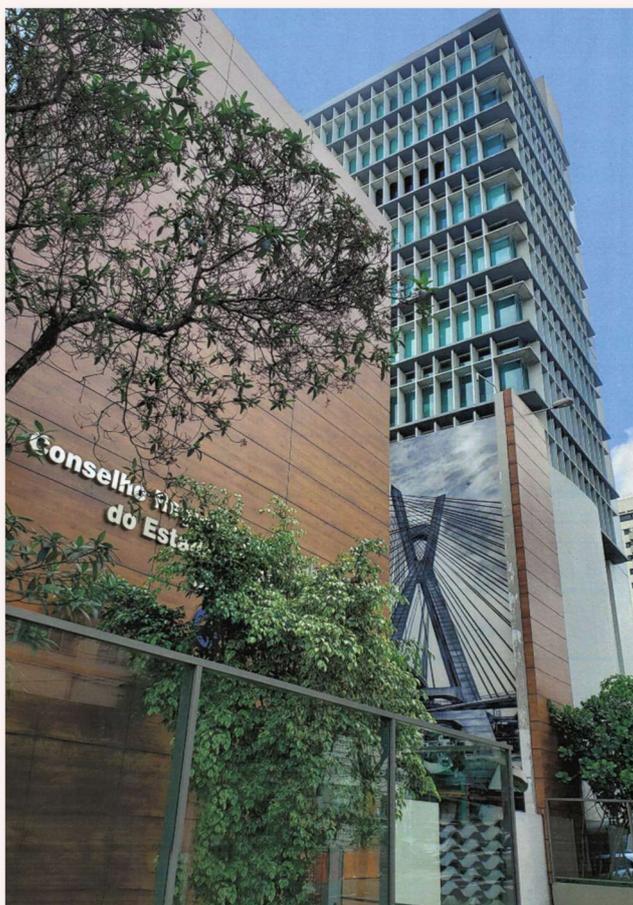


PLANO DE INTEGRIDADE



Sumário

▪ Introdução	3
▪ Estrutura de Governança	4
▪ Fundamentos do Programa de Integridade	6
Planejamento Estratégico.....	6
▪ Comprometimento e Apoio da Alta Administração	7
▪ Unidade Responsável e Instâncias de Integridade	8
Alta Administração.....	8
Plenário	8
Conselho Diretor.....	8
Vice-Presidências.....	8
▪ Comissão de Gestão da Governança Organizacional e <i>Compliance</i>	8
▪ Comissão de Conduta	9
▪ Ouvidoria	10
▪ Portal da Transparência e e-Sic	11
▪ Câmara de Controle Interno	12
▪ Auditoria Interna	12
▪ Agentes de Integridade	13
▪ Comitê de Gestão de Riscos	13
▪ Estratégias de Monitoramento Contínuo	15
▪ Capacitação	16
▪ Canais de Comunicação	18
▪ Canais de Atendimento ao Usuário	19
Principais Contatos Institucionais	19
▪ Considerações Finais	20

Introdução

O Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo (CRCSP) é uma Autarquia Especial Corporativa dotada de personalidade jurídica de direito público. Criado por meio do Decreto-Lei n.º 9.295, alterado pela Lei n.º 12.249/2010, o CRCSP possui estrutura, organização e funcionamento regulamentados pela Resolução CFC n.º 1.612, de 24 de fevereiro de 2021, que aprova o Regulamento Geral dos Conselhos de Contabilidade.

Nos termos da legislação em vigor é o órgão responsável pelo registro dos Profissionais da Contabilidade e das Organizações Contábeis no Estado de São Paulo, além de fiscalizar, disciplinar e orientar o exercício da profissão contábil. Também é responsável por desenvolver o Programa de Educação Profissional Continuada, que contribui para a atualização e desenvolvimento dos profissionais da contabilidade.

Assim, tendo por compromisso essas finalidades, com a missão de “inovar para o desenvolvimento da profissão contábil, zelar pela ética e qualidade na prestação dos serviços, atuando com transparência na proteção do interesse público” e a visão de “ser reconhecido como uma entidade profissional partícipe no desenvolvimento sustentável do país, contribuindo para o pleno exercício da profissão contábil no interesse público”, o CRCSP apresenta seu Plano de Integridade, com vigência para o período de 2022 a 2023.

É importante mencionar que a elaboração do Plano teve por base o Decreto n.º 9.203/2017, que traz a integridade como um dos princípios da governança pública e as Portarias n.ºs 1.089/2018 e 57/2019 da CGU, que estabelecem as orientações sobre os procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento dos programas de integridade dos órgãos e entidades envolvidas. Este Plano foi criado com o objetivo de definir as ações de promoção e fortalecimento das instâncias de integridade, por meio de mecanismos destinados à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de fraudes e atos de corrupção.

