



Proposta de um Sistema de Gestão de Qualidade aplicável ao Exercício da Profissão de TOC

Rute Abreu (ra@ipg.pt)

Fátima David (sdavid@ipg.pt)

Fernando Pêga Magro (fpega@ipg.pt)

*Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda*





OTOC
ORDEM DOS TÉCNICOS
OFICIAIS DE CONTAS

14 e 15 de setembro

Pavilhão Atlântico



Escola Superior
de Tecnologia e Gestão

1. Introdução





Controlo de
Qualidade?



Artigo 3.º

Âmbito do controlo de qualidade

1 — O controlo de qualidade, objecto do presente regulamento, consiste:

- a) Na avaliação global da actividade, designadamente no que se refere ao modo do exercício da actividade, previsto no artigo 7.º do Estatuto da CTOC, aos meios humanos e materiais e à obediência dos deveres legalmente estabelecidos (controlo transversal);
- b) Na verificação do regular exercício das funções previstas no n.º 1 do artigo 6.º do Estatuto, relativo a um cliente (ou entidade patronal), designadamente dos procedimentos efectuados, quer quanto à preparação e análise das demonstrações financeiras, assim como pelos prazos legais pelos quais é responsável (controlo do desempenho).





Controlo Transversal

Artigo 4.º

Aferição do controlo de qualidade

1 — O controlo transversal é aferido pela verificação dos seguintes elementos:

- a) A relação entre o número de clientes e a sua dimensão, os honorários praticados, o número e a qualificação dos colaboradores;
- b) A complexidade do trabalho a realizar (funções previstas no n.º 1 do artigo 6.º do Estatuto) e a formação e competência profissional do TOC;
- c) As instalações onde desenvolve a sua actividade face ao número de pessoas que nela trabalham;
- d) Os meios materiais disponíveis, designadamente equipamentos e programas informáticos, biblioteca e arquivo;
- e) A obtenção de uma média anual de 35 créditos, nos últimos dois anos, em formação promovida pela CTOC ou por ela aprovada;
- f) A actividade de formador, em acções de formação promovidas ou aprovadas para efeito de concessão de créditos pela CTOC, ou a docência no ensino superior nas áreas de contabilidade ou de fiscalidade, exercidas no ano ou no ano anterior, consideram-se condição suficiente para o cumprimento do referido na alínea e) deste número.

Gestão de Qualidade

2 — As alíneas *a)* a *d)* do número anterior poderão não ser aplicadas em função da forma como o TOC exerce a actividade.

Formação



Controlo do Desempenho

4 — Para a concretização do controlo do desempenho, será solicitada através do TOC autorização ao cliente ou entidade patronal para verificação dos documentos objecto de controlo.



Guia do Controlo de Qualidade
(controlo transversal) Pág. 1
TOC N.º.....

1. Identificação

Nome: _____

TOC n.º: _____ NIF: _____ Data de nascimento: ____/____/____

Telemóvel: _____ Fax: _____ Telefone: _____

e-mail: _____ @ _____ . _____

Morada: _____

Domicílio profissional: _____

Habilitações académicas / profissionais (al. b), n.º 1, art. 4.º RCQ)

licenciatura / bacharelato equivalente a 12.º ano

mestrado / doutoramento outras habilitações

2. Modo de exercício da actividade (al. a), n.º 1, art. 3.º RCQ - art. 7.º e 8.º EOTOC)

2.1 Desenvolve a actividade em exclusividade Sim Não

2.2 Desenvolve a actividade p/ conta própria como profissional independente Sim Não

2.3 É sócio, administrador ou gerente de Sociedade Comercial (Gabinete de Contabilidade) Sim Não

2.4 Desenvolve a actividade por conta de outrem Sim Não

2.4.1 Desenvolve a actividade por conta de outrem num Gabinete de Contabilidade ou similar Sim Não

2.5 É funcionário público a exercer actividade de TOC na Administração Central, Regional ou Local Sim Não

2.6 Outra forma de exercício da actividade. Descrever: _____

2.7 Pontos atribuídos (artigo 8.º do EOTOC) Sim Não

2.8 Assume funções de responsável técnico em Sociedade de Contabilidade (Em caso afirmativo, preencher e juntar anexo A ao Guia do Controlo de Qualidade) Sim Não





Sistema de Gestão de Qualidade

Artigo 17.º

Procedimentos

Os procedimentos a adoptar obedecerão aos seguintes princípios:

- a) Os procedimentos de verificação a adoptar serão, fundamentalmente, os previstos no guia de controlo;
- b) As conclusões serão objectivas, fundamentadas e corresponderão a intervenções homogéneas, não sendo permitido utilizar procedimentos não aprovados pela comissão do controlo de qualidade;
- c) Os TOC, objecto do controlo, deverão expressar por escrito, no guia do controlo, a sua opinião sobre as conclusões da equipa de controlo.



Artigo 20.º

Conclusões dos processos

1 — A direcção, face aos elementos constantes do processo e de outros elementos que sejam do seu conhecimento, exarará despachos de arquivamento, reapreciação pela comissão do controlo de qualidade ou, caso conclua pela violação dos deveres estabelecidos, do seu envio para o conselho disciplinar.

2 — Do despacho a que se refere o n.º 1 deste artigo será, obrigatoriamente, dado conhecimento ao TOC a que o mesmo se refere.



A diferença entre
o que fazemos
e o
que somos capazes de fazer

é suficiente para concretizar os objetivos do
exercício da profissão de TOC.





OTOC
