

RESOLUÇÃO-COFECI nº 1.363/2015

(Publicada no D.O.U nº 72, de 16/04/2015, Seção 1, fls. 86)

Institui o CADASTRO NACIONAL DA QUALIDADE IMOBILIÁRIA (CNQI), para Empresas de Consultoria de Qualidade e Empresas Certificadoras de Qualidade, no âmbito do Sistema COFECI-CRECI, assim como institui o PROGRAMA DE QUALIDADE IMOBILIÁRIA (PQI), a ser ministrado sob o formato de acesso e ensino remotos.

O CONSELHO FEDERAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS - COFECI, no uso das atribuições que lhe conferem os artigos 5º e 16, inciso XVII, da Lei nº 6.530, de 12 de maio de 1978,

CONSIDERANDO que o Conselho Federal (COFECI) e os Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis (CRECI), com atuação em todo o território brasileiro, constituem um sistema denominado “Sistema COFECI-CRECI”;

CONSIDERANDO que, por força da representatividade profissional estabelecida no artigo 7º da Lei nº 6.530/78, e visando sempre à uma melhor qualidade dos serviços profissionais oferecidos à sociedade pelos inscritos no Sistema COFECI-CRECI, compete à instituição organizar e racionalizar o uso de novas tecnologias em benefício do mercado imobiliário;

CONSIDERANDO que, nos termos do artigo 5º da Lei nº 6.530/78, o COFECI e os CRECIs são órgãos de fiscalização do exercício da profissão de Corretor de Imóveis e, por isso, devem zelar pela qualidade dos serviços prestados pelos inscritos no Sistema que compõem;

CONSIDERANDO que o eficiente exercício da profissão de Corretor de Imóveis, um dos principais objetivos institucionais do Sistema COFECI-CRECI, exige permanente qualificação dos que a exercem, com vistas à constante melhoria dos serviços ligados às suas competências;

CONSIDERANDO que a globalização e os modernos meios de comunicação, acentuadamente presentes no atual mercado imobiliário, têm provocado desigual e desestimulante concorrência internacional;

CONSIDERANDO que o bom combate à concorrência internacional só poderá ser alcançado mediante a implantação de rigoroso Programa de Qualificação, aplicável a todos os inscritos no Sistema COFECI-CRECI, com vistas à melhoria da sua capacitação técnica e organizacional;

CONSIDERANDO que o Sistema COFECI-CRECI congrega profissionais e pessoas jurídicas inscritos em praticamente todos os 5.570 municípios brasileiros;

CONSIDERANDO o disposto no art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), que impede o fornecimento de serviços em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, na sua inexistência, com as diretrizes das normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT;

CONSIDERANDO a normatização, pela ABNT, dos procedimentos gerais para implantação de um sistema de gestão da qualidade, através da norma NBR ISO 9001:2008, e suas atualizações até a presente data;

CONSIDERANDO que as ferramentas atuais de tecnologia, tais como, mas não se restringindo a, internet, redes sociais, portais corporativos, vêm alterando de forma substancial o fluxo de informações do mercado e a maneira pela qual os negócios são gerados e gerenciados;

CONSIDERANDO a decisão unânime adotada pelo Egrégio Plenário, na Sessão realizada no dia 27 de março de 2015,

R E S O L V E :

Art. 1º - Instituir o CADASTRO NACIONAL DA QUALIDADE IMOBILIÁRIA (**CNQI**), que abrange o cadastramento de Empresas de Consultoria de Qualidade e de Empresas Certificadoras de Qualidade, nos termos do REGULAMENTO DO CNQI aprovado com esta Resolução.

Art. 2º - HOMOLOGAR o Programa de Qualidade Imobiliária (**PQI**), a ser desenvolvido sob o formato acesso e ensino remotos, para imobiliárias e profissionais que, espontaneamente, aderirem ao programa, de acordo com os preceitos estabelecidos no REGULAMENTO DO CNQI aprovado com esta Resolução.

