

## **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](http://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 estatuídos 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.

\* \* \*