

RELATÓRIO DO ANO 2022 DA SECRETARIA DO CRECI-MT

1 - INTRODUÇÃO

Tendo em vista que a Secretaria Administrativa juntamente com a recepção do CRECI-MT é hoje o maior canal de interação entre os respectivos usuários deste Conselho. É nítido que recepção possui um balcão com dois acentos, sendo um para telefonista e um para recepcionista, onde uma única funcionária realiza os dois atendimentos e somente com um computador, o que dá uma visibilidade baixa de quem está sendo atendido na porta de entrada do conselho.

Nesse ano de 2022 que transcorreu, onde podemos ter a visibilidades da grande demanda diária presencial no conselho de pessoas não só do nosso estado mas também de todo Brasil, esta coordenadoria percebeu a grande necessidade em adaptar o ambiente com bancadas mais baixas onde o atendimento possa ser olho no olho por igualdade entre o remetente e o receptor, é também ao que é chamado de atendimento com respostas instantâneas, isso de forma literal. pois além das inscrições e serviços realizados pelo setor, contribuímos com a orientação aos futuros corretores e aos corretores já inscritos. Daí nasce a importância do gerenciamento de tarefas com o acompanhamento dos dados estatísticos, os quais serão fundamentais para se ter uma projeção ou prospecção nos seus respectivos vieses.

Dessa forma, poderemos ter duas medidas fundamentais dentro destes indicadores, sendo elas quantitativa e qualitativas. Isso com o simples objetivo de se observar o melhor caminho para alcançar o resultado esperado, sem deixar de mensurar a capacidade de produtividade com todas as ferramentas e recurso de pessoal disponível. Podendo, ainda, mensurar a capacidade do setor através dos indicadores disponíveis, os quais auxiliarão na aferição do seu real desempenho.

Alguns dos motivos que provocam a queda no rendimento ou na geração de resultado em uma empresa é falta de planejamento, descontrole de fluxo, entre outros. Em breve, será informado que os dados estatísticos são fundamentais para se evitar isso. Sendo que, inclusive, esses têm uma grande valia para auxílio na tomada de decisão de curto, médio, longo prazo (os quais poderão ocorrer em vários pontos do processo).

A tempestividade em uma solicitação/prestação de serviço, sempre virá acompanhada da consolidação de uma boa imagem perante o público/usuário. Criando de vez por todas uma redução nas insatisfações ou reclamações quanto a prestação daqueles. Sendo competência da SECRETARIA.

Ressalto ainda que a saúde financeira do CRECI-MT sempre será dependente dos serviços realizados pela secretaria, tais como: Taxas, emolumentos e anuidades geradas, no ato das inscrições, por meio deste setor que estão relatados abaixo:

- Executar e/ou orientar trabalhos administrativos;
- Colaborar na elaboração de manuais, bem como na confecção de formulários;
- Atualização de cadastros;
- Gerenciar WhatsApp;
- Procurar meios diversos em prol da otimização do trabalho;

- Organizar solenidade de novos corretores;
- Emitir relatórios, certidões, ofícios;
- Planejar, coordenar, realizar, orientar, acompanhar, supervisionar os trabalhos administrativos;
- Organizar arquivo de documentos, nos respectivos cadastros;
- Realizar encaminhamento e arquivo de processos;
- Gerar protocolos;
- Buscar a satisfação do usuário que utiliza os serviços deste Conselho;
- Responder com tempestividade as demandas do Fala.Br;
- Procurar sempre o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados por este Regional, seja no presencial ou on-line.

A elaboração deste tem por objetivo provocar melhorias estruturais e conjunturais deste setor, SECRETARIA - Coordenadoria de Secretaria Administrativa, onde se fará uso dos dados gerais desta. Causando assim, uma maior satisfação daqueles que se utilizam deste serviço. A apresentação tem por finalidade não só confrontar dados já coletados, mas também apontar falhas, correções a nova modalidade de atendimento, serviço online, e adequação a legislação vigente.

