



Planejamento Estratégico e Governança

Planejamento Estratégico

O 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.

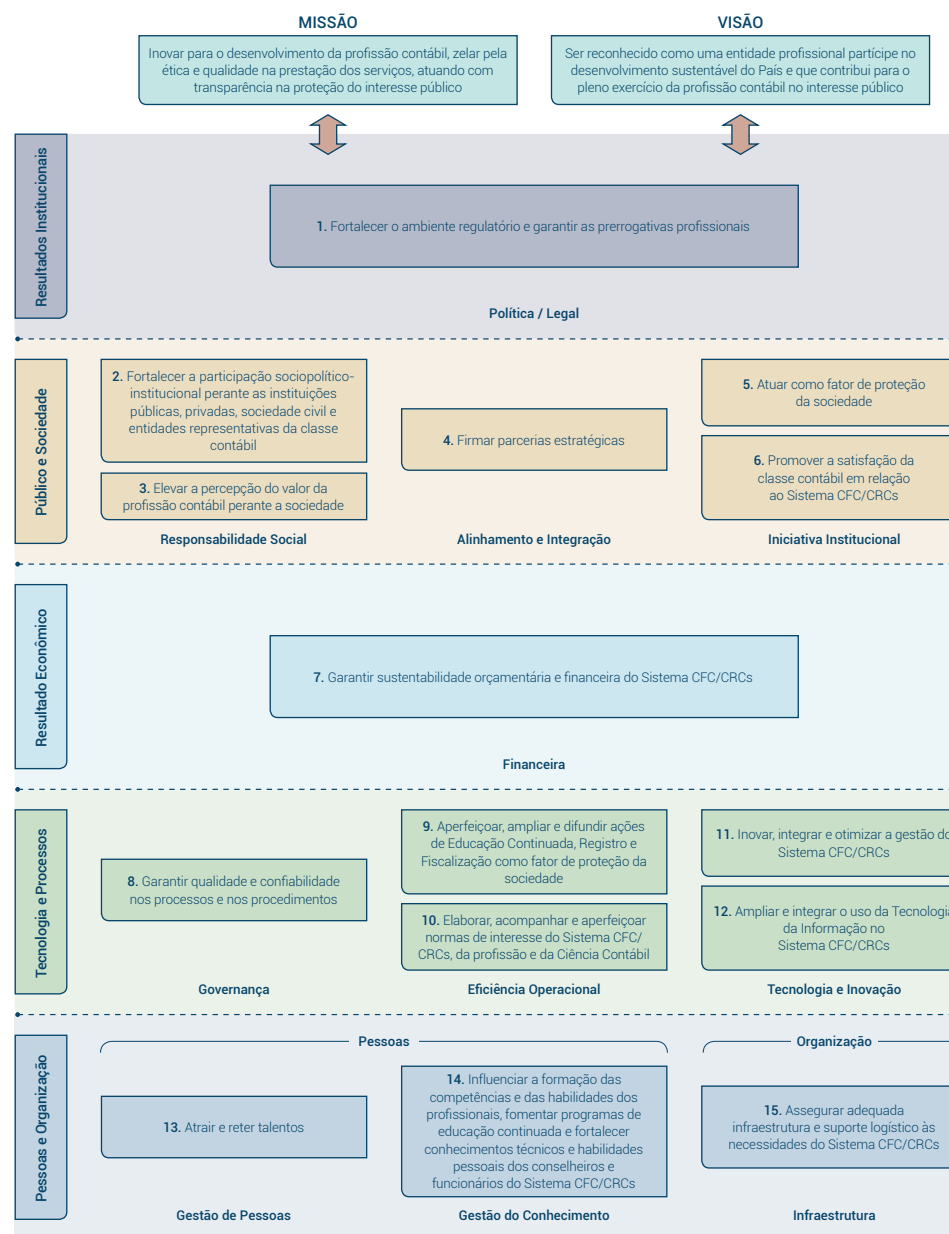
A nova **Missão** é inovar para o desenvolvimento da profissão contábil, zelar pela ética e qualidade na prestação de serviços, atuando com transparência na proteção do interesse público.

