



MOORE

Relatório de Recomendações - Estrutura COSO

CREA/DF – Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Data-base: 31 de dezembro de 2022

Editais de Licitação nº 90009/2024

Processo: 00.003433/2024-01

Pregão Eletrônico nº 90009/2024



Brasília – DF, 02 de dezembro de 2024.

Aos Administradores do

CONFEA - Conselho Federal de Engenharia e Agronomia e ao CREA/DF - Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Brasília - DF

Prezados (as) senhores (as),

Pelo presente, em conformidade ao processo nº 00.003433/2024-01 e Edital de Licitação nº 90009/2024, estamos encaminhando aos cuidados de V.S.^a, nosso relatório de recomendações, elaborado em consonância ao modelo *Enterprise Risk Management - integrated framework* (COSO-ERM ou COSO II).

O conceito de controles internos, de acordo com o TCU (Tribunal de Contas da União), está alinhado com as diretrizes estabelecidas pelo COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*). O TCU define os controles internos como um conjunto de políticas, procedimentos, práticas e estruturas organizacionais adotadas pela administração pública para assegurar que os objetivos institucionais sejam alcançados com eficácia, eficiência e economia, respeitando a legalidade e a transparência.

De acordo com o TCU, os controles internos têm como finalidade garantir que as atividades realizadas pelas organizações públicas estejam de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis, além de assegurar a gestão adequada dos recursos públicos. Eles são um mecanismo de apoio à boa governança e à gestão de riscos, e servem para prevenir, detectar e corrigir desvios, erros e irregularidades.

Ressaltamos que o presente trabalho está sendo executado em conexão aos trabalhos de auditoria do exercício encerrado em 31 de dezembro de 2022, dessa forma, não obstante termos efetuado os testes de desenho para as atividades correntes, sempre que aplicável, observamos uma linha do tempo para constatar a existência dos mesmos riscos e controles para a data-base de 31 de dezembro de 2022.

As recomendações e as observações aqui apresentadas têm por finalidade contribuir para aperfeiçoar os procedimentos de controles internos do **Crea/DF**. O desenvolvimento de um plano de ação, com definição de responsáveis e prazos, para a implementação das recomendações é de responsabilidade do **Crea/DF**.

Permanecemos à disposição de V.Sas. para quaisquer esclarecimentos julgados necessários e subscrevemo-nos.

Atenciosamente.

MOORE VR AUDITORES E CONSULTORES S/S
CRC DF 002962/F

RICARDO DE ALBUQUERQUE CAVALCANTI
CONTADOR CRC DF 18838/O-0

JOÃO DAVI CORDEIRO DE ARAÚJO
CONTADOR CRC DF 25007/O-0
ADMINISTRADOR CRA DF 20-31833
ECONOMISTA CORECON DF 7702

Índice:

1	Objetivo do Relatório.....	6
2	Sumário Executivo	6
2.1	Atendimento e Registro.....	6
2.2	Fiscalização.....	6
2.3	Oportunidade de Melhoria Associadas aos Processos (Prevenção e Detecção)	7
3	Principais Procedimentos Executados.....	8
4	Análise e Recomendações por Componente do COSO - REGISTRO.....	9
4.1	Normatização Interna (Prevenção)	9
4.1.1	Elaboração de Instrução de Trabalho para Gestão de Acessos de Colaboradores Desligados ou Transferidos.....	10
4.1.2	Oportunidade de Melhoria por meio da Revisão das Normas e Portarias no Portal da Transparência do CREA.....	11
4.2	Esfera de Competência (Prevenção).....	13
4.2.1	Oportunidade de Melhoria na Gestão de Acessos com Foco em Segregação de Funções. 14	
4.2.2	Aprimoramento da Qualificação nas Tarefas da Equipe com base em suas competências. 15	
4.3	Conciliação (detecção).....	16
4.3.1	Aperfeiçoamento do Processo de Integração e Conciliação de Informações no Registro Profissional	18
4.4	Salvaguarda física (prevenção e detecção).....	18
4.4.1	Proposta de Aprimoramento na Segurança e Controle de Carteiras Profissionais.....	19
4.5	Sistemas Informatizados (prevenção e detecção).....	20
4.5.1	Oportunidade de Melhoria na Qualidade e Consistência dos Dados de Registro	21
4.5.2	Padronização e Controle no Cadastro de Empresas.....	22
5	Análise e Recomendações por Componente do COSO - FISCALIZAÇÃO	22
5.1	Normatização Interna (Prevenção)	22
5.1.1	Oportunidade de melhoria na Dosimetria da Aplicação de Multas pelo CREA	23
5.2	Sistemas Informatizados (prevenção e detecção).....	25
5.2.1	Identificação de duplicidade de mesmo código na base	26
5.2.2	Automatização e Integração de Dados para Monitoramento Eficiente das Ações de Fiscalização	26
5.2.3	Oportunidade de Melhoria por Meio da Uniformização e Aperfeiçoamento dos Procedimentos no Sistema de Gestão de Fiscalização (SGF)	26
5.2.4	Aperfeiçoamento dos Controles para Mitigação de Riscos de Perda de Dados nos Relatórios Matriz de Ocorrência (RMOs) e Autos de Infração (AINs).....	27
5.3	Autorizações (prevenção)	27
5.3.1	Formalização das Rotinas de Autorização e Acessos para a Fiscalização.....	28
6	Oportunidade de Melhoria Associadas aos Processos (Prevenção e Detecção)	30
6.1.1	Oportunidade de Melhoria na Conferência de Documentação Universitária	30

6.1.2 Plano de Elaboração e Implementação de um Programa de Educação Continuada na Superintendência Técnica e de Fiscalização (STF).....	30
7 Conclusão	32
8 Anexos	33
8.1.1 Comentários do CREA/DF por meio de manifestação formal emitida em 19 de novembro de 2024	33
8.1.2 Papéis de trabalho – Fiscalização	33
8.1.3 Papéis de trabalho – Registro.....	33

1 Objetivo do Relatório

Este relatório tem como objetivo apresentar recomendações específicas e detalhadas para contribuir com o fortalecimento da estrutura de Controles Internos **do Crea/DF - Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal**, com base nos principais componentes do COSO: Ambiente de Controle, Avaliação de Riscos, Atividades de Controle, Informação e Comunicação, e Monitoramento. Assim, de forma elucidativa e conceitual, utilizamos e apresentamos no decorrer do relatório as definições literárias do **Contexto, Atividades de Controle, Descrição dos Riscos e Descrição dos Controles**.

Nesse contexto, após apresentação dos principais conceitos relacionados ao COSO, conforme supramencionado, evidenciamos as recomendações e sugestões de melhorias quanto à elaboração ou aprimoramento dos processos do Crea, contribuindo com a eficácia, eficiência e efetividade operacional, além de propor medidas para aperfeiçoar a segurança das informações e a conformidade regulatória.

Ressaltamos que, no caso do **Crea/DF**, já havia um mapeamento prévio dos riscos relacionados às atividades de registro e fiscalização. Isto posto, conforme diretrizes contratuais, realizamos testes de auditoria sobre os processos e documentação existente e emitimos nossas recomendações e sugestões para auxiliar a administração no fortalecimento e otimização da estrutura de controle já estabelecida.

2 Sumário Executivo

Durante a avaliação, identificamos que o Crea possui uma estrutura de controle razoável, mas observamos determinadas oportunidades de aprimoramento para mitigar riscos e aperfeiçoar a eficácia dos seus controles.

Abaixo, detalhamos as principais recomendações e pontos de atenção, organizadas conforme os componentes do COSO.

2.1 Atendimento e Registro

- Elaboração de Instrução de Trabalho para Gestão de Acessos de Colaboradores Desligados ou Transferidos;
- Oportunidade de Melhoria por meio da Revisão das Normas e Portarias no Portal da Transparência do CREA;
- Oportunidade de Melhoria na Gestão de Acessos com Foco em Segregação de Funções;
- Aprimoramento da qualificação nas Tarefas da Equipe com base em suas competências;
- Aperfeiçoamento do Processo de Integração e Conciliação de Informações no Processo de Registro Profissional;
- Aprimoramento na Segurança e Controle de Carteiras Profissionais;
- Oportunidade de Melhoria na Qualidade e Consistência dos Dados de Registro; e
- Padronização e Controle no Cadastro de Empresas.

2.2 Fiscalização

- Oportunidade de melhoria na Dosimetria da Aplicação de Multas pelo CREA;
- Identificação de duplicidade de mesmo código na base;
- Automatização e Integração de Dados para Monitoramento Eficiente das Ações de Fiscalização;
- Oportunidade de Melhoria por Meio da Uniformização e Aperfeiçoamento dos Procedimentos no Sistema de Gestão de Fiscalização (SGF);
- Aperfeiçoamento dos Controles para Mitigação de Riscos de Perda de Dados nos Relatórios Matriz de Ocorrência (RMOs) e Autos de Infração (AINs); e
- Formalização das Rotinas de Autorização e Acessos para a Fiscalização.