2 - FATORES INTERNOS E EXTERNOS (PLANEJAMENTO E AÇÃO)

	PONTOS FORTES	LIMITAÇÕES	AMEAÇAS	OPORTUNIDADES
CENÁRIO	<ul style="list-style-type: none"> *Não há concorrência *Atendimento presencial ou online *Canais de comunicações Variados * Entrega de carteiras profissionais no interior do estado mensalmente; 	Existe apenas 3 atendentes e 1 recepcionista.	<ul style="list-style-type: none"> *Excesso de etapas *Desmotivação dos colaboradores. 	*Aquecimento do mercado Imobiliário
OBJETIVO	Dar celeridade ao andamento processual, Inscrições e demais solicitações.			
ESTRATÉGIA	<ul style="list-style-type: none"> a) Criar novos canais de atendimento; b) Procurar meios diversos em prol da otimização do trabalho; c) Responder com tempestividade as demandas dos usuários; 			
PROGRAMA DE AÇÃO	<p>Descrição</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Contratação de 1 estagiário administrativo e uma Recepcionista; b) Novas máquinas de trabalho. c) Manutenção dos móveis existentes ou adquirir novos. d) Cursos de treinamento aos colaboradores. e) Programa para transcrição de áudios de reuniões. 			

3. ORGANOGRAMA DA SECRETARIA

TITULAR	CARGO	PERÍODO DE ATUAÇÃO	COMPETÊNCIAS
Raely Pereira Pestana	Coordenadora	04/01/2022	<p>Planejar, coordenar, criar, realizar, concluir, realizar atendimento presencial e online, cadastro, gerar serviços, protocolos, atualização de cadastros, acompanhar, organização solenidade, orientar, dar feedbacks, elaborar pautas e despachos, delegar, confecção de ofícios, certidões, dar andamento as tarefas do setor, responder as demandas direcionadas pela ouvidoria, gerenciar WhatsApp. Acompanhamento de reuniões da Coapin, reunião de diretoria e Plenárias, bem como a transcrição e confecção das Atas.</p> <p>Comunicação de apoio direto com a diretoria, delegados, conselheiros e delegacias.</p>
Patricia Melo Fonseca	Recepcionista	17/01/2022	<p>Atendimento presencial, via Telefone, orientações de procedimentos de inscrição, e encaminhamento de atendimento aos setores.</p> <p>Atender demandas dos correios: Envio e recebimento de correspondências cadastro de todos os atendimentos de entrada pela recepção via Sistema.</p>
Heliana S. C.de Lara Pinto	Auxiliar Administrativo	15/03/2022	<p>Atendimento online, presencial; geração de serviços, protocolos, digitalização de documentos, atendimento telefônico, comunicação das decisões às partes, atendimento via WhatsApp, recebimento e envio de protocolos e processos, comunicação, atualização cadastral, arquivamento e</p>

			Atendimento presencial, online, gerar serviços e protocolos, cadastro, atualização de dados, CNAI.
Vitória C. S. Gomes	Auxiliar Administrativo	18/01/2022	Atendimento online, via WhatsApp, presencial e telefonico geração de serviços e protocolos, digitalização de documentos, atendimento telefônico, atendimento via WhatsApp, recebimento e envio de protocolos, processos, comunicação, confecção de certidões, tratativas por e-mail, atualização cadastral, arquivamento e cadastro, atualização de dados, CNAI.
Daniel Brandão Caldas	Auxiliar Administrativo	24/01/2022	Atendimento telefônico, presencial, telefônico e via WhatsApp, digitalização de documentos, organização de solenidades, Auxilia a coordenação nas reuniões da Coopin, reunião de diretoria e Plenárias. Auxilia nas solenidade de entregas de carteiras ao novos corretores e entrega de 2ª via de cédulas.

RELATÓRIO DA SECRETARIA DOS MESES DE 03/01/2022 DE Á 13/12/2022 DE

INSCRIÇÃO DE ESTÁGIO;
 INSCRIÇÃO DE PESSOA FISICA;
 INSCRIÇÃO DE PESSOA JURIDICA;
 REINSCRIÇÃO PESSOAS FISICA;
 INSCRIÇÃO SECUNDARIA DA 19º PARA OUTRA REGIÃO;
 INSCRIÇÃO SECUNDARIA DE OUTRA REGIÃO PARA A 19ª;
 INSCRIÇÃO TRANSFERÊNCIA PARA 19ª REGIÃO,
 INSCRIÇÃO TRANSFERÊNCIA DA 19ª REGIÃO PARA OURA REGIÃO.
 CANCELAMENTO PESSOA FISICA Á PEDIDO,
 CANCELAMENTO PESSOA JURIDICA Á PEDIDO,
 CANCELAMENTO PESSOA FISICA POR FALECIMENTO;
 CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO SECUNDÁRIA Á PEDIDO;
 PEDIDO DE EXERCICIO EVENTUAL;
 ISENÇÃO DE INSCRIÇÃO PESSOA FISICA POR IDADE E TEMPO DE CONTRINUIÇÃO;
 AVERBAÇÃO DE NOME FANTASIA PJ;
 AVERBAÇÃO DE NOME PROFISIONAL PF;