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 cinco perspectivas estratégicas: Resultados Institucionais; Público e Sociedade; Resultado Econômico; Tecnologia e Processos; e Pessoas e Organização.

Mapa Estratégico do Sistema CFC/CRCs



Gestão de Fiscalização

Investimento total:
R\$ 27.452.935,08

Projeto em destaque:
Reuniões Regimentais **5**

Suporte e Apoio a Atividades Fins

Investimento total:
R\$ 19.651.677,48

Projeto em destaque:
Tecnologia da Informação **12**

Gestão de Educação Continuada

Investimento total:
R\$ 8.104.653,75

Projetos em destaque:

- Relacionamento Institucional com Entidades Nacionais e Internacionais **5**
- Seminários e Reuniões voltados à Gestão do Sistema CFC/CRCs **11**
- Apoio à Realização de Eventos da Área Contábil **14**
- Excelência na Contabilidade - Cursos de Pós-Graduação *Lato e Stricto Sensu* **14**

Gestão de Registro Profissional

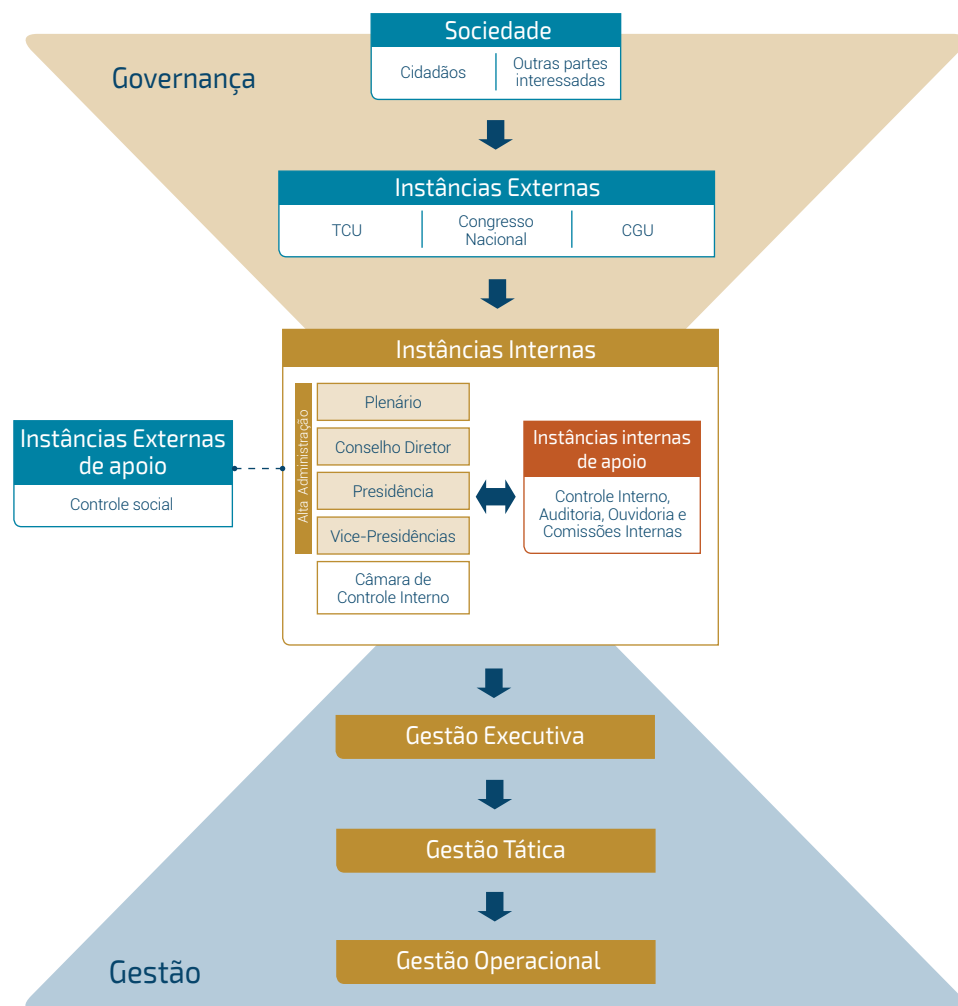
Investimento total:
R\$ 7.882.816,00

Projeto em destaque:
Exame de Suficiência **5**

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.

