



## 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.

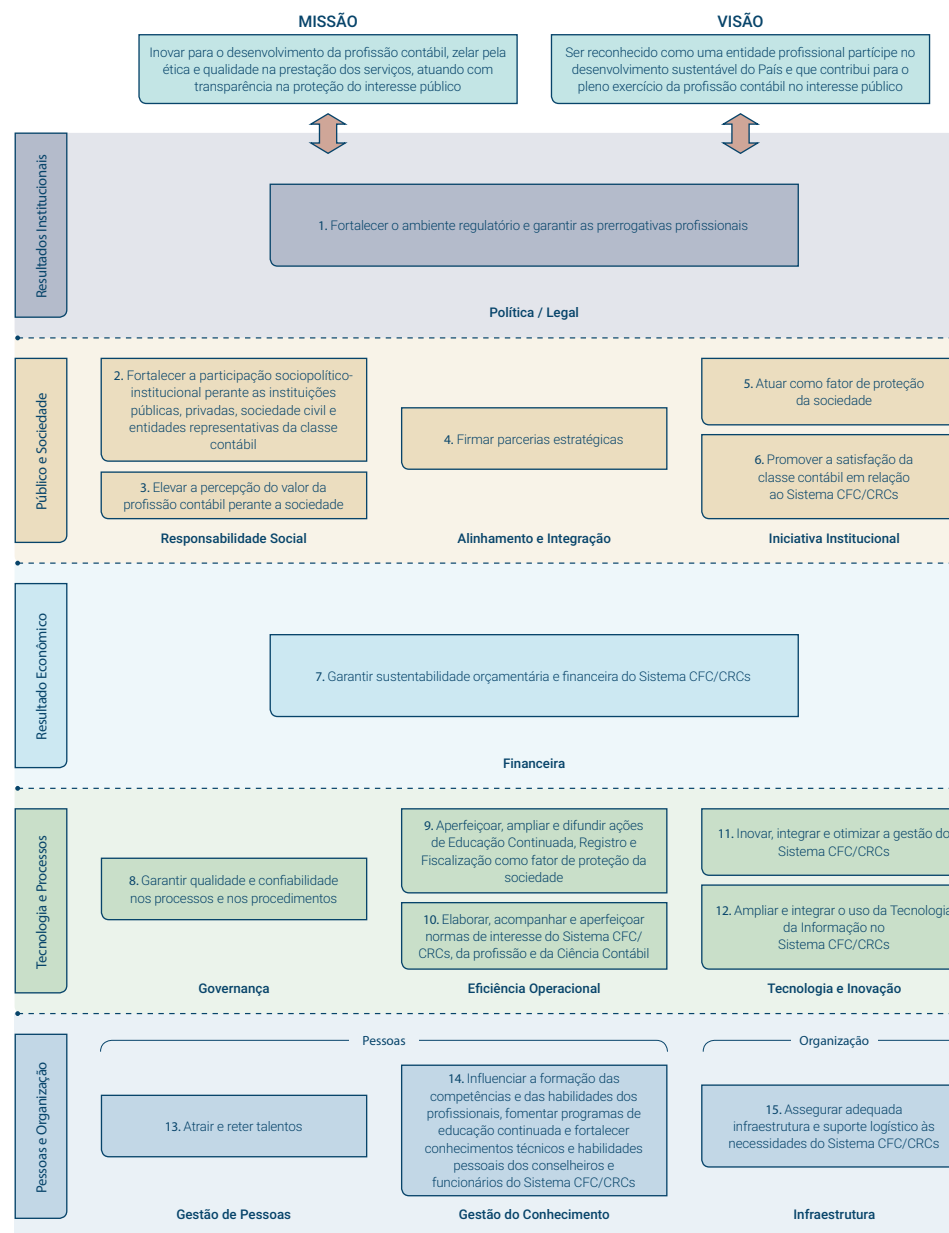
A nova **Missão** é inovar para o desenvolvimento da profissão contábil, zelar pela ética e qualidade na prestação de serviços, atuando com transparência na proteção do interesse público.

