

RELATÓRIO INTEGRADO DE GESTÃO EXERCÍCIO DE 2018 CRECI-CE 15ª REGIÃO

Lista de Sigla e Abreviações

CEFISP - COMISSÃO DE ETICA E FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL

CIEE - CENTRO DE INTEGRAÇÃO EMPRESA ESCOLA

CLP - CARGO DE LIVRE PROVIMENTO

COAPIN - COMISSÃO DE ANALISE DE PROCESSOS DE INSCRIÇÃO

COFECI - CONSELHO FEDERAL DE CORRETORES DE IMOVEIS

CRECI-CE - CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMOVEIS DO CEARÁ

NV-PD - NIVEL PADRÃO

PAS - PROFISSIONAL ANALISTA SUPERIOR

PCS - PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS

PST - PROFISSIONAL DE SUPORTE TÉCNICO

TCU - TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Lista de Tabelas e Quadros

Acompanhamento de arrecadação de multas em reais

Acompanhamento de arrecadação efetiva de multas em reais

Acompanhamento de arrecadação de multas

Comparativo despesa fixada/realizada

Comportamento da despesa em comparação com exercício anterior

Despesas com pessoal

Despesas por grupo e elemento de despesa

Despesas por modalidade de contratação

Figura 1 - Organograma Funcional

Figura 2 - Sistema de Governança

Força de Trabalho

Indicadores

Programação de despesas

Quadro 1 - Informações sobre área estratégicas

Quadro 2 - Ordenadores de Despesas

Quadro 3 - Conselho Fiscal

Quadro 4 - Conselho Deliberativo

Quadro 5 - Demonstração de projetos/atividades por objetivo estratégico

Quadro 6 - Demonstração de execução de despesas nos projetos/atividades

Quadro 7 - Comparativo de receita prevista/arrecadada

Quadro 8 - Comportamento da receita em comparação com o exercício anterior

Quantidade de funcionários por faixa etária

Quantidade de funcionários por nível de escolaridade

Lista de Gráficos e Figuras

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

SUMÁRIO

Relatório de Gestão	1
Capa	1
Folha de Rosto	2
Lista de siglas e abreviações	3
Lista de tabelas e quadros	4
Lista de gráficos e figuras	5
Sumário	6
1 - MENSAGEM DO PRESIDENTE	8
2 - VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO	11
.....	12
Ambiente Externo	15
3 - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E GOVERNANÇA	17
Principais Objetivos estratégicos, com prioridade estratégicas da gestão . . .	18
Descrição da estrutura de governança	18
Principais canais de comunicação com a sociedade e partes interessadas.	19
Estruturas de governança e os processos específicos para tomada de decisão. . . .	20
Órgãos colegiados existentes	21
Atuação da unidade de auditoria interna	21
Informação sobre a empresa de auditoria independente	21
Atividades de correção e apuração de ilícitos administrativos	21
Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por danos ao Erário . . .	21
4 - GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS	24
Informações sobre ações trabalhistas contra o Conselho	25
5 -RESULTADOS DA GESTÃO	27
GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	39
Gestão de pessoas	40
Gestão de licitação e contratos	42
Gestão do patrimônio e infraestrutura	42
Gestão da tecnologia da informação	42
ANEXOS	
ANEXO I - Quadro 4.3.3.1 A - Demonstrativo da Receita por Origem	51
ANEXO II - Quadro 4.3.3.2 - Previsão e Arrecadação por Natureza	52
ANEXO III - Quadro 4.3.4.1 - Despesas por Modalidade de Contratação - Créditos Originários - TOTAL	53
ANEXO IV - Quadro 4.3.4.2 - Despesas por Grupo e Elemento de Despesa - Créditos Originários - TOTAL ...	54
ANEXO V - Quadro 6.1.1.1 - Força de Trabalho da UJ - Situação apurada em 31/12	55

ANEXO VI - Quadro 6.1.1.2 - Quantidade de Servidores da UJ por Faixa Etária - Situação Apurada em 31/12	55
ANEXO VII - Quadro 6.1.1.3 - Quantidade de Servidores da UJ por Nível de Escolaridade - Situação Apurada 31/12	56
ANEXO VIII - Quadro 8.4.1 - Balanço Orçamentário	57
ANEXO IX - Quadro 8.4.3 - Balanço Patrimonial	58
ANEXO X - Quadro 8.4.4 - Demonstração da Variação Patrimonial	60
ANEXO XI - Quadro 8.4.2 - Balanço Financeiro	62
ANEXO XII - Quadro 8.4.5 - Fluxo de Caixa	63

1 - MENSAGEM DO PRESIDENTE

Ao longo do ano de 2018, o Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Ceará levou a termo um conjunto de atividades cujo intuito foi fortalecer e valorizar a categoria.

Para tanto, emvidou esforços para cumprir com a missão institucional de “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”. Assim sendo, o CRECI Ceará procurou alcançar as premissas de sua visão quanto a “buscar o aprimoramento institucional mediante a implantação de um contínuo processo de inovação”, sempre a fazer valer os valores da “observância ao código de ética, da transparência de atitudes, da efetividade de procedimentos e da competência profissional”.

É de bom alvitre destacar que em 30 de maio de 2018 houve a renúncia do Presidente, Sr. Apolo Scherer Albuquerque, com a ascensão ao cargo do 1º Vice-Presidente, Sr. Tibério Vitoriano Benevides de Magalhães, em 1º de junho, e remanejamento de alguns integrantes da diretoria executiva e inclusão de novos diretores. Durante o restante do exercício houve, ainda, algumas modificações na composição da diretoria executiva.

A nova diretoria executiva deu continuidade ao plano de trabalho previsto para o triênio 2016/2018, com o cumprimento dos objetivos e metas estabelecidas para o período considerado. Nesse sentido, empreendeu uma série de iniciativas capazes de cumprir com a finalidade precípua da instituição, qual seja a de fiscalizar o exercício profissional, além de ter posto em prática outras medidas que ensejaram uma ação mais efetiva da no que se refere a orientar, disciplinar, deliberar e supervisionar a atuação dos Corretores de Imóveis em consonância com os preceitos legais que regem a profissão.

No que diz respeito à fiscalização, a equipe constituída por 8 (oito) profissionais, com a participação de 6 (seis) fiscais em Fortaleza e na Região Metropolitana da Capital e de 2 (dois) no interior do Estado, cumpriram uma programação extensa com resultados muito favoráveis em



relação à proteção aos Corretores e à sociedade, porquanto lavraram 6.011 autos de constatação, a representar um incremento positivo de 42,3% em relação ao ano de 2017. De igual modo, houve uma expansão consistente no que tange às diligências realizadas, no total de 8.003, a indicar um crescimento de 24,1% relativo ao ano anterior.

Na área de arrecadação financeira, restou estabelecido uma previsão orçamentária de R\$ 6.334.00,00 (seis milhões e trezentos e trinta e quatro mil reais) relativa ao recebimento de anuidades e taxas de estágios, transferências e cancelamentos. Entretanto, verificou-se uma arrecadação total de R\$ 5.174.625,33 (cinco milhões, cento e setenta e quatro mil, seiscentos e vinte e cinco reais e trinta e três centavos), a denotar uma defasagem para menor da ordem de 22,4%. A previsão não foi alcançada em função do expressivo número de Corretores inadimplentes com o pagamento de anuidades.

Quanto ao registro de pessoas físicas em 2018, observou-se o ingresso de 749 profissionais contra 631 matrículas em 2017, o que ensejou um acréscimo de 18,7% em relação ao ano anterior.

O cancelamento de registro em 2018 foi de 518 profissionais e, em 2017, indicou o total de 729, a demonstrar ter havido menos cancelamentos no ano próximo passado em relação ao ano anterior da ordem de 40,7%.

No que tange à pessoa jurídica, constatou-se o quantitativo de 58 registros em 2018 e 49 inscrições em 2017, a demonstrar um incremento positivo de 18,4% de um ano para outro.

O estágio indicou um crescimento de 27,4% de 2018 em relação a 2017, porquanto inscreveram-se no ano passado 804 alunos e no ano atrasado 631 estagiários.

Nos demais campos de atuação, foram adotadas medidas inovadoras de natureza administrativa com o objetivo de tornar os processos internos mais eficazes e dinâmicos, e de caráter educacional, com o propósito de atualizar conhecimentos e de capacitar o quadro de pessoal para a prestação de um serviço com maior qualidade para os diversos públicos que demandam à instituição.

A educação continuada, que consiste na promoção de cursos e palestras para os Corretores, e o reforço das atividades da ouvidoria, com o intuito de receber demandas e avaliá-las visando à prestação de um serviço de melhor qualidade, foram alvo de medidas mais efetivas com vistas à obtenção de uma maior e melhor acolhida para os profissionais.

De outra parte, a assistência mais consistente aos núcleos representativos da instituição localizados no interior do Estado representou uma ação muito eficiente da instituição. Da mesma maneira, a busca permanente por uma maior aproximação com a categoria, mediante a implantação de ações mais eficientes do processo de comunicação social no que diz respeito à divulgação das ações

desenvolvidas em prol dos profissionais e uma defesa intransigente dos interesses e pleitos formulados por todos aqueles registrados na instituição, foram alvo de uma ação mais efetiva durante o exercício de 2018.

É válido destacar, por último, que o conjunto de atividades desenvolvidas no âmbito da instituição à procura de uma maior produtividade constituiu a tônica de atuação da diretoria executiva e dos conselheiros no exercício de 2018, cuja finalidade foi oferecer à categoria dos Corretores de Imóveis serviços públicos de excelente qualidade.

