

The background of the entire page is a photograph of chess pieces on a dark board, overlaid with a semi-transparent blue filter. The pieces are arranged in a line, with a dark piece in the foreground on the left and several light pieces receding into the background. The lighting is dramatic, highlighting the textures of the pieces.

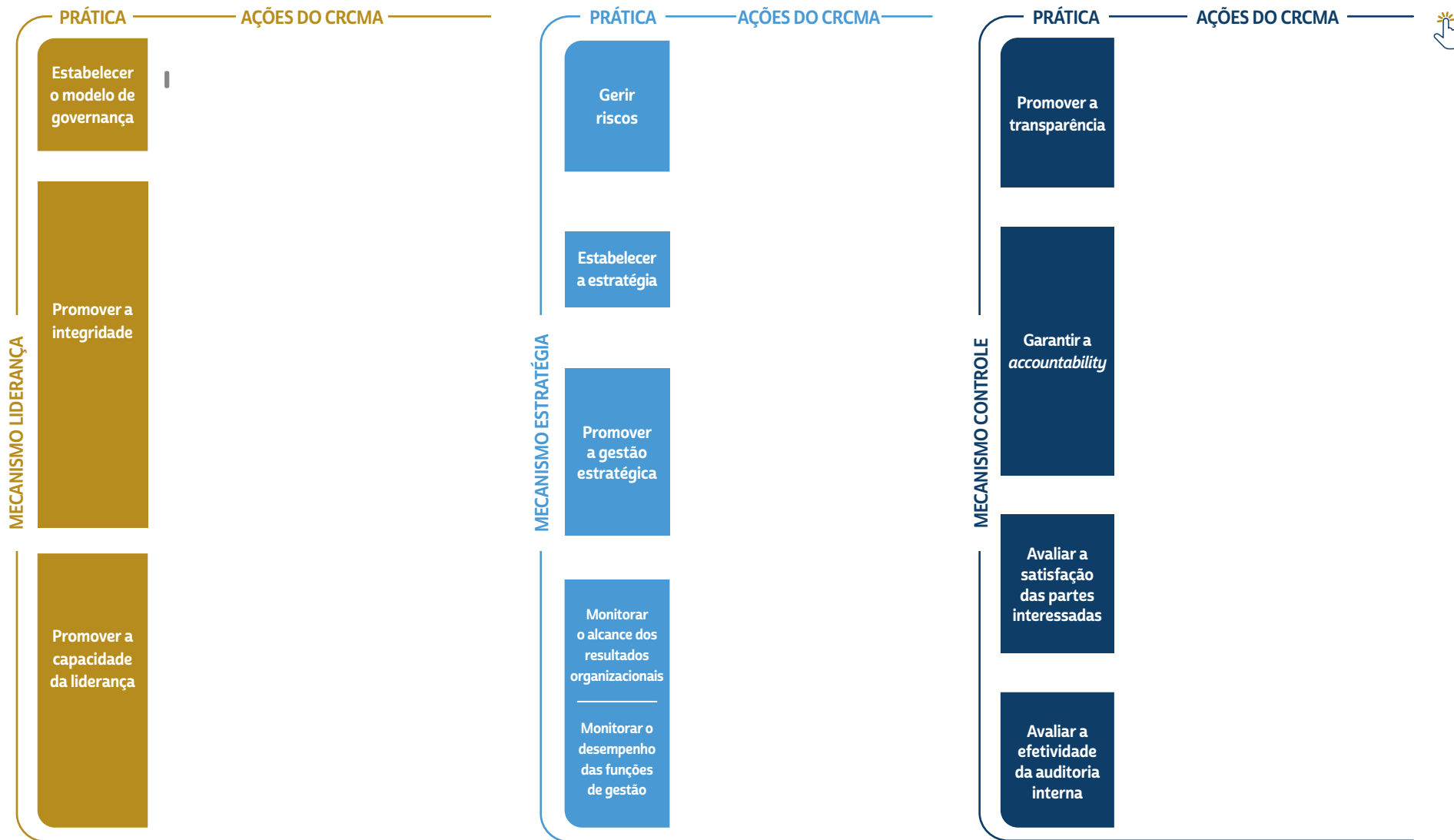
# Governança, Estratégia e Desempenho

RELATO INTEGRADO | CRCMA | 2023



# Governança

A estrutura de governança do CRCMA apoia o cumprimento dos objetivos estratégicos por meio da adoção de diversas práticas para que as funções de avaliar, direcionar e monitorar a gestão sejam executadas de forma contínua, progressiva e satisfatória.



Referência: 3ª edição do Referencial Básico de Governança Pública Organizacional, publicada pelo Tribunal de Contas da União (TCU).



# Estratégia

O Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs para 2018/2027, uma das principais práticas de governança implementadas na autarquia, está representado em seu mapa estratégico. O seu monitoramento é realizado por meio do Sistema de Gestão por Indicadores (SGI). A partir dos indicadores estabelecidos, são realizados o acompanhamento das ações planejadas para os projetos/atividades e a mensuração dos resultados obtidos.