No CFC, a Governança compreende a seguinte estrutura:



Informações sobre Dirigentes e Colegiados

Organização do CFC

Órgão Deliberativo Superior

- Plenário

Órgãos Deliberativos Específicos

- Câmara de Fiscalização, Ética e Disciplina
- Câmara de Registro
- Câmara Técnica
- Câmara de Controle Interno
- Câmara de Desenvolvimento Profissional
- Câmara de Assuntos Administrativos
- Câmara de Desenvolvimento Operacional
- Câmara de Política Institucional

Órgãos Consultivos

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

Órgãos Executivos

- Presidência
- Vice-Presidência Administrativa
- 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 Desenvolvimento Operacional
- Vice-Presidência de Política Institucional

Composição do Conselho Diretor

Contador ZULMIR IVÂNIO BREDA

Presidente

Contador JOAQUIM DE ALENCAR

BEZERRA FILHO

Vice-Presidente de Política Institucional

Contador MARCO AURÉLIO

CUNHA DE ALMEIDA

Vice-Presidente de Registro

Contadora SANDRA MARIA BATISTA

Vice-Presidente de Fiscalização, Ética e Disciplina

Contadora LUCILENE FLORÊNCIO VIANA

Vice-Presidente de Controle Interno

Contador IDÉSIO DA SILVA COELHO JÚNIOR

Vice-Presidente Técnico

Contador SERGIO FARACO

Vice-Presidente Administrativo

Contadora LUCÉLIA LECHETA

Vice-Presidente de Desenvolvimento Profissional

Contador AÉCIO PRADO DANTAS JÚNIOR

Vice-Presidente de Desenvolvimento Operacional

Técnica em Contabilidade

MARIA PERPÉTUA DOS SANTOS

Representante dos Técnicos em Contabilidade no Conselho Diretor

Auditoria Interna do CFC

A Auditoria Interna do CFC é subordinada à Vice-Presidência de Controle Interno e responsável por realizar auditorias nos Conselhos de Contabilidade, 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 CFC 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;
- **Resolução CFC n.º 1.463/2014** - Regulamento de Processo Administrativo Disciplinar dos Funcionários do CFC;
- **Resolução CFC n.º 1.484/2015** - Aprova o procedimento sumário destinado à apuração disciplinar de infrações praticadas pelos empregados do CFC no exercício de suas atribuições funcionais.
- **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, foi constituída 1 (uma) comissão de sindicância, cujo relatório ensejou a instauração de 1 (um) processo administrativo disciplinar (PAD). O trabalho da comissão do PAD será concluído em 2019.

Sistema de Gestão da Qualidade

No que se refere aos mecanismos utilizados pela Governança do CFC para garantir qualidade e confiabilidade aos processos e procedimentos, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) constitui-se de importante ferramenta para o alcance de tal finalidade.

A Norma ISO 9001 permite a melhoria contínua do SGQ e dos processos desenvolvidos; aumenta a capacidade das operações no atendimento das necessidades e expectativas dos usuários; e permite que o CFC demonstre elevados níveis de qualidade no serviço prestado.

Desde 2007, o CFC passou a ser certificado pela Norma ABNT NBR ISO 9001. Essa norma internacional define requisitos para o SGQ e tem como objetivo fornecer um conjunto de procedimentos que aperfeiçoe os processos relacionados a serviços.

No ano de 2018, o CFC fez a migração da ABNT NBR ISO 9001:2008 para a versão 9001:2015 e certificou 4 (quatro) novas unidades organizacionais: Procuradoria Jurídica, Coordenadoria Técnica, Ouvidoria e Setor de Transporte, totalizando vinte unidades com procedimentos certificados.

- Coordenadoria de Controle Interno
- Coordenadoria de Desenvolvimento Profissional
- Coordenadoria de Fiscalização, Ética e Disciplina
- Coordenadoria de Registro
- Coordenadoria Técnica
- Coordenadoria de Desenvolvimento Operacional
- Procuradoria Jurídica
- Departamento de Comunicação Social
- Departamento de Contabilidade
- Departamento Financeiro
- Departamento de Gestão de Pessoas
- Departamento de Informática
- Departamento de Licitações e Contratos
- Departamento de Eventos
- Departamento de Passagens e Diárias
- Departamento de Pessoal
- Ouvidoria
- Setor de Transporte
- Setor de Almoxarifado, Protocolo e Expedição de Documentos
- Setor de Gestão Documental

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.

Alterada em abril de 2018, a nova Política da Qualidade do CFC dispõe: "Estabelecer padrões de normatização, orientação e controle das ações relacionadas ao registro e à fiscalização do exercício da profissão contábil, bem como à regulamentação da Educação Continuada, 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

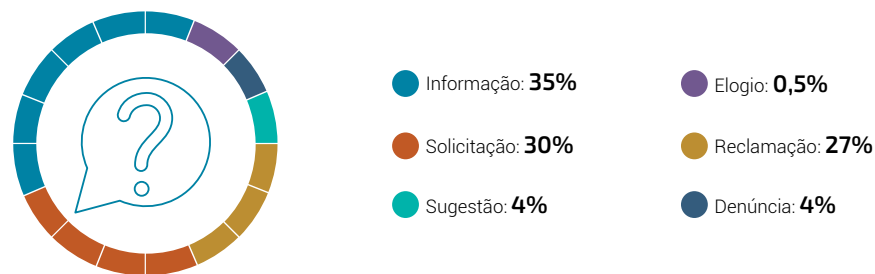
Ouvidoria

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

Criada em 2014, funciona das 8h às 12h30 e 14h às 17h30, de segunda a sexta-feira. Os usuários do serviço são os profissionais da contabilidade, organizações contábeis, estudantes de Ciências Contábeis e sociedade em geral.



Tipo de Manifestação



Perfil do Manifestante

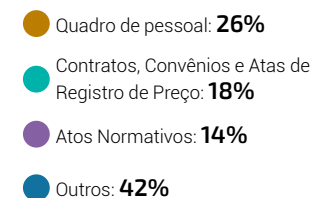


Portal da Transparência e e-SIC

Em uma cultura de transparência e em cumprimento à legislação, o CFC 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 Sistema CFC/CRCs 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 CFC 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 os CRCs

Constitui atribuição do CFC promover a cultura da Transparência no âmbito dos Conselhos de Contabilidade. No ano de 2018, o CFC atuou em três frentes para manter a articulação com os CRCs:

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

Treinamentos em **Gestão e Prática em Ouvidoria e em Transparência e Acesso à Informação**



Carta de Serviços ao Usuário

Aprovada por meio da Resolução CFC n.º 1.529/2017, a Carta de Serviços ao Usuário do CFC 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 do CFC.

A Carta de Serviços está estruturada em seis capítulos:

Capítulo 1 – Sobre o CFC

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

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 CFC.

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 CFC e as formas de acesso a esses serviços.

Capítulo 6 – Conselhos Regionais de Contabilidade

Lista os contatos de todos os Conselhos Regionais de Contabilidade.

O documento passa 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 Produtos, Serviços e Instalações

O CFC 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 CFC adota as seguintes ações:

- Piso tátil nas calçadas externas do edifício CFC e *hall* dos elevadores, para oferecer segurança aos deficientes visuais.
- Elevadores com a inserção de equipamentos e acessórios que obedecem às normas de acessibilidade, visando atender aos usuários com deficiências visual e motora.
- Banheiros adaptados com barras de apoio.
- Rampa de acesso ao Plenário.
- Vaga no estacionamento interno e externo.
- Site e Portal da Transparência com serviço de solução de *software* especializado, objetivando acessibilidade em ambiente WEB, atendendo aos surdos, deficientes auditivos, visuais parciais, pessoas com Síndrome de Down, idosos, iletrados, disléxicos e outras pessoas com necessidades especiais.

