem-estar	47
Capítulo 9 • Plano de ação de cobrança e monitoramento.	51
9.1. Da obrigatoriedade e autonomia das ações de cobrança	51
9.2. Monitoramento e análise de resultados	51
Capítulo 10 • Conceitos	53
Conclusão.	57
Anexos	59

Introdução

Este Manual de Cobrança foi elaborado seguindo o que determina o art. 24, §3º da **Resolução CFMV nº 1678/2025**, com o propósito fundamental de ser um guia prático e abrangente para todos os colaboradores envolvidos nos processos de gestão e recuperação de créditos no Sistema CFMV/CRMVs (Conselho Federal de Medicina Veterinária e Conselhos Regionais de Medicina Veterinária). Em um cenário dinâmico e desafiador, a sustentabilidade financeira dos Conselhos é um pilar essencial para a manutenção e aprimoramento das atividades de fiscalização, normatização e valorização da Medicina Veterinária e da Zootecnia em todo o território nacional.

Compreendemos que a realidade dos Conselhos Regionais pode variar significativamente, desde estruturas mais robustas em grandes centros urbanos até regionais com limitações consideráveis em termos de recursos tecnológicos e de pessoal. Diante dessa diversidade, este manual foi concebido para ser aplicável nacionalmente, oferecendo diretrizes flexíveis e adaptáveis que consideram essas particularidades, sem comprometer a eficácia e a conformidade com a legislação vigente.

Nosso objetivo principal é padronizar e otimizar os processos de cobrança, tanto na esfera extrajudicial quanto judicial, garantindo que as ações sejam conduzidas de forma ética, transparente e eficiente. Para isso, abordaremos desde os aspectos legais e os tipos de créditos até as técnicas mais avançadas de cobrança e negociação, sempre com uma linguagem clara, objetiva e amigável, enriquecida com exemplos práticos que facilitam a compreensão e a aplicação no dia a dia.

Este documento destina-se a colaboradores dos CRMVs que atuam diretamente na cobrança, gestores que supervisionam essas atividades e procuradores jurídicos que lidam com a recuperação de créditos. Acreditamos que, ao fornecer um conjunto de diretrizes e boas práticas, estaremos fortalecendo a capacidade de cada regional em gerenciar seus créditos de forma mais eficaz, contribuindo diretamente para a saúde financeira do Sistema CFMV/CRMVs e, consequentemente, para o benefício de toda a sociedade.

Ao longo deste manual, você encontrará orientações sobre como identificar e notificar débitos, como conduzir processos de impugnação e recurso, e, principalmente, como aplicar estratégias de cobrança administrativa que priorizam a negociação e a recuperação amigável, minimizando a necessidade de ações judiciais. Também serão apresentadas soluções tecnológicas de baixo custo e dicas para otimizar o trabalho com equipes reduzidas, garantindo que, independentemente do porte ou da estrutura do seu regional, as diretrizes aqui contidas possam ser implementadas com sucesso, além de reconhecer a cobrança como atividade imprescindível ao Sistema, proporcionando a valorização dos colaboradores atuantes nessa área.

Com este manual, o CFMV reafirma seu compromisso em apoiar os CRMVs, fornecendo as ferramentas necessárias para uma gestão de cobrança eficiente e sustentável, essencial para o cumprimento de sua missão institucional.

Capítulo 1

Aspectos gerais da cobrança no Sistema CFMV/CRMVs

Este capítulo estabelece os fundamentos da cobrança no âmbito do Sistema CFMV/CRMVs, delineando a base legal, os tipos de créditos e os princípios que devem nortear todas as ações de recuperação de valores devidos. Compreender esses aspectos é crucial para que os profissionais envolvidos na cobrança atuem de forma alinhada com a legislação e com os valores da instituição.

1.1. Base legal

As diretrizes para a cobrança dos créditos no Sistema CFMV/CRMVs são estabelecidas principalmente pela **Resolução CFMV nº 1678/2025**, que dispõe sobre a recuperação de créditos no âmbito do Sistema CFMV/CRMVs. Esta resolução, em conjunto com a **Lei nº 5.517, de 23 de outubro de 1968**, que confere competência ao CFMV, e outras normativas específicas como a **Lei nº 12.514, de 28 outubro de 2011**, constitui o arcabouço legal que rege todas as ações de cobrança, tanto na esfera administrativa quanto judicial.

É fundamental que todos os envolvidos no processo de cobrança tenham conhecimento desta resolução e de suas atualizações, pois ela detalha os procedimentos, prazos, direitos e deveres tanto dos Conselhos quanto dos devedores. A conformidade com a legislação garante a validade das ações de cobrança e evita questionamentos futuros.

- **Resolução CFMV nº 1678, de 04 de novembro de 2025** - Dispõe sobre a recuperação de créditos no âmbito do Sistema CFMV/CRMVs, e dá outras providências.
- **Resolução CFMV nº 1120, de 23 de setembro de 2016** - Normatiza procedimentos para recuperação de créditos resultantes de anuidades, multas, taxas, emolumentos e demais créditos das pessoas físicas e jurídicas, e altera a **Resolução CFMV nº 1005/2012**.
- **Resolução CFMV nº 1102, de 19 de dezembro de 2015** - Altera a **Resolução CFMV nº 867, de 19 de novembro de 2007**, e dá outras providências.

- **Resolução CFMV nº 1005, de 17 de agosto de 2012** - Normatiza procedimentos para recuperação de créditos resultantes de anuidades, multas, taxas, emolumentos e demais créditos já ajuizados das pessoas físicas e jurídicas.
- **Resolução CFMV nº 867, de 19 de novembro de 2007** - Disciplina o pagamento das anuidades de pessoas físicas e jurídicas, taxas e emolumentos e dá outras providências.
- **Resolução CNJ nº 547, de 22 de fevereiro de 2024** - Institui medidas de tratamento racional e eficiente na tramitação das execuções fiscais pendentes no Poder Judiciário, a partir do julgamento do tema 1184 da repercussão geral pelo STF.
- **Lei nº 5.517, de 23 de outubro de 1968** - Dispõe sobre o exercício da profissão de médico-veterinário e cria os Conselhos Federal e Regionais de Medicina Veterinária.
- **Lei nº 12.514, de 28 de outubro de 2011** - Dá nova redação ao **art. 4º da Lei nº 6.932, de 7 de julho de 1981**, que dispõe sobre as atividades do médico-residente; e trata das contribuições devidas aos conselhos profissionais em geral.
- **Lei nº 6.830, de 22 de agosto de 1980** - Dispõe sobre a cobrança judicial da Dívida Ativa da Fazenda Pública e dá outras providências.
- **Lei nº 9.492, de 10 de setembro de 1997** - Define competências, regulamenta os serviços concernentes ao protesto de títulos e de outros documentos de dívida e dá outras providências.
- **Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966** - Dispõe sobre o Sistema Tributário Nacional e institui normas gerais de direito tributário aplicáveis à União, Estados e Municípios.
- **Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002** - Dispõe sobre o Cadastro Informativo dos créditos não quitados de órgãos e entidades federais e dá outras providências.

1.2. Tipos de créditos

Para fins de cobrança, os créditos devidos ao Sistema CFMV/CRMVs são classificados em duas categorias principais:

1.2.1. Créditos tributários

São considerados créditos tributários as anuidades devidas pelos profissionais e pessoas jurídicas inscritas ou registradas nos CRMVs. A estes valores são acrescidos atualização monetária e multa por mora, nos termos da **Resolução CFMV nº 1.678/2025**, em caso de atraso no pagamento. A natureza tributária desses créditos confere-lhes características específicas em termos de lançamento, fiscalização e cobrança, seguindo as normas de direito tributário aplicáveis.

1.2.2. Créditos não tributários

Os créditos não-tributários abrangem outras obrigações financeiras devidas ao Sistema CFMV/CRMVs que não se enquadram na definição de tributo. Os principais exemplos são:

- **Multa por infração:** Decorrente do descumprimento de obrigações previstas na legislação profissional, como o Código de Ética, resoluções e outras normativas do Sistema CFMV/CRMVs.
- **Multa eleitoral:** Aplicada em casos de não comparecimento ou não justificativa em processos eleitorais dos Conselhos.
- **Quaisquer outros créditos de obrigação não adimplida:** Inclui outras taxas, emolumentos ou valores devidos que não possuam natureza tributária.

É importante ressaltar que, embora a natureza jurídica seja diferente, tanto os créditos tributários quanto os não-tributários são passíveis de cobrança administrativa e judicial, conforme os procedimentos estabelecidos neste manual e na legislação pertinente.

1.3. Fato gerador

O fato gerador é o evento que dá origem à obrigação de pagar um determinado crédito. A correta identificação do fato gerador é essencial para a constituição do crédito e para o início do processo de cobrança.

- **Para anuidades (tributárias):** O fato gerador é a existência de inscrição ou registro no CRMV. Isso significa que, a partir do momento em que um profissional ou pessoa jurídica obtém sua inscrição ou registro no Conselho, a obrigação de pagar a anuidade se estabelece, independentemente do exercício efetivo da profissão ou atividade empresarial, nos termos do **art. 5º da Lei nº 12.514/2011**.
- **Para multas (não-tributárias):** O fato gerador é o descumprimento de obrigação prevista na legislação. Isso pode incluir, por exemplo, a prática de uma infração ética, a não apresentação de documentos obrigatórios, ou a ausência em eleições sem justificativa.

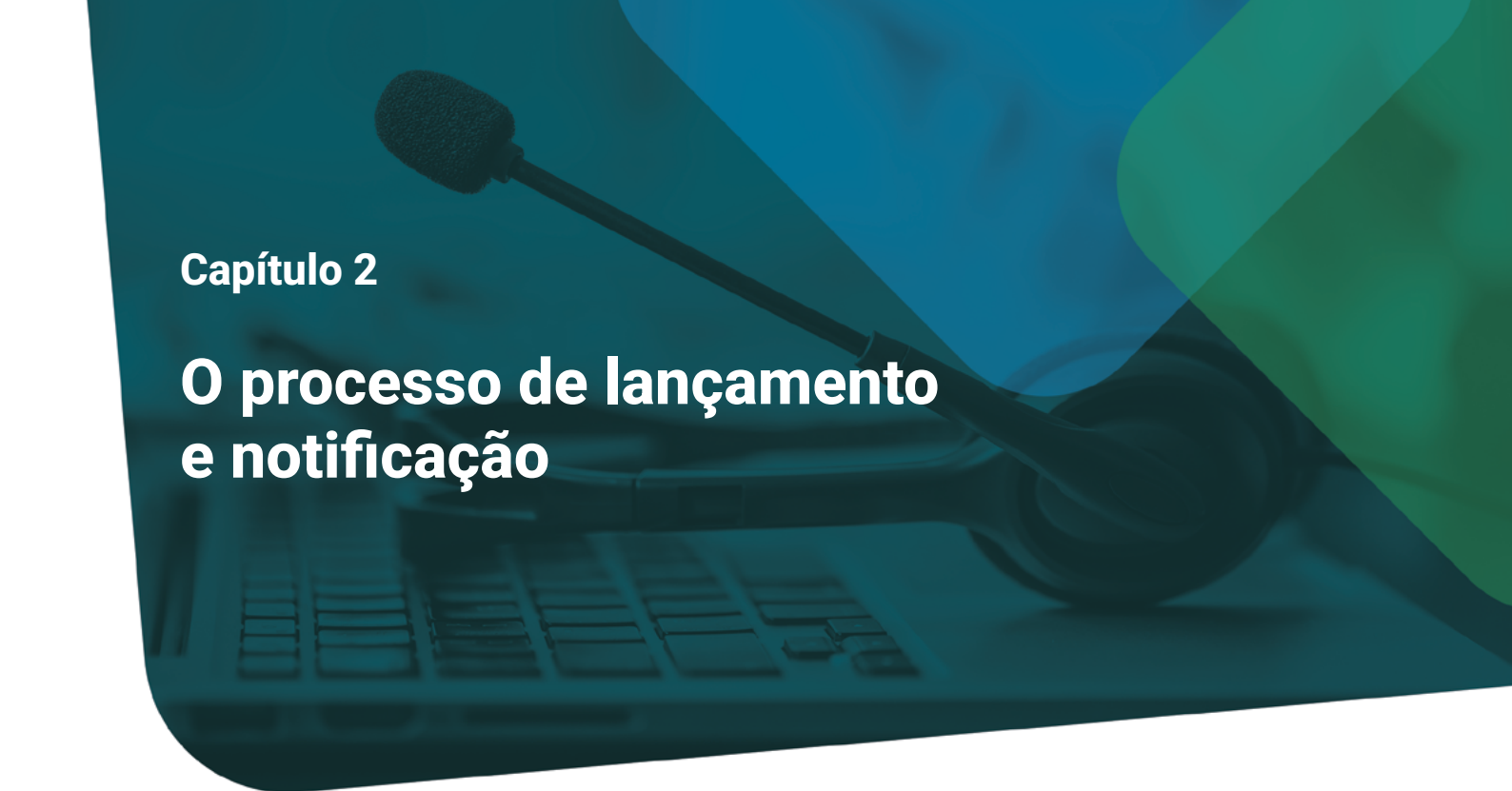
1.4. Princípios da cobrança

Todas as ações de cobrança no Sistema CFMV/CRMVs devem ser pautadas por um conjunto de princípios que visam garantir a legalidade, a ética e a eficácia do processo, ao mesmo tempo em que preservam a imagem da instituição e o relacionamento com os inscritos.

- **Legalidade:** Todas as ações de cobrança devem estar em conformidade com a legislação vigente, incluindo a **Resolução CFMV nº 1678/2025**, o **Código Tributário Nacional** (quando aplicável) e outras leis e regulamentos pertinentes. A observância da legalidade é fundamental para evitar nulidades e garantir a segurança jurídica do processo.
- **Transparência:** O devedor deve ser sempre informado de forma clara e objetiva sobre a natureza do crédito, seu valor, os acréscimos legais, as opções de pagamento e negociação, e os prazos para regularização ou impugnação. A transparência constrói confiança e facilita a resolução amigável dos créditos.
- **Eficiência:** As ações de cobrança devem ser conduzidas de forma a maximizar a recuperação dos créditos no menor tempo possível e com o menor custo operacional. Isso implica na adoção de estratégias inteligentes, no uso adequado dos recursos disponíveis e na priorização de ações que apresentem maior probabilidade de sucesso.

- **Respeito ao Devedor:** Mesmo inadimplente, o devedor deve ser tratado com urbanidade, respeito e profissionalismo. A comunicação deve ser cordial e empática, buscando compreender as dificuldades do devedor e oferecer soluções viáveis. A cobrança vexatória ou abusiva é proibida e pode gerar responsabilização legal para o Conselho.
- **Proatividade:** A cobrança não deve ser apenas reativa, mas também proativa. Isso significa antecipar-se à inadimplência por meio de lembretes de vencimento, oferecer canais facilitados para pagamento e negociação, e buscar o contato com o devedor antes que o crédito se torne um problema maior.
- **Razoabilidade e Proporcionalidade:** As medidas de cobrança devem ser razoáveis e proporcionais ao valor e à natureza do crédito, bem como à capacidade de pagamento do devedor. Isso se reflete na oferta de parcelamentos adequados e na análise individualizada de cada caso, sempre nos limites das normas do CFMV e sem renúncia indevida de receita.
- **Resolutividade:** Evite confrontos diretos com o devedor e mantenha o foco estratégico na recuperação do crédito. O objetivo não é vencer o argumento, mas viabilizar o recebimento da dívida.

Ao seguir esses princípios, o Sistema CFMV/CRMVs não apenas garante a recuperação de seus créditos, mas também fortalece sua imagem como uma instituição justa, transparente e comprometida com seus profissionais e com a sociedade.



Capítulo 2

O processo de lançamento e notificação

O processo de lançamento e notificação do crédito é a etapa inicial e fundamental para a cobrança, pois é nela que a obrigação de pagar é formalmente constituída e comunicada ao devedor. A correta execução desses procedimentos garante a legalidade da cobrança e o direito de defesa do sujeito passivo.

2.1. Constituição do crédito

A constituição do crédito, seja ele tributário (anuidades) ou não-tributário (multas), ocorre por meio de um procedimento administrativo de lançamento. Este procedimento consiste em uma série de atos realizados pelo CRMV para verificar a ocorrência do fato gerador da obrigação, identificar o sujeito passivo (quem deve), calcular o montante devido e, se for o caso, propor a aplicação de penalidades cabíveis.

Para os créditos tributários, o lançamento é um ato vinculado e obrigatório, ou seja, uma vez configurado o fato gerador, o CRMV tem o dever legal de realizar o lançamento.

Para os créditos não tributários, a constituição definitiva ocorre por meio de lançamento, entendido como a verificação do descumprimento da obrigação e a apuração do valor devido, tornando-se exigível após esgotadas as instâncias administrativas ou decorrido o prazo para impugnação ou recurso, sem manifestação do sujeito passivo.

2.2. Notificação do lançamento

Após a constituição do crédito, o sujeito passivo deve ser formalmente notificado do lançamento. A notificação é o ato pelo qual o CRMV comunica ao sujeito passivo a existência do débito, seu valor, a origem, os prazos para pagamento e as opções para apresentar defesa

(impugnação). A eficácia da notificação é crucial, pois é a partir dela que se iniciam os prazos para o sujeito passivo se manifestar ou regularizar sua situação.

2.3. Conteúdo da notificação

A notificação do lançamento deve ser redigida de forma simples e detalhada, assegurando que o sujeito passivo compreenda exatamente a origem da dívida e as opções disponíveis para sua regularização. Conforme estabelecido na **Resolução CFMV nº 1678/2025**, o documento deve indicar, obrigatoriamente, os prazos para apresentação de impugnação ou para a realização do pagamento. Para a padronização deste procedimento, deve-se utilizar o modelo oficial instituído pela **Resolução CFMV nº 1678/2025**, constante em seu anexo I, que já contém todos os requisitos necessários para a validade do ato.