Tibério Vitoriano Benevides de Magalhães

Presidente do Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Ceará

2 - VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

Conforme já explicitado no item anterior, a instituição, na condição de órgão criado com a finalidade específica de promover uma ação fiscalizadora, possui a missão de “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”. Para o cumprimento desse desiderato, estabeleceu como visão “buscar o aprimoramento institucional mediante a implantação de um contínuo processo de inovação”, sempre a fazer valer os valores da “observância ao código de ética, da transparência de atitudes, da efetividade de procedimentos e da competência profissional”, já devidamente identificada no escopo deste relatório.

Do ponto de vista de gestão, verificou-se a imperiosa necessidade de se implantar uma nova filosofia de trabalho. A aplicação de um conjunto de medidas administrativas restritivas tornou-se compulsória em função da crise econômica pela qual o País está a amargar desde 2014, a obrigar as autarquias federais especiais a se ajustarem à realidade.

Nesse sentido, a instituição adotou uma política parcimoniosa de gastos sem descuidar o alcance dos objetivos propostos e implantou uma filosofia de gestão na qual a produtividade foi a tônica principal de todos os profissionais envolvidos com a administração do CRECI, tanto na condição de diretores e de conselheiros quanto na de funcionários. Assim sendo, houve a preocupação em aproveitar ao máximo todos os recursos disponíveis, aí incluídos os de natureza financeira, de pessoal, de máquinas e equipamentos a fim de cumprir com os objetivos previstos no planejamento anual.

Aspecto relevante a considerar e com vistas a cumprir com os objetivos institucionais foi a implantação de uma nova estrutura organizacional, aprovada em reunião plenária e efetivada pela Portaria nº 231, de 8 de dezembro de 2016, a vigorar a partir de 1º de fevereiro de 2017, cujo propósito foi adequar as atribuições e responsabilidades das unidades administrativas à nova realidade econômica e financeira do País, bem como ensejar maior funcionalidade e um melhor serviço prestado à categoria dos Corretores de Imóveis.

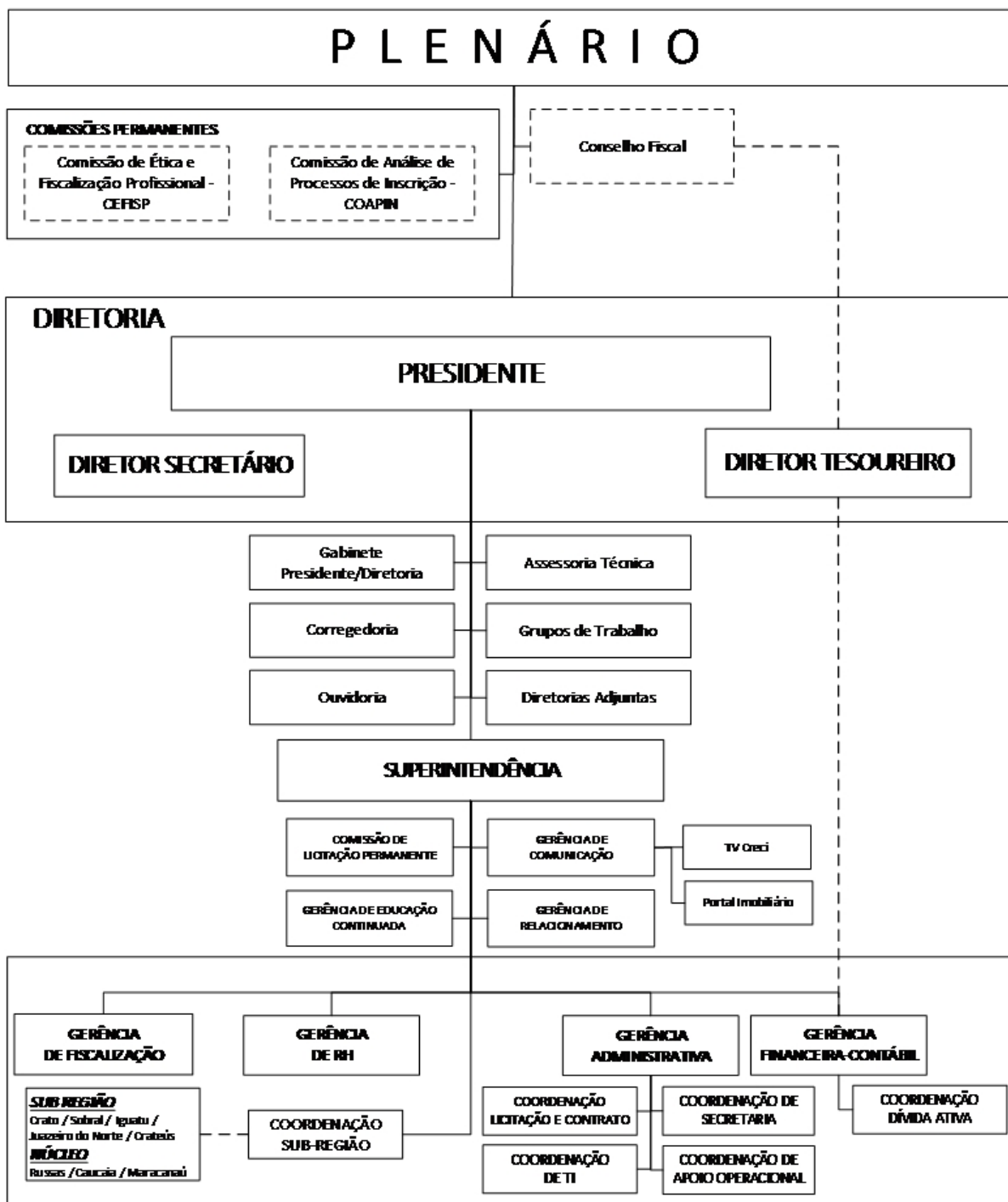
O sistema organizacional implantado redefiniu e regulamentou os processos internos, contemplou e caracterizou a divisão de trabalho, descreveu as competências, detalhou os procedimentos entre as várias unidades integrantes da estrutura e alocou as atribuições e responsabilidades com o intuito de planejar, organizar, coordenar e controlar as atividades de forma a direcionar as ações

da instituição para a consecução dos objetivos e das metas pré-estabelecidas.

O documento também configurou o quadro de pessoal, em consonância com o Plano de Cargos e Salários, e fixou o número de vagas por unidade administrativa.

A representação gráfica do organograma encontra-se exposta a seguir:

ORGANOGRAMA



PRINCIPAIS DIRIGENTES EM 2018



PRESIDENTE: Apolo Scherer Albuquerque
PERFIL: Brasileiro, casado, geólogo, economista, empresário, corretor de imóveis
PERÍODO: 01.01.2018 a 30.05.2018



PRESIDENTE: Tibério Vitoriano Benevides de Magalhães
PERFIL: Brasileiro, casado empresário, corretor de imóveis
PERÍODO: 01.06.2018 a 31.12.2018



1º VICE - PRESIDENTE: Tibério Vitoriano Benevides de Magalhães
PERFIL: Brasileiro, casado empresário, corretor de imóveis
PERÍODO: 01.01.2018 a 30.05.2018



1º VICE – PRESIDENTE: Jerônimo Leite da Nóbrega Neto
PERFIL: Brasileiro, casado, gestor imobiliário, corretor de imóveis
PERÍODO: 13.08.2018 a 31.12.2018



2º VICE – PRESIDENTE: Jerônimo Leite da Nóbrega Neto
PERFIL: Brasileiro, casado, gestor imobiliário, corretor de imóveis
PERÍODO: 01.01.2018 a 13.08.2018



2º VICE – PRESIDENTE: Arael Ferreira da Costa
PERFIL: Brasileiro, divorciado, advogado, pós-graduado em direito imobiliário, empresário e corretor de imóveis
PERÍODO: 13.08.2018 a 31.12.2018



1ª. DIRETORA – SECRETÁRIA: Silvana Maria Falcão Mourão
PERFIL: Brasileira, casada, advogada, empresária, corretora de imóveis
PERÍODO: 01.01.2018 a 31.12.2018



2ª. DIRETORA – SECRETÁRIA: Maria Pia Guerra Pontes
PERFIL: Brasileira, divorciada, economista, corretora de imóveis e seguros com formação superior em ciências econômicas
PERÍODO: 01.01.2018 a 27.06.2018



2ª. DIRETORA – SECRETÁRIA: Bernadete Barreto Espíndola Siebra
PERFIL: Brasileira, casada, advogada com especialização em direito imobiliário, corretora de imóveis
PERÍODO: 13.08.2018 a 01.10.2018



2ª. DIRETORA – SECRETÁRIA: Maria do Carmo de Vasconcelos e Sousa
PERFIL: Brasileira, divorciada, pós-graduação em Letras (português/literatura), corretora de imóveis
PERÍODO: 01.10.2018 a 31.12.2018



1º DIRETOR – TESOUREIRO: Iderval Sousa Nunes
PERFIL: Brasileiro, casado, empresário, corretor de imóveis
PERÍODO: 01.01.2018 a 31.12.2018



2º DIRETOR – TESOUREIRO: José de Anchieta Candido Dourado
PERFIL: Brasileiro, casado, engenheiro, empresário, corretor de imóveis
PERÍODO: 01.01.2018 a 31.12.201

Ambiente Externo

O País está a atravessar a mais cruel das crises econômicas de sua história, com reflexos negativos

em todos os segmentos da sociedade brasileira. No que se refere à força de trabalho, constata-se um desemprego, na atualidade, da ordem de 12 milhões de desempregados. No que tange ao mundo dos negócios, as empresas estão a enfrentar dificuldades de toda a ordem ao mesmo tempo em que a máquina governamental não arrecada o suficiente para a construção de obras de infraestrutura e para a prestação de serviços públicos de boa qualidade. No que diz respeito aos profissionais autônomos, verifica-se a ausência de demanda para os produtos ofertados enquanto a população amarga agruras com a perda da capacidade de compra de variados produtos, dentre os quais de destacam os imóveis.