Art. 3º - O cadastramento no CNQI é opcional e voluntário, obedecidos aos ordenamentos do seu REGULAMENTO, mas as empresas de consultoria e empresas certificadoras de qualidade que nele se cadastrarem poderão contar com o apoio institucional do Sistema COFECI-CRECI, desde que se sujeitem à sua fiscalização no que respeitar à legalidade institucional, ao comportamento ético e ao relacionamento com os Corretores de Imóveis e imobiliárias.

Art. 4º - O REGULAMENTO DO CADASTRO NACIONAL DA QUALIDADE IMOBILIÁRIA estará disponível no sítio eletrônico do COFECI (www.cofeci.gov.br) a partir da data de publicação desta Resolução.

Art. 5º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições contrárias.

Brasília (DF), 31 de março de 2015.

ORIGINAL ASSINADO
JOÃO TEODORO DA SILVA
Presidente

ORIGINAL ASSINADO
SÉRGIO WALDEMAR FREIRE SOBRAL
Diretor Secretário

REGULAMENTO DO CADASTRO NACIONAL DA QUALIDADE IMOBILIÁRIA - CNQI (APROVADO COM A RESOLUÇÃO-COFECI Nº 1.363/2015)

DEFINIÇÕES E CONVENÇÕES

Art. 1º - Para efeitos deste Regulamento, adotam-se as seguintes definições:

- a) **Conselho Federal de Corretores de Imóveis - COFECI:** autarquia federal com amparo na Lei nº 6.530/78, com jurisdição em todo o território brasileiro. Dotado de personalidade jurídica de direito público é responsável pela disciplina e orientação do trabalho de fiscalização do exercício da profissão de Corretor de Imóveis;
- b) **Conselho Regional de Corretores de Imóveis - CRECI:** autarquia federal com amparo na Lei nº 6.530/78. Dotado de personalidade jurídica de direito público, vinculado ao COFECI, com atuação estadual ou regional segundo sua área de jurisdição. É responsável pela fiscalização do exercício da profissão de Corretor de Imóveis;
- c) **Sistema COFECI-CRECI:** Organização sistêmica que congrega o **COFECI** e todos os **CRECIs** do Brasil;
- d) **Corretor de Imóveis:** pessoa natural, que atua na intermediação na compra, venda, permuta e locação de imóveis. Deve estar regularmente inscrita no Conselho Regional de Corretores de Imóveis de sua região, na forma da Lei nº 6.530, de 12 de maio de 1978;
- e) **Imobiliária:** pessoa jurídica, que atua na intermediação na compra, venda, permuta, locação e administração de imóveis. Deve estar regularmente inscrita no Conselho Regional de Corretores de Imóveis de sua região, na forma da Lei nº 6.530, de 12 de maio de 1978;
- f) **Certificando:** imobiliárias e profissionais do ramo imobiliário que, interessados em melhorar a qualidade dos serviços que prestam à sociedade, se inscrevem no PQI;
- g) **Empresa de Consultoria de Qualidade:** desenvolve atividades de treinamento e consultoria de qualidade operacional para qualificação dos interessados na obtenção de Certificado de Qualidade Empresarial;
- h) **Empresa Certificadora de Qualidade:** especializada na aferição da qualidade operacional de empresas que se interessem em obter Certificação de Qualidade Empresarial;
- i) **CTQI – Comissão de Trabalho da Qualidade Imobiliária,** especialmente designada por Portaria do COFECI para análise e julgamento dos pedidos de cadastramento no Cadastro Nacional da Qualidade Imobiliária (CNQI), bem como para fiscalizar o seu regular funcionamento;
- j) **CNQI:** Cadastro Nacional de Empresas da Qualidade Imobiliária (CNQI): contempla Empresas de Consultoria de Qualidade e Empresas Certificadoras de Qualidade. É mantido e fiscalizado pelo COFECI;
- k) **PQI:** programa de treinamento e qualificação operacional, criado pelo COFECI, a fim de preparar Imobiliárias e Corretores de Imóveis que se interessam em obter Certificação de Qualidade para os serviços que oferecem a seus clientes.
- l) **Selo da Qualidade Imobiliária:** Estampa visual criada especialmente para identificar, física ou eletronicamente, as Imobiliárias e Corretores de Imóveis que se qualificarem com êxito no PQI;
- m) **Certificado de Qualidade Imobiliária:** fornecido às Imobiliárias e Corretores de Imóveis que se qualificarem com êxito no PQI, chancelado pelo Sistema COFECI-CRECI e pelas empresas de Consultoria e Certificadora de Qualidade.

