

PLANEJAMENTO - SETOR DE COBRANÇA

Nome do setor: Finanças - Setor de Cobrança	
Coordenador: Marcelo Borges Teixeira	
Empregados e funções: Marcia Cristina Silveira de Castro (Supervisão); Vinicius Larratea (Assistente Administrativo); Luis Santos (Assistente Administrativo); Carlos Silva (Assistente Administrativo).	
Objetivo geral: promover a redução da inadimplência da categoria por meio de um processo de cobrança humanizado, ético e transparente, oferecendo ações de conscientização e facilitação dentro da legalidade, de modo a incentivar a adimplência sustentável e fortalecer o vínculo institucional.	Este setor contribui para os objetivos estratégicos: OE10 e OE13
Metas: realizar 3 projetos e 14 atividades até dezembro/2026.	
Indicadores: número de projetos realizados; número de atividades desenvolvidas; número de inadimplentes por trimestre, número de regularizados (do total de inadimplentes informar quantos foram regularizados).	
Orçamento para 2026: não se aplica	Centro de Custo: não se aplica

PLANO DE AÇÃO - PROJETOS

Nome do projeto 1: Serviços on-line ao profissional		Objetivo do mapa estratégico: OE13
Objetivo do projeto: implementar o serviço on-line de negociação de débitos administrativos para proporcionar maior qualidade no atendimento ao profissional.		Responsável: Marcia Castro
Metas: liberar o sistema para negociações on-line; reduzir em 10% os atendimentos para negociação via telefone e email.	Prazo final: julho/2026	Valor: não se aplica
Indicadores: sistema liberado e número de atendimentos reduzidos.		Observação:
Ações	Prazos	
Ação 1: verificar a elegibilidade dos débitos.	Prazo 1: abril/2026	
Ação 2: providenciar a revisão jurídica para emissão de Termos de Acordo.	Prazo 2: maio/2026	
Ação 3: solicitar para TI a configuração do sistema.	Prazo 3: junho/2026	
Ação 4: divulgar a funcionalidade do serviço on-line (setor de Comunicação).	Prazo 4: julho/2026	
Nome do projeto 2: Integração cartão de crédito e sistema		Objetivo do mapa estratégico: OE10
Objetivos do projeto: integrar o serviço de cartão com o sistema para otimizar o atendimento ao profissional e abreviar de forma assertiva os lançamentos de recebimento de receitas pela opção cartão.		Responsável: Marcia Castro
Metas: integrar o serviço dentro do prazo; > 95% de sucesso na compensação dos pagamentos integrados.	Prazo final: dezembro/2026	Valor: não se aplica
Indicadores: serviço integrado; número de negociações integradas; número de pagamentos compensados com sucesso.		Observação:
Ações	Prazos	
Ação 1: instruir o pedido de contratação do serviço de pagamento via cartão.	Prazo 1: junho/2026	
Ação 2: instruir o processo licitatório (para setor de Licitações e Contratos).	Prazo 2: junho/2026	
Ação 3: após contrato assinado, solicitar a implementação da integração junto ao BRC.	Prazo 3: agosto/2026	
Ação 4: após a integração, orientar a categoria a utilizar o serviço, conforme a demanda.	Prazo 4: dezembro/2026	
Nome do projeto 3: Manual de procedimentos da Cobrança		Objetivo do mapa estratégico: OE10
Objetivo do projeto: elaborar e padronizar um manual de procedimentos do setor de Cobrança para orientar a execução das atividades, otimizar processos e aprimorar o atendimento e retorno à categoria profissional.		Responsável: Marcia Castro
Meta: desenvolver o manual.	Prazo final: dezembro/2026	Valor: não se aplica
Indicadores: cumprimento das ações nos prazos; manual desenvolvido.		Observação:
Ações	Prazos	
Ação 1: levantar as atividades realizadas no setor.	Prazo 1: abril/2026	
Ação 2: verificar junto ao setor de cadastro alteração e construção de fluxos de alguns processos.	Prazo 2: agosto/2026	
Ação 3: descrever as atividades e procedimentos.	Prazo 3: setembro/2026	
Ação 4: fazer a edição final e disponibilizar.	Prazo 4: dezembro/2026	

PLANO DE AÇÃO - ATIVIDADES

Descrição da atividade 1: concluir o processo em andamento de notificação de Dívida Ativa de débitos anteriores.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica
Descrição da atividade 2: gerar as anuidades proporcionais, advindas das novas inscrições dos profissionais, quinzenalmente.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica

Descrição da atividade 3: atender à categoria via email, telefone, whatsapp.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica
Descrição da atividade 4: providenciar as demandas recebidas do setor de Cadastro (acerto nos débitos devido a cancelamentos, transferências, gerações incorretas, erros do sistema e operacionais etc.).	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica
Descrição da atividade 5: tramitar com o setor Contas a Pagar os processos de devoluções de valores pagos indevidamente pelos profissionais.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica
Descrição da atividade 6: realizar conciliação bancária, processamento de arquivos e acertos, e acatamento de recebimentos de receitas via cartão.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica
Descrição da atividade 7: formalizar a dupla notificação dos débitos para constituição do crédito tributário e posterior lançamento em Dívida Ativa.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica
Descrição da atividade 8: recuperar créditos: atividades de cobrança ativa como envio de três recobranças do débito do exercício entre julho e dezembro; elaborar campanha para recuperação de créditos por intermédio de Resolução; divulgação pelas mídias sociais do Conselho sobre campanha e incentivo à adimplência cidadã.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica
Descrição da atividade 9: emitir os relatórios mensais de receitas e realizar os respectivos acertos, para registro na Contabilidade.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica
Descrição da atividade 10: revisar os Termos de Acordo para possível ajuizamento.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica
Descrição da atividade 11: realizar a verificação da adimplência das negociações para proceder com as respectivas providências.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica
Descrição da atividade 12: prever treinamento da equipe com capacitação e atualização sobre temas referentes às atividades finalísticas do setor.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica
Descrição da atividade 13: reunião quinzenal ou mensal para oitiva, orientação e alinhamento da equipe nas atividades do setor.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica
Descrição da atividade 14: interação diária com a assessoria jurídica para verificação e manutenção dos processos judicializados.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica
Descrição da atividade 15: outras atividades realizadas pelo setor de Cobrança não previstas no plano.	
Observação:	Valor da atividade: não se aplica

RELATÓRIO TRIMESTRAL DO PLANO DE AÇÃO - 2026

Nome do setor/área/comissão: Cobrança		Objetivos do mapa estratégico: OE10 e OE13	
Objetivo geral: promover a redução da inadimplência da categoria por meio de um processo de cobrança humanizado, ético e transparente, oferecendo ações de conscientização e facilitação dentro da legalidade, de modo a incentivar a adimplência sustentável e fortalecer o vínculo institucional.			
Metas: realizar 3 projetos e 14 atividades até dezembro/2026.			
Indicadores: número de projetos realizados; número de atividades desenvolvidas; número de inadimplentes por trimestre, número de regularizados (do total de inadimplentes informar quantos foram regularizados).			
Orçamento para 2026: não se aplica			
Total gasto no 1º trimestre: não se aplica		Saldo: não se aplica	
Total gasto no 1º trimestre: não se aplica		Saldo: não se aplica	
Total gasto no 1º trimestre: não se aplica		Saldo: não se aplica	
Total gasto no 1º trimestre: não se aplica		Saldo: não se aplica	

PROJETOS

Nome do projeto 1: Serviços on-line ao profissional		Objetivo do mapa estratégico: OE13	
Objetivo do projeto: implementar o serviço on-line de negociação de débitos administrativos para proporcionar maior qualidade no atendimento ao profissional.		Total de ações planejadas para 2026: 4	
Meta: liberar o sistema para negociações on-line; reduzir em 10% os atendimentos para negociação via telefone e email.	Prazo final: julho/2026	Valor do projeto: não se aplica	
Indicador: sistema liberado e número de atendimentos reduzidos.		Observação:	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre
prazo para primeira ação ocorrer até abril/2026			
Após os resultados do 4º trimestre, o projeto atingiu a meta? () Sim () Não Todas as ações planejadas para 2026 foram concluídas? () Sim () Não		Justifique os casos em que o projeto não atingiu a meta ou as ações planejadas não foram concluídas:	

Nome do projeto 2: Integração cartão de crédito e sistema		Objetivo do mapa estratégico: OE10	
Objetivo do projeto: integrar o serviço de cartão com o sistema para otimizar o atendimento ao profissional e abreviar de forma assertiva os lançamentos de recebimento de receitas pela opção cartão.		Total de ações planejadas para 2026: 4	
Meta: integrar o serviço dentro do prazo; > 95% de sucesso na compensação dos pagamentos integrados.	Prazo final: dezembro/2026	Valor do projeto: não se aplica	
Indicador: serviço integrado; número de negociações integradas; número de pagamentos compensados com sucesso.		Observação:	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre
prazo para primeira ação ocorrer até junho/2026			
Após os resultados do 4º trimestre, o projeto atingiu a meta? () Sim () Não Todas as ações planejadas para 2026 foram concluídas? () Sim () Não		Justifique os casos em que o projeto não atingiu a meta ou as ações planejadas não foram concluídas:	