2.3 Oportunidade de Melhoria Associadas aos Processos (Prevenção e Detecção)

- Oportunidade de Melhoria na Conferência de Documentação Universitária; e
- Plano de Elaboração e Implementação de um Programa de Educação Continuada na Superintendência Técnica e de Fiscalização (STF) e nas outras gerências como a GAR E GAC.

3 Principais Procedimentos Executados

A seguir, no contexto do nosso trabalho de auditoria, baseado na metodologia COSO, executamos os seguintes procedimentos:

- Mapeamento dos processos e atividades vinculadas as atividades de registro profissional e fiscalização;
- Identificação descritiva dos objetivos ou resultados traçados pelo Crea;
- Avaliação quanto à clareza e aderência dos objetivos da administração à sua missão e estratégias, inclusive quanto aos riscos associados;
- Identificação e avaliação dos processos de trabalho que sejam relevantes para o alcance dos objetivos e resultados finalísticos do Crea;
- Avaliação do ambiente interno, a partir das estruturas organizacionais, políticas, cultura e valores, a fim de certificar seu alinhamento com uma gestão de riscos eficaz;
- Mapeamento, ou revisão, dos principais fatores internos e externos que impactem os objetivos/resultados, exemplificando: stakeholders, sistemas, informatizados ou não, aspectos organizacionais, legislação, recursos, entre outros;
- Indicação dos objetos de gestão de riscos mais relevantes à área analisada;
- Discriminação e/ou revisão dos riscos identificados,
- Proposição de metodologias, ou revisão do tratamento dos riscos identificados;
- Avaliação das medidas adotadas para gerenciamento e resposta aos riscos identificados, inclusive, sobre a existência e adequação de controles internos;
- Avaliação sobre a forma pela qual o Crea coleta, analisa e comunica informações sobre riscos e controles, em todos os níveis administrativos e operacionais;
- Levantamento de dados e informações por consulta diretamente às partes interessadas e/ou vinculadas aos riscos;
- Realização de reuniões gravadas junto ao Crea;
- Envio das planilhas contemplando as etapas do COSO e recomendações, para avaliação e comentários do Crea;
- Proposição de medidas de melhoria contínua; e,
- Recebimento, avaliação e anexo do ofício do Crea contemplando os comentários sobre as recomendações de melhorias.

Ademais, os procedimentos realizados basearam-se exclusivamente na aplicação de testes de controle e auditoria sobre os processos estabelecidos pela administração durante o exercício de 2022, com foco na existência dos fluxos processuais vinculados ao registro e à fiscalização do Crea. Nesse contexto, é importante destacar que esses fluxos poderão sofrer alterações nos exercícios de 2023 e 2024, os quais não constituem objeto de avaliação neste relatório.

Não obstante essa limitação, nada impede que a administração do Crea inclua seus comentários sobre o novo ambiente vigente em 2024

4 Análise e Recomendações por Componente do COSO - REGISTRO

4.1 Normatização Interna (Prevenção)

Contexto:

A normatização interna consiste na formalização das regras e diretrizes que orientam o funcionamento da entidade. Essas normas devem estar prontamente acessíveis aos colaboradores e contemplar definições claras sobre responsabilidades, políticas corporativas, fluxos operacionais, atribuições e procedimentos. A clareza e o fácil acesso a essas normas promovem uma compreensão unificada e fortalecem o comprometimento com os objetivos da administração.

Atividades de Controle:

As atividades de controle devem ser implementadas com critério e consistência, de modo a refletir o propósito e as necessidades específicas que motivaram sua criação. Um controle só será eficaz se for executado de forma consciente, considerando as condições que justificaram sua implementação, e não apenas como uma tarefa mecânica. É essencial que eventuais situações adversas identificadas sejam prontamente analisadas, e que as ações corretivas apropriadas sejam adotadas em tempo hábil para mitigar riscos e melhorar o processo continuamente.

Descrição do Risco:

Promover que todas as atividades da administração sejam executadas conforme as políticas, normas e procedimentos definidos, visando minimizar o risco de erros e falhas operacionais. A normatização interna deve assegurar que todos os processos estejam devidamente formalizados, documentados e acessíveis a todos os colaboradores.

Nesse contexto, de forma geral, os principais riscos da entidade estão associados a ocorrência de erros e falhas operacionais devido à execução de atividades em desacordo com as políticas e procedimentos estabelecidos.

Descrição do Controle:

As normas, políticas, procedimentos e controles da administração devem ser formalmente desenvolvidos, documentados e aprovados pelos responsáveis, assegurando que cada um desses elementos seja estruturado de maneira alinhada aos objetivos e diretrizes institucionais. Esse processo de formalização é essencial para estabelecer uma base sólida de governança.

Todos os colaboradores devem ter acesso adequado a essas normas e políticas, preferencialmente por meio de intranet ou sistemas corporativos, facilitando a consulta de cada membro da equipe, o que possibilita a execução das suas funções em conformidade com o estabelecido. A acessibilidade dessas informações é fundamental para a execução eficaz das atividades e para o cumprimento das regulamentações.

A revisão das normas e procedimentos deve ocorrer anualmente, ou sempre que houver mudanças significativas no ambiente de negócios, na legislação ou nas operações da administração. Esse processo de revisão frequente assegura que as normas permaneçam atualizadas e relevantes, adaptando-se às necessidades atuais e mitigando potenciais riscos.

A comunicação e divulgação das revisões devem ser realizadas de maneira transparente e acessível a todos os colaboradores. Esse compromisso com a clareza e a disseminação das atualizações possibilita que todos estejam cientes das mudanças, promovendo um ambiente de trabalho informado e alinhado aos objetivos organizacionais do Crea.

4.1.1 Elaboração de Instrução de Trabalho para Gestão de Acessos de Colaboradores Desligados ou Transferidos

Oportunidade de melhoria:

Após entrevista exploratória, por meio de observação, indagações e inspeção, identificamos, em nossas análises, uma oportunidade de melhoria com a criação de uma nova Instrução de Trabalho (IT) que estabeleça diretrizes para a revisão periódica de acessos de colaboradores desligados e/ou transferidos dentro do Crea. Essa IT poderá mitigar riscos relacionados a antigos funcionários, permitindo que eles não mantenham acesso aos sistemas e informações da administração, mitigando riscos de segurança.

Além disso, observamos que a nova Instrução de Trabalho deverá incluir procedimentos específicos para alterações de acesso em caso de movimentação de colaboradores entre setores. Essa medida permitirá que cada colaborador possua acesso restrito apenas às áreas e informações pertinentes às suas novas atribuições, em conformidade com os princípios de segregação de funções.

Recomendação:

Recomendamos a criação de uma nova Instrução de Trabalho (IT) que defina diretrizes claras para a gestão e revisão periódica de acessos dos colaboradores no Crea, especialmente nos casos de desligamentos e movimentações internas.

Essa IT deve incluir processos para a revogação de acessos de colaboradores desligados, que estes não permaneçam com acesso a sistemas e informações sensíveis, o que mitigará potenciais riscos de segurança.

Além disso, sugerimos que a IT especifique procedimentos para a atualização e restrição de acessos em casos de transferências entre setores, estabelecendo diretrizes para que cada colaborador tenha acesso apenas às informações e sistemas pertinentes às suas novas funções. Essa prática não só fortalecerá a segurança, mas também auxiliará na conformidade com os princípios de segregação de funções, reduzindo vulnerabilidades associadas a acessos inadequados e reforçando a estrutura de controle da administração.

4.1.2 Oportunidade de Melhoria por meio da Revisão das Normas e Portarias no Portal da Transparência do CREA

Oportunidade de melhoria:

Após uma série de análises, reuniões e questionamentos realizados, identificamos que algumas normas internas, portarias e informativos no portal da transparência do site do CREA poderiam estar melhor organizados. Notamos a ausência de links associados, bem como a falta de definições claras das emendas, entre outras questões.

Essa situação impacta a clareza e a acessibilidade das informações no portal e aponta para a necessidade de verificar a conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), especialmente em relação ao Art. 8º, que exige a publicação de informações de interesse coletivo ou geral de forma clara, objetiva e acessível ao público.