CONCEITOS QUE DEVEM ESTAR PRESENTES NO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO IMOBILIÁRIA – PQI

Art. 2º - O PQI deve contemplar um amplo leque de ações no âmbito dos Certificandos, que deve ser implantado de forma consistente, evolutiva e meritocrática, e ter sua adequação, implementação e eficácia avaliadas por uma Empresa Certificadora cadastrada no CNQI, à livre escolha dos Certificandos.

Art. 3º - A estrutura do PQI deve contemplar um processo de melhoria contínua das ações profissionais ou empresariais desenvolvidas pelos Certificandos, para que, assim, se permita a integração entre Imobiliárias e entre estas e os profissionais do ramo imobiliário, bem como a valorização e o fortalecimento do mercado imobiliário, com os seguintes objetivos:

- Incentivar os Certificandos a oferecerem pronta resposta às pressões competitivas nacionais e internacionais e aos avanços tecnológicos, por meio da melhoria contínua de seus processos e serviços;
- Privilegiar, mediante a concessão do Selo da Qualidade Imobiliária, as imobiliárias e profissionais que se qualificarem com êxito no PQI, comprometidos com a ética, a valorização da categoria e a responsabilidade no relacionamento com clientes e outras organizações;
- Criar um diferencial de mercado para as imobiliárias e profissionais que aderirem ao PQI que, uma vez aprovadas e subordinados às normas do programa, poderão ostentar o Certificado e o Selo da Qualidade Imobiliária com as logomarcas da Consultora e da Certificadora de Qualidade, e do próprio Sistema COFECI-CRECI;
- Desenvolver e adotar instrumentos para conscientização do mercado e da sociedade sobre o valor e a importância dos serviços certificados, prestados pelas Imobiliárias e Profissionais aderentes ao PQI.

Art. 4º - O PQI deve gerar resultados práticos em termos de reconhecimento, eficiência e eficácia para os Certificandos aprovados no PQI, buscando alcançar os seguintes benefícios:

- Aprimoramento da estrutura, dos processos internos e da qualidade dos serviços prestados;
- Capacitação e atualização técnica de todo o pessoal envolvido no processo;
- Atualização permanente sobre as mudanças e a globalização do setor;
- Construção de uma base de dados nacional (índices e resultados) que permita o gerenciamento de relatórios estatísticos, comparativos, análise de mercado, etc.;
- Identificação de novas tendências de atuação;
- Constituição de um conceito diferencial de mercado para os aderentes ao PQI;
- Fidelização dos clientes.

Art. 5º - O PQI deve basear-se em requisitos internacionais de qualidade (ISO 9001:2008), todavia com indicadores e procedimentos específicos do setor imobiliário.

Art. 6º - O Programa de Qualidade Imobiliária deve possuir a seguinte matriz mínima de requisitos:

- Inscrição regular junto ao Conselho de Corretores de Imóveis da Região;
- Conformidade jurídica, trabalhista e tributária;
- Princípios legais relativos à associação e ou congregação sindical de sua força de trabalho;
- Capacitação técnica e relacional da força de trabalho;
- Princípios relacionados à liderança e cultura organizacional;

- Princípios gerais relacionados à gestão de qualidade, englobando organização interna (5S), gestão operacional, gestão comercial e inteligência de marketing.

Art. 7º - O PQI deve ser implantado por meio de tecnologias de acesso e ensino remotos de forma a viabilizar o maior número possível de aderentes, a custos acessíveis a todos os inscritos no Sistema COFECI-CRECI, onde quer que estejam localizados, minimizando a necessidade de deslocamentos de pessoal, de consultores e de auditores.

