

PLANO DE AÇÃO

2023

CRECI/CE – 15ª REGIÃO

SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE.....	3
1. MISSÃO, VISÃO E VALORES	5
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	6
3. PERSPECTIVAS PARA 2023	7
3.1 Coordenadoria de Fiscalização.....	8
3.2 Coordenadoria Contábil-Financeira e Patrimonial	12
3.3 Coordenadoria de Cobrança	13
3.4 Assessoria de Dívida Ativa e Execução Fiscal.....	18
3.5 Coordenadoria de Secretaria	22
3.6 Coordenadoria de Recursos Humanos... ..	26
3.7 Gabinete da Presidência.....	30
3.8 Assessoria Jurídica.....	31
3.9 Coordenadoria de Sub-Regiões e Núcleo.....	35
3.10 Universidade Corporativa.....	38
3.11 Comissão Permanente de Licitação.....	41
3.12 Coordenadoria de Tecnologia da Informação	46
3.13 Ouvidoria	51
3.14 Assessoria de Comunicação e Marketing.....	54

MENSAGEM DO PRESIDENTE

A tomar como parâmetro a série de projetos levados a termo nos últimos quatro anos, cujo sucesso demonstrou estar a entidade corretamente engajada na execução de iniciativas que visam a valorizar a categoria e a defender a sociedade, o Conselho Regional de Corretores de Imóveis – 15ª Região – Ceará apresenta o Plano de Ação para 2023 na certeza de que, mais uma vez, desenvolverá atividades em absoluta consonância com as finalidades institucionais.

As ações empreendidas pelo CRECI/Ceará, no período de 2019 a 2022, iniciaram um ciclo de medidas direcionadas, de forma exclusiva, para o fiel cumprimento dos preceitos regimentais uma vez que observaram, com muita ênfase, o foco na intensificação do processo de fiscalização, no adequado acolhimento das demandas oriundas dos Corretores de Imóveis e na melhoria dos mecanismos de comunicação social mantidos com os profissionais do mercado imobiliário.

Esse conjunto de iniciativas exitosas continua a pautar a conduta da entidade em busca de novos desafios capazes de fortalecer ainda mais a categoria ao longo de 2023, razão pela qual este documento relaciona os principais programas e projetos a serem executados no vindouro exercício.

É válido ressaltar que a atual Diretoria do CRECI Ceará criou e implantou, a partir de 2019, uma metodologia de trabalho baseada no cumprimento dos preceitos da administração científica, dentre os quais estão devidamente equacionadas, desde então, as funções de planejamento, organização, direção e controle. Tal procedimento permite identificar e prever as ações mais relevantes a serem colocadas em prática, de maneira organizada e controlada, de tal sorte que reflitam e sejam preenchidos os anseios e as expectativas dos Corretores de Imóveis e das imobiliárias.

Fundamentado nessas premissas, os 29 (vinte e nove) programas foram desdobrados em 59 (cinquenta e nove) projetos, que estabeleceram o alcance de 87 (oitenta e sete) metas, com as respectivas justificativas, ações, cronograma de execução e previsão orçamentária, cuja aplicação, no cotidiano laboral, evidenciará o acerto das medidas propostas em prol da categoria. Cabem destacar, na elaboração do Plano, as ações a serem executadas visto que constituem os procedimentos administrativos postos em prática para o fiel cumprimento dos objetivos e das metas previstas. De igual modo, as ações foram lançadas em cronogramas de trabalho, com a correspondente projeção orçamentária, a fim de permitir um controle mais efetivo quanto ao tempo de execução e ao dispêndio de recursos financeiros necessários às atividades desenvolvidas.

As medidas referidas ensejaram uma postura mais assertiva por parte da Diretoria que adotou, desde o início da gestão, uma política de ação que contemplou,

sobremaneira, as pessoas físicas e jurídicas inscritas na entidade, em absoluta consonância com os princípios regimentais.

Dessa maneira, no que se refere à Coordenadoria de Fiscalização, foram contratados 3 (três) novos Agentes Fiscais, mediante a promoção de concurso público, os quais, juntamente com os outros 8 (oito) que já integram a equipe, participaram de cursos e demais eventos de aperfeiçoamento profissional com o fito de dinamizar ainda mais o ato de fiscalizar. Além disso, eliminou-se o uso de blocos de papel impresso no ato de proceder à feitura de notificações e de relatórios formais, a considerar que a tarefa é, agora, realizada com o uso de *tabletes*, a induzir o ganho de tempo, a redução de custos e a um consequente aumento de produtividade. Reformou-se, também, a frota de veículos, com a aquisição de 6 (seis) novos automóveis a fim de dar mais agilidade e segurança aos Fiscais e promover maior economia quanto a custos operacionais.

De igual modo, os procedimentos efetivados pela Coordenadoria de Secretaria foram também racionalizados, criando-se a infraestrutura administrativa e computacional necessária ao relacionamento virtual entre o usuário e a entidade, a ser implantada no início do próximo ano, medida que facilitará o atendimento de demandas do profissional e das empresas.

Fator relevante a ser destacado é a metodologia de resgate de dívida ativa cujo resultado, nos último 4 (quatro) anos, demonstrou o acerto da aplicação de adequadas técnicas financeiras e legais, visto ter sido relevante o total recuperado em relação ao valor global da arrecadação.

Outras medidas a serem salientadas porquanto constituíram frutos do intenso trabalho promovido pela atual administração foram a criação da Universidade Corporativa, a dinamização do CRECI Itinerante, a atualização dos manuais de gestão de pessoal, o permanente intercâmbio de comunicação com os Corretores e com as imobiliárias, todas elas descritas neste documento e com objetivos e metas devidamente fixados para o exercício de 2023.

Este Plano de Ação apresenta as principais ações a serem executadas em prol da categoria, descritas e detalhadas em uma linguagem simples e de fácil compreensão, e demonstra um substancial avanço e aperfeiçoamento em relação a documentos concebidos em anos anteriores, com a fixação de objetivos mais realistas e metas mais ambiciosas, a exigir uma participação mais efetiva de todos aqueles envolvidos na gestão da entidade.

Tibério Vitoriano Benevides de Magalhães

Presidente do Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Ceará

1. MISSÃO, VISÃO, VALORES

A atuação do Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Ceará é norteada pelos princípios a seguir expostos, consubstanciados na Missão, na Visão e nos Valores apresentados nos quadros abaixo.

Missão

Fiscalizar o exercício profissional, com vistas a coibir a ilegalidade, a zelar pela preservação do bom conceito daqueles que trabalham legalmente e a disseminar o cumprimento do código de ética no seio da categoria, visando a oferecer à sociedade Corretores de Imóveis qualificados e empresas eficientes.

Visão

Buscar o aprimoramento institucional, mediante a implantação de um contínuo processo de inovação administrativa e de capacitação do quadro funcional, com a finalidade de proporcionar aos profissionais da corretagem de imóveis e à sociedade serviços de elevada qualidade.

Valores

Os dirigentes e o corpo funcional da instituição deverão fazer valer, sempre:

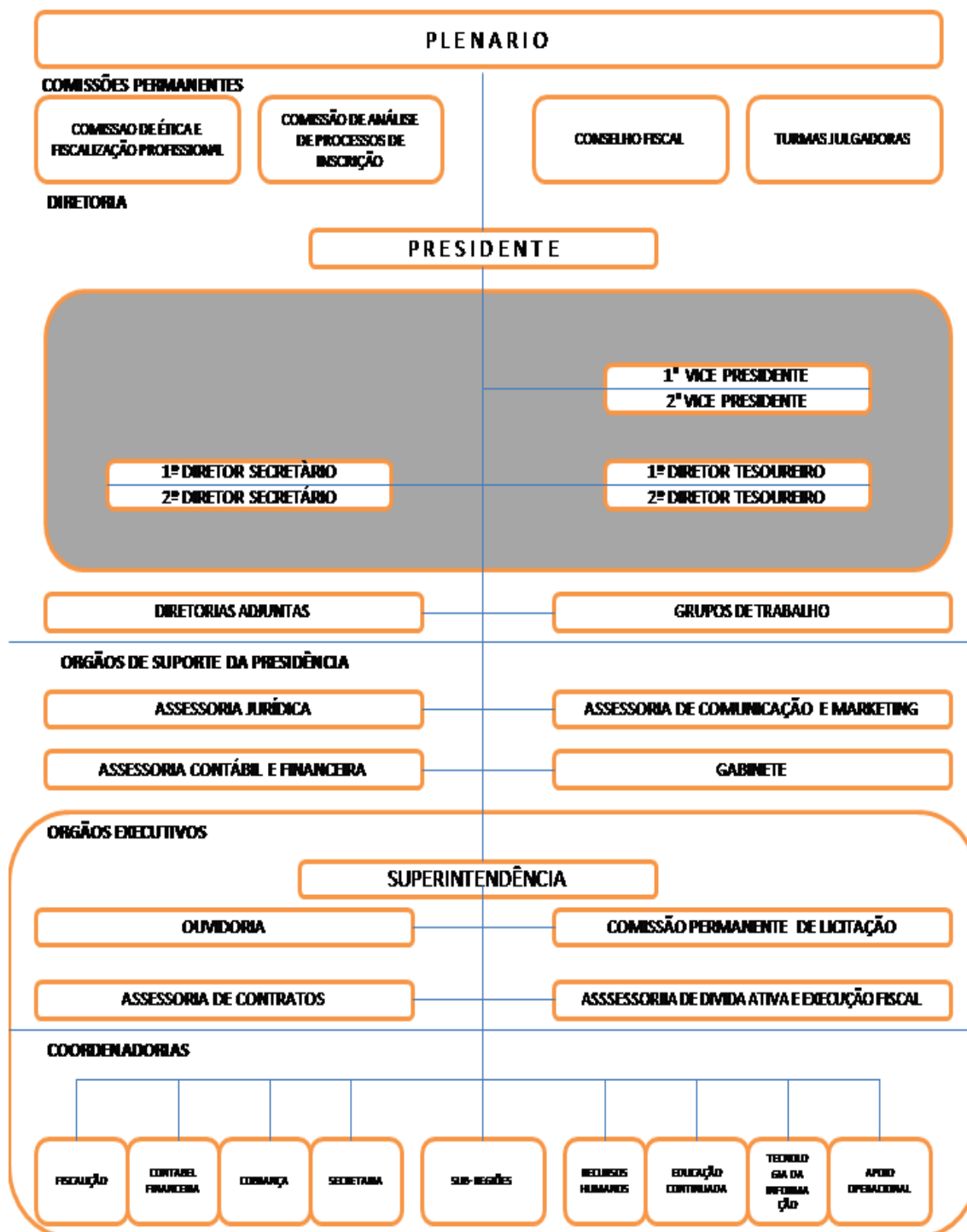
- um excelente atendimento ao Corretor de Imóveis;
- a estrita obediência aos princípios da ética e da moral;
- a honestidade de propósitos no desenvolvimento das atividades;
- a clareza e a sinceridade de comportamento com o público;
- uma exemplar conduta profissional;
- a melhoria constante das atividades profissionais; e
- um permanente bom humor.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Para o fiel cumprimento dos objetivos e metas constantes deste Plano de Ação, foi implantada a estrutura organizacional exposta na página seguinte, na qual estão configuradas as unidades administrativas capazes de por em prática as ações que se pretende desenvolver.

Trata-se de um desenho simples e racional, uma vez que foi concebido em observância aos princípios da objetividade e da economicidade, mas sem perder de vista, em momento algum, os ditames da eficiência, da eficácia e da efetividade.

ORGANOGRAMA DO CRECI/CEARÁ



3. PERSPECTIVAS PARA 2023

A experiência acumulada em 4 (quatro) anos de gestão permitiu que a atual Diretoria do CRECI Ceará formulasse o Plano de Ação para 2023 com maior segurança e racionalidade, visto que o domínio dos processos administrativos internos e o conhecimento dos anseios e das expectativas da categoria proporcionaram aos responsáveis pela gestão e pela execução das atividades a base técnica para a elaboração de programas, projetos, objetivos e metas organizacionais mais factíveis de serem alcançados.

Nesse sentido, é de bom alvitre observar a evolução positiva da entidade no quadriênio 2019/2022, consubstanciada nos relatórios de gestão dos anos mencionados, no bojo dos quais se constata o crescimento dos números expostos e o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas. Todos os dados analisados demonstram um incremento de ano a ano, a configurar o fato de que cada vez mais a entidade presta um serviço mais assertivo à categoria. Além disso, a capacitação de pessoal e a racionalização de processos e métodos administrativos denotam a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos a Corretores e a imobiliárias.

Muito embora a realidade apresente um quadro positivo de realizações, isto não significa inferir que o ápice institucional tenha sido alcançado e que nada mais resta a fazer a não ser manter o presente *status quo*. Pelo contrário, o momento atual indica que a entidade deverá buscar novos desafios, sempre em obediência aos princípios regimentais, a adotar como fundamento as vitórias já alcançadas como forma de projetar novas conquistas, a cada exercício.

Daí por que este Plano de Ação estabelece um leque de objetivos e metas mais ambiciosos do que os de 2022, com a dinamização de ações na área-meio e na área-fim, bem como pela aquisição de novos equipamentos de informática e de veículos, pela capacitação de recursos humanos internos e externos e pela racionalização de métodos e processos administrativos.

Constata-se, sobretudo, que o crescente volume de trabalho e a expansão das atividades estão a exigir a ampliação das instalações físicas da entidade. Para tanto, o CRECI Ceará possui como objetivo para o exercício de 2023 a aquisição de um, ou mais de um prédio, em condição de albergar, com conforto e funcionalidade, tanto os que demandam os serviços prestados quanto os servidores da entidade.

Os programas a serem efetivados em 2023 estão assinalados nas páginas seguintes, com o devido detalhamento, no que se refere a projetos, metas, justificativas, ações, cronogramas e orçamentos.