O cenário econômico do período de 2014 a 2018 configurou-se como uma recessão sem precedentes, com leve recuperação no ano passado, mas mesmo assim sem demonstrar uma condição efetiva capaz de identificar caminhos que conduzam à saída da crise.

No que concerne ao mercado imobiliário, pode-se afirmar que a queda do poder aquisitivo do povo brasileiro, aliada a um número expressivo de produtos em carteira no âmbito das empresas e à restrição ao crédito ofertado pelos agentes financeiros governamentais, afetaram sobremaneira a atuação do Corretor de Imóveis.

O fenômeno recessivo acarretou uma paralisação dos negócios imobiliários, cujos operadores acusaram o golpe e viram a venda de produtos sofrer uma expressiva estagnação com reflexos a incidirem, de forma negativa, sobre o faturamento do profissional da corretagem.

É por demais relevante salientar essa constatação, porquanto a receita prevista no orçamento da instituição e não alcançada foi fruto da inadimplência relativa ao pagamento da anuidade, conforme atestam as informações constantes do item “Mensagem do Presidente”.

Em face dessa realidade, a diretoria do CRECI/Ceará, no ano que passou, embora consciente da redução de arrecadação, decidiu manter o mesmo ritmo de desempenho na oferta de seus serviços a ter como fundamento, na condição de regra básica, o conceito de alta produtividade, ou seja, fazer mais com menos.

Desse modo, mesmo com os revezes financeiros advindos do processo recessivo, a instituição não sofreu solução de continuidade em suas ações e embora não tenha alcançado, na plenitude, os objetivos pretendidos mesmo assim proporcionou ao Corretor de Imóveis serviços de boa qualidade e compatíveis com aqueles que os profissionais esperam de sua instituição maior.

3 - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E GOVERNANÇA

O Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Ceará não lançou mão da técnica de Planejamento Estratégico como ferramenta de gestão capaz de direcionar, acompanhar e controlar as ações da instituição para o ano de 2018.

Entretanto, o planejamento foi contemplado mediante um levantamento promovido em todas as unidades que compõem a estrutura organizacional, no qual ficaram evidenciadas as ações prioritárias a serem desenvolvidas ao longo do ano em análise.

Dessa forma, foi elaborado um Plano de Ação cujo conteúdo especificou os objetivos e, em alguns casos, as metas a serem alcançadas no período considerado.

A estratégia posta em prática pela instituição definiu como política prioritária de ação a implantação de distintas e eficazes formas para elevar o quantitativo de profissionais e estagiários a se inscreverem no Conselho e o estabelecimento de caminhos mais eficientes para reduzir a inadimplência.

As premissas que levaram a diretoria do CRECI/ Ceará a adotar esse tipo de estratégia encontram justificativa na crise econômica em que ainda se encontra o País, com reflexos negativos observados na queda de receita proveniente da falta de pagamento de anuidades e de demais taxas administrativas, conforme poderá ser comprovado pelo fato de a previsão orçamentária para 2018 ter sido menor do que a arrecadação.

Outra estratégia de ação não menos importante do que aquelas citadas em parágrafos anteriores foi a dinamização e o fortalecimento das atividades de fiscalização, conforme comprovado pelos dados estatísticos expostos no tópico “Mensagem do Presidente” e constante deste documento. Pela análise dos dados apresentados, verifica-se

Pode-se afirmar, dessa forma, que as medidas adotadas pela direção da instituição foram acertadas pois embora a arrecadação não tenha logrado alcançar o patamar estabelecido o CRECI/Ceará finalizou o ano sem dívidas e com um saldo financeiro razoável, mercê de uma administração responsável e focada no adequado e racional dispêndio de recursos.

O resultado positivo da gestão, no ano de 2018, permitiu ao CRECI/Ceará enfrentar a turbulência econômica com uma razoável tranquilidade, ao mesmo tempo em que garantiu a sustentabilidade da instituição para enfrentar e vencer outros tormentos semelhantes ao que vive o Brasil na atualidade.

Principais Objetivos estratégicos, com prioridade estratégicas da gestão

Planejou-se no exercício de 2018, a melhoria dos espaços dos departamentos para assim termos um melhor rendimento nos trabalhos executados durante o exercício. Planejou-se uma melhoria nas palestras realizadas durante o exercício, afim de se criar de se criar uma campanha de conscientização e proteção a sociedade objetivando combater o exercício ilegal da profissão, redução de delegacias. Executamos ainda a atualização do sistema Conselho.net, sites com prestação de serviços on-line para usuários, corretores e empresas imobiliárias, manutenção da frota, adequações e mudanças da sede e sub-regiões, planejamos ainda a fiscalização integrada, onde foram feitas parcerias com as delegacias para o desenvolvimento dos trabalhos de ilegais.

Planejou-se e executou-se a qualificação profissional dos seus inscritos, estudantes da área, e ainda funcionarios e assessores, com cursos, seminários, oficinas e palestras.

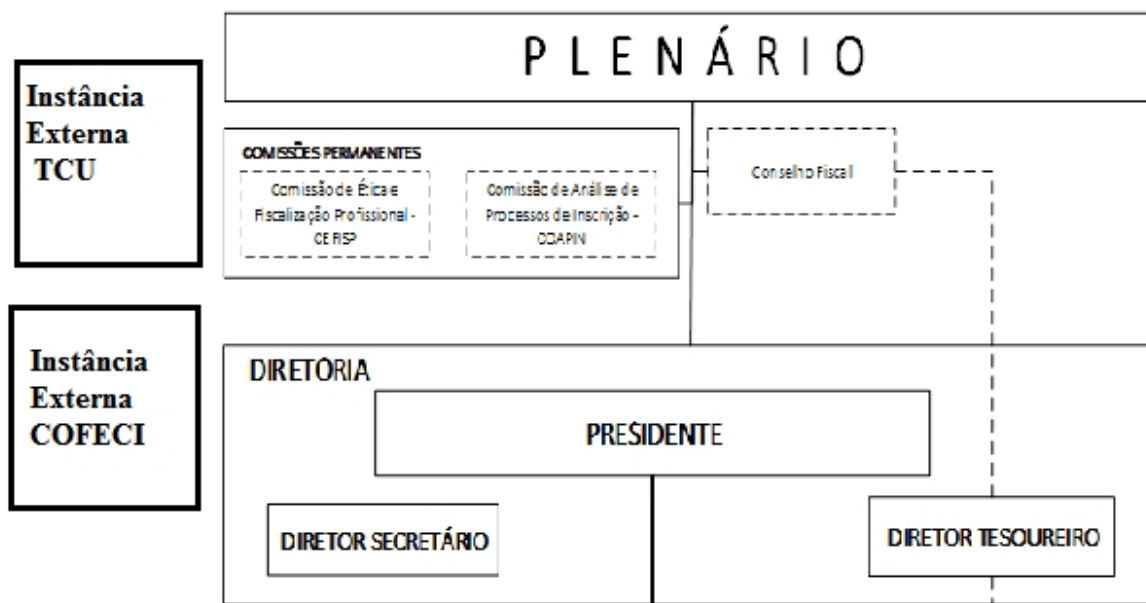
Descrição sintética dos objetivos do exercício.

No sentido de adequar e modernizar para garantir a correta funcionaiidade do conselho no exercício planejamos a aquisição de alguns itens:

VIDE ANEXO

Descrição da estrutura de governança

A governança corporativa corresponde aos processos, costumes, políticas, leis e instituições que são usadas gerir a entidade. O CRECI/CE tem como órgão deliberativo o Plenário, constituído pelos seus membros e como órgão administrativo a diretoria executiva aqueles que foram criados para a execução de serviços técnicos ou especializados indispensáveis ao cumprimento das atribuições da instituição.



A estrutura de governança compreende uma diretoria executiva, composta por 1 (um) Presidente, 1(um) Vice-Presidentes, 1 (um) Diretor Secretário e 1 (um) 2º Diretor Secretário, 1 (um) Diretor Tesoureiro e 1 (um) 1 Vice-Diretor Tesoureiro, um Plenário e um Conselho Fiscal.

A esse conjunto de pessoas compete definir diretrizes e políticas administrativas e financeiras para o Regional, projetar as prioridades a serem alcançadas pela instituição, estabelecer as regras e os procedimentos necessários para a plena consecução dos objetivos fixados, acompanhar e avaliar as atividades desenvolvidas e a execução do orçamento.

É válido destacar que a diretoria executiva submete à consideração do Plenário, periodicamente, o Plano de Ação anual da instituição e ao Conselho Fiscal a prestação das contas efetuadas. Quanto ao Conselho Fiscal, cabe-lhe examinar o balanço, os balancetes, os relatórios financeiros, as prestações de contas e a respectiva documentação com vistas a manifestar opinião e emitir parecer sobre os assuntos analisados.

A execução dos programas e projetos fica a cargo de um Superintendente, profissional contratado e responsável pela gestão interna na condição de preposto da diretoria executiva.

Principais canais de comunicação com a sociedade e partes interessadas.

No que diz respeito às técnicas utilizadas para a manutenção de um permanente intercâmbio de informação entre o CRECI/Ceará e os distintos públicos com os quais a instituição interage, tem-se

a comunicação como a mais valiosa ferramenta.

A Gerência de Comunicação do CRECI/Ceará possui o objetivo de informar ao público, mediante o emprego de diversas mídias, sobre as funções básicas que são realizadas em prol da categoria, em especial o ato de fiscalizar, além de outras atividades desenvolvidas tais como notícias atualizadas sobre o mercado imobiliário e outros serviços postos à disposição dos Corretores, como o Portal Imobiliário.

