



Planejamento Estratégico e Governança

Planejamento Estratégico

É uma poderosa ferramenta para a construção e a consolidação da imagem da instituição, compreendendo desde a avaliação do que está sendo proposto, passando pelo diagnóstico do posicionamento 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 reafirmam a importância da Contabilidade para o crescimento e desenvolvimento social do País.

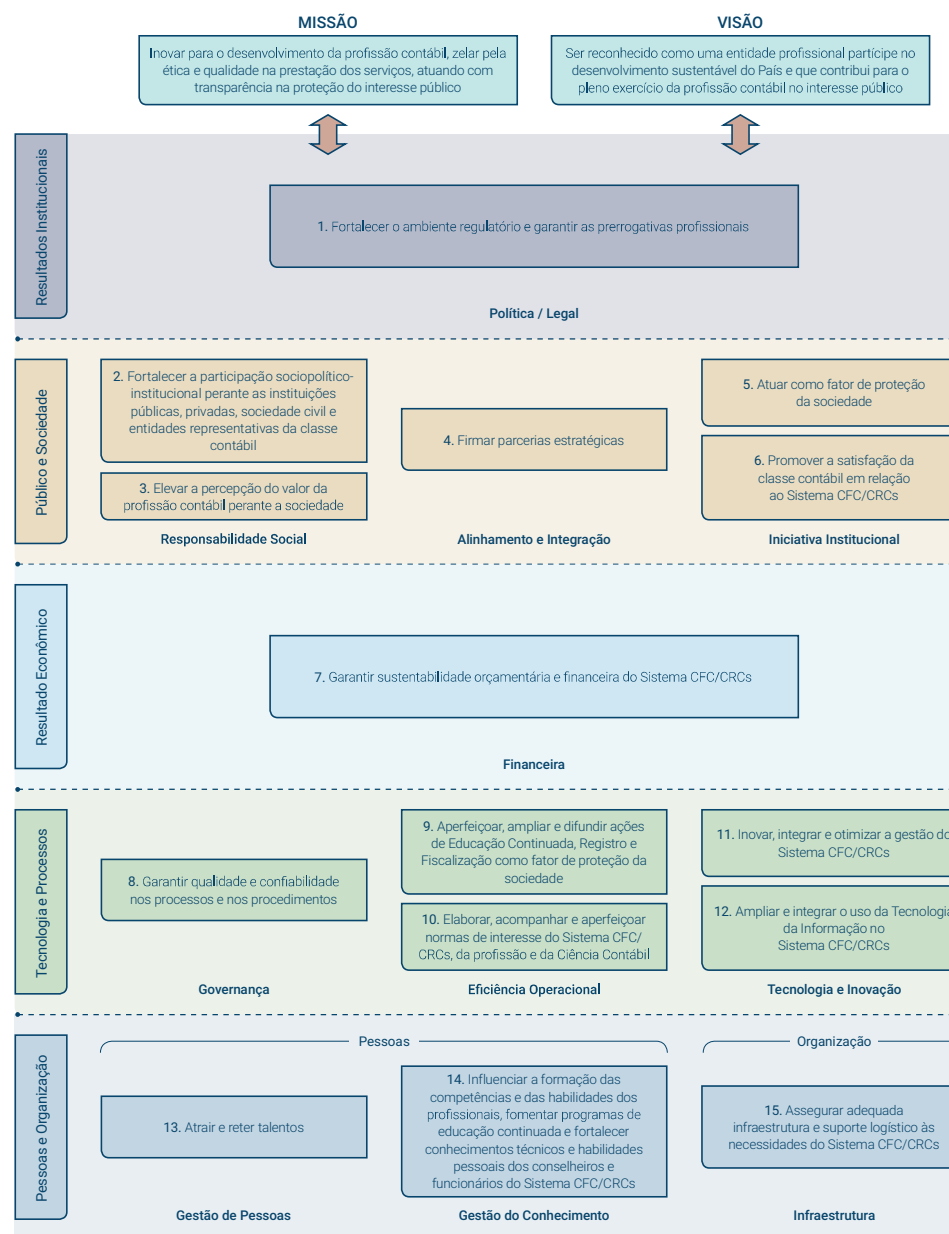
A nova **Missão** é inovar para o desenvolvimento da profissão contábil, zelar pela ética e qualidade na prestação de serviços, atuando com transparência na proteção do interesse público.