Podemos citar como por exemplo:

Tabela 1

Período	Nº	Data de Emissão	Ementa
2013	114/2013	16/09/2013	Dispõe sobre os procedimentos e trâmite dos processos de devolução de valores pagos.
2017	053/2017	28/04/2017	Dispõe sobre o pagamento e rateio dos honorários de sucumbência no âmbito do Crea-DF e dá outros procedimentos.
2020	034/2020	19/02/2020	Disciplina procedimentos para entrega de originais e cópias de documentos no âmbito do Crea-DF.
2020	038/2020	21/02/2020	Institui os critérios para concessão de passagens aéreas, diárias, auxílio traslado, deslocamento terrestre e auxílio deslocamento no âmbito do Crea-DF e dá outras providências.
2020	045/2020	10/03/2020	Disciplina procedimentos para padronização dos signatários de documentos internos e externos do Crea-DF.
2020	046/2020	10/03/2020	Define, no âmbito do Crea-DF, as responsabilidades/ atribuições dos gestores pela geração e pela publicação de conteúdos na seção "Transparência", no sítio eletrônico do Crea, e dá outras providências. Processos nº202828/2019. Atualizada pela Portaria nº 180/2020.
2020	047/2020	10/03/2020	Regulamenta, no âmbito do Crea-DF, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que "dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços da administração pública", para aperfeiçoar as normas relativas às ouvidorias públicas. Processo nº 202832/2019.
2020	048/2020	10/03/2020	Regulamenta, no âmbito do Crea-DF, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações. Processo nº 202830/2019
2020	068/2020	14/04/2020	Adequa a constituição do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação – CGTI, à nova Estrutura Auxiliar do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia- Crea/DF, à legislação vigente, e dá outras providências.
2020	079/2020	08/06/2020	Delega competência para assinar certidões, ofícios expedidos, pelo Crea-DF, baixa de Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, e dá outras providências.
2020	084/2020	01/07/2020	Delega competência para o Superintendente de Administração e Finanças – SAF, e dá outras providências.
2020	085/2020	07/07/2020	Estabelece as atribuições de gestores e fiscais de convênios, contratos, termos de parcerias e acordos de cooperação técnica, no âmbito do Crea – DF.
2020	180/2020	23/12/2020	Atualização de itens dos anexos I e II da Portaria AD nº 046/2020-PRES que define, no âmbito do Crea-DF, as responsabilidades/atribuições dos gestores pela geração e pela publicação de conteúdos na seção "transparência", no sítio eletrônico do Crea-DF, e dá outras providências.
2021	035/2021	26/02/2021	Delegar a Chefe de Gabinete, competência para assinar Ato de Inexigibilidade de Licitação, nos termos do art.25 da Lei 8.666/93.
2021	069/2021	26/04/2021	Aprova a Política de Segurança da Informação do Crea-DF. Proc. 213832/2020

Período	Nº	Data de Emissão	Ementa
2021	081/2021	17/05/2021	Apróva norma interna que regula a utilização de telefonia móvel no Crea-DF Revogar a Portaria AD nº030/2014, de 06 de março de 2014.
2021	117/2021	17/08/2021	Instalação do Comitê Gestor do Programa Mulher do Crea-DF.
2021	129/2021	14/09/2021	Designa o empregado Cristiano Oliveira de Sousa como Substituto Data Protection Officer (DPO) ou Encarregada de Proteção de Dados em caso de vacância temporária.
2021	215/2021	27/10/21	Constitui Comissão Específica para análise e acompanhamento das tratativas de seleção de entidades para concessão de apoio financeiro
2022	015/2022	25/01/2022	Institui a CPAD – Comissão Permanente de Avaliação de Documentos do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal – Crea/DF.
2022	017/2022	08/02/2022	Apróva o normativo para condução, utilização, conservação e controle dos veículos oficiais do Conselho – utilizados pelos Agentes de Fiscalização do Crea-DF.
2022	025/2022	17/02/2022	Dispõe sobre a implantação do horário flexível no Crea-DF e outros procedimentos relacionados à jornada de trabalho. *a unidade ADH apontou a necessidade de atualização*
2022	070/2022	10/06/2022	Designar gestor para a iniciativa nº 39 do <u>Plano de Trabalho Anual 2022</u> do Crea-DF – CRIAR A CASA DA ENGENHARIA.
2022	071/2022	10/06/2022	Designar gestor para a iniciativa nº 38 do <u>Plano de Trabalho Anual 2022</u> do Crea-DF – IMPLANTAR PROGRAMA DE ENGENHARIA PÚBLICA NO ÂMBITO DO CREA-DF.
2022	072/2022	10/06/2022	Designar gestor para a iniciativa nº 40 do <u>Plano de Trabalho Anual 2022</u> do Crea-DF – CRIAR PROGRAMAS DE AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS.
2022	111/2022	12/08/2022	Reconstituir a composição da Comissão para coordenar as ações de voluntariado no Crea-DF
2022	129/2022	12/09/2022	Designa empregada para assessorar o Programa CREAjr-DF no âmbito do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal – Crea/DF.
2022	185/2022	12/12/2022	Constitui Comissão para realização de Inventário Patrimonial Anual.
2022	205/2022	30/12/2022	Designa gestor do processo de reembolso de conselheiros regionais para despesa com deslocamento.

Recomendação:

Para aprimorar a qualidade dos serviços prestados ao público e otimizar as rotinas internas, sugerimos a realização de um estudo qualitativo e quantitativo focado em identificar oportunidades de melhoria. Esse estudo deverá avaliar tanto a eficiência dos processos internos quanto a satisfação dos usuários, fornecendo uma base sólida para a implementação de melhorias contínuas e sustentáveis.

Para aprimorar a qualidade dos serviços prestados ao público e otimizar as rotinas internas, sugerimos a realização de um estudo qualitativo e quantitativo voltado à identificação de pontos de aperfeiçoamento e atualizações. Isto posto, o estudo deverá avaliar tanto a eficiência dos processos internos quanto a satisfação dos usuários, fornecendo uma base sólida para a implementação de melhorias contínuas e sustentáveis.

Nesse contexto, propomos uma revisão abrangente das portarias identificadas, com o objetivo de atualizar aquelas que necessitam de aprimoramento e de reorganizar o ícone "Portarias Administrativas do Crea" no Portal da Transparência. Para cumprir o Princípio da Publicidade e a Lei de Acesso à Informação (LAI), o portal deve indicar claramente as portarias revogadas, revisar as ementas, ajustar links associados e corrigir eventuais desalinhamentos de numeração, de forma que todas as normas internas da administração estejam em *Compliance*.

Além disso, sugerimos a publicação, em ordem cronológica e de fácil acesso no Portal da Transparência, dos atos administrativos do Crea que estabeleceram, como por exemplo: (i) critérios para cobrança de anuidades, serviços e multas de pessoas físicas e jurídicas

registradas no Sistema Confea/Crea; (ii) valores específicos para esses serviços e multas; e (iii) critérios para a cobrança do registro da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART).

Ademais, é importante ter um processo normatizado e contínuo de identificação e monitoramento de outras portarias regulamentadoras de processos que não foram incluídas neste relatório, validando sua atualização e publicação e demonstrando a eficácia do *Compliance* do Crea.

Por fim, ao emitir novas portarias, é recomendado observar os critérios estabelecidos no Decreto nº 10.139 (revogado e substituído pela legislação atual aplicável ao Decreto nº 11.148, de 26/7/**2022**), bem como a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

4.2 Esfera de Competência (Prevenção)

Contexto:

A esfera de competência refere-se à delimitação clara das responsabilidades e dos limites de atuação de cada pessoa ou área dentro da administração. Essa definição garante que cada colaborador saiba exatamente quais são suas funções e limites de autoridade, evitando sobreposição de tarefas e ambiguidades que possam comprometer a eficácia dos controles internos.

Uma definição bem estruturada da esfera de competência promove a responsabilidade individual e o *accountability*, assegurando que as atividades sejam desempenhadas de acordo com as qualificações e o conhecimento necessário para cada função. Além disso, ao alinhar as competências e responsabilidades com os objetivos organizacionais, a administração fortalece a governança e reduz o risco de erros ou irregularidades.

Atividades de Controle:

Para assegurar a aplicação da esfera de competência, algumas atividades de controle são recomendadas. Primeiramente, a administração deve documentar e comunicar formalmente as atribuições e limites de competência de cada cargo ou função, garantindo que todos os colaboradores tenham ciência de suas responsabilidades e do escopo de sua atuação. Além disso, é importante implementar processos de revisão e atualização periódica dessas definições, especialmente em casos de mudanças organizacionais ou movimentações internas de pessoal.

Nesse contexto, os controles mitigam os riscos relacionados a segregação de funções, que previne conflitos de interesse e concentra as decisões dentro dos limites de competência designados para cada colaborador. Com essas atividades, a administração do Crea aumenta a possibilidade que o pessoal adequado esteja envolvido em cada etapa dos processos, buscando a segurança e a eficácia na execução das operações.

Descrição do Risco:

Atividades realizadas por colaboradores sem as habilidades necessárias podem resultar em erros, retrabalho e falhas operacionais. A elaboração e assinatura de pareceres técnicos por pessoas sem a qualificação ou autoridade adequada podem gerar erros técnicos, decisões equivocadas e até mesmo comprometer a validade do documento.

Quando colaboradores não qualificados são designados para criar ou gerenciar cadastros, há risco de erros e omissões que comprometem a integridade dos dados. Decisões tomadas por pessoas fora de sua área de competência podem impactar negativamente a qualidade e a conformidade das informações no sistema.

A falta de uma definição clara de competências pode causar sobreposição de funções ou deixar lacunas no processo, prejudicando a eficácia da equipe. Colaboradores sem o conhecimento adequado também podem cometer falhas no processo de emissão de registros, gerando informações incorretas ou incompletas e, em última instância, documentos não conformes com os padrões estabelecidos. Além disso, a indefinição de competências e responsabilidades gera confusão e sobreposição de tarefas, resultando em ineficiências e possíveis falhas operacionais.

