
RESOLUÇÃO CRCAC Nº 262, DE 22 DE AGOSTO DE 2019.

Aprova o Plano de Integridade do Conselho Regional de Contabilidade do Acre.

O Presidente do CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ACRE, no uso de suas atribuições legais e regimentais, de acordo com os termos da Resolução CRCAC Nº 248/2019, alterada pela Resolução CRCAC Nº 261/2019 (Regimento Interno do CRCAC);

CONSIDERANDO que a Integridade é o princípio que deve reger nossas decisões e a nossa conduta ética no cumprimento de nossa missão institucional;

CONSIDERANDO que o Decreto nº 9.203/2017 estabelece que a integridade é um dos princípios de Governança Pública;

CONSIDERANDO que a Portaria CGU nº 1.089/2018, alterada pela nº 057/2019 conceitua Programa de integridade como um conjunto estruturado de medidas institucionais voltados à prevenção, detecção, punição e remediação de práticas de corrupção, fraudes, irregularidades e desvios éticos e de conduta e Plano de Integridade como um documento, aprovado pela alta administração, que organiza as medidas de integridade a serem adotadas em determinado período de tempo, devendo ser revisado periodicamente;

CONSIDERANDO que o CRCAC institui através da Portaria nº 21/2019 o Comitê de Integridade para coordenar, estruturar, executar e monitorar o Programa de Integridade no âmbito do Regional.

R E S O L V E:

Art. 1º Aprovar o Plano de Integridade do Conselho Regional de Contabilidade do Acre, na forma do anexo I desta Resolução, elaborado pelo Comitê de Integridade, instituído pela Portaria CRCAC nº 21/2019.

Art. 2º O Plano de Integridade poderá ser alterado sempre que for necessário, desde que a solicitação seja previamente apreciada pelo Comitê de Integridade, que poderá também propor alteração.

Art. 3º Esta Resolução entre em vigor na data da sua publicação.

Contador **Tiago Rosella Dell’Agnolo**
Presidente

Aprovada na 160ª Reunião Plenária, realizada em 22 de agosto de 2019.

ANEXO I – Resolução CRCAC nº 262/2019 – Aprova o Plano de Integridade

PLANO DE INTEGRIDADE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ACRE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ACRE

Contador Tiago Rosella Dell’Agnolo
Presidente

Contador José Maurício Batista do Prado
Vice-presidente Administrativo

Contador Aduino Feitoza de Souza
Vice-presidente de Fiscalização, Ética e Disciplina

Contadora Luciana Rocha de Oliveira
Vice-presidente de Registro

Contador Mateus Nascimento Calegari
Vice-presidente de Desenvolvimento Profissional

Contador André Bandeira Santos
Vice-presidente de Controle Interno

Equipe Técnica Responsável
André Bandeira Santos
Noeliton dos Santos Silva
Michelle Araújo de Queiroz
Mirla Rodrigues Silva Santos

Colaboração
Neusa Isabel de Souza Fortes

Rio Branco – Acre
2019

Declaração da Alta Administração

Apresentamos à classe contábil, aos colaboradores e a toda sociedade o Plano de Integridade do Conselho Regional de Contabilidade do Acre – CRCAC, o qual sintetiza uma série de ações para a melhoria da governança e demonstra o compromisso da alta administração com o tema integridade pública.

Compreendemos que a integridade é uma pedra fundamental da boa governança, estratégia mais eficaz no combate contra a corrupção, condição que dá às outras atividades do CRCAC não apenas legitimidade e confiabilidade, como também eficiência.

A integridade proporciona qualidade na prestação dos serviços públicos, pois com este espírito, o Plano de Integridade assume papel preponderante na medida em que representa as principais diretrizes para implantação do Programa de Integridade. Aliado à Política de Gestão de Riscos deste Regional, esse Plano propiciará uma efetiva implantação da Gestão de Riscos da Integridade no âmbito do CRCAC.

A elaboração do Plano teve por base Decreto n.º 9.203/2017, que traz a integridade como um dos princípios da governança pública e a Portaria n.º 57/2019 da CGU, que estabelece as orientações sobre os procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento dos programas de integridade dos órgãos e entidades envolvidas.

O Conselho busca, de modo contínuo, a primazia na sua 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.”

Nesse contexto, a participação de todos no caminho pela busca da integridade – gestores, funcionários, estagiários, demais colaboradores, classe contábil e toda a sociedade – é crucial para atingirmos os desígnios estabelecidos.

Contador Tiago Rosella Dell’Agnolo
Presidente

Sumário

1. Finalidades e Competências.....	6
1.1 Principais serviços prestados.....	6
1.2 Estrutura Regimental e Instâncias de Governança	8
1.3 Missão, visão, valores institucionais e diretrizes do Planejamento Estratégico	10
1.4 Principais instrumentos legais internos relativos à área de integridade.....	11
1.5 Estruturas de gestão da integridade.....	11
2. Unidade Responsável pelo Plano	13
3. Riscos Prioritários	14
4. Monitoramento e Atualização Periódica	17
5. Canais de Comunicação	18
6. Considerações Finais.....	20
7. Referências Bibliográficas.....	21

1. Finalidades e Competências

O Conselho Regional de Contabilidade do Acre é uma Autarquia Federal, criada pelo Decreto-Lei nº 9.295/46, com a finalidade de registrar os profissionais e organizações contábeis, fiscalizar o exercício da profissão contábil e promover a educação continuada através de palestrar, cursos e eventos.

