



**Conselho Regional dos Representantes Comerciais
no Estado do Espírito Santo
Core-ES**

PROJETO INSTITUCIONAL

AÇÕES EXITOSAS NA COBRANÇA DE INADIMPLENTES

A Inovação na Arrecadação do Core-ES

Por meio deste documento, o Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo – Core-ES apresenta o presente projeto demonstrando as melhores e mais inovadoras práticas aplicadas nos procedimentos de cobrança, em razão da 9ª Conferência Nacional dos Conselhos Profissionais.

Categoria: Prêmio Procedimentos Eficazes Adotados para Redução da Inadimplência

Vitória/ES

2025



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo

Core-ES

Índice

01. CONTEXTUALIZAÇÃO.....	3
02. PLANO DE AÇÃO DO CONSELHO.....	5
03. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA	8
3.1. A evolução dos Processos Administrativos de Cobrança.....	9
3.2. Higienização de Dados	11
3.3. A Busca Ativa como Diferencial Estratégico	12
3.4. Comunicação Humanizada e Estratégica com E-mail Marketing.....	15
3.5. Incentivo à Adimplência e Campanhas Educativas	19
3.6. Domicílio Tributário Eletrônico e sua Contribuição	24
04. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo

Core-ES

01. CONTEXTUALIZAÇÃO

O Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo – Core-ES, foi criado em consonância com a Lei Federal nº 4.886/65, sendo devidamente instalado no Estado em fevereiro de 1966.

Integra, assim, o Sistema Confere/Cores, regido pela entidade máxima, o Conselho Federal dos Representantes Comerciais – Confere, o qual possui competência para regular, por meio de normativas, todas as entidades pertencentes ao citado conjunto, com atribuição institucional de fiscalizar o exercício da atividade de representação comercial.

Dentre as responsabilidades do Core-ES, verifica-se a promoção do registro profissional e supervisão da profissão do Representante Comercial no Estado, zelando pelo cumprimento da Lei, com a fiscalização voltada para a defesa da sociedade.

A fiscalização do Conselho é voltada para a proteção da sociedade, tendo em vista que busca garantir o exercício da profissão, em razão das competências impostas, sendo desempenhadas em atenção aos princípios constitucionais que regem a Administração Pública: a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade e a eficiência.

A autarquia é administrada por uma diretoria composta por Conselheiros, eleitos por votação a cada três anos – assim, formam-se a Diretoria Executiva, a Comissão Fiscal e Suplentes.

Atualmente, a gestão do Regional é auditada pelo Conselho Federal e fiscalizada pelo Tribunal de Contas da União (TCU), mantendo-se em sincronia com as exigências legais.

Indubitavelmente, a existência dos Conselhos de Fiscalização é benéfica tanto para os profissionais registrados, eis que fortalece a classe incentivando o aperfeiçoamento constante e valorizando a categoria, quanto para a sociedade, na medida em que a protege de maus profissionais e/ou indivíduos não habilitados para o exercício, comprometendo a qualidade e confiança dos serviços prestados.



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

Nesta vertente, todos os elementos demonstram que o registro profissional é ato de extrema importância, além de um aval legal para o exercício da profissão, o que gera a confiança e credibilidade, principalmente para a representação comercial, que se expressa por meio da confiabilidade entre o Representante e o cliente para a intermediação de produtos.

Tais fatos são ainda mais robustos quando em análise ao Acórdão nº 1925/2019 – Plenário do TCU, ocasião em que consta em relatório que os Conselhos exercem atividade de Estado a eles delegados por Lei Federal, com poder de polícia, com a finalidade de fiscalizar a atuação da profissão.

Com o objetivo de atingir o máximo de pessoas possíveis, prezando pelo interesse público e pela efetividade dos serviços prestados e sabendo da importância da premiação, este Conselho apresenta o projeto referente ao subitem 9: **“Ações exitosas na cobrança de inadimplentes”**, na 9ª Conferência Nacional dos Conselhos Profissionais.



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

02. PLANO DE AÇÃO DO CONSELHO

O Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo (Core-ES), órgão jurisdicionado ao Confere, ao longo de sua trajetória, elaborou um conciso plano de ação marcado por práticas de cobrança claras, com indicadores confiáveis, garantindo a efetividade da recuperação de crédito.

Nesse contexto, pautado no planejamento estratégico, é que se inaugurou o Setor de Cobrança, no ano de 2021, concebido no intuito de implementar métodos inovadores e, sobretudo, basear suas decisões e atividades em dados precisos.