3.1. UNIDADE RESPONSÁVEL - COORDENADORIA DE FISCALIZAÇÃO -

Compreende a unidade cuja finalidade é planejar, organizar, coordenar, controlar e executar as atividades relacionadas à ação de fiscalizar o exercício profissional.

PROGRAMA 1 - Dinamização das ações de fiscalização

PROJETO 1 - Melhoria da fiscalização de pessoas físicas e jurídicas inscritas e não inscritas.

OBJETIVO - Intensificar as ações de fiscalização, na capital e no interior, de maneira a coibir o exercício ilegal da profissão, seja por ofício ou por denúncia, inclusive nos finais de semana.

- **META 1** - Efetivar diligências, aqui entendidas como visitas a imobiliárias (inscritas, ou não), a escritórios de corretores de imóveis, estandes e plantões de vendas, apurar denúncias e realizar outras atividades pertinentes à ação de fiscalização, em todo o Estado, de maneira a obter um acréscimo de 40% (quarenta por cento) em relação a 2022.
- **META 2** - Empregar, quando possível, ações conjuntas com o CRECI Itinerante a fim de disciplinar o exercício da profissão, com vistas a estabelecer um dinamismo entre as duas ações – orientar e educar, porém, reprimir os que insistem em práticas irregulares e ilegais, de modo a alcançar um incremento de 40% (quarenta por cento) em comparação com o ano de 2022.
- **JUSTIFICATIVA** -
A atividade fim dos Conselhos de categorias é fiscalizar o exercício profissional para evitar a ilegalidade e proteger a sociedade de ações nocivas praticadas por pessoas alheias ao mercado imobiliário. Nesse sentido, o Conselho já desenvolve um intenso trabalho de fiscalização, realizado por uma equipe composta por 11(once) Agentes Fiscais, dos quais 9 (nove) são lotados em Fortaleza e 2 (dois) no interior do Estado. Em 2023, um desses Fiscais será lotado na cidade de Iguatu. Esses profissionais obtiveram um excelente desempenho no ano em curso, com uma expressiva elevação em todos os índices de avaliação. Para 2023, a Diretoria da instituição, em conjunto com a Coordenadoria de Fiscalização, fixou metas para coibir o exercício ilegal da profissão e firmar ainda mais a vitoriosa atuação do CRECI/CE no mercado imobiliário.
- **AÇÕES** -
 - Atuar de maneira efetiva na capital e no interior a atender, principalmente, às denúncias provenientes dos profissionais e da sociedade;

- Elaborar uma programação de diligências para o ano de 2023, destinada à capital e à região metropolitana e litoral, nos finais de semana (sexta a domingo), a realizar *blitz* surpresas, de caráter educativo e fiscalizatório, em estandes de vendas, plantões de vendas, loteamentos, imobiliárias, shopping centers e demais locais onde estejam ocorrendo atividades de corretagem imobiliária.

Planejamento de deslocamento para o interior do Estado do Ceará.

MÊS	PERÍODO	LOCALIDADE/REGIÃO/REFERÊNCIA
Jan	16 a 20	Região de Russas/Limoeiro
	23 a 26	Região do Cariri
Fev	06 a 10	Região de Crateús e Sertão dos Inhamuns
	13 a 16	Região de Iguatu
	13 a 16	Região de Sobral
Mar	06 a 10	Litoral Oeste (até Acaraú)
	06 a 10	Região de Camocim – Jijoca – Acaraú – Cruz – Bela Cruz
	20 a 23	Região do Cariri
Abr	03 a 06	Região de Itapipoca
	10 a 14	Região Maciço de Baturité
	24 a 28	Litoral Leste (até Aracati)
Mai	15 a 19	Operação Sobral - Itapipoca
	22 a 26	Operação Cariri
Jun	12 a 16	Litoral Oeste (até Acaraú)
	19 a 23	Região de Camocim – Jijoca – Acaraú – Cruz
	26 a 28	Região de Iguatu
Jul	01 a 03	Litoral Leste/Oeste (Operação Férias)
	07 a 09	Litoral Leste/Oeste (Operação Férias)
	14 a 16	Serra de Guaramiranga (Operação Férias)
	21 a 23	Litoral Leste/Oeste (Operação Férias)
	28 a 30	Litoral Leste/Oeste (Operação Férias)
Ago	07 a 11	Região de Crateús
	14 a 18	Região da Serra da Ibiapaba
	21 a 23	Região de Iguatu
Set	11 a 15	Região de Quixadá - Quixeramobim
	18 a 21	Região do Cariri
	25 a 29	Região de Russas/Limoeiro
Out	16 a 20	Região Maciço de Baturité
	23 a 27	Região Litoral Leste (até Icapuí)
Nov	6 a 10	Região de Itapipoca
	20 a 24	Região do Jaguaribe/Russas
	27 a 30	Litoral Leste

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	no	
Atuar de maneira efetiva, na capital e no interior a fim de atender, às denúncias providas dos profissionais e da sociedade.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

PROJETO 2 - Modernização de equipamentos, aparelhos e máquinas.

OBJETIVO - Adquirir equipamentos e máquinas capazes de incrementar o desempenho da equipe de fiscalização, mediante o uso de novas tecnologias e veículos mais modernos, a proporcionar maior racionalidade aos procedimentos e aquisição de novos equipamentos (tablets, impressoras, computadores/notebooks), para melhoria e aperfeiçoamento das tarefas do setor.

- **META 3** - Adquirir 3 (três) veículos novos para a modernização da frota.
- **META 4** - Leiloar os 3 (três) veículos com maior quilometragem;
- **META 5** - Adquirir computadores para atender com maior eficácia à demanda administrativo-operacional, com vistas à atualização de equipamentos.

• **JUSTIFICATIVA** -

A unidade de fiscalização busca sempre estar em consonância com novos processos operacionais e tecnologias mais inovadoras. Para tanto, prevê-se para o próximo exercício o aperfeiçoamento do uso do sistema móvel já em funcionamento.

• **AÇÕES** -

- Promover a licitação para a aquisição de veículos;
- Proceder a contratação de empresa para leilão;
- Aperfeiçoar as operações digitais, reduzindo a utilização de material (cópias, envio de correspondências, etc).

PROGRAMA 2 - Aperfeiçoamento profissional

PROJETO 3 - Promoção de capacitação para os Agentes Fiscais e para o pessoal de apoio.

OBJETIVO - Promover distintos eventos capazes de proporcionar maior conhecimento para os agentes fiscais e para o pessoal técnico-administrativo, de modo a torná-los ainda mais competentes em sua forma de atuação.

- **META 6** - Realizar oficinas de estudos, com temas direcionados para o campo de

atuação da fiscalização, com a colaboração e o apoio da Assessoria Jurídica e das Coordenadorias de Secretaria e Financeira.

• **JUSTIFICATIVA -**

Uma maneira de tornar mais eficaz a ação de fiscalizar é treinar o Agente Fiscal e o pessoal de apoio mediante a promoção de programas de treinamentos que os auxiliem na execução do trabalho.

• **AÇÕES -**

- Promover oficinas, seminários e palestras para a execução de tarefas relativas à atuação do Agente Fiscal, mantendo-os atualizados sobre os procedimentos inerentes ao ato de fiscalizar;

- Realizar reuniões coletivas, ou individuais, de modo a contribuir para o melhor desempenho do trabalho da fiscalização, a alertar para a implantação de medidas que poderão tornar mais eficiente e eficaz a execução das tarefas.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução										
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov
Treinar os colaboradores para a plena execução das tarefas relativas à atuação do Agente Fiscal e pessoal de apoio.			x								x
Realizar reuniões, coletivas e individuais, de modo a contribuir para o melhor desempenho do trabalho da fiscalização.	x		x		x		x		x		x

<p>PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA Valor estimado do investimento: Fiscais -11 Viaturas – 11 CLP - 1</p>	<p>Custo Operacional \$ 1.221.000,00 Salários, encargos, diárias e ajuda de custo: R\$ 935.000,00 Veículos, combustível e manutenção R\$ 286.000,00</p>
---	--

3.2. UNIDADE RESPONSÁVEL - COORDENADORIA CONTÁBIL-FINANCEIRA E PATRIMONIAL - Trata-se da unidade encarregada do lançamento de todos os registros financeiros, contábeis e patrimoniais e de acompanhamento do orçamento.

PROGRAMA 3 - Elaboração de peças orçamentárias e de prestação de contas

PROJETO 4 - Composição das peças exigidas por lei, na área financeira.

OBJETIVO - Elaborar o orçamento, os remanejamentos e a prestação de contas do exercício, em ação conjunta com o Diretor Tesoureiro, o Superintendente e o Assessor Contábil-Financeiro e submetê-los ao Presidente, à Diretoria e ao Plenário para análise e devida aprovação.

- **META 7** - Fixar o valor do orçamento para o ano de 2023 em R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais).
- **JUSTIFICATIVA** -
- O levantamento de dados dos últimos exercícios e a análise das informações disponíveis, aliados a outras variáveis, foram fundamentais para a projeção dos quantitativos que serão alocados no orçamento para o próximo ano. Com fundamento no estudo efetivado, foi possível estimar os valores previstos na receita e na despesa do ano vindouro, a partir do qual foram fixados todos os objetivos e metas que compõem este Plano de Ação. Conclui-se, portanto, que o orçamento é a base diante da qual deverá seguir a trajetória de atividades do CRECI/CE no ano de 2023.
- **AÇÕES** -
 - Apresentar relatórios contábeis ao Conselho Fiscal;
 - Elaborar o remanejamento de dotações orçamentárias para fins de ajuste;
 - Promover a reformulação do orçamento, quando necessário;
 - Elaborar o orçamento para 2024;
 - Atualizar o tombamento e o inventário de todos os bens da entidade.

Ações a desenvolver	jann	fev	m	a	m	j	j	a	s	o
	Remanejar dotações para fins de reajuste				x					
Apresentar Balancetes, juntamente com o Contador										x
Promover a reformulação do orçamento, quando necessário.										x
Elaborar o Orçamento para 2024										x
Realizar tombamento dos bens do CRECI										x
Atualizar o tombamento e o Inventário.										x

3.3. UNIDADE RESPONSÁVEL - COORDENADORIA DE COBRANÇA

Trata-se da unidade encarregada da cobrança, da estruturação de procedimentos para a recuperação da inadimplência, da renegociação de dívidas e da implantação de melhorias com vistas ao acompanhamento e à arrecadação da anuidade vigente.

PROGRAMA 4 - Melhoria das ferramentas de cobrança

PROJETO 5 - Aperfeiçoamento dos mecanismos de cobrança.

OBJETIVO – Continuar com os procedimentos relativos à cobrança a fim de incrementar a arrecadação e facilitar o pagamento por parte de Corretores e imobiliárias.

- **META 8** - Alcançar, no primeiro trimestre do próximo ano, o percentual mínimo de 30% (trinta por cento) da arrecadação da anuidade prevista para 2023.
- **JUSTIFICATIVA** -
O CRECI/CE desenvolveu ferramentas visando a obter maiores informações sobre o pagamento da anuidade para que um maior número de usuários possa ter acesso a descontos, facilidades de parcelamento e maiores prazos.
- **AÇÕES** -
 - Divulgar, pelo sítio eletrônico, redes sociais, *Whatsapp* e e-mails as diversas formas de pagamento da anuidade, a ressaltar o desconto para pagamento antecipado;
 - Facilitar a obtenção de boleto, a ser emitido, também, pelo sítio eletrônico do CRECI, inclusive com o parcelamento;
 - Utilizar de forma intensa as ferramentas de comunicação para fins de informar sobre a disponibilidade de efetuar o pagamento da anuidade de 2023;
 - Parcelar a anuidade sem juros e multas;
 - Fixar o prazo final de pagamento, sem acréscimo, até o dia 31 de março de 2023.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Divulgar nas redes sociais e e-mails as formas de pagamento da anuidade, a desconto para pagamento antecipado;	X	X	X									
Facilitar a obtenção do boleto, a ser também, pelo sítio eletrônico do CRECI, em o parcelamento;	X	X	X									
Utilizar de forma intensa as ferramentas de comunicação para fins de informar sobre a maneira de efetuar o pagamento da anuidade	X	X	X									
Parcelar a anuidade sem juros e multas;	X	X	X									
Fixar o prazo final de pagamento, sem até o dia 31 de março de 2023.	X	X	X									

PROJETO 6 - Processamento da cobrança de modo a ensejar maior facilidade na negociação e no pagamento de dívidas para os profissionais e empresas do ramo imobiliário, em consonância com as normas estabelecidas pelo COFECI.

OBJETIVO - Promover a cobrança extrajudicial.

- **META 9** - Iniciar a cobrança administrativa das anuidades anteriores no primeiro semestre de 2023 e atingir o percentual de 70% (setenta por cento) do valor do orçamento do próximo ano, até o dia 30 de junho.

- **JUSTIFICATIVA** -

A tentativa de recuperar créditos até o último dia do 1º semestre é uma medida coerente, principalmente se levar em conta que, tradicionalmente, a maioria de pagamento de anuidade é feita até 30 de junho de cada ano. Por essa razão, o CRECI/CE estabeleceu a data assinalada e promoverá esforços no sentido de alcançar a meta prevista.

- **AÇÕES** -

- Utilizar de maneira intensa a técnica de telemarketing;
- Enviar mensagens por e-mails e *whatsapp*;
- Enviar a notificação de cobrança com prazo para regularização;
- Encaminhar o termo de confissão de dívida, por e-mail.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução										
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se	out	nov
Utilizar de maneira intensa a técnica de telemarketing				x	x	x					
Enviar mensagens por e-mails e				x	x	x					
Enviar a notificação de cobrança com regularização				x	x	x					
Encaminhar o termo de confissão de e-mail				x	x	x					

PROJETO 7 - Efetivação de procedimentos legais de cobrança para devedores.

OBJETIVO - Protestar, na forma da lei, os inadimplentes com 3 (três) anuidades em aberto.