No que diz respeito à **Visão**, o Sistema CFC/CRCs quer ser reconhecido como uma entidade profissional participe no desenvolvimento sustentável do País e que contribui 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 relaciona as 15 metas definidas como objetivos estratégicos, os quais foram elaborados e divididos em 5 perspectivas estratégicas: Resultados Institucionais; Público e Sociedade; Resultados Econômicos; Tecnologia e Processos e Pessoas e Organização.

Mapa Estratégico do Sistema CFC/CRCs



Projeto – Reuniões Regimentais

Investimento
R\$ 231.821,39

5

Projeto – Difundir ações de educação continuada, registro e fiscalização

Investimento
R\$ 30.086,90

9

Projeto – Promover cursos de capacitação aos profissionais

Investimento
R\$ 775.682,91

9

Projeto – Comissões de estudo de trabalhos técnicos e científicos

Investimento
R\$ 180.393,22

10

Projeto – Tecnologia da informação

Investimento
R\$ 301.526,94

12

Projeto – Participação de delegados e colaboradores em eventos

Investimento
R\$ 85.744,31

14

Projeto – Serviços de Comunicação e Telecomunicações

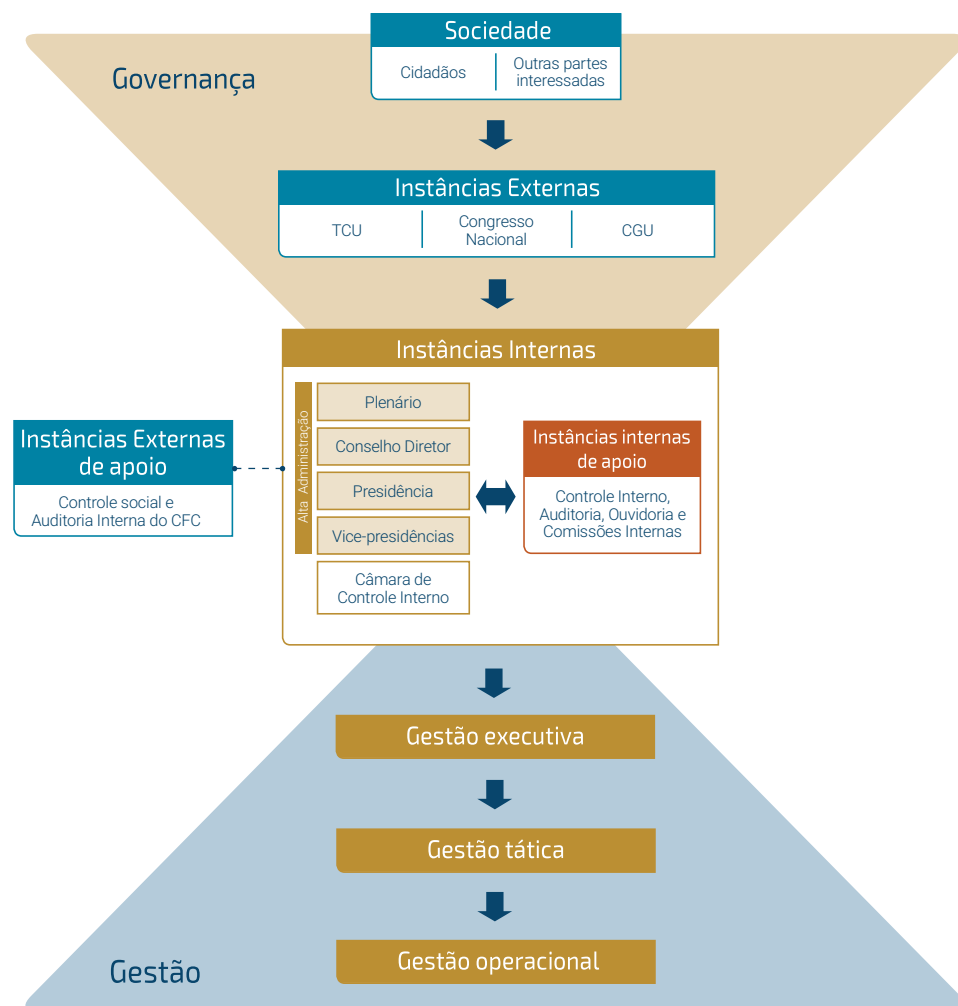
Investimento
R\$ 145.575,30

15

Estrutura de Governança

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

A Governança compreende a seguinte estrutura:



Informações sobre Dirigentes e Colegiados

Organização do CRCRS

I – Órgãos de Deliberação Coletiva:

- a) Plenário/TRED-RS;
- b) Conselho Diretor;
- c) Câmara de Controle Interno.

II – Órgãos Singulares:

- a) Presidência;
- b) Vice-Presidência de Gestão;
- c) Vice-Presidência de Fiscalização;
- d) Vice-Presidência de Registro;
- e) Vice-Presidência de Controle Interno;
- f) Vice-Presidência de Desenvolvimento Profissional;
- g) Vice-Presidência de Relações com os Profissionais;
- h) Vice-Presidência de Relações Institucionais;
- i) Vice-Presidência Técnica.

III – Ouvidoria

IV – Conselho Consultivo

Composição do Conselho Diretor

Contadora Ana Tércia Lopes Rodrigues