No mesmo cenário de modernização das ações de cobrança, em 2025, após a solidificação da cultura organizacional, foi instituído o Setor de Dívida Ativa, destinado exclusivamente à gestão dos créditos inscritos em dívida ativa, incluindo a formalização de protestos de título, registro de inadimplência no CADIN e inclusão em cadastros de proteção ao crédito, como SPC e Serasa.

A especialização dos setores fez com que o Regional conseguisse segmentar as atividades e aumentar o grau de eficiência e eficácia das cobranças, uma vez que as equipes se desenvolveram e aperfeiçoaram suas rotinas de modo a contribuir em cada passo da cadeia de cobrança.

O processo de transformação foi de extrema relevância para eliminar sobrecargas na equipe, já que cada funcionário teria sua especialidade devidamente delineada, bem como aprimorar as *soft skills* (habilidades sociais e comportamentais que interferem na interação e gerência de trabalho).

Todos os procedimentos adotados foram pensados em consonância com as orientações do Tribunal de Contas da União, por meio do Acórdão nº 2402/2022 – Plenário, e com a Resolução nº 547/2024 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ambos com a ideia de adoção de meios



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

extrajudiciais para a solução de créditos pendentes, aliviando o Judiciário e assegurando a cobrança de maneira mais célere, econômica e eficaz.

Hoje, após um árduo e estratégico trabalho da gestão, o Regional não só se consolidou como um exemplo de eficiência administrativa e de inovação nas ações exitosas de cobrança, mas também passou a ser reconhecido por sua saúde financeira e institucional.

A categoria se caracteriza pela alta mobilidade geográfica, diversidade de segmentos de atuação e variabilidade significativa de faturamento, exigindo o desenvolvimento de abordagens diferenciadas de comunicação e cobrança, o que fez com que fossem estruturadas diversas formas de trazer o Representante Comercial para próximo do Conselho, entendendo a real importância do registro e, mais ainda, da regularidade perante o Sistema.

Por isso, o projeto de cobrança administrativa foi idealizado de maneira que extrapola a mera recuperação de créditos, buscando gerar valor para o profissional e, especialmente, garantir a presença do Representante Comercial e sua proximidade junto à entidade, o que é feito por meio da criação de um senso de pertencimento.

Demonstrar ao Representante que sua classe é unida e valorizada, principalmente por meio do lema da Diretoria, **“convencimento pelo conhecimento”**, garantiu a satisfação dos profissionais e a sua natural presença junto ao Regional. Tal concepção promove um relacionamento construtivo entre os registrados e o Conselho, estreitando os laços de forma amigável, mas, ao mesmo tempo, com uma comunicação clara e objetiva, que reforça a imagem institucional da entidade e sua credibilidade.

Nesse mesmo íterim, também se buscou a valorização dos adimplentes, reforçando o compromisso de desenvolver um bom atendimento e oportunidade de capacitação e evolução profissional, com eventos organizados e voltados especificamente para a classe.



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

Com tais ideais, reunindo toda a equipe, houve um grande avanço dos indicadores para o devido monitoramento e a avaliação contínua das atividades de cobrança – o que fortalece um sistema baseado em evidências e dados.

Para isso, tornou-se necessária a implementação de tecnologias facilitadoras, que reduzem os custos operacionais e melhoram a experiência e atuação do colaborador.

A mensuração do sucesso na consecução desses objetivos se baseia em indicadores quantitativos e qualitativos, garantindo uma avaliação poderosa da efetividade das estratégias usadas.



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

03. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

A transformação da cobrança no Core-ES foi construída sobre pilares sólidos de planejamento, inovação, uso inteligente de dados e valorização das pessoas.

As principais práticas implementadas incluem uma abordagem sistêmica onde cada componente potencializa os resultados dos demais, criando um ecossistema integrado de cobrança.

Como citado anteriormente, a criação do Setor de Cobrança representou a concretização de fluxos internos claramente definidos, que documentam todas as etapas — desde a notificação inicial até o eventual encaminhamento para cobrança extrajudicial ou ação de execução fiscal.

Com isso, foi possível analisar resultados de maneira objetiva, o que reduz as possíveis falhas operacionais e o retrabalho, bem como permite que os documentos emitidos sejam facilmente rastreados, dando ao colaborador a possibilidade de verificar o *status* da cobrança e agilizar os procedimentos com prazos menores.

Todos os aspectos do procedimento de cobrança podem ser visualmente encontrados em nosso sistema operacional interno (Gerenti – gerido pelo Confere), contudo, cada procedimento tem seu *checklist*, criado especialmente para mitigar os erros de uma atividade operacional repetitiva.