- **META 10** - Arrecadar 70% (setenta por cento) da receita proveniente desse perfil de inadimplente.
- **JUSTIFICATIVA** -
A tomar como base os anos anteriores, prevê-se uma ação efetiva de cobrança das anuidades visto ser constatado que durante esse período ocorreu à maioria de pagamentos, a observar, sempre, todos os pressupostos legais.
- **AÇÕES** -
- Enviar notificação de cobrança com prazo para regularização;
- Protestar no Instituto de Protesto – IEPTB.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	
Enviar notificação de com prazo para ação				x	x	x						
Protestar no Instituto o – IEPTB							x	x				

PROJETO 8 - Inscrição do CADIN, de acordo com os preceitos legais.

OBJETIVO - Inscrever no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – CADIN - os inadimplentes com débito acima de R\$ 1.000,00 (um mil reais).

- **META 11** - Diminuir a inadimplência em 20% (vinte por cento) desse perfil

de inadimplente.

- **JUSTIFICATIVA** - Levando-se em conta os devedores que não atingem o perfil para a execução fiscal e que não vierem negociar a dívida no prazo de até 75 (setenta e cinco) dias após o recebimento da notificação, o CRECI/CE adotará, conforme prevê os ditames legais, uma nova medida de cobrança na qual esses inadimplentes passarão a ser inscritos no CADIN.
- **AÇÕES** -
 - Enviar notificação de cobrança com prazo para regularização;
 - Inscrever o inadimplente no CADIN (Banco Central).

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	m	abr	mai	jun	jul	ago	set	ou	n	d
Enviar notificação de cobrança para regularização				x	x	x						
Inscrever o inadimplente no Banco Central)							x	x				

PROJETO 9 - Cobrança de anuidade por telemarketing.

OBJETIVO - Continuar a cobrança de anuidades, por via telefônica, mediante o uso da técnica de telemarketing.

- **META 12** - Manter o atual sistema de cobrança por telefone, com a estimativa de processar 8.000 (oito mil) telefonemas.
- **JUSTIFICATIVA** -
A utilização do chamado telemarketing obteve muito sucesso na cobrança de débitos anteriores. Por conta dessa medida, que se mostrou muito favorável, pretende-se lançar mão da mesma técnica no ano de 2023.
- **AÇÕES** -
 - Pesquisar e levantar no sistema a relação de devedores do exercício imediatamente anterior;
 - Entrar em contato, por ligação telefônica, com os devedores a informar o valor do débito e a forma de pagamento;
 - Atualizar dados cadastrais por ocasião do telefonema;
 - Enviar por e-mail o boleto de pagamento com base na negociação feita.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	Abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	
Pesquisar e levantar no sistema a relação de devedores do exercício imediatamente anterior							x	x	x	x	x	
Entrar em contato, por ligação telefônica, com os devedores a informar o valor do débito e a forma de pagamento							x	x	x	x	x	
Atualizar dados cadastrais por ocasião do telefonema							x	x	x	x	x	
Enviar por e-mail o boleto com a negociação acertada							x	x	x	x	x	

PROJETO 10 - Descentralização da cobrança.

OBJETIVO - Criar as condições para que a cobrança seja processada, também, pelos colaboradores das Sub-regiões e Núcleos.

- **META 13** - Treinar 1 (um) colaborador lotado em cada unidade do interior para executar as tarefas inerentes à cobrança de pessoas físicas e jurídicas da respectiva região.
- **JUSTIFICATIVA** -
O CRECI/CE desenvolverá no próximo ano uma programação intensa nas Sub-regiões e Núcleos localizados no interior do Estado, com a execução de uma série de atividades, dentre as quais estará incluída a cobrança de anuidades e de dívida ativa. Para tanto, ministrará treinamento para os colaboradores lotados nas unidades interioranas com vistas à consecução de tais tarefas. Utilizará também o programa denominado CRECI Itinerante.
- **AÇÕES** -
 - Ministar treinamento a colaboradores selecionados.
 - Acompanhar a inadimplência das Sub-regiões e Núcleo, de forma constante.

Ações a Desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	ma	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Ministrar treinamento a colaboradores selecionados				x		x		x		x		
Acompanhar a inadimplência das sub-regiões e núcleo, de forma constante				x	x	x	x	x	x	x	x	

3.4. UNIDADE RESPONSÁVEL - ASSESSORIA DE DÍVIDA ATIVA E DE EXECUÇÃO FISCAL - Trata-se de unidade responsável pela estruturação e acompanhamento de todos os procedimentos administrativos referentes ao lançamento do crédito tributário, bem como pela organização da cobrança extrajudicial do crédito já constituído em dívida ativa e, por fim, pela propositura e acompanhamento dos processos de execução fiscal.

PROGRAMA 5 – Execução do Processo Administrativo - Fiscal – PAF - 2023

PROJETO 11 - Notificação de inscrição em dívida ativa dos inadimplentes de 2022.

OBJETIVO - Iniciar os procedimentos para o lançamento do crédito tributário.

- **META 14** - Realizar, no mês de abril, com o uso do sistema e-cartas, já totalmente integrado ao Conselho.net, o envio de cerca de 7.000 (sete mil) notificações pelos correios, a cobrar, administrativamente, os créditos não pagos em 2022 e anuidades anteriores, bem como informar sobre a inscrição em dívida ativa do crédito notificado para reduzir a inadimplência.
- **JUSTIFICATIVA** - A notificação de inscrição em dívida ativa é o passo que inaugura o processo administrativo de lançamento tributário. Assim, realizar corretamente e em tempo hábil esses procedimentos assegura a validade, certeza e liquidez do crédito, a garantir ao Corretor o direito ao contraditório e à ampla defesa, dentro do processo administrativo, e a permitir ao Conselho o exercício do *múnus público* de forma plena e efetiva.
- **AÇÕES** -
 - Levantar no sistema Conselho Net os relatórios referentes aos

inadimplentes de 2022 e demais créditos anteriores, que ainda não

tenham sido notificados ou objeto de Execução Fiscal;

- Gerar as notificações em lotes, a fim de que sejam enviadas com o mesmo prazo, de modo a facilitar o controle e a organização dos demais prazos de cobrança;
- Enviar, por AR digital, as notificações, também em lotes, visando à unificação de prazos.
- Criar as pastas digitais do Processo Administrativo-Fiscal – PAF 2023, de forma individualizada, com todos os documentos pertinentes;
- Acompanhar o recebimento e o retorno dessas notificações, bem como a apresentação de defesa e a realização de Termo de Confissão de Dívida, se for o caso, e realizar a organização pertinente na pasta do Corretor;
- Emitir parecer sobre as defesas apresentadas;
- Finalizar e arquivar os PAF nos quais não houve causas suspensivas.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	ab r	ma i	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Relatórios do Conselho.Net de inadimplentes 2022	X	X	X									
Gerar e enviar notificações em lotes				X								
Criar as pastas digitais individualizadas; Acompanhar o retorno das notificações.				X	X							
Emitir parecer e arquivar os PAF finalizados					X	X						

PROJETO 12 - Constituição de créditos anteriores a 2023 em Dívida Ativa e processamento de ações de cobrança extrajudicial.

OBJETIVO - Realizar a Inscrição em Dívida Ativa de Devedores notificados que não apresentaram defesa e não pagaram, ou negociaram a dívida, e proceder com as ações de cobrança extrajudiciais.

- **META 15** - Gerar em lotes cerca de 4.000 (quatro mil) Termos de Inscrição em Dívida Ativa e Certidões de Dívida Ativa e armazenar esses documentos em pastas digitais de Corretores para realizar as ações de

cobrança extrajudicial, quais sejam: inscrição no CADIN e protesto no

Cartório de Títulos.

• **JUSTIFICATIVA -**

A inscrição em dívida ativa é imprescindível para que o CRECI esteja legalmente apto a realizar os procedimentos de cobrança extrajudicial, pois, como órgão público, é necessária, primeiramente, a constituição do crédito em dívida ativa, o que, como já mencionado, garante a validade, certeza e liquidez desse crédito, para que, só então, proceda-se com a ação de cobrança escolhida pelo órgão.

• **AÇÕES**

- Gerar, em lotes, por meio do sistema Conselho.net, os Termos de Inscrição em Dívida Ativa e as respectivas Certidões de Dívida Ativa, a organizar cada uma na pasta digital do corretor;
- Levantar quantas anuidades cada Corretor deve a fim de organizar as ações de cobrança, quais sejam, CADIN, Protesto e Execução Fiscal;
- Proceder com a inscrição no CADIN daqueles que devem duas anuidades;
- Proceder com a realização do protesto dos que devem três anuidades.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	ma i	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Gerar os TIDA e CDA em lotes						x						
Levantam inadimplentes por anuidade						x						
Inscrever no Cadin devedores de 2 e 3 anuidades							x					
Protestar devedores de 3 e 4 anuidades							x					

PROGRAMA 6 – Ajuizamento de ações de execução fiscal

PROJETO 13 – Execução judicial de devedores com o valor do débito correspondente a 5 (cinco) ou mais anuidades.

OBJETIVO - Executar judicialmente aqueles devedores cuja dívida se equipare ao valor de 5 (cinco), ou mais anuidades, conforme artigo 8º da Lei nº 12.514/2011, conforme alteração realizada pela Lei nº 14.195/2021.

- **META 16 -** Ajuizar cerca de 1.000 (mil) ações de execução fiscal,

referentes a Corretores cujos créditos não adimplidos se equiparem ao valor de, no mínimo, 5 (cinco) anuidades vigentes, visando à recuperação desses créditos.

• **JUSTIFICATIVA -**

O Conselho Regional de Corretores de Imóveis, por se tratar de uma Autarquia Federal, tem o poder-dever de realizar a cobrança de anuidades e demais créditos não adimplidos pelos seus inscritos. Isso significa que a lei obriga o CRECI a realizar a cobrança administrativa, extrajudicial e judicial, uma vez que se trata de créditos tributários. A ação de execução fiscal é medida obrigatória que busca a recuperação desses valores, a afastar a prescrição da dívida bem como a evitar a responsabilização dos gestores ante a observância dos mandamentos legais referente à persecução da dívida.

• **AÇÕES -**

- Criar pastas digitais individualizadas para cada Corretor que será executado, com os arquivos pertinentes à execução;
- Gerar pelo sistema Conselho.net as petições iniciais e Certidões de Dívida Ativa em lotes;
- Gerar e enviar à Coordenadoria Contábil-Financeira as Guias de Recolhimento da União - GRU, para pagamento de custas judiciais, cujos comprovantes deverão constar na pasta digital específica da execução fiscal;
- Protocolar as execuções fiscais no sítio eletrônico da Justiça Federal.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Criar as pastas digitais e gerar as petições iniciais e CDA em lotes.							x	x				
.Gerar as custas judiciais e organizar os comprovantes nas pastas adequadas;							x	x				
Protocolar as execuções fiscais									x	x	x	

<p>Previsão Orçamentária Valor estimado do investimento – 10 colaboradores</p> <p>ESTA PREVISÃO AGREGA OS VALORES RELATIVOS À COORDENADORIA CONTÁBIL-FINANCEIRA E PATRIMONIAL, À COORDENADORIA DE COBRANÇA E À ASSESSORIA DE DÍVIDA ATIVA E COBRANÇA JUDICIAL.</p>	<p>Custo Operacional: R\$ 514.800,00 salários, diárias e ajuda de custo: R\$ 345.000,00 Treinamentos: R\$ 3.300,00 Correios: R\$ 150.000,00 Equipamentos: R\$ 16.500,00</p>
--	--

3.5. UNIDADE RESPONSÁVEL - COORDENADORIA DE SECRETARIA -

Trata-se da unidade encarregada de promover o atendimento ao profissional e às imobiliárias, no que se refere à inscrição de estagiários, ao registro de pessoas físicas e jurídicas, na forma principal, secundária, suplementar e eventual. De igual modo, é responsável pela emissão de requerimento de transferência, cancelamento e suspensão de inscrição.

PROGRAMA 7 – Modernização dos procedimentos de registros diversos

PROJETO 14 - Aperfeiçoamento das etapas de registro.

OBJETIVO - Agilizar e aperfeiçoar o processo de registro de pessoas físicas, mediante a utilização de preenchimento de formulários e de geração de taxas, via *web*, de forma a proporcionar maior celeridade ao processo.

- **META 17** - Fixar em até 30 (trinta) dias o tempo máximo de registro de pessoas físicas.
- **JUSTIFICATIVA** -
A Secretaria é o espaço no qual é processada a recepção aos Corretores de Imóveis que buscam uma solução para as suas demandas. Composta por uma bateria de 7 (sete) colaboradores, tem-se destacado como uma unidade que presta um excelente serviço a considerar o desempenho avaliado pelo público externo. Em 2023, a unidade utilizará os recursos da internet para todas as inscrições e demais operações de forma a racionalizar ainda mais as ações, a reduzir o gasto de papel, o tempo de atendimento e a solucionar os problemas apresentados, sem perca alguma da boa qualidade do atendimento.
- **AÇÕES** -
- Receber e conferir a documentação exigida para o registro;
- Gerar o boleto de pagamento de taxas.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	Dez
Receber e conferir a documentação exigida para o registro	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Gerar o boleto de pagamento de taxas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

PROJETO 15 - Atualização do cadastro de pessoas físicas e de pessoas jurídicas (demanda permanente).

OBJETIVO - Atualizar o cadastro de pessoas físicas e de pessoas jurídicas.