Nossa estrutura, organização e funcionamento estão estabelecidos na Resolução CFC nº 1.370/2011, que aprovou o Regulamento Geral do Conselho Federal e Regionais de Contabilidade, criando o Sistema CFC/CRCs.

Com o objetivo de aplicar medidas de proteção à defesa do patrimônio público, criamos por meio da Portaria CRCAC nº 21/2019 de 03/04/2019 o Comitê de Integridade, com o objetivo de coordenar a estruturação, execução e monitoramento do Programa de Integridade no âmbito do CRCAC.

Atualmente, o Plenário do CRCAC é composto por 09 (nove) conselheiros efetivos e 07 (sete) suplentes, eleitos pelos profissionais da contabilidade na forma da legislação vigente.

Acreditamos que o programa promoverá a adoção de medidas e ações institucionais destinadas à prevenção, à detecção e à punição de fraudes, atos de corrupção, irregularidades, desvios de condutas e quaisquer outros atos que poderão comprometer o alcance dos objetivos da Instituição.

O Plano de Integridade apresenta a estrutura de governança do CRCAC o comprometimento da alta administração, a unidade responsável, o gerenciamento de risco, as estratégias de monitoramento da alta administração, a unidade responsável, o gerenciamento de risco, as estratégias de monitoramento contínuo, o plano de capacitação interna de líderes e colaboradores e os canais de serviço e comunicação com o cidadão.

1.1 Principais serviços prestados

a) Registro de profissionais e organizações contábeis: O CRCAC disponibiliza um setor específico para registros de contadores, organizações contábeis, transferências de registros, alterações de categorias, alterações de dados cadastrais, baixa de registro e restabelecimento de registros, segunda via de identidade profissional, emissão de certidões de regularidade e outros, nos termos da legislação vigente.

Legislação: DL 9.295/46, Lei. 12.249/2010, Resolução CFC nº 1.486/2015, 1.554/2018, 1.555/2018.

b) Fiscalização do exercício profissional: A fiscalização do exercício profissional tem como compromisso atuar como fator de proteção à sociedade e combater o mau uso profissional por meio de procedimentos fiscalizatório.

Legislação: DL 9.295/46, Lei. 12.249/2010, Resolução CFC nº 1.309/2010.

c) Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (DECORE):

Destinado a fazer prova de informações sobre percepção de rendimentos, em favor de pessoa física. Sua emissão somente pode ser feita por profissional da contabilidade.

d) Educação Profissional Continuada: Programa que tem o objetivo de promover o aprimoramento de conhecimentos dos profissionais da contabilidade, em especial, aos atuantes nas áreas de auditoria independente, perícia contábil, responsabilidade técnica de demonstrações contábeis, funções de gerência/chefia na área contábil de empresas ligadas ao mercado financeiro, dentre outras.

Legislação: Lei. 12.249/2010, NBC PG 12 (R3) – Norma Brasileira de Contabilidade.

e) Eventos de Desenvolvimento Profissional: Projetos que visam promover a capacitação aos profissionais da contabilidade por meio de palestras, treinamentos, cursos, convenções, fóruns, seminários e outros, para debates de temas atuais e tendências que conduzam o desenvolvimento da profissão e dos profissionais atuantes nas áreas públicas e privadas.