Do mesmo modo, a criação do Setor de Dívida Ativa em 2025 representou o segundo grande marco da cobrança no Core-ES, estabelecendo uma especialização funcional que permite maior eficiência no tratamento de créditos inscritos e na aplicação de medidas extrajudiciais.

A segregação das atividades entre o Setor de Cobrança (foco em débitos recentes e negociação) e o Setor de Dívida Ativa (foco em créditos inscritos em dívida ativa e medidas extrajudiciais) permitiu o desenvolvimento e a especialização da equipe de cada área, a otimização dos



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

recursos disponíveis, a eliminação de conflitos de prioridade e a melhoria da qualidade do serviço prestado.

O Setor, então, tem a competência de realizar a inscrição dos débitos em dívida ativa e, posteriormente, ante à inércia do registrado inadimplente, o protesto de títulos e a inclusão nos cadastros restritivos.

Como último caso, após todo o trâmite extrajudicial, na hipótese de a dívida persistir em aberto, também é no Setor de Dívida Ativa que acontece a distribuição das demandas executivas no Judiciário.

Para lograr êxito em suas tratativas, o Setor estabeleceu convênios fundamentais, como o com o Instituto de Estudos e Protestos de Títulos do Brasil (IEPTB-ES), sistema integrado para protesto em todos os cartórios do estado.

A complementaridade entre os dois setores criou um fluxo otimizado onde casos não resolvidos pelo Setor de Cobrança são automaticamente transferidos para o Setor de Dívida Ativa, garantindo continuidade e escalabilidade no processo de recuperação de créditos.

Dito isto, diversas práticas foram essenciais para a construção do resultado atingido pelo Regional, sendo passíveis de repetição em outras entidades, como será demonstrado a seguir.

3.1. A evolução dos Processos Administrativos de Cobrança

A busca ativa de inadimplentes foi reforçada por meio da ampliação e sistematização dos Processos Administrativos de Cobrança (PACs).

O PAC consiste no processo administrativo para a cobrança de anuidades pendentes, em respeito ao fato gerador instituído pelo art. 5º da Lei nº 12.514/2011 e a condição de procedibilidade conferida pelo art. 8º da mesma norma.

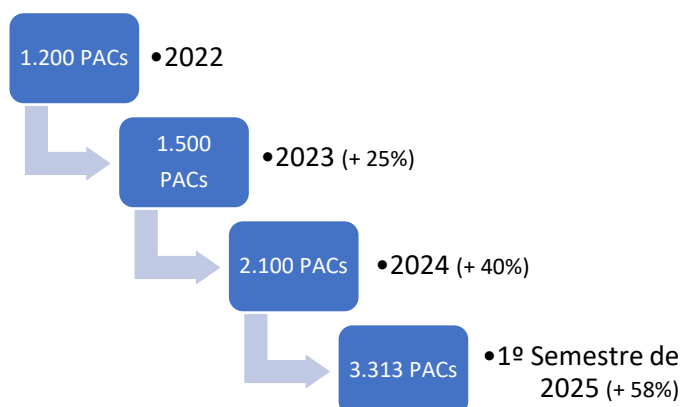


Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

Durante o procedimento, o Setor de Cobrança realiza a higienização do registro selecionado e emite a notificação administrativa, informando todo o conteúdo necessário para que o profissional seja cientificado da dívida, bem como oportunizando seu acesso ao Conselho no intuito de realizar o parcelamento do débito ou, caso entenda pertinente, oferecer defesa, atendendo ao princípio da ampla defesa e do contraditório.

Assim, em análise aos números, é visível que o número de PACs mais que dobrou no primeiro semestre de 2025, com 3.313 processos abertos – superando os números de todos os anos anteriores em apenas seis meses de atuação.

A evolução quantitativa dos processos administrativos é evidente:

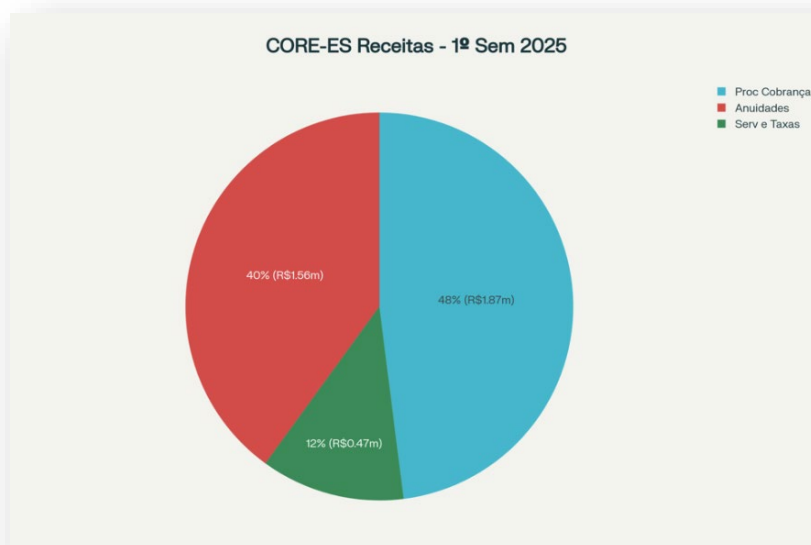


Esta **progressão exponencial** reflete a sofisticação crescente dos mecanismos de identificação de inadimplentes e a maior agilidade nos processos de instauração e tramitação dos processos administrativos.

Como consequência, a arrecadação do Conselho teve um destaque especial para os resultados alcançados no Setor:



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES



3.2. Higienização de Dados

A higienização dos cadastros trouxe mais eficiência e precisão para as ações de cobrança, visto que, assim, é possível realizar uma identificação precisa de situações irregulares, como empresas extintas ou pessoas falecidas.

Na prática, a higienização ocorre por meio de consulta aos dados públicos da Receita Federal, da Junta Comercial e dos Tribunais de Justiça.

Esta pesquisa permite a captação de dados que, analisados com estratégia, acarretam mudanças que impactam na capacidade de pagamento e na logística de ordens de prioridade – tendo em que vista que, no total, possuímos mais de 20 mil registros ativos.

A estratégia tem permitido não apenas recuperar débitos, mas também higienizar o acervo, promovendo o cancelamento de registros inativos e garantindo que a base de ativos reflita a realidade da entidade.



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

A prática produziu resultados expressivos, como o cancelamento de 3.223 registros irregulares (em conformidade com as diretrizes do Confere) e a recuperação de R\$ 1,87 milhão diretamente atribuível aos processos direcionados de cobrança, em 2025.

3.3. A Busca Ativa como Diferencial Estratégico

A notificação inicial do inadimplente no processo de cobrança é realizada no endereço fiscal fornecido no momento do registro, o que se mostra um grande entrave ao processo de cobrança, eis que uma grande parte dos inscritos não retornam ao Regional para atualizar sua base de dados cadastral.

Devido à alta mobilidade dos profissionais da categoria, era extremamente comum que o registrado mudasse de endereço sem atualizar seus dados, ou até abandonasse a profissão sem formalizar o cancelamento do registro.

Esse cenário resultava na ineficiência do envio, já que muitos devedores sequer tinham ciência da existência do débito, inviabilizando uma margem da recuperação de créditos.

Com o objetivo de corrigir essa distorção e aumentar a efetividade das ações de cobrança, o Core-ES implementou, em 2024, a metodologia de Busca Ativa, prática que rapidamente se consolidou na gestão da inadimplência.

A iniciativa parte do envio da notificação extrajudicial para o endereço fiscal cadastrado, que constitui o ato inaugural do Processo Administrativo de Cobrança (PAC).

Caso o documento retorne sem entrega ou não haja manifestação do devedor, a equipe do Setor de Cobrança passa a realizar uma pesquisa minuciosa em bases de dados públicas e privadas, com o objetivo de localizar um novo endereço ou outro canal de contato.



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

Para efetivar tais buscas, o Conselho utiliza sites de pesquisa que prestam o serviço de fornecimento de informação e dados cadastrais.

Em 2022, após processo de dispensa eletrônica com disputa, o Regional realizou a contratação da empresa Assertiva, especializada em inteligência de dados e tecnologia para consulta cadastral, ocasião em que iniciou o procedimento de segundo envio da carta.

Atualmente, com um novo processo de dispensa, homologou-se a contratação da empresa Previnity, que tem o mesmo objeto. A medida é totalmente replicável e gerou diversos ganhos ao Regional. Para ilustrar melhor, segue especificações do Termo de Referência utilizado:

APÊNDICE I **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

DA PLATAFORMA

1. A empresa vencedora desta dispensa deverá fornecer licenças à Plataforma de Consulta para 15 (quinze) usuários;
2. A plataforma deverá possuir minimamente os itens destacados abaixo:
 - 2.1. Parametrização de perfis: Administrador, Gestor e Operador ou outro a critério da CONTRATANTE;
 - 2.2. Definir, a critério da CONTRATANTE, quais as funcionalidades serão disponibilizadas em cada perfil;
 - 2.3. Deverá possuir histórico completo de consultas e ser capaz de gerar relatórios por período;
 - 2.4. A plataforma deverá possuir API para integração com o Sistema utilizado pelo Core-ES;
 - 2.5. A plataforma deverá permitir as consultas repetidas dentro do mesmo dia, sem que sejam contabilizadas dentro da quantidade especificada no Termo de Referência;
 - 2.6. A plataforma deverá permitir o envio de SMS;
 - 2.7. A plataforma deverá possuir as seguintes soluções:
 - 2.7.1. Base Certa
 - 2.7.2. Crédito Mix
 - 2.7.3. **Geotimize**
 - 2.7.4. Localize
 - 2.7.5. SMS
 - 2.7.6. Veículos
 - 2.8. A Plataforma deverá permitir a consulta por:
 - 2.8.1. **Consultar CPF;**
 - 2.8.2. **Consultar CNPJ;**
 - 2.8.3. **Consultar Telefone;**
 - 2.8.4. **Consultar e-mail;**
 - 2.8.5. **Consultar por Nome e Endereço;**
 - 2.9. A plataforma deverá possuir a Finalidade da Consulta:
 - 2.9.1. **Confirmação de Identidade**, para utilização do dado pessoa para combate à fraude, visando a identificação correta ou confirmação de identidade
 - 2.9.2. **Ciclo de Crédito**: Utilização do dado pessoa para o ciclo de proteção ao crédito. Incluindo cobrança, verificação de situação financeira e a correta identificação.
 - 2.9.3. **Execução de Contrato**: Utilização do dado pessoal para devida atualização ou execução de contrato, de procedimentos preliminares relacionados ao contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados
 - 2.9.4. **Legítimo interesse**: Utilização do dado pessoal para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiros, atendendo e cumprindo com direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção de dados pessoais.



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

DA CONSULTA

3. A Plataforma de Consulta deverá fornecer minimamente as seguintes especificações quando da Consulta:
 - 3.1. Nome completo
 - 3.2. CPF
 - 3.3. Data status CPF
 - 3.4. Provável óbito
 - 3.5. Data de nascimento
 - 3.6. Filiação
 - 3.7. Sexo
 - 3.8. Signo
 - 3.9. Telefones
 - 3.10. Endereços
 - 3.11. E-mails
 - 3.12. Pessoas de referência
 - 3.13. Participações em empresas
 - 3.14. Possível histórico profissional
 - 3.15. Histórico de consultas por segmento
 - 3.16. Aba de comentários
 - 3.17. A plataforma deverá permitir a impressão da Consulta com todos os dados constantes especificados em item "3.1 a 3.16";
4. Toda a comunicação e envios deverão ser criptografada para proteção dos dados transitados.
5. Todo o processo deverá estar de acordo com LGPD

Essa ferramenta, mesmo que não obrigatória, é um instrumento que demonstrou a ocorrência exponencial de regularizações espontâneas extrajudiciais, minimizando as ações judiciais e surgindo como uma boa prática de inovação no Regional.

No trâmite de utilização, assim que essas informações são confirmadas, a notificação é reenviada, garantindo que o registrado seja efetivamente cientificado da existência do débito e das possibilidades de regularização.

Esse novo fluxo se tornou um verdadeiro instrumento estratégico, com resultados satisfatórios de regularização espontânea após a notificação bem-sucedida.

Além disso, os valores recuperados diretamente atribuídos à Busca Ativa atingiram R\$ 1,87 milhão no ano, reforçando a relevância da iniciativa para a sustentabilidade financeira do Conselho.

O êxito da prática demonstra que informação e comunicação são pilares fundamentais para a eficiência administrativa e a construção de uma relação de confiança com os registrados.



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

Hoje, profissionais que antes desconheciam a existência de seus débitos conseguem regularizar sua situação com agilidade, contribuindo para a redução de passivos e para a consolidação da saúde financeira da autarquia.

Desde 2023, foram enviadas cerca de 2.500 notificações extrajudiciais para um segundo endereço, onde cerca de 1.100 foram produtivas (entregues), tendo uma taxa de aproximadamente **45% de efetividade**.

3.4. Comunicação Humanizada e Estratégica com E-mail Marketing

A cobrança deixou de ser meramente uma notificação para se transformar em uma estratégia de comunicação personalizada e humanizada.

No primeiro semestre de 2025, nove campanhas de cobrança foram realizadas, alcançando **29.770 e-mails entregues** com taxas de abertura e interação superiores às expectativas.