Presidente

Téc. Cont. Ricardo Kerkhoff
Vice-Presidente de Gestão

Contador Paulo Gilberto Comazzetto
Vice-Presidente de Fiscalização

Contador Juliano Bragatto Abadie
Vice-Presidente de Registro

Contador Mário Kist
Vice-Presidente de Controle Interno

Contador Márcio Schuch Silveira
Vice-Presidente de Desenvolvimento Profissional

Contadora Elaine Görgen Strehl
Vice-Presidente de Relações com os Profissionais

Contador Celso Luft
Vice-Presidente de Relações Institucionais

Contadora Nádia Emer Grasselli
Vice-Presidente Técnico

Auditoria Interna do CFC

De acordo com a Resolução CFC nº. 1.370/2011, art. 6º, § 4º, inciso I (redação dada pela Res. CFC nº 1.505/2016), é competência do Conselho Federal, por intermédio da Vice-presidência de Controle Interno, realizar a auditoria interna nos Conselhos Regionais e Federal de Contabilidade e emitir parecer com certificação de gestão e relatórios circunstanciados sobre a sua prestação de contas e as dos Conselhos Regionais. A auditoria tem como finalidade examinar a integridade, a adequação e a eficácia dos controles internos e as informações contábeis, financeiras e operacionais, emitindo relatórios e recomendações de medidas a serem tomadas e, quando necessário, apurando as irregularidades existentes.

Atividade de Correição e Apuração de Ilícitos Administrativos



Compete ao CRCRS proceder à abertura de processo de sindicância e inquérito administrativo para apurar penalidade a ser aplicada a dirigentes, funcionários e colaboradores que pratiquem ações em descumprimento de norma legal ou regimental.

Legislação Aplicada:

- Resolução CFC n.º 1.370/2011 - Regulamento Geral dos Conselhos de Contabilidade, art. 19-A §2º e §5º;
- Portaria CRCRS nº 89/2006 - Aprova normas administrativas e disciplinares relativas ao quadro de pessoal do CRCRS.

No ano de 2018, nenhum colaborador do CRCRS cometeu atos ilícitos ou passíveis de abertura de processo administrativo disciplinar.