SEGUE EM ANEXO RELATÓRIO DE SERVIÇOS REALIZADOS PELO SETOR NO PERÍODO MENCIONADO ACIMA:

CERTIDÕES E OFÍCIOS EMITIDOS PELA SECRETARIA:

Pedido de transferência para outro regional;
Pedido de secundária para outro regional;
Pedido de exercício eventual;
Pedido de transformação de inscrição secundária para principal para outra Regional;
Cancelamento de inscrição;

TOTAL DE CERTIDÕES CONFECCIONADAS: 113

TOTAL DE OFÍCIOS CONFECCIONADOS: 271

REALIZADAS 12 REUNIÕES DA COAPIN: Foram analisados um total de: 2.350 do mês de janeiro a novembro de 2022.

MESES	QUANTIDADE DE PROCESSOS
Janeiro	154
Fevereiro	178
Março	209
Abril	187
Mai	195
Maio	264
Junho	169
Julho	220
Agosto	264
Setembro	219
Novembro	171
Dezembro	120
Total:	2.350

COMPARATIVO DE INSCRIÇÕES DE PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS DO ANO DE 2021 E 2022

2021		2022	
PESSOAS FÍSICAS	1.586	PESSOAS FÍSICAS	1.787

PESSOAS JURIDICAS	207	PESSOAS JURIDICAS	203
--------------------------	------------	--------------------------	------------

Todos esses processos passam por uma tramitação interna, de cadastro, emissão de taxas, após pagamento o protocolo do pedido,

Após protocolo é feita a montagem, paginação e emissão de certidões da fiscalização, da tesouraria, e preparados para comissão COAPIN até ir para a Coapin.

Após é gerado o número da inscrição principal, os censos são digitalizados e enviados para confecção da cédula de identidade.

Quando chega as carteiras é preparada a solenidade.

Todos esses processos são de pedidos de novos corretores, imobiliárias, transferências, secundarias, exercício eventual e cancelamento de inscrição, pedido de isenção por idade e tempo de contribuição.

REALIZADAS 04 REUNIÕES DIRETORIA

1º Dia 04/03/2022

2º Dia 09/06/2022

3º Dia 03/08/2022

4º Dia 25/10/2022

REALIZADAS 03 SESSÕES PLENARIAS SENDO 3 ORDINÁRIAS MODO PRESENCIAL E 1 EXTRAORDINÁRIA MODO VIRTUAL

1ª Sessão plenária ordinária realizada em 10/03/2022

2ª Sessão plenária ordinária realizada em 16/06/2022

3ª Sessão plenária ordinária realizada em 21/09/2022

4ª Sessão plenária ordinária realizada em 20/12/2022

EXTRAORDINARIA MODO VIRTUAL

1ª Sessão plenária ordinária realizada em 28/10/2022 para aprovação do planejamento orçamentario de 2023

PEDIDOS DE INSCRIÇÃO DE ESTÁGIO NOS MESES DE JANEIRO Á NOVEMBRO DE 2022.

MESES	QUANTIDADE DE PROCESSOS
Janeiro	32
Fevereiro	47

Março	50
Abril	73
Maiο	45
Junho	60
Julho	78
Agosto	78
Setembro	40
Novembro	31
Dezembro	Ainda vai passar por análise.
Total	531

REALIZADAS 11 SOLENIDADE DE ENTREGA DE CARTEIRAS PROFISSIONAIS NA SEDE DO CRECI-MT

Somente na capital de Cuiabá no ano de 2022 foram entregues 460 inscrições de PF e 53 no município vizinho Várzea Grande.