Por outro lado, uma das preocupações da gestão no exercício de 2018 foi proporcionar cada vez mais transparência a todos os processos organizacionais do Conselho. Daí por que está se investindo muito em tecnologia com a realização de transmissões ao vivo e com a produção de vídeos, fotografias, utilização da plataforma de e-mails marketing e whatsapp. De outra parte, tem-se a preocupação em criar artes mais elaboradas com os recursos audiovisuais, como animação, tornando-as mais atrativas. Além disso, houve a preocupação de promover ações de comunicação interna para melhorar o clima organizacional e aumentar a autoestima dos funcionários, e externa para dinamizar e divulgar de forma mais favorável a imagem institucional do Conselho para interagir com o público, em geral, bem como para avaliar os resultados dessa interação e criar projetos a utilizar diversas mídias sociais.

Restou percebido, após as técnicas aplicadas, um engajamento e um envolvimento cada vez maior dos corretores de imóveis, que se deram pela quantidade crescente de curtidas e compartilhamentos, conforme se verificam nos quadros demonstrativos **em anexo**.

Estruturas de governança e os processos específicos para tomada de decisão.

As estruturas de governança compreendem dois níveis distintos: o primeiro deles é integrado por Corretores de Imóveis, eleitos por seus pares ou nomeados pela Diretoria para integrar as distintas comissões de trabalho existentes na instituição, e o outro constituído por funcionários encarregados da execução dos planos e programas.

À diretoria executiva, sob o comando do Presidente, cabe a atribuição de definir as linhas mestras de atuação em um determinado período de tempo e decidir sobre as ações prioritárias a serem levadas a efeito.

Às comissões de apoio compete assessorar a diretoria executiva e ao plenário em assuntos relacionados às finalidades para as quais existem.

O outro patamar de governança é composto pelo corpo funcional da instituição a quem cabe a

tarefa de cumprir as determinações emanadas da diretoria executiva, representada pelo Presidente do CRECI/Ceará.

Órgãos colegiados existentes

O CRECI Ceará conta com um Plenário composto por 27 (vinte e sete) Conselheiros Titulares e 27 (vinte e sete) Conselheiros Suplentes e várias Comissões de Trabalho, dentre as quais se destacam a Comissão de Ética e Fiscalização Profissional (CEFISP) e a Comissão de Análise de Processos de Inscrição (COAPIN), além de um Conselho Fiscal. À primeira compete a atribuição de julgar, em primeira instância, os processos de auto de infração, diligenciar, proceder a realização de oitivas, notificar e efetivar os demais atos necessários ao cumprimento das finalidades da Comissão. À COAPIN cabe analisar pedidos de inscrição de pessoas físicas, jurídicas e de estagiários e emitir parecer.

Todas essas unidades são integradas, de forma obrigatória, por Corretores de Imóveis.

Existe, na área operacional, uma Comissão de Licitação, composta por funcionários.

As informações indicadas constam do organograma exposto em anexo.

Atuação da unidade de auditoria interna

Não existe uma unidade de auditoria interna na estrutura organizacional. A propósito: a auditoria interna é feita, em todo o sistema, caso seja necessária, pelo Conselho Federal de Corretores de Imóveis (COFECI), com o devido assessoramento do Conselho Fiscal do CRECI/Ceará.

Informação sobre a empresa de auditoria independente

Não houve a necessidade de contratação de auditoria externa.

Atividades de correção e apuração de ilícitos administrativos

Não houve registro de fenômenos dessa natureza no exercício findante.

Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por danos ao Erário

Não houve registro de fenômenos dessa natureza no exercício findante.

A Ouvidoria do CRECI/Ceará iniciou as suas atividades em 2011 e sempre atuou com transparência e com o objetivo de exercer as suas atividades com independência e autonomia. Durante esse tempo, procurou estar permanentemente aberta e interagir com os diversos níveis da instituição, bem como executou tarefas para responder às manifestações dos usuários dentro dos prazos pré-determinados. Adotou como bandeira a interface viva, dinâmica e atuante entre os integrantes da categoria, os usuários internos, a sociedade e o CRECI-CE na busca de soluções de problemas e de impasses, em todas as áreas.

Mediante a promoção de uma metodologia direcionada e específica para a solução de problemas, inclusive o atendimento presencial, via “online”, bem como por telefone móvel e fixo, de forma diferenciada, caso a caso. Procurou solucionar questões relacionadas à Coordenação com a execução de um trabalho prestativo, organizado, otimizado e objetivo, com economia máxima de recursos.

Direcionou as suas ações visando ao cumprimento da LAI – Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 de 18 de novembro de 2011; à Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017; à Lei 6.530/78; ao Decreto 81.871/78; e às Resoluções e atos do CRECI – 15ª. Região/CE.

Em relação às atividades, constatou-se um total de 296 atendimentos, via *web*, em 2018, coincidentemente o mesmo número encontrado no ano anterior. Foram enviados 1.126 e-mails no último exercício contra 1.243 em 2017. Na condição de atendimento presencial, foram recebidas 424 visitas em 2018 e 498 em 2017. A Coordenação de Ouvidoria prestou 4.290 atendimentos no ano que passou contra 4.788 no ano de 2017.

Muito embora os números colhidos em 2018 sejam menores do que aqueles encontrados em 2017, o fenômeno não é negativo; muito pelo contrário. Ocorre que a adequada e racional execução de atividades protetoras ao exercício profissional do Corretor desenvolvidas pelo CRECI/Ceará ensejaram uma demanda menor quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria.

Para que se tenha uma ideia mais precisa do que representam as atividades desenvolvidas pela Coordenação de Ouvidoria, são indicadas algumas delas: a) atendimento presencial, por telefone ou internet; b) participação em audiências de conciliação de processos oriundos de denúncias contra corretores de Imóveis (pessoas físicas e jurídicas); c) visitas externas às delegacias de polícia

no tocante a oitivas em processos de contravenção; d) elaboração de termos de audiências na finalização de processos; e) recebimento e acompanhamento de demandas do sistema de ouvidoria, desde as respostas internas até a conclusão; f) recebimento e acompanhamento de demandas feitas por e-mails referentes às solicitações diversas da Ouvidoria e do CRECICOR.

No que diz respeito à medição do grau de satisfação da clientela em função das demandas apresentadas, não foi, ainda, criado um instrumental capaz de mensurar a qualidade dos serviços ofertados e o percentual de atendimento em relação ao quantitativo de queixas formuladas, ferramenta que está em fase de estudo.

É por demais relevante destacar, todavia, que o resultado das demandas apresentadas pelos interessados é publicado no sítio eletrônico da instituição.

4 - GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

Uma das características do mundo moderno é a intensa competitividade verificada no mundo dos negócios, com as organizações cada vez mais a buscar e a desenvolver inovações tecnológicas e estratégias administrativas capazes de superar a concorrência e validar posições no mercado em que atuam.

No âmbito das organizações possuidoras de uma espécie de reserva de mercado, como é o caso das autarquias federais especiais, porquanto a receita necessária à manutenção e à expansão das atividades provém de uma clientela devidamente identificada, os riscos maiores para o alcance de objetivos recaem sobre a política de ação estabelecida e os procedimentos adotados pelos gestores responsáveis pela instituição.

Nesse segmento, encontram-se as organizações encarregadas de fiscalizar o exercício de determinadas categorias profissionais, como é o caso do Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Ceará – 15ª Região.

A fim de nortear as ações a serem desenvolvidas e compatibilizá-las com os recursos financeiros que lhe dão a devida cobertura o governo instituiu, de forma compulsória e em todas as instâncias de poder, o orçamento público como fator de controle de gastos e de avaliação da gestão.

Dessa forma, o orçamento é uma das principais peças técnicas de acompanhamento e controle de gestão e fator primordial para a projeção de receita e controle de despesa.

O CRECI/Ceará planeja, organiza, dirige e controla as suas atividades em estrita obediência aos valores fixados no orçamento, razão pela qual adota como premissa básica de gestão sempre efetuar despesas em função da arrecadação.

Quanto a isso, é válido afirmar a existência de uma preocupação permanente dos gestores da instituição em manter os valores relativos à receita sempre crescente e, de igual modo, reduzir ao máximo as despesas sem perder de vista o cumprimento dos objetivos previstos. Essa política de austeridade administrativa foi um das medidas mais eficazes aplicadas pela gestão superior do CRECI/Ceará ao longo do ano de 2018.

Daí por que duas providências administrativas foram tomadas no ano que passou: diminuir a inadimplência, como forma de elevar a arrecadação, e controlar os gastos, como meio para reduzir

os custos.

A inadimplência remete a uma questão interessante e comum a todos os conselhos profissionais, qual seja aquela em que se constata não importar se o valor estabelecido é de menor ou de maior monta, o contribuinte sempre manifestará a opinião de que está a desembolsar um numerário vultoso sem a respectiva contra-partida.

Na compreensão da diretoria executiva do CRECI/Ceará, o maior risco para o funcionamento otimizado da instituição são a elevação do número de inadimplentes e o gasto desenfreado com despesas supérfluas e dissociados dos objetivos pré-fixados.

Por essa razão, a diretoria executiva, empossada em junho de 2018, esforçou-se sobremaneira para captar e registrar novos profissionais, na mesma medida em que procurou implantar um eficiente sistema de cobrança e uma drástica redução de despesas com vistas à obtenção de um superávit financeiro ao final do ano, o que foi devidamente conseguido.

Essa política de responsabilidade com o dispêndio de recursos públicos é a ferramenta principal adotada no cotidiano pelo CRECI/Ceará, como forma de minimizar os riscos operacionais e ensejar à instituição o alcance dos objetivos estratégicos conforme planejado.

