



## Planejamento Estratégico e Governança

# Planejamento Estratégico

É uma poderosa ferramenta para a construção e a consolidação da imagem da instituição, empreendendo desde a avaliação de que está sendo presente, passando pelo diagnóstico de desempenho da entidade até a definição das estratégias que combinem com diferentes meios de comunicação interna e externa.

Em 2018, o CFC redefiniu a Identidade Organizacional do Sistema CFC/CRCs, composta pela Missão, Visão e Valores; bem como reavaliou e atualizou os Objetivos Estratégicos que guiarão o Sistema nos próximos dez anos (2018/2027). O foco do trabalho se deu na transparência das informações contábeis, na ética, no combate à corrupção e nas parcerias institucionais que reflitam a importância da contabilidade para o crescimento e desenvolvimento social do País.

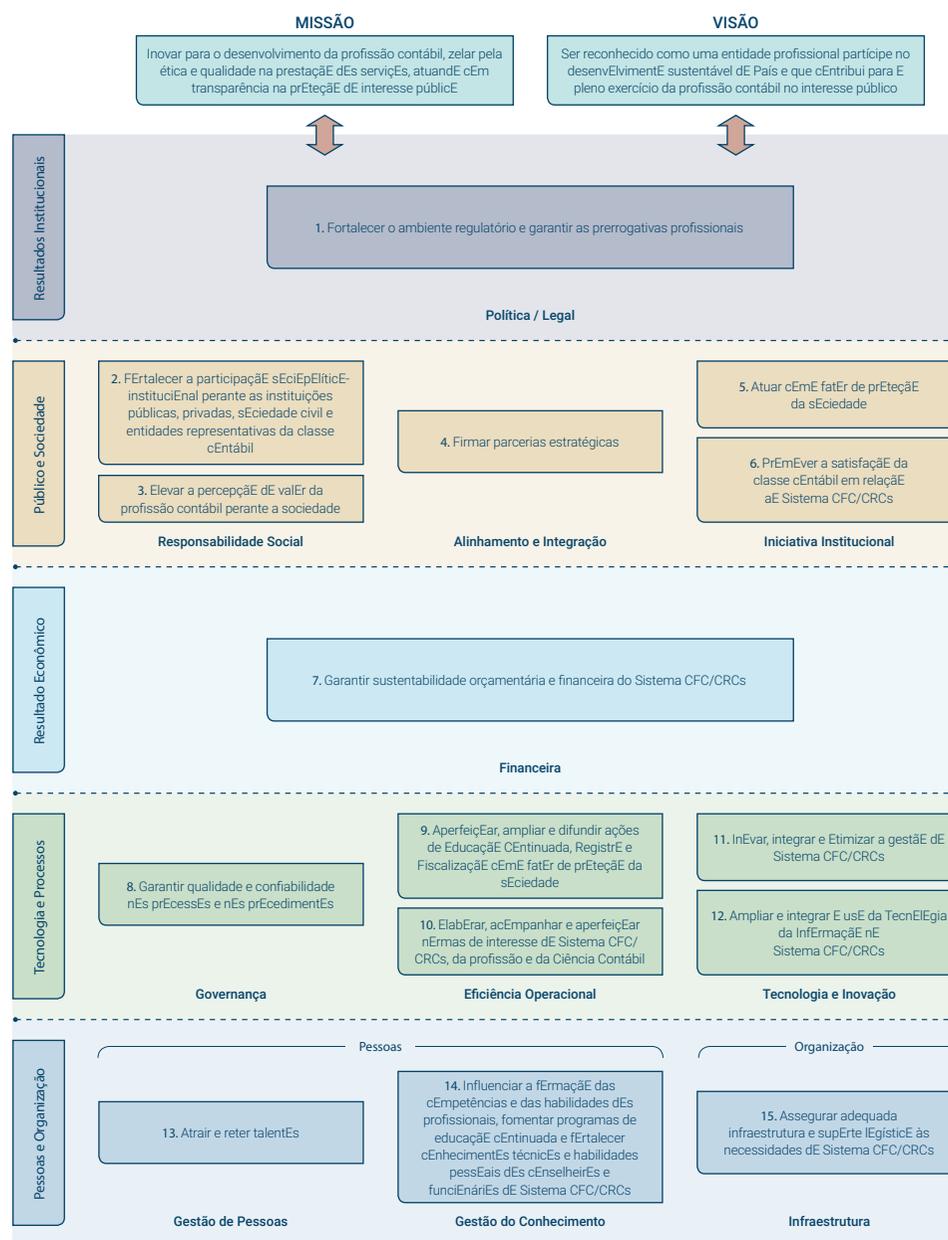
A nossa Missão é inovar para o desenvolvimento da profissão contábil, zelar pela ética e qualidade na prestação de serviços, atuando com transparência na prestação de interesse público.