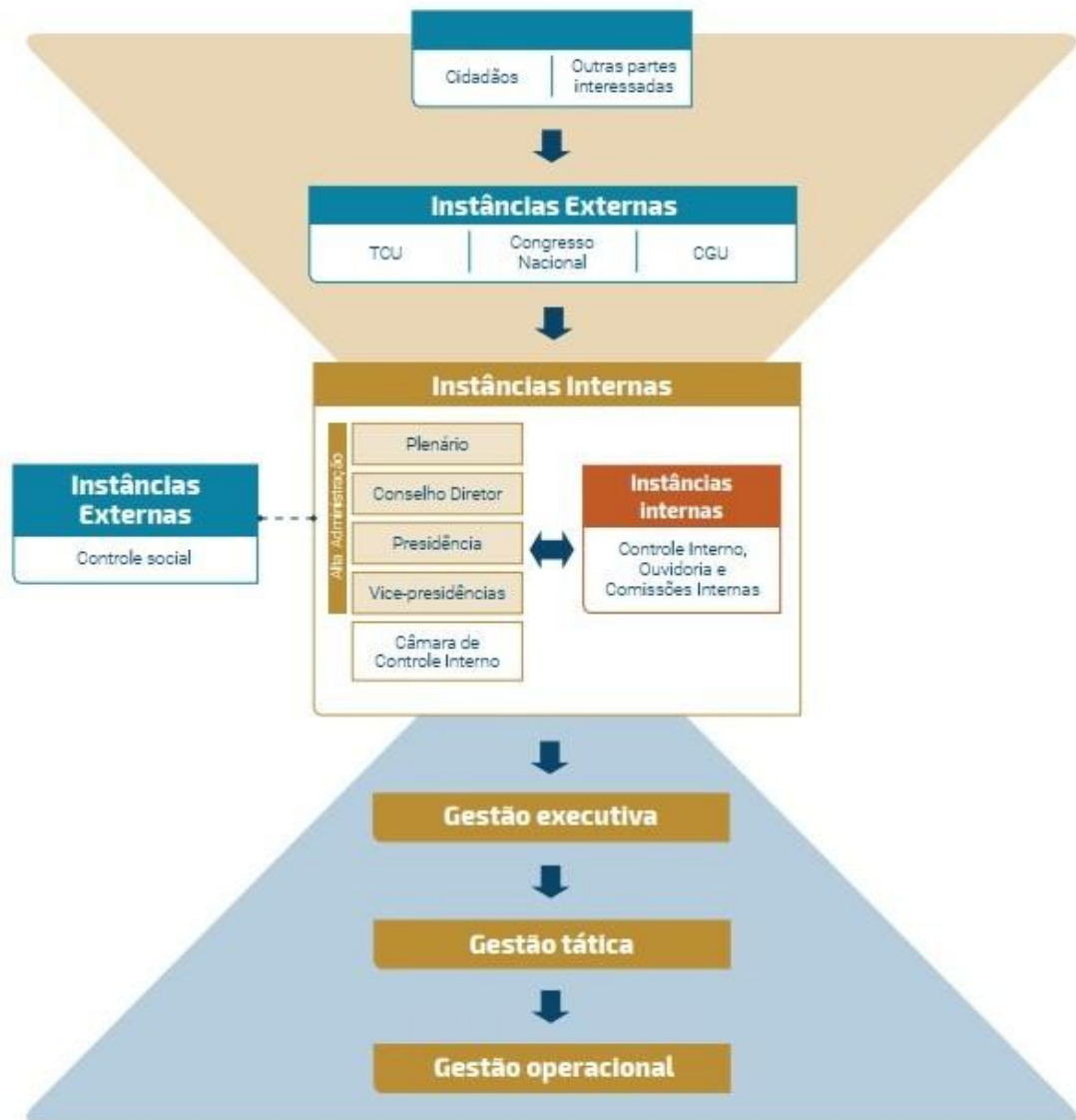
Legislação: Lei. 12.249/2010, alínea “f”, art. 6º.

f) Canais de acesso ao cidadão: Disponibilização de canais de acesso ao cidadão para:

- Receber sugestões, elogios, denúncias, reclamações (Ouvidoria);
- Fornecer informações sobre atos e fatos de gestão praticados (Portal da Transparência);
- Solicitar pedidos de acesso à informação relacionada à Lei de Acesso à Informação (Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão – e- Sic);

1.2 Estrutura Regimental e Instâncias de Governança

No CRCAC, as instâncias de Governança foram instituídas pela Resolução CFC nº 1.549/2018 e compreende a seguinte estrutura:



Órgão deliberativo Superior – Plenário

Órgãos Deliberativos Específicos:

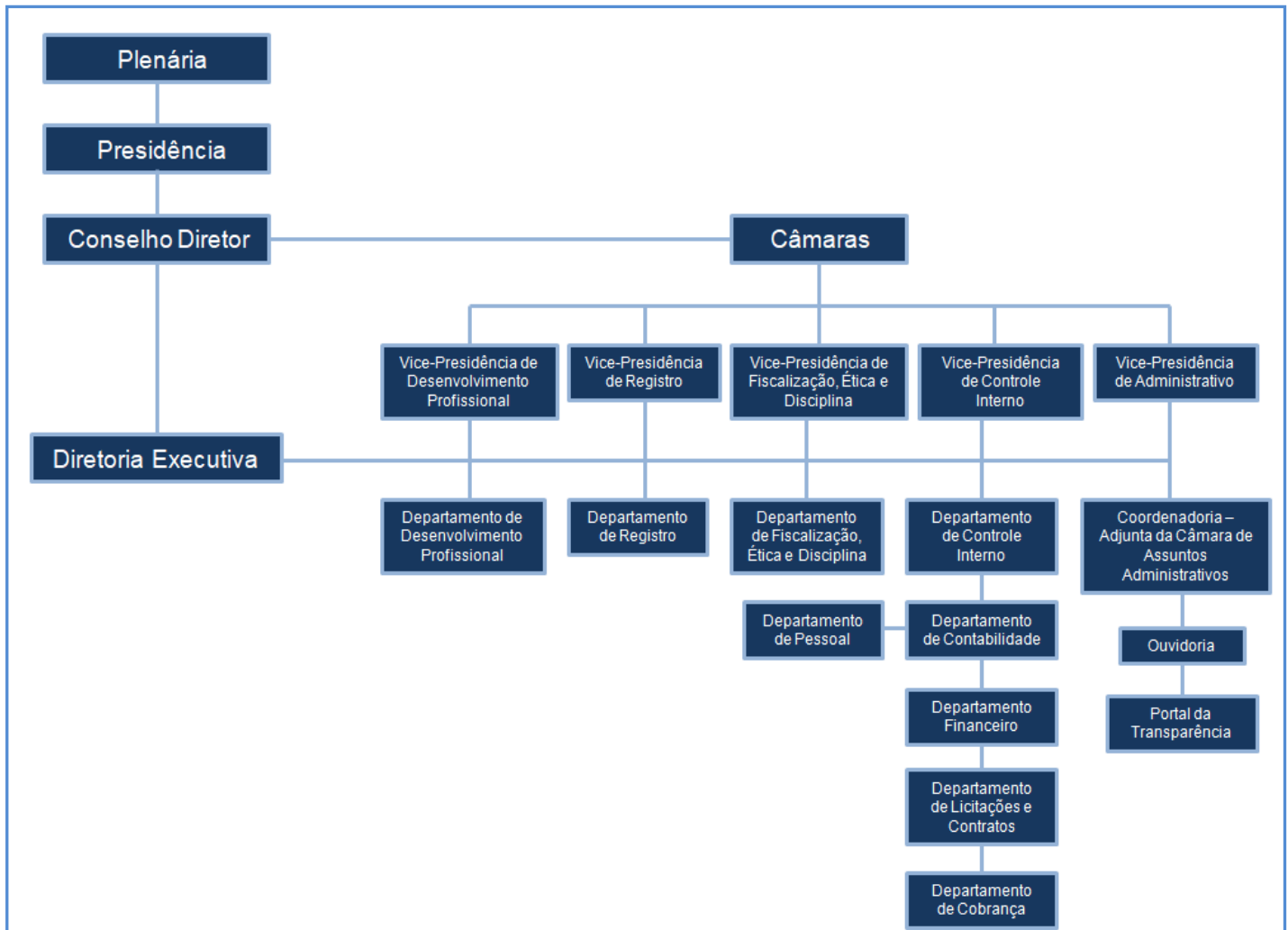
- Câmara de Fiscalização, Ética e Disciplina
- Câmara de Registro
- Câmara de Desenvolvimento Profissional
- Câmara de Administração
- Câmara de Controle Interno