Informações sobre ações trabalhistas contra o Conselho

1). processo nº ap (agravo de petição) - 0000668-02.2010.5.07.0001

- assunto(s): divergência valor de execução/cálculo
- agravante(s): Dayse Sobral Rodrigues
- agravado(s): Conselho Regional de Corretores de Imóveis 15ª região
- fase atual: 13/02/2019 16:28:00 - conclusos os autos para julgamento (relatar) a Maria José Girão

2). processo: rtsun (reclamatória)-nº 0000964-50.2017.5.07.0010

- assunto(s): terceirização/ responsabilidade subsidiária/verbas rescisórias
- reclamante(s): Viviane Franca Aguiar
- reclamado(s): Conselho Regional de Corretores de Imóveis 15ª região I&s Soluções em Serviços de Limpeza Ltda.
- fase atual: 22/01/2019 20:13:36 - petição requerendo prosseguimento da execução

3) processo: rtsun (reclamatória)- nº 0000835-29.2018.5.07.0004

- assunto(s): terceirização/ responsabilidade subsidiária/verbas rescisórias
- reclamante(s): Maria Liliane Pinheiro Agostinho
- reclamado(s): Conselho Regional de Corretores de Imóveis 15ª região I&s Soluções em Serviços de Limpeza Ltda.

- fase atual: 18/01/2019 09:32:27 – protocolada petição de embargos de declaração

4) processo: rtsun (reclamatória) - nº 0000846-64.2018.5.07.0002

- assunto(s): terceirização/ responsabilidade subsidiária/verbas rescisórias
- reclamante(s): Magna Batista Silva
- reclamado(s): Conselho Regional de Corretores de Imóveis 15ª região I&s Soluções em Serviços de Limpeza Ltda
- fase atual: 25/02/2019 19:23:43 juntada de petição de manifestação (sobre petição da reclamante)

5) processo: rtsun (reclamatória)- nº 0000856-14.2018.5.07.0001

- assunto(s): terceirização/ responsabilidade subsidiária/verbas rescisórias
- reclamante(s): Giovanna da Silva Pontes
- reclamado(s): Conselho Regional de Corretores de Imóveis 15ª região - I&s Soluções em Serviços de Limpeza Ltda.
- fase atual: 22/02/2019 11:14:31– protocolada petição de embargos de declaração

6) processo: rtsun (reclamatória)- nº 0000919-06.2018.5.07.0012

- assunto(s): terceirização/ responsabilidade subsidiária/verbas rescisórias
- reclamante(s): Nara Kenia Cunha Pinheiro
- reclamado(s): Conselho Regional de Corretores de Imóveis 15ª região I&s Soluções em Serviços de Limpeza Ltda.
- fase atual: 08/11/2018 13:53:22– juntada de comprovantes de cumprimento de acordo.

7) processo: rtsun (reclamatória)- nº 0000934-69.2018.5.07.0013

- assunto(s): terceirização/ responsabilidade subsidiária/verbas rescisórias
- reclamante(s): Ramissés de Moraes de Alencar Nunes
- reclamado(s): Conselho Regional de Corretores de Imóveis 15ª região I&s Soluções em Serviços de Limpeza Ltda.
- fase atual: 19/02/2019 17:25:53 - recebido(s) o(s) recurso ordinário de Conselho Regional de Corretores de Imóveis 15ª região

8) processo: rtsun (reclamatória)- nº 0000878-51.2018.5.07.0008

- assunto(s): terceirização/ responsabilidade subsidiária/verbas rescisórias
- reclamante(s): Rita de Cássia Zeferino de Menezes
- reclamado(s): Conselho Regional de Corretores de Imóveis 15ª região I&s Soluções em Serviços de Limpeza Ltda.
- fase atual: 18/11/2018 16:20:38 - arquivados os autos definitivamente (extinto e baixado)

9) processo : rtord (reclamatória)-nº 0001081-10.2018.5.07.0009

- assunto(s): empregado de cargo comissionado/horas extras
- reclamante(s): Ronaldo Cassimiro Lorenzen Pippi
- reclamado(s): Conselho Regional de Corretores de Imóveis 15ª região
- fase atual: 28/11/2018 10:05:33 – audiência de conciliação realizada, aguardando audiência de instrução em 29/07/2019 às 10h10min.

5 -RESULTADOS DA GESTÃO

GERENCIA DE FISCALIZAÇÃO

ênica da Fiscalização teve como objetivo zelar pelo cumprimento da legislação vigente no que à disciplina e fiscalização do exercício da profissão de Corretor de Imóveis, que consiste imente em reprimir com a lavratura de instrumento próprio – Auto de Constatação, Notificação Auto de Infração – as pessoas físicas/jurídicas, encontradas no exercício de atividade de mediação imobiliária, sem o atendimento dos preceitos legais vigentes.

ipe de Fiscalização realizou o trabalho de campo, no qual o agente fiscal cumpre sua rota diária em apuração de denúncias e diligências, bem como, promoveu fiscalização de rotina (*ex off*is de vendas, escritórios e demais locais que indiquem a prática da atividade profissional da imobiliária.

amente, a Fiscalização realiza trabalhos diversos, tais como: atendimento presencial e telemático e formalização de denúncias; formação de processos disciplinares; análise e despacho de processos de inscrição e cancelamentos; ofícios de cartas com aviso de recebimento; elaboração de ordens de serviços; relatórios mensais de produtividade; relatório ao COFECI; relatórios de viagens; triagem de pedidos de investigação interno; trabalho dirigido aos agentes fiscais; e Termos de Representação.

OUVIDORIA

A Atividade da Ouvidoria mantém a seguinte conduta de ação:

- a) ser transparente, personalizada e pró-ativa; exercer suas atividades com independência e autonomia;
- b) estar permanentemente aberta e interagindo entre os diversos níveis da entidade organização;
- c) Funcionar como ferramenta de melhoria contínua; Responder às manifestações dos usuários dentro dos prazos pré-determinados;
- d) Garantir aos usuários a certeza de que suas reclamações, elogios, comentários, críticas e sugestões chegarão ao seu destino sem filtros;
- e) Garantir um relacionamento democrático do CRECI-CE com os corretores de imóveis inscritos e

sociedade; f) Ser a interface viva, dinâmica e atuante entre os integrantes da categoria associados, usuários internos, sociedade e o CRECI-CE, na busca de soluções de problemas e impasses em todas as áreas.

Promover por tanto procedimentos administrativos e operacionais diversos e necessários, através de metodologia direcionada e específica para o setor, incluindo atendimento presencial, via “online”, bem como, por telefone móvel e fixo, de forma diferenciada caso a caso. Apresenta um trabalho prestativo, organizado, otimizado e objetivo, com economia máxima de recursos, obedecendo à hierarquia interna e externa existente. Atuou de forma a buscar a excelência tanto quanto possível no tocante ao cumprimento da LAI – Lei de Acesso a Informação Nº 12.527/2011 de 18 de novembro de 2011; Lei Nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017; Lei 6.530/78; Decreto 81.871/78; Resoluções e Atos, no tocante a execução de suas funções e ações diárias, ligadas ao CRECI – 15ª. Região/CE, “Presidência; Diretoria; Conselheiros; Usuários Internos e Externos, Corretores e Sociedade”, com regulares prestações de contas aos superiores imediatos.

As Principais atividade desenvolvidas foram:

Presencial, via telefone, internet, de Corretores de Imóveis e sociedade em geral;

Participação de ciclo de debates e entrega de carteiras definitivas e de estágios;

Organização conciliações de processos oriundos de denúncias contra corretores de Imóveis Pessoas Físicas e Jurídicas;

Visitas externas as delegacias no tocante a oitivas em Processos de Contravenção;

Participação ativamente das conciliações como membro / conciliador;

Elaboração de termos de audiências na finalização dos processos;

Recebimento e fazer acompanhamento das demandas do sistema de ouvidoria, desde as respostas internas até a conclusão;

Recebimento e fazer acompanhamento dos e-mails referente às solicitações diversas do setor de Ouvidoria e CRECICOR;

Acompanhamento diário de grupos de Whatsapp;

Acompanhamento diário de divulgações em grupos / paginas no facebook.

As principais dificuldades foram em relação ao atraso nas respostas internas: - para o atendimento em tempo hábil no tocante as resposta das demandas do setor de Ouvidoria, é necessário que os

setores encaminhem as respostas internas para que seja possível atender o previsto na LAI – Lei de Acesso a Informação, o que tem comprometido algumas demandas e com desequilíbrio do serviço oferecido aos usuário.

PROCURADORIA JURÍDICA

A Procuradoria Jurídica no ano considerado procurou desenvolver com celeridade e excelência todas as atribuições a ela inerentes a fim de resguardar os interesses e prevenir responsabilidades do CRECI 15ª Região/CE.

Nesse sentido, a unidade emitiu pareceres em processos administrativos e demandas diversas oriundas de todos os setores do Conselho, em especial aqueles advindos da Secretaria e da Gerência Financeira, além disso:

- Participou em reuniões e sessões de julgamento de processos disciplinares éticos, assessoramento às demandas da Comissão e supervisão jurídica na elaboração de despachos e decisões.
- Esteve presente em reuniões e sessões de julgamento de processos disciplinares éticos, audiências de instrução de processos disciplinares éticos (acareações), emissão de pareceres, assessoramento às demandas da Comissão e supervisão jurídica na elaboração de despachos e decisões.
- Firmou presença em reuniões, atendimento em conjunto, quando necessário, somando-se a revisão jurídica na lavratura de termos de representação, elaboração de ofícios e contato com a gerência e fiscais do setor para dirimir dúvidas relativas ao exercício profissional, fato que permitiu evitar inúmeras demandas de natureza jurídica e administrativa.
- Manteve um acompanhamento em diligências em ações de combate ao exercício ilegal da profissão, oitivas de TCO ,BO, audiências
- Elucidou dúvidas relacionadas às leis e resoluções que regulamentam os procedimentos administrativos inerentes à unidade, bem como reviu e analisou ofícios e quaisquer documentos recebidos pelo Conselho, principalmente, os que apresentaram indícios de falsificação.
- Participou de licitações, apoiou a elaboração, a supervisão e rubricou editais, contratos, aditivos contratuais e convênios.
- Auxiliou na emissão de pareceres e ofícios em questões relacionadas ao procedimento de compras e licitação, incluindo recursos.