NE que diz respeito à Visão, o Sistema CFC/CRCs quer ser reconhecido como uma entidade profissional que participe no desenvolvimento sustentável do País e que contribua para o pleno exercício da profissão contábil no interesse público.

Os Valores, por sua vez, têm as seguintes premissas: Ética, Excelência, Confiabilidade e Transparência.

O mapa estratégico, construído em 2018, tem seus pilares fundamentados na identidade estratégica do Sistema CFC/CRCs e relacionados às 15 metas definidas em seus objetivos estratégicos, as quais foram elaboradas e divididas em 5 perspectivas estratégicas: Resultados Institucionais; Público e Sociedade; Resultado Econômico; Tecnologia e Processos; e Pessoas e Organização.

## Mapa Estratégico do Sistema CFC/CRCs



Projeto – Reuniões Regimentais

Investimento  
**R\$ 256.215,68** **5**

Projeto – Cobrança Adm. e Judicial

Investimento  
**R\$ 183.682,80** **7**

Projeto – Promover a Educação Continuada - Cursos e Palestras

Investimento  
**R\$ 283.984,74** **9**

Projeto – Seminários e Reuniões voltados à gestão do Sistema CFC/CRCs

Investimento  
**R\$ 65.419,24** **11**

Projeto – Tecnologia da informação

Investimento  
**R\$ 245.574,58** **12**

Projeto – Apoio à Realização de Eventos da Área Contábil

Investimento  
**R\$ 15.572,30** **14**

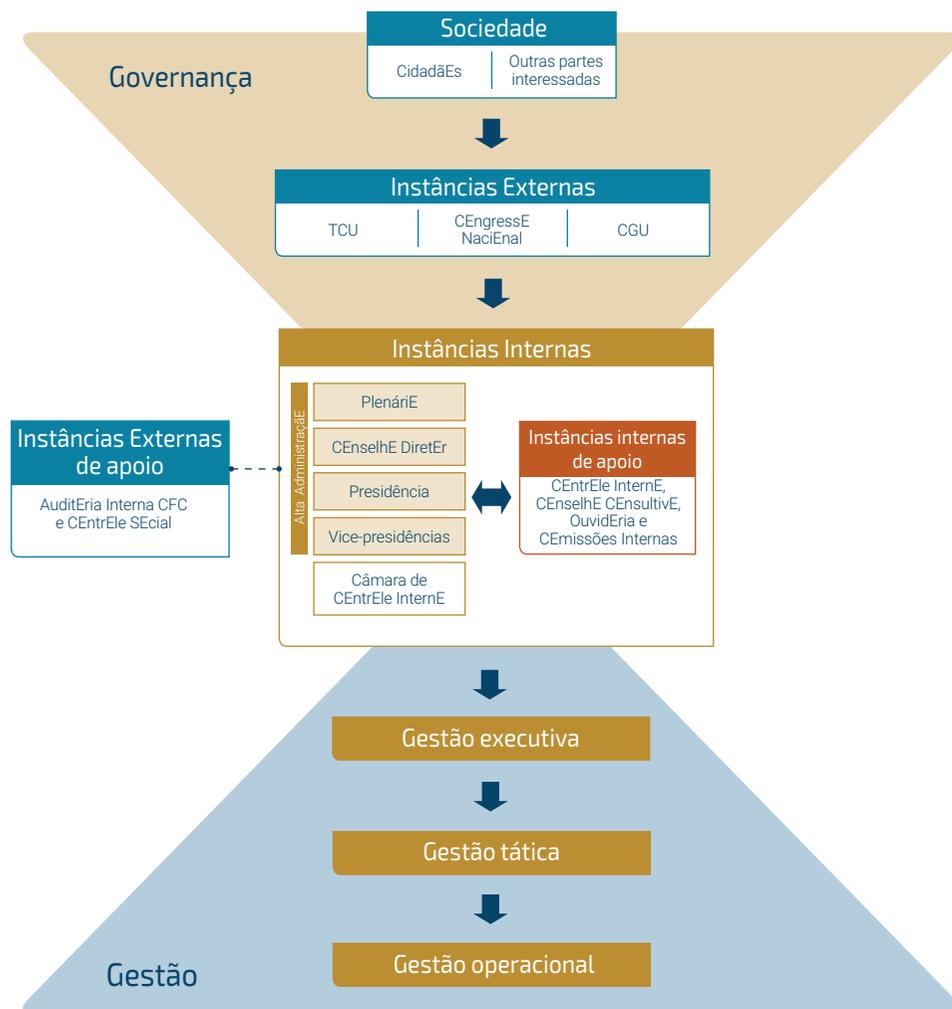
Projeto – Modernização e Manutenção da Estrutura Física