Órgãos Consultivos:

- Conselho Diretor
- Vice-presidências
- Comissões Específicas

As atribuições do Conselho Diretor, representado pelos Vice-presidentes deliberativos específicos estão dispostas no Regimento Interno do CRCAC, aprovado pela Resolução CRCAC Nº 248/2019 de 24/01/2019 e suas alterações.

A estrutura organizacional do CRCAC compreende:

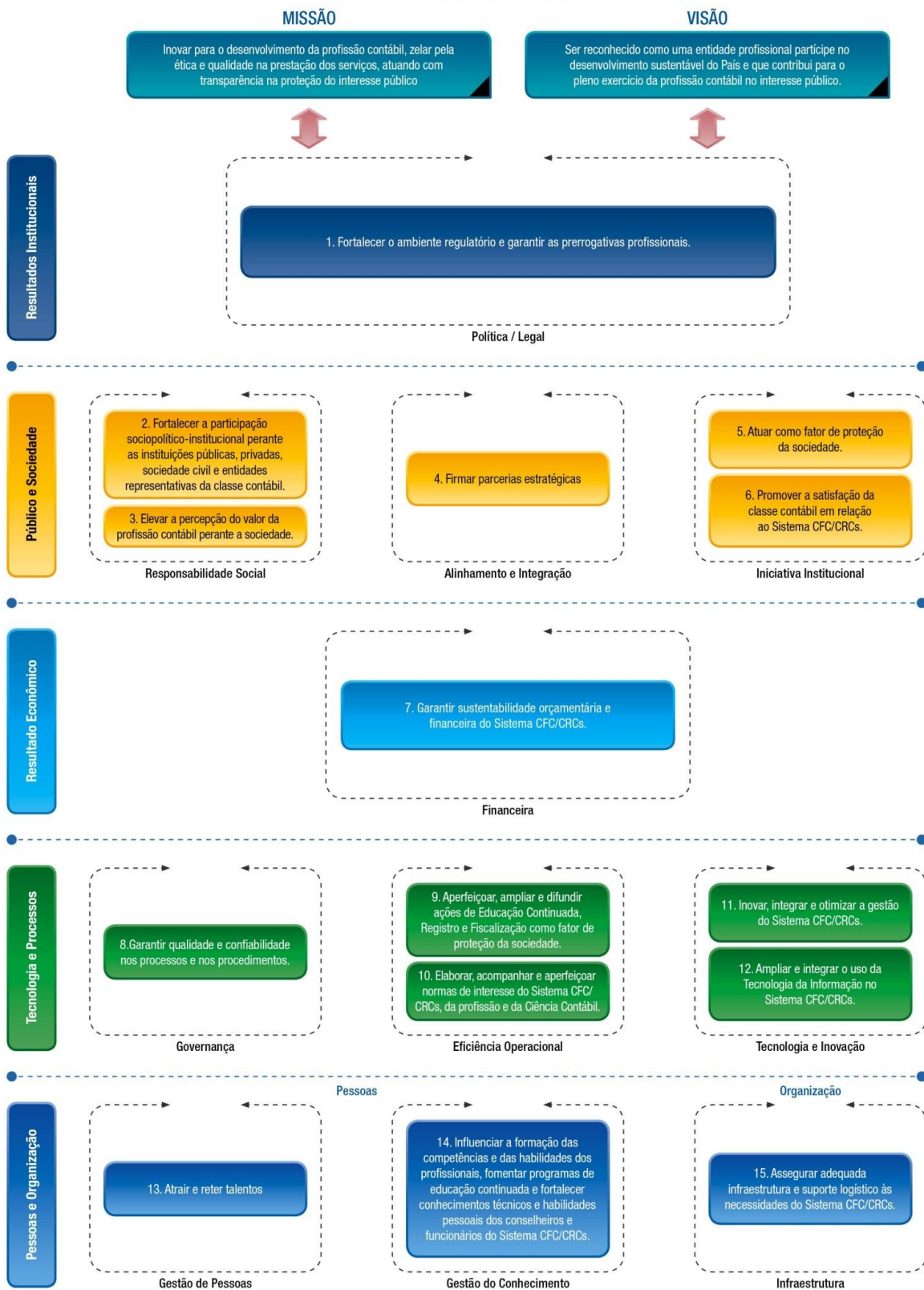


Aprovado pela Portaria CRCAC nº 045, de 21 de agosto de 2019.