- Emitiu pareceres sobre pedidos de prescrição e anistia de débitos, bem como de parcelamentos de dívidas originadas de anuidades, assessoria e promoção de conciliações e negociações de débitos em conjunto com a gerência no procedimento de inscrição em dívida ativa de débitos e negociações, relativos às anuidades. Prestou esclarecimentos e consultas e diligências relativas à execução fiscal.
- Realizou atendimento em conjunto, revisão e análise jurídica de ofícios e quaisquer documentos da unidade.
- Participou de reuniões e prestou assessoria sobre contratos, convênios, processos administrativos e judiciais; orientações e assessoria técnica a fim de prevenir demandas judiciais.
- Orientou e assessorou tecnicamente a fim de prevenir demandas judiciais na área de pessoal.
- Analisou e orientou a assinatura de contratos e convênios.
- Assessorou o Conselho em processos que tramitaram em fóruns, Seções e Subseções Judiciárias em todo o território nacional. Os resultados positivos oriundos desse trabalho previniram despesas e colaboraram com a recuperação de parte da receita do Conselho, ações cíveis de rito

GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO – GECOM

A Gerência de Comunicação teve por objetivo promover atividades que permitiram informar ao público, em especial aos Corretores de Imóveis, sobre as principais realizações da instituição em prol dos profissionais registrados no CRECI/Ceará e veicular notícias atualizadas sobre o mercado imobiliário.

Para tanto, investiu em tecnologia visando à produção de vídeos e de fotografias de boa qualidade, além de manter um ativo intercâmbio com os integrantes da categoria pelo envio de e-mails marketing e por conversas pelo WhatsApp.

Essa aproximação e contato virtuais com os Corretores permitiram um engajamento cada vez maior pelas redes sociais, fenômeno comprovado pela quantidade crescente de curtidas e compartilhamentos, conforme se verifica no quadro demonstrativo em anexo.

No ano de 2018, a unidade buscou ampliar os canais de comunicação entre o CRECI/Ceará e os Corretores de Imóveis, a atuar com simplicidade, objetividade e coerência. Procurou, também, dar mais celeridade aos processos comunicacionais, a criar vídeos mais longos e a editar materiais com

o uso de vinhetas e animação. Aspecto importante foi a promoção de campanha de conscientização sobre as funções do Conselho, ou seja, sobre o modo de operação, a legislação, as atribuições, os serviços, a importância de pagar a anuidade do CRECI/Ceará, dentre outros temas, de tal sorte a contar com um concurso maior de profissionais no ambiente e nas iniciativas levadas a efeito pela instituição. Por fim, teve como um de seus objetivos estimular o fortalecimento da imagem do CRECI/Ceará na mídia, com reportagens que valorizaram a instituição e contribuíram para dar maior visibilidade e consistência à imagem do profissional da corretagem.

LICITAÇÕES E CONTRATOS

As contratações no exercício 2018, como é praxe no serviço público, obedeceram aos preceitos estabelecidos pela Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002, e pelo Decreto nº 3.555, de 2000, e observaram os princípios da supremacia e indisponibilidade do interesse público, da legalidade, da moralidade, da impessoalidade e da igualdade, da razoabilidade e da proporcionalidade, da motivação e da publicidade, da economicidade e eficiência, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório e do julgamento objetivo.

No Exercício de 2018, uma das contratações mais relevante para os objetivos estratégicos do Conselho foi aquela relativa à mão de obra terceirizados para as atividades meio (auxiliar de serviços gerais, recepcionista e telefonista). A contratação reduziu os custos operacionais, ou seja, menor gasto com encargos de recrutamento, treinamento, benefícios como planos de saúde, plano odontológico e alimentação, equipamentos de segurança, dispositivos tecnológicos, uniformes e outros.

SECRETARIA

Período: Janeiro a Dezembro de 2018	
Descrição	Total
Requerimentos de Inscrição de Estágio	804

Requerimentos de Inscrição de Pessoa Física	749
Requerimentos de Inscrição de Pessoa Jurídica	49
Entregas de Carteiras Definitivas	11
Entregas de Carteiras de Estágio	22
Inscrições no CNAI - (Cadastro Nacional de Avaliadores de Imóveis)	104
Emails enviados	486
Ofícios Expedidos	87
C.I's emitidas	20
Portarias emitidas	18
Reuniões da COAPIN	13
Processos PF e PJ deferidos e assinados pela COAPIN	746
Processos de Cancelamentos assinados pela COAPIN	879
Transferências para outro Regional	20
Atividades executadas no arquivo – Junção de processos de cancelamento aos processos de inscrição definitiva. (Aproximadamente)	600
Atendimentos do setor	4.608

FISCALIZAÇÃO

Mês	Autos de Constatação	Notificação	Autos de Infração	Autos de Infração (Ex. Illegal)	Diligências	Termos de Representação
Jan	440	27	65	32	563	00
Fev	419	22	35	23	500	02
Mar	299	37	40	26	402	01
Abr	438	48	53	27	566	00
Mai	488	18	65	29	600	00
Jun	490	60	74	27	651	02
Jul	644	50	145	24	863	0
Ago	654	96	222	17	989	0
Set	855	30	151	33	1069	2
Out	808	42	241	34	1125	12
Nov	338	13	91	22	464	12

Dez	138	9	53	12	211	1
TOTAL	6011	452	1235	306	8003	32
2017	4223	452	1462	314	6450	22

INDICADORES/ESTATÍSTICAS

Tipos de Ações	Comparativo 2017 x 2018				
	Atendimentos presenciais	Denúncias formalizadas	Ofícios emitidos	Processos instaurados	Ordens de Serviço
2017	349	616	432	643	22
2018	354	518		400	27

2.1. Considerações

Comparando os indicadores acima, verifica-se a redução significativa das denúncias formais e processos instaurados (-37,8%). Isso se deve também pela efetividade das ações de fiscalização, que contribuíram para a redução das irregularidades no mercado imobiliário.

OUVIDORIA

INDICADORES ESTATÍSTICOS

Para que esses indicadores de desempenho tenham uma contribuição significativa é necessário continuamente buscar conhecimento para entender o planejamento e ter objetivos claros para alcançar as metas mensuráveis, com os indicadores de: produtividade; de qualidade; de capacidade e estratégicos.

PAINEL DE SENHAS E DEMAIS ATENDIMENTOS OUVIDORIA

2018

MESES	OUVIDORIA WEB	E-MAILS	ATEND. PRESENCIAL	TELEFONE	TOTAL	DIAS UTEIS
JANEIRO	36	00	46	289	371	22
FEVEREIRO	15	00	24	96	120	20
MARÇO	19	00	41	183	224	19
ABRIL	30	00	21	209	230	21
MAIO	40	00	36	170	206	22
JUNHO	22	00	21	176	197	20
JULHO	35	00	41	360	401	22
AGOSTO	22	00	41	247	288	22
SETEMBRO	18	00	42	261	303	19
OUTUBRO	20	00	52	251	303	22
NOVEMBRO	23	00	56	180	236	16
DEZEMBRO	16	1126	3	22	25	02
TOTAL	296	1126	424	2444	4.290	212

Além dos trabalhos acima epigrafados em forma de quadro resumo, a ouvidoria participou também:

- Audiências de mediação e conciliação;
- Oitivas em Delegacias no tocante aos processos de contravenção penal – 08 (oito);
- Solenidades de entrega de carteiras definitivas e algumas entregas de carteiras de estágios;
- Transferência de inscrições de pessoas físicas no tocante a orientação;
- Orientação com relação a processos cancelamento de inscrições;
- Gestão do contrato do sistema de Ouvidoria;
- Andamento de processos de denúncias;
- Atendimentos justificativas eleições COFECI X CRECI 2018;
- Acompanhamento de Protocolos / Solicitações urgentes.

É importante ressaltar que essas manifestações independente de sua natureza, sempre carregam sinais de alerta, desafios e muitas reflexões, por entender que a Ouvidoria é uma consultoria espontânea, pois, muitos dos serviços evoluíram a partir do feedback dos usuários externo e interno. O papel foi procurar transformar essa pauta em possibilidades de melhorias institucional, tanto técnica como ético no tocante à fiscalização e normatização do exercício da profissão de corretor de imóveis. É bem verdade que algumas reclamações e denúncias são improcedentes, mas algumas tocam em problemas que ainda persistem, como o descuido no atendimento presencial e ao telefone, e a falta de comunicação, apesar de ser a Instituição um exemplo de práticas democráticas na sua gestão.