- **META 18** - Promover um consistente trabalho com as demais coordenadorias com a finalidade de atualizar e higienizar, em até 80% (oitenta por cento), os dados de Corretores e de imobiliárias.
- **JUSTIFICATIVA** -
Um grave problema que acomete a maioria dos CRECI diz respeito à desatualização de dados de pessoas físicas e jurídicas, a gerar reflexos negativos na ação de cobrança de anuidades e de falhas no processo de comunicação com aqueles inscritos na entidade. Pretende-se, com a iniciativa, realizar um profundo trabalho de pesquisa e de adoção de medidas que envolvam todas as coordenadorias para a solução do problema.
- **AÇÕES** -
 - Levantar dados de todas as pessoas físicas e jurídicas que forem objeto da ação de fiscalização;
 - Obter informações cadastrais de todos os profissionais e empresas atendidas pela Coordenadoria de Secretaria;
 - Solicitar a colaboração da Coordenadoria de Fiscalização e da Ouvidoria para o fornecimento de dados cadastrais de todos aqueles que requeiram os serviços das unidades;
 - Instruir as demais coordenadorias a solicitar a atualização de dados de Corretores e imobiliárias que demandam qualquer serviço do CRECI/CE.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	ju l	ago	set	out	nov	dez
Levantar dados de PF e PJ para fiscalizar	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Obter informações cadastrais	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Solicitar à Ouvidoria a obtenção de dados	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Instruir as coordenadorias a solicitar a atualização de dados de corretores e imobiliárias	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

PROGRAMA 8 – Formação profissional

PROJETO 16 - Capacitação do pessoal da Secretaria.

OBJETIVO - Proporcionar ao corpo funcional da Coordenadoria de Secretaria a oportunidade de uma maior capacitação profissional, mediante a elaboração de projetos e a promoção de cursos específicos, em ação conjunta com a Coordenadoria de Recursos Humanos.

- **META 19** - Promover 2 (dois) cursos de Atendimento ao Público.
- **JUSTIFICATIVA** -

A capacitação de pessoas, com vistas à melhoria do padrão de produção, é fundamental para o sucesso de qualquer organização, razão pela qual é pretensão do CRECI/CE promover cursos de aperfeiçoamento dos colaboradores lotados na Coordenadoria de Secretaria. Tem-se a consciência de que a Secretaria é a “porta de entrada” da entidade levando-se à conclusão de que os colaboradores deverão ser especialistas em resolver problemas e atender às expectativas dos Corretores, a observarem os princípios da boa educação e da urbanidade. Por isso, deve-se evitar a elevada rotatividade de pessoal, pois, assim, a unidade perde qualidade.

- **AÇÃO** -
- Levantar as necessidades mais carentes no que diz respeito à capacitação de pessoal na área de atendimento ao público.

Ações a Desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Levantar as necessidades mais carentes para capacitar pessoal no atendimento ao público.		x						X				

PROJETO 17 – Promover reuniões de integração, aos sábados.

OBJETIVO – Realizar reuniões com pautas, objetivos, metas a atingir. Ter um contato mais próximo, em torno de um objetivo comum, onde todos tenham a oportunidade de se expressarem e serem ouvidos.

- **META 20** – Marcar 4 (quatro) reuniões de integração da equipe, aos sábados, 2 (duas) em cada semestre, em ação conjunta com a Coordenadoria de Recursos Humanos.
- **JUSTIFICATIVA** – A Coordenadoria de Secretaria não consegue promover reuniões e treinamentos com qualidade no horário de expediente, pois não pode parar com os atendimentos e as demandas da categoria.

PROGRAMA 9 – Modernização e aquisição de máquinas e equipamentos.

PROJETO 18 - Aquisição de máquinas e equipamentos.

OBJETIVO – Modernizar os equipamentos utilizados na unidade com vistas a agilizar os processos.

- **META 21** - Locar 1 (uma) impressora colorida.
- **META 22** - Adquirir 1 (uma) impressora para a emissão de carteiras de Corretores por ocasião de inscrição inicial e também para a emissão de solicitação do CARP – Cartão Anual de Regularidade Profissional.
- **JUSTIFICATIVA** -
A tecnologia, no mundo de hoje, é uma ferramenta relevante no ambiente organizacional, uma vez que o uso de máquinas e processos atualizados contribui para a eficácia da gestão. Para quem trabalha em uma área que exige contato com o público, faz-se necessário contar com equipamentos capazes de ensejar rapidez no atendimento e segurança nos procedimentos, razão pela qual se torna imprescindível que a unidade conte com aparelhos compatíveis com as tarefas realizadas.
- **AÇÃO** -
- Manter entendimentos com a unidade de licitação e compras para

instituir o processo para adquirir os equipamentos relacionados.

Ações a Desenvolver	Cronograma de execução											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Acionar a unidade de licitação e compras para instituir o processo para adquirir os equipamentos relacionados.	x											

<p>PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA Valor estimado do investimento – 7 colaboradores</p>	<p>Custo Operacional: R\$268.000,00 Salários, diárias e ajuda de custo: R\$ 250.000,00 Treinamentos: R\$ 3.000,00 Equipamentos: R\$15.000,00</p>
--	---

3.6. UNIDADE RESPONSÁVEL - COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - É a unidade que adota todos os procedimentos relativos à gestão de recursos de humanos da entidade

PROGRAMA 10 - CAPACITAÇÃO DE PESSOAL

PROJETO 19 - Levantamento de necessidades de treinamento.

OBJETIVO - Promover, de forma conjunta com a Superintendência, uma maior integração entre as unidades com a finalidade de conhecer as carências relativas à formação e ao aperfeiçoamento de recursos humanos da entidade,

- **META 23** - Realizar 3 (três) seminários de trabalho, com toda a equipe, para o levantamento de dados de cada unidade e a apresentação de demandas.

- **JUSTIFICATIVA** -

O sucesso de toda organização é fruto de uma série de fatores positivos, dentre os quais se destaca o bom desempenho profissional das pessoas. Daí por que as empresas, sejam públicas ou privadas, estão a investir cada vez mais na formação e no aperfeiçoamento de recursos humanos. O CRECI/CE é seguidor dessa percepção, razão pela qual programou para o ano de 2023 uma série de iniciativas com o intuito de fortalecer

a ação de seus colaboradores, da qual constam treinamentos, promoções e outras medidas motivadoras.

- **AÇÃO -**

- Reunir toda a equipe, em encontros periódicos, para o ajuste de metas, a apresentação de sugestões e para a implantação de melhorias de correção para as prováveis disfunções relacionadas à capacitação de pessoal.

Ação a desenvolver	Cronograma de execução									
	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov
Reunir toda a equipe, em encontros periódicos, para o ajuste de metas, a apresentação de sugestões... para a implantação de melhorias e correção de possíveis disfunções.		x			x			x		

PROJETO 20 - Capacitação do pessoal.

OBJETIVO - Promover treinamento sistemático interno das equipes, de forma conjunta ou separada, para que os colaboradores possam desempenhar com mais eficiência as atividades e funções.

- **META 24 -** Realizar pelo menos 1 (um) curso compatível com as atividades desempenhadas por cada unidade e 1 (um) curso para todo o corpo funcional da CRECI/CE, de acordo com o levantamento de necessidades de treinamento.

- **JUSTIFICATIVA -**

O treinamento de pessoal constitui uma das mais técnicas mais utilizadas para capacitar o pessoal, seja no ambiente de trabalho seja em outras instituições. A fim de aperfeiçoar e especializar o corpo funcional, o CRECI/CE promoverá cursos para cada área específica de atuação como forma de habilitar as pessoas e de prestar um serviço de excelente qualidade.

- **AÇÕES -**

- Realizar levantamento de necessidades de treinamento compatíveis com as emendas apresentadas;
- Promover cursos internos, com a contratação de instrutores e especialista, a serem ministrados para uma unidade específica ou para toda a instituição.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução								
	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out
Realizar LNT compatível com as demandas		x		x		x		x	
Promover o ministro de cursos internos			x		x		x		x

PROJETO 21 - Seminário de integração da equipe de colaboradores.

OBJETIVO – Promover um evento com toda a equipe da entidade, com a participação da Diretoria Executiva, em regime de imersão, em um final de semana, no qual serão expostas propostas para a melhoria do clima organizacional.

- **META 25** – Realizar um evento com a participação dos 57 colaboradores e dos 7 integrantes da Diretoria Executiva.
- **JUSTIFICATIVA** – A moderna capacitação de pessoas é efetivada de forma holística e busca promover o ser humano em toda a sua integralidade, ou seja, não se atém apenas à formação do homem para o cumprimento de tarefas relacionadas com a consecução de tarefas. Aspecto da maior relevância é aquele que busca entender os sentimentos e as aspirações do trabalhador, bem como analisar as variáveis que interferem na integração do indivíduo com o ambiente organizacional. Esse entedimento levou a cúpula da entidade a promover, em 2023, um seminário que pretende fortalecer as relações funcionais e comportamentais entre os colaboradores, com a participação da Diretoria Executiva, ao mesmo tempo em que procurará identificar potencialidades no que diz respeito ao exercício da liderança.
- **AÇÃO** – Reunir os colaboradores e a Diretoria Executiva, em um final de semana, em ambiente isolado e propício a fim de efetivar o seminário de integração de pessoal.

PROJETO 22 - Participação em eventos distintos.

OBJETIVO - Propiciar aos colaboradores a oportunidade de participar de eventos e de conhecer os métodos e procedimentos de trabalho de outros Regionais.

- **META 26** - Encaminhar até o total de 15% (quinze por cento) do quadro funcional para participar de eventos em outros Regionais.
- **JUSTIFICATIVA** - As experiências exitosas desenvolvidas por outros CRECI deverão servir de parâmetro para a entidade basear algumas de suas ações em prol da categoria. O conhecimento a ser absorvido servirá para balizar a atuação

dos colaboradores em determinados campos específicos de atuação.

- **AÇÕES -**

- Pesquisar distintos eventos promovidos pelos Regionais, cuja finalidade seja capaz de contribuir para o aperfeiçoamento profissional dos colaboradores do CRECI/CE, e submeter o nome dos selecionados à consideração da diretoria para a devida aprovação;

- Custear a participação de colaboradores em eventos selecionados.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução									
	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	Nov
Pesquisar eventos promovidos pelos Regionais para promover o intercâmbio de colaboradores.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Custear a participação de colaboradores nos eventos selecionados.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

PROGRAMA 11 – Manutenção e atualização dos normativos de gestão de pessoas.

PROJETO 23 - Execução das normas relativas ao pessoal, integração de ações, dinamizarção do fluxo de trabalho e melhoraria do desempenho do pessoal.

OBJETIVO - Aplicar os instrumentos normativos de administração de pessoal, no que diz respeito à política de concessão de benefícios sociais dos colaboradores.

- **META 27 -** Reajustar a tabela de salários e gratificações e fixar a data do reajuste, a critério da diretoria, a tomar como base a inflação dos últimos 12 (doze) meses;
- **META 28 -** Aplicar os preceitos estabelecidos no Plano de Cargos e Salários, de forma a atender os critérios de promoção por merecimento, conforme previsto no documento;
- **META 29 -** Verificar a necessidade de nomeação e a possibilidade de preencher os cargos de Livre Provisão, de distintos níveis, a fim de atender às demandas apresentadas;

- **JUSTIFICATIVA -**

Os regulamentos e as normas que balizam o comportamento, as atitudes e o desempenho dos recursos humanos de uma organização devem ser revistos periodicamente, sob pena de se tornarem obsoletos e com aplicação inadequada. Assim é que se faz necessária, de forma permanente, a revisão e a atualização dos atuais documentos referentes à gestão de pessoas, como meio de praticar uma política de recursos

humanos mais justa e mais compatível com as necessidades da entidade.

- **AÇÃO -**

- Efetivar o trabalho pelo grupo constituído pelo Presidente, pelo Diretor Secretário, pelo Diretor Tesoureiro e pelo Superintendente para deliberar a respeito e adotar as medidas cabíveis.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução									
	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov
Efetivar o trabalho do grupo constituído pelo Presidente, Diretora Secretária, Diretor Tesoureiro e Superintendente para deliberar a respeito e adotar as medidas cabíveis.										

<p>PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA Valor estimado do investimento – 1 colaborador</p>	<p>Custo Operacional: R\$ 188.000,00 Rubricas Orçamentárias: Salários, diárias e ajuda de custo: R\$ 150.000,00 Veículos, combustível e manutenção: R\$ 4.000,00 Treinamentos: R\$ 3.000,00</p>
--	--

3.7. UNIDADE RESPONSÁVEL - GABINETE DA PRESIDÊNCIA -

Compreende a unidade administrativa que organiza a agenda do Presidente, presta-lhe assistência no recebimento e encaminhamento de documentos, em viagens diversas, organiza as reuniões de diretoria, plenárias, dentre outras, e gerencia o dia a dia do gabinete.

PROGRAMA 12 – Assessoramento ao Gabinete a Presidência

PROJETO 24 - Melhoria no atendimento

OBJETIVO - Tornar o ambiente funcional do Gabinete da Presidência mais confortável e acolhedor, mediante o cumprimento eficaz das tarefas administrativas e do trato amável e educado com o público atendido.

- **META 30** - Elevar o número de atendimentos mensais de 35 (trinta e cinco) para 45 (quarenta e cinco) pessoas;
- **META 31** - Proporcionar maior conforto e bem-estar a todos que forem atendidos, ou que usem as salas como ambiente de trabalho diário.

- **META 32** - Proporcionar maior agilidade nos documentos na digitalização do gabinete e da presidência mediante a aquisição de 1 (uma) scanner
- **META 33** – Adquirir 2 (dois) HD externo, com capacidade mínima de 5TB, para armazenamento das filmagens de reuniões plenárias.

- **JUSTIFICATIVA** -

O Gabinete é a unidade que organiza a agenda do Presidente e racionaliza o fluxo de pessoas internas e externas que necessitam manter contato com o dirigente maior da entidade. Além disso, adota as providências administrativas em relação a viagens e a atendimentos diversificados, motivo pelo qual necessita criar as facilidades capazes de maximizar o tempo que o Presidente dedica à entidade. Favorece, também, uma ação positiva e a melhora qualitativa dos trabalhos e atendimentos executados, em virtude de ambientes salutar e aparelhagens modernas.