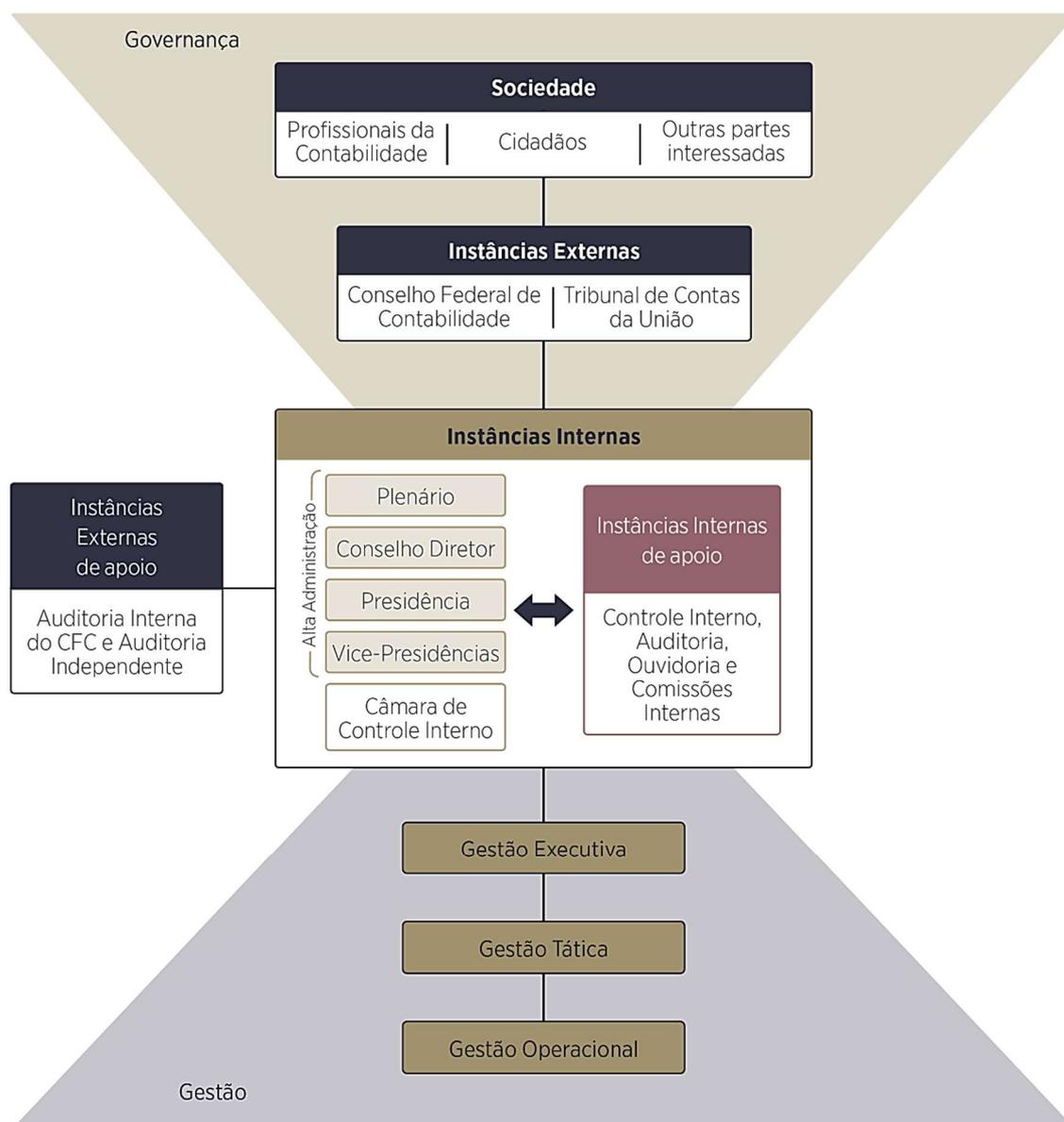
Seguindo os normativos vigentes, com vistas a primar pelo aperfeiçoamento da integridade, sua estrutura contempla os seguintes eixos: (i) Estrutura de Governança e Fundamentos do Programa de Integridade; (ii) Comprometimento e Apoio da Alta Administração; (iii) Unidade Responsável e Instâncias de Integridade; (iv) Comitê de Gestão de Riscos; (v) Estratégia de Monitoramento Contínuo e; (vi) Capacitação e informação sobre os Canais de Comunicação.

Em suma, cabe salientar que o presente Plano busca sistematizar as políticas, instrumentos e áreas responsáveis pela integridade bem como os principais riscos envolvidos, demonstrando os passos que o CRCSP deve seguir em direção à conquista de um ambiente íntegro em todas as suas esferas de atividades, visando prestar os melhores serviços.

Estrutura de Governança

O Decreto n.º 9.203/2017 elenca a integridade como princípio da Governança Pública (Art. 3º, inciso II) e ressalta que órgãos e as entidades da administração direta, autárquica e fundacional deverão instituir programa de integridade e comitê interno de governança.

A alta administração é composta do Plenário, do Conselho Diretor e das Vice-presidências, que integram o organograma do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo, responsável por definir e avaliar a estratégia e as políticas, monitorando a conformidade e o desempenho dessas e atuando nos casos de desvios identificados.



Integram a estrutura de Governança do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo:

I. Instâncias Externas:

- Conselho Federal de Contabilidade (CFC);
- Tribunal de Contas da União (TCU);

II. Instâncias Internas:

- Alta Administração;
- Câmara de Controle Interno.

III. Instâncias Internas de Apoio à Governança:

- Controle Interno;
- Auditoria;
- Ouvidoria;
- Comissões internas.

A Comissão de Integridade, Gestão da Governança Organizacional e Compliance no âmbito do CRCSP tem o objetivo de garantir que as boas práticas de governança se desenvolvam e sejam apropriadas pela instituição de forma contínua e progressiva.