O e-mail marketing se consolidou como um canal de comunicação direto com os profissionais, de maneira ágil e eficiente, de modo que são enviadas campanhas educativas e preventivas, que orientam sobre a importância do registro ativo e regular, além das atualizações mensais sobre as atividades, eventos e projetos em andamento no Core-ES.

A ferramenta, além de informativa, contribui imensamente para o fortalecimento da identidade, da legalidade e da valorização da classe, sendo uma das práticas que permitiu a aproximação do Representante com o Conselho. Alguns exemplos para elucidar a prática:



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES



**Representante Comercial,
mantenha seu registro em dia:
regularize suas anuidades
de 2023, 2024 e 2025!**

Solicite seus boletos pelo e-mail: cobranca@core-es.org.br

Prezado(a) Representante Comercial,

O registro no Core-ES é a garantia do direito legal de exercer a Representação Comercial em todo território nacional, com segurança, credibilidade e respaldo jurídico.

Regularize suas anuidades de 2023, 2024 e de 2025 e mantenha seu registro ativo!

Solicite o seu boleto pelo e-mail:
cobranca@core-es.org.br.

Caso já tenha realizado o pagamento, por favor, desconsidere este informativo.



**REPRESENTANTE
COMERCIAL**

**SUA OPINIÃO É
ESSENCIAL PARA
APRIMORARMOS
NOSSOS EVENTOS!**

Representante Comercial,

Sob o lema "Convencimento pelo Conhecimento", a atual diretoria do Core-ES (2023-2026) está comprometida em oferecer conhecimento para aprimorar as habilidades dos representantes comerciais, promovendo diversas ações, incluindo treinamentos, palestras e elaboração de materiais educativos.

No Dia Pan-americano e Estadual do Representante Comercial deste ano, celebrado em Outubro, queremos tornar o evento de 2025 ainda melhor.

Por isso, sua opinião é essencial! 🗨️

✅ Qual tema, assunto ou palestrante você gostaria de ver no próximo ciclo de palestras?

**REPRESENTANTE
COMERCIAL,**

APOIE a aprovação do

PL 981/2019, que favorece a isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) na aquisição de automóveis por Representantes Comerciais.

Assine a petição clicando no link e colabore para esta importante causa, que é NOSSA!



O Core-ES está realizando uma força-tarefa junto aos deputados da Comissão de Constituição e Justiça de Cidadania (CCJC) para a aprovação do projeto de lei 981/2019, que trata sobre a isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) e que beneficiará nossa categoria na aquisição de automóveis.

No Espírito Santo, estamos solicitando o apoio dos deputados federais Helder Salomão e Dr Victor Linhares, que integram a CCJC.

Assine a petição clicando em: <https://peticaopublica.com.br/psign.aspx?pinBR133238> e colabore para esta importante causa, que é NOSSA!

WORKSHOP
Os Três Poderes

Thiago Alvarenga
Representante comercial, empresário, especialista em desenvolvimento humano

Cintia Carvalho
Administradora, pós-graduada em MBA em Psicologia Empresarial

Método CMV - Comunicação, Marketing e Vendas

09 de Maio
8h às 12h

Auditorio do CRC-ES
R. Amélia de Castro Gomes, 31 - Bento Ferreira, Vitória - ES, CEP: 29055-620

Últimas vagas

Workshop "Os Três Poderes - Método CMV - Comunicação, Marketing e Vendas", nesta sexta-feira, 09

Prezado (a) Representante Comercial,

O Core-ES convida você para um evento exclusivo que vai transformar sua forma de se comunicar com os clientes e potencializar seus resultados!

No dia 09 de maio (sexta-feira), das 8h às 12h, realizaremos o Workshop "Os Três Poderes - Método CMV: Comunicação, Marketing e Vendas", no auditorio do Conselho Regional de Contabilidade do Espírito Santo (CRC-ES), em Bento Ferreira, Vitória.

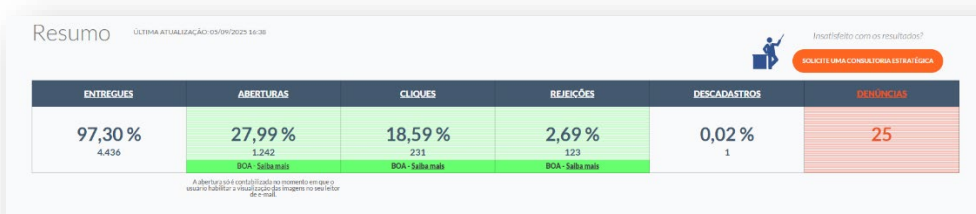


Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

Por meio das métricas de retorno dos e-mails marketing, é possível visualizar quais registrados receberam ou não e, assim, acompanhar quem foi alcançado pelo instrumento.