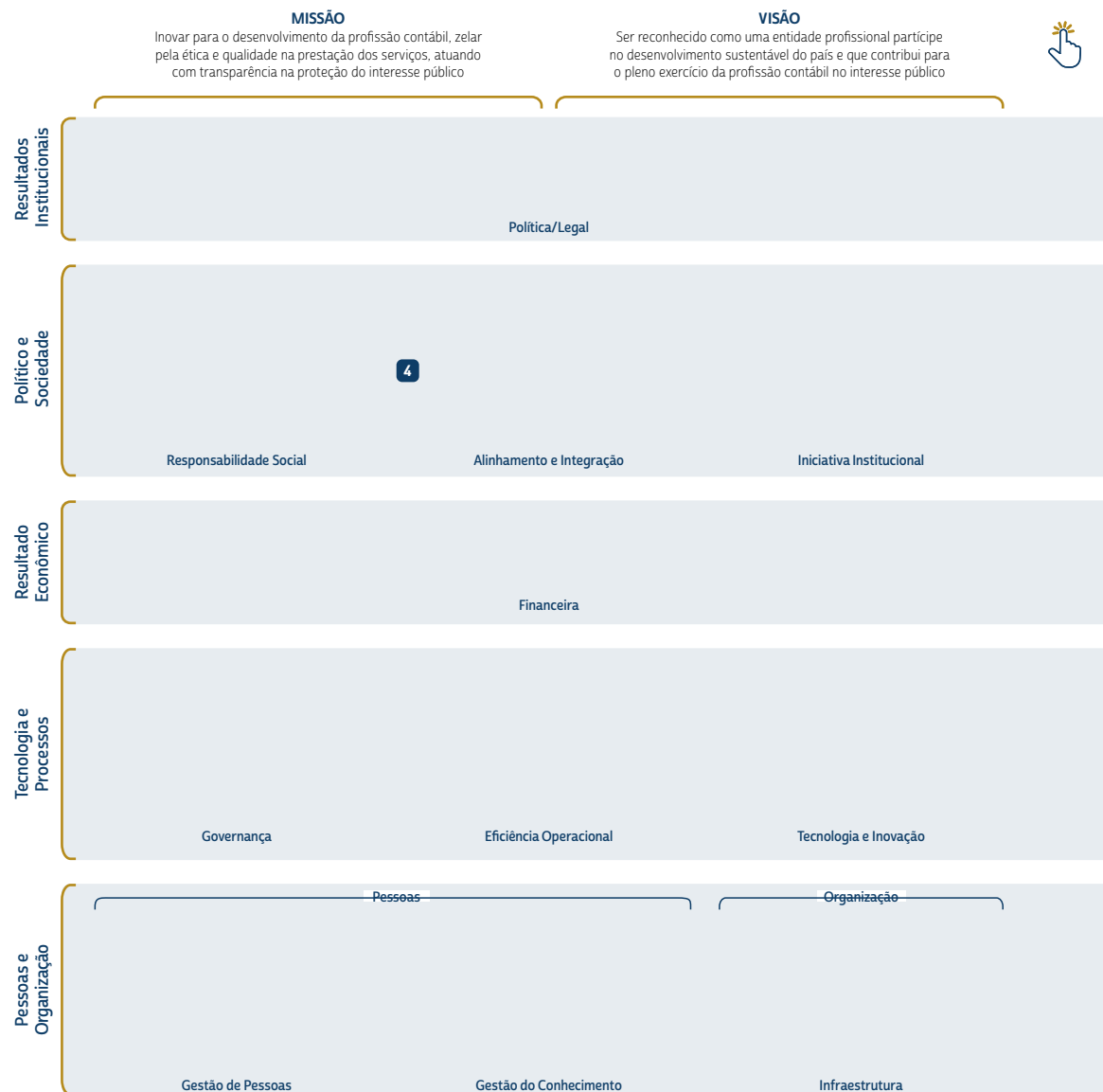
Selecione o objetivo estratégico no mapa ao lado para ver as informações.