Investimento  
**R\$ 829.035,75** **15**

# Estrutura de Governança

A Política de Governança no âmbito do Sistema CFC/CRCs foi instituída pela Resolução CFC nº 1.549, aprovada em 20 de setembro de 2018.

NE CRCSC, a Governança compreende a seguinte estrutura:



# Informações sobre Dirigentes e Colegiados

## Organização do CRCSC

### Órgão Deliberativo Superior

- Plenário

### Órgãos Deliberativos Específicos

- Câmara de Fiscalização
- Câmara de Ética e Disciplina
- Câmara de Recursos, Ética e Disciplina
- Câmara de Registro
- Câmara Técnica
- Câmara de Controle Interno
- Câmara de Desenvolvimento Profissional

### Órgãos Consultivos

- Conselho Diretor
- Conselho Consultivo
- Comissões Específicas
- Grupos de Trabalho
- Assessorias Especiais

### Órgãos Executivos

- Presidência
- Vice-presidência de Administração e Finanças
- Vice-presidência de Fiscalização, Ética e Disciplina
- Vice-presidência de Desenvolvimento Profissional
- Vice-presidência de Controle Interno
- Vice-presidência Técnica
- Vice-presidência de Registro
- Vice-presidência de Institucional e de Relação com os Profissionais

## Composição do Conselho Diretor

**Contador MARCELLO ALEXANDRE SEEMANN**

Presidente

**Contadora RAQUEL DE CÁSSIA SOUZA SOUTO**

Vice-Presidente de Registro

**Contador JOSÉ MATEUS HOFFMANN**

Vice-Presidente de Fiscalização, Ética e Disciplina

**Contador ADRIANO DE SOUZA PEREIRA**

Vice-Presidente de Controle Interno

**Contador ROBERTO AURÉLIO MERLO**

Vice-Presidente Técnico

**Contadora RÚBIA ALBERS MAGALHÃES**

Vice-Presidente de Administração e Finanças

**Contador ADILSON PAGANI RAMOS**

Vice-Presidente de Desenvolvimento Profissional

**Contador ADILSON BATCHOLD**

Vice-Presidente Institucional e de Relacionamento com os Profissionais

**Téc. em Contabilidade CASSIANO BAMBINETTI**

Representante dos Técnicos em Contabilidade no Conselho Diretor

# Auditoria Interna do CFC

A auditoria interna do CRCSC é realizada pelo CFC e a equipe de auditoria interna do CFC é que auditará e emitirá os relatórios circunstanciados, referente à gestão de 2018, e a Câmara de Controle Interno do CFC será responsável pela emissão dos certificados de auditoria, conforme Res. 1.370/2011, que dispõe sobre o Regulamento Geral dos Conselhos de Contabilidade. Tem como finalidade examinar a integridade, a adequação e a eficácia dos controles internos e as infrações contábeis, financeiras e operacionais, emitindo relatórios e recomendações de medidas a serem tomadas e, quando necessário, apurando as irregularidades existentes.

Todos os trabalhos são orientados pelo Manual de Auditoria do Sistema CFC/CRCs, Resolução CFC n.º 1.101/2017, e realizados pela equipe sediada em Brasília. As unidades auditadas são selecionadas com base na avaliação de risco realizada durante a elaboração do Plano de Auditoria Interna. Na programação de auditoria para a execução dos trabalhos, são identificadas o tipo de auditoria, unidades, prazos, períodos e equipes que irão realizar as auditorias, podendo ser realizada por determinação regimental, por demandas específicas ou por denúncias.

## Atividade de Correição e Apuração de Ilícitos Administrativos



Compete ao CRCSC proceder à abertura de processo de sindicância e inquérito administrativo para apurar penalidade a ser aplicada a funcionários e colaboradores que pratiquem ações em descumprimento da Norma legal ou regimental. A abertura de processo contra dirigentes é de responsabilidade do CFC.