Essa comissão é a unidade responsável pela implementação no CRCSP do Programa de Integridade, bem como pela análise dos riscos associados ao tema, promovendo o monitoramento contínuo e atualização periódica do Programa de Integridade.

Compete à Comissão de Integridade, Gestão da Governança Organizacional e Compliance no âmbito do CRCSP:

- auxiliar a alta administração na implementação e na manutenção de processos, estruturas e mecanismos adequados à incorporação dos princípios e das diretrizes da governança previstos na Resolução CFC nº 1.549/2018;
- promover e acompanhar a implementação das medidas, dos mecanismos e das práticas organizacionais de governança e mitigação de riscos;
- analisar as evidências de desconformidade em relação ao cumprimento da legislação vigente, monitorando a adoção de medidas corretivas de combate aos fatores de riscos, irregularidades e possíveis atos ilícitos detectados dentro das atividades desenvolvidas no CRCSP, de acordo com as normas e legislações que regem o CRCSP; e
- coordenar a estruturação, a execução e o monitoramento dos Programas de Integridade, Governança e Compliance.

Fundamentos do Programa de Integridade

O Programa de Integridade do CRCSP fundamenta-se em princípios, valores e padrões normativos do setor público e adota uma abordagem baseada em riscos, de acordo com o Plano de Gestão de Riscos do CRCSP, aprovado pela Resolução CRCSP n.º 1263/2019 e concebido em observância à missão, à visão e aos valores organizacionais presentes no Planejamento Estratégico 2018-2027 do CRCSP, aprovado pela Resolução CFC n.º 1.548/2018.

Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs



Missão

Inovar para o desenvolvimento da profissão contábil, zelar pela ética e qualidade na prestação dos serviços, atuando com transparência na proteção do interesse público.



Visão

Ser reconhecido como uma entidade profissional partícipe no desenvolvimento sustentável do país e que contribui para o pleno exercício da profissão contábil no interesse público.



Valores

Ética
Excelência
Confiabilidade
Transparência

Além do Planejamento Estratégico, os princípios e as normas da administração pública federal também fundamentam o Programa de Integridade do CRCSP, na medida em que estabelecem a obrigação de se praticar atos que atendam ao interesse público, dentro dos limites da legalidade, eficiência e moralidade administrativa.

As principais políticas e normas internas que influenciam o Programa de Integridade do CRCSP são:

- **Política de Governança:** Garante a aderência aos princípios, às diretrizes e às boas práticas da Governança Institucional.
- **Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI):** Define diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação, conforme dispõe a Instrução Normativa SLTI/MPOG n.º 04/2010.
- **Política e Plano de Gestão de Riscos:** Estabelecem os princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados e seguidos no processo de gestão de riscos integrados ao Planejamento Estratégico, programas, projetos e processos do CRCSP.

- **Manual de Auditoria do Sistema CFC/CRCs:** Orienta os auditores do CFC, dos CRCs e demais profissionais da contabilidade, que buscam subsídios acerca dos procedimentos adotados pela auditoria do Sistema CFC/CRCs e das imposições normativas.
- **Plano de Cargos e Salários (PCS):** Estabelece uma política salarial que permita a ascensão profissional dos empregados de acordo com suas aptidões e desempenhos, além de contribuir para o desenvolvimento da política de recursos humanos.
- **Plano Anual de Treinamentos:** É o documento em que são estabelecidos todos os treinamentos a serem realizados no ano em curso para o corpo funcional, decidindo-se entre treinamento interno ou externo, carga horária, período de realização e valor do treinamento.
- **Certificação ISO 9001:** Permite a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade (SGQ) e dos processos do CRCSP, aumenta a capacidade de suas operações no atendimento das necessidades e expectativas dos clientes, uma vez que demonstra um compromisso real com a qualidade dos produtos e serviços, além de promover a padronização dos procedimentos e formulários.
- **Ouvidoria:** Funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e o CRCSP.
- **Portal da Transparência:** Fornece informações sobre os atos e fatos de gestão praticados pelo CRCSP para a classe contábil e a sociedade brasileira.
- **e-SIC:** Atende aos pedidos de informação relacionados à Lei de Acesso à Informação, servindo de canal de comunicação entre o cidadão e o CRCSP.
- **Portaria de Competência:** Estabelece limites e instâncias de governança para a contratação e pagamento de bens e serviços em geral.
- **Plano de Contratações Anual (PCA):** Consolida as contratações a serem realizadas ou prorrogadas no exercício subsequente, auxiliando a administração na tomada de decisão.
- **Carta de Serviços ao Usuário:** Informa ao 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 CRCSP.

Comprometimento e apoio da Alta Administração

Considerando que a alta administração é composta do Plenário, do Conselho Diretor e das Vice-presidências, que integram o organograma do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo, responsável por definir e avaliar a estratégia e as políticas, monitorando a conformidade e o desempenho destas e atuando nos casos de desvios identificados.

Unidade Responsável e Instâncias de Integridade

Alta Administração

A Alta Administração possui sua composição e competências dispostas no Regimento do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo, aprovado por meio da Resolução CRCSP n.º 1093/2011 e suas alterações. A alta administração é composta pelo Plenário, Conselho Diretor e Vice-Presidências, que integram o organograma do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo.