Descrição do Controle:

Para mitigar riscos associados a atividades executadas por colaboradores sem as competências necessárias, é importante implementar alguns controles. Recomenda-se, adotar um programa de capacitação contínua que assegure que todos possuam as habilidades exigidas, especialmente para funções técnicas e de decisão. Além disso, é aconselhável definir claramente as competências e responsabilidades de cada função, documentando e comunicando essas informações para evitar sobreposições e promovendo que as atividades sejam realizadas por pessoas qualificadas.

A implementação de um sistema de revisão formal para documentos técnicos, com validação e aprovação apenas por pessoas autorizadas, promove a conformidade e a qualidade dos pareceres emitidos.

Isto posto, a administração pode realizar testes de controles internos regulares que permitam monitorar o cumprimento das competências definidas e identificar desvios e oportunidades de melhoria. Existem ainda, avaliações de desempenho focadas nas competências dos colaboradores que, além de feedbacks frequentes, ajudam a ajustar atribuições conforme as habilidades de cada um. Por fim, o estabelecimento de procedimentos de backup para atividades críticas pode trazer continuidade operacional, evitando interrupções e mantendo a qualidade e a conformidade dos dados. Esses controles podem promover uma estrutura organizacional mais eficaz e segura no Crea.

4.2.1 Oportunidade de Melhoria na Gestão de Acessos com Foco em Segregação de Funções

Oportunidade de melhoria:

Após a execução das atividades de observação, indagação, exame e inspeção, foi identificado, por parte dos auditores, que os níveis de definição de acesso no Crea estão organizados em três camadas principais: recepção (funcionários terceirizados), execução e emissão de documentos (colaboradores e assessores) e revisão (gerentes). Esses níveis de acesso são estabelecidos via formulário eletrônico de controle de acesso e, posteriormente, encaminhados para a equipe de TI para implementação.

Durante a migração do sistema MED para o GED, ocorrida em agosto de 2022, foi concedido um acesso limitado para permitir a tramitação dos processos entre os colaboradores da Gerência de Atendimento ao Registro (GAR) e a Gerência de Atendimento Técnico (GAT). Contudo, observou-se que os gestores das áreas do Crea têm a permissão para alterar livremente os acessos de seus colaboradores, inclusive em etapas

que, idealmente, deveriam ser restritas a outras áreas, o que pode comprometer a segregação de funções e abrir margem para conflitos de interesse.

A ausência de uma fiscalização periódica desses acessos representa um ponto de vulnerabilidade no controle interno, uma vez que mudanças não supervisionadas nos níveis de acesso podem resultar em acesso indevido a informações e processos. A implementação de uma revisão periódica dos acessos, realizada pela equipe de TI ou pelo setor de governança, podem trazer maior confiabilidade, permitindo que as permissões estejam em conformidade com as responsabilidades e competências estabelecidas para cada função. Além disso, o desenvolvimento de uma política mais restritiva para a concessão e alteração de acessos, com validação prévia das mudanças por parte de gestores ou da própria área de auditoria, podem reforçar a segurança e a integridade dos processos internos.

Recomendação:

Recomendamos a normatização e implementação de uma revisão periódica dos níveis de acesso, preferencialmente mensal ou trimestral, para que cada colaborador possua permissões alinhadas à sua função atual. Esse processo pode ser realizado internamente, utilizando as ferramentas já disponíveis. Nesse contexto, sugerimos que todas as alterações de acesso sejam aprovadas por um responsável designado da gerência ou pelo setor de governança, possibilitando que as modificações sejam monitoradas e devidamente justificadas.

Essa prática reforçará a segregação de funções e reduzirá o risco de acessos indevidos. Propomos, ainda, o desenvolvimento de uma política mais restritiva e alinhada ao item 4.1.1 para concessão e alteração de acessos, demandando validação prévia das mudanças por gestores ou pela área de controle, de modo a fortalecer a segurança e a integridade dos processos.

4.2.2 Aprimoramento da Qualificação nas Tarefas da Equipe com base em suas competências

Descrição do Risco:

Quanto a conferência, a execução de atividades por colaboradores que não possuem as competências e habilidades necessárias pode resultar em uma série de consequências adversas. Entre elas, destacam-se a ocorrência de erros que comprometem a qualidade do trabalho, o retrabalho que aumenta o tempo e os custos operacionais, e as falhas que podem afetar a eficiência dos processos do Crea. Para mitigar esses riscos, é fundamental investir em treinamentos adequados, promover a comunicação interna e estabelecer um sistema de supervisão eficaz.

Descrição do Controle:

As tarefas devem ser atribuídas a colaboradores que possuam as qualificações e competências necessárias para melhorar a execução, eficiente e eficaz das atividades. Para isso, é recomendado que as funções sejam alocadas aos profissionais com as habilidades específicas requeridas, minimizando o risco de erros e retrabalho. Além disso, é importante promover treinamentos regulares e adequados, capacitando os colaboradores

para que possam desempenhar suas funções com excelência. Isso não apenas aumenta a eficiência operacional, mas também contribui para a motivação e o engajamento da equipe. É igualmente importante realizar revisões sistemáticas das competências dos colaboradores, a fim de verificar se estão aptos a realizar as tarefas designadas. Essa prática pode incluir feedbacks regulares e planos de desenvolvimento individualizados para possibilitar a evolução contínua das habilidades. Por fim, manter registros atualizados sobre as qualificações e formações dos colaboradores facilita a gestão de Recursos Humanos e a identificação de necessidades de educação continuada, de forma quantitativa e qualitativa. Implementando esses controles, o Crea poderá reduzir os riscos operacionais, aumentar a eficiência dos processos e promover um ambiente de trabalho mais produtivo e satisfatório.

Oportunidade de melhoria:

Verificamos que, atualmente, a apresentação das atribuições e treinamentos não é devidamente formalizada, o que pode comprometer a compreensão das responsabilidades pelos colaboradores e a eficácia na execução das atividades. Para mitigar esse risco, é importante formalizar as atribuições e os processos de treinamento, criando um documento estruturado que defina claramente as responsabilidades de cada cargo e os requisitos de habilidades nas respectivas gerências.

Além disso, o aprimoramento, por meio da elaboração e normatização com critérios quantitativos e qualitativos, de um sistema de educação contributiva representa uma oportunidade de desenvolvimento para o Crea. Implementar um programa que incentive a troca de conhecimentos entre os colaboradores pode promover um ambiente de aprendizado contínuo e fortalecer a equipe como um todo.

Recomendação:

Para aprimorar a eficácia das atribuições e treinamentos dentro do Crea, é importante formalizar as atividades atualmente apresentadas de maneira não estruturada. Assim, recomendamos a criação de um documento oficial que descreva claramente as responsabilidades de cada função e os treinamentos necessários, para que todos os colaboradores tenham acesso a essas informações e compreendam suas atribuições, estruturando uma das etapas do controle preventivo.

Isto posto, a implementação de um sistema de educação contributiva pode ser realizada por meio de ações normatizadas que incentivem os seus colaboradores a compartilhar seus conhecimentos e experiências por meio de workshops, palestras e sessões de aprendizado colaborativo, além de fomentar o aprendizado contínuo no ambiente de trabalho.

4.3 Conciliação (detecção)

Contexto:

A conciliação consiste na confrontação de informações provenientes de diferentes fontes de dados para garantir a consistência e a precisão das informações. Esse processo envolve a comparação minuciosa de registros, identificando discrepâncias e inconsistências entre as bases. Quando são detectadas divergências, é essencial adotar ações corretivas para resolver as diferenças, assegurando que todas as informações estejam alinhadas e sejam confiáveis. A conciliação não apenas fortalece a integridade dos dados, mas também contribui para a transparência e a conformidade com as normas

estabelecidas, permitindo que a administração do Crea aprimore seu processo de tomada de decisões.

Atividade do Controle:

A atividade de controle por meio da conciliação de dados é fundamental para garantir a integridade e a precisão das informações dentro do Crea. Essa prática envolve a confrontação de informações provenientes de diferentes fontes, assegurando que todos os registros estejam consistentes e alinhados.

Durante o processo de conciliação, cada registro é comparado minuciosamente com dados de bases distintas, permitindo a identificação de discrepâncias e inconsistências. Ao detectar essas divergências, é crucial adotar ações corretivas de maneira ágil e eficaz, resolvendo as diferenças e assegurando que as informações sejam confiáveis e completas.

Essa atividade de controle não apenas fortalece a precisão dos dados, mas também contribui para a transparência e conformidade com as normas regulatórias estabelecidas. Ao assegurar que as informações estejam corretas, a conciliação permite que a administração do Crea tome decisões baseadas em dados sólidos, promovendo a eficiência operacional e mitigando riscos associados a erros de informação.

Descrição do Risco:

Durante o processo de recepção dos documentos, há riscos associados ao extravio, perda ou encaminhamento incorreto de materiais. Essas situações podem gerar atrasos no processamento, comprometendo a eficiência operacional e causando frustração nas partes envolvidas. Além disso, documentos mal encaminhados ou não registrados corretamente podem resultar em erros na informação, levando a falhas de conformidade com regulamentações internas e externas.