2.4. Meios de notificação

A **Resolução CFMV nº 1678/2025** estabelece a prioridade para a notificação por meio eletrônico, através do Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e). Este é o meio mais eficiente e seguro, pois permite o registro da data e hora da ciência da notificação, agilizando o processo e reduzindo custos.

No entanto, reconhecendo as diferentes realidades dos CRMVs e a necessidade de garantir que a notificação chegue ao devedor, a Resolução prevê, excepcionalmente e a critério do CRMV, outras modalidades de notificação:

- **Por meio postal, com aviso de recebimento (AR):** É uma opção segura, pois o AR comprova a entrega da notificação no endereço do devedor. É uma alternativa viável para casos em que o DT-e não é utilizado pelo devedor.
- **Pessoalmente, por colaborador do Sistema CFMV/CRMVs:** A notificação pode ser entregue diretamente ao devedor por um colaborador do Conselho. É importante que certifique a data e o local da notificação, e que o recebimento possa ser feito por familiar, representante, preposto, inquilino ou empregado da pessoa jurídica, bem como de portarias de edifícios ou empresas. Esta modalidade exige mais recursos humanos e logísticos, sendo mais indicada para casos específicos ou para devedores localizados próximos à sede do CRMV.
- **Por edital publicado no Diário Oficial da União (DOU), integral ou resumido, e disponibilizado na página do CRMV na internet:** Esta é a modalidade de notificação de último recurso, utilizada quando as demais opções se mostram inviáveis ou frustradas — a exemplo de devedor em local incerto e não sabido, endereço incompleto ou impossibilidade de localização. Ressalta-se que o art. 13, § 1º, da **Resolução CFMV nº 1.678/2025** não estabelece ordem sequencial obrigatória entre as modalidades excepcionais de notificação. A publicação em edital garante a publicidade da notificação, mas é menos direta e pode ter um alcance menor para o sujeito passivo. É fundamental que o edital também seja publicado no site do CRMV para ampliar a visibilidade.

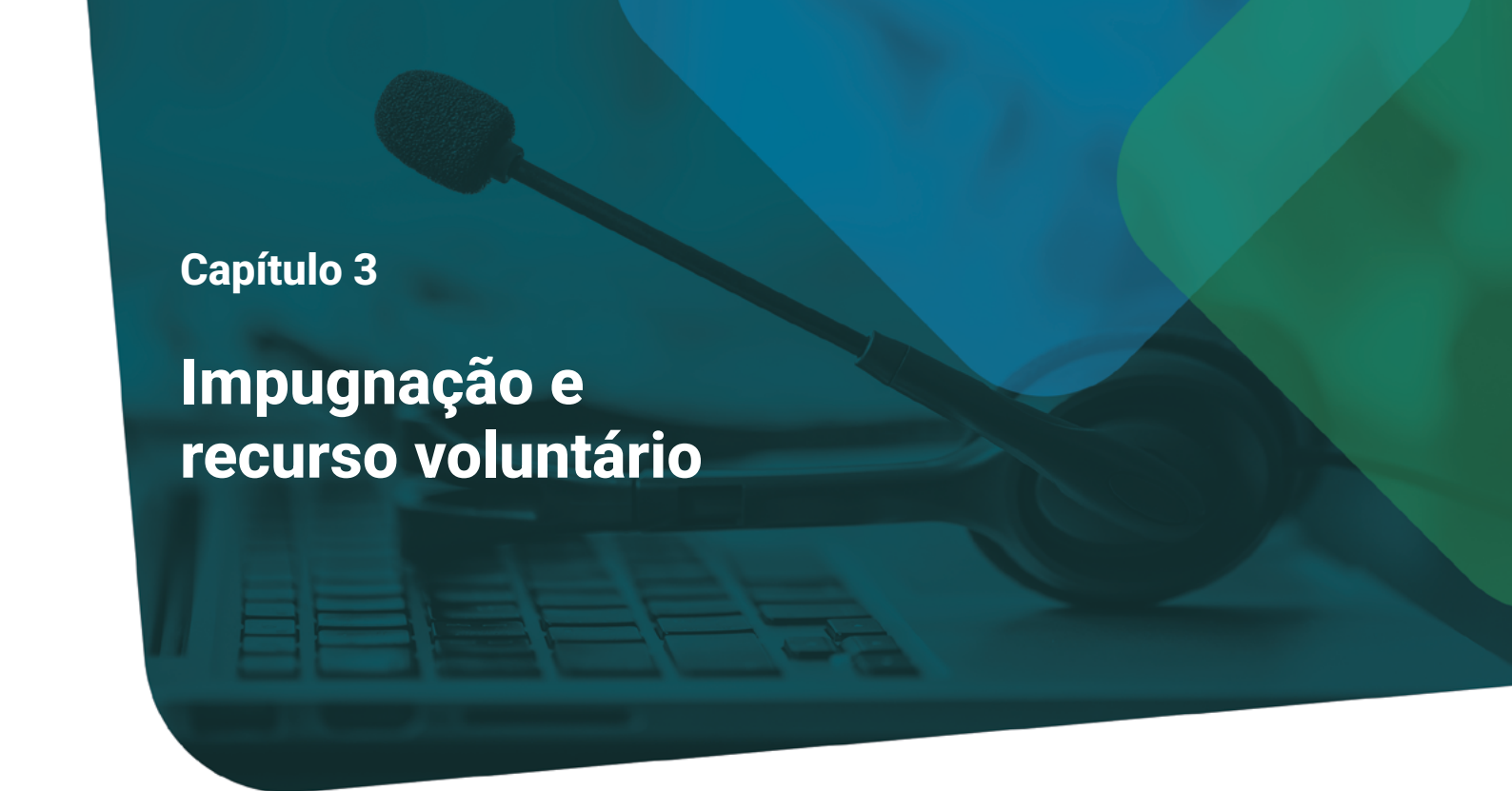
2.5. Prazos

Os prazos fixados na **Resolução CFMV nº 1678/2025**, são contínuos, ou seja, contam-se de forma ininterrupta, incluindo sábados, domingos e feriados. A contagem exclui o dia de início e inclui o dia de vencimento.

Regras importantes sobre a contagem de prazos:

- **Início da Contagem:** O prazo terá início no primeiro dia útil seguinte ao da notificação da parte interessada. Isso significa que, se a notificação for feita em uma sexta-feira, o prazo começa a contar na segunda-feira seguinte (se for dia útil).
- **Dias Úteis:** Os prazos só se iniciam ou vencem em dia de expediente normal. Se o início ou vencimento do prazo cair em um dia em que não houver expediente no CRMV (feriado, fim de semana) ou se o expediente for encerrado antes do horário normal de funcionamento, o prazo será prorrogado automaticamente para o primeiro dia útil seguinte.
- **Prorrogação de Prazos:** Excepcionalmente, em casos justificados, poderá ser concedida a prorrogação de prazos para pagamento de anuidades, multas e taxas, inclusive parcelamentos, referentes ao exercício em curso. No entanto, essa prorrogação está condicionada à aprovação do CFMV através de Resolução específica.

É fundamental que os CRMVs mantenham um controle rigoroso dos prazos, tanto para o envio das notificações quanto para o acompanhamento das respostas dos sujeitos passivos. O descumprimento dos prazos pode acarretar a perda de direitos ou a nulidade de atos processuais.



Capítulo 3

Impugnação e recurso voluntário

O direito de defesa é um pilar fundamental em qualquer processo administrativo, e no contexto da cobrança de créditos do Sistema CFMV/CRMVs não é diferente. A **Resolução CFMV nº 1678/2025** garante ao sujeito passivo a possibilidade de questionar o lançamento do crédito por meio da impugnação e, posteriormente, de recorrer da decisão em primeira instância. Compreender esses mecanismos é essencial para garantir a justiça do processo e a conformidade legal.

3.1. Direito de defesa

A impugnação e o recurso voluntário são os meios pelos quais o devedor pode apresentar sua defesa contra o lançamento de um crédito tributário ou não-tributário. Este direito assegura que o sujeito passivo possa contestar a cobrança, apresentar provas, argumentar sobre a legalidade ou o mérito do crédito, e buscar a revisão da decisão administrativa. É um mecanismo importante para evitar cobranças indevidas e garantir a ampla defesa e o contraditório.

3.2. Procedimento de impugnação

A impugnação é a primeira oportunidade formal que o sujeito passivo tem para contestar o lançamento do crédito. Ela inicia a fase litigiosa do procedimento administrativo de cobrança.

3.3. Prazo e formalização

O prazo para apresentar a impugnação é de 30 (trinta) dias, contados da data em que for feita a notificação da exigência. É crucial que a impugnação seja formalizada e instruída com

todos os documentos em que o devedor fundamenta sua defesa. A impugnação possui efeito suspensivo, o que significa que a exigibilidade do crédito fica suspensa enquanto o processo de impugnação estiver em análise.

A impugnação deve ser clara, formalizada por escrito e conter as seguintes informações:

- **Autoridade julgadora:** Deve ser dirigida ao CRMV da respectiva jurisdição.
- **Identificação do impugnante:** Nome completo, firma ou denominação, e respectivo número no CPF ou CNPJ.
- **Número da Notificação de Lançamento:** Referência à notificação que está sendo contestada.
- **Motivos de fato e de direito:** Detalhamento das razões pelas quais o devedor discorda da cobrança, incluindo os pontos de discordância, as razões e as provas que possuir. É vedado à parte discutir no curso do processo questões já decididas anteriormente sobre o mesmo tema. Por exemplo, nos casos de multa aplicada por infração a algum dispositivo legal e com decisão transitada em julgada, não poderá ser objeto de nova análise por meio desta impugnação.
- **Diligências:** Se o impugnante pretender que sejam efetuadas diligências (ex: perícias, juntada de documentos adicionais), deve expor os motivos que as justifiquem.
- **Ação judicial:** Informar se a matéria impugnada já foi submetida à apreciação judicial, anexando cópia da petição, se for o caso.
- **Pedido final e assinatura:** O pedido claro do que se busca com a impugnação e a assinatura do impugnante, representante legal ou procurador.

Documentos necessários, conforme determina a **Resolução CFMV nº 1678/2025**, art. 16:

- **Pessoa natural:** Documentos que fundamentam a defesa, cópia de documento de identificação oficial com assinatura do signatário, e cópia da procuração (se for o caso).
- **Pessoa jurídica:** Documentos que fundamentam a defesa, cópia do contrato social ou estatutos atualizados, cópia do ato societário que elegeu o signatário (comprovando seus poderes), cópia de documento de identificação oficial do representante legal, e procuração (se for o caso).

Para auxiliar o sujeito passivo, o CRMV pode disponibilizar um modelo sugestivo de impugnação, conforme anexo I. Este modelo deve ser claro, objetivo e guiar o devedor no preenchimento das informações essenciais.

3.4. Canais de apresentação

A impugnação pode ser apresentada por diferentes canais, facilitando o acesso do sujeito passivo ao direito de defesa:

- **Por meio do endereço eletrônico indicado na notificação:** Esta é uma opção moderna e eficiente, que permite o envio da impugnação de forma digital. É importante que o CRMV garanta a segurança e a rastreabilidade do recebimento eletrônico.

- **Diretamente no protocolo da sede do CRMV ou em suas delegacias regionais:** A entrega física da impugnação permite que o devedor obtenha um comprovante de protocolo imediato.
- **Por via postal:** O envio pelos Correios, com aviso de recebimento (AR), é uma alternativa para devedores que não podem se deslocar ou utilizar meios eletrônicos.

3.5. Tempestividade da impugnação

A tempestividade da impugnação é crucial para que ela seja aceita e analisada. A **Resolução CFMV nº 1678/2025** estabelece que a impugnação é considerada apresentada:

- **Na data do envio:** Quando for apresentada por meio eletrônico.
- **Na data e horário do protocolo:** Quando a documentação for entregue diretamente no CRMV.
- **Na data da postagem:** Quando remetida pelo correio, conforme constante do aviso de recebimento (AR).

É importante que o sujeito passivo guarde os comprovantes de envio ou protocolo para comprovar a tempestividade, caso seja necessário. Em situações excepcionais, se o sujeito passivo comprovar justa causa (evento alheio à sua vontade que impediu a apresentação da impugnação no prazo), a autoridade julgadora poderá permitir a prática do ato em um novo prazo.

3.6. Julgamento em primeira instância

Após a apresentação da impugnação, compete ao Presidente do CRMV processar e julgar, em primeira instância, as impugnações apresentadas pelo sujeito passivo. A competência poderá ser delegada em portaria específica a qualquer membro da Diretoria Executiva. O responsável deverá analisar os argumentos e provas apresentados pelo sujeito passivo, confrontando-os com a legislação e os registros do Conselho, para proferir uma decisão fundamentada.

3.7. Recurso voluntário

Caso o sujeito passivo não concorde com a decisão proferida em primeira instância pelo Presidente do CRMV, ele poderá interpor recurso voluntário, no prazo de 30 (trinta) dias consecutivos. Este recurso também possui efeito suspensivo, o que significa que a exigibilidade do crédito continua suspensa enquanto o recurso estiver em análise.

O prazo para interpor o recurso voluntário é contado da data da ciência da decisão de primeira instância (se por meio eletrônico) ou da data da postagem constante do aviso de recebimento (se por correio). Da decisão de primeira instância não cabe pedido de reconsideração.

Compete ao Plenário do CRMV processar e julgar os recursos voluntários interpostos em face das decisões denegatórias, ou seja, que indeferiu o primeiro pedido, proferidas em

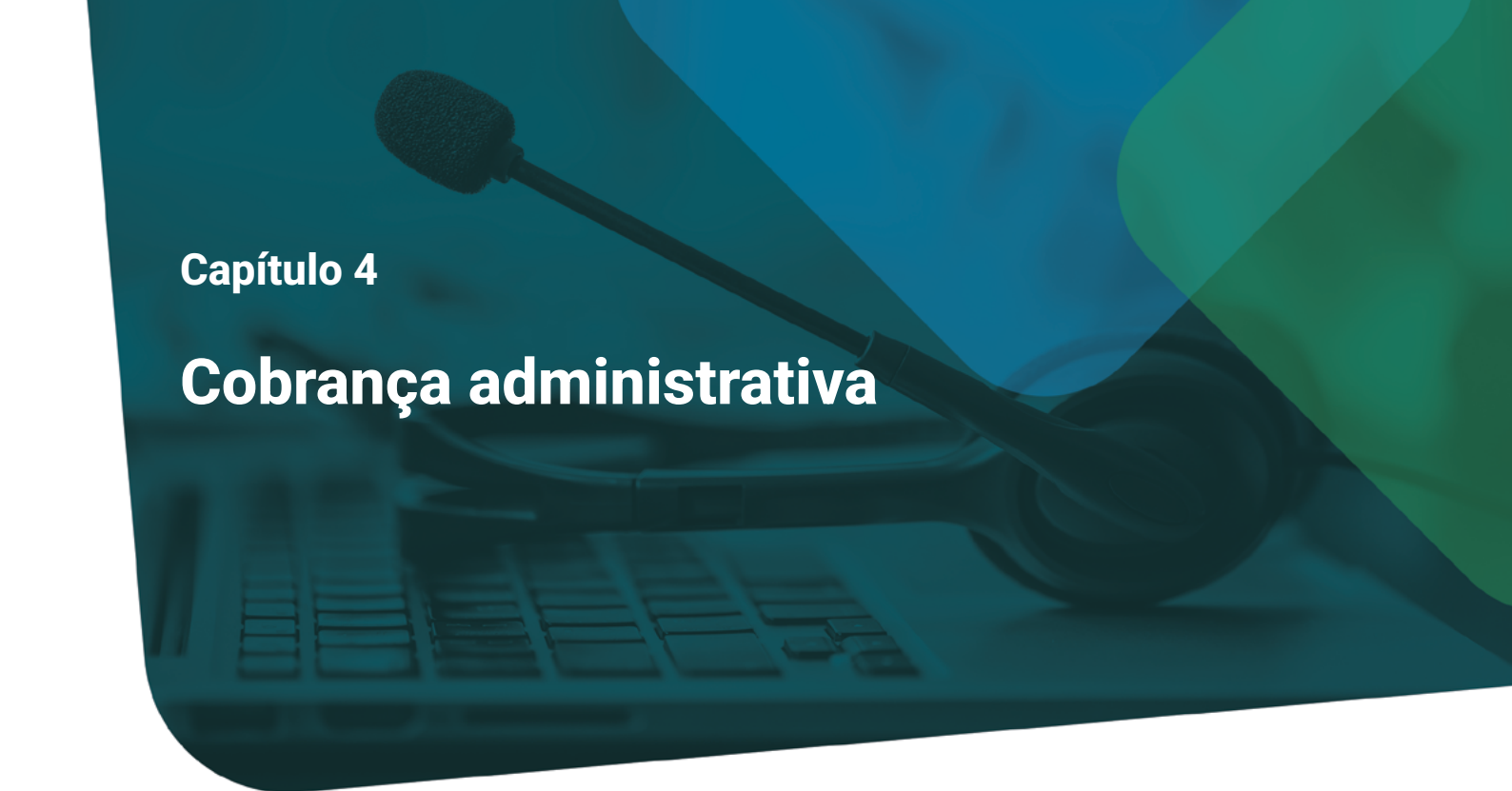
primeira instância. O Plenário, como instância superior, fará uma nova análise do caso, considerando todos os argumentos e provas apresentados, para proferir uma decisão final na esfera administrativa.

3.8. Decisões definitivas

As decisões administrativas tornam-se definitivas em duas situações:

- **Decisão de primeira instância:** Quando esgotado o prazo para recurso voluntário sem que este tenha sido interposto.
- **Decisão de segunda instância:** Proferida pelo Plenário do CRMV, não cabendo mais recursos na esfera administrativa.

Após a decisão definitiva sobre a impugnação ou a ausência de sua apresentação, o crédito tributário ou não-tributário deve ser considerado consolidado para fins de cobrança. Isso significa que, a partir desse momento, o crédito é considerado líquido, certo e exigível, e o CRMV pode prosseguir com as medidas de cobrança, incluindo a inscrição em Dívida Ativa e a cobrança judicial, se necessário.