- **AÇÕES** -

- Organizar diariamente a agenda do Presidente;
- Adotar todas as providências relativas às viagens do presidente, de diretores, conselheiros, convidados e colaboradores, com a elaboração de relatórios comprobatórios;
- Assessorar a presidência e a diretoria na realização de reuniões executivas, reuniões plenárias e de sessões solenes para a entrega de credenciais, a fornecer apoio administrativo.
- Redigir correspondências do Presidente e da diretoria, portarias, atos e oficializar o registro de atas.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Organizar a agenda do Presidente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Organizar as viagens e redigir relatórios	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Assessorar reuniões e solenidades	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Redigir correspondências e atas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA Valor estimado do investimento – 1 colaborador	Custo Operacional: R\$ 115.500,00 Rubricas Orçamentárias: Salários, diárias e ajuda de custo: R\$ 110.500,00 Treinamentos: R\$ 3.000,00 Equipamentos: R\$ 2.000,00
---	---

3.8. UNIDADE RESPONSÁVEL - ASSESSORIA JURÍDICA - Trata-se da unidade cuja essência é desenvolver, com celeridade e excelência, todas as atribuições inerentes à área jurídica a fim de resguardar os interesses e prevenir as responsabilidades do CRECI/CE.

PROGRAMA 13 – Celeridade de processos e redução de litígios.

PROJETO 25 - Dinamização permanente de processos em julgamento.

OBJETIVO - Imprimir celeridade ao julgamento de processos de infração e de representação.

- **META 34** - Implantar e racionalizar procedimentos que permitam o aumento de pelo menos 10% (dez por cento) do número de processos em julgamento.
- **JUSTIFICATIVA** -
A rapidez na análise de processos e na emissão de pareceres é fator decisivo para uma adequada tomada de decisão. Nesse aspecto, a Assessoria Jurídica procurará dinamizar ainda mais as tarefas que lhe são inerentes de forma a proporcionar ao CRECI/CE a segurança e a fundamentação imprescindíveis à obtenção de resultados favoráveis aos processos sob a sua responsabilidade.
- **AÇÕES** -
 - Estabelecer rotinas e digitalizar processos de representação com o intuito de agilizar a tramitação e implantar os mesmos procedimentos com os membros da CEFISP;
 - Organizar e assessorar as reuniões da CEFISP de julgamento e das Turmas Julgadoras a fim de que ocorram mais vezes e em períodos menores, a ressaltar que em 2022 estarão sendo realizadas 4 (quatro) sessões de julgamento da Turma Julgadora nas quais serão apreciados e julgados 34 (trinta e quatro) processos de representação e 3 (três) reuniões da CEFISP, com 56 (cinquenta e seis) processos de infração julgados e 19 (dezenove) processos de representação instruídos.

Ações a desenvolver	Cronograma de Execução									
	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov
Estabelecer rotinas e digitalizar processos de representação e implantar os mesmos procedimentos na CEFISP.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Organizar e assessorar as reuniões da CEFISP e das Turmas Julgadoras.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

PROJETO 26 - Redução do número de litígios.

OBJETIVO - Empreender esforços para a prevenção e a redução de litígios.

- **META 35** - Atuar de forma preventiva e propositiva de modo a reduzir em pelo menos 10% (dez por cento) os processos administrativos e judiciais em relação ao exercício de 2022.
- **JUSTIFICATIVA** -
Antecipar-se aos fatos com a proposição de medidas que possam minimizar o surgimento de problemas é uma política de ação muito benéfica à gestão. A Assessoria Jurídica trabalha com essa perspectiva, porquanto orienta e tira dúvidas de todos que integram a entidade quanto à adoção de práticas e procedimentos administrativos que estejam consoantes com a legalidade.
- **AÇÕES** -
 - Encaminhar os processos de representação ao CRECICON, a pedido da(s) parte(s), ou de ofício, quando houver a possibilidade de conciliação/resolução;
 - Apresentar sugestões e propostas construtivas à Diretoria Executiva e aos coordenadores de unidades, em especial à Ouvidoria, para evitar ou resolver possíveis litígios;
 - Dar continuidade à propositura de ações preventivas a todas as coordenadorias de unidades.

Ações a desenvolver	Cronograma de Execução									
	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov
Encaminhar os processos de representação ao CRECICON, a pedido ou de ofício, quando houver a possibilidade de conciliação/resolução.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Apresentar sugestões à diretoria executiva, aos coordenadores e à Ouvidoria, para evitar ou resolver possíveis litígios.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Dar continuidade às ações preventivas das coordenadorias	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

PROGRAMA 14 – Defesa dos interesses da entidade.

PROJETO 27 - Manutenção permanente de ações de proteção da entidade.

OBJETIVO - Atuar de forma produtiva e constante com a finalidade de defender os interesses da entidade.

- **META 36** - Resguardar os interesses do Conselho perante o poder judiciário e órgãos da administração pública, a defender causas que ensejem resultados com 100% (cem por cento) de vereditos a favor da entidade.
- **JUSTIFICATIVA** -
É premissa básica da unidade defender, de maneira intransigente e dentro do arcabouço legal, os interesses do CRECI/CE em todas as questões nas quais estiver envolvido. A Assessoria Jurídica mantém uma tradição de analisar corretamente os processos e defender as causas com substancial arrazoado legal, a ensejar a obtenção de decisões muito favoráveis à instituição no que diz respeito às ações judicializadas e administrativas.
- **AÇÕES** -
 - Representar o CRECI/CE na esfera judicial e administrativa, em qualquer Instância, juízo ou tribunal, a atuar de forma direta.
 - Agir de maneira antecipada aos fatos, a fim de resolver pendências e evitar problemas futuros.

Ações a desenvolver	Cronograma de Execução									
	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Representar o CRECI/CE na esfera judicial e administrativa, em qualquer Instância, juízo ou tribunal, atuando de forma direta.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Agir de maneira antecipada aos fatos, a fim de resolver pendências e evitar problemas futuros.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

PROGRAMA 15 – Racionalização de métodos e processos.

PROJETO 28 - Racionalização de processos e métodos de trabalho.

OBJETIVO - Promover ações para o aperfeiçoamento das atividades internas e externas, mediante a racionalização de métodos e processos.

- **META 37** - Desenvolver e manter recursos essenciais para um melhor desempenho da unidade, necessários ao atendimento de demandas internas e externas, com um ganho de produtividade da ordem de 10% (dez por cento) em relação ao ano anterior.
- **JUSTIFICATIVA** -
O pragmatismo organizacional é, no mundo moderno, uma tendência praticada pelas empresas privadas e que ganha cada vez mais a adesão de instituições públicas. Fundamentada nessa premissa, a Assessoria Jurídica procura maximizar as ações levadas a efeito pela unidade a partir da aplicação de medidas que aprimorem os procedimentos e as atividades desenvolvidas, de maneira a oferecer ao público interno e externo um serviço de elevada qualidade.
- **AÇÕES** -
 - Otimizar o atendimento interno e externo, por meio de triagem, por critérios de atendimento, agendamentos prévios, por ordem de chegada, por assunto, por número de processos etc. de maneira a propiciar um melhor atendimento e encaminhamento da demanda apresentada;
 - Manter o calendário de atendimento interno e especificamente o atendimento externo mediante agendamento prévio, nos dias de terças e quintas-feiras, das 8 às 10 horas e das 14 às 16 horas.

Ações a desenvolver	Cronograma de Execução									
	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov
Otimizar o atendimento interno e externo, por várias formas de triagem, para um melhor encaminhamento das demandas.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Manter o calendário de atendimento interno e externo por agendamento prévio, nos dias de terças e quintas-feiras, das 8 às 10 horas e das 14 às 16h.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA	Custo Operacional: R\$ 105.000,00
Valor estimado do investimento – 1 colaborador	Rubricas Orçamentárias: Pessoal e encargos: Salários, diárias e ajuda de custo: R\$ 100.000,00 Diárias, passagens e ajuda de custo Treinamentos: R\$ 3.000,00 Equipamentos: R\$ 2.000,00

3.9. UNIDADE RESPONSÁVEL - COORDENADORIA DE SUB-REGIÕES E

NÚCLEO - Representa o órgão cuja finalidade é coordenar, prestar assistência e assessorar as Sub-Regiões e Núcleo para o fiel cumprimento dos objetivos daquelas unidades representativas do CRECI/CE.

PROGRAMA 16 - Assistência administrativa e tecnológica às unidades interioranas.

PROJETO 29 - Assistência constante às unidades do interior do Estado.

OBJETIVO - Prestar assistência permanente às unidades localizadas nas cidades interioranas.

- **META 38** - Visitar todas as unidades, pelo menos 1 (uma) vez por semestre, ocasião em que levantará informações e elaborará relatório circunstancial sobre a situação encontrada.

- **JUSTIFICATIVA -**

Uma das formas de melhor manter uma assistência produtiva às unidades que se encontram no interior do Estado é visitá-las periodicamente, a fim de levantar necessidades, corrigir disfunções e apontar caminhos mais adequados para atingir os objetivos fixados. Daí por que se faz necessário o estabelecimento de um programa de ação que contemple todos os aspectos relacionados ao trabalho a ser desenvolvido, com vistas a alcançar o máximo de eficiência, eficácia e efetividade.

- **AÇÕES -**

- Assistir aos diretores, conselheiros e coordenadores de unidade do interior em assuntos relacionados à gestão de serviços de fiscalização, de registro, de disciplina e técnico-administrativos;
- Receber e analisar as demandas das Sub-regiões e Núcleos e adotar as providências cabíveis;
- Redigir relatório com dados estatísticos sobre o desempenho das unidades e o quantitativo de entradas e cancelamento de Corretores e imobiliárias.

PROJETO 30 - Ações integradas com o CRECI Itinerante

OBJETIVO - Manter um estreito relacionamento com o interior do Estado.

- **META 39 -** Realizar pelo menos 5 (cinco) viagens de acompanhamento relativas ao programa CRECI Itinerante, ocasião em que o representante da unidade prestará os serviços previstos na lista de oferta pré-concebida, em ação conjunta com a Coordenadoria de Secretaria e demais unidades que participarão da iniciativa.
- **JUSTIFICATIVA -** Levar ao Corretor de Imóveis do interior os serviços prestados pelo CRECI, bem como orientá-lo acerca dos direitos e deveres do profissional.
- **AÇÃO -**
 - Organizar, acompanhar, controlar e avaliar a execução dos eventos.

Sub-Região do Cariri

PROJETO 31 – Modernização tecnológica das Sub-regiões e do Núcleo.

OBJETIVO - Atualizar os equipamentos existentes na unidade com vistas a melhor atender ao Corretor e às imobiliárias.

- **META 40 -** Adquirir 1 (uma) caixa de som, 2 (dois) microfones, 1 (um) aparelho de data-show, 1 (um) nobreak e 1 (uma) webcam a fim de atender a carência existente, uma vez que a má qualidade dos produtos existentes estão a prejudicar os serviços prestados.

- **META 41** - Comprar uma impressora colorida para imprimir carteiras de estágio e diplomas e demais documentos.
- **JUSTIFICATIVA** - A compra se faz necessária uma vez que os equipamentos que se encontram, atualmente, na unidade são muito antigos e não funcionam a contento, sendo imprescindível a substituição.
- **ACÃO** - Manter contato e fazer solicitação à unidade de licitação e compras a fim de providenciar a aquisição dos equipamentos assinalados.

Sub- região de Sobral

PROJETO 32 – Modernização tecnológica das Sub-regiões e do Núcleo.

OBJETIVO - Atualizar os equipamentos existentes na unidade com vistas a melhor atender ao Corretor e às imobiliárias.

- **META 42** - Adquirir 1 (um) computador para a área administrativa e 1 (um) para para a unidade de fiscalização, de preferência *notebooks*, 1 (uma) impressora colorida, 1 (um) celular, cabos HDMI e VGA bem como 1 (um) rack para as câmeras existentes da sede.
- **JUSTIFICATIVA** – Todos os equipamentos solicitados têm a finalidade de melhorar a prestação de serviços e atender de forma mais qualitativa as demandas apresentadas pelos Corretores.
- **ACÃO** - Manter contato e fazer solicitação à unidade de licitação e compras a fim de providenciar a aquisição dos equipamentos assinalados.

Núcleo de Russas, sub-regiões de Crateús e Iguatu

PROJETO 33 – Modernização tecnológica das Sub-regiões e do Núcleo.

OBJETIVO - Atualizar os equipamentos existentes na unidade com vistas a melhor atender ao Corretor e às imobiliárias.

- **META 43** - Adquirir 1 (um) computador para a área administrativa, de preferência *notebooks*, 1 (uma) impressora colorida, 1 (um) celular, cabos HDMI e VGA.
- **JUSTIFICATIVA** – Todos os equipamentos solicitados têm a finalidade de melhorar a prestação de serviços e atender de forma mais qualitativa as demandas apresentadas pelos Corretores.
- **ACÃO** - Manter contato e fazer solicitação à unidade de licitação e compras a fim de providenciar a aquisição dos equipamentos assinalados.

3.10. UNIDADE RESPONSÁVEL – UNIVERSIDADE CORPORATIVA DO CRECI – UNICRECI - É a unidade que tem como atribuição desenvolver atividades de formação e aperfeiçoamento profissionais, com vistas a proporcionar uma melhor qualificação aos Corretores de Imóveis.

PROGRAMA 17 - Aperfeiçoamento profissional de Corretores de Imóveis.

PROJETO 34 - Melhoria da capacitação profissional de Corretores de Imóveis da capital e do interior.

OBJETIVO - Prestar uma assistência constante e capaz de atender às demandas de capacitação profissional de Corretores de Imóveis com atuação na capital e no interior do Ceará.

- **META 44** - Promover distintos eventos de formação continuada (palestras, oficinas, seminários, *workshops* etc.), dentro da configuração abaixo.