A falta de um sistema de controle adequado para a recepção e o registro dos documentos pode agravar ainda mais esses riscos, tornando difícil a rastreabilidade dos arquivos e a identificação de responsabilidades. Isso não apenas prejudica a fluidez do fluxo de trabalho, mas também pode acarretar consequências legais e financeiras, caso as informações incorretas ou ausentes sejam utilizadas em processos decisórios.

Para mitigar esses riscos, é interessante a criação de um protocolo claro de recepção e registro de documentos, incluindo a utilização de tecnologia para a digitalização e armazenamento seguro. Implementar um sistema de rastreamento que permita monitorar a localização e o status de cada documento ajudará a promover a integridade e facilitará a conformidade com as exigências regulatórias. A capacitação da equipe responsável pela recepção e manuseio de documentos também é fundamental para assegurar que todos compreendam a importância de seguir os procedimentos estabelecidos e evitar possíveis falhas.

Descrição do Controle:

Os documentos devem ser recebidos em um ponto único, seja físico ou digital, para garantir a rastreabilidade completa de cada item. É importante que todos os arquivos sejam registrados em um sistema de controle assim que forem recebidos, utilizando um sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) para arquivos digitais ou um registro físico adequado para documentos impressos.

Uma vez registrados, os documentos devem ser encaminhados de maneira eficiente e correta às áreas responsáveis pelo processamento, assegurando que cada departamento tenha acesso às informações necessárias em tempo hábil. Essa abordagem não apenas otimiza o fluxo de trabalho, mas também minimiza o risco de extravios e erros, contribuindo para a conformidade e a integridade das operações organizacionais.

4.3.1 Aperfeiçoamento do Processo de Integração e Conciliação de Informações no Registro Profissional

Oportunidade de melhoria:

Após a realização de análises e reuniões com as Gerências de Atendimento e Registro (GAR), Análise Técnica (GAT), Apoio às Câmaras (GAC) e a Assessoria de Tecnologia da Informação (ATI), identificamos uma oportunidade de aprimoramento na conciliação de informações entre essas áreas. Durante as análises, não obtivemos precisão na consolidação dos dados sobre o número de pessoas registradas, o volume de solicitações em pendência nas etapas de análise técnica e, ao final, o número de solicitantes que receberam suas carteiras profissionais.

Durante o trabalho, revelou-se que não há uma conciliação integrada que alinha as informações das áreas envolvidas com o relatório gerado pela Tecnologia da Informação (TI) na plataforma de *Business Intelligence* (BI). Essa falta de conformidade poderá prejudicar a visão global do processo, dificultando o monitoramento de cada etapa e a identificação de possíveis inconsistências que possam afetar o fluxo de atendimento e emissão de registros.

Recomendação:

Após realização dos nossos testes de auditoria e controles, recomendamos que a administração envide esforços para promover o desenvolvimento de um processo de conciliação estruturado, que permita o compartilhamento regular de dados entre as áreas envolvidas e que seja alinhado aos relatórios do BI. A implementação de uma rotina de conciliação e revisão periódica entre essas gerências contribuirá para aumentar a precisão e avaliação contínua das informações, verificação do controle efetivo sobre o status dos processos e otimizar o acompanhamento do fluxo de registros e emissões. Com essas melhorias, será possível trazer uma maior transparência e eficiência, promovendo um atendimento mais ágil e confiável aos solicitantes, aos membros da administração e demais partes relacionadas do Crea.

4.4 Salvaguarda física (prevenção e detecção)

Contexto

Para proteger os ativos da administração contra uso, compra ou venda não autorizados, é fundamental implementar medidas de segurança física que previnam e detectem tentativas de acesso não permitido. A segurança física é importante para reduzir o risco de perda, danos e fraudes, especialmente em relação a ativos de alto valor. Em um ambiente onde ativos tangíveis e digitais estão expostos a ameaças internas e externas, controles rigorosos de acesso e monitoramento se tornam indispensáveis para garantir a proteção contínua e a integridade dos recursos do Crea.

Atividades de Controle:

A segurança física minimiza o risco de perda, danos e fraudes. Em ambientes onde tanto ativos tangíveis quanto digitais estão expostos a ameaças internas e externas, controles rigorosos de acesso e monitoramento se tornam fundamentais para garantir proteção contínua e integridade dos recursos.

Essas atividades de controle incluem o gerenciamento de acesso às áreas críticas, como cofres e espaços de armazenamento, utilizando chaves, cartões de acesso ou biometria e definindo níveis de autorização específicos para cada funcionário, conforme suas responsabilidades. O monitoramento de entrada e saída dos funcionários e materiais também é essencial, assegurando que apenas pessoas autorizadas acessem áreas restritas e que o fluxo de materiais seja controlado, evitando desvio.

Nesse contexto, a realização periódica de inventários dos itens, permite a administração manter registros precisos e identificar possíveis discrepâncias. Com a implementação desses controles, o conselho fortalece tanto a prevenção quanto a detecção de acessos não autorizados.

Descrição dos Riscos:

A falta de controle físico adequado pode permitir acessos não autorizados a áreas onde estão armazenadas informações sensíveis, como as carteiras profissionais, aumentando o risco de salvaguarda das carteiras com os dados. Além disso, a ausência de medidas de proteção física pode resultar na perda ou danificação dos arquivos, comprometendo a integridade e a confiabilidade das informações.

Descrição do Controle:

Implementar barreiras físicas, como portas com trancas de segurança e sistemas de monitoramento, assegura que apenas pessoas autorizadas possam acessar áreas de armazenamento de registros físicos. Adotar medidas de proteção contra desastres, como cofres à prova de fogo e sistemas de *backup* físico em locais seguros, protege as carteiras profissionais contra perdas em casos de incêndios ou outros eventos críticos. Além disso, garantir que o ambiente seja monitorado por câmeras de segurança e sistemas de alarme contribui para a rápida detecção e prevenção de tentativas de acesso não autorizado, reforçando a segurança e a integridade das informações armazenadas.

4.4.1 Proposta de Aprimoramento na Segurança e Controle de Carteiras Profissionais

Oportunidade de melhoria:

Após as análises, verificamos que, atualmente, as carteiras profissionais ficam armazenadas em um armário na Gerência de Análise e Registro (GAR), com a chave sob a guarda do gerente responsável. Embora essa prática ofereça um nível básico de controle, consideramos que há fragilidades que podem comprometer a segurança das carteiras. Recomenda-se implementar medidas adicionais para reforçar a proteção e reduzir os riscos de acesso não autorizado, extravios ou manipulações indevidas.

Recomendação:

Recomendamos que a administração faça uma avaliação quantitativa e qualitativa em relação a segurança dos seus dados físicos, entre eles a salvaguarda das carteiras profissionais. Após realização da avaliação, sugerimos que o Crea estabeleça todo fluxo

processual da salvaguarda física em normativos e fluxogramas internos, com destaque para segregação de função e atribuições.

A critério de exemplificação, a administração poderá implementar as seguintes ações para fortalecer o controle sobre a salvaguarda das carteiras profissionais. (i) Substituir o armário atual por um cofre de segurança com acesso restrito, utilizando controle digital por senha ou biometria, o que reduz a dependência de uma chave física, criando uma trilha de rastreabilidade; (ii) avaliar a instalação de câmeras de segurança; e, (iii) outras ações que a administração julgar necessária para mitigar os riscos de extravio, perdas e acesso por terceiros não autorizados ou em desacordo com a LGPD. Essas medidas visam aumentar a segurança e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

4.5 Sistemas Informatizados (prevenção e detecção)

Contexto:

No ambiente corporativo, a utilização de sistemas informatizados exige a implementação de controles específicos para assegurar a segurança, integridade e disponibilidade dos dados. Esses controles são fundamentais para proteger a infraestrutura de TI e garantir a precisão das informações utilizadas nas operações diárias. No contexto de controle interno e governança, esses mecanismos são divididos em duas categorias principais: controles gerais e controles de aplicativos. Cada uma dessas categorias desempenha um papel essencial na prevenção de riscos associados à operação de sistemas informatizados, como perda de dados, falhas de integridade e vulnerabilidades de segurança.

Atividades de Controle:

Em relação ao tópico destacado, o controle pode ser segregado em Gerais e de Aplicativos, conforme descrição abaixo:

Controles Gerais: pressupõe os controles nos centros de processamentos de dados e controles na aquisição, desenvolvimento e manutenção de programas e sistemas. Exemplos: organização e manutenção dos arquivos de *back-up*, arquivo de *log* do sistema, plano de contingência; e,

Controles de Aplicativos: são os controles existentes nos aplicativos corporativos, que têm a finalidade de garantir a integridade e veracidade dos dados e transações. Exemplos: validação de informações (checagem das informações com registros armazenados em banco de dados).