Nome do projeto 3: Manual de procedimentos da Cobrança		Objetivo do mapa estratégico: OE10	
Objetivo do projeto: elaborar e padronizar um manual de procedimentos do setor de Cobrança para orientar a execução das atividades, otimizar processos e aprimorar o atendimento e retorno à categoria profissional.		Total de ações planejadas para 2026: 4	
Meta: desenvolver o manual.	Prazo final: dezembro/2026	Valor do projeto: não se aplica	
Indicador: cumprimento das ações nos prazos; manual desenvolvido.		Observação:	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre
prazo para primeira ação ocorrer até abril/2026			
Após os resultados do 4º trimestre, o projeto atingiu a meta? () Sim () Não Todas as ações planejadas para 2026 foram concluídas? () Sim () Não		Justifique os casos em que o projeto não atingiu a meta ou as ações planejadas não foram concluídas:	

ATIVIDADES

Descrição da atividade 1: concluir o processo em andamento de notificação de Dívida Ativa de débitos anteriores.			
Observação:			Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre
Atividade prevista para conclusão no 2º trimestre			
Descrição da atividade 2: gerar as anuidades proporcionais, advindas das novas inscrições dos profissionais, quinzenalmente.			
Observação:			Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre

816 anuidades proporcionais geradas Valor total gerado R\$ 488.276,88 92 inscrições beneficiadas com 100% de desconto (ProUni/CadÚnico) Valor total de desconto concedido R\$ 53.843,58				
Descrição da atividade 3: atender à categoria via email, telefone, whatsapp.				
Observação:			Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre	
4002 e-mails recebidos no canal @fiqueemdia 1515 ligações recebidas, com 91,51% de atendimento				
Descrição da atividade 4: providenciar as demandas recebidas do setor de Cadastro (acerto nos débitos devido a cancelamentos, transferências, gerações incorretas, erros do sistema e operacionais etc.).				
Observação:			Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre	
27 Transferências recebidas com geração de Anuidade integral				
Descrição da atividade 5: tramitar com o setor Contas a Pagar os processos de devoluções de valores pagos indevidamente pelos profissionais.				
Observação:			Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre	
45 devoluções tramitadas em razão de pagamento em duplicidade/indevido				
Descrição da atividade 6: realizar conciliação bancária, processamento de arquivos e acertos, e acatamento de recebimentos de receitas via cartão.				
Observação:			Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre	
Atividade de rotina realizada conforme demanda.				
Descrição da atividade 7: formalizar a dupla notificação dos débitos para constituição do crédito tributário e posterior lançamento em Dívida Ativa.				
Observação:			Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre	
Atividade prevista para iniciar no 2º trimestre				
Descrição da atividade 8: recuperar créditos: atividades de cobrança ativa como envio de três recobranças do débito do exercício entre julho e dezembro; elaborar campanha para recuperação de créditos por intermédio de Resolução; divulgação pelas mídias sociais do Conselho sobre campanha e incentivo à adimplência cidadã.				
Observação:			Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre	
Campanha para recuperação de crédito publicada em Março, com envio de um comunicado em lote via e-mail para 2100 profissionais elegíveis.				
Descrição da atividade 9: emitir os relatórios mensais de receitas e realizar os respectivos acertos, para registro na Contabilidade.				
Observação:			Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre	
Atividade de rotina realizada conforme demanda				
Descrição da atividade 10: revisar os Termos de Acordo para possível ajustamento.				
Observação:			Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica	

Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre
Atividade prevista para iniciar no 2º trimestre			
Descrição da atividade 11: realizar a verificação da adimplência das negociações para proceder com as respectivas providências.			
Observação:		Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre
Atividade prevista para iniciar no 2º trimestre			
Descrição da atividade 12: prever treinamento da equipe com capacitação e atualização sobre temas referentes às atividades finalísticas do setor.			
Observação:		Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre
Atividade prevista para ocorrer ao longo do exercício			
Descrição da atividade 13: reunião quinzenal ou mensal para oitiva, orientação e alinhamento da equipe nas atividades do setor.			
Observação:		Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre
Atividade de rotina realizada conforme demanda.			
Descrição da atividade 14: interação diária com a assessoria jurídica para verificação e manutenção dos processos judicializados.			
Observação:		Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre
5 reuniões realizadas			
Descrição da atividade 15: outras atividades realizadas pelo setor de Cobrança não previstas no plano.			
Observação:		Valor total gasto com esta atividade em 2026: não se aplica	
Resultados do 1º trimestre	Resultados do 2º trimestre	Resultados do 3º trimestre	Resultados do 4º trimestre
Atividade de rotina realizada conforme demanda.			