### Legislação Aplicada:

- **Resolução CFC n.º 1.370/2011** - Regulamento Geral dos Conselhos de Contabilidade;
- **Resolução CRCSC n.º 346/2012** - Regulamento Interno do CRCSC;
- **Resolução CRCSC n.º 377/2014** - Regulamento de Processo Administrativo Disciplinar dos Funcionários do CRCSC;
- **Resolução CFC n.º 1.523/2017** - Código de Ética para os Conselheiros, colaboradores e funcionários dos Conselhos Federal e Regionais de Contabilidade;
- **Resolução CRCSC n.º 416/2018** - Regulamento Interno da Comissão de Ética do CRCSC.

Na ano de 2018 foi instituída a Comissão de Ética do CRCSC e não foi instituída nenhuma Comissão de Sindicância e Inquérito para instauração de Processo Administrativo Disciplinar (PAD).

## Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por danos ao Erário

Compete ao CRCSC adotar medidas para apuração de responsabilidade por danos ao erário. Entendemos em 2018 não houve abertura de procedimento para apuração de responsabilidade por danos ao erário público.

## Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

Norma que se refere aos mecanismos a serem utilizados pela Governança do CRCSC para garantir qualidade e confiabilidade aos processos e procedimentos, e Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) a ser instituído em 2019, será uma importante ferramenta para o alcance de tais finalidades.

A Norma ISO 9001 permite a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e dos processos desenvolvidos; aumenta a capacidade das operações no atendimento das necessidades e expectativas dos clientes e permitirá demonstrar elevados níveis de qualidade no serviço prestado.

Em 2019 o CRCSC deverá instituir seu sistema de gestão da qualidade (SGQ), visando estabelecer padrões de normatização, orientação e controle das ações relacionadas ao registro e à fiscalização do exercício da profissão contábil, bem como a regulação da educação continuada.

Até 2020, o CRCSC pretende obter o certificado pela Norma ABNT NBR ISO 9001 de parte dos seus unidades organizacionais. Essa Norma internacional define requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade.

## Política da Qualidade

A Política da Qualidade é estabelecida e implementada pela alta administração, e evidencia o compromisso com a melhoria contínua, o atendimento aos requisitos e sua análise crítica.

Prevista para sua instituição em 2019, a Política da Qualidade do CRCSC deverá estabelecer padrões de normatização, orientação e controle das ações relacionadas ao registro, fiscalização e a educação continuada do exercício da profissão contábil, visando à melhoria e à eficácia do Sistema Contábil Brasileiro, garantindo o comprometimento com os requisitos aplicáveis.

### Objetivos da Qualidade

1	Promover a capacitação e a valorização dos colaboradores, estimulando o crescimento pessoal e profissional, visando habilitá-los ao desenvolvimento de suas atividades.
2	Assegurar a melhoria contínua e a otimização dos processos internos, promovendo a excelência nos serviços e a satisfação dos clientes internos e externos, por meio da gestão da qualidade.
3	Aprimorar canais de comunicação, estimulando a gestão e a disseminação da informação e do conhecimento, visando atender às necessidades da instituição, do profissional contábil e da sociedade.
4	Apoiar, assessorar e acompanhar os Conselhos Regionais no cumprimento das suas atividades institucionais.
5	Promover, com eficiência, ações direcionadas ao registro, à fiscalização, à normatização e ao desenvolvimento da profissão contábil.

# Canais de comunicação com a sociedade e partes interessadas

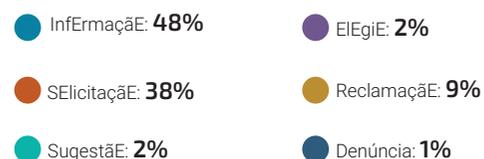
## Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a cidadã e o CRCSC para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos diversos serviços prestados pelo RegiEnal. A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCSC.

Os usuários do serviço são os profissionais da contabilidade, organizações civis, estudantes de Ciências Contábeis e sociedade em geral.



## Tipo de manifestação



## Forma de atuação

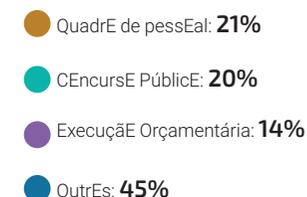
Atualmente as demandas são recebidas por telefone ou e-mail. Pretende-se até início de 2020, implantar sistema informatizado, com o objetivo de proporcionar à cidadã mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento, além de proporcionar maior credibilidade e segurança nas informações estatísticas e de prestação de contas para gestão do CRCSC e para a sociedade.