Capítulo 4

Cobrança administrativa

A cobrança administrativa é a fase mais importante do processo de recuperação de créditos, pois busca a regularização financeira de forma amigável, evitando a necessidade de medidas judiciais, que são mais custosas e demoradas. Este capítulo detalha as estratégias e boas práticas para uma cobrança administrativa eficaz, com foco na realidade dos CRMVs que podem ter limitações de estrutura tecnológica e de pessoal.

4.1. Estrutura do Setor de Cobrança

Para que a cobrança administrativa seja eficiente, é fundamental que os CRMVs mantenham setores competentes com estrutura compatível com a demanda de notificações e medidas administrativas. Essa estrutura não precisa ser complexa ou altamente tecnológica, mas deve ser organizada e funcional.

4.1.1. Necessidade de estrutura compatível

Mesmo em Regionais com poucos recursos, é possível organizar um setor de cobrança eficaz. O essencial é ter:

- **Pessoas designadas:** Pelo menos um colaborador deve ser o responsável principal pelas atividades de cobrança, mesmo que acumule outras funções. A clareza de responsabilidades é fundamental.
- **Espaço adequado:** Um local que permita a concentração e a privacidade para negociações.
- **Recursos básicos:** Telefone, computador (mesmo que básico), acesso à internet e materiais de escritório.

4.1.2. Canais de comunicação facilitados

Disponibilizar canais de acesso que facilitem a comunicação do devedor com o CRMV é uma obrigação. Quanto mais fácil for para o devedor entrar em contato e negociar, maior a chance de recuperação do crédito. Os principais canais incluem:

- **Telefone:** Um canal direto e pessoal, ideal para negociações e esclarecimento de dúvidas. É importante ter um número de telefone dedicado e um horário específico para atendimento de cobrança.
- **E-mail:** Permite o envio de notificações, lembretes, boletos e propostas de negociação de forma rápida e com registro. É um canal assíncrono que permite ao devedor responder no seu tempo. A comunicação deve ser feita exclusivamente por um e-mail institucional com domínio oficial do CRMV. Ex.: cobranca@crmvxx.gov.br.
- **WhatsApp Business:** Uma ferramenta cada vez mais utilizada para comunicação direta e informal. Permite o envio de mensagens de texto, áudios, imagens e documentos (boletos, propostas). É uma forma de comunicação ágil e que muitos devedores preferem.
- **Atendimento Presencial:** Para devedores que preferem resolver a situação pessoalmente ou para negociações mais complexas. É importante ter horários de atendimento definidos.
- **Agendamento de contatos:** Utilizar agendas compartilhadas ou ferramentas simples para organizar as notificações pessoais e os contatos telefônicos de acompanhamento.

4.1.3. Considerações para regionais com baixa estrutura tecnológica

Para CRMVs com recursos limitados, o foco deve ser na otimização das ferramentas existentes e na adoção de soluções de baixo custo, conforme sugeridas no capítulo 7 deste manual.

4.2. Ações de cobrança proativas

A cobrança proativa busca antecipar a inadimplência e resolver a situação antes que o débito se torne um problema maior. É mais eficaz e menos custosa do que a cobrança reativa.

4.2.1. Comunicação preventiva

O envio de lembretes sobre o vencimento de boletos é uma estratégia que fortalece a imagem institucional e contribui para que o devedor organize melhor suas finanças.

Não é necessário que esses avisos sejam enviados diariamente; recomenda-se uma periodicidade semanal, a fim de manter a comunicação ativa sem gerar excesso de mensagens.

Além de reforçar o compromisso com a transparência e o relacionamento, também funciona como um canal aberto de atendimento: caso o devedor não localize o boleto, pode solicitá-lo novamente; se o pagamento não tiver sido efetuado até a data de vencimento, é possível requerer a 2ª via atualizada.

No anexo II deste manual, seguem as sugestões de modelos de lembretes.

Cada Regional deve adaptar o texto à sua realidade, sendo altamente recomendável o envio dos lembretes.

Para a anuidade do exercício, recomenda-se que as ações de comunicação preventiva sejam intensificadas no período de janeiro a maio, conforme cronograma sugerido de envios por e-mail (Anexo III), com o objetivo de ampliar a cobertura das comunicações e reduzir a inadimplência inicial.

Canais recomendados:

- **E-mail:** Com o boleto em anexo ou o link para emissão. Deve-se enviar sempre com antecedência ao vencimento.
- **SMS:** Mensagem curta e direta, lembrando o vencimento.
- **WhatsApp:** Mensagem personalizada com o link para emissão do boleto antes do vencimento.
- **Redes sociais:** Parceria com a Assessoria de Comunicação para divulgar nas redes sociais do Regional sobre o vencimento e descontos da anuidade do exercício, por exemplo.

4.2.2. Comunicação de crédito vencido

Quando o crédito vence, a comunicação deve ser imediata e clara, informando a existência da pendência e as opções para regularização. É importante manter um tom cordial e oferecer soluções, em vez de apenas cobrar.

As soluções devem ser flexíveis e adaptadas à capacidade de pagamento do devedor. As principais incluem:

- **Redução de Juros e Multas:** A redução na atualização monetária e multa por mora, bem como o parcelamento do débito, somente poderão ser admitidos nos termos e limites das normas vigentes do CFMV, podendo ser um incentivo para o pagamento à vista ou em poucas parcelas, em conformidade com o art. 26, I, da **Resolução CFMV nº 1.678/2025**.
- **Parcelamento:** A possibilidade de parcelar o débito é fundamental para devedores que não conseguem pagar o valor total de uma vez. O número de parcelas e as condições devem ser definidos de forma a equilibrar a recuperação do crédito com a capacidade de pagamento do devedor, nos termos e limites das normas vigentes do CFMV.

No que tange à anuidade do exercício em curso, as ações de comunicação sobre créditos vencidos devem ser iniciadas a partir da primeira semana de junho.

Para auxiliar na organização administrativa dos Conselhos Regionais, o Anexo IV apresenta uma sugestão de calendário de cobrança. Este modelo visa estruturar o fluxo de trabalho do Regional para que os esforços de recuperação de ativos sejam realizados, preferencialmente, dentro do exercício vigente, maximizando a eficiência da arrecadação anual.

A critério de cada Regional, o calendário de ações poderá ser alterado. Recomenda-se que as ações de cobrança sejam realizadas dentro do respectivo exercício financeiro, evitando-se, assim, o acúmulo de passivos.

Canais recomendados:

- **E-mails:** Enviar e-mails informando sobre os acréscimos e as opções de regularização. O e-mail permite detalhar as condições de negociação.
- **SMS/WhatsApp:** Utilizar para lembretes de créditos vencidos e para direcionar o devedor para um canal de atendimento.
- **Domicílio Tributário Eletrônico:** Os CRMVs utilizarão a comunicação eletrônica por meio do Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e) para cientificar pessoas físicas e jurídicas acerca de quaisquer atos administrativos, bem como para encaminhar notificações e intimações — inclusive aquelas relativas a lançamentos e/ou à constituição de créditos tributários e não-tributários — além de enviar avisos e comunicados em geral.
- **Correspondência:** Recomendado para devedores que não respondem aos canais digitais. O ofício deve ser claro, com todas as informações do débito e as opções de contato.

Cada Regional deve analisar e priorizar as formas de cobrança mais efetivas e menos onerosas.

4.2.3. Acompanhamento do vencimento via sistema

O monitoramento contínuo dos vencimentos através das ferramentas do sistema é fundamental para a manutenção da adimplência e a eficácia da gestão de créditos. Este processo não se resume à conferência de dados, mas sim a uma atuação estratégica dividida em três pilares:

I. Cobrança por meio de relatórios

A extração regular de relatórios de créditos vencidos permite uma abordagem imediata. Ao identificar uma pendência, a notificação por e-mail ou WhatsApp deve ser o primeiro passo. O objetivo é informar o devedor sobre a pendência e alertá-lo sobre as consequências da inadimplência, como:

- Inscrição em Dívida Ativa e no CADIN;
- Protestos cartoriais;
- Comunicação da inscrição em dívida ativa aos órgãos que operam bancos de dados e cadastros relativos a consumidores e aos serviços de proteção ao crédito e congêneres;
- Reclamação Pré-Processual;
- Processos judiciais, que podem resultar em bloqueios de contas, penhoras e restrições.

II. Gestão de débitos ajuizados

O acompanhamento é importante para verificar se o devedor está cumprindo, por exemplo, um parcelamento de débitos ajuizados, e comunicar formalmente a quitação parcial ou total à Procuradoria Jurídica para que o processo judicial siga os trâmites necessários.

III. Redução da inadimplência e eficiência operacional

A agilidade na cobrança, mesmo para parcelas de baixo valor, é decisiva. Cada baixa efetuada:

- Reduz o número absoluto de devedores no relatório de inadimplência (pode ser a última parcela de um débito de anuidade);
- Melhora os índices de arrecadação do exercício;
- Evita o acúmulo de débitos sem notificação que se tornam mais difíceis de recuperar com o passar do tempo.

4.3. Mutirões de negociação

Os mutirões de negociação são eventos concentrados que visam facilitar a regularização de créditos vencidos, oferecendo condições especiais e atendimento personalizado. São uma ferramenta poderosa para recuperar um grande volume de dívidas em um curto período, além de fortalecer o relacionamento com os profissionais e empresas.

4.3.1. Planejamento e organização

Mesmo com limitações de pessoal e tecnologia, é possível organizar mutirões eficazes. O planejamento é a chave:

- **Definição de Metas:** Estabeleça metas claras para o mutirão (ex: número de acordos, valor a ser recuperado).
- **Período e Local:** Escolha um período e um local acessíveis. Pode ser na própria sede do CRMV, em um espaço cedido por parceiros ou até mesmo em formato online (se houver estrutura).
- **Equipe:** Mobilize a equipe disponível. Mesmo que pequena, a dedicação e o treinamento fazem a diferença.
- **Observância às Normas Vigentes:** É fundamental que a realização de mutirões siga rigorosamente as normatizações estabelecidas pelo CFMV. Não é permitido conceder qualquer benefício, desconto ou condição de parcelamento que divirja das normas vigentes, garantindo a isonomia e a legalidade de todos os atos de negociação.
- **Material de Apoio:** Prepare material informativo sobre as condições que serão disponibilizadas.

4.3.2. Divulgação e realização

A divulgação é fundamental para o sucesso do mutirão. Utilize todos os canais disponíveis:

- **E-mail marketing:** Envie convites e lembretes para a base de devedores.
- **Redes sociais:** Crie posts e anúncios informando sobre o mutirão.
- **Site do CRMV:** Destaque as informações na página principal.

- **WhatsApp/SMS:** Faça contato direto com os devedores para convidá-los.
- **Parceiros:** Peça a sindicatos, associações e faculdades que divulguem o evento.

Durante o mutirão, o atendimento deve ser ágil e focado na solução. Tenha uma equipe preparada para esclarecer dúvidas, simular condições e formalizar os acordos. O ambiente deve ser acolhedor e propício à negociação.

4.4. Localização de devedores

A dificuldade em localizar o devedor é um dos principais entraves na cobrança. A **Resolução CFMV nº 1678/2025** permite que os CRMVs firmem convênios e outros ajustes com instituições que permitam a consulta de endereços ou outro meio de localização do devedor. Essa prática é essencial para otimizar os esforços de cobrança.

4.4.1. Importância da atualização cadastral

O primeiro passo para evitar problemas de localização é incentivar e exigir que os profissionais e empresas mantenham seus dados cadastrais atualizados junto ao CRMV, conforme **Resolução CFMV nº 1475/2022**. Inclua lembretes sobre a importância da atualização em todas as comunicações.

4.4.2. Convênios e parcerias para consulta de endereços

Para localizar devedores com dados desatualizados, os CRMVs podem buscar parcerias com:

- **Empresas de consulta de dados:** Existem empresas especializadas em fornecer informações cadastrais e de contato. Avalie o custo-benefício e a conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**. Exemplo: SPC/SERASA.
- **Bancos de dados públicos:** Consulte fontes públicas de informação, como sites de tribunais (para processos judiciais), juntas comerciais (para empresas) e redes sociais (com cautela e respeitando a privacidade).

4.5. Registro e controle

O registro de todas as comunicações e ações de cobrança é fundamental para o controle, a auditoria e a análise de resultados. Recomenda-se que todas as comunicações previstas na Resolução ou demais documentos em razão do crédito sejam registradas no Sistema Eletrônico de Cadastro.

4.5.1. Importância do registro de todas as comunicações

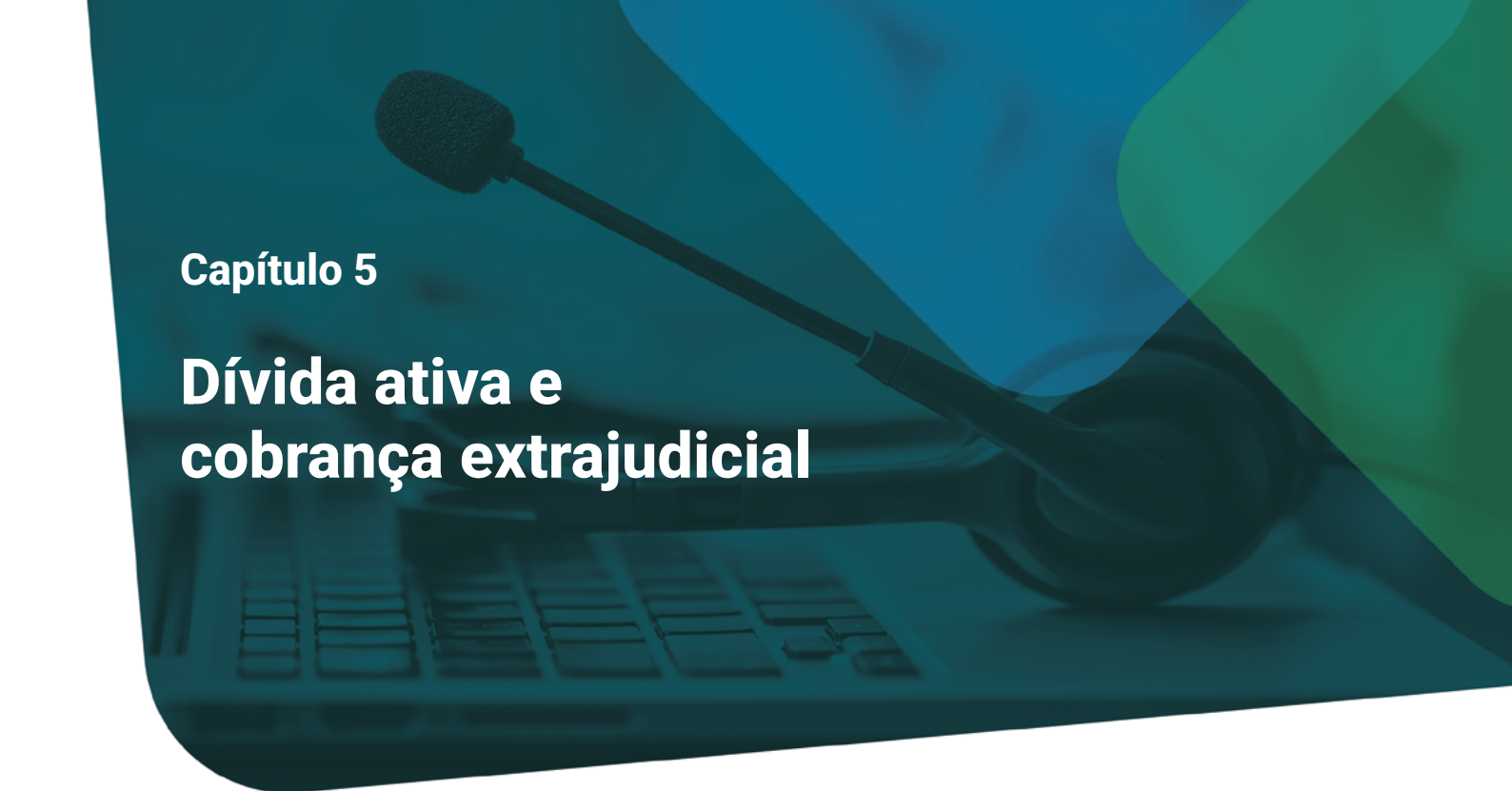
O registro detalhado de cada contato (exemplo: data, meio, resumo da conversa e outras informações que achar necessária) é essencial para:

- **Histórico do Devedor:** Ter um histórico completo facilita o acompanhamento e evita a repetição de informações.
- **Transparência:** Garante que todas as ações estão sendo realizadas de forma transparente e documentada.
- **Auditoria:** Permite que as ações de cobrança sejam auditadas e verificadas.
- **Segurança Jurídica:** Serve como prova em caso de questionamentos ou ações judiciais.

4.5.2. Sistema eletrônico de cadastro ou alternativas simples

Idealmente, o CRMV deve utilizar um Sistema Eletrônico de Cadastro que permita o registro e a gestão das informações de cobrança. No entanto, para regionais com pouca tecnologia, as seguintes alternativas podem ser utilizadas:

- **Planilhas Eletrônicas (Google Sheets, Excel):** Crie uma planilha com colunas para: Nome do Devedor, CPF/CNPJ, Valor do Débito, Data do Vencimento, Data do Contato, Meio do Contato (Telefone, E-mail, WhatsApp), Resumo da Conversa, Próximo Passo, Responsável, Status (Em Negociação, Acordo Fechado, Inadimplente, etc.).
- **Organização de pastas e documentos digitais:** Crie pastas digitais para cada devedor, onde serão armazenados e-mails, comprovantes de envio, cópias de boletos e outros documentos relevantes.



Capítulo 5

Dívida ativa e cobrança extrajudicial

Quando as tentativas de cobrança administrativa não resultam na regularização do débito, o Sistema CFMV/CRMVs deve prosseguir com as medidas de cobrança coercitivas, que incluem a inscrição em Dívida Ativa e, posteriormente, as cobranças extrajudiciais e judiciais. Este capítulo detalha esses procedimentos, ressaltando a importância da análise de legalidade e da comunicação entre os setores jurídico e de cobrança.