Descrição do Risco:

Falhas no sistema podem resultar na emissão incorreta ou duplicada de registros, comprometendo a confiabilidade dos dados e a precisão das informações. O acesso não autorizado ao sistema pode levar à emissão fraudulenta de registros, colocando em risco a integridade e a segurança das informações armazenadas. Além disso, interrupções ou falhas técnicas podem ocasionar a perda de dados durante o processo de emissão, prejudicando a continuidade e a rastreabilidade das operações.

Descrição do Controle:

Implementar controles com validações automáticas para assegurar que os registros emitidos estejam corretos e dentro dos parâmetros definidos, minimizando erros manuais e promovendo consistência dos controles. Adotar mecanismos de autenticação robusta e controles rigorosos de acesso para garantir que apenas usuários devidamente autorizados possam realizar a emissão de registros, protegendo a integridade do sistema. Estabelecer rotinas automáticas de *back-up* para prevenir a perda de dados em caso de falhas, garantindo a recuperação rápida e segura das informações armazenadas.

O aperfeiçoamento dos controles para sistemas automatizados pode identificar e remover duplicidades, além de proporcionar o preenchimento correto dos campos obrigatórios, reduzindo o risco de inconsistências e melhorando a qualidade geral da base de dados.

4.5.1 Oportunidade de Melhoria na Qualidade e Consistência dos Dados de Registro

Oportunidade de melhoria:

De acordo com os dados e informações levantadas em reuniões, identificamos uma oportunidade de aprimoramento na base de dados de registros, visando aumentar a precisão e a clareza das informações para permitir análises e avaliação mais eficazes e confiáveis. A base recebida contém inconsistências e falta de informações detalhadas, o que impacta a qualidade das análises.

A critério de exemplificação, verificamos que no período de **janeiro a dezembro de 2022**, foram registrados 1.479 profissionais. Ocorre que, examinamos e constatamos um alto índice de duplicidade, com 198 cadastros repetidos. Essa fragilidade pode distorcer o volume real de registros ativos e também afetar indicadores e métricas que dependem de dados únicos, precisos e íntegros. Além disso, conforme informado pela administração, se torna necessário o *input* manual da equipe técnica para correção e aprimoramento dos dados, o que torna o processo manual e suscetível a erros e atraso na apresentação das informações.

Nesse contexto, o campo destinado ao status do profissional carece de uma descrição clara e padronizada. A ausência dos critérios retrocitados dificultam a segmentação por tipo de profissional (engenheiro, técnico, entre outros) e a criação de filtros específicos. A ausência de dados íntegros e completos pode reduzir a eficácia e eficiência dos processos relacionados a elaboração e divulgação dos relatórios gerenciais aos interessados internos e externos do Crea.

Recomendação:

Para aprimorar a qualidade e a confiabilidade da base de dados de registros, recomendamos avaliar a adoção de medidas preventivas e detectivas, entre elas: (i) a implementação de um processo de eliminação de duplicidades antes de disponibilizar a base, removendo cadastros repetidos para analisar a integridade e evitar a poluição das análises; (ii) a definição e padronização dos campos de status dos profissionais, criando categorias claras e específicas, como por exemplo, “Engenheiro Ativo”, “Engenheiro Inativo”, “Em Processo de Regularização” e outros que a administração julgar necessário.

Ademais, sugerimos que a administração aprimore e normatize o processo de validação dos dados antes do envio, possibilitando que todas as informações relevantes estejam completas e organizadas. Essa etapa poderá incluir etapas de *data quality*, entre elas a

verificação do preenchimento dos campos-chave e uma análise para identificar duplicidades, promovendo maior confiabilidade nos dados recebidos. Por fim, propomos que a administração envide esforços para proceder com a automação na preparação das bases de dados, por meio da adoção de ferramentas que tornem o processo eficiente e efetivo.

4.5.2 Padronização e Controle no Cadastro de Empresas

Oportunidade de Melhoria:

Durante o processo de verificação/amostragem da base de dados, identificamos que uma empresa foi registrada no sistema utilizando o nome do solicitante em vez da razão social da Pessoa Jurídica, como deveria ser o procedimento correto. Esse tipo de erro pode comprometer a integridade dos dados cadastrais, dificultando a identificação correta das empresas e o cumprimento das normas internas.

Recomendação:

Recomenda-se a implementação de um procedimento de validação automática no sistema, que assegure que o campo de cadastro da empresa seja preenchido exclusivamente com a razão social da Pessoa Jurídica. Além disso, sugerimos o desenvolvimento de uma rotina de revisão periódica para identificar eventuais inconsistências nos registros, com orientações claras sobre o preenchimento dos dados de Pessoa Jurídica, de modo a prevenir futuros erros de cadastro e melhorar a confiabilidade das informações no sistema.

5 Análise e Recomendações por Componente do COSO - FISCALIZAÇÃO

5.1 Normatização Interna (Prevenção)

Contexto:

A normatização interna consiste na formalização das regras e diretrizes que orientam o funcionamento da entidade. Essas normas devem estar prontamente acessíveis aos colaboradores e contemplar definições claras sobre responsabilidades, políticas corporativas, fluxos operacionais, atribuições e procedimentos. A clareza e o fácil acesso a essas normas promovem uma compreensão unificada e fortalecem o comprometimento com os objetivos da administração do Crea.

Atividades de Controle:

As atividades de controle devem ser implementadas com critério e consistência, de modo a refletir o propósito e as necessidades específicas que motivaram sua criação. Um controle poderá ser eficaz se for executado de forma consciente, considerando as condições que justificaram sua implementação, e não apenas como uma tarefa mecânica. É importante que eventuais situações adversas identificadas sejam prontamente analisadas, e que as ações corretivas apropriadas sejam adotadas em tempo hábil para mitigar riscos e melhorar o processo continuamente.

Descrição do Risco:

Promover que todas as atividades da administração sejam executadas conforme as políticas, normas e procedimentos definidos, visando minimizar o risco de erros e falhas operacionais. A normatização interna deve assegurar que todos os processos estejam devidamente formalizados, documentados e acessíveis a todos os colaboradores.

Ocorrência de erros e falhas operacionais devido à execução de atividades em desacordo com as políticas e procedimentos estabelecidos.

Descrição do Controle:

As normas, políticas, procedimentos e controles do conselho devem ser formalmente desenvolvidos, documentados e aprovados pelos responsáveis, assegurando que cada um desses elementos seja estruturado de maneira alinhada aos objetivos e diretrizes institucionais. Esse processo de formalização é importante para estabelecer uma base sólida de governança.

Todos os colaboradores devem ter acesso adequado a essas normas e políticas, preferencialmente por meio de intranet ou sistemas corporativos, facilitando a consulta e garantindo que cada membro da equipe execute suas funções em conformidade com o estabelecido. A acessibilidade dessas informações é importante para a execução eficaz das atividades e para o cumprimento das regulamentações.

A revisão das normas e procedimentos deve ocorrer anualmente, ou sempre que houver mudanças significativas no ambiente de negócios, na legislação ou nas operações do conselho. Esse processo de revisão frequente possibilita que as normas permaneçam atualizadas e relevantes, adaptando-se às necessidades atuais e mitigando potenciais riscos.

A comunicação e divulgação das revisões devem ser realizadas de maneira transparente e acessível a todos os colaboradores. Esse compromisso com a clareza e a disseminação das atualizações garante que todos estejam cientes das mudanças, promovendo um ambiente de trabalho informado e alinhado aos objetivos organizacionais.

5.1.1 Oportunidade de melhoria na Dosimetria da Aplicação de Multas pelo CREA

Oportunidade de melhoria:

Após a realização de reuniões, conduzimos testes de auditoria focados em indagações, inspeções e análises sobre o processo de dosimetria na aplicação de multas pelo Crea. Observamos que o processo de fiscalização desempenha um papel fundamental na proteção do interesse público, possibilitando que as atividades de engenharia e agronomia sejam exercidas por profissionais devidamente habilitados. No entanto, o sistema atual de aplicação de multas apresenta limitações e carece de atualizações que denotam uma oportunidade de melhoria para o processo.

Para resolver essas questões e modernizar o sistema de aplicação de penalidades, cabe a opção da implementação de uma atualização ou adaptação do plano de ação atual, que envolva novos critérios de dosimetria. Esse plano prevê a criação de faixas de penalidade que variam conforme a gravidade da infração, a situação econômica do infrator e a reincidência, permitindo ajustes nas sanções com base nas especificidades de cada caso. Com o suporte da automação e com base nos registros de infrações no sistema, essa

abordagem possibilita melhoria em relação ao valor das multas, quanto as variáveis de proporcionalidade, materialidade, criticidade, relevância e transparência.

Nesse contexto, a Resolução CONFEA n^o 1.008/2004 estabelece critérios para a aplicação de multas proporcionais à gravidade da infração, orientando que sejam considerados fatores como antecedentes, situação econômica do autuado e o impacto da infração.

Ocorre que, ao realizarmos procedimentos de auditoria, com base nos pilares do COSO, identificamos uma oportunidade de melhoria em relação a regulação dos critérios de dosimetria estabelecidos no Art. 43 da Resolução 1.008/04 do Confea, bem como a criação de condições tecnológicas para utilização desses critérios na aplicação das multas.