Plenário

É constituído por todos os conselheiros do CRCSP. É o órgão máximo de orientação, controle e disciplinamento normativo do CRCSP. As competências do Plenário estão discriminadas no art. 9º, incisos I ao XX, do [Regimento Interno do CRCSP](#).

Conselho Diretor

O Conselho Diretor exerce função de órgão consultivo do CRCSP, é composto pelo presidente e pelos vice-presidentes do CRCSP e por um conselheiro, técnico em contabilidade, eleito pelo Plenário e tem suas competências discriminadas no art. 10, incisos I ao X, do [Regimento Interno do CRCSP](#).

Vice-Presidências

Às Vice-Presidências de Administração e Finanças; de Fiscalização, Ética e Disciplina; de Desenvolvimento Profissional e de Registro, tem suas competências determinadas no [Regimento Interno do CRCSP](#), conforme:

- Vice-Presidente de Administração e Finanças art. 20, incisos de I ao VIII.
- Vice-Presidente de Fiscalização, Ética e Disciplina art. 21, incisos I ao VII.
- Vice-Presidente de Desenvolvimento Profissional art. 22, incisos I ao X.
- Vice-Presidente de Registro art. 22, incisos I ao X.

Comissão de Integridade, Gestão da Governança Organizacional e Compliance no Âmbito do CRCSP

Por meio da Portaria CRCSP nº 45, de 24 de março de 2022, o CRCSP instituiu a Comissão de Integridade, Gestão da Governança Organizacional e Compliance no âmbito do CRCSP, para o biênio 2022/2023, que tem como competências:

- Auxiliar a alta administração na implementação e na manutenção de processos, estruturas e mecanismos adequados à incorporação dos princípios e das diretrizes da governança previstos na Resolução;
- Promover e acompanhar a implementação das medidas, dos mecanismos e das práticas organizacionais de governança e a mitigação de riscos.

- Incentivar e promover iniciativas que busquem implementar o acompanhamento de resultados no Conselho, que promovam soluções para a melhoria do desempenho institucional ou que adotem instrumentos para o aprimoramento do processo decisório.
- Analisar evidências de desconformidade em relação ao cumprimento da legislação vigente, monitorando a adoção de medidas corretivas de combate aos fatores de riscos, irregularidades e possíveis atos ilícitos detectados dentro das atividades desenvolvidas no CRCSP, de acordo com as normas e legislações que regem o CRCSP;
- Sugerir informações para integrar o relatório de gestão, com vistas aos requisitos de boa administração.

São objetivos da Governança Institucional do Sistema CRCSP:

- Direcionar e monitorar as estratégias, políticas e planos institucionais, alinhando as ações às necessidades das partes interessadas, de modo a assegurar o alcance dos objetivos e a prestação de serviços de qualidade.
- Estabelecer metas e indicadores e monitorar o desempenho e os resultados alcançados no cumprimento da estratégia e dos objetivos.
- Promover ações de atualização e capacitação da alta administração com vistas à otimização dos resultados institucionais e à tomada de decisão embasada em informações de qualidade.
- Garantir o cumprimento de padrões elevados de conduta pelos membros da alta administração e pelo corpo funcional.
- Definir formalmente funções, competências e responsabilidades, objetivando a segregação de funções críticas e o balanceamento de poder.
- Aperfeiçoar os controles internos e implementar a gestão de risco aos processos e procedimentos de trabalho, garantindo sua eficácia e melhoria no desempenho das atividades.
- Atuar em conformidade legal, primando pela qualidade nos procedimentos, pela desburocratização e pela transparência.
- Promover a comunicação aberta, voluntária e transparente, fortalecendo a participação social e o acesso público à informação.

Comissão de Conduta

A Comissão de Conduta do CRCSP, instituída pela Portaria n.º 88, de 5 de agosto de 2022, cujas competências são:

- Conhecer e apurar as denúncias de infrações que estão em desacordo com o código de Conduta.
- Orientar, dirimir dúvidas a respeito da interpretação e aplicação do código de Conduta e deliberar sobre os casos omissos.
- Receber propostas e sugestões para o aprimoramento e modernização de normativos internos aos seus preceitos.

- Apresentar relatórios de suas atividades.
- Desenvolver outras atividades inerentes à sua finalidade.
- Aplicar os dispositivos do Código de Conduta, esclarecendo e julgando comportamentos com indícios de desvio de conduta.
- Elaborar plano de trabalho de gestão de conduta, podendo envolver outras áreas do Conselho para contribuir com ações voltadas às áreas de comunicação, sistema de informação, educação e avaliação de resultados da gestão de conduta.
- Elaborar e propor alterações no Regimento Interno para regular a estrutura organizacional, competência, atribuições, funcionamento, princípios, deveres e responsabilidades e normas e procedimentos da Comissão, devendo ser aprovado por meio de Resolução.

Complementando, a Comissão terá natureza investigativa e consultiva e poderá instaurar processo para apuração de fato ou conduta que venha a ferir os postulados éticos recomendados aos conselheiros, colaboradores e funcionários do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo.

Ouvidoria

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

Com a intenção de regulamentar a política de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, no âmbito do Sistema CFC/CRCs, de acordo com as normas gerais estabelecidas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, nos termos do inciso I do § 3º do Art. 37 da Constituição Federal.