5.1. Inscrição em dívida ativa

A Dívida Ativa é o registro dos créditos da Fazenda Pública (no caso, do Sistema CFMV/CRMVs) que não foram pagos no prazo legal. A inscrição em Dívida Ativa é um ato administrativo que confere ao crédito a presunção de certeza, liquidez e exigibilidade, tornando-o apto para a cobrança extrajudicial e judicial.

De acordo com a **Resolução CFMV nº 1678/2025**, no art. 26, antes de realizar a inscrição em dívida, é obrigação dos CRMVs a comunicação ao devedor sobre a existência do débito vencido, oferecendo a possibilidade de solução administrativa com redução de juros e correções, além da opção de pagamento parcelado, observando as normas estabelecidas pelo CFMV, bem como de fornecer canais de comunicação para negociação, disponibilizando, no mínimo, e-mail e telefone.

Constam nos anexos V, VI e VII deste Manual de Cobrança sugestões de modelos para essas comunicações.

Essa comunicação prevista deverá conceder prazo mínimo de 30 (trinta) e máximo de 90 (noventa) dias para regularização antes de realizar a inscrição em dívida ativa.

O Conselho efetuará a inscrição em dívida ativa dos créditos oriundos de anuidade, multas e outros créditos de qualquer natureza, em até 24 (vinte e quatro) meses após o vencimento.

5.2. Papel da Procuradoria Jurídica

Cabe à Procuradoria Jurídica do Regional a inscrição e a apuração do controle administrativo da legalidade da dívida ativa, conforme artigo 28, da **Resolução CFMV nº 1678/2025**.

Ficará a critério de cada Procuradoria Jurídica estabelecer o modelo operacional para o recebimento dos dados destinados à análise de legalidade — seja por meio de processo individualizado por devedor, listas gerais ou outro formato que melhor se adapte à realidade e estrutura do Regional. Contudo, uma vez definido o fluxo de trabalho e especificada a documentação que deve instruir o encaminhamento, estes devem ser obrigatoriamente normatizados por meio de Portaria, garantindo segurança jurídica e transparência a todos os envolvidos no processo. Independentemente do fluxo adotado, é impositivo o estrito cumprimento dos prazos e ritos estabelecidos na **Resolução CFMV nº 1678/2025**.

A Procuradoria Jurídica desempenha um papel crucial nesta fase. Antes de proceder à inscrição em Dívida Ativa, o setor jurídico deve examinar detidamente os requisitos de liquidez, certeza e exigibilidade do crédito. Isso significa verificar se o valor é determinado, se a obrigação é clara e se o prazo para pagamento já venceu.

5.2.1. Controle de legalidade

O controle de legalidade da inscrição em dívida ativa é um dever da Procuradoria Jurídica e um direito do sujeito passivo. Ele consiste na análise rigorosa dos seguintes requisitos:

- **Certeza:** O crédito deve ser incontestável, ou seja, não pode haver dúvidas sobre sua existência e sobre quem é o devedor.
- **Liquidez:** O valor do crédito deve ser determinado e expresso em moeda corrente, incluindo todos os acréscimos legais (multas, juros, atualização monetária).
- **Exigibilidade:** O crédito deve estar vencido e não ter sido pago, nem ter sua exigibilidade suspensa por qualquer motivo legal (ex: parcelamento em dia, liminar judicial).

Caso sejam verificados vícios formais ou materiais que impeçam a inscrição em dívida ativa, a Procuradoria Jurídica deve devolver o crédito ao setor de origem para correção, sem efetuar a inscrição. Em casos de créditos encaminhados eletronicamente, o controle de legalidade pode ser realizado de forma automatizada, sem prejuízo da análise posterior por um integrante da Procuradoria Jurídica.

5.3. Verificação cadastral e responsabilidade de sócios

Antes do encaminhamento à Procuradoria Jurídica, o setor responsável verificará a situação cadastral do devedor. Constatada a baixa da pessoa jurídica, observar-se-á:

- **Liquidação (Voluntária ou Judicial):** Os ex-sócios responsáveis à época serão notificados; caso não haja defesa ou quitação, a CDA será emitida em nome deles.
- **Sucessão (Incorporação, Fusão ou Cisão):** A empresa sucessora e os ex-sócios da sucedida serão intimados para defesa. Esgotado o prazo, a CDA poderá ser emitida contra ambos.

- **Omissão Contumaz ou Inaptidão:** Os ex-sócios serão notificados e, não havendo regularização, poderão ser incluídos como corresponsáveis solidários junto à pessoa jurídica.
- **Dissolução Irregular:** Sócios-gerentes e terceiros com poderes de gerência à época da dissolução e do fato gerador serão considerados corresponsáveis solidários.

5.4. Procedimento para inclusão de corresponsáveis

A inclusão de sócios, administradores ou terceiros como corresponsáveis depende de:

- **Manifestação Jurídica Fundamentada:** Análise individualizada da conduta que demonstre excesso de poderes, infração à lei, ao contrato social ou estatuto (nos termos do art. 135 do CTN).
- **Decisão Formal:** Formalização por autoridade competente mediante despacho devidamente fundamentado.
- **Direito ao Recurso:** Da decisão caberá recurso ao Plenário do CRMV no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da notificação, com efeito suspensivo.

5.5. Créditos não passíveis de inscrição

É importante ressaltar que não serão inscritos em dívida ativa os créditos cuja constituição esteja fundada em matéria decidida de modo favorável ao contribuinte por tribunais superiores (Supremo Tribunal Federal ou Superior Tribunal de Justiça), conforme detalhado na **Resolução CFMV nº 1678/2025**, artigo 30. Isso evita que o Conselho insista na cobrança de débitos que já foram declarados indevidos pela justiça.

5.6. Do Termo de Inscrição em Dívida Ativa

O Termo de Inscrição em Dívida Ativa é o ato administrativo que registra a dívida, formalizando o crédito em favor da autarquia, sendo que o CRMV efetuará a inscrição de créditos provenientes de anuidades, multas e demais obrigações de qualquer natureza no prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir do vencimento.

A dívida regularmente formalizada pelo lançamento e aperfeiçoada com essa inscrição goza da presunção de liquidez e certeza, tornando-se exigível a partir do momento de seu registro; tal presunção decorre da legalidade e regularidade do processo administrativo correspondente, se for o caso, servindo o documento como prova oficial do crédito, cabendo ao devedor o ônus de apontar e comprovar eventuais vícios ou erros caso discorde da cobrança.

5.6.1. Formalização e requisitos do Termo de Inscrição

A inscrição em dívida ativa será realizada exclusivamente por meio de sistema informatizado oficial, sendo vedada qualquer forma de registro manual. O Termo de Inscrição, autenticado pela autoridade competente, deverá incluir obrigatoriamente:

- **Qualificação do Devedor:** Nome completo ou razão social, CPF ou CNPJ, e o domicílio ou residência do devedor e, se aplicável, dos corresponsáveis (sócios ou administradores).
- **Valor e Encargos:** A quantia originária da dívida, devidamente atualizada, acompanhada da indicação do termo inicial e da metodologia de cálculo dos juros de mora e demais encargos previstos em lei ou contrato.
- **Fundamentação Legal:** A origem e a natureza do crédito, com indicação específica da disposição legal que fundamenta a cobrança.
- **Data de Inscrição:** O momento formal em que o crédito foi registrado como dívida ativa no sistema.
- **Processo Administrativo:** O número do processo que originou o crédito, se for o caso, para fins de identificação da regularidade e histórico da apuração do crédito.

Destaca-se que constam anexos à **Resolução CFMV nº 1678/2025** os modelos de termos de inscrição em dívida ativa.

5.7. Da Certidão de Dívida Ativa (CDA)

A CDA constitui título executivo extrajudicial, conferindo ao CRMV legitimidade para a cobrança judicial (Execução Fiscal) ou extrajudicial (Protesto, CADIN e Negativação). Ela conterá os mesmos elementos do Termo de Inscrição, acrescida da indicação do livro e da folha de inscrição (ou número de ordem em registros eletrônicos).

5.8. Nulidades e correções

A omissão de qualquer requisito obrigatório ou erros nos dados constituem causas de nulidade da inscrição e da cobrança. Contudo, tais falhas podem ser corrigidas até a decisão de primeira instância através da substituição da certidão, garantindo-se ao devedor novo prazo para defesa exclusivamente sobre a parte que foi alterada.

5.9. Composição da dívida ativa e honorários advocatícios

A Dívida Ativa é composta pelo valor principal em atraso, atualizado monetariamente e acrescido de multa de mora, conforme a legislação vigente, bem como dos honorários advocatícios de 20% (vinte por cento) incidentes sobre o valor total do débito inscrito em Dívida Ativa, além de outros encargos eventualmente incidentes, que serão incorporados ao valor original. Os honorários advocatícios correspondem ao encargo legal estabelecido pelo **Decreto-Lei nº 1.025, de 21 de outubro de 1969**.

Será aplicado o percentual de 10% (dez por cento) de honorários advocatícios, nos termos do **Decreto-Lei nº 1.569, de 8 de agosto de 1977**, caso o débito seja pago antes do ajuizamento da execução fiscal ou, se já ajuizada, mediante adesão à programa especial de regularização e recuperação de créditos perante o respectivo Conselho.

A incidência dos honorários advocatícios conforme o art. 37-A, § 1º, da **Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002**, dar-se-á sobre os créditos inscritos em Dívida Ativa, ainda que não tenham sido ajuizados.

5.10. Cobrança extrajudicial

Efetuada a inscrição em dívida ativa, o passo seguinte consiste no início da cobrança extrajudicial, procedimento administrativo que busca a regularização do débito por meio de medidas de restrição e proteção ao crédito. Essa etapa prioriza a resolução célere da pendência mediante o apontamento em órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa), o registro no CADIN e o protesto extrajudicial da certidão de dívida ativa, assegurando a formalização da inadimplência e o resguardo do direito do credor de forma técnica e eficaz antes de qualquer medida judicial.

5.10.1. Protesto extrajudicial

O protesto da Certidão de Dívida Ativa (CDA) é o ato formal de cobrança extrajudicial, amparado pela **Lei nº 9.492/1997**, destinado a caracterizar a inadimplência e interromper a prescrição do crédito tributário e não-tributário. Esta medida, que antecede a execução fiscal, tem se mostrado eficaz na recuperação de créditos e incentiva o devedor a regularizar sua situação para evitar maiores restrições. O Conselho Regional encaminhará obrigatoriamente as CDAs a protesto, ou promoverá a inscrição no CADIN, no prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, contados da data da inscrição em dívida ativa.

5.10.1.1. Convênios e cooperação técnica

Os Conselhos Regionais estão autorizados a celebrar contratos de prestação de serviços e convênios de cooperação técnica com entidades públicas ou privadas que operacionalizam o protesto de títulos em suas respectivas bases territoriais, mediante prévio processo administrativo. Recomenda-se, primordialmente, a verificação de viabilidade junto ao Instituto de Estudos de Protesto de Títulos do Brasil (IEPTB) – Âmbito Nacional, modalidade que geralmente isenta a autarquia de custos operacionais, por intermediação do CFMV, mediante convênio já existente.

Alternativamente, os convênios podem ser firmados com as seccionais estaduais (IEPTB estadual), observando-se que, nestes casos, poderá haver a incidência de taxas de serviço.

5.10.1.2. Localidade e custas institucionais

O ato será realizado perante o Tabelionato de Protesto de Títulos do domicílio do devedor, priorizando-se serventias que dispensem o pagamento antecipado de despesas pela autarquia. Cabe ao cartório a mera instrumentalização dos títulos e a verificação de seus caracteres formais extrínsecos, não lhe competindo a análise das causas que ensejaram a criação da dívida.

5.10.1.3. Protocolos de gestão e segurança

Para assegurar a integridade do processo e a precisão dos registros, devem ser observadas as seguintes providências:

- **Zelo na Remessa:** Aplicar rigorosa cautela administrativa para evitar o envio de CDAs com exigibilidade suspensa ou em processo de parcelamento em dia, prevenindo pedidos de desistência por erro de processamento.
- **Fornecimento de Dados Técnicos:** Providenciar ao cartório as informações necessárias para a composição da intimação, dada a natureza peculiar da CDA.
- **Comunicação e Baixa:** Notificar o Tabelionato sobre a desistência de atos ou autorizar o cancelamento do protesto após a confirmação da quitação da dívida.

5.10.1.4. Do pagamento e responsabilidades do devedor

A regularização do crédito e os custos associados observam as seguintes condições:

- **Pagamento Pré-lavatura:** Até a lavatura do protesto, o devedor deve ser orientado a efetuar o pagamento diretamente na serventia cartorária.
- **Pagamento Pós-lavatura:** Após a lavatura do protesto, o pagamento deverá ser realizado diretamente perante o Conselho Regional.
- **Encargos Cartorários:** O devedor é o único responsável pelo pagamento das custas e emolumentos decorrentes do cancelamento do protesto em razão da quitação da dívida.
- **Autorização de Cancelamento:** A emissão da autorização de baixa ou da Carta de Anuência (sugere-se o prazo de até 5 dias úteis) está condicionada à quitação total da dívida, compreendida como o pagamento integral à vista ou o parcelamento via cartão de crédito.

5.10.2. Registro no CADIN

O CADIN (Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal) é o banco de dados central que consolida as pendências financeiras de pessoas físicas e jurídicas perante a Administração Pública Federal. No cotidiano do CRMV, este registro atua como uma ferramenta estratégica para a recuperação de créditos, operando em estrita conformidade com a **Lei nº 10.522/2002** e segundo as normas do Banco Central.

5.10.2.1. Amparo legal e o rito de cobrança

A competência para que o CRMV utilize este sistema está prevista no art. 2º, inciso IV, da **Lei nº 10.522/2002**, que permite a inclusão de devedores cujos créditos não quitados já tenham sido formalizados em Dívida Ativa. A **Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 547/2024**, autoriza a inclusão no CADIN como medida administrativa antes da propositura da ação de execução fiscal.

Para dar efetividade a essa norma, a **Resolução CFMV nº 1678/2025**, art. 41, estabelece um rito procedimental obrigatório. Após a inscrição de um débito em Dívida Ativa, o CRMV dispõe

do prazo de até 24 (vinte e quatro) meses para adotar uma medida de cobrança externa, devendo optar obrigatoriamente por, no mínimo, um destes caminhos:

- Encaminhar a Certidão de Dívida Ativa (CDA) para protesto em cartório; e/ou
- Promover a inscrição do devedor no CADIN.

5.10.2.2. Gestão do sistema pela PGFN

Conforme a **Lei nº 14.195/2021**, a responsabilidade por gerir e processar as informações do CADIN é da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN). Esta centralização permitiu uma modernização tecnológica que facilita o fluxo de trabalho para órgãos como o CRMV, permitindo uma melhor gestão dos dados de inadimplência.

5.10.2.3. Responsabilidades do CRMV e prazos

A gestão dos registros é de responsabilidade exclusiva do CRMV na qualidade de credor. Compete ao setor responsável:

- **Notificação Prévia:** Cumprir o requisito de comunicar o devedor antes da inclusão, conforme o §2º, do **art. 2º, da Lei nº 10.522/2002**.
- **Suspensão:** Uma vez parcelado o crédito o CRMV deve providenciar a suspensão no CADIN no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.
- **Baixa e Regularização:** Com a quitação do crédito, o CRMV deve providenciar a baixa no CADIN no prazo de até 5 (cinco) dias úteis. Caso haja impossibilidade técnica para a exclusão imediata, o Conselho fornecerá certidão de regularidade ao interessado.
- **Transparência:** Garantir ao devedor o acesso ao detalhamento da operação que motivou a inscrição.

5.10.2.4. Procedimentos para habilitação e acesso ao sistema

Diferente de outros sistemas federais, não é necessária a celebração de convênio para a utilização do CADIN. O acesso é viabilizado por meio de um processo de cadastramento simplificado:

- **Solicitação Inicial:** O CRMV deve solicitar as instruções de cadastramento enviando um e-mail para cadin.pgfn.gov.br.
- **Formulário de Adesão:** Após o recebimento das instruções, deve-se preencher o formulário oficial, colher a assinatura do responsável pelo CRMV e realizar a devolução por e-mail.
- **Habilitação de Usuários:** Uma vez confirmado o cadastro por e-mail, o usuário “Cadastrador” poderá acessar o portal cadin.pgfn.gov.br para habilitar os demais membros da equipe nos perfis de consulta, transação ou novos cadastradores. A diferença dos usuários está no Manual do CADIN.

- **Autenticação Gov.br:** O acesso ao sistema é realizado exclusivamente via portal do Governo Federal. Portanto, todos os colaboradores designados devem possuir conta ativa no gov.br.

Recursos de Apoio:

O Manual do CADIN com as orientações detalhadas de uso pode ser acessado no portal da PGFN ou pelo link: Manual do CADIN - PGFN.

5.10.2.5. Orientações sobre custos e operação

Para fins de execução administrativa, devem ser observadas as seguintes condições:

- **Ausência de custos:** A utilização do sistema CADIN não gera qualquer ônus financeiro para o CRMV. Da mesma forma, não há cobrança de taxas ou custas para o devedor decorrentes da inscrição ou exclusão do seu nome no cadastro.
- **Preenchimento das Informações:** O sistema não exige o envio de arquivos de lote ou integrações complexas. A inclusão é realizada diretamente no portal, bastando o preenchimento manual dos dados da certidão de dívida ativa e data de notificação do devedor.
- **Conformidade Processual:** É indispensável que o processo de cobrança esteja devidamente instruído e fundamentado. A facilidade de preenchimento não exime o Conselho de garantir que todos os atos administrativos necessários (como a correta constituição do crédito e notificações) estejam registrados no processo.
- **Critério de Admissibilidade (Valor Mínimo):** O registro de pendências no sistema CADIN (Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal) somente poderá ser efetuado para débitos de valor igual ou superior a R\$ 1.000,00 (mil reais), conforme os limites estabelecidos pela legislação federal vigente (**Lei nº 10.522/2002**).