EMPRESAS DE CONSULTORIA REMOTA E SEU CREDENCIAMENTO

Art. 8º - A Presidência do COFECI, mediante parecer positivo da Comissão de Trabalho da Qualidade Imobiliária – **CTQI**, especialmente designada, após análise de coerência com os termos deste Regulamento, homologará o cadastro de empresas especializadas em Consultoria de Qualidade que, sob o formato de acesso e ensino remotos, se interessarem em oferecê-la aos inscritos no Sistema COFECI-CRECI.

Art. 9º - As Empresas de Consultoria de Qualidade interessadas terão de possuir e demonstrar plataforma tecnológica em operação há, pelo menos, quatro anos, que seja capaz de proporcionar conhecimento e consultoria remotos, que atendam de forma abrangente aos seguintes requisitos:

- Aceite a inserção e gerenciamento de qualquer tipo de conteúdo de interesse do próprio programa (vídeos/textos, etc.), com a possibilidade de inserção de mensagens instantâneas (*online*) do sistema COFECI-CRECI;
- Permita a elaboração de diagnósticos e regras que customizem automaticamente a disponibilização de conteúdos para cada usuário;
- Permita a elaboração de cronograma customizado do projeto;
- Estabeleça o passo a passo para execução de determinadas tarefas;
- Permita a disponibilização de qualquer tipo de arquivo eletrônico envolvido no processo;
- Permita a interação via chat entre a consultoria e seus usuários;
- Promova real e inofismável transferência de conhecimentos;
- Disponibilize conteúdo técnico 24 horas por dia aos seus usuários;
- Permita acesso simultâneo a multiusuários;
- Organize todas as etapas do cronograma de implantação com orientação passo a passo do que (e como) deve ser feito;
- Possibilite a interação e troca de arquivos envolvidos no processo;
- Permita a edição dos perfis e privilégios de acesso para cada usuário;
- Disponibilize *dashboard* na área do usuário para acompanhamento da evolução do processo de implantação em relação ao cronograma proposto;
- Possibilite aos consultores o planejamento e controle de todas as atividades dos seus usuários de forma *online*;
- Permita programação e agendamento de eventos para seus usuários, bem como o acompanhamento da execução de cada um deles;
- Permita a gestão de todos os chats e chamados abertos pelos seus usuários;
- Promova controle total sobre todos os contratos (Vigência, Especificações, Status, Consultor responsável, Prazos, etc.);
- Ofereça capacidade de atendimento simultâneo de até 4 (quatro) usuários no processo de implementação do sistema de gestão da qualidade;
- Expeça e envie relatório individual mensal, via *webservice*, ao COFECI, consolidando as atividades até a data do envio, para que se permita avaliação conclusiva sobre a possibilidade de permanência, ou não, do certificando no processo de qualificação.

Art. 10 - As Empresas de Consultoria pretendentes ao cadastramento no CNQI, para o fornecimento de serviços de consultoria, recolherão em conta corrente bancária do

COFECI, taxa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para custeio dos trabalhos de análise, exame, aprovação e homologação do registro de suas atividades, quantia esta que, em hipótese alguma, será restituída, mesmo em caso de indeferimento do registro.

§ 1º - O valor estabelecido neste artigo sofrerá correção todo dia 1º de fevereiro, pelo INPC, calculado pela FGV, correspondente ao ano imediatamente anterior.

§ 2º - Além dos requisitos exigidos por este Regulamento, as Empresas de Consultoria (ou Certificadoras) interessadas no cadastramento deverão atender a todos os requisitos exigidos pela Lei nº 8.666/93 e suas subseqüentes alterações, para participação em certames públicos.

Art. 11 - Os processos, cujos pedidos de cadastramento sejam indeferidos, serão devolvidos aos interessados, acompanhados dos documentos e de todos os atos neles realizados, inclusive o parecer e julgamento apontando as deficiências que motivaram o indeferimento. Cópia do inteiro teor do processo permanecerá em arquivo do Cofeci pelo período de 1 (um) ano.