Com essa análise de alcance, alinha-se as próximas estratégias para os registros que não foram atingidos pelo e-mail.

Como exemplo, seguem as métricas de um e-mail marketing de cobrança:





Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

Além disso, as ligações passaram a adotar um tom orientativo, reforçando os benefícios da regularização e reduzindo as resistências ao pagamento.

A abordagem baseia-se na ideia de que, ao atender o Representante Comercial, o funcionário deve estabelecer uma escuta ativa, empática e individualizada, com linguagem acessível, agregando o conhecimento necessário para sanar as dúvidas e frustrações do profissional.

Outro método que ampliou a comunicação com os registrados foi a implementação do WhatsApp Business API, o que revolucionou o atendimento, permitindo suporte em tempo real e imediato para esclarecimento de dúvidas.

Durante o primeiro semestre de 2025, foram realizados mais de 400 atendimentos específicos sobre questões de cobrança via WhatsApp, com **índice de satisfação superior a 90%**.





Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES



Esse novo modelo melhorou a imagem institucional do Core-ES e contribuiu para um aumento significativo de acordos espontâneos.

3.5. Incentivo à Adimplência e Campanhas Educativas

Uma das práticas mais exitosas surgiu da importância de reconhecer e valorizar a classe – desse modo, o Regional se empenhou no oferecimento de eventos, programas de capacitação, feiras e palestras voltadas ao Representante Comercial.

A estratégia por trás disso, além de ampliar o alcance dos serviços oferecidos pelo Conselho e reforçar a imagem da entidade perante a sociedade, é conscientizar o Representante da relevância do seu registro e da importância de se manter regular.

Vale mencionar a campanha de comunicação acerca do benefício oferecido e autorizado pelo Conselho Federal em relação aos descontos nas anuidades é fortalecedora para garantir o adimplemento das anuidades logo no início do ano e, dessa maneira, é publicizada por meio de e-mails e redes sociais.



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES



Para atingir ainda mais profissionais, o projeto “Quem Representa é Registrado” inclui a implementação do Core Itinerante, momento em que a equipe do Regional se faz presente em feiras e eventos locais com a estrutura de atendimento física necessária, para se aproximar da classe.

Durante os eventos e feiras, o Regional faz diversos serviços: emissão de identidade profissional, atualização cadastral, atendimento jurídico etc. Contudo, além de todas as ferramentas, também utiliza o espaço para fornecer informação ao profissional ou visitante, apresentando seu material didático, preventivo e orientativo, de modo a promover a valorização da profissão, mas também criar a consciência de regularização do registro.

Nosso material educativo é composto por: I - Manual Descomplicado do Representante Comercial; II - Livro Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais; III - Folder “Quem Representa é registrado”; IV - Pin Cabeça de Mercúrio; V - Folder Pin Cabeça de Mercúrio; VI - Informativo “Riscos de Contratar um Representante Comercial não registrado”; VII - Modelo Padrão de Contrato; VIII - Notificação Extrajudicial de quebra de contrato; IX - Informativo “Programa de Incentivos”; X - Informativo Importante (com CNAEs enquadrados na atividade de Representação Comercial); XI - Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral e



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

Sexual no Sistema Confere/Cores – Representação Comercial sem assédio; XII - Pin Cabeça de Mercúrio (entregue apenas para representantes comerciais registrados no Core-ES).

A documentação foi pensada para trazer conhecimento ao profissional, garantindo que fique atento às legislações especiais e aos programas do Conselho.

Durante as principais feiras do Espírito Santo, a entidade se faz presente com o citado Core Itinerante, fazendo atendimentos no estande e visitando as empresas expositoras para conscientizar as Representadas sobre suas contratações.





Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

Assim, o Core-ES leva até o registrado uma extensão de seus serviços e, ao mesmo tempo, garante o **retorno de sua anuidade**.

Outra estratégia realizada para alcançar a regularidade por meio das feiras é a disponibilização de convites – durante a Acaps Trade Show, maior feira de varejo do estado, são doados ingressos ao Conselho para distribuição ao profissional caso esteja **inscrito e regular** junto à entidade.

Dessa forma, a entidade consegue a regularização de débitos pendentes ao passo que auxilia o Representante em sua atividade profissional.



Outra ação que difunde a imprescindibilidade do registro e da regularidade da inscrição no Conselho é a visita nas Representadas.