Canais de comunicação com a sociedade e partes interessadas

Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o CRCRS para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos diversos serviços prestados pelo Conselho. A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCRS. Em várias das reuniões do CRC & VOCÊ, a Conselheira Ouvidora se fez presente, recebendo pessoalmente as demandas dos profissionais.

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

Análise da demanda

307
Manifestações
em 2018

Tipo de manifestação



● Informação: **52%**

● Elogio: **1%**

● Solicitação: **14%**

● Reclamação: **26%**

● Sugestão: **4%**

● Denúncia: **3%**

Perfil do manifestante

78%
Profissional da
Contabilidade

2%
Pessoa Jurídica

10%
Estudantes

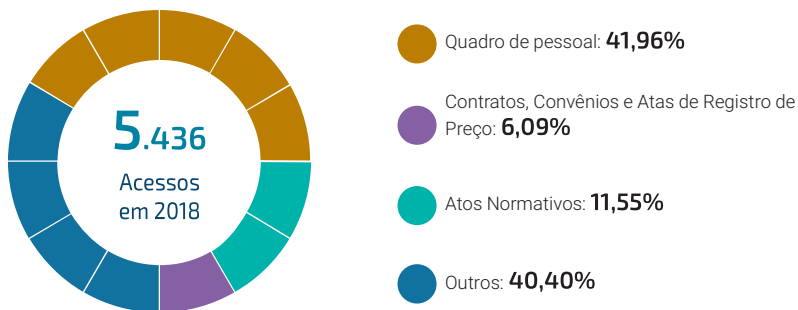
10%
Outros

Portal da Transparência e e-SIC

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

Portal da Transparência

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



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

Canal de comunicação entre o cidadão e o CRCRS para atendimento dos pedidos de informação relacionados à Lei de Acesso a 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.

3 Pedidos

2 Recursos

Carta de Serviços ao Usuário

Aprovada por meio da Resolução CRCRS nº 593-2018, a Carta de Serviços ao Usuário do CRCRS é um documento inspirado na Lei nº 13.460-2017 e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Conselho Regional de Contabilidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Nela o usuário encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com o Conselho e utilizar os seus serviços.

A Carta de Serviços está estruturada em seis capítulos:

Capítulo 1 – Sobre o CRCRS

Apresenta um breve resumo sobre a criação e finalidade do CRCRS.

Capítulo 2 – Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs

Apresenta a missão, visão, valores e mapa estratégico do Sistema CFC/CRCs.

Capítulo 3 – Canais de Atendimento ao Usuário

Lista as formas de comunicação com o CRCRS.

Capítulo 4 – Compromisso com o Atendimento

Aborda os padrões de qualidade para o atendimento ao usuário.

Capítulo 5 – Serviços Oferecidos

Apresenta os serviços prestados pelo CRCRS e as formas de acesso a esses serviços.

Capítulo 6 – Delegacias e Escritórios Regionais

Lista os contatos de todas as Delegacias Regionais do CRCRS bem como, os Escritórios Regionais.

O documento passará por atualização periódica, conforme a necessidade verificada no monitoramento das atividades e na avaliação do cidadão e da sociedade em relação aos serviços.

Pesquisas de satisfação

As pesquisas serão abordadas no Capítulo IV – Resultados da Gestão.



Acessibilidade aos Serviços e Instalações

A sede do CRCRS está localizada num prédio alugado na Av. Praia de Belas, nº 1554, em Porto Alegre, tradicional bairro da cidade, de fácil localização e deslocamento para o usuário dos serviços da entidade. Alguns itens ligados ao pleno atendimento das normas relativas à acessibilidade restam prejudicados. Neste sentido, foi priorizado o atendimento presencial apenas na área térrea do edifício. Para 2019, no processo de aquisição de imóvel para uma nova sede estão previstos todos os itens para cumprimento da legislação de acessibilidade para prédios públicos.