5.10.3. Inscrição em órgãos de proteção ao crédito e cadastros restritivos

O registro de inadimplentes em sistemas de proteção ao crédito visa resguardar as relações institucionais e incentivar a adimplência perante a autarquia, observando-se rigorosamente os critérios de legalidade.

5.10.3.1. Condições para negativação

A inserção do devedor em cadastros informativos de crédito, sejam eles do setor público federal ou de entidades privadas, está estritamente condicionada à notificação prévia. O interessado deve ser formalmente advertido de que a permanência do débito, após o prazo estabelecido na notificação, resultará na restrição de seu crédito como consequência do inadimplemento.

5.10.3.2. Cooperação com entidades de proteção ao crédito

Os Conselhos Regionais ficam autorizados a celebrar contratos e convênios com instituições mantenedoras de cadastros restritivos e órgãos de proteção ao crédito que operem em

suas respectivas bases territoriais. O objetivo dessas parcerias é garantir a eficiência e a prontidão no processamento das inclusões e nas respectivas baixas dos registros de inadimplência.

5.10.3.3. Diretrizes operacionais e vedações

- **Instrumento de Inscrição:** A Certidão de Dívida Ativa (CDA) constitui documento hábil para fundamentar a adoção das medidas de cobrança extrajudicial, observados a regular constituição do crédito, a exigibilidade da dívida, a notificação prévia e os demais requisitos legais e normativos aplicáveis.
- **Requisito Essencial:** A inclusão somente será efetivada após o transcurso do prazo concedido na notificação sem que haja a quitação do débito.
- **Hipóteses de Vedação:** É expressamente proibida a inscrição de devedores cujos créditos estejam com a exigibilidade suspensa.

5.10.3.4. Regularização e baixa do registro

Confirmada a quitação integral do débito, o setor competente do Conselho Regional providenciará a exclusão do registro restritivo. No caso de parcelamento, a lógica de baixa ou suspensão da restrição varia conforme o instrumento utilizado (protesto, CADIN, cadastros privados), devendo ser observada a disciplina específica de cada modalidade — em especial no caso do protesto, cuja autorização de cancelamento está condicionada à quitação da dívida, nos termos dos arts. 44, II, e 47 da **Resolução CFMV nº 1.678/2025**. O prazo de até 05 (cinco) dias úteis para operacionalização da exclusão constitui boa prática recomendada, contado a partir da efetiva compensação do pagamento registrado no sistema.

5.10.3.5. Temporalidade da restrição

A manutenção do nome do devedor nos cadastros restritivos perdurará até a efetiva regularização do débito, respeitado o limite legal de 05 (cinco) anos para a permanência de registros de inadimplência.

5.10.4. Da reclamação pré-processual

A Reclamação Pré-Processual, no âmbito da Justiça Federal, possui amparo jurídico nos artigos 3º, §§ 2º e 3º, e 719 a 725 do **Código de Processo Civil (CPC)**, que tratam da autocomposição e jurisdição voluntária. O instituto é fundamentado também na **Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça** e na competência da Justiça Federal prevista no art. 109, I, da **Constituição Federal**.

Sua base legal estende-se à natureza jurídica das anuidades como tributo, conforme o art. 149 da CF, à **Lei nº 5.517/1968**, que disciplina o exercício da profissão de médico-veterinário, e à **Lei nº 12.514/2011**, que trata das anuidades de conselhos profissionais. Adicionalmente, aplica-se a **Lei nº 6.830/1980** (Lei de Execução Fiscal), considerando que os Conselhos Regionais de Medicina Veterinária são autarquias federais vinculadas ao Conselho Federal de Medicina Veterinária, possuindo natureza jurídica de direito público e competência para constituição e cobrança de seus créditos.

A utilização da Reclamação Pré-Processual é cabível quando o Conselho Regional pretende cobrar anuidades em atraso (natureza tributária) ou busca receber multas administrativas decorrentes de infração ética ou fiscalização (natureza não-tributária). O procedimento visa oportunizar o pagamento voluntário, parcelamento ou transação antes do ajuizamento de Execução Fiscal, buscando evitar a judicialização imediata e reduzir custos operacionais com créditos tributários e não-tributários.

Quanto à competência, esta será da Justiça Federal da Seção Judiciária correspondente ao domicílio do devedor, nos termos do art. 109, I, da CF. O processamento ocorre via CEJUSC da Justiça Federal ou Vara Federal com competência para conciliação, seguindo o rito de protocolo via PJe, distribuição ao CEJUSC e designação de audiência. Na ocasião, podem ser apresentadas propostas de pagamento à vista, parcelamento, redução de multa (quando autorizada por resolução interna) e confissão formal de dívida, sendo que a homologação judicial do acordo constitui título executivo judicial.

Estrategicamente, o Sistema CFMV/CRMV beneficia-se com a redução de execuções fiscais, diminuição de custos com protesto, aumento da recuperação de crédito e a regularização do devedor, efetivando o princípio da eficiência administrativa. No entanto, devem ser observados aspectos técnicos relevantes: a cobrança judicial exige CDA regularmente constituída e o acordo não pode implicar renúncia indevida de receita pública sem previsão normativa.

Por fim, eventuais parcelamentos devem observar rigorosamente a resolução do Conselho Federal. É indispensável, ainda, a notificação prévia da constituição do crédito, assegurando ao devedor o pleno direito de impugnação.



Capítulo 6

Cobrança judicial

6.1. Da execução fiscal

A execução fiscal é a ação judicial movida pelo Sistema CFMV/CRMVs para cobrar os créditos inscritos em Dívida Ativa. É o último recurso para a recuperação do crédito e envolve a intervenção do Poder Judiciário para compelir o devedor ao pagamento, podendo resultar na penhora de bens. A Procuradoria Jurídica do CRMV é a responsável por propor e acompanhar essas ações.

A Execução Fiscal consubstancia-se no procedimento judicial adotado pelos CRMVs para a recuperação coercitiva de créditos que, embora regularmente inscritos em Dívida Ativa, não foram liquidados voluntariamente. Em observância à **Resolução nº 547 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)**, a propositura da ação judicial está condicionada ao prévio esgotamento das medidas administrativas de cobrança.

Assim, a execução fiscal apenas será iniciada após a adoção obrigatória de mecanismos extrajudiciais, tais como a inclusão do devedor no CADIN e Protesto de Certidão de Dívida Ativa, visando à eficiência administrativa e à desjudicialização de conflitos. Uma vez validados os requisitos de legalidade e comprovado o insucesso das medidas administrativas prévias, a Procuradoria Jurídica dará início à fase judicial, responsabilizando-se pelo protocolo e pelo acompanhamento integral do processo e manifestando-se tempestivamente em todas as instâncias e intimações.

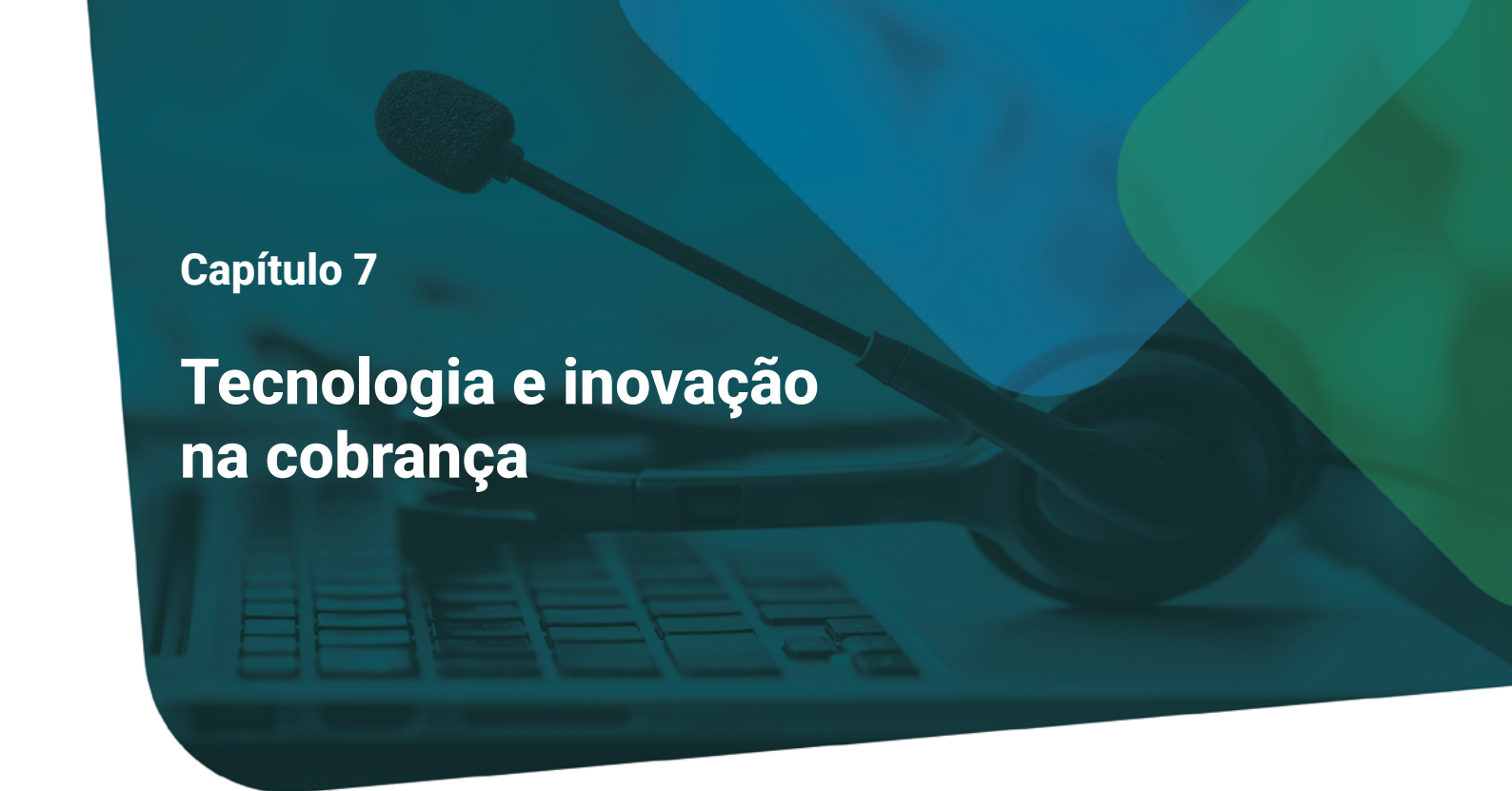
A propositura dessas ações deve observar, ainda, o montante consolidado dos créditos por devedor, respeitando rigorosamente os limites de viabilidade e economicidade, de modo que os créditos regidos pela **Lei Federal nº 12.514/2011** não serão judicialmente executados quando o valor total for inferior a cinco vezes o valor estipulado no inciso I do caput do artigo 6º da mesma Lei.

Da mesma forma, em conformidade com a **Resolução CFMV nº 1510/2023**, poderão deixar de ser cobrados judicialmente os valores considerados irrecuperáveis, de difícil recu-

peração ou cujo custo de cobrança seja superior ao valor devido, assegurando que a atuação da Procuradoria Jurídica seja pautada pela eficiência e pelo interesse público.

Com a tramitação processual em curso, qualquer parcelamento ou quitação do crédito realizado na esfera administrativa deve ser imediatamente comunicado à Procuradoria Jurídica para as providências processuais cabíveis. A suspensão da execução será requerida em juízo em razão do parcelamento do crédito ou por determinação judicial, enquanto a extinção do processo ocorrerá somente após a plena satisfação do crédito e de seus acessórios.

Cabe a cada CRMV estabelecer a dinâmica de compartilhamento e o trâmite dessas informações, adequando-os à sua estrutura particular para assegurar a agilidade do rito. É recomendável que tal fluxo operacional seja disciplinado mediante ato normativo próprio, visando conferir maior confiabilidade e clareza procedimental a todos os atores envolvidos.



Capítulo 7

Tecnologia e inovação na cobrança

Em um cenário onde a tecnologia avança rapidamente, é fundamental que os CRMVs incorporem ferramentas e soluções inovadoras em seus processos de cobrança. No entanto, reconhecendo as limitações orçamentárias e de infraestrutura de muitos regionais, este capítulo foca em tecnologias de baixo custo e fácil implementação, que podem trazer ganhos significativos de eficiência e alcance.

7.1. Ferramentas de comunicação

A comunicação eficaz é a espinha dorsal de uma cobrança administrativa bem-sucedida. As ferramentas digitais oferecem um leque de opções para otimizar esse processo, mesmo com recursos limitados.

7.1.1. E-mail marketing

O e-mail continua sendo um canal formal e eficiente para comunicação em massa. Plataformas de e-mail marketing oferecem funcionalidades que vão além do envio simples, permitindo a automação, segmentação e acompanhamento de resultados. Muitas delas possuem planos gratuitos ou de baixo custo para um volume limitado de contatos, ideais para CRMVs menores.

Vantagens: Custo baixo ou zero, automação de envios (lembretes de vencimento, e-mails de cobrança), personalização de mensagens, relatórios de abertura e cliques, profissionalismo.

Sugestões de Plataformas: Mailchimp, Sendinblue (agora Brevo), E-goi. Verifique os planos gratuitos e as funcionalidades oferecidas.

Dicas de Uso:

- Crie modelos de e-mail para diferentes situações (lembrete, débito vencido, proposta de negociação).
- Utilize campos personalizados (nome do devedor, valor do débito, data de vencimento) para tornar a comunicação mais pessoal.
- Inclua links diretos para emissão de boletos, pagamento via Pix ou para o portal de negociação do CRMV.
- Monitore as taxas de abertura e cliques para otimizar suas campanhas.

7.1.2. WhatsApp Business

O WhatsApp é a ferramenta de comunicação mais popular no Brasil, e sua versão Business oferece recursos valiosos para a cobrança. É uma forma de comunicação mais direta e informal, que pode acelerar o processo de negociação.

Vantagens: Gratuito, alta taxa de leitura, comunicação instantânea, envio de mídias (boletos em PDF, comprovantes), respostas rápidas, mensagens de saudação e ausência.

Dicas de Uso:

- Crie um perfil comercial completo com informações do CRMV.
- Utilize as funcionalidades de “Respostas Rápidas” para agilizar o atendimento a perguntas frequentes.
- Envie boletos e propostas de negociação diretamente pelo chat.
- Utilize o recurso de “Etiquetas” para organizar os contatos (ex: “Dívida em Negociação”, “Acordo Fechado”, “Aguardando Pagamento”).
- Mantenha um tom profissional, mas acessível. Evite o uso excessivo de gírias ou abreviações.
- Respeite os horários de atendimento e evite enviar mensagens em horários inoportunos.

7.1.3. SMS

Embora menos interativo que o WhatsApp, o SMS ainda é uma ferramenta eficaz para o envio de lembretes e avisos rápidos, especialmente para devedores que não utilizam smartphones ou aplicativos de mensagens.

Vantagens: Amplo alcance (funciona em qualquer celular), alta taxa de leitura, baixo custo (em pacotes).

Dicas de Uso:

- Utilize mensagens curtas e diretas, com no máximo 160 caracteres.
- Inclua um link curto para o site do CRMV ou para o portal de pagamento.
- Use para lembretes de vencimento, avisos de débito e confirmação de acordos.

7.2. Gestão de dados simplificada

A organização dos dados é crucial para uma cobrança eficiente. Mesmo sem um sistema de gestão robusto, é possível manter um controle adequado utilizando ferramentas comuns, como por exemplo o Notion.

7.2.1. Planilhas eletrônicas (Google Sheets, Excel) para controle de devedores, histórico de contatos e status da dívida

As planilhas eletrônicas são ferramentas versáteis e acessíveis que podem ser adaptadas para gerenciar o processo de cobrança.

Vantagens: Gratuito, fácil de usar, personalizável, permite colaboração (Google Sheets).

Dicas de Uso:

- Crie colunas para informações essenciais: Nome do Devedor, CPF/CNPJ, Número de Registro, Valor do Débito, Data de Vencimento, Data do Último Contato, Meio do Contato, Resumo da Conversa, Próximo Passo, Responsável, Status da Dívida (Aberto, Em Negociação, Acordo Fechado, Pago, Dívida Ativa, etc.).
- Utilize filtros e classificações para organizar os dados e identificar devedores prioritários.
- Crie abas separadas para diferentes tipos de débitos (anuidades, multas) ou para diferentes estágios da cobrança.
- Use a formatação condicional para destacar débitos vencidos ou acordos próximos do vencimento.
- No Google Sheets, é possível compartilhar a planilha com a equipe, permitindo que todos atualizem as informações em tempo real.

7.2.2. Organização de pastas e documentos digitais

Mantenha uma estrutura de pastas digitais organizada para armazenar documentos importantes relacionados à cobrança.

Vantagens: Facilita a localização de documentos, reduz o uso de papel, melhora a segurança (com backups).

Dicas de Uso:

- Crie uma pasta principal para a cobrança e subpastas por ano, por tipo de débito ou por status (ex: "Débitos 2024", "Acordos de Parcelamento", "Dívida Ativa").
- Nomeie os arquivos de forma padronizada (ex: "Boleto_CPF_Ano.pdf", "Acordo_CPF_Data.pdf").
- Utilize serviços de armazenamento em nuvem (Google Drive, Dropbox, OneDrive) para garantir o backup dos arquivos e o acesso remoto pela equipe.

7.3. Automação de tarefas simples

A automação de tarefas repetitivas pode liberar tempo da equipe para atividades mais estratégicas, como a negociação direta com os devedores.

7.3.1. Agendamento de e-mails e lembretes

Diversas plataformas de e-mail marketing, bem como o Outlook e o Gmail, permitem o agendamento do envio de mensagens. Contudo, é fundamental verificar previamente se o crédito permanece em aberto no sistema antes da efetivação do envio.