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\$ 4.942,15**

5

**Projeto – Tecnologia da informação**

Investimento  
**R\$ 157.645,94**

12

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

Investimento  
**R\$ 158.713,00**

11

**Projeto – Apoio à Realização de Eventos da Área Contábil**

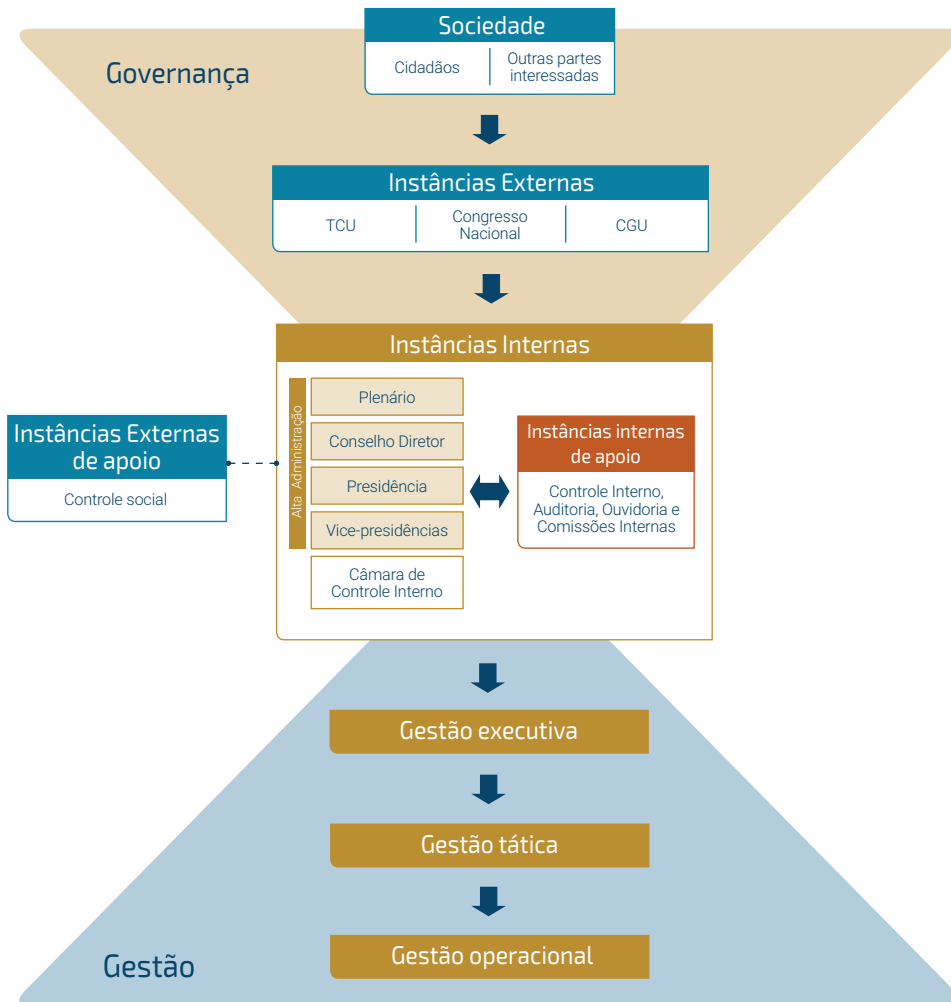
Investimento  
**R\$ 3.399,76**

14

# 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 Política de Governança do CRCDF está em fase de implantação por meio do processo nº 350/2018, em que foi contratada empresa privada para auxiliar na referida implementação, que deverá compreender a seguinte estrutura:



# Informações sobre Dirigentes e Colegiados

## Organização do CRCDF

Conforme Art. 9º do Regimento Interno o CRCDF é composto de:

### Órgão Deliberativo Superior

- Plenário

### Órgãos Deliberativos Específicos

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

### Órgãos Consultivos e/ou de apoio

- Conselho Diretor
- GATEC - Grupo de Apoio Técnico (vinculado ao Conselho Diretor)
- Assessorias Especiais
- Representações Administrativas
- Por deliberação da presidência, poderão ser constituídos outros Órgãos Consultivos e/ou de apoio

### Órgãos Executivos

- Presidência
- Vice-Presidência de Administração
- Vice-Presidência de Controle Interno
- Vice-Presidência de Registro
- Vice-Presidência de Fiscalização, Ética e Disciplina
- Vice-Presidência de Desenvolvimento Profissional
- Diretoria Executiva

## Composição do Conselho Diretor

**Contador ADRIANO DE ANDRADE MARROCOS**  
Presidente

**Contador DANIEL CHAVES FERNANDES**  
Vice-Presidente de Administração

**Contador JOSÉ LUIZ MARQUES BARRETO**  
Vice-Presidente de Controle Interno

**Contadora DARLENE PAULINO DELFINO LUNELLI**  
Vice-Presidente de Desenvolvimento Profissional

**Contador RICARDO DA SILVA FARIAS PASSOS**  
Vice-Presidente de Fiscalização, Ética e Disciplina

**Contadora FERNANDA VERAS ODUAIA**  
Vice-Presidente Registro Profissional

## Auditoria Interna do CFC

A Auditoria Interna é realizada pelo CFC conforme normatizado no Regulamento Geral dos Conselhos, Resolução CFC n.º 1.370/2011, art. 6º, § 4º, inciso I. 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.

Todos os trabalhos são norteados 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 identificados 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 CRCDF 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 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;
- **Resolução CFC n.º 1.523/2017** - Código de Conduta para os conselheiros, colaboradores e funcionários dos Conselhos Federal e Regionais de Contabilidade.