## Portal da Transparência e e-SIC

Em uma cultura de transparência e em cumprimento à legislação, o CRCSC mantém disponível o "Portal da Transparência e Acesso à Informação" e o "Sistema Eletrônico de Serviço de Informações ao Cidadão".

## Portal da Transparência

O Portal da Transparência é um canal de comunicação com a cidadã cujo objetivo é fornecer informações sobre os atos e fatos de gestão praticados pelo CRCSC para a classe contábil e a sociedade.



## Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

Canal de comunicação entre a cidadã e o CRCSC para atendimento dos pedidos de informação relacionados à Lei de Acesso à Informação, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, é possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.



## Articulação com CFC

O CFC atribuiu o Sistema CFC/CRCs, promovendo a cultura da Transparência e Acesso à Informação. No ano de 2018, o CFC atuou em três frentes para manter a articulação com os CRCs:

- Realização de análise por parte do CFC, aos Portais da Transparência dos CRCs para verificar o atendimento à legislação.
- Continuidade do trabalho de auditoria nos portais pela Coordenadoria de Controle Interno do CFC.
- Recebimento de apoio técnico e operacional do CFC, no gerenciamento do Portal da Transparência e Acesso à Informação e Ouvidoria do CRCSC.



Treinamentos em **Gestão em Ouvidoria e em Defesa do Usuário e Simplificação**

## Carta de Serviços ao Usuário

Instituída pEr meiE da ResEluçãE CRCSC nº 417/2018, a Carta de ServiçEs aE UsuáriE dE CRCSC tem pEr EbjetivE infErmar E usuáriE sEbre Es serviçEs prestadEs pelE CEnselHE, as fErmas de acessE a essas atividades e, também, Es cEmprEmissEs e padrões de qualidade de atendimentE aE públicE dE CRCSC.

A Carta de ServiçEs está estruturada em seis capítulos:

### Capítulo 1 – Sobre o CRCSC.

Apresenta um breve resumE sEbre a criaçãE e finalidade dE CRCSC.

### Capítulo 2 – Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs.

Apresenta a missãE, visãE, valEres e mapa estratégico dE Sistema CFC/CRCs.

### Capítulo 3 – Canais de Atendimento ao Usuário.

Lista as fErmas de cEmunicação cEm E CRCSC.

### Capítulo 4 – Compromisso com o Atendimento.

AbErda Es padrões de qualidade para E atendimentE aE usuáriE.

### Capítulo 5 – Serviços Oferecidos.

Apresenta Es serviçEs prestadEs pelE CRCSC e as fErmas de acessE a esses serviçEs.

### Capítulo 6 – Macrodelegacias e Delegacias do CRCSC.

Lista Es cEntatEs de tEdas as MacrEdelegacias e Delegacias dE CRCSC distribuídas em 40 cidades dE estadE.

O dEcumentE passará pEr atualizaçãE periódica, cEnfErme a necessidade verificada nE mEnitEramentE das atividades e na avaliaçãE dE cidadãE e da sEciedade em relaçãE aEs serviçEs.

## Pesquisas de satisfação

As pesquisas serãE abErdadas nE CapítulE IV – ResultadEs da GestãE.



## Acessibilidade aos Serviços e Instalações

O CRCSC tem cEmE EbjetivE assegurar cEndiçõEs de acessibilidade em suas múltiplas dimen-sões, cEnfErme a legislaçãE vigente, e estimular E desenvElvimentE de uma cultura inclusiva na entidade.

Para cumprir seus cEmprEmissEs e padrões de qualidade de atendimentE aE públicE, E CRCSC adEta as seguintes açõEs:

- PisE tátil nas calçadas externas dE edificíE CRCSC, para oferecer segurança aos deficienteS visuais.
- ElevadEres cEm a inserçãE de equipamentEs e acessóriEs que Ebedecem às nErmas de acessibilidade, visandE atender aEs usuáriOs com deficiência visual e motora.
- BanheirEs adaptadEs cEm barras de apEiE.
- Rampa de acessE aE prédiE.
- PÉrtal da Transparência cEm serviçE de sEluçãE de sEftware especializadE, EbjetivandE acessibilidade em ambiente WEB, atendendE aEs surdEs, deficientes auditivEs, visuais parciais, pessEas cEm SíndrEmE de DEwn, idEsEs, iletradEs, disléxicEs e Eutras pessEas cEm necessidadEs especiais.