Esse recurso é especialmente útil para o envio programado de lembretes de vencimento ou comunicações de acompanhamento.

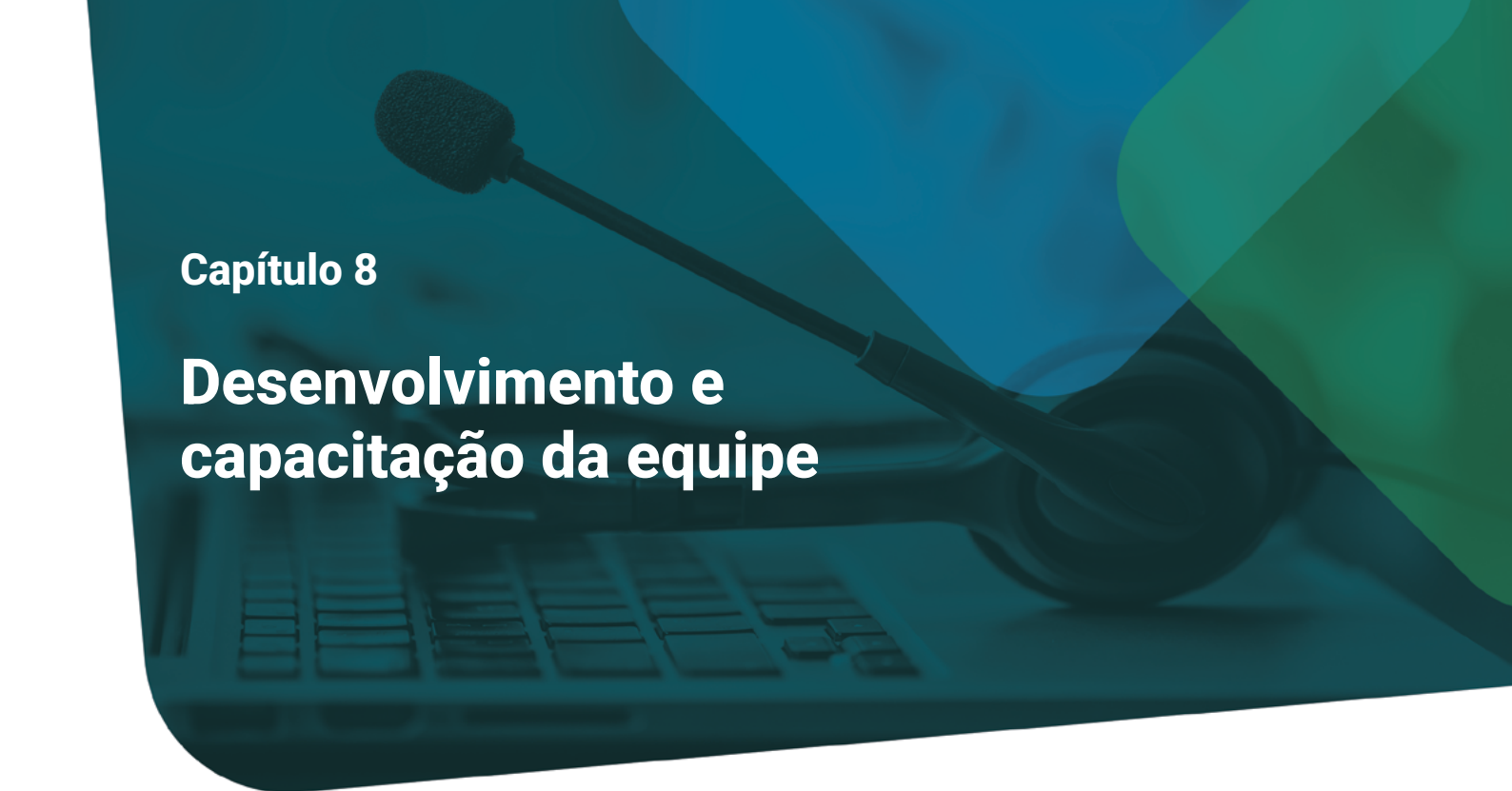
7.3.2. Respostas automáticas para perguntas frequentes

No WhatsApp Business, é possível configurar respostas automáticas para perguntas frequentes (FAQs). Isso agiliza o atendimento e reduz a carga de trabalho da equipe.

7.4. Segurança da informação

Ao lidar com dados de devedores, a segurança da informação é primordial. Mesmo com ferramentas simples, é fundamental adotar cuidados básicos para proteger a privacidade e evitar vazamentos.

- **Senhas Fortes:** Utilize senhas complexas e únicas para todas as contas e sistemas.
- **Acesso Restrito:** Limite o acesso às informações de cobrança apenas aos colaboradores que realmente precisam delas.
- **Backup:** Realize backups regulares de todas as planilhas e documentos importantes.
- **LGPD:** Esteja atento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Colete apenas os dados necessários, utilize-os para a finalidade específica da cobrança e garanta a segurança no armazenamento e descarte.
- **Conscientização da Equipe:** Treine a equipe sobre a importância da segurança da informação e as melhores práticas para proteger os dados dos devedores.



Capítulo 8

Desenvolvimento e capacitação da equipe

O sucesso de qualquer estratégia de cobrança, independentemente da tecnologia disponível, reside na qualidade e no preparo da equipe. Investir no desenvolvimento e na capacitação dos profissionais envolvidos na cobrança é fundamental para garantir a eficácia das ações, a manutenção de um bom relacionamento com os devedores e a sustentabilidade do processo.

8.1. Técnicas de negociação

A negociação é a chave para a recuperação de créditos na esfera administrativa. Oferecer soluções administrativas com redução de juros e correções, além da opção de pagamento parcelado, é uma obrigação dos CRMVs. O objetivo é facilitar a regularização para o devedor, ao mesmo tempo em que se recupera o máximo possível do crédito para o Conselho.

8.2. Perfil do colaborador de cobrança e condução da negociação

O colaborador que atua na área de cobrança deve reunir competências técnicas e comportamentais que garantam eficiência na recuperação de créditos, sem comprometer a ética e a qualidade do atendimento. Entre as principais habilidades e diretrizes, destacam-se:

I. Comunicação clara e assertiva

Capacidade de transmitir informações de forma objetiva, compreensível e sem ambiguidades, utilizando linguagem simples e evitando termos técnicos excessivos. A postura deve ser firme, porém respeitosa, assegurando que o devedor compreenda as condições de pagamento e as consequências da inadimplência.

II. Escuta ativa e empatia

Saber ouvir atentamente o devedor, compreendendo suas dificuldades e identificando as reais causas da inadimplência (como problemas financeiros, doença ou desemprego). A escuta ativa, aliada à empatia, demonstra respeito, reduz resistências e favorece a construção de soluções viáveis.

III. Habilidade de negociação com foco na solução

A negociação deve ir além da simples oferta de condições de pagamento. É fundamental buscar alternativas que atendam aos interesses do CRMV e do devedor, com flexibilidade e criatividade, mantendo o foco na regularização do débito e na construção de acordos sustentáveis.

IV. Profissionalismo e resiliência

Manter postura ética, cortês e equilibrada, mesmo diante de situações de resistência ou tensão. A resiliência é essencial para lidar com frustrações e eventuais conflitos, preservando a imagem institucional e a qualidade do atendimento.

V. Organização e disciplina

Manter registros atualizados, cumprir prazos e seguir rigorosamente os procedimentos estabelecidos contribui para a eficiência e a segurança do processo de cobrança.

VI. Conhecimento da legislação aplicável

Conhecer as normas que regem a atividade de cobrança, como a **Resolução CFMV nº 1678/2025**, a **LGPD**, dentre outras normas aplicáveis, assegurando atuação dentro dos princípios da legalidade, transparência e proteção de dados.

VII. Foco em resultados com ética

Atuar com orientação para o alcance das metas de recuperação de crédito, sem perder de vista a qualidade do atendimento, o respeito ao devedor e os valores institucionais.

8.3. Treinamento contínuo

A capacitação não deve ser um evento isolado, mas um processo contínuo. O mercado, a legislação e as ferramentas de cobrança evoluem constantemente, e a equipe precisa estar atualizada para enfrentar os novos desafios. O treinamento contínuo pode incluir:

- **Cursos e Workshops:** Sobre técnicas de negociação, comunicação interpessoal, legislação de cobrança, uso de novas ferramentas tecnológicas.

- **Simulações de atendimento:** Praticar situações de negociação e atendimento para aprimorar as habilidades da equipe.
- **Compartilhamento de Melhores Práticas:** Promover reuniões periódicas para que a equipe possa trocar experiências, discutir casos difíceis e compartilhar soluções eficazes.
- **Feedback e Coaching:** Oferecer feedback individualizado aos membros da equipe, identificando pontos fortes e áreas de melhoria, e fornecendo orientação para o desenvolvimento.
- **Atualização sobre Normativas:** Manter a equipe informada sobre as novas resoluções, portarias e leis que impactam o processo de cobrança.

O Conselho Federal de Medicina Veterinária disponibiliza cursos e treinamentos gratuitos na plataforma Integrar: <https://integrar.cfmv.gov.br/>.

8.4. Gestão do estresse e bem-estar

A área de cobrança pode ser estressante e desgastante emocionalmente. É fundamental que o CRMV se preocupe com o bem-estar de sua equipe, oferecendo suporte e ferramentas para lidar com a pressão.

- **Ambiente de Trabalho Saudável:** Promover um ambiente de trabalho positivo, com respeito, colaboração e reconhecimento.
- **Pausas e Descanso:** Incentivar pausas regulares durante o expediente e garantir o cumprimento dos períodos de descanso.
- **Suporte Psicológico:** Se possível, oferecer acesso a suporte psicológico ou programas de bem-estar para ajudar a equipe a lidar com o estresse e a pressão.
- **Reconhecimento e Recompensa:** Celebrar as conquistas e reconhecer o esforço da equipe, seja por meio de bonificações, elogios ou outras formas de incentivo.
- **Comunicação Aberta:** Criar um canal aberto para que os colaboradores possam expressar suas preocupações, dificuldades e sugestões, sem medo de julgamento.

Ao investir no desenvolvimento e bem-estar da equipe, o CRMV não apenas melhora a performance da cobrança, mas também constrói um ambiente de trabalho mais produtivo e satisfatório para todos.

Dica: como lidar com objeções comuns e manter a cordialidade

Durante a negociação, é comum que o devedor apresente objeções. Saber como lidar com elas de forma eficaz e cordial é fundamental.

1

Objeção comum: “Não tenho dinheiro para pagar.”
Como lidar: Reconheça a dificuldade, apresente as opções de parcelamento e informe, na medida do possível, o desconto.
Exemplo de resposta: “Compreendo sua situação. Temos opções de parcelamento que se ajustam ao seu orçamento. Podemos simular juntos?”
Observações: Foco na solução e flexibilidade.

2

Objeção comum: “Não concordo com o valor da multa/juros.”
Como lidar: Explique a base legal dos acréscimos e, se possível, ofereça a redução prevista nas normativas.
Exemplo de resposta: “Os acréscimos estão previstos na nossa resolução, mas podemos verificar a possibilidade de redução, conforme as regras vigentes. Nesse sentido, é possível conceder desconto para pagamento à vista ou parcelado.”
Observações: Transparência e abertura para negociação.

3

Objeção comum: “Não recebi o boleto/aviso.”
Como lidar: Peça desculpas pelo inconveniente, coloque-se à disposição para encaminhar a informação imediatamente por outro canal (verifique a preferência do destinatário) e confirme se o e-mail ou endereço cadastrado está atualizado, a fim de evitar novas ocorrências.
Exemplo de resposta: “Peço desculpas pelo ocorrido. Posso enviar o boleto agora mesmo para seu e-mail ou WhatsApp? Poderia confirmar seus dados de contato, por gentileza?”
Observações: Resolução do problema e proatividade.

4

Objeção comum: “Vou pagar, mas só no próximo mês.”
Como lidar: Tente entender o motivo do atraso e reforce a importância da regularização
Exemplo de resposta: “Entendo. É importante regularizar a situação o quanto antes para evitar novos acréscimos. Posso enviar já o boleto para o mês que vem. Deseja para qual data?”
Observações: Acompanhamento e compromisso.

5

Objeção comum:	<i>"Não vou pagar."</i>
Como lidar:	Entenda os motivos da recusa e explique as consequências da inadimplência.
Exemplo de resposta:	<i>"Compreendo sua posição. No entanto, é importante que saiba que a falta de pagamento pode gerar consequências, como inscrição em dívida ativa, protesto, CADIN, Reclamação Pré-Processual, restrição nos órgãos de proteção ao crédito e execução fiscal. Existe algo que possamos fazer para te ajudar a regularizar?"</i>
Observações:	Informar as consequências de forma clara.

6

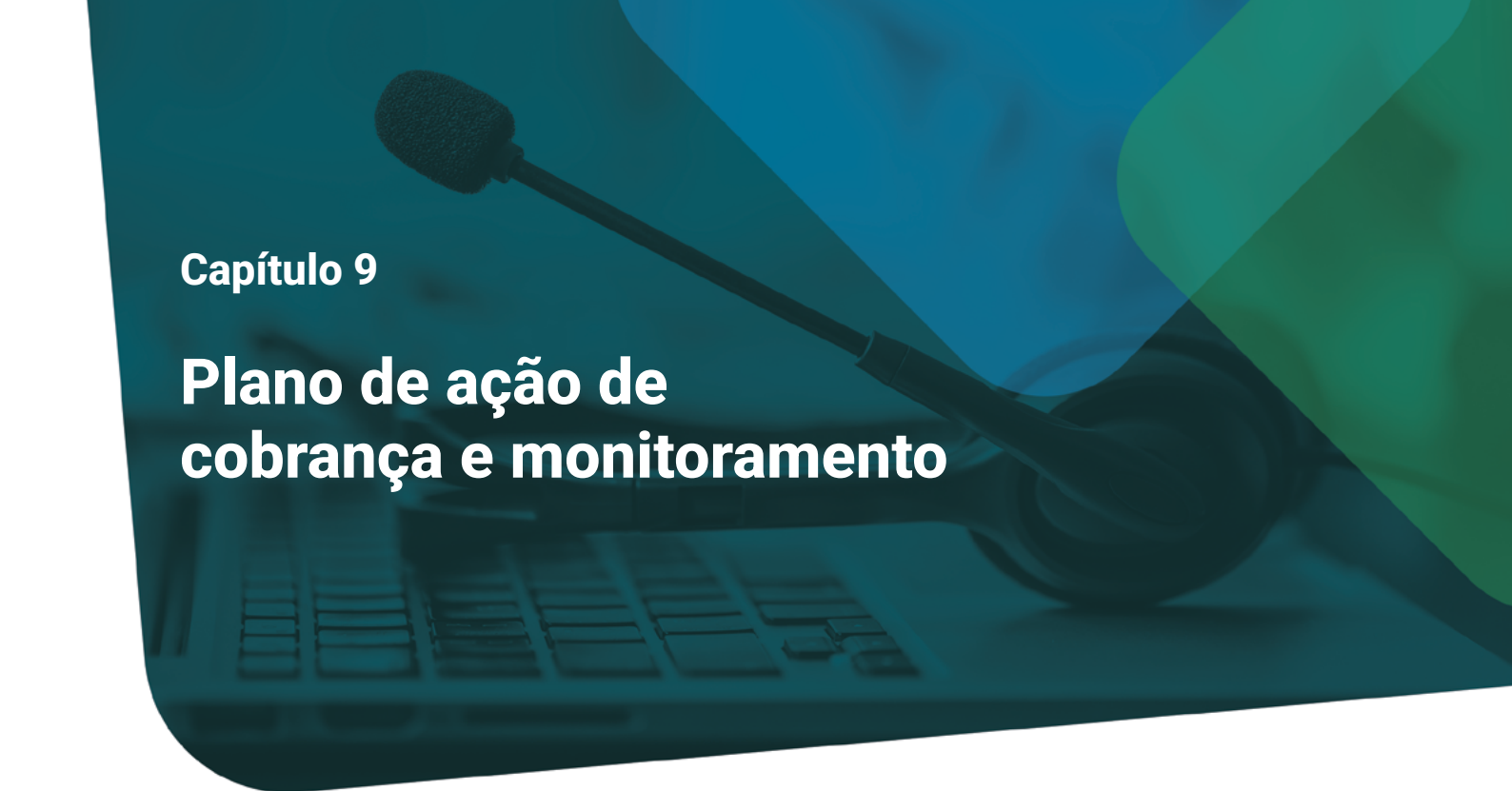
Objeção comum:	<i>"Vocês só sabem cobrar."</i>
Como lidar:	Esclareça que a cobrança decorre de obrigação legal, uma vez que se trata de crédito tributário, em caso de anuidades, e que o Regional tem o dever de promover sua recuperação. O CRMV-XX, por ser uma Autarquia Federal, está legalmente obrigado a realizar as cobranças nos parâmetros estabelecidos pelas resoluções do CFMV e pela legislação vigente, sob pena de caracterização de renúncia de receita e consequente imputação de responsabilidade aos seus diretores.
Exemplo de resposta:	<i>"Entendo, porém é uma obrigação legal imposta ao CRMV-XX, sob pena de caracterização de renúncia de receita e consequente imputação de responsabilidade aos seus diretores. Vamos dar continuidade na negociação?"</i>
Observações:	Esclarecimento da obrigação legal da cobrança.

7

Objeção comum:	<i>"Você não consegue reduzir esse valor para X para eu pagar agora?"</i>
Como lidar:	Os valores são calculados automaticamente pelo sistema, conforme a resolução vigente. O parcelamento segue as normas internas, não sendo possível realizar alterações manuais.
Exemplo de resposta:	<i>"O CRMV, por ser ente público, deve observar com rigor os princípios legais e somos fiscalizados e auditados pelo CFMV e TCU. Portanto, configuraria renúncia de receita, podendo acarretar responsabilização dos colaboradores e diretores envolvidos."</i>
Observações:	Clareza e transparência das informações.