A Coordenadoria - Adjunta da Câmara de assuntos Administrativos é responsável por promover a política de acesso ao cidadão e monitorar os serviços prestados de forma ética, íntegra e imparcial.

As parcerias com o Conselho Federal de Contabilidade, Controladoria Geral da União, e diversos outros órgãos públicos e privados, têm estreitado nosso relacionamento sociopolítico-institucional, à medida que somos demandados para questões técnicas contábeis e firmamos compromisso de buscar tecnologias que influenciem na proteção da sociedade e na satisfação na prestação de serviços de nossa atividade finalística.

Mapa Estratégico do Sistema CFC/CRCs 2018-2027



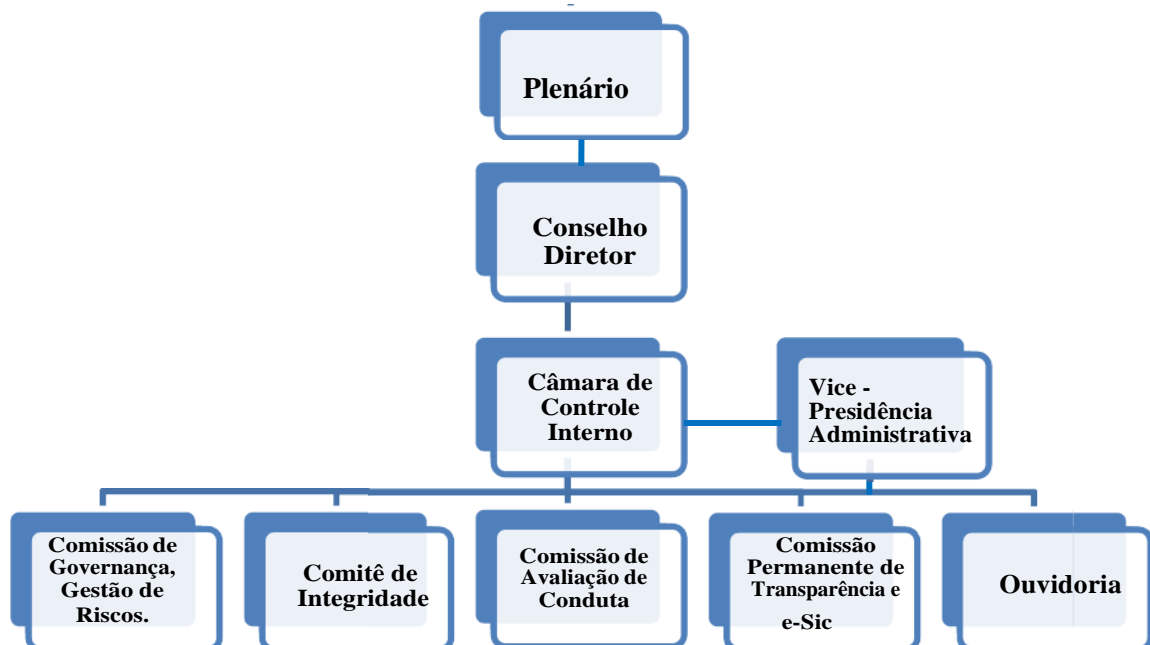
1.4 Principais instrumentos legais internos relativos à área de integridade

Os principais instrumentos legais relativos à integridade são:

- Resolução CFC nº 1.523/2017: Código de Conduta dos Conselheiros e Empregados do Sistema CFC/CRCs;
- Resolução CFC nº. 1370/2011: Aprova o Regulamento Geral do Sistema CFC/CRCs;
- Resolução CRCAC nº 248/2019, e suas alterações: Aprova Regimento Interno do CRCAC;
- Resolução CRCAC Nº 210/2014, e suas alterações: Aprova o Plano de Cargos e Salários e estabelece regras de Processo Administrativo Disciplinar (PAD);
- Portaria CRCAC nº 16/2019: Designação de autoridade de acesso à informação;
- Portaria CRCAC nº 44/2018: Designa Ouvidor Geral e Administrador responsável pelo Setor da Ouvidoria do CRCAC.

1.5 Estruturas de gestão da integridade

A gestão dos controles internos é realizada pela Câmara de Controle Interno, composta por um Vice-presidente (Coordenador), 02 conselheiros efetivos e 02 suplentes, que possuem a competência de zelar pela integridade, ética, eficiência e cumprimento legal dos atos do CRCAC.