Isto posto, observamos que o Crea já apresenta propostas de projetos relacionados ao tema supramencionado. Assim, ao adotar critérios de dosimetria bem definidos e implementar um sistema automatizado, o Crea não apenas estará em conformidade com essas diretrizes legais, mas também fortalecerá um sistema de fiscalização com critérios de proporcionalidade, materialidade, criticidade, relevância e de aplicação eficaz, eficiente e efetiva, o que na prática poderá contribuir com decisões mais vinculantes, reduzindo a subjetividade e discricionariedade do processo.

Recomendações

Recomendamos que a administração elabora um estudo técnico qualitativo e quantitativo para viabilização de possíveis atualizações da normatização que orienta a aplicação de multas e o uso da dosimetria pelo Crea, observando os seguintes tópicos:

- Criação de um plano de ação para implementar critérios padronizados de dosimetria e a automação do cálculo das multas no sistema de fiscalização do Crea, contendo, minimamente faixas de penalidade ajustadas conforme a gravidade da infração, a reincidência e a situação econômica do infrator, além de integrar esses critérios ao sistema digital de gestão;
- Revisão das normas vigentes para assegurar sua plena conformidade com as diretrizes atuais do CONFEA, bem como com outras legislações relevantes, observando critérios como materialidade, relevância, criticidade, proporcionalidade e outros mensuráveis e objetivos.
- Realização de treinamentos contínuos para os agentes de fiscalização e demais colaboradores envolvidos no uso do sistema e na aplicação dos critérios de dosimetria;
- Implementação de uma revisão periódica dos critérios de dosimetria, de modo a acompanhar as mudanças nos contextos econômico e regulatório. Esse monitoramento contínuo permitirá ajustes necessários, assegurando que os critérios estejam sempre alinhados com a realidade do mercado; e,
- Estabelecimento de uma rotina de controle e auditoria interna para verificar a correta aplicabilidade dos critérios de dosimetria e assegurar a adequação dos processos de fiscalização.

Observamos que as responsabilidades pela atualização das normas gerais são atribuídas ao Sistema Confea/Crea. Ocorre que, o fato retrocitado não impossibilita a participação dos Creas na contribuição de sugestões de melhorias para o Sistema como um todo, tendo como foco central a oportunidade de aprimoramento dos controles preventivos e detectivos para o fluxo processual.

Por fim, após elaboração do estudo supramencionado, recomendamos que o Crea envie para o Confea as sugestões de melhoria apresentadas para o Sistema, podendo ser utilizado em caráter oportuno nas eventuais alterações normativas do Sistema Confea/Crea.

5.2 Sistemas Informatizados (prevenção e detecção)

Contexto:

No ambiente corporativo, a utilização de sistemas informatizados busca a implementação de controles específicos para trazer a segurança, integridade e disponibilidade dos dados. Esses controles são importantes para proteger a infraestrutura de TI e possibilitará a precisão das informações utilizadas nas operações diárias. No contexto de controle interno e governança, esses mecanismos são divididos em duas categorias principais: controles gerais e controles de aplicativos. Cada uma dessas categorias desempenha um papel essencial na prevenção de riscos associados à operação de sistemas informatizados, como perda de dados, falhas de integridade e vulnerabilidades de segurança.

Atividades de controle:

Controles realizados por meio de sistemas informatizados são importantes para buscar a segurança, integridade e confiabilidade dos dados, dividindo-se em duas categorias principais:

Controles gerais possibilitam o aumentam da segurança nos centros de processamento de dados e nas fases de desenvolvimento e manutenção de sistemas, incluindo backups, monitoramento de logs e planos de contingência para recuperação de dados.

Controles de aplicativos possibilitam a integridade dos dados em aplicativos específicos, validando as informações e prevenindo erros e fraudes nas transações. Ambos são fundamentais para a segurança e a confiabilidade dos processos corporativos.

Descrição do Risco:

A falta de clareza nas esferas de competência pode resultar em decisões inadequadas e encaminhamentos equivocados, o que gera confusões e provoca atrasos no processo de resolução de ocorrências. Além disso, a ausência de critérios definidos para a avaliação de desempenho pode levar a decisões inconsistentes e à falta de responsabilização, comprometendo a eficácia no encaminhamento e na gestão das ocorrências.

Descrição do Controle:

Implementar uma matriz de competências e responsabilidades, definindo claramente as esferas de competência para cada nível decisório e para cada função envolvida no processo. Essa matriz deve ser documentada e comunicada a todos os colaboradores, assegurando que cada etapa de encaminhamento e decisão seja realizada por quem tem a autoridade adequada.

Além disso, estabelecer critérios padronizados para a avaliação de desempenho dos responsáveis por cada etapa do processo, assegurando consistência nas decisões e promovendo a responsabilização dos envolvidos. Esse controle inclui revisões periódicas para atualizar as competências e os critérios de avaliação, alinhando-os às necessidades operacionais e assegurando a eficácia no encaminhamento e na gestão das ocorrências.

5.2.1 Identificação de duplicidade de mesmo código na base

Oportunidade de Melhoria:

Identificamos durante nosso teste de amostra um item com duplicidade de código, o que evidencia a ausência de mecanismos de controle que previnam esse tipo de ocorrência. Ao analisar a base de dados de uma população total de 7.784 registros, constatamos 28 casos de duplicidade. Embora essa duplicidade seja uma preocupação em termos de organização e integridade dos dados, não identificamos, no entanto, que ela acarrete um risco significativo de erro nos resultados quantitativos. É importante ressaltar que, embora a duplicidade não comprometa diretamente a análise quantitativa, ela pode afetar a confiabilidade geral da base de dados e dificultar a interpretação das informações.

Recomendação:

Para mitigar esses riscos e melhorar a qualidade dos dados, recomendamos a implementação de controles mais rigorosos, como a adoção de sistemas automatizados de validação de dados que identifiquem e sinalizem duplicidades antes que elas possam impactar as análises.

5.2.2 Automatização e Integração de Dados para Monitoramento Eficiente das Ações de Fiscalização

Oportunidade de Melhoria:

Foi identificada durante as reuniões e nos processos de indagações a necessidade de aprimorar a atualização das informações do BI referentes aos agentes fiscais, especialmente em relação aos dados sobre faltas, férias, atestados médicos, abono de assiduidade e outras ausências. Atualmente, esse processo é realizado manualmente pela gestão da Gerência de Fiscalização e encaminhado para a Assessoria Tecnologia da Informação (ATI), o que pode gerar atrasos e comprometer a acuracidade das informações. Automatizar esse processo, com a inclusão de uma interface direta entre o BI e o sistema da Assessoria de Desenvolvimento Humano (ADH), traria maior precisão e eficiência ao monitoramento das ações de fiscalização.

Recomendação:

Recomendamos o desenvolvimento de uma interface automática entre o BI e o sistema da ADH, permitindo o compartilhamento diário de informações dos agentes fiscais. Esse processo de automação facilitaria a atualização contínua dos dados, eliminando a necessidade de input manual, agilizando as operações e melhorando a confiabilidade das informações gerenciais da Gerência de Fiscalização.

5.2.3 Oportunidade de Melhoria por Meio da Uniformização e Aperfeiçoamento dos Procedimentos no Sistema de Gestão de Fiscalização (SGF)

Oportunidade de Melhoria:

Em análise conjunta e com base nas observações realizadas no processo de fiscalização, identificamos oportunidades de aprimoramento no Sistema de Gestão de Fiscalização (SGF) para fortalecer a uniformidade dos procedimentos operacionais. A atual falta de padronização no SGF gera inconsistências que impactam diretamente o cumprimento da missão de fiscalização do CREA. Entre as principais oportunidades de melhoria, destacamos:

- Inserir uma trava no sistema para evitar a duplicidade de códigos no Relatório Matriz de Ocorrência (RMO).
- Criar modelos de texto padrão para o RMO, permitindo que os fiscais realizem apenas ajustes necessários, o que facilita a consistência e a clareza nos registros.
- Adicionar campos específicos no RMO para indicar o status final da fiscalização, como "Regular," "Irregular," e "Regularizado após Fiscalização," auxiliando na categorização e análise das ocorrências.

Recomendação:

Que as melhorias propostas no SGF, solicitadas à ATI, sejam implementadas para otimizar a padronização e consistência dos processos de fiscalização. A adoção desses aprimoramentos permitirá que a equipe de fiscalização atue de forma mais estruturada e alinhada aos objetivos estratégicos do CREA, aumentando a eficiência, a transparência e a confiabilidade no cumprimento das normas estabelecidas.