EVENTOS	QUANTIDADE
Quarta Nobre	12
Terça das Construtoras	12
Curso de Avaliação de Imóveis (PROECI)	4
Cursos <i>on-line</i> diversos	40
Reuniões Plenárias	2
Entrega de carteiras de estagiários	20
Entrega de carteiras definitivas	12
Encontros diversos	10

- **JUSTIFICATIVA** -

Por causa de uma concentração de esforços direcionados para Fortaleza ainda existente, a atual gestão decidiu contemplar, com a mesma intensidade, uma série de iniciativas que intensifiquem a participação da entidade nas regiões que possuem um registro expressivo de Corretores e de empresas imobiliárias. A medida pretende resgatar a importância dos profissionais da corretagem de imóveis que atuam nas cidades do interior do Ceará, de forma a proporcionar ao Corretor interiorano a mesma atenção e infraestrutura despendida ao colega fortalezense. Esse tipo de assistência será objeto do programa CRECI Itinerante.

- **AÇÕES -**

- Participar da elaboração da agenda de cursos para o interior;
- Fixar o cronograma de execução dos eventos;
- Recrutar e selecionar instrutores;
- Viajar para municípios interioranos a fim de participar de atividades educacionais do programa CRECI Itinerante;
- Organizar, acompanhar, controlar e avaliar a execução dos eventos.

PROJETO 35 - Implantação de um novo programa de capacitação profissional.

OBJETIVO - Instituir o Programa de Aperfeiçoamento Profissional do Corretor de Imóveis (PROAFI), em ação conjunta com outras entidades.

- **META 45** - Colaborar para a elaboração do projeto de 2 (dois) cursos, denominados de: curso de Atualização do Corretor de Imóveis, presencial, com 150 horas-atividades, e curso de Gestão Imobiliária, presencial, com 180 horas-atividades.
- **META 46** - Ofertar e coordenar 1 (um) curso de cada modalidade na capital e 1 (um) no interior do Estado.
- **JUSTIFICATIVA -**

A implantação de cursos de extensão é uma medida de maior relevância para o mercado, haja vista o fato de se ter comprovado a necessidade de oferecer ao Corretor ações de reforço ao curso de TTI e de atualização dos ensinamentos obtidos nos cursos de formação profissional, bem como um curso para capacitar gestores imobiliários. Por isso, o CRECI/CE promoverá os dois cursos assinalados, tanto na capital quanto no interior, como forma de contribuir para o aperfeiçoamento profissional de Corretores e de colaborar para a formação de gestores imobiliários.

- **AÇÕES -**

- Promover um levantamento das disciplinas e de docentes com competência para ministrá-las;
- Contatar pessoal qualificado para redigir os módulos de cada disciplina;
- Recrutar e selecionar instrutores para ministrar os cursos;
- Acompanhar a execução dos cursos e avaliar os resultados.

PROJETO 36 - Instituição de ações integradas com entidades do mercado imobiliário.

OBJETIVO - Promover o evento denominado Café Imobiliário, em parceria com entes pertencentes ao mercado de corretagem de imóveis.

- **META 47** - Realizar pelo menos 6 (seis) Cafés Imobiliários, do qual constarão um desjejum matinal e uma palestra com um especialista sobre o

mercado imobiliário ou sobre outros temas de interesse da categoria e das empresas que trabalham com a venda de imóveis.

• **JUSTIFICATIVA -**

É relevante o estabelecimento de uma parceria formal entre as empresas construtoras e os profissionais e empresas de corretagem de imóveis, representados pelo Conselho Regional de Corretores de Imóveis - CRECI – para a execução de atividades comuns que venham a beneficiar os integrantes de ambas as entidades. Assim é que uma das proposições deste Plano de Ação é a promoção do Café Imobiliário, iniciativa que agregará Corretores e Construtores, em torno de temas de interesse comum, ocasião em que ouvirão palestras, debaterão assuntos de mercado, tendências econômicas e outros assuntos que venham a contribuir para a dinamização dos negócios imobiliários.

• **AÇÕES -**

- Participar da elaboração da agenda de palestras;
- Fixar o cronograma de execução dos eventos;
- Recrutar e selecionar palestrantes.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução -											
	jan	fev	mar	Abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Promover eventos . distintos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Promover 4 turmas do curso de Avaliação Imobiliária	x			x			x			x		
Promover entregas de carteiras	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Visitar todas as unidades do interior	x			x				x			x	
Promover: cursos de Atualização presencial.		x						xx				

<p>PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA Valor estimado do investimento – 1 colaborador</p>	<p>Custo Operacional: R\$ 39.000,00 Salários, diárias e ajuda de custo: R\$ 36.000,00 Treinamentos: R\$ 3.000,00</p>
--	---

3.11. UNIDADES RESPONSÁVEIS - COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO/ ASSESSORIA DE CONTRATOS

Responsáveis por assessorar, coordenar, organizar, orientar, avaliar, executar os processos licitatórios para a contratação de bens e de serviços, em obediência ao ordenamento jurídico brasileiro, competindo-lhe ainda processar e julgar as licitações e os procedimentos de contratação direta, por meio de dispensas e inexigibilidade de licitação. Gerencia os contratos para garantir o cumprimento das condições contratuais.

PROGRAMA 18 – Licitações produtivas.

PROJETO 37 – Licitação para a reforma e a ampliação da sede do Conselho Regional de Corretores de Imóveis – 15ª Região.

OBJETIVO – Executar e acompanhar todas as etapas do processo licitatório da reforma e da ampliação do prédio que abriga a sede do Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Ceará.

- **META 48** - Providenciar todos os procedimentos licitatórios referentes à reforma e à ampliação da sede, desde a contratação de profissionais, ou empresas de arquitetura e de engenharia, até a escolha da construtora encarregada da edificação do prédio.

- **JUSTIFICATIVA** -

Nos últimos anos, houve uma significativa demanda quanto à oferta de serviços prestados pela instituição, em especial aqueles relacionados à capacitação profissional, à emissão de documentos, à negociação de anuidade e a espaços adequados para a realização de reuniões das várias comissões e organismos de apoio existentes, tudo isso a ensejar a necessidade de se contar com espaços mais amplos e com a admissão de novos colaboradores. Em outras palavras: a área existente, na atualidade, já não suporta acolher, de forma produtiva e confortável, o expressivo número de profissionais que procuram a entidade e não é compatível,

também, com uma racional disposição de mobiliário e alocação de colaboradores em seus postos de trabalho.

• **AÇÕES -**

- Pesquisar e contratar, no mercado, um profissional, ou uma empresa para elaborar os projetos de arquitetura e de engenharia;
- Licitar as empresas de engenharia para a reforma do prédio;
- Designar um Fiscal do contrato;
- Acompanhar o trabalho do Fiscal do contrato e a parte legal da contratação de empresas;
- Acompanhar as diversas etapas do projeto para fins de desembolso contratual.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	
Licitação da reforma e construção da sede do CRECI/CE	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

PROJETO 38 – Procedimento licitatório ou procedimento de dispensa/inexigibilidade de licitação para a compra de imóveis compatíveis com a expansão da sede que dará a estrutura necessária ao CRECI/CE para acomodar as unidades organizacionais da autarquia, com, no mínimo, uma área privativa/útil construída de 200m², em localização de maior proximidade com a sede atual, em Fortaleza/CE, com o fito de tornar mais célere e adequada a prestação dos serviços prestados pelo Conselho.

OBJETIVO - Proceder às etapas do processo licitatório para viabilizar a compra de imóveis condizentes com as necessidades da autarquia objetivando o fiel cumprimento das atividades institucionais.

- **META 49** - Providenciar os procedimentos licitatórios referentes à aquisição de imóveis, desde o recebimento das propostas de compra e venda, análise da documentação, verificação da regularidade fiscal e a elaboração do contrato.
- **JUSTIFICATIVA** - O expressivo aumento do número de inscrições desde 2019, além do aumento presencial de pessoas na sede da entidade, comprovou a necessidade premente se contar com mais espaço físico para abrigar essa demanda e de ampliar o quadro de colaboradores. Esse

fenômeno demonstrou que a atual sede do CRECI/CE sofre com um substancial falta de espaço para a plena execução e suas atividades rotineiras, a se fazer necessárias a adequada a aquisição de imóveis localizados nas imediações do prédio da entidade.

- **AÇÕES -**

- Analisar as propostas de compra e venda das empresas recebidas por Chamamentos Públicos;
- Verificar a regularidade fiscal da melhor proposta;
- Análise da elaboração do parecer técnico de avaliação mercadológica dos imóveis;
- Elaboração do contrato da empresa, após o laudo de avaliação;
- Acompanhar o fiscal do contrato e a parte legal da contratação de empresa contratada.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução										
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov
Processo Licitatório para a compra de imóveis adequados para a expansão da Sede	x	x	x	x							

PROGRAMA 19 – Acompanhamento da atuação de gestores de contratos.

PROJETO 39 - Acompanhamento da atuação de gestores de contratos.

OBJETIVO - Acompanhar e orientar, junto aos respectivos gestores/fiscais, a execução e o cumprimento de prazos de contratos administrativos para que o prestador cumpra as cláusulas contratuais estabelecidas.

- **META 50 -** Revisar e redimensionar 100% (cem por cento) dos contratos administrativos para a melhoria das condições e diminuição de custos, juntamente com a Assessoria de Contratos.

- **JUSTIFICATIVA -**

As contratações realizadas pela CRECI/CE precisam funcionar de maneira eficaz, sendo imprescindível a exigência da boa qualidade de produtos comprados e o acompanhamento pontual dos serviços contratados. A Nova Lei (14.133/2021) prevê a fiscalização e o acompanhamento da execução contratual, no intuito de fazer valer o que foi firmado e a exigir o padrão de

boa qualidade necessária aos serviços contratados.

• **AÇÕES -**

- Agregar informações relevantes para contribuir para a melhoria dos trabalhos de gestores e fiscais de contratos administrativos, a garantir a eficiência da contratação e o alcance dos objetivos pretendidos;
- Reunir os fiscais de contratos, a cada 3 (três) meses, para repassar informações visando a plena execução das atividades;
- Receber os relatórios mensais de fiscalização dos contratos e manter atualizadas as portarias.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Reunião com os gestores/fiscais.	x			x			x			x		
Entrega de relatórios pelos gestores/fiscais dos contratos administrativos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

PROGRAMA 20 – Manualização de processos licitatórios.

PROJETO 40 - Padronização de procedimentos licitatórios.

OBJETIVO - Padronizar as ações institucionais, com relação a compras e a contratações, com o uso de formulários, documentos e procedimentos de licitações e de compras diretas.

- **META 51 -** Criar documentos, formulários e um fluxo de processo licitatório e de compras diretas padronizadas.

• **JUSTIFICATIVA -**

A padronização de documentos e métodos consiste em definir uma forma de organização de dados, consubstanciados em um manual. A maioria dos Documentos de Formalização da Demanda – DFD, conforme IN nº 5/2017, com solicitação para aquisições/contratos chega à Comissão Permanente de Licitação com informações incompletas, porquanto faltam a descrição, ou a especificação, o quantitativo e a justificativa do objeto, indicação do fiscal do contrato e autorização do superior a gerar demora e prejuízo para o CRECI/CE. A padronização e a elaboração do manual trarão vários benefícios, dentre eles a redução de custos e de tempo de execução, diminui as chances de erros e aumenta a probabilidade de comprar ou contratar corretamente.

• **AÇÃO -**

- Apresentar à Diretoria Executiva os documentos e formulários criados para padronizar as demandas de unidades e o fluxograma de processos para a aquisição ou contratação, tanto por licitação como por compra direta.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Apresentação de documentos, formulários e fluxogramas	x	x										

PROGRAMA 21 – Formação profissional.

PROJETO 41 – Capacitar e preparar gestores e colaboradores para a interpretação e aplicação da nova Lei de Licitações e Contratos (14.133/21) e trazer algumas questões relevantes para a segurança dos órgãos e para as pessoas que estão nos postos da administração.

OBJETIVO – A capacitação tem como objetivo, diante do conhecimento técnico advindo da participação em eventos distintos, assessorar de forma produtiva os gestores e a administração quanto à necessidade de implantação dos princípios da governança em contratações diversas.

- **META 52 -** Promover 2 (dois) cursos e 2 (dois) seminários de aperfeiçoamento profissional, destinados a gestores e a fiscais de contratos, a contemplar novos modelos de gestão, em especial a gerência por competências, princípios de planejamento estratégico, segregação de funções e desenvolvimento nacional sustentável, conforme a NCLL.

• **JUSTIFICATIVA -**

A nova norma de licitações e contratos extrapolou os meros ditames de licitações e passou a ser uma norma de balizamento gerencial, com sérios impactos, na esfera civil, criminal e patrimonial, em eventual inércia dos dirigentes. A capacitação é obrigatória na nova norma, mas não só a capacitação aberta, mas, também, a capacitação acerca dos processos internos e particulares do órgão. Faz-se necessário a promoção de eventos internos periódicos para falar da nova Lei de licitações onde todos os colaboradores do CRECI-CE tenham acesso às informações, inclusive treinamento direcionado a alta administração.

- **AÇÃO -**

- Implantação de Programa de Capacitação para as unidades envolvidas e a administração. Sugestão de temas: pregoeiros, conselhos profissionais, obras públicas, compras públicas, terceirização de bens e serviços, assessoria jurídica em licitações, governança, controle público e gestão de riscos nas aquisições etc.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Cursos, Capacitação e Treinamentos	x		x		x		x		x		x	

PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA	CUSTO OPERACIONAL:
Valor estimado do investimento – 4 colaboradores	R\$ 3.290,000,00
	Pessoal e encargos: R\$ 260.000,00
	Treinamentos: R\$ 40.000,00
	Aquisição de Imóveis: 1.500.000,00
	Obras e projetos: R\$ 1.490.000,00

3.12. UNIDADE RESPONSÁVEL - COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – TI - É a unidade que elabora, executa, acompanha, controla e avalia todos os procedimentos da área de informática da entidade.