MESES	DATAS
Janeiro	Não teve
Fevereiro	25/02/2022
Março	Não teve
Abril	01/04/2022 e 29/04/2022
Maiο	27/05/2022
Junho	Não teve
Julho	05/07/2022
Agosto	05/08/2022
Setembro	02/09/2022 e 30/09/2022
Novembro	10/11/2022
Dezembro	01/12/2022

SOLENIIDADE DE ENTREGA DE JURAMENTO E RECEBIMENTO DE CARTEIRAS PROFISSIONAIS NO INTERIOR (DESCENTRALIZAÇÃO) DO ESTADO DO ATO GROSSO NO ANO DE 2022.

Neste ano de 2022 a nova gestão, cumpriu a promessa feita e descentralizou as solenidades de juramento e entregas de carteiras definitivas aos novos corretores de imóveis e desde março deste mesmo ano, começou a enviar as carteiras para os conselheiros eleitos, delegados nomeados e coordenadores do conselho consultivo nomeados, para fazer o juramento com os novos corretores.

Vale ressaltar que muitos corretores do interior do estado tem a preferência de ir até a casa do corretor CRECI-MT localizada na capital, para participar da solenidade oficial que é realizada todos os meses no auditório da sede.

Temos ainda os novos corretores que por motivos de saúde, viagem e a distância da sede em Cuiabá não podem comparecer na data agendada, mas tem a preferência de ir até a sede, e agendam uma data específica na secretaria, apresentando justificativa e comprovação do não comparecimento na solenidade oficial, e fazem o ato do juramento para receber a carteira com os coordenadores da secretaria e fiscalização, e quando possível é agendado junto a presença de conselheiros (as)

Tivemos nessas entregas novos corretores que se deslocaram de suas residências, viajando mais de 1000 KM para participar da solenidade de juramento e recebimento da sua carteira profissional.

MUNICIPIOS	MESES	
SINOP E REGIÃO: ALTA FLORESTA COLIDER MATUPA CLAUDIA VERA	MARÇO	TOTAL 284
	ABRIL 55	
	MAIO 25	
	JUNHO 34	
	JULHO 35	
	AGOSTO 42	
	SETEMBRO 2	
	OUTUBRO 45	
	NOVEMBRO 21	
	DEZEMBRO 25	
RONDONOPOLIS E REGIÃO:	MARÇO 8	TOTAL 136
	ABRIL 21	

TIQUIRA JACIARA PEDRA PETRA	MAIO 13	
	JUNHO 16	
	JULHO 6	
	AGOSTO 21	
	SETEMBRO 14	
	OUTUBRO 12	
	NOVEMBRO 7	
	DEZEMBRO 18	
BARRA DO GARÇAS E REGIÃO: NOVA NAZARE NOVA XAVANTINA PONTAL DO ARAGUAIA ÁGUA BOA TORIXOREU	MARÇO 2	TOTAL 59
	ABRIL 2	
	MAIO 7	
	JUNHO 7	
	JULHO 11	
	AGOSTO 1	
	SETEMBRO 10	
	OUTUBRO 5	
	NOVEMBRO 8	
	DEZEMBRO 6	
CAMPO NOVO DO PARECIS E REGIÃO SAPEZAL COMODORO	MARÇO 4	TOTAL 20
	ABRIL 3	
	MAIO 1	
	JUNHO 2	
	JULHO	
	AGOSTO 3	
	SETEMBRO	
	OUTUBRO	
	NOVEMBRO 4	
	DEZEMBRO 3	
SORRISO E REGIÃO	MARÇO 2	TOTAL 67
	ABRIL 12	

TAPURAH	MAIO 4	
	JUNHO	
	JULHO 6	
	AGOSTO 8	
	SETEMBRO 5	
	OUTUBRO 10	
	NOVEMBRO 6	
	DEZEMBRO 14	
LUCAS DO RIO VERDE	MARÇO	TOTAL 27
	ABRIL 4	
	MAIO 1	
	JUNHO 5	
	JULHO	
	AGOSTO	
	SETEMBRO	
	OUTUBRO 8	
	NOVEMBRO 7	
	DEZEMBRO 2	
NOVA MUTUM	MARÇO	TOTAL 26
	ABRIL 5	
	MAIO 4	
	JUNHO 2	
	JULHO 4	
	AGOSTO 4	
	SETEMBRO 2	
	OUTUBRO	
	NOVEMBRO 3	
	DEZEMBRO 2	
TANGARA DA SERRA E REGIÃO CONQUISTA DO OESTE	MARÇO	TOTAL 38
	ABRIL 2	
	MAIO 8	