➤ **Comissão de Governança:** Instituída pela Portaria CRCAC Nº 14/2019 de 01/03/2019, a Comissão de Governança Organizacional é responsável por auxiliar a alta administração, para informar, dirimir, administrar e monitorar as atividades da organização, com o intuito de alcançar os seus objetivos, acompanhar as ações, monitorar os resultados e possibilitar a tempestiva correção de rumos, quando necessário;

➤ **Comissão de Gestão de riscos:** Instituída pela Portaria CRCAC Nº 15/2019, a Comissão de Gestão de Riscos corresponde a um processo lógico e sistemático de identificação de oportunidades para melhoria da eficácia e eficiência do desempenho e minimizem os riscos que possam impedir o alcance dos objetivos estratégicos;

➤ **Comitê de Integridade:** Instituído pela Portaria CRCAC Nº 21/2019 de 03/04/2019, o Comitê de Integridade, responsável pela coordenação, estruturação, execução e monitoramento do Programa de Integridade no âmbito do CRCAC, além de promover treinamentos e orientações com relação aos temas atinentes a integridade;

➤ **Comissão Permanente de Transparência:** Instituída pela Portaria CRCAC Nº 37/2018, a CPT tem seu Regimento Interno estabelecido na Resolução CRCAC Nº 248/2019 e tem como atribuições: viabilizar meios para o cumprimento da Resolução CFC nº 1.419/2013 e da Lei 12.527/2011, que tratam do acesso à informação; acompanhar os atendimentos solicitados no e-Sic, promover a cultura interna de transparência e responder a consultas internas e do cidadão;

➤ **Comissão de Acompanhamento e Avaliação de Conduta:** Com a edição do Código de Conduta dos Conselheiros e Empregados do Sistema CFC/CRCs o presidente do CRCAC deverá constituir, no prazo de 30 (trinta) dias, a Comissão de Acompanhamento e Avaliação de Conduta do CRCAC, com a finalidade de aplicar os dispositivos do Código, esclarecendo e julgando comportamentos com indícios de desvios de conduta, bem como, intermediar os casos de conflitos de interesse e nepotismo;

➤ **Ouvidoria:** Disponibilizada pela Portaria CRCAC Nº 44/2018, tem como atribuições receber, avaliar, encaminhar e dar o tratamento adequado às sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados pelo CRCAC, de forma a garantir soluções no menor prazo possível, contribuindo com a satisfação da sociedade. Todas as demandas deverão ser controladas pelo Sistema e-Ouv. ou por sistema equivalente.

2. Unidade Responsável pelo Plano

A Unidade responsável pelo Plano de Integridade é o Controle Interno por meio do Comitê de Integridade, constituído pela Portaria CRCAC nº 21, de 03 de abril de 2019 e composto pelos funcionários abaixo relacionados e Coordenados pelo Conselheiro Contador André Bandeira Santos:

Isabella Cristina Melo da Silva Holanda – diretoria@crcac.org.br
Michelle Araújo de Queiroz – administrativo@crcac.org.br
Mirla Rodrigues Silva Santos – fiscalizacao@crcac.org.br
Noeliton dos Santos Silva – cobranca@crcac.org.br

O Comitê está ligado à Câmara de Controle Interno, composta pelos seguintes conselheiros:

Contador André Bandeira Santos – Vice-Presidente
Contador Edberto Gomes de Sousa (efetivo)
Técnico em Contabilidade Cil Farney Assis Rodrigues (efetivo)
Contador Ismael da Costa Mendes (suplente)
Contador Paulo Willian Braga De Carli (suplente)
Técnico em Contabilidade Jorge Luiz Castro de Lima (suplente)

3. Riscos Prioritários

De acordo com a Portaria CGU nº 57 de 04 de janeiro de 2019, o risco para a integridade pode ser definido por:

“Vulnerabilidade que pode favorecer ou facilitar a ocorrência de práticas de corrupção, fraudes, irregularidades e/ou desvios éticos e de conduta, podendo comprometer os objetivos da instituição.”

O Guia Prático de Gestão de Riscos para a Integridade, elaborado pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (p.9), diz que o favorecimento da ocorrência de fraudes e atos de corrupção no contexto da gestão de riscos para a integridade não deve ser apenas infração às leis e normas, mas qualquer quebra de integridade, como: recebimento/oferta de propina, desvio de verbas, fraudes, abuso de poder/influência, nepotismo, conflito de interesses, uso indevido de equipamento e instalações públicas, vazamento de informação sigilosa e práticas antiéticas.

Diz ainda (p. 13) que, a gestão de riscos para a integridade é uma ferramenta que permite aos agentes públicos mapear os processos organizacionais de forma a identificar fragilidades que possibilitem a ocorrência de fraudes e atos de corrupção. A partir da identificação deve-se implementar medidas preventivas que possam reduzir a vulnerabilidade e evitar a quebra de integridade.

O CRCAC, por meio do seu Comitê de Gestão de Riscos (Portaria CRCAC nº 15, de 01 de março de 2019), elaborou sua Política de Gestão de Riscos, instituída por meio da Resolução CRCAC nº 259, de 23 de maio de 2019, a qual tem por finalidade estabelecer os princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados e seguidos no processo de gestão de riscos integrado ao Planejamento Estratégico, programas e projetos dos Sistemas CFC/CRCs.

Nesse contexto, apresentamos a seguir, os principais fatores de riscos observados pelo Comitê de Integridade e as correspondentes propostas para diminuir e/ou evitar os riscos.