5.2.4 Aperfeiçoamento dos Controles para Mitigação de Riscos de Perda de Dados nos Relatórios Matriz de Ocorrência (RMOs) e Autos de Infração (AINs)

Oportunidade de Melhoria:

Conforme reuniões e processos de indagações, identificamos uma vulnerabilidade no processo de gestão de dados dos Relatórios Matriz de Ocorrência (RMOs) e dos Autos de Infração (AINs), ocasionada pela perda de dados durante a transmissão via requisições e e-mails. Esse problema compromete a integridade e a rastreabilidade dos documentos, além de impactar a confiabilidade das informações armazenadas. A falta de uma sistemática eficaz de recuperação de dados e de um processo claro para tratar nulidades e arquivamentos de RMOs/AINs perdidos aumenta o risco de falhas administrativas e a ocorrência de retrabalho.

Recomendação:

Que a Assessoria Jurídica, em conjunto com a Assessoria de Tecnologia da Informação (ATI), elabore um parecer técnico para orientar as ações a serem adotadas nos casos de perda de dados nos RMOs/AINs. Esse parecer deve incluir diretrizes para recuperação de dados e critérios específicos para nulidade e arquivamento de documentos comprometidos. Adicionalmente, sugerimos a implementação de um sistema de backup automático e protocolos que assegurem a integridade das informações transmitidas, minimizando o risco de perdas futuras e garantindo um maior controle sobre a documentação de fiscalização.

5.3 Autorizações (prevenção)

Contexto:

A administração deve estabelecer diretrizes claras sobre as atividades e transações que necessitam de autorização supervisora, a fim de garantir que todas as ações estejam em conformidade com as políticas e procedimentos organizacionais. A falta de um processo de autorização bem definido pode levar a decisões inadequadas, comprometendo a integridade e a segurança das operações.

Atividade de Controle:

Para possibilitar a eficácia do processo de autorização, é interessante que os supervisores realizem uma verificação minuciosa da documentação relacionada às transações. Isso inclui questionar itens que pareçam irregulares e viabilizar que todas as informações necessárias tenham sido revisadas. Além disso, é importante que os supervisores nunca assinem documentos em branco ou compartilhem suas senhas eletrônicas, reforçando a segurança e prevenindo fraudes. A implementação de um sistema de rastreamento das aprovações, seja manual ou eletrônico, pode ajudar a manter um registro claro e acessível das autorizações concedidas, promovendo a transparência e a responsabilização.

Descrição do Risco:

Na ausência de um controle eficaz sobre as autorizações pode permitir que usuários não autorizados acessem áreas ou dados restritos, comprometendo a segurança da informação e dos sistemas. Além disso, concessões excessivas de acesso podem possibilitar que colaboradores consultem informações ou utilizem sistemas além de suas responsabilidades, elevando o risco de fraudes e erros operacionais.

Descrição do Controle:

Atribuir níveis de acesso conforme o papel e as responsabilidades de cada usuário, realizando revisões periódicas para trazer maior possibilidade de que os acessos permaneçam alinhados às suas funções. Implementar um processo formal de aprovação para novas concessões de acesso, fazendo com que apenas responsáveis com autoridade revisem e aprovem as solicitações, mantendo a segurança e a conformidade no uso das informações.

5.3.1 Formalização das Rotinas de Autorização e Acessos para a Fiscalização

Oportunidade de Melhoria:

Durante a reunião, identificamos uma oportunidade de aprimoramento no processo de formalização das rotinas de autorizações e acessos para o time de fiscalização. Com o objetivo de continuidade nas melhorias e atualizações dos processos existentes, propomos a criação de um novo tópico na Instrução de Trabalho nº 13, que detalhe as atribuições e os principais acessos que os fiscais possuem nos sistemas do CREA. Atualmente, a nomeação de colaboradores para a função de fiscal é realizada de forma individualizada através de portaria. A inclusão deste novo tópico facilitará a padronização das autorizações, dos acessos sejam concedidos de maneira consistente e alinhada às responsabilidades de cada fiscal.

Recomendação:

Recomendamos a realização de um estudo técnico para avaliar a viabilidade de desenvolver um novo tópico na Instrução de Trabalho (IT) que estabeleça, de forma clara, as atribuições e os níveis de acesso dos fiscais aos sistemas do CREA. Esse novo item deverá definir diretrizes padronizadas para a concessão e revisão de acessos, para maior consistência nos controles sobre as autorizações.

6 Oportunidade de Melhoria Associadas aos Processos (Prevenção e Detecção)

6.1.1 Oportunidade de Melhoria na Conferência de Documentação Universitária

Oportunidade de melhoria:

Após reuniões e processos de auditoria, identificamos uma oportunidade de aprimoramento na rotina de conferência de diplomas emitidos por universidades, atualmente realizada pelos membros da Gerência de Análise Técnica (GAT). No processo atual, ao solicitar validações das informações diretamente às instituições de ensino, observamos que a adoção de critérios adicionais poderia fortalecer a segurança e autenticidade das respostas obtidas. Essa medida minimizaria os riscos de fraudes e garantiria maior integridade nas informações acadêmicas verificadas, assegurando a integridade das informações acadêmicas.

Recomendação:

Recomendamos que as solicitações enviadas incluam requisitos específicos, como o uso de e-mails institucionais com domínio oficial da universidade, o que acrescenta uma camada de confiabilidade. Além disso, seria ideal que o gestor ou responsável pela área acadêmica da instituição fosse copiado nas correspondências, criando um registro adicional de verificação e transparência no processo. A introdução dessas medidas contribuiria significativamente para elevar o padrão de segurança, reduzindo a vulnerabilidade a fraudes e reforçando a credibilidade das informações utilizadas pela GAT.

6.1.2 Plano de Elaboração e Implementação de um Programa de Educação Continuada na Superintendência Técnica e de Fiscalização (STF)

Oportunidade de melhoria:

Atualmente, a Superintendência Técnica e de Fiscalização (STF), que engloba as áreas de Assessoria Técnica, Gerência de Atendimento (GAR), Gerência de Análise Técnica (GAT) e Gerência de Fiscalização (GFI), não possui um Programa de Educação Continuada estruturado para capacitação e atualização de seus colaboradores. A implementação de tal programa representa uma oportunidade significativa de melhoria, especialmente considerando a complexidade das funções desempenhadas e a necessidade de acompanhar as constantes mudanças em normativas, regulamentações e melhores práticas do setor.

Recomendação:

Recomendamos que a Superintendência Técnica e de Fiscalização (STF) implemente um Programa de Educação Continuada para capacitar e atualizar seus colaboradores de forma estruturada. Esse programa deve iniciar com um mapeamento das competências necessárias para cada área, identificando lacunas que precisam ser supridas para o melhor desempenho das atividades. Com base nesse levantamento, sugere-se a criação de módulos de treinamento específicos para cada gerência GAR, GAT, GFI e da Assessoria

Técnica, abordando tanto conhecimentos teóricos quanto práticos, e incluindo estudo de casos reais para a aplicabilidade dos conteúdos.

Nesse contexto, a realização de treinamentos periódicos, para os colaboradores estejam atualizados frente a mudanças nas regulamentações e melhores práticas do setor. Para assegurar o comprometimento e a continuidade do aprendizado, recomenda-se a adoção de um sistema de certificação interna e de avaliações periódicas de desempenho, de modo que o progresso dos colaboradores seja reconhecido formalmente.

Por fim, é importante monitorar o impacto desse programa por meio de indicadores que demonstrem melhoria na eficiência dos processos e na qualidade dos serviços prestados. Esse monitoramento permitirá ajustes e aprimoramentos contínuos no programa, assegurando que ele continue relevante e alinhado às necessidades da STF.

7 Conclusão

Com base nos trabalhos de auditoria realizados, avaliamos os controles internos do Crea/DF em relação ao modelo do COSO – Estrutura Integrada de Controle Interno, considerando os componentes fundamentais: Ambiente de Controle, Avaliação de Riscos, Atividades de Controle, Informação e Comunicação, e Monitoramento.

Verificamos que algumas resoluções e atos normativos são de responsabilidades do Confea. Ocorre que, o fato retrocitado não limita a participação dos Creas na contribuição de sugestões de melhorias para o Sistema como um todo, conforme prerrogativas normativas e como oportunidade de melhoria para o fluxo processual do Confea/Crea.

Constatamos que os controles internos implementados pelo Conselho do Distrito Federal são, em termos gerais, apropriados e proporcionam um nível razoável de confiança em relação à eficácia das operações, à existência das informações operacionais e à conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

No entanto, durante nossa análise, identificamos algumas oportunidades de melhoria em processos específicos, as quais podem contribuir para o fortalecimento do sistema de controle interno e para uma gestão ainda mais eficiente e segura. Essas oportunidades estão detalhadas no corpo deste relatório e, os comentários da administração do Crea/DF estão descritos na manifestação do Conselho, emitida em 19 de novembro de 2024, conforme anexo.

8 Anexos

- 8.1.1 Comentários do CREA/DF por meio de manifestação formal emitida em 19 de novembro de 2024
- 8.1.2 Papéis de trabalho – Fiscalização
- 8.1.3 Papéis de trabalho – Registro

• • •



REDE GLOBAL MOORE

Uma rede mundial que atua há mais de 100 anos com personalidade local.

Isso garante proximidade ao cliente e profundo conhecimento da sua região de atuação, respeitando culturas e legislações.