BRASNORTE	JUNHO 9	
	JULHO	
	AGOSTO 4	
	SETEMBRO 5	
	OUTUBRO	
	NOVEMBRO 8	
	DEZEMBRO 2	
PRIMAVERA DO LESTE	MARÇO 10	TOTAL 57
	ABRIL 4	
	MAIO 5	
	JUNHO 4	
	JULHO 3	
	AGOSTO 7	
	SETEMBRO 4	
	OUTUBRO 5	
	NOVEMBRO 5	
	DEZEMBRO 10	
ALTA FLORESTA E REGIÃO NOVA MONTE VERDE	MARÇO	TOTAL 23
	ABRIL 1	
	MAIO 3	
	JUNHO	
	JULHO 4	
	AGOSTO 4	
	SETEMBRO 3	
	OUTUBRO 2	
	NOVEMBRO 4	
	DEZEMBRO 2	
QUERENCIA E REGIÃO CONFRESA	MARÇO 1	TOTAL 22
	ABRIL	
	MAIO 5	
	JUNHO	

	JULHO 4	
	AGOSTO 2	
	SETEMBRO 2	
	OUTUBRO 1	
	NOVEMBRO 3	
	DEZEMBRO 4	
JUINA E REGIÃO	MARÇO	TOTAL 13
BRASNORTE	ABRIL	
	MAIO 3	
	JUNHO	
	JULHO 3	
	AGOSTO	
	SETEMBRO 2	
	OUTUBRO 1	
	NOVEMBRO 1	
	DEZEMBRO 3	
CACERES E REGIÃO	OUTUBRO 3	TOTAL 4
ARAPUTANGA	NOVEMBRO 1	
MIRASSOL D OESTE		
CAMPO VERDE	AGOSTO 1	
	NOVEMBRO 3	
	DEZEMBRO	
CANARANA	JULHO 1	TOTAL 4
	NOVEMBRO 3	
COLIDER E REGIÃO	OUTUBRO 2	TOTAL 4
GUARANTÃ DO NORTE	NOVEMBRO 2	
PORTO DOS GAUCHOS E REGIÃO	MAIO 2	TOTAL 4
JUARA	OUTUBRO 2	
DIAMANTINO	MARCO 1	TOTAL 1
ROSARIO OESTE	JULHO 2	TOTAL 2

ATENDIMENTOS: Tivemos uma média atendimentos mensais (entre WhatsApp 1620, presencial 716, e-mail 960 e telefone fixo 560).

TOTALIZANDO UMA MÉDIA DE ATENDIMENTOS REALIZADOS ANO DE 2022 MENSAL:

PRESENCIAL	TELEFONE	WHATSAPP	E-MAIL
288 x 12	600 x12	1.440 x 12	192 x 12
Total: 3.456	Total: 7.200	Total: 14.440	Total: 2.304

CONCLUSÃO

O trabalho da SECRETARIA deve ser utilizado como instrumento de gerenciamento a ser utilizado com intuito de se evitar imagens negativas e ações reprováveis. Ela que com o alcance das suas metas e dos seus objetivos vem procurando a cada dia adquirir credibilidade, confiança e respeito dos seus usuários.

Todos os dados aqui elencados devem resultar em indicadores para uma melhor atuação desta coordenação. Desempenhando assim a sua função dentro da sua competência, visando sempre uma maior satisfação do serviço prestado. Encaminhando as devidas demandas com celeridade e ao mesmo tempo com qualidade.

A partir de um gerenciamento das atividades prestadas neste setor, pode-se realizar o início de uma rotina para cada colaborador, o que contribuirá com o fim do retrabalho e como fim das crescentes reclamações. Espera-se também que este relatório ajude a fortalecer o papel do CRECI-MT, juntamente com os demais setores, diante de toda a sociedade do Mato Grosso.

PRESIDENTE DO CRECI 19ª REGIÃO

Claudecir Roque Contreira

DIRETORES DA SECRETARIA:

1º Secretário C.I Jailson Aleixo de Souza

2ª Secretária C.I Lucimara Giacomin

COLABORADORES:

Coordenação: Raely Pereira pestana

Auxiliares administrativos:

Heliana Silva Campos de Lara Pinto

Vitoria Cristina da Silva Gomes

Daniel Brandão Caldas

Recepção: Patrícia Melo Fonseca