§ 1º - O indeferimento não impedirá a apresentação de nova solicitação, que poderá ser protocolada tão logo estejam sanados os motivos ensejadores da rejeição.

§ 2º - O novo pedido, além do atendimento a todos os requisitos exigidos neste Regulamento, deverá indicar a existência de pedido anterior negado, informando o número do processo e a data do protocolo.

§ 3º - Até duas reanálises de pedido de cadastramento no período de 1 (um) ano, serão aceitas sem novo pagamento da taxa prevista neste artigo. Qualquer outra reanálise implicará pagamento de taxa equivalente a 30% (trinta por cento) do valor da taxa estipulada no artigo 10 deste Regulamento.

EMPRESAS CERTIFICADORAS E SEU CREDENCIAMENTO

Art. 12 - Assim como as Empresas de Consultoria de Qualidade, poderão inscrever-se no CNQI qualquer Empresa Certificadora de Qualidade que preencha os seguintes requisitos:

- Apresente proposta metodológica para os serviços de avaliação de qualidade em conformidade com a metodologia de consultoria estabelecida neste Regulamento, a qual será avaliada pela Comissão de Trabalho prevista no artigo 8º, considerando o nível de anuência aos requisitos previstos nos artigos 2º a 7º, relativamente ao método de auditoria;
- Demonstre conformidade legal - CNPJ ativo e sem qualquer tipo de restrição;
- Qualificação para a prestação dos serviços propostos - certificado em vigência da Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO CGCRE;
- Identificação da equipe interna de auditores;
- Recolhimento da taxa de cadastramento prevista no artigo 13 deste Regulamento.

Art. 13 - As Empresas Certificadoras de Qualidade pretendentes ao cadastramento no CNQI recolherão em conta corrente bancária do COFECI, taxa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), obedecidas às mesmas regras estabelecidas nos artigos 10 e 11, e seus respectivos parágrafos.

CERTIFICADO DE REGISTRO NO CNQI

Art. 14 - A todas as Empresas de Consultoria e de Certificação, que tiverem seus cadastros no CQI homologados pelo COFECI, será fornecido certificado, contendo:

- Razão Social;
- Prazo de validade do Certificado de registro no CNQI, limitado a 2 (dois) anos.

§ 1º - O cadastro no CNQI poderá ser cancelado, a qualquer tempo, em caso de descumprimento de qualquer das obrigações ou requisitos estabelecidos neste Regulamento, ou de eventual descontinuidade do CNQI.

§ 2º - A renovação do cadastro dependerá de aprovação em nova auditoria, para avaliação técnica, documental e contábil.

§ 3º - No caso de renovação de cadastro, a taxa prevista nos artigos 10 e 13 deste Regulamento, será reduzida em 50% (cinquenta por cento).

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15 - O Cadastro Nacional da Qualidade Imobiliária (CNQI), cuja organização e manutenção estão a cargo do COFECI, poderá ser compartilhado com os Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis – CRECIs.

Art. 16 - As Empresas de Consultoria e de Certificação, que tiverem seus cadastros no CNQI homologados pelo COFECI, nos termos deste Regulamento, ficam autorizadas a divulgar a parceria em seus *sites* na internet e em seus materiais promocionais. A logomarca do COFECI poderá ser utilizada, desde que o material seja previamente submetido à aprovação deste.

Art. 17 - As Empresas de Consultoria e de Certificação, que tiverem seus registros no CNQI homologados pelo COFECI, nos termos deste Regulamento, submetem-se, espontaneamente, às regras nele estabelecidas. A transgressão a quaisquer de seus dispositivos, assim como a constatação de comportamento antiético que comprometa a imagem do Sistema COFECI-CRECI ou do PQI, implicará automático cancelamento do cadastro no CNQI e o conseqüente desligamento do PQI.

Art. 18 - O presente Regulamento poderá ser alterado a qualquer tempo por deliberação da CTQI ou da Presidência do COFECI.

Art. 19 - Este Regulamento, exposto no *site* eletrônico do COFECI, entra em vigor na data da publicação da Resolução que o aprova, revogadas as disposições contrárias.

* *