Em 2023, iniciou-se o projeto de visita às empresas que possuem Representantes Comerciais como o principal modo de venda e exposição de seu produto, garantindo que tais Representadas estejam alinhadas com a Lei nº 4.886/65 e exija de seu contratado tanto o **registro na entidade** quanto a **certidão de regularidade** anualmente.



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

Visita a Representada Ótima em 26/01/2023.



A exigência da certidão de regularidade, emitida pelo sistema do Conselho, é um dos fatores que agregam à adimplência dos registrados e deve ser motivado por meio das visitas, mas também por meio de palestras conscientizadoras, que ensinam sobre a importância da entidade e seu papel na sociedade, além de aspectos voltados à profissão, como técnicas de vendas e modernização dos meios de comunicação com os clientes.

Nos últimos anos, o Core-ES se profissionalizou e aprimorou seus eventos, aumentando seu porte e seu conteúdo, com resultados de muito sucesso.



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES



3.6. Domicílio Tributário Eletrônico e sua Contribuição

O Domicílio Tributário Eletrônico (DTE) é uma ferramenta que permite o cadastro de um endereço eletrônico oficial para o recebimento de comunicações no Conselho, visando otimizar os processos e garantir a efetividade das notificações ao registrado.

Ocorre que, além dos informativos sobre a profissão e sobre as programações da entidade, também é possível proceder o envio de boletos, realizando a notificação de lançamento do crédito tributário e não tributário.

Dessa forma, o DTE é um grande **incentivador da adimplência**, eis que facilita e torna acessível a comunicação para pagamentos e regularizações.



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

Nesse sentido, o Conselho lançou a campanha institucional ***“Domicílio Tributário Eletrônico Atualizado, Representante Comercial bem-informado!”***, que traz uma mensagem clara e objetiva: manter o e-mail atualizado é um comportamento essencial para um representante comercial bem-informado e em conformidade com suas obrigações legais.





Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

04. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como largamente exposto, o Conselho atua em **conformidade** com a legislação vigente, especialmente com a Lei nº 4.886/65 e as diretrizes do Conselho Federal, por meio de suas normativas, padronizando a atuação do Sistema para se valer da Lei.

No compromisso com a segurança jurídica e credibilidade institucional, o Regional regulamentou os procedimentos de cobrança de seu escopo, definindo o trâmite do processo administrativo e as condições de parcelamento em cada uma das fases de cobrança, por meio da Resolução nº 01/2024 – Core-ES, sempre objetivando a credibilidade e a eficiência.

A jornada da entidade foi delineada por meio de um planejamento estratégico com controle de prioridades e ações que garantem o retorno do crédito em aberto, com a real **contribuição para a efetividade** dos resultados.

A combinação de procedimentos bem pensados, da comunicação humanizada e direcionada por vários meios de contato, a presença do Regional em feiras e eventos e a aproximação ao Representante foram impactantes para a saúde financeira da entidade.

A filosofia do “Convencimento por Conhecimento” agregou não só na valorização da classe, mas no aumento drástico da arrecadação:



Por isso, os números falam por si só: um aumento de 467,15% na arrecadação de 2016 a 2025.



Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo Core-ES

Ressalta-se que todas as práticas adotadas e aqui expostas são **simples e de fácil replicabilidade**, trazendo **custo-benefício** para a entidade que, investindo em sua equipe e em seus registrados, garante o retorno certo na arrecadação.

Mas além dos números, a evolução da cobrança produziu mudanças qualitativas fundamentais para a equipe, como a humanização da relação entre a instituição e os registrados, a cultura organizacional, o reconhecimento e a valorização de todos os envolvidos nos processos.

O modelo desenvolvido pelo Core-ES provou que Conselhos Regionais de pequeno porte podem alcançar padrões de excelência comparáveis aos de grandes organizações, contribuindo para elevar o nível geral do Sistema Confere/Cores, por meio de boas práticas de **criatividade e inovação**.

A evolução das ações de cobrança não é um evento, mas um processo contínuo. A entidade se compromete a manter o foco na inovação, aperfeiçoando constantemente seus processos e compartilhar conhecimentos com outras instituições que busquem similares padrões de excelência.

A entidade não apenas transformou sua realidade interna, mas contribuiu ativamente para elevar os padrões de excelência do Sistema e fortaleceu seu vínculo com a categoria profissional.

É o presente projeto apresentado pelo Core-ES, com a colaboração de sua equipe que assina este trabalho após a avaliação do Diretor-Presidente deste Regional.

Lara Bastos Ribeiro
Chefe do Jurídico do Core-ES