No ano de 2018 o CRCDF não constituiu nenhuma comissão de sindicância, nem instaurou processo administrativo disciplinar (PAD).

## Sistema de Gestão da Qualidade – ISO

Para implantação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) foi contratada empresa privada que vai preparar a base para a Certificação ISO pretendida para 2019 e auxiliar a estruturação de Programas de Integridade com base em metodologias consagradas, além de construir soluções inovadoras para assegurar a eficiência dos procedimentos.

O processo iniciado em dezembro de 2018, busca garantir a qualidade, os recursos necessários, os procedimentos operacionais e responsabilidades, garantindo o fornecimento de produtos e serviços. O SGQ funciona como um instrumento para ajudar o gestor a encontrar e corrigir processos ineficientes dentro da organização. Sua utilização deve resultar na melhoria contínua dos processos, visando aumentar cada vez mais o desempenho, garantindo o envolvimento da organização, a melhoria das atividades desenvolvidas e o suprimento das necessidades dos clientes.

Além de que, as atividades e serviços deste Regional serão desenvolvidos a fim de adquirir qualidade e excelência, de acordo com o que foi definido, tendo como foco principal enfatizar a responsabilidade da alta direção, por meio de posicionamento estratégico relacionado à gestão de riscos e mudanças nos diversos cenários.

Assim que finalizados o estudo e a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), o Conselho buscará a Certificação ISO 9001, versão atual (2015). A ISO tem como objetivo aprimorar a gestão interna de empresas, aplicando certos padrões aos seus processos que garantirão a qualidade do produto ou serviço prestado, afim de criar uma relação de confiança entre a empresa e o “cliente”, considerando que a obtenção do certificado ISO 9001 é garantia de qualidade no produto ou serviço entregue. Além do ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir), a ISO 9001 possui 8 princípios da qualidade: Foco no Cliente, Liderança, Abordagem de Processo, Abordagem Sistemática para a Gestão, Envolvimento das Pessoas, Melhoria Contínua, Abordagem Factual para Tomada de Decisões e Benefícios Mútuos nas Relações com os Fornecedores.

## Política da Qualidade

A Política da Qualidade a ser estabelecida e implementada pelo CRCDF deverá enfatizar o compromisso com a melhoria contínua, o atendimento aos requisitos e sua análise crítica, além de estabelecer padrões de normatização, orientação e controle das ações relacionadas ao registro e à fiscalização do exercício da profissão contábil, 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	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 o cidadão e o CRCDF para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos diversos serviços prestados. A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação e aproximando a sociedade e o CRCDF e pode ser acessada no portal [www.crcdf.org.br](http://www.crcdf.org.br).



## Atendimentos por setor

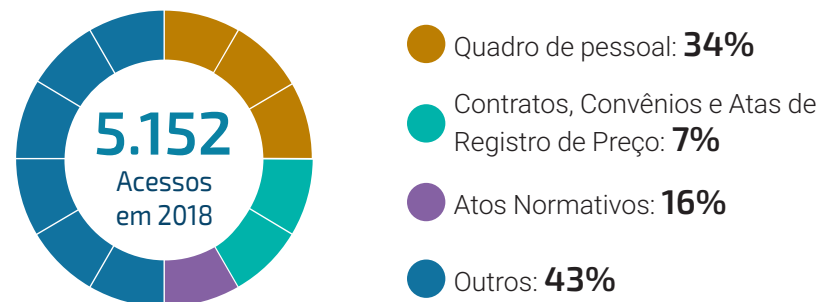


## Portal da Transparência e e-SIC

Em uma cultura de transparência e em cumprimento à legislação, o CRCDF 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 CRCDF 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 CRCDF para atendimento dos pedidos de informação relacionados à Lei de Acesso a Informação, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso a 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.



## Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário do CRCDF tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Conselho, as formas de acesso a essas atividades e, também, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Carta de Serviços está estruturada em cinco capítulos:

### Capítulo 1 – Sobre o CRCDF.

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

### Capítulo 2 – Planejamento Estratégico.

Apresenta a missão, visão, valores e mapa estratégico do CRCDF.

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

Lista as formas de comunicação com o CRCDF.

### 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 CRCDF e as formas de acesso a esses serviços.

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

O CRCDF tem como objetivo assegurar condições de acessibilidade em suas múltiplas dimensões, conforme a legislação vigente, e estimular o desenvolvimento de uma cultura inclusiva na entidade.

Para cumprir seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, o CRCDF adota as seguintes ações:

- Rampa de acesso nas duas entradas para oferecer segurança e conforto aos portadores de deficiência.
- Elevador adaptado para atender necessidades de pessoas com dificuldades de locomoção.
- Banheiro adaptado com barras de apoio no piso térreo.
- Prioridade no atendimento a pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesas, nos termos da Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000.