PROGRAMA 22 - Atualização de equipamentos de informática

PROJETO 42 - Modernização da área de TI, com a aquisição de equipamentos e a adoção de outras medidas.

OBJETIVO - Dotar a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (TI) de condições propícias à prestação de um serviço capaz de atender às necessidades da entidade.

- **META 53 -** Adquirir e implantar 1 (um) *links* de internet como instrumento de segurança, para entrar em atividade quando o outro falhar.

- **META 54** - Tornar a rede de computadores mais segura, pela compra e instalação de 1 (um) *firewall* e de antivírus para 60 (sessenta) equipamentos;
- **META 55** - Adquirir licenças do sistema operacional para as máquinas da entidade, num total de 46 (quarenta e seis);
- **META 56** - Adquirir licenças do pacote Office para as máquinas da sede e do interior, num total de 46 (quarenta e seis);
- **META 57** - Adquirir 1 (um) modem com melhor qualidade para distribuição de internet na sede;
- **META 58** - Adquirir 12 (doze) mini teclados *bluetooth* para os *tablets* da fiscalização;
- **META 59** - Adquirir 12 (doze) canetas S-pen, para os *tablets* da fiscalização;
- **META 60** – Atualizar 12 (doze) *tablets* para a fiscalização, na medida em que os atuais fiquem obsoletos;
- **META 61** – Adquirir 15 (quinze) mouses e teclados com conexão sem fio;
- **META 62** – Adquirir chips de telefones móveis, 1 (um) da operadora Tim e 1 (um) da Claro com planos mínimos de 30GB para o CRECI Itinerante;
- **META 63** – Adquirir 5 (cinco) HD SSD de 480GB para fazer *upgrade* em alguns computadores;
- **META 64** – Adquirir de 1 (um) *nobreak* para a sub-região Cariri;
- **META 65** – Adquirir 6 (seis) impressoras coloridas multifuncionais para seguintes setores: Sub-regiões do Cariri, Sobral, Iguatu, Crateús, Núcleo de Russas e Creci Itinerante.
- **JUSTIFICATIVA** -
Na atualidade, não se concebe mais a inexistência de uma produtiva e atualizada área de tecnologia da informação no âmbito das empresas, quer sejam públicas ou privadas. O CRECI/CE não escapa dessa realidade, uma vez que possui em cadastro com cerca de 22.000 (vinte e dois mil) inscritos, com os quais procura e necessita manter um processo permanente de comunicação. Daí por que é imprescindível contar com uma atuante e especializada unidade de Tecnologia da Informação.
- **AÇÃO** - Colaborar na fixação de todos os procedimentos licitatórios para a aquisição dos equipamentos requeridos.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Colaborar na fixação de todos os processamentos licitatórios para a aquisição dos equipamentos requeridos	x	x	x	x								

PROGRAMA 23 - Locação de serviços de terceiros.

PROJETO 43 - Contratação de uma empresa para a locação de impressora multifuncional para a sede e sub-regiões.

OBJETIVO - Participar do levantamento de quantitativos de impressoras, requisito tecnológico que atenda da melhor forma a sede e as sub-regiões e núcleo.

- **META 66** - Alcançar o objetivo proposto até o dia 31 de março de 2023.
- **JUSTIFICATIVA** - A locação de impressoras se faz necessária uma vez que ainda existe a necessidade legal de se ter documentos impressos em papel. Esses equipamentos, sempre que for necessário, poderão ser trocados por aparelhos novos.
- **AÇÃO** – Contratar, por licitação, uma empresa para a locação de impressoras multifuncionais para a sede, as sub-regiões e núcleo.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Contratar por licitação uma empresa para a locação de impressoras multifuncionais.	x	x	x									

PROGRAMA 24 - Manutenção e aquisição de novos equipamentos.

PROJETO 44 - Aquisição de um novo servidor (computador).

OBJETIVO - Comprar um servidor com uma configuração melhor do que o atual, com capacidade de mais armazenamento de dados e capaz de operar com um número maior de programas.

- **META 67** - Adquirir o equipamento, por licitação, até o dia 31 de março de 2023.
- **JUSTIFICATIVA** -
O CRECI/CE tem intensificado muito as suas ações, em todas as áreas de

atuação, o que requer a substituição e atualização de equipamentos de informática.

- **AÇÃO** - Identificar empresas que vendem servidores e iniciar o processo de compras com a Comissão Permanente de Licitação.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Identificar empresas que trabalham com vendas de servidores.	x	x	x									

PROJETO 45 - Revisão e conserto do cabeamento elétrico da área de TI.

OBJETIVO - Rever e consertar o cabeamento elétrico que alimenta os computadores.

- **META 68** - Adquirir a fiação e demais implementos necessários à execução da tarefa até o dia 30 de abril de 2023.
- **JUSTIFICATIVA** -
Tendo em vista que o cabeamento que fornece energia para o sistema eletrônico da instituição já é muito antigo e necessita de reparos e consertos, optou-se por rever toda a fiação e refazê-la com materiais e acessórios novos.
- **AÇÃO** - Repassar todo o cabeamento da sala do servidor de maneira organizada, a separar toda a parte de telefonia da parte de rede, bem como organizar o *rack* do servidor.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Repassar todo o cabeamento da sala do servidor de maneira organizada, a separar toda a parte de telefonia da parte de rede, bem como organizar o <i>rack</i> do servidor.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

PROJETO 46 - Aquisição de novos computadores.

OBJETIVO - Atualizar os computadores da sede e sub-regiões e núcleos.

- **META 69** - Adquirir até 25 (vinte e cinco) *notebooks*, por licitação, até o dia 30 de abril de 2023.
- **JUSTIFICATIVA** -
Para que os serviços prestados pelo CRECI-CE e os setores venham, com

o uso de novos computadores, acelerar e aperfeiçoar as atividades desempenhadas pelos colaboradores.

- **AÇÃO** – Efetivar a aquisição, com o devido processo licitatório.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Efetivar a aquisição, após o devido processo licitatório.	x	x	x	x								

PROJETO 47 - Aquisição de equipamento para realizar backup de arquivos internos.

OBJETIVO - Reduzir o risco de incidentes de segurança que podem levar à parada de negócios. Adaptar-se à LGPD o mais rápido possível significa reduzir o risco de incidentes de segurança que podem atrapalhar as ações e, portanto, ocasionar perdas financeiras.

- **META 70** - Adquirir um equipamento ou contratar serviço em nuvem para fazer o *backup* dos arquivos até o dia 31 de março de 2023.
- **JUSTIFICATIVA** - Os arquivos serão guardados em um equipamento que fará *backup* com segurança, caso ocorra algum problema que possa advir em perda de dados.
- **AÇÃO** - Comprar o equipamento em uma empresa especializada.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Comprar o equipamento em empresa especializada.	x	x	x									

PROGRAMA 25 – Ajustes e adequações legais.

PROJETO 48 - Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados.

OBJETIVO - Ajustar as ações com os ditames da LGPD.

- **META 71** - Atuar em ação conjunta com a Coordenadoria de Recursos Humanos para a realização de treinamento específico até o dia 31 de março de 2023.
- **JUSTIFICATIVA** – Existe a necessidade de a entidade ajustar-se aos preceitos contidos na lei.
- **AÇÃO** - Identificar empresas que possam oferecer esse tipo de serviço.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Identificar empresa que ofereça esse tipo de serviço.	x	x	x									

PROGRAMA 26 - Melhoria de atendimento ao profissional.

PROJETO 49 - Atualização e reestruturação do Portal de imóveis do Corretor.

OBJETIVO - Contratar uma empresa para atualizar e melhorar o leiaute do Portal do CRECI/CE

- **META 72** – Efetivar a atualização até o dia 31 de março de 2023.

- **JUSTIFICATIVA** -

O CRECI/CE promove medidas que objetivam facilitar a ação profissional dos Corretores, dentre as quais está incluído o Portal, visto ser uma forma gratuita de divulgar a venda de imóveis.

- **AÇÃO** – Identificar empresas que desenvolvam este tipo de sistema.

PROJETO 50 – Implantação do sistema de autoatendimento.

OBJETIVO – Buscar com a empresa responsável pelo sistema de gestão a implantação de sistema direcionado para que as inscrições de estágio, PF e PJ sejam feitas de forma online, via sítio eletrônico, e que também preste serviços para os setores Financeiro, Jurídico, Universidade Corporativa, Fiscalização, Comunicação e Superintendência.

- **META 73** – Implantar o sistema até o dia 31 de março de 2023.

- **JUSTIFICATIVA** -

O CRECI-CE vem sempre em busca de inovação, basicamente, para permitir que o autoatendimento seja um processo capaz de garantir que os clientes possam ganhar mais autonomia, rapidez e eficiência ao utilizar os serviços da entidade. Tendo em vista que haverá uma redução de custos e que os usuários terão uma disponibilidade de 24 horas por dia, sem necessidade de aguardar um horário comercial, o serviço será benéfico para os Corretores.

- **AÇÃO** -

- Atribuir ao atual responsável do sistema de gestão atual para realizar o serviço.

Ações a desenvolver	Cronograma de execução											
	jan	fev	mar	abr	mai	Jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Identificar empresas que desenvolvam esse tipo de sistema..	x	x	x									

PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA	Custo Operacional: R\$ 200.000,00
Valor estimado do investimento - 1 colaborador	Salários, diárias e ajuda de custo: R\$ 47.000,00 Treinamentos: R\$ 3.000,00 Equipamentos: R\$ 150.000,00

3.13. UNIDADE RESPONSÁVEL – OUVIDORIA – É a responsável pelo atendimento, acompanhamento e resposta às manifestações dos usuários internos e externos registradas sob a forma de opiniões, reclamações, denúncias, sugestões, críticas e elogios.

PROGRAMA 27 - Ouvidoria para todos

PROJETO 51 - Assistência permanente a Corretores e a imobiliárias.

OBJETIVO - Tornar a Ouvidoria mais fortalecida e visível para os usuários internos e externos, a prestar uma colaboração permanente com essa clientela e a esclarecer dúvidas sobre o entendimento legal das relações existentes entre o Corretor de Imóveis e as imobiliárias.

- **META 74** - Reduzir as demandas de reclamações para (2%), em 2023, a destacar que em 2022 o índice foi de 2,89%;
- **META 75** - Elevar o grau de satisfação dos usuários dos nossos serviços para (90%), a ser avaliada por pesquisa específica;
- **META 76** - Reduzir a média diária de 18,76 atendimentos por dia para 15 atendimentos por dia.
- **JUSTIFICATIVA** -

A Ouvidoria está estruturada para responder às manifestações dos usuários internos e externos dentro de prazos pré-determinados, consoante o arcabouço legal: Lei nº 12.527; Decreto nº 7.724, Lei nº 12.527, Lei nº 13.460 e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

- **AÇÕES -**

- Receber demandas na forma de opiniões, reclamações, sugestões, crítica e denúncias apresentadas pelos usuários internos e externos (Corretores de Imóveis, empresários do segmento imobiliário, colaboradores e sociedade);
- Analisar e identificar as causas e procedências das manifestações recebidas e empenhar-se em resolver de acordo com a legislação.
- Descentralizar os atendimentos da Ouvidoria e se fazer presente nas regiões: Norte, Sul, Centro Sul, Núcleos e onde se fizer necessário, a ampliar o acesso dos usuários aos serviços prestados;
- Promover ações de capacitação dos coordenadores para que sejam multiplicadores junto a seus coordenados.
- Reduzir ao máximo a burocracia, a fim de diminuir o grau de insatisfação dos usuários;
- Criar um sistema permanente de pesquisas de eventos, nas quais o participante responderá um rápido questionário mediante o uso de um *tablet* para que se possa coletar esses dados e transformar em melhoria no atendimento com base das sugestões recebidas;
- Participar periodicamente de reuniões com ouvidores do sistema COFECI X CRECI, no formato remoto / online e presenciais quando necessário, para discutir assuntos de relevância em defesa dos corretores pessoas físicas, jurídicas e sociedade;
- Participar de congressos e eventos voltados para a área de ouvidoria, mediação e conciliação e outros pertinentes ao segmento.
- Integrar o CRECI Itinerante, no que se refere aos serviços oferecidos pela unidade de ouvidoria.

PROJETO 52 - Assistência às unidades internas e externas

OBJETIVO - Proporcionar uma assistência técnica a órgãos e a unidades da estrutura que requeiram conhecimento técnico em áreas específicas.

- **META 77 -** A considerar uma demanda espontânea, não é possível quantificar as metas.
- **META 78 -** Contratar 1 (um) estagiário, ou um menor aprendiz, para colaborar nas demandas burocráticas da ouvidoria, considerando o aumento nas demandas, não só da unidade de ouvidoria, mas como o setor integra ativamente de outras demandas, se faz necessário um suporte para uma melhor organização do setor.

- **JUSTIFICATIVA -**

A unidade de Ouvidoria realiza, além de trabalhos específicos da unidade, de audiências de conciliações, no que se refere aos trabalhos administrativo, de processos de anistia, dos quais o Ouvidor faz parte da comissão, e de atividades de assessoramento a outras unidades internas. Mantém, ainda, contatos e empreende ações com órgãos públicos e privados no que diz respeito ao esclarecimento de dúvidas e de questões polêmicas de maior relevância.