8

Objeção comum:	<i>"Eu já fechei a empresa. / Eu não atuo mais como médico-veterinário."</i>
Como lidar:	Informar como proceder para cancelar o registro ou inscrição.
Exemplo de resposta:	<i>"Empresas ou profissionais com registro ativo no CRMV-XX devem pagar a anuidade, pois o tributo decorre do registro, não da atividade, conforme Lei 12.514/2011. Para evitar novos lançamentos, é preciso solicitar o cancelamento ou a suspensão do registro, no caso de pessoa jurídica. Anuidades lançadas antes do pedido permanecem devidas, e o CRMV-XX não pode cancelá-las, sob risco de responsabilidade legal."</i>
Observações:	Clareza e transparência das informações.



Capítulo 9

Plano de ação de cobrança e monitoramento

9.1. Da obrigatoriedade e autonomia das ações de cobrança

O Sistema CFMV/CRMVs estabelece, como diretriz fundamental, o desenvolvimento permanente de ações sistemáticas de cobrança, tanto na esfera extrajudicial quanto na judicial. Essa obrigatoriedade, fundamentada no art. 2º da **Resolução CFMV nº 1678/2025**, visa garantir a hígidez financeira e a responsabilidade na gestão do erário.

Respeitando a autonomia administrativa, cada Conselho Regional detém a prerrogativa de estruturar suas estratégias de cobrança conforme sua capacidade operacional e realidade socioeconômica local. Todavia, é indispensável que a metodologia adotada e o cronograma de atividades estejam devidamente formalizados e registrados em documento oficial da autarquia, assegurando a rastreabilidade e a transparência das ações empreendidas.

9.2. Monitoramento e análise de resultados

Acompanhar o desempenho da recuperação de créditos é essencial para garantir a sustentabilidade financeira do Sistema CFMV/CRMVs. Os indicadores abaixo foram selecionados por sua facilidade de extração e relevância estratégica, permitindo que o CFMV acompanhe a efetividade da governança de cada Regional.

As previsões de monitoramento constantes deste item têm caráter orientativo, visando ao aprimoramento da gestão e à uniformização de práticas no Sistema.

I. Indicadores de Eficiência Financeira

Estes indicadores medem o impacto direto das ações de cobrança no caixa dos Conselhos Regionais e o comportamento de pagamento dos inscritos. O acompanhamento mensal

destas métricas pelo CFMV permite identificar rapidamente quedas na arrecadação e atuar de forma preventiva.

- **Arrecadação:** Mede a arrecadação mensal do Regional com todas as taxas e permite uma comparação histórica com exercícios anteriores. *Periodicidade:* Mensal.
- **Índice de Inadimplentes da Anuidade do Exercício (%):** Mede a proporção de profissionais e empresas que não quitaram a anuidade do ano vigente. Cálculo: $(\text{N}^\circ \text{ de Registrados Inadimplentes da anuidade do exercício} / \text{Total de Profissionais/Empresas com anuidade emitida}) \times 100$. *Periodicidade:* Mensal.
- **Proporção de Inadimplentes Mensal (%):** Mede se o quantitativo de inadimplentes cresceu ou reduziu de um mês para o outro. Cálculo: $(\text{Número de inadimplentes atual} / \text{Número de Profissionais e empresas inscritas}) \times 100$. *Periodicidade:* Mensal.
- **Proporção de Créditos Tributários vs. Não-Tributários (%):** Distribuição percentual da carteira entre anuidades, taxas e multas, para priorização estratégica. Cálculo: $(\text{Valor por Tipo} / \text{Total da Carteira}) \times 100$. *Periodicidade:* Mensal.

II. Indicadores operacionais e de esforço

Estas métricas avaliam a produtividade das equipes internas de cobrança e a eficácia das ferramentas de comunicação utilizadas na recuperação de créditos.

- **Número de Notificações Enviadas por Mês:** Volume total de notificações (DT-e, e-mail, postal) disparadas no período, refletindo o esforço operacional do setor. *Periodicidade:* Mensal.
- **Número de Acordos Firmados:** Quantidade de acordos realizados, refletindo o estoque de recuperação futura comprometida. *Periodicidade:* Anual.

III. Indicadores de cobrança extrajudicial e judicial

Esta categoria monitora o avanço da régua de cobrança coercitiva e o cumprimento dos prazos legais estabelecidos pela **Resolução CFMV nº 1678/2025**.

- **Tempo médio para inscrição em dívida ativa:** Agilidade do Regional em inscrever créditos vencidos dentro do prazo de 24 meses da **Resolução CFMV nº 1678/2025**. Cálculo: $(\text{Soma do total de meses para inscrição do crédito} / \text{Total de créditos inscritos})$. *Periodicidade:* Mensal.
- **Índice de Sucesso Extrajudicial (%):** Efetividade do protesto e CADIN antes do ajuizamento. Cálculo: $(\text{Títulos Pagos após Protesto ou CADIN} / \text{Total Enviados}) \times 100$. *Periodicidade:* Mensal.
- **Tempo Médio entre Inscrição em DA e Primeira Cobrança Extrajudicial:** Velocidade de encaminhamento da CDA ao cartório ou CADIN após a inscrição. O prazo limite é de 24 meses. Cálculo: $(\text{Soma do total de meses entre data de inscrição em dívida ativa e data da primeira cobrança} / \text{Total de créditos cobrados extrajudicialmente})$. *Periodicidade:* Mensal.
- **Proporção de Dívida Administrativa x Extrajudicial x Judicial (%):** Indica a distribuição proporcional da carteira de créditos, nas esferas administrativa, extrajudicial ou judicial, refletindo a eficiência da cobrança administrativa. Cálculo: $(\text{Valor total por tipo} / \text{Total da Carteira}) \times 100$. *Periodicidade:* Mensal.



Capítulo 10

Conceitos

A compreensão dos termos técnicos é essencial para garantir a transparência e a segurança jurídica nas relações entre o Sistema CFMV/CRMVs e seus inscritos.

A seguir, apresentam-se as definições que norteiam os procedimentos administrativos e judiciais de arrecadação, cobrança e regularização financeira. Estes conceitos visam padronizar o entendimento sobre as etapas de constituição do crédito e as medidas de execução fiscal, assegurando o pleno acesso à informação e à conformidade legal.

Acréscimos legais: valores adicionais decorrentes de multa e juros por atraso, incidentes sobre o montante original da anuidade, bem como sobre as multas por infração e por eleição que não tenham sido quitadas até a data de vencimento.

Adimplência: situação de regularidade quanto ao cumprimento das obrigações financeiras junto aos CRMVs.

Anuidade: quantia a ser paga anualmente pelos inscritos registrados no Sistema CFMV/CRMVs.

Arquivo de retorno bancário: arquivo eletrônico que reúne os valores creditados, enviado pela(s) instituição(ões) bancária(s) conveniada(s) aos CRMVs.

Atualização monetária: correção efetuada mensalmente para recompor a desvalorização da moeda, adotando-se como índice legal aplicável a taxa SELIC, nos termos da **Resolução CFMV nº 1.678/2025**.

Bloqueio provisório de bens ou quantias: como contas bancárias, veículos e imóveis — determinado por decisão judicial em razão de créditos em aberto. A providência tem como finalidade assegurar a satisfação da obrigação financeira, tornando esses bens indisponíveis até a solução da controvérsia.

Boleto bancário: documento utilizado para a quitação da anuidade, de penalidade por infração e/ou de multa eleitoral, taxas e emolumentos.

Cadastro de créditos não quitados do Serviço Público Federal (CADIN): registro integrante do Sistema de Informações do Banco Central do Brasil (SISBACEN), que reúne informações sobre pessoas físicas e jurídicas que possuem créditos vencidos e não liquidados perante órgãos e entidades da Administração Pública Federal, tanto direta quanto indireta.

Carta precatória: instrumento utilizado para dar continuidade ao processo quando determinado ato (como citação do réu, busca e apreensão de bens, entre outros) precisa ser cumprido fora da jurisdição territorial do juízo de origem.

Certidão de Dívida Ativa (CDA): documento que constitui título executivo extrajudicial, evidenciando a situação da dívida financeira dos inscritos no sistema CFMV/CRMVs, conforme consta no registro do Termo de Inscrição em Dívida Ativa.

Crédito não tributário: os créditos não-tributários abrangem outras obrigações financeiras devidas ao Sistema CFMV/CRMVs que não se enquadram na definição de tributo.

Custas judiciais: gastos originados de um processo judicial, previstos em lei. Incluem-se nelas as custas iniciais, intermediárias, finais e demais despesas determinadas pelo Poder Judiciário.

Dívida ativa: consiste no registro dos créditos do Sistema CFMV/CRMVs que não foram quitados dentro do prazo legal. A inscrição em Dívida Ativa é um procedimento administrativo que confere ao crédito a presunção de certeza, liquidez e exigibilidade, tornando-o passível de cobrança extrajudicial e judicial.

Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e): plataforma digital onde serão enviados e armazenados correspondências oficiais destinadas a profissionais e empresas registradas no Sistema CFMV/CRMVs.

Edital de Notificação: instrumento pelo qual se comunica, por meio do Diário Oficial e do portal eletrônico do CRMV, os devedores não localizados, convocando-os ao comparecimento para regularizar sua situação.

Execução fiscal: processo judicial iniciado pelo CRMV para a cobrança dos créditos registrados em Dívida Ativa, após terem sido esgotadas todas as medidas extrajudiciais.

Extinção do processo de execução fiscal: término definitivo do processo judicial, seja pelo cumprimento do pagamento ou por decisão proferida pelo juiz.

Foro competente: jurisdição territorial em que a execução fiscal pode ou deve ser iniciada.

Fato gerador: evento previsto em legislação que dá origem e fundamenta a obrigação tributária ou não-tributária.

Honorários advocatícios: referem-se à obrigação legal prevista em lei, com percentual variável entre 10% (dez por cento) e 20% (vinte por cento), conforme enquadramento no caput ou no § 2º do art. 36 da **Resolução CFMV nº 1.678/2025**.

Impugnação: contestação inicial do crédito, a ser apresentada no prazo de até 30 dias a partir da notificação.

Inadimplência: situação em que se encontram os devedores que não cumpriram suas obrigações financeiras junto ao sistema CFMV/CRMVs.

Inscrição em dívida ativa: processo administrativo pelo qual o débito e a identificação do devedor são registrados na Dívida Ativa no CRMV, por meio de anotação em livro específico.

Multa de mora: penalidade financeira aplicada sobre o valor do crédito não pago até o vencimento, calculada em termos percentuais.

Multa eleitoral: situação jurídica que caracteriza a ausência injustificada do eleitor ao pleito, conforme previsto no **art. 14, § 2º, da Lei 5.517/1968**.

Multa por infração disciplinar: sanção de caráter pecuniário e disciplinar aplicada aos inscritos em razão de irregularidades cometidas no exercício da profissão ou em suas atividades.

Mutirão de negociação: ações intensivas voltadas a facilitar a quitação de créditos vencidos, proporcionando condições diferenciadas e atendimento individualizado.

Notificação para Inscrição em Dívida Ativa: documento que comunica o devedor sobre a existência do débito, estabelecendo prazo para sua regularização, sob risco de inscrição em Dívida Ativa e posterior cobrança extrajudicial e judicial.

Notificação do Lançamento: comunicação oficial que informa sobre a constituição do crédito, detalhando seu valor, origem e os prazos disponíveis para pagamento ou apresentação de impugnação.

Pessoa física: médicos-veterinários e zootecnistas inscritos nos CRMVs.

Pessoa jurídica: empresas registradas nos CRMVs.

Petição Inicial de Execução Fiscal: documento apresentado ao juiz competente, por meio do qual se inicia a ação de execução fiscal.

Prescrição: perda do direito de exigir o crédito em razão do tempo decorrido, durante o qual as tentativas de cobrança não obtiveram êxito.

Prescrição intercorrente: ocorre durante o andamento de uma execução fiscal quando o processo permanece paralisado por um longo período, sem a prática de atos necessários à sua continuidade.

Processo administrativo de cobrança: conjunto de procedimentos e atos formais destinados a comprovar o lançamento do crédito e caracterizar a inadimplência, com vistas às cobranças extrajudiciais e às judiciais.

Protesto: ato formal e solene realizado em cartório competente para comprovar a inadimplência e o não cumprimento de obrigação pecuniária, nos termos do **art. 1º da Lei nº 9.492/1997**.

Recurso voluntário: instrumento processual para apresentar recurso, após impugnação da decisão proferida em 1ª instância, ao Plenário do CRMV em 30 dias.

Reclamação pré-processual: procedimento simplificado e gratuito, realizado antes do ingresso formal de uma ação judicial, com foco na conciliação ou mediação para solução rápida de conflitos.

Renajud: sistema online que possibilita aos juízes enviarem ordens para restringir ou bloquear veículos de devedores.

SerasaJud: plataforma eletrônica de integração entre o Poder Judiciário e a Serasa Experian, que viabiliza a transmissão de ordens judiciais para a anotação de restrições de crédito no CPF ou CNPJ do devedor.

Sisbajud: sistema eletrônico que estabelece comunicação entre o Poder Judiciário e instituições financeiras, operado pelo Banco Central, utilizado para bloquear, desbloquear e consultar valores em contas bancárias de devedores mediante ordem judicial.

Suspensão do processo de execução fiscal: interrupção temporária de um processo judicial em decorrência de um acordo. O processo permanece em pausa, sem ser encerrado, aguardando o cumprimento do prazo estabelecido, podendo ser retomado caso o acordo não seja cumprido.

Termo de Inscrição em Dívida Ativa: instrumento pelo qual o débito e o devedor são registrados na Dívida Ativa, contendo informações sobre o crédito exigível e os dados do devedor.

Valor bloqueado: medida restritiva realizada por meio do Sisbajud, na qual o juiz determina o congelamento de recursos financeiros para assegurar o pagamento da dívida. O montante fica indisponível na conta, mas não é transferido de imediato ao credor, aguardando o andamento do processo.

Conclusão

Este Manual de Cobrança do Sistema CFMV/CRMVs foi elaborado com o firme propósito de ser uma ferramenta essencial para aprimorar a gestão e a recuperação de créditos em todos os Conselhos Regionais. Ao longo de seus capítulos, buscamos oferecer um panorama completo, desde os fundamentos legais e os tipos de créditos até as estratégias mais eficazes de cobrança administrativa e judicial, sempre com um olhar atento às realidades e desafios enfrentados pelos regionais, especialmente aqueles com limitações de recursos tecnológicos e de pessoal.

A cobrança de anuidades e multas não é apenas uma questão burocrática; é um pilar fundamental para a sustentabilidade financeira do Sistema CFMV/CRMVs. É por meio desses recursos que os Conselhos podem cumprir sua missão institucional de fiscalizar o exercício profissional, zelar pela ética, promover a valorização da Medicina Veterinária e da Zootecnia, e, em última instância, proteger a sociedade. Uma gestão de cobrança eficiente e ética reflete diretamente na capacidade do Sistema de investir em programas, projetos e serviços que beneficiam toda a categoria e a população.

Reiteramos a importância da proatividade, da transparência e do respeito no relacionamento com os devedores. A negociação amigável, a oferta de condições facilitadas de pagamento e a utilização de canais de comunicação acessíveis são estratégias que, comprovadamente, aumentam as chances de recuperação de créditos e preservam o vínculo com os inscritos. Mesmo com recursos limitados, a criatividade, a organização e a capacitação da equipe podem gerar resultados expressivos.

Este manual é um ponto de partida, um guia. Seu sucesso dependerá da dedicação e do empenho de cada CRMV em adaptar e implementar as diretrizes aqui contidas à sua realidade local. O CFMV reafirma seu compromisso em apoiar os regionais nesse processo, incentivando a troca de experiências, a busca por soluções inovadoras e a capacitação contínua.

Que este manual sirva como um instrumento para fortalecer ainda mais o Sistema CFMV/CRMVs, garantindo sua solidez financeira e sua capacidade de atuar em prol da Medicina Veterinária, da Zootecnia e da sociedade brasileira. A colaboração e o trabalho conjunto entre o CFMV e os CRMVs são a chave para superarmos os desafios e construirmos um futuro ainda mais promissor para as profissões.

Anexo I: Sugestão de modelo de impugnação

[Nome Completo do Impugnante ou Razão Social da Pessoa Jurídica CPF/CNPJ]

[Endereço Completo] [Telefone] [E-mail]

Ao

[Nome do CRMV] [Endereço do CRMV]

Assunto: **Impugnação à Notificação de Lançamento nº [Número da Notificação]**

Prezados Senhores,

Eu, [Nome Completo do Impugnante ou Razão Social da Pessoa Jurídica], [nacionalidade], [estado civil], [profissão], inscrito(a) no CPF/CNPJ sob o nº [CPF/CNPJ], com registro no CRMV sob o nº [Número de Registro], residente/com sede em [Endereço Completo], venho, por meio desta, apresentar IMPUGNAÇÃO à Notificação de Lançamento nº [Número da Notificação], referente ao débito de [descrever o débito, ex: anuidade de 20XX, multa por infração], recebida em [data de recebimento da notificação].

Os motivos que fundamentam esta impugnação são os seguintes:

[Descrever detalhadamente os motivos da discordância, apresentando os fatos e o direito que embasam a defesa.]

Para comprovar o alegado, anexo os seguintes documentos:

[Listar os documentos anexados, ex: comprovante de pagamento, cópia do protocolo de solicitação de cancelamento de inscrição, fotos, declarações, etc.]

Diante do exposto, solicito a V. Sas. a revisão do lançamento e o cancelamento/ajuste do débito em questão.

Coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

[Assinatura do Impugnante ou Representante Legal]

[Nome Completo do Impugnante ou Representante Legal]

[Local], [Data]

Anexo II: Sugestão de textos para envio de lembretes

I. Sugestão para envios semanais

Assunto: **Boleto CRMV-XX vence na próxima semana**

Bom dia, prezado(a),

Informamos que seu boleto do CRMV-XX vence na próxima semana. Para emitir a 2ª via, acesse: **<https://app.cfmv.gov.br/usuario/login>**

Efetue o pagamento até o vencimento para evitar acréscimos.