EDUCAÇÃO CONTINUADA

A unidade de Educação Continuada apresentou os seguintes resultados:

TIPO DE AÇÕES	QUANT	OBS
Ações internas (palestras para funcionários, reuniões e integrações)	10	
Aprovados PROECCI – Fortaleza/ce e Cariri/ce	137	
Atendimento (senha do protocolo)	102	
Atendimentos presenciais	-	imensurável
Aulas PROECCI – Cariri/ce	36	
Banners eletrônicos para cursos e eventos Banner de comunicados	44	
Cadastros org.br	1.401	
CI emitidas	42	

CI recebidas	6	
Curso ead fotografia (classroom)	6	
Curso ead negociação (classroom)	3	
Curso ead perito judicial (classroom)	7	
Curso ead hp paracorretores (classroom)	6	
Cursos oferecidos (festival)	30	
Diplomação aprovados proecci	135	
email emitidos (geduc e sec. eleitoral)	427	
e-mails emitidos (inclusão agenda google)	37.200	
e-mails emitidos (marketing)	11.030	
emails recebidos	1006	
Encontros	3	
Entrega de carteiras – definitivas	10	
Entrega de carteiras – estágio	18	
Festival de cursos	1	
Inscrições em eventos	-	
Ofícios emitidos	5	
Ofícios recebidos	-	
OS emitidas	23	
OS recebidas	-	
Outros eventos (apoio institucional)	9	
Palestras e cursos diversos	18	
Plenárias	7	com especial
Protocolos emitidos geduc	83	
Protocolos recebidos geduc	29	
Protocolos recebidos secretaria eleitoral	668	
Quartas nobres	16	
Quinta espetacular	1	
Terça ponto de partida	6	

GESTÃO DE PESSOAS

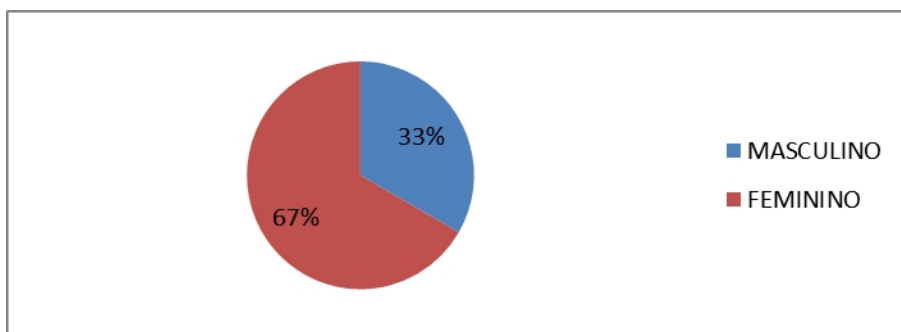
Composição do quadro de servidores.

Em 2018, o CRECI/Ceará contava com 27 (vinte e sete) servidores efetivos. Desses 1 (um) com contrato suspenso, 13 (treze) com funções gratificadas, 11 (onze) com cargos comissionados/assessoramento superior e 10 (dez) contratos temporários sendo 3 (três) estagiários 2 (dois) jovens aprendizes e 5 (cinco) prestadores de serviços terceirizados.

Qualificação da força de trabalho

Tipologias do cargo	Lotação efetiva	Ingressos no exercício	Egressos no exercício
1. Força de Trabalho (1.1+1.2)	38	2	2
1.1. Servidores em Cargos Efetivos	27	0	0
1.2. Cargos em Comissão	11	2	2
1.2.1. Assessoramento Superior	11	2	2
1.2.2. Funções Gratificadas	13	15	2
2. Servidores com contratos temporários	10	5	11
3. Totais (1+2)	48	7	14

A força de trabalho citada no quadro acima fica distribuída nas diversas unidades da estrutura organizacional, conforme normativo: superintendência, ouvidoria, gabinete, gerências, coordenadorias, assessorias técnicas (jurídico, TI, contábil, comunicação), sub-regiões e núcleos.



A força de trabalho também se manteve representada por 67% de servidores do sexo feminino.

Quantidade de servidores por faixa etária

Tipologias do Cargo	Quantidade de servidores por faixa etária				
	Até 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Acima de 60 anos
1. Provimento de cargo efetivo	5	15	11	6	0
Servidores em Cargos Efetivos	1	12	9	5	0
Servidores com contratos temporários	4	3	2	1	0
2. Provimento de cargo em comissão	3	3	2	1	2
Assessoramento Superior	3	3	2	1	2
Funções Gratificadas	1	5	4	3	
3. Totais (1+2)	8	18	13	7	2

A maioria dos servidores está nas faixas etárias entre 31 a 40 anos e 41 a 50 anos, perfazendo um total de 64,58% (sessenta e quatro vírgula cinquenta e oito por cento) do total de servidores nestas

duas faixas.

Quantidade de servidores por nível de escolaridade

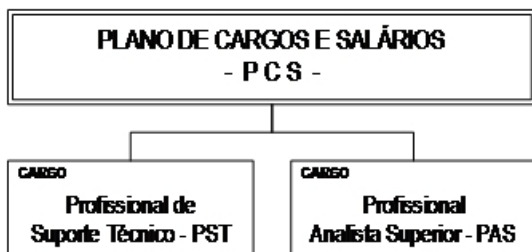
Tipologias do Cargo	Quantidade de pessoas por nível de escolaridade								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Provimento de cargo efetivo				1	9	24	3		
1.1. Servidores Efetivos					4	20	3		
1.2. Servidores com contratos temporários				1	5	4			
2. Provimento de cargo em comissão					2	8		1	
2.1 Assessoramento superior									
2.2. Funções gratificadas									
3. Totais (1+2)				1	11	32	3	1	

LEGENDA
Nível de Escolaridade
 1 - Analfabeto;
 2 - Alfabetizado sem cursos regulares;
 3 - Primeiro grau incompleto;
 4 - Primeiro grau;
 5 - Segundo grau ou técnico;
 6 - Superior;
 7 - Aperfeiçoamento/ Especialização/Pós-graduação;
 8 – Mestrado;
 9 – Doutorado/Pós Doutorado/PhD/Livre docência;
 10 - Não classificada.

A força de trabalho do CRECI-CE, em 2018, foi composta por 66,67% (sessenta e seis vírgula sessenta e sete por cento) de servidores com nível superior, seguido de 8,34% (oito vírgula trinta e quatro por cento) com nível de pós-graduação/especialização ou mestrado, 22,91% (vinte e dois vírgula noventa e um por cento) de servidores de nível técnico e somente 2,08% (dois vírgula zero oito por cento) com nível fundamental.

Esses Índices corroboram e demonstram a boa qualificação da força de trabalho no desempenho de suas atividades.

A estrutura conceitual de cargos e salários contidos no PCS do CRECI/CE é formada por dois cargos amplos em carreira conforme mostra a figura a seguir:



Estratégia de recrutamento e alocação de pessoas;

A admissão de servidor ao quadro do CRECI-CE foi precedida por Seleção Pública, em obediência aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade.

Os requisitos de admissão sempre compreenderam o grau de instrução, conhecimento técnico, proficiência e experiência exigidos do candidato a empregado, conforme mostra o quadro a seguir:

CARGO	NV-PADRÃO DE INGRESSO	REQUISITOS RECOMENDADOS
PST	01	Ensino Médio completo. Por necessidade do serviço, poderá ser solicitada carteira nacional de habilitação.
PAS	18	Ensino Superior completo e registro em Conselho ou Ordem da profissão.

Observa-se, também, a necessidade das unidades envolvidas e a dotação orçamentária. A forma de contratação dos postos de serviços elementares sempre foi realizada mediante o uso de procedimento licitatório com empresas terceirizadas. Os cargos de livre nomeação e exoneração são preenchidos de acordo com as recomendações do normativo específico. A admissão de estagiários deu-se com o emprego de agente intermediador, no caso o CIEE, o estudante e a instituição de ensino. Posteriormente, a Gerência Administrativa procede ao processo seletivo entre os candidatos recrutados.

- Estrutura Salarial, em 2018

Tabela salarial vigente

NV-PD	VALOR	NV-PD	VALOR	NV-PD	VALOR	NV-PD	VALOR	NV-PD	VALOR

						PD		PD	
1	1.251,50	11	1.852,53	21	2.742,19	31	4.059,11	41	6.008,48
2	1.301,56	12	1.926,63	22	2.851,88	32	4.221,48	42	6.248,82
3	1.353,62	13	2.003,69	23	2.965,95	33	4.390,34	43	6.498,77
4	1.407,77	14	2.083,84	24	3.084,59	34	4.565,95	44	6.758,72
5	1.464,08	15	2.167,19	25	3.207,98	35	4.748,59	45	7.029,07
6	1.522,64	16	2.253,88	26	3.336,29	36	4.938,53	46	7.310,23
7	1.583,55	17	2.344,04	27	3.469,75	37	5.136,07	47	7.602,64
8	1.646,89	18	2.437,80	28	3.608,54	38	5.341,51	48	7.906,75
9	1.712,76	19	2.535,31	29	3.752,88	39	5.555,18	49	8.223,02
10	1.781,27	20	2.636,72	30	3.902,99	40	5.777,38	50	8.551,94

NV-PD = *Nível-Padrão*.

A Tabela Salarial está estruturada em um percentual de 4%, do menor até o maior valor, conforme demonstrado acima.

No ano de 2018 não houve avaliação de desempenho nem alteração salarial para os servidores; o percentual de funções gratificadas ocupadas por servidores ativos girou em torno de 49% das vagas criadas.

Capacitação: estratégia e números

No decorrer de 2018, alguns servidores participaram de treinamentos voltados para as suas áreas de atuação com o objetivo de implantar as melhores práticas no âmbito do sistema Cofeci-Creci.

Temas abordados:

Implantação do e-Social para entes públicos.

Eleições do Sistema.

Decisão Normativa TCU 170/2018

Cartilha "Relatório de gestão na forma de relatório integrado".

Essas ações de treinamento foram reduzidas durante o exercício de 2018 tendo em vista a realização das eleições do sistema em todos os regionais.

Principais desafios e ações futuras

- Incrementar a capacidade de resposta rápida e eficiente tanto à conjuntura externa quanto à contingência interna, não havendo espaço para engessamento ou restrições de operação.
- Implantar o cronograma efetivo para o desenvolvimento dos servidores, seguindo os critérios de progressão funcional.

GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

Para o exercício de 2018 o orçamento foi estimado com sua arrecadação contemplando todas as receitas no valor de R\$ 6.634.000 (seis milhões, seiscentos e trinta e quatro mil reais) tendo sua aprovação pela Resolução do COFECI de nº 1387/2016, de acordo com o planejamento da gestão.