- **AÇÕES -**

- Participar de audiências de conciliação no que tange a trabalhos administrativos de lavratura de termos de audiências do CRECICON – Comissão de Conciliação de Atendimento ao Consumidor;
- Participar de audiências de conciliação na lavratura de termos de audiências;
- Integrar a Comissão Especial de Análise de Processos de isenção/Anistia de débitos, na condição de membro;
- Promover consultas ao COFECI com o objetivo de dirimir questões de ordem administrativa em relação à inscrição secundária de pessoa jurídica, nome social; CNAI; e outras demandas de relevância para a categoria;
- Apoiar a Coordenadoria de Secretaria no que refere ao encaminhamento por amostragem de certificados de ensino médio a SEDUC – Secretaria da Educação, com o objetivo de requerer visto de confere e com isso evitar aprovar inscrições de novos corretores de imóveis com a apresentação de documento falso;
- Realizar consultas de certificados de ensino médio de instituições de ensino de outros estados;
- Apoiar as Coordenadorias de Cobrança e Contábil-Financeira e a Assessoria de Dívida Ativa em negociações de débitos quando solicitado, via encaminhamento de solicitação de suspensão ou extinção de processo de execução fiscal de corretores na situação de pedido de anistia e inscrição provisória;
- Participar da elaboração de convênios firmados com o Conselho.

Ações desenvolver	Cronograma de Execução											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Receber opiniões, reclamações, sugestões, críticas e denúncias	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Analisar e identificar as demandas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Desburocratizar o atendimento para diminuir a insatisfação..	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Pesquisa de satisfação de usuários		x			x			x			x	

<p>PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA</p> <p>Valor estimado do investimento 1 colaborador</p>	<p>Custo Operacional: R\$ 35.000,00</p> <p>Salários, diárias e ajuda de custo: R\$ 32.000,00</p> <p>Treinamentos: R\$ 3.000,00</p> <p>Rubricas Orçamentárias: Pessoal e encargos, treinamentos</p>
--	--

3.14. UNIDADE RESPONSÁVEL - ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING - É a unidade cuja atribuição é manter um permanente processo de comunicação com a categoria, com os colaboradores, diretores, conselheiros, imprensa sociedade, de forma a divulgar as ações promovidas e os serviços disponibilizados pelo CRECI/CE.

PROGRAMA 28 – Intensificação do processo comunicacional com a categoria e com a sociedade.

PROJETO 53 - Comunicação ativa com o público externo e interno.

OBJETIVO - Utilizar de forma plena a TV CRECI Ceará, como veículo de comunicação social e de marketing, pelo uso de uma ação direcionada para o mercado imobiliário e para a categoria dos Corretores de Imóveis.

- **META 79** – Planejar, produzir e veicular 70 (setenta) vídeos em formato de

- reportagens (realizadas em externa) e institucionais, de curta duração, que poderão ser acessados pelo canal TV Creci Ceará Oficial, no Youtube;
- **META 80** - Manter durante os 365 dias do ano a periodicidade da programação da TV Creci Ceará, com boa qualidade de programas variados e atrativos, capazes de divulgar as ações desenvolvidas pelos corretores de imóveis, além de apresentar informações que apontem tendências do mercado imobiliário e divulguem notícias atualizadas sobre o conselho
- **JUSTIFICATIVA** -
É fundamental manter a aproximação com os Corretores de Imóveis e profissionais ligados direta e indiretamente ao mercado imobiliário cearense com a entidade, tais como como Arquitetos, Advogados, representantes de associações como ANOREG, SEBRAE, Junta Comercial e outras. Mediante o uso de gravações, divulgar de maneira mais efetiva os convênios que são firmados com o Creci para que os profissionais aproveitem os descontos e parcerias que a autarquia oferece. É relevante, também, ampliar a participação de fontes relevantes do mercado imobiliário em reportagens, vídeos institucionais e programas gravados no estúdio da TV Creci Ceará. Caberá, ainda, intensificar a participação de empregados da entidade em entrevistas e programas, para fins de divulgar o trabalho das diversas unidades que compõem a estrutura, bem como da Comissão de Análise de Processos de Inscrição (COAPIN), Comissão de Ética e Fiscalização Profissional (CEFISP), Turma Julgadora, Conselho Fiscal e outros grupos de trabalho. Por fim, com o apoio da Universidade Corporativa, utilizar o espaço do estúdio da TV Creci Ceará, em Fortaleza, para a gravação de cursos online a serem oferecidos gratuitamente aos profissionais corretores de imóveis e estagiários. As aulas serão ministradas por especialistas nas áreas do direito imobiliário, locação, comunicação e administração.
- **AÇÕES** -
 - Adquirir um novo *kroma-key* a ser aplicado em novos cenários virtuais para gravação de outros programas;
 - Publicar periodicamente conteúdos no *podcast* Creci Ceará, criados em 2022.
 - Produzir e publicar conteúdos inéditos para a rede social Tiktok e reproduzir materiais já publicados em outras plataformas virtuais no perfil do Creci Ceará no aplicativo mencionado.
 - Adquirir novos equipamentos, como câmera filmadora, para intensificar as gravações, principalmente para dar mais visibilidade ao Programa Creci

Itinerante.

- Criar novos programas, vinhetas para os novos programas, animações em vídeos institucionais e quadros fixos;
- Gravar vídeos com todas as empresas conveniadas ao Creci Ceará para que os Corretores conheçam os serviços e produtos que são oferecidos com condições diferenciadas para a categoria.

PROJETO 54 - Ampliação do processo comunicacional com a categoria.

OBJETIVO - Otimizar a comunicação entre o CRECI/CE e os Corretores de Imóveis.

- **META 81** - Fixar o quantitativo mínimo de 50 (cinquenta) e-mails marketing a serem enviados durante todo o ano de 2023, cada um deles com um conteúdo específico, como meio de divulgar os mais variados eventos e notícias de interesse da categoria.
- **META 82** - Aumentar a taxa de abertura em 20%, em relação a 2022, a considerar ser uma das métricas mais importantes para o engajamento da ação comunicacional.
- **JUSTIFICATIVA** - O e-mail é uma forma direta de comunicação. Em levantamento recente sobre o impacto do e-mail na estratégia de marketing, uma pesquisa realizada por uma plataforma de engajamento inspirado por insights gerados via inteligência artificial identificou que 99% dos usuários de e-mail checam sua caixa de entrada todos os dias. Em 2021, passou-se por uma reformulação que trouxe novidades para deixar a comunicação mais dinâmica e moderna. Uma delas foi a aquisição de uma plataforma de envio de email marketing contratada pelo CRECI Ceará. A ferramenta mostrou-se pouco eficiente para o relacionamento com a categoria. Vê-se a necessidade de reavaliar a aquisição e prospectar novas ferramentas/empresas.
- **AÇÃO** -
 - Contratar uma nova plataforma para melhorar o envio dos emails e o engajamento das campanhas institucionais

PROJETO 55 - Melhoria permanente da comunicação interna e do endomarketing.

OBJETIVO - Otimizar a comunicação entre o corpo funcional de sorte a contribuir para a resolução de demandas, mediante ações de endomarketing e endocomunicação.

- **META 83** - Diminuir o ruído e a ausência de comunicação entre as unidades e a Diretoria e otimizar as demandas, com o auxílio e suporte da Coordenadoria de RH e da Superintendência, a fim de aumentar a

autoestima do colaborador.

- **JUSTIFICATIVA -**

O endomarketing é uma estratégia que flui de dentro para fora da empresa. Ações de marketing Interno proporcionam maior engajamento do quadro de pessoal, melhoria do clima organizacional e aumento da produtividade. A endocomunicação busca informar, alinhar e engajar a equipe de trabalho tendo em vista a importância do capital humano para a instituição, ao proporcionar o alinhamento da equipe com a melhoria do ambiente de trabalho e a valorização dos colaboradores.

- **AÇÃO -**

- Gravar entrevistas e reportagens das atividades desenvolvidas em cada unidade e a importância do trabalho de cada colaborador, a serem exibidos pela TV CRECI (via YouTube), apresentá-las à diretoria, conselheiros e a Corretores.

- Participar ativamente de ações realizadas pelo setor de RH para melhorar o clima organizacional.

PROJETO 56 - Disseminação de informações sobre o trabalho do Conselho e a importância da autarquia para a sociedade.

OBJETIVO - Obter espaços gratuitos de divulgação do Conselho nos meios de comunicação para divulgação da filosofia, política de trabalho e ações da entidade.

- **META 84** – Veicular 50 (cinquenta) inserções na mídia por meio de notas, entrevistas e reportagens em tevês, portais, revistas jornais impressos e rádios.

- **JUSTIFICATIVA** – Uma assessoria de imprensa bem articulada e experiente, com relacionamentos significativos com as mídias de tevê, rádio e jornais impressos, dá maior visibilidade ao Conselho ao gerar mídia espontânea e impacta de maneira positiva, além de fortalecer a marca, a orientação dos porta-vozes, melhorar o gerenciamento de crise e as estratégias digitais.

- **AÇÕES -**

- Acompanhar entrevistas e reportagens na mídia que envolvam o conselho, os profissionais da corretagem e políticas que digam respeito ao mercado imobiliário, com vistas a garantir a segurança nas transações imobiliárias;

- Acompanhar a diretoria em eventos técnicos e sociais registrando os fatos.

- Divulgar as decisões oficiais referentes à matérias na mídia;

- Assessorar o Presidente, o Plenário e a Diretoria em todos os assuntos inerentes à comunicação social de interesse da entidade.

PROJETO 57 - Estímulo ao fortalecimento do mercado imobiliário e do sistema Cofeci Creci.

OBJETIVO - Fomentar notícias sobre o mercado imobiliário na imprensa cearense para valorizar a profissão de Corretor de Imóveis e fortalecer a categoria

- **META 85** - Elevar em 20% o engajamento dos veículos de comunicação com as pautas imobiliárias de forma espontânea.
- **JUSTIFICATIVA** -
Compreende-se a importância do profissional na segurança das transações imobiliárias para realizar o sonho dos brasileiros. Daí por que ser relevante divulgar que a tecnologia facilita o trabalho dos profissionais do mercado imobiliário.
- **AÇÕES** -
 - Criar o Prêmio Colibri de jornalismo aos profissionais da imprensa cearense.

PROJETO 58 - Engajamento do Corretor de Imóveis e da sociedade com as redes sociais do Conselho.

OBJETIVO - Tornar o sítio eletrônico, o Facebook, o Instagram, o Tiktok e o Youtube do Creci Ceará referências nacionais e, com isso, fazer com que profissionais e imobiliárias sintam-se bem informados, representados, acolhidos e mais próximos do Conselho.

- **META 86** - Planejar, produzir e veicular, no Youtube, 100 (cem) programas no estúdio da TV Creci Ceará.
- **JUSTIFICATIVA** -
Percebe-se a existência de um engajamento do CRECI/CE cada vez maior nas redes sociais, fato que se constata pelo aumento do número de curtidas e de compartilhamentos de forma orgânica. É relevante destacar que os algoritmos existentes nas redes sociais, principalmente no Facebook, fazem com que as postagens cheguem a uma porcentagem quase nula em relação às pessoas que curtem uma determinada página. Em seus perfis na rede social, as pessoas acabam inserindo dados importantes sobre elas. Esses dados são informações que norteiam e ajudam a traçar o perfil do Corretor de Imóveis cearense e, assim, divulgar as informações do Conselho de forma assertiva.
- **AÇÕES** -
 - Contratar empresa ou profissional capacitado para realizar um trabalho de marketing digital para o CRECI Ceará, com gestão de tráfego;
 - Definir uma dotação fixa para as ações de marketing, a ser gasta

mensalmente, no que se refere à divulgação das atividades desenvolvidas pela instituição em redes sociais;

- Aumentar o alcance da comunicação entre os Corretores de Imóveis de todo o Estado;
- Divulgar os eventos com mais assertividade, de maneira a garantir um maior público;
- Abastecer o sítio eletrônico com notícias relevantes para a categoria;
- Monitorar e interagir com as redes sociais em temas relativos à corretagem e áreas afins;
- Ampliar os espaços virtuais de divulgação da atuação proporcionando visibilidade profissional durante toda a gestão 2022 – 2024;
- Intensificar, pela plataforma Youtube e das redes sociais Instagram e Facebook, a publicação de vídeos em outras redes sociais pouco exploradas por autarquias, como o Tiktok;
- Estender as possibilidades para a Comunicação Organizacional ao incluir podcasts na estratégia de comunicação, disponibilizando os conteúdos da TV Creci Ceará (que atualmente são produzidos em vídeo) também em plataformas de áudio e investindo em conteúdo inédito.

PROGRAMA 29 - Formação e aperfeiçoamento de pessoal.

PROJETO 59 - Diagnóstico e levantamento das necessidades de treinamento da equipe de comunicação.

OBJETIVO - Municar com conhecimento a equipe de comunicação do Creci Ceará para atuar de forma cada vez mais eficiente e estratégica nos canais de comunicação do conselho.

- **META 87** - Proporcionar o ministro de 4 (quatro) cursos na área de comunicação social para a equipe da Assessoria de Comunicação e Marketing e, se for pertinente, para demais integrantes do corpo funcional.
- **JUSTIFICATIVA** -
- Sabe-se que as áreas de comunicação e marketing são extremamente dinâmicas, daí a necessidade de atualização de processos. Não sendo apenas uma tendência, mas uma obrigação legal da Administração Pública, a Comunicação Digital ainda traz muitas dúvidas aos agentes públicos que lidam e gerenciam as mídias sociais de seus órgãos e entidades. O treinamento de equipe deve ser um hábito da organização. Esse processo tem se tornado muito importante para as organizações que buscam impulsionar a produtividade de seus funcionários.

- **AÇÃO -**

- Manter uma parceria com a Coordenadoria de Recursos Humanos para viabilizar a promoção dos cursos previstos.

Ações a desenvolver	Cronograma de Execução – Objetivos 29, 30,31,32 e 33									
	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Criação de vídeos para ser exibidos na TV CRECI CEARÁ (via YouTube).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Segmentar o público por uma nova plataforma de envio de e-mails marketing	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Treinar a equipe para melhor operar, a plataforma de gestão.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Definir uma dotação fixa para as ações de marketing, a ser gasta mensalmente para a divulgação das atividades.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Investir em campanhas de anúncios nas redes sociais.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X