Atenciosamente,

[Seu Nome] - CRMV-XX

II. Sugestão para envios diários

Assunto: **Boleto CRMV-XX vence em [data], [dia da semana]**

Bom dia, prezado(a),

Com o objetivo de aprimorar nossa comunicação, informamos que há um boleto do CRMV-XX com vencimento em xx/xx/xx (dia da semana).

Caso necessário, a 2ª via pode ser emitida por meio do link abaixo:

<https://app.cfmv.gov.br/usuario/login>

Recomendamos que o pagamento seja realizado até a data de vencimento, a fim de evitar a incidência de acréscimos legais.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

[Seu Nome] - CRMV-XX

Anexo III: Sugestão de calendário de envio de lembretes da anuidade do exercício (janeiro a maio)

Este calendário apresenta a sugestão de comunicações para o período de arrecadação principal, visando informar sobre descontos e prazos de vencimento:

Mês	Frequência	Cronograma sugerido	Objetivo principal
Janeiro	2 envios em massa	Início e final do mês	Informar sobre desconto de cota única, primeira parcela e envio do link para emissão
Fevereiro	2 envios em massa	Início e final do mês	Lembrete de vencimento da 2ª parcela e do desconto
Março	2 envios em massa	Início e final do mês	Lembrete de vencimento da 3ª parcela e do desconto
Abril	1 envio	Final do mês	Lembrete de vencimento da 4ª parcela
Maio	3 envios em massa	Início, meio e final do mês	Alerta decisivo: último mês para pagamento da última parcela e valor integral sem incidência de multa e juros de mora

Observação: Sugere-se também, concomitantemente, a utilização de outros canais para a divulgação como exemplo as redes sociais.

Anexo IV: Sugestão de calendário de cobrança da anuidade do exercício (junho a dezembro)

Período	Público-Alvo	Canal de Comunicação	Procedimento / Condição	Objeto da Notificação
Junho (1ª Quinzena)	Pessoa Física	E-mail	Notificação eletrônica massiva	Notificação do vencimento da anuidade e opções de pagamento
Junho (2ª Quinzena)	Pessoa Jurídica	E-mail	Notificação eletrônica massiva	Notificação do vencimento da anuidade e opções de pagamento
Julho (1ª Quinzena)	Pessoa Física	E-mail	Reiteração de cobrança amigável	Notificação do vencimento da anuidade e opções de pagamento
Julho (2ª Quinzena)	Pessoa Jurídica	E-mail	Reiteração de cobrança amigável	Notificação do vencimento da anuidade e opções de pagamento
Agosto a Setembro (1ª Quinzena)	Pessoa Jurídica	DTE ou AR	Triagem: Sem DTE cadastrado? Enviar via AR diretamente	Notificação do vencimento do débito e lançamento da inscrição em dívida ativa
Setembro (2ª Quinzena)	Pessoa Física	E-mail	Comunicação institucional	Notificação do vencimento da anuidade e opções de pagamento
Outubro a Novembro	Pessoa Física	DTE ou AR	Triagem: Sem DTE cadastrado? Enviar via AR diretamente	Notificação do vencimento do débito e lançamento da inscrição em dívida ativa
Novembro (Final)	Pessoa Jurídica	DOU	Publicação para AR devolvido	Notificação para fins de inscrição em dívida ativa
Janeiro (Ano Subsequente)	Pessoa Física	DOU	Publicação para AR devolvido	Notificação para fins de inscrição em dívida ativa

Anexo V: Sugestão de notificação extrajudicial para pessoa física

Assunto: **Notificação Extrajudicial - Regularização de Débito**

A(o) Médico(a)-Veterinário(a) / Zootecnista

[Nome] - [Inscrição CRMV]

Prezado(a) Senhor(a),

O **Conselho Regional de Medicina Veterinária (CRMV-XX)**, Autarquia Federal instituída pela Lei nº 5.517/1968, com a finalidade de fiscalizar, orientar e normatizar o exercício profissional, tem o dever legal de adotar as medidas administrativas e judiciais necessárias à recuperação de seus débitos, nos termos da legislação vigente.

Após verificação em nosso sistema, constatamos a existência de débito(s) vinculado(s) à sua inscrição, conforme detalhamento abaixo:

Referência: [descrição do débito]

Valor total atualizado até [data]: [valor] (valor por extenso)

Diante disso, notificamos Vossa Senhoria para que, no prazo de XX dias, contados do recebimento desta, promova a regularização do débito, por meio de pagamento à vista ou, sendo possível, mediante parcelamento a ser negociado junto ao setor competente.

Ressaltamos que o valor total atualizado informado nesta notificação já contempla a incidência de correção monetária e multa de mora, conforme a **Resolução CFMV nº 867/2007**.

Decorrido o prazo de xx (xxx) dias sem a devida regularização, o débito será inscrito em Dívida Ativa, com o valor atualizado na data da inscrição e acrescido de honorários advocatícios. Tal inadimplência poderá, ainda, ensejar o acréscimo de custas cartoriais (emolumentos) e custas processuais.

A fundamentação legal destas ações está prevista nas Leis nº 5.517/1968, nº 6.830/1980, nº 9.492/1997, nº 10.522/2002 e nº 12.514/2011, bem como no Código Tributário Nacional e normas do CFMV, podendo ocorrer o(a):

- a) Protesto em Cartório;
- b) Inscrição no CADIN;
- c) Comunicação aos órgãos de proteção ao crédito;
- d) Ajuizamento de Execução Fiscal.

Reforçamos que a regularização administrativa é menos onerosa e evita encargos adicionais, além de possibilitar a emissão de Certidão Negativa de Débito, quando aplicável.

Colocamo-nos à disposição para dialogar e buscar a alternativa mais adequada à sua realidade.

Contato do Setor Responsável: [E-mail] / [Telefone/WhatsApp]

Caso o pagamento já tenha sido efetuado, solicitamos a gentileza de encaminhar o comprovante para atualização cadastral, desconsiderando-se esta notificação.

Solicitamos, ainda, a manutenção de seus dados cadastrais atualizados junto ao Sistema CFMV/CRMV, a fim de evitar transtornos futuros.

Atenciosamente,

CRMV-XX

Anexo VI: Sugestão de notificação extrajudicial para pessoa jurídica e corresponsáveis

Assunto: **Notificação Extrajudicial - Regularização de Débito**

À [Razão Social da Pessoa Jurídica]

CNPJ: [nº] - Inscrição CRMV: [nº]

Aos(Às)

[Nome(s) do(s) Responsável(is) Legal(is)]

Prezados(as) Senhores(as),

O **Conselho Regional de Medicina Veterinária (CRMV-XX)**, Autarquia Federal instituída pela Lei nº 5.517/1968, com a finalidade de fiscalizar, orientar e normatizar o exercício profissional, tem o dever legal de adotar as medidas administrativas e judiciais necessárias à recuperação de seus créditos, nos termos da legislação vigente.

Após verificação em nosso sistema, constatamos a existência de débito(s) vinculado(s) à inscrição da Pessoa Jurídica acima identificada, conforme detalhamento abaixo:

Referência: [descrição do débito]

Valor total atualizado até [data]: [valor] (valor por extenso)

Diante disso, fica a Pessoa Jurídica NOTIFICADA para que, no prazo de XX (xxx) dias, contados do recebimento desta, promova a regularização do débito, mediante pagamento à vista ou, sendo possível, por meio de parcelamento a ser negociado junto ao setor competente.

Ressaltamos que o valor total atualizado informado nesta notificação já contempla a incidência de correção monetária e multa de mora, conforme a **Resolução CFMV nº 867/2007**.

Decorrido o prazo acima assinalado sem a devida regularização, o débito será inscrito em Dívida Ativa, com atualização até a data da inscrição e acréscimo de honorários advocatícios, podendo ainda ensejar a cobrança de custas cartoriais (emolumentos) e custas processuais.

A fundamentação legal destas medidas encontra-se prevista nas Leis nº 5.517/1968, nº 6.830/1980, nº 9.492/1997, nº 10.522/2002 e nº 12.514/2011, bem como no Código Tributário Nacional e normas do CFMV, podendo ocorrer:

- a) Protesto em Cartório;
- b) Inscrição no CADIN;
- c) Comunicação aos órgãos de proteção ao crédito;
- d) Ajuizamento de Execução Fiscal.

Nesse contexto, ficam igualmente NOTIFICADOS pessoalmente os(as) responsáveis legais acima qualificados(as), pessoas físicas, para que respondam pessoal e solidariamente pelo débito apontado, caso configuradas as hipóteses previstas no art. 135 do Código Tributário Nacional, especialmente na ocorrência de atos praticados com excesso de poderes ou infração à lei, ao contrato social ou ao estatuto, circunstâncias que poderão ensejar o redirecionamento da cobrança e da eventual execução fiscal.

Reforçamos que a regularização administrativa é medida menos onerosa, evita encargos adicionais e possibilita, quando cabível, a emissão de Certidão Negativa de Débito.

Colocamo-nos à disposição para dialogar e buscar a alternativa mais adequada à realidade da empresa.

Contato do Setor Responsável: [E-mail] / [Telefone/WhatsApp]

Caso o pagamento já tenha sido efetuado, solicitamos a gentileza de encaminhar o respectivo comprovante para atualização cadastral, desconsiderando-se esta notificação.

Solicitamos, ainda, a manutenção dos dados cadastrais atualizados junto ao Sistema CFMV/CRMV, a fim de evitar transtornos futuros.

Atenciosamente,

CRMV-XX

Anexo VII: Sugestão de modelo de edital de notificação de débito em dívida ativa

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE XXX (CRMV-XX)

ATO EDITAL DE NOTIFICAÇÃO DE LANÇAMENTO DE DÉBITO EM DÍVIDA ATIVA

O **Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de XXX (CRMV-XXX)** FAZ saber aos Zootecnistas, aos Médicos-Veterinários e às Sociedades Empresárias ou Empresários Individuais registrados em seus quadros, constantes respectivamente dos anexos I, II e III deste EDITAL, que se encontram em endereços diferentes daqueles que forneceram a este CRMV-XX, portanto, em local incerto e não sabido, que FARÁ, no prazo de 30 (trinta) dias, após esta publicação, o lançamento dos débitos referentes às Anuidades dos exercícios de xxx, na Dívida Ativa desta Autarquia para posterior execução judicial do devido, com todos os seus consectários legais (custas processuais, honorários advocatícios, inscrição no Cadastro de Inadimplentes do Governo Federal (CADIN), bem como o Protesto das respectivas Certidões de Dívida Ativa (CDAs). Assim, ESPERA que os ora notificados, cientes dos transtornos e das consequências que poderão advir do não pagamento dos débitos no prazo de 30 (trinta) dias, OPTEM pela CONCILIAÇÃO DA DÍVIDA, sem que seja necessário o CRMV-XX recorrer às vias judiciais, como determina a Lei. Para tanto, coloca o Setor de Cobrança deste CRMV-XXX à disposição pelo telefone XXXXX, ou pelo e-mail XXXX, onde poderão ser obtidos outros esclarecimentos e informações complementares.

ASS XXXXX

Presidente do Conselho

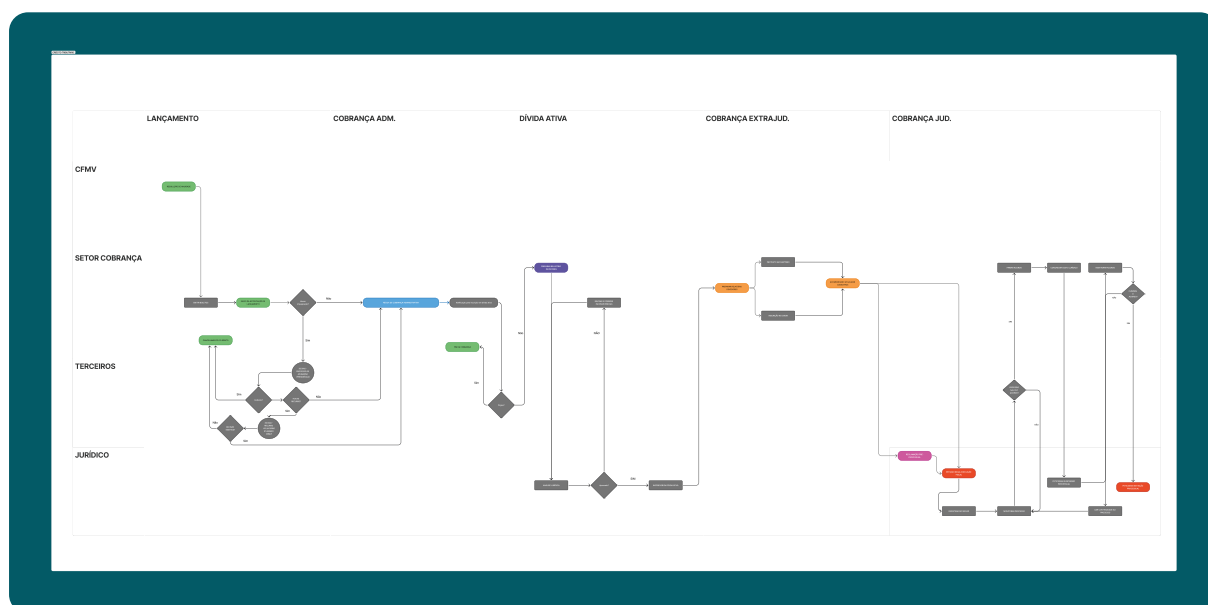
Data, xxx de xxxxx de 20xx.

Anexo I - Listagem de Zootecnistas:

Anexo II - Listagem de Médicos Veterinários:

Anexo III - Listagem de Sociedades Empresárias e Empresários Individuais

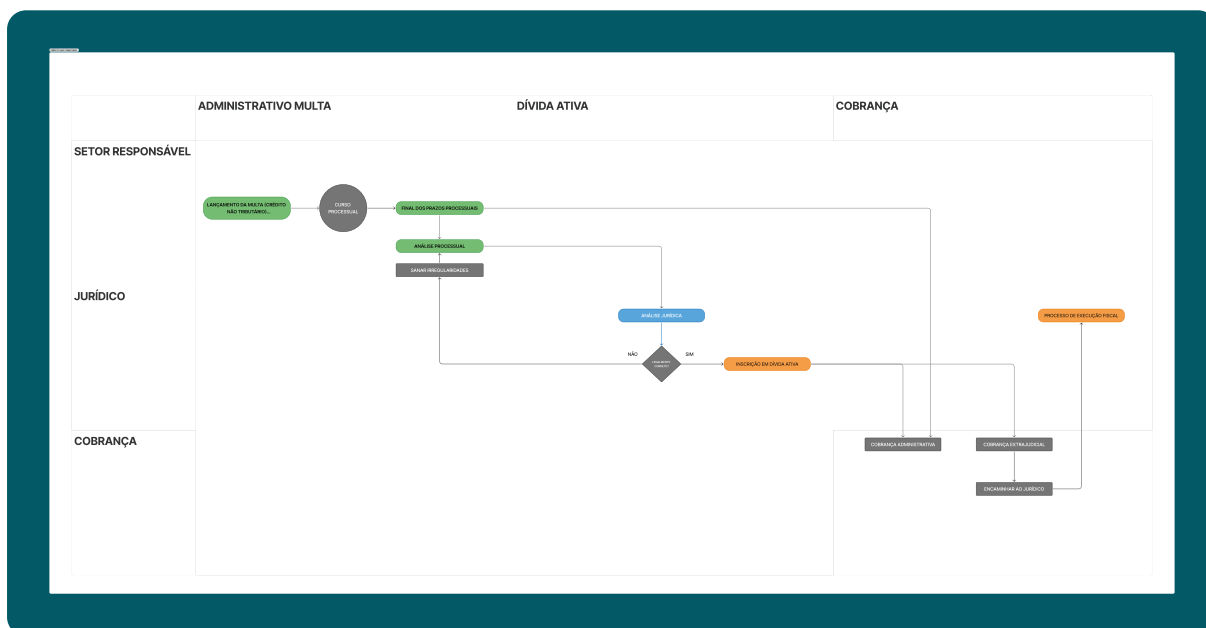
Anexo VIII: Fluxograma dos créditos tributários



BAIXAR ARQUIVO

<https://integrar.cfmv.gov.br/wp-content/uploads/2026/03/TRIBUTARIOS.pdf>

Anexo IX: Fluxograma dos créditos não tributários



BAIXAR ARQUIVO

<https://integrar.cfmv.gov.br/wp-content/uploads/2026/03/NAO-TRIBUTARIOS.pdf>

Anexo X: Fluxograma da recuperação de créditos

O caminho da recuperação de crédito

Fluxo de cobrança CFMV/CRMVs

Processo padronizado com foco na negociação amigável e na sustentabilidade financeira

Os 8 passos a serem observados



BAIXAR ARQUIVO

<https://www.cfmv.gov.br/wp-content/uploads/2026/02/anexo-X.pdf>



SISTEMA
CFMV/CRMVs
Conselhos Federal e Regionais de Medicina Veterinária

Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV)

 SIA Trecho 6, Lotes 130/140
Brasília-DF | CEP 71.205-060

 (61) 3900-0400

 (61) 99643-8995

 www.cfmv.gov.br

 /cfmvoficial

 /cfmv

 /cfmv

 /cfmvoficial

 /cfmvoficial

Conheça outras publicações do CFMV:
clique aqui ou use o QR Code abaixo.



Documento Digitalizado Público

Manual de Cobrança do Sistema CFMV-CRMVs - Versão Final - Alterada

Assunto: Manual de Cobrança do Sistema CFMV-CRMVs - Versão Final - Alterada
Assinado por: Claudio Nobrega
Tipo do Documento: DOCUMENTO
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:
■ **Claudio Henrique Tavares Nobrega, ANALISTA DE COMUNICAÇÃO**, em 08/07/2026 11:57:39.

Este documento foi armazenado no SUAP em 08/07/2026. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.cfmv.gov.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1608484
Código de Autenticação: 9601acf4dd