Toda arrecadação do Conselho foi oriunda das contribuições provenientes das anuidades, taxas, emolumentos, multas disciplinares e outros serviços previstos na legislação aplicada aos Conselhos de Fiscalização Profissional. Nesse planejamento o CRECI/CE executou a sua programação de controle contábil baseado na receita e despesa, garantindo assim a sua manutenção da prestação de serviços à sociedade, nos limites do orçamento.

Gestão de pessoas

- Conformidade legal;

Normativo de Administração
Estrutura Organizacional (Portaria Nº 231/16)

Normativos de Pessoal
Cargos de Livre Provisão (Portaria Nº 232/16).
Plano de Cargos e Salários (Portaria Nº 233/16).

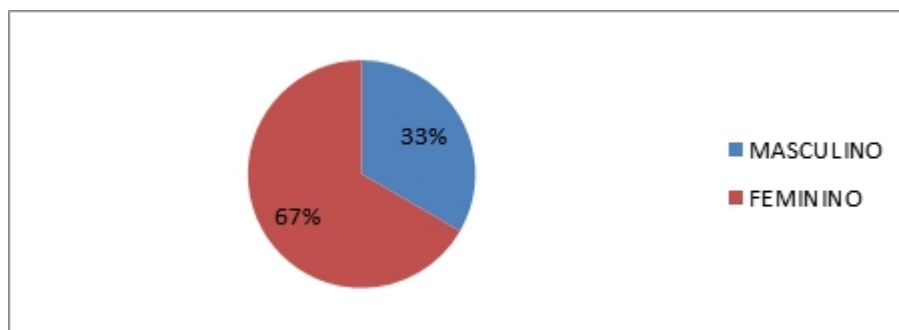
- Composição do quadro de servidores.

Até 31/12/2018 o CRECI-CE contava com 27(vinte e sete) servidores efetivos, destes 01(um) com contrato suspenso, 13(treze) possuem funções gratificadas, 11(onze) cargos comissionados/assessoramento superior e 10(dez) contratos temporários sendo 3(três) estagiários 2(dois) jovens aprendizes e 5(cinco) prestadores de serviços terceirizados.

Qualificação da Força de Trabalho

Tipologias do Cargo	Lotação Efetiva	Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
1. Força de Trabalho (1.1+1.2)	38	2	2
1.1.Servidores em Cargos Efetivos	27	0	0
1.2.Cargos em Comissão	11	2	2
1.2.1. Assessoramento Superior	11	2	2
1.2.2. Funções Gratificadas	13	15	2
2. Servidores com contratos temporários	10	5	11
3. Totais (1+2)	48	7	14

A força de trabalho citada no quadro acima fica distribuída nas diversas unidades da estrutura organizacional conforme normativo: superintendência, ouvidoria, gabinete, gerências, coordenadorias, assessorias técnicas (jurídico, TI, contábil, comunicação), subregiões e núcleos.



A força de trabalho também se manteve representada por 67% de servidores do sexo feminino.

Quantidade de Servidores por Faixa Etária

Tipologias do Cargo	Quantidade de Servidores por Faixa Etária				
	Até 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Acima de 60 anos
1. Provimento de cargo efetivo	5	15	11	6	0
Servidores em Cargos Efetivos	1	12	9	5	0
Servidores com contratos temporários	4	3	2	1	0
2. Provimento de cargo em comissão	3	3	2	1	2
Assessoramento Superior	3	3	2	1	2
Funções Gratificadas	1	5	4	3	
3. Totais (1+2)	8	18	13	7	2

A maioria dos servidores está nas faixas etárias entre 31 a 40 anos e 41 a 50 anos, perfazendo um total de 64,58% (sessenta e quatro vírgula cinquenta e oito por cento) do total de servidores nestas duas faixas.

Quantidade de Servidores por Nível de Escolaridade

Tipologias do Cargo	Quantidade de Pessoas por Nível de Escolaridade									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Provimento de Cargo Efetivo				1	9	24	3			
1.1. Servidores Efetivos					4	20	3			
1.2. Servidores com contratos temporários				1	5	4				
2. Provimento de Cargo em Comissão					2	8		1		
2.1 Assessoramento Superior										
2.2. Funções Gratificadas										
3. Totais (1+2)				1	11	32	3	1		

LEGENDA

Nível de Escolaridade

- 1 - Analfabeto;
- 2 - Alfabetizado sem cursos regulares;
- 3 - Primeiro grau incompleto;
- 4 - Primeiro grau;
- 5 - Segundo grau ou técnico;
- 6 - Superior;
- 7 - Aperfeiçoamento / Especialização / Pós-Graduação;
- 8 - Mestrado;
- 9 - Doutorado/Pós Doutorado/PhD/Livre Docência;
- 10 - Não Classificada.

A força de trabalho do CRECI-CE é ainda composta por 66,67% (sessenta e seis vírgula sessenta e sete por cento) de servidores com nível superior, seguido de 8,34% (oito vírgula trinta e quatro por cento) com nível de pós graduação/especialização e/ou mestrado, 22,91% (vinte e dois vírgula noventa e um por cento) de servidores de nível técnico e somente 2,08% (dois vírgula zero oito por cento) com nível fundamental.

Índices estes que corroboram e demonstram a qualificação da força de trabalho no desempenho de suas atividades.

A estrutura conceitual de cargos e salários contidos no PCS do Creci-CE é formada por dois cargos amplos em carreira conforme mostra a figura a seguir:

Gestão de licitação e contratos

Gestão do patrimônio e infraestrutura

Gestão da tecnologia da informação

Manutenção nas máquinas (Creci-ce e sub-regiões)

Suporte ao sistema Conselho Net

Atualização de informações no sítio eletrônico

Gerenciamento do portal imobiliário

Organização do ambiente operacional

Organização do ambiente de infraestrutura

Suporte ao setor de secretaria

Suporte na Quinta Espetacular

Suporte nos Seminários

Atendimentos presenciais

Atendimentos por telefone

Atendimentos por WhatsApp

Atendimentos por e-mail

Gestão E-mails Org.br

CI

Emissão de carteiras de Estágios

Emissão de Certificados PJ

Emissão de Carteiras Definitiva

INDICADORES/ESTATÍSTICAS –

TIPO DE AÇÕES	QUANT	OBS
Ações Internas (Reuniões, Integrações e palestra motivacional)	2	
Manutenção maquina (Troca de peças, formatação e limpeza) (Creci-ce).	5	
Criação de usuários conselho net	8	
Atendimentos Presenciais	30	Média
Atualização de informação do Site (Alteração de cor/fonte das letras em seus modulos, mudanças de nomes dos modulos, anexo de arquivos, solicitação de mudanças ao desenvolvedor responsável).	5	
Cadastrros ORG.BR	1.201	
CI Emitidas	6	Até o momento
CI Recebidas	0	
Email emitidos	462	Até o momento
Atendimento por e-mail	150	estimativa
Emails recebidos	1.000	Até o momento
Entrega de Carteiras – Definitivas	4	
Entrega de Carteiras – Estágio	4	
OS Emitidas	0	
Solicitação de PDF e impressão de carteiras definitivas no creci-ce	138	Aproximadamente
Solicitação de carteiras definitivas ao cofeci para solenidade	316	
Impressão de Carteiras de estagio para setor de secretaria	411	Até o momento
OS Recebidas	-	
Outros Eventos (seminários, Encontros e etc)	7	
Impressão de Carteiras de Estágios	1.850	Até presente data
Impressão de Certificados PJ	35	Até aprseente data
Atendimento Presencial	-	
Corretores cadastrado no portal imobiliario	120	
Imoveis cadastrados no portal imobiliario	300	
Protocolos Emitido	-	
Atendimento Telefone	-	
Protocolos Recebidos	-	

Quinta Espetacular	-	
Redefinições de Senhas ORG.BR	50	
Reunião com a Superintendente	2	Até presente data
Reuniões com equipe	1	
Aquisição de computadores	4	Completos
Aquisição de licença adobe	1	

NOTAS EXPLICATIVAS AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

NOTA 1 - CONTEXTO OPERACIONAL

O Conselho Regional de Corretores de Imóveis 15.ª Região – CRECI - CE, é uma autarquia dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira e, imunidade tributária de acordo com a alínea “a”, Inciso VI, Art. 150 da Constituição Federal, de 05 de outubro de 1988.

Com sede e foro na capital e jurisdição em todo o território do Estado do Ceará têm por finalidade cumprir e fazer cumprir a legislação que regulamenta o exercício da profissão de Corretor de Imóveis e a fiscalização das atividades prestadas no campo da Intermediação e Corretagem de Imóveis por pessoas físicas e jurídicas; possuindo autonomia técnica, administrativa e financeira, além de se constituir no conjunto de autarquias do Sistema COFECI/CRECI's.

O Conselho Regional de Corretores de Imóveis 15.ª Região – CRECI - CE é o órgão normativo, consultivo, orientador, disciplinador e fiscalizador do exercício da profissão do Corretor DE Imóveis, bem como controlador e fiscalizador das atividades financeiras e administrativas sob sua jurisdição. Normas Relacionadas às Unidades Jurisdicionadas, Agregadora e Agregadas:

- a) Lei nº 6.530, de 12/05/1978 – “Dispõe sobre o exercício da Profissão de Corretor de Imóveis e dá outras providências”;
- b) Decreto nº 81.871, de 29/06/1978 – “Dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de Corretor de Imóveis, de acordo com a Lei nº 6.530, de 12 de maio de 1978 e dá outras providências”.
- c) Regimento do CRECI 15.ª REGIÃO aprovado pela Resolução Normativa COFECI nº 09/78.

NOTA 2 - APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Na elaboração das demonstrações contábeis de 2018, o Conselho Regional de Corretores de