## OBJETIVO ESTRATÉGICO



## Mapa Estratégico do Sistema CFC/CRCs

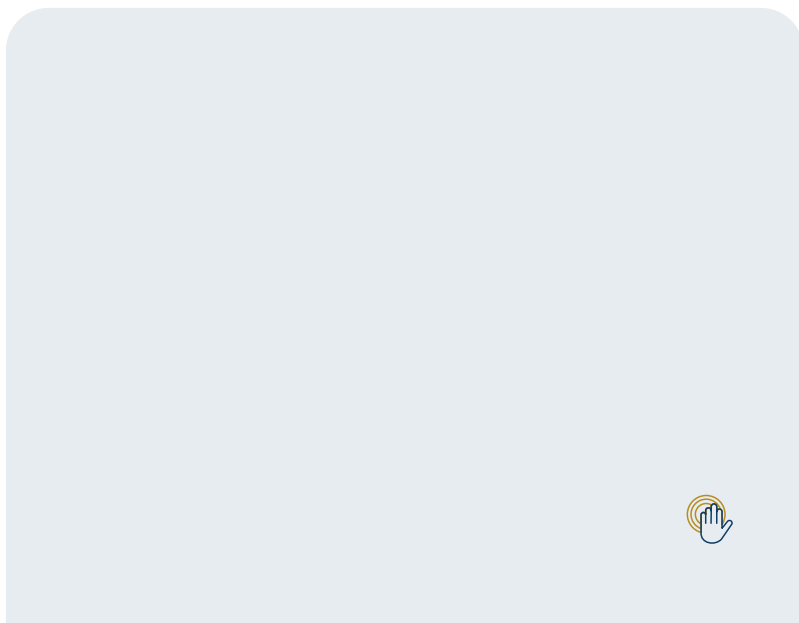




# Estratégia

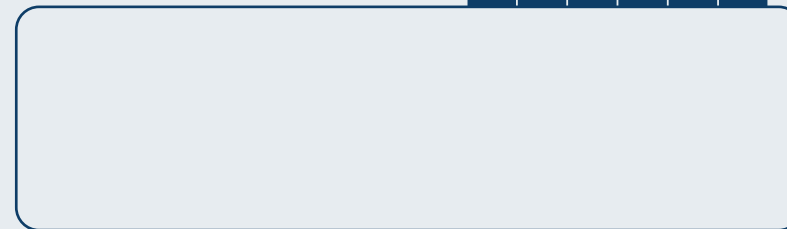
## Alocação de recursos

Considerando que os objetivos devem traduzir o desempenho da entidade em ações operacionais e correlacionar os projetos, as metas e os indicadores estratégicos à visão e à missão institucional, as prioridades da gestão 2023 foram evidenciadas por meio da execução dos seguintes programas e recursos alocados:



## Ações prioritárias para 2023

1 2 3 4 5 6



## Ações de supervisão, controle e de correção

As principais ações de supervisão, de controle e de correção adotadas pelo CRCMA no exercício de 2023, a fim de garantir a legalidade, a legitimidade, a economicidade e a transparência de atos, processos e procedimentos, favorecendo a tomada de decisões, quanto à aplicação dos recursos públicos convergindo para a adoção de práticas de melhoria dos procedimentos de governança, transparência e contratações, são:





# Principais canais de **comunicação com a sociedade**

## Carta de Serviços ao Usuário

Documento que informa ao usuário sobre os serviços prestados pelo CRCMA, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

133 visualizações



11 visualizações mensais em média

## Ouvidoria

Canal de comunicação entre o cidadão e o CRCMA para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos diversos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs. [Clique e saiba mais](#)

Criação de Dashboard em 2023 para melhor visualização e avaliação dos dados.



38 Manifestações registradas



60% de avaliações positivas

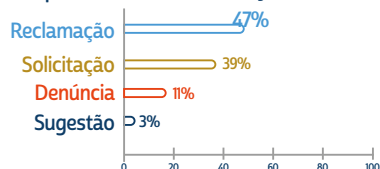


5 dias de tempo médio de resposta



Registro Profissional como assunto mais frequente (11%)

## Tipos de manifestação

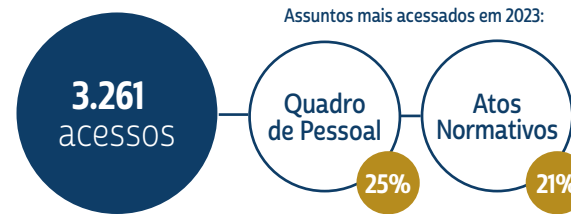


**OBS:** Em 2023, foram 2 Denúncias e 2 Denúncias anônima.

## Portal da Transparência e Prestação de Contas

Canal de comunicação com o cidadão, cujo objetivo é fornecer informações sobre os atos de gestão praticados pelo Sistema CFC/CRCs para a classe contábil e a sociedade brasileira. [Clique e saiba mais](#)

Inclusão do módulo de Dados Abertos em 2023 visando ao aumento da disseminação de dados e informações para a sociedade, bem como a melhoria da qualidade dos dados disponibilizados.



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

Canal de comunicação entre o cidadão e o CRCMA que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação. [Clique e saiba mais](#)

Em 2023, não houve pedidos de informação através do E-sic.

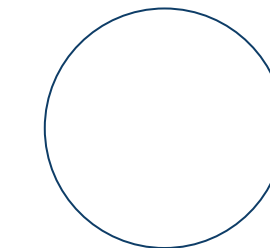
## Pesquisas de satisfação

O CRCMA aplica pesquisas com a finalidade de medir a satisfação da sociedade brasileira em relação aos trabalhos realizados pelos profissionais da contabilidade e de avaliar o nível de aceitação dos contadores e dos técnicos em contabilidade quanto às ações desenvolvidas pelo CRCMA. [Clique e saiba mais](#)

## Objetivo estratégico



## Comunicação Institucional



Em 2023, cerca de **4.386** novos seguidores se inscreveram nas nossas redes sociais, representando um aumento de **25,3%**.