Nº	Fatores de Risco	Medidas de Integridade Existentes	Recomendações	Responsável/Prazo/
1	Quadro de pessoal com número de funcionários efetivos reduzidos, com limites de comissionados acima da capacidade permitida. Em desacordo ao inciso II, do art. 37 da Constituição Federal, observando os limites e atribuições para os cargos em comissão de livre escolha do gestor.	Comissão de Realização do Concurso Público, instituída por meio da Portaria CRCAC nº 18/2019	Solicitar plano de ação da comissão do concurso público do CRCAC. E que o concurso seja realizado e as contratações dos efetivos ocorram até no máximo no final deste ano de 2019.	Vice-Presidência Administrativa. Prazo: 90 dias.
	Ausência de treinamento com a finalidade de disseminar o Código de Conduta, o acesso à informação, as práticas de Governança, a ouvidoria e demais canais de acesso ao cidadão.	Todos os recursos são disponibilizados aos empregados por email. Alguns funcionários buscaram capacitações.	Previsão de capacitação dos canais de atendimento em novembro/2019. Previsão de capacitação em Seminário Interno de Governança em novembro/2019.	Comissão de Governança, Coordenação do Setor Administrativo, Assessoria Administrativa responsável pelo atendimento do CRCAC Prazo: 90 (noventa) dias.
3	Ausência de procedimento de verificação de laços parentescos das pessoas nomeadas, contratadas ou designadas pela autoridade máxima para cargos em comissão ou funções de confiança.	Nenhum	Fazer referência no plano de cargos e salários à proibição e o cumprimento do Decreto nº 7.203/2010.	Vice-Presidência Administrativa, por meio da Coordenação do Setor Administrativo. Prazo: 90 (noventa) dias.
4	Ausência de lista de documentos obrigatórios no ato da contratação para ocupação de cargos em comissão, funções de confiança e de estágio.	Nenhuma	Criar Checklist contendo todos os documentos necessários para entrega durante contratação, bem como as Declarações de Não Acumulação de cargos e outras necessárias.	Departamento de Contabilidade e Coordenação do Setor Administrativo Prazo: 90 (noventa) dias.
5	Ausência de regras claras para contratações de familiares na prestação de serviços terceirizados e fornecimentos de bens e serviços.	Previsão em edital para os casos de pregão eletrônico.	Criar normativo interno com a proibição de contratação de familiares para prestação de serviços terceirizados e fornecimento de bens e serviços. Vincular a norma aos contratos.	Departamento de Licitações e Contrato, Assessoria Jurídica e Coordenação do Setor Administrativo Prazo: 120 (cento e vinte) dias.

6	Ausência de regras claras para abertura de Processo Administrativo Disciplinar dos Funcionários.	Comissão de Conduta instituída pela Portaria CRCAC nº 16/2019	Elaboração de Regulamento de Processo Administrativo Disciplinar dos Funcionários do CRCAC.	Diretoria Executiva, Assessoria Jurídica, Coordenação do Setor Administrativo. Prazo: 120 (cento e vinte) dias.
7	Ausência de Setor de Recursos Humanos, atuante e organizado, para melhorar a gestão de pessoas, o crescimento de forma estruturada e sustentável do Regional, no sentido de o Gestor disseminar a orientação aos colaboradores na busca dos resultados esperados.	Nenhuma	Alinhar ações para estruturar um departamento de Recursos Humanos atuante e organizado para mediar as relações, compartilhar informações, criar padrões de trabalho e acompanhamento da sua evolução.	Diretoria Executiva, Departamento de Contabilidade e Coordenação do Setor Administrativo. Prazo: 180 (cento e oitenta) dias.
8	Ausência de estudos técnicos preliminares para a elaboração do Projeto Básico/Termo de Referência, nos processos de pregão e de dispensa, de forma a assegurar as características da necessidade da administração junto ao mercado. A necessidade de elaboração dos estudos técnicos preliminares tem fundamentação no art. 6º da Lei 8.999/1993 c/c art. 9º do Decreto nº 5.450/2005.	Nenhuma	Capacitar os servidores deste regional no que tange a estudos técnicos preliminares, de forma a analisar as condições de mercado e a real necessidade da administração, em que pese o prévio estudo técnico para atender o melhor interesse da administração; Adoção de checklist, para que se proceda a verificação dos itens necessários com a finalidade de formulação dos estudos e, conseqüentemente, a elaboração do Projeto Básico/Termo de Referência, contidos na IN MPDG n.º 5/2017, com nível de precisão adequado para caracterizar as contratações e aquisições.	Diretoria Executiva; Departamento de Licitações e Contratos e Assessoria Jurídica. Prazo: 90 (noventa) dias.

A classificação dos níveis de riscos, bem como, o impacto e probabilidade será realizado posteriormente pelo Comitê de Integridade, momento em que poderão ser acrescentados novos fatores de riscos à tabela acima.

4. Monitoramento e Atualização Periódica

Dentre os objetivos da Governança Institucional do Sistema CFC/CRCs estão 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; 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.

Nesse sentido, as estratégias para o monitoramento do Plano de integridade já fazem parte das ações de Governança do Sistema, e incluem o monitoramento de riscos e cumprimento das ações estabelecidas, os quais serão verificados nas reuniões do Comitê de Integridade com aprovação pela Alta Administração e a atualização do Plano de Integridade será realizada sempre que houver necessidade, incluindo-se o tratamento dos riscos e o Plano de Ação com as providências adotadas e a serem implementadas em cada situação.