Compete à Ouvidoria:

- promover a participação do usuário na gestão do Conselho de Contabilidade, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Resolução;
- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Resolução;
- receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do Conselho de Contabilidade e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;
- estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do Conselho de Contabilidade;

- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Conselho de Contabilidade, sem prejuízo de outros órgãos competentes, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a gestão do Conselho de Contabilidade;
- processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;
- produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas; e
- exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão, de que trata o Art. 6º da Resolução CFC n.º 1.439, de 19 de abril de 2013.

Portal da Transparência e e-SIC

Com o objetivo de regulamentar a política de acesso e segurança da informação, no âmbito do Sistema CFC/CRCs, de acordo com as normas gerais estabelecidas na Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, o CFC publicou a Resolução n.º 1.439, em 19 de abril de 2013.

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 à sociedade brasileira.

É dever do CRCSP promover, independentemente de requerimento (transparência ativa), a divulgação no Portal da Transparência e Acesso à Informação, no âmbito de suas competências, informações de interesse geral por ele produzidas ou custodiadas.

O Portal da Transparência e Acesso à Informação deverá atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

- conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações
- garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;
- manter disponíveis e atualizadas as informações para acesso por, no mínimo, 5 (cinco) anos;
- indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou presencial, e
- adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do Art. 17 da Lei n.º 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do Art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo n.º 186, de 9 de julho de 2008.

Quanto à transparência passiva, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), é o canal de comunicação entre o cidadão e o CRCSP 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.

São atribuições do e-SIC:

- atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- informar sobre a tramitação de documentos;
- protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações, com entrega de número de protocolo para o acompanhamento da tramitação pelo requerente; e
- encaminhar as demandas às áreas responsáveis, conforme o grau de complexidade ou nível de competência.

Câmara de Controle Interno

A Câmara de Controle Interno, que é órgão deliberativo específico do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo, tem por finalidade auxiliar no planejamento, controle e avaliação da execução orçamentária e financeira do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo, e suas atribuições estão elencadas no art. 13, incisos I ao XI do [Regimento Interno do CRCSP](#).

Auditoria Interna

Em 10 de fevereiro de 2022, por meio da Resolução CFC n.º 1.649, foi aprovado o Manual de Auditoria do Sistema CFC/CRCs, com objetivo de orientar os auditores e demais profissionais da contabilidade acerca dos procedimentos adotados pela auditoria do Sistema CFC/CRCs e das imposições normativas.

A Unidade de Auditoria tem como competências:

- auditar a probidade e a propriedade das decisões administrativas tomadas pelos gestores das unidades;
- auditar os sistemas e as operações financeiras, incluindo o exame de observância e as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao Sistema CFC/CRCs;
- acompanhar a implementação das recomendações e determinações de medidas saneadoras apontadas;
- estabelecer e monitorar planos, programas de auditoria, critérios, avaliações e métodos de trabalho, objetivando uma maior eficiência e eficácia dos controles internos administrativos, colaborando para a redução das possibilidades de fraudes e erros; e
- promover diligências e elaborar relatórios por demanda da alta direção.

Agentes de Integridade

Os Agentes de Integridade são empregados designados pelo presidente do CRCSP para exercer cargos de gestão, bem como os membros da Comissão de Integridade, Gestão da Governança Organizacional e Compliance no âmbito do CRCSP, que serão responsáveis pelas discussões, decisões e apoio à implementação e à evolução do Programa de Integridade do CRCSP.

O Plano de Gestão de Riscos do CRCSP observará:

- os princípios de transparência, ética, eficiência e integridade;
- o estabelecimento de gestão de riscos de forma sistemática, estruturada e oportuna;
- a aplicação de forma contínua e integrada ao Planejamento Estratégico do CRCSP e aos processos organizacionais, subsidiando a tomada de decisões;
- o propósito em agregar valor aos processos internos, apoiando a melhoria contínua da gestão do CRCSP;
- o alinhamento ao perfil de risco do CRCSP; e
- a necessidade em ser dinâmica, interativa e integrada às oportunidades e à inovação.

A Política de Gestão de Riscos do CRCSP tem por objetivos:

- mapear e aperfeiçoar os processos e as informações relacionadas a riscos e controles, assegurando que os responsáveis pelas tomadas de decisão, em todos os níveis, tenham informações suficientes para identificar e tratar riscos, otimizando as oportunidades e minimizando a ocorrência de ameaças;
- fomentar o alcance dos objetivos da organização, reduzindo os riscos a níveis aceitáveis;
- observar os aspectos da ética, conduta, economicidade, eficiência, eficácia e efetividade nos controles da gestão de riscos;
- otimizar a transparência e a prestação de contas à sociedade;
- integrar as informações relacionadas a riscos e controles de gestão ao processo do Planejamento Estratégico do CRCSP, na busca do atendimento aos objetivos institucionais.

Comitê de Gestão de Riscos

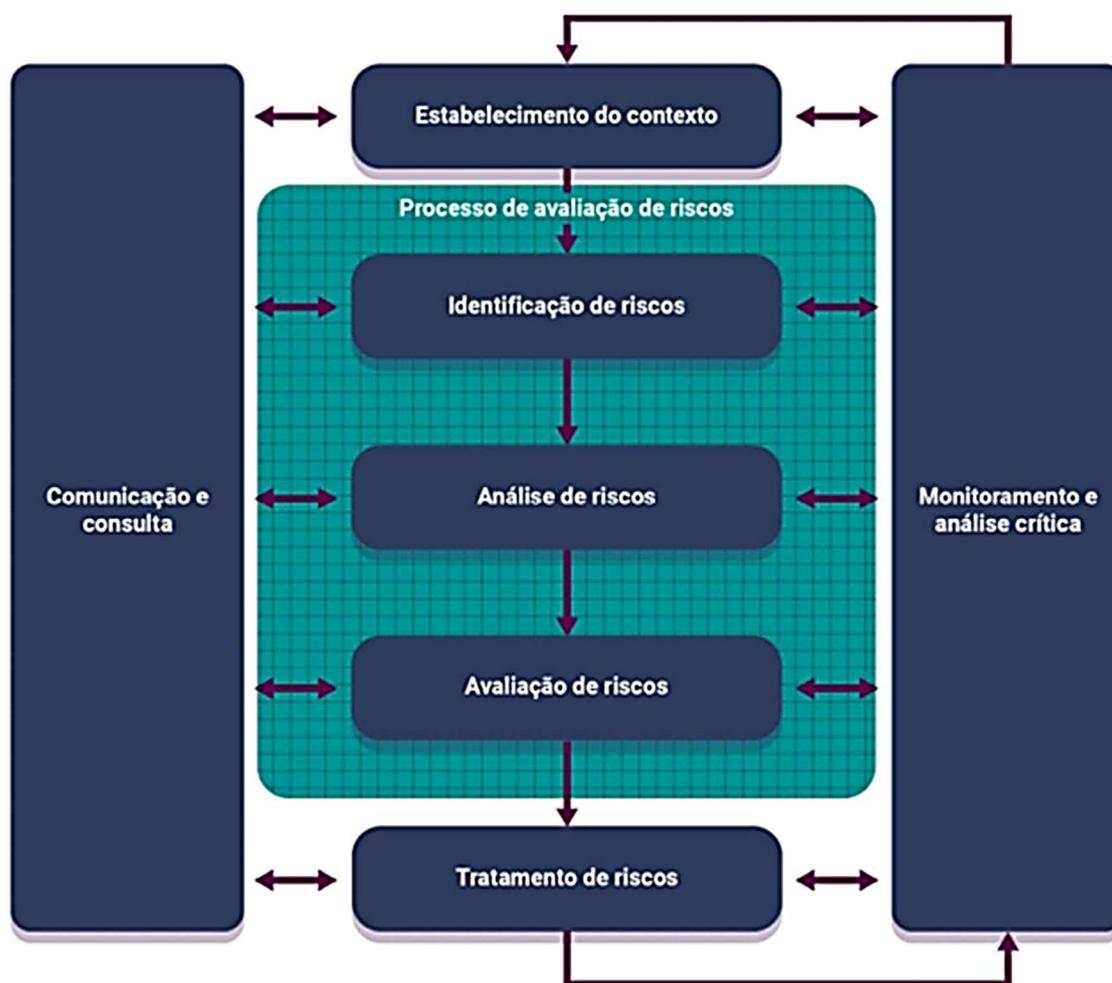
Em junho de 2019 o CRCSP instituiu seu primeiro Comitê de Gestão de Riscos, ao qual compete:

- propor o Plano de Gestão de Riscos e suas revisões, convalidados pela Diretoria Executiva, submetendo-o para apreciação da Comissão de Governança Organizacional e Compliance e, posteriormente, para aprovação do Conselho diretor;

- recomendar a reavaliação e readequação da Política de Gestão de Riscos do CRCSP, quando necessário;
- auxiliar os Gestores das unidades organizacionais do CRCSP no processo de identificação, análise, avaliação, controles internos e tratamento dos riscos das atividades/processos sob sua responsabilidade, cujas informações deverão ser documentadas na Matriz de Gestão de Riscos;
- monitorar a evolução dos níveis de riscos e a efetividade das medidas de controle implementadas pelos gestores; e
- comunicar as partes interessadas pertinentes sobre o desempenho do processo de gestão de riscos.

Por meio da Resolução n.º 1.263/2019 o CRCSP aprovou seu Plano de Gestão de Riscos, no qual estão descritos os procedimentos a serem utilizados na aplicação da metodologia, conceitos, papéis e responsabilidade, classificação, avaliação e adoção de respostas aos eventos de riscos, instruções para o monitoramento e a comunicação, a fim de orientar e subsidiar a implantação do gerenciamento de riscos nos principais processos e/ou atividades desenvolvidas pelas Unidades Organizacionais do CRCSP.

O fluxo do processo de Gestão de Riscos está descrito na ilustração a seguir:



Processo de Gestão de Riscos da Norma ISO 31000 (ABNT)

Estratégias de Monitoramento Contínuo

São objetivos da Governança Institucional do Sistema CFC/CRCs:

- I. direcionar e monitorar as estratégias, políticas e planos institucionais, alinhando as ações às necessidades das partes interessadas, de modo a assegurar o alcance dos objetivos e a prestação de serviços de qualidade; e
- II. estabelecer metas e indicadores e monitorar o desempenho e os resultados alcançados no cumprimento da estratégia e dos objetivos;

As estratégias de monitoramento objetivam acompanhar as ações previstas neste Plano de Integridade e aprovadas pela Alta Administração, com vistas a avaliar os resultados alcançados pelo Programa. No escopo do monitoramento, incluem-se as ações descritas neste Plano, as medidas de fortalecimento das instâncias relacionadas ao tema e os meios de comunicação, as iniciativas de capacitação de líderes e colaboradores e reporte utilizados pelo CRCSP.

O Quadro abaixo mostra as ações de monitoramento do Programa de Integridade do CRCSP:

Ações de Monitoramento do Programa de Integridade do CRCSP		
Ações	Responsável	Realizado em
Divulgação do Plano de Integridade às Partes Interessadas por meio do Portal do CRCSP.	Conselho Diretor	Janeiro/2020
Análise e acompanhamento dos riscos à integridade.	Conselho Diretor	Mensal
Aplicação de questionário de avaliação da integridade.	Comissão de Integridade	Semestral
Avaliação anual do Programa de Integridade do CRCSP.	Comissão de Integridade	Anual
Atualização do Plano de Integridade para o biênio seguinte.	Comissão de Integridade	Bienal

Capacitação

As ações de capacitação no âmbito do Programa de Integridade foram consolidadas a partir de medidas, em andamento ou futuras, apresentadas pelo Comitê de Gestão de Riscos, no Plano Anual de Treinamento (PAT) e no Plano de Desenvolvimento de Líderes (PDL). O objetivo dessas ações é oferecer orientações e treinamentos para capacitar e sensibilizar os conselheiros, empregados e colaboradores do CRCSP sobre as diretrizes, políticas e procedimentos relacionados aos valores éticos e às medidas de integridade do CRCSP.

O Levantamento das Necessidades de Treinamento (LNT) é realizado com frequência anual pela Gerência de Recursos Humanos, juntamente com os gestores de cada unidade organizacional do CRCSP, após o resultado da avaliação de desempenho e implementado de acordo com o Plano Anual de Treinamento (PAT).

No LNT são descritos o nome do funcionário a ser capacitado, o cargo, título e descrição do treinamento, justificativa sucinta da necessidade da capacitação e objetivos do treinamento.

No Plano de Desenvolvimento de Líderes (PDL) são definidas as ações de capacitação, visando à qualificação, o aperfeiçoamento e o desenvolvimento dos gestores do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo (CRCSP), incluindo o Conselho Diretor, conselheiros, coordenadores, gerentes, supervisores e Comissão de Integridade e Governança. O PDL é revisado a cada biênio.

O quadro a seguir consolida os principais planos, cursos ou treinamentos, que influenciam a Integridade do CRCSP:

Planos, Cursos e Treinamentos realizados atinentes à Integridade	
Plano/Curso/Treinamento	Realizado em
Plano Anual de Treinamento (PAT)	Anual
Plano de Desenvolvimento de Líderes (PDL)	Bienal
Seminário de Gestão, Planejamento Estratégico, Governança e Diretrizes do Sistema Contábil	Fevereiro/2020
Lei de Acesso à Informação (LAI)	Junho/2020
Auditor da Qualidade ISO 9001:2015	Agosto/2020
16º Congresso Brasileiro de Pregoeiros	Agosto/2020
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	Agosto/2020
Proteção de Dados Pessoais no Setor Público	Setembro/2020
Legislação Trabalhista no Home Office EaD	Novembro/2020
Pregão Week 2020	Novembro/2020
Atualização em Legislação Trabalhista e Previdenciária	Dezembro/2020
Summit Gov 2020 – Compras Públicas	Dezembro/2020

Plano de Logística Sustentável	Dezembro/2020
Sustentabilidade na Administração Pública	Dezembro/2020
A Liderança na Gestão de Equipes	Dezembro/2020
LGPD – Privacidade e Proteção de Dados Pessoais – O que precisamos saber agora que a lei está em vigor	Março/2021
Aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	Abril/2021
Implementando a Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos	Julho/2021
Gestão Estratégica com Foco na Administração Pública	Agosto/2021
Gestão do Plano de Trabalho do CRCSP	Agosto/2021
1º Fórum de Governança nas Contratações	Setembro/2021
Lei de Acesso à Informação (LAI)	Setembro/2021
Pregão Week 2021	Outubro/2021
Planejamento Estratégico para Organizações Públicas	Outubro/2021
Gestão de Riscos em Processos de Trabalho	Outubro/2021
17º Congresso Brasileiro de Pregoeiros	Abril/2022
Masterclass – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	Abril/2022
Conarh 2022	Abril/2022
Gestão e Fiscalização de Contratos e Sistemas de Contratos GOV	Maió/2022
Curso Completo em Licitações e Contratos – Ênfase na nova Lei nº 14.133/2021	Junho/2022
13º Seminário de Proteção à Privacidade e aos Dados Pessoais	Agosto/2022
6º Congresso Brasileiro de Governança, Controle Público e Gestão de Riscos	Setembro/2022
LGPD e Segurança da Informação	Novembro/2022

Cursos e Treinamentos a serem realizados atinentes à Integridade

Curso/Treinamento	Previsão
Ética e Relações de Trabalho	1º Semestre/2023
Planejamento Estratégico – A importância de sua aplicação nas Organizações Públicas	1º Semestre/2023
Capacitação para Atendimento às Novas Obrigações e Diretrizes da Lei nº 12.527/2011	1º Semestre/2023
Capacitação em Sistemas de Medição do Desempenho Institucional com Foco Estratégico e Gerencial	2º Semestre/2023
Desenvolvimento de Competências Gerenciais	2º Semestre/2023

Canais de Comunicação

Com vistas à melhoria da gestão e ao atendimento de qualidade ao usuário, o CRCSP tem como compromissos:

- Trabalhar pela gestão transparente, de forma que permita aos profissionais da contabilidade e à sociedade em geral conhecer os atos de gestão praticados pelo Sistema CFC/CRCs.
- Receber, avaliar, encaminhar e dar o tratamento adequado às sugestões, pedidos de acesso à informação, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados pelo CRCSP, de forma a garantir soluções no menor prazo possível.
- Estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do CRCSP.
- Prestar os serviços e atender ao usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.
- Realizar atendimento ao usuário por equipe especializada.
- Atender o demandante sempre com urbanidade, respeito e acessibilidade, sem discriminação ou pré-julgamento, oferecendo-lhe uma resposta objetiva à questão apresentada.
- Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública.
- Restringir o acesso a dados pessoais sensíveis.
- Em caso de atendimento presencial, realizar atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, pessoas idosas (acima de 60 anos) e pessoas com deficiência (Lei n.º 10.048/2000 e Lei n.º 10.741/2003).
- Manter uma central de atendimento telefônico, facilitando o acesso do cidadão ao CRCSP.
- Realizar campanhas internas e treinamento dos funcionários, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento.
- Fazer uso de instrumentos de aferição da satisfação dos usuários, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços.
- Facilitar e agilizar o acesso aos serviços, colocando à disposição do usuário sistemas on-line na rede mundial de computadores.
- Promover a modernização da estrutura física, incluindo a sinalização visual e tecnológica das unidades de atendimento e dos canais de comunicação com o público.
- Manter na rede mundial de computadores meios de acesso à informação para pessoas com deficiência.
- Garantir segurança, limpeza, acessibilidade e conforto das unidades de atendimento ao público.

Canais de Atendimento ao Usuário



Endereço

Rua Rosa e Silva, 60 – Higienópolis
CEP 01230-909 – São Paulo/SP



Horário de Atendimento

9h às 17h, de segunda a sexta-feira.

Observação: O atendimento na sede do CRCSP poderá ser com hora marcada. Qualquer pessoa que necessitar dos serviços do CRCSP poderá agendar dia e hora pelo portal do CRCSP para comparecer à sede.



Portal do CRCSP

O portal do CRCSP na internet www.crcsp.org.br apresenta os principais serviços, disponibiliza a legislação de interesse da profissão contábil, notícias da classe contábil, consulta ao acervo da biblioteca da entidade, além de informações institucionais. Os profissionais da contabilidade, devidamente registrados no Conselho, têm à disposição o acesso a diversos serviços por meio dos Serviços *Online*, mediante número de registro e senha no portal do CRCSP.



Telefone

(11) 3824-5400

Principais Contatos Institucionais

Área	E-mail
Diretoria	diretoria@crcsp.org.br
Atendimento	atendimento@crcsp.org.br
Registro	registro@crcsp.org.br
Fiscalização	fiscalizacao@crcsp.org.br
Desenvolvimento Profissional	desenvolvimento@crcsp.org.br



Fale Conosco

:: [Serviços OnLine](http://www.crcsp.org.br) :: ([crcsp.org.br](http://www.crcsp.org.br))



Ouvidoria

:: [Serviços OnLine](http://www.crcsp.org.br) :: ([crcsp.org.br](http://www.crcsp.org.br))

Redes Sociais



Facebook



Twitter



Instagram



YouTube



LinkedIn

Considerações Finais

O Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo tem todo o interesse em fortalecer e amadurecer sua trajetória em busca da integridade, tendo como foco regular seu funcionamento de forma transparente, a fim de que todas as atividades e todo o trabalho de gestão se voltem para os objetivos estratégicos e propiciem o alcance de sua missão institucional. Desse modo, o Conselho reconhece a essencialidade dos mecanismos e das funções de gestão, não somente de integridade, mas também de riscos e controles internos para assegurar o alcance das metas estabelecidas.

Vale mencionar que o âmbito do gerenciamento de riscos se torna peça-chave nesse andamento, já que possibilita a identificação antecipada dos eventos que podem se constituir em possíveis ameaças para alcance dos objetivos da entidade. Além disso, possibilita o desenvolvimento de uma comunicação eficaz, contribuindo para o aperfeiçoamento das bases para o direcionamento estratégico e para a tomada de decisões; auxilia na cultura de *Compliance*, priorizando o cumprimento das leis e regulamentos; e contribui para a mitigação de possíveis riscos de corrupção e desvios éticos, preservando sua reputação perante a sociedade.

A expectativa é que, com o conjunto de medidas adotado e com as ações que estão sendo e que serão implementadas, o CRCSP assegure os resultados almejados pela classe contábil e por toda a sociedade e que essa iniciativa permita, além do fortalecimento e aprimoramento da estrutura de governança e integridade, uma melhoria significativa nas atividades que envolvem gestão de riscos, controles internos, conformidade e *accountability*.

De maneira eminente, o Conselho acredita que esse Plano de Integridade fortalece as diretrizes para uma conduta íntegra, ética, transparente e responsável por parte de seus dirigentes, funcionários, colaboradores e, de modo geral, por toda classe contábil, se disseminando como bom exemplo a ser seguido.