A seguir, algumas das ações de monitoramento do Programa de Integridade do CRCAC:

Ações de monitoramento do Programa de Integridade do CRCAC		
Ações	Responsável	Período
Divulgação do Plano de Integridade do CRCAC aos Conselheiros e Colaboradores do Regional.	Comitê de Integridade/ Coordenação Administrativa.	29/08/2019
Disponibilização externa do Plano de Integridade no site do CRCAC.	Diretoria Executiva/Setor de Tecnologia da Informação.	Setembro/2019
Avaliação sobre a execução das medidas de integridade.	Comitê de Integridade/ Comissão de Governança e Comissão de Gestão de Riscos	Trimestral
Análise e acompanhamento dos riscos à integridade.	Câmara de Controle Interno e Conselho Diretor do CRCAC	Trimestral.
Aplicação de questionário de avaliação à integridade do CRCAC para colaboradores e conselheiros.	Comitê de Integridade/Setor de Tecnologia da Informação	Semestral
Avaliação anual do Programa de Integridade.	Comitê de Integridade	Anual
Elaboração e aprovação de nova versão do Plano de Integridade do CRCAC.	Comissão de Governança e gestão de riscos/ Comitê de Integridade Conselho Diretor / Plenário	Dezembro/2020

5. Canais de Comunicação

O CRCAC visando a melhoria da gestão e o atendimento de qualidade aos usuários 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 CRCAC, 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 CRCAC.
- 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 cortesia, 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 CRCAC.
- 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.
- Garantir segurança, limpeza, acessibilidade e conforto das unidades de atendimento ao público.

Canais de Atendimento ao Usuário



Endereço

Nova Avenida Ceará, 438 – Residencial Mariana. CEP: 69.919-180, Rio Branco (AC), Brasil.

Horário de funcionamento

7h às 11h e 13h às 17h, de segunda à sexta-feira.



Portal do CRCAC

Apresenta a estrutura, o planejamento estratégico, os principais serviços, a legislação da profissão contábil do CRCAC e, entre outras informações, traz uma agência de notícias das ações e atividades realizadas pelo CRCAC: <http://www.crcac.org.br>

Redes sociais



Facebook



Instagram



YouTube

Principais Contatos Institucionais

Área	E-mail / Endereço
Ouvidoria	http://www.crcac.org.br/ouvidora/
e-SIC	http://www1.cfc.org.br/sisweb/esic/site/index.html
Presidência	crcac@crcac.org.br
Diretoria Executiva	diretoria@crcac.org.br
Vice-Presidência de Registro	registro@crcac.org.br
Vice-Presidência de Fiscalização, Ética e Disciplina	fiscalizacao@crcac.org.br
Vice-Presidência de Desenvolvimento Profissional	desenprof@crcac.org.br
Vice-Presidência Administrativa	administrativo@crcac.org.br
Setor de Licitações e Contratos	licitacao@crcac.org.br
Setor de Cobrança	cobranca@crcac.org.br
Setor Financeiro	financeiro@crcac.org.br
Atendimento	atendimento@crcac.org.br

6. Considerações Finais

O Conselho Regional de Contabilidade do Acre, por meio do seu Comitê de Integridade e Instâncias de Integridade, compromete-se em fomentar e aprimorar o programa de integridade, zelando por uma gestão, onde todos os sistemas internos sejam bem coordenados favorecendo aos agentes públicos que tomem decisões com critérios técnicos, e não com base em interesses particulares, aumentando a qualidade da prestação dos serviços, diminuindo ações que podem se construir em possíveis ameaças no alcance dos objetivos da entidade.

A expectativa é que, a soma de todas as medidas adotadas, juntamente com o levantamento e gerenciamento de riscos e as ações que ainda serão executadas, o CRCAC garanta os resultados almejados, fortalecendo 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 boas práticas a serem seguidas.

7. Referências Bibliográficas

GUIA PRÁTICO DE IMPLEMENTAÇÃO DE PROGRAMA DE INTEGRIDADE PÚBLICA. Brasília, abril/2018. Disponível em: <<https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/etica-e-integridade/colecao-programa-de-integridade>>

GUIA PRÁTICO DE GESTÃO DE RISCOS PARA A INTEGRIDADE. Brasília, setembro/2018. Disponível em: <<https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/etica-e-integridade/colecao-programa-de-integridade>>

MANUAL PARA IMPLEMENTAÇÃO DE PROGRAMAS DE INTEGRIDADE. Brasília, julho/2017. Disponível em: <<https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/etica-e-integridade/colecao-programa-de-integridade>>

I

INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA MP/CGU Nº 01/2016. *Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal.* Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11/05/2016. Disponível em: <https://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/instrucoes-normativas/in_cgu_mpog_01_2016.pdf>

BRASIL. Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010. *Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal.* **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, seção 1, p.4, 07/06/2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7203.htm>

BRASIL. Portaria CGU nº 57/2019, de 04 de janeiro de 2019. *Altera a Portaria CGU nº 1.089, de 25 de abril de 2018, que estabelece orientações para que os órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional adotem procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de integridade dão outras providências.* **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, seção 1, p.40, 07/01/2019. Disponível em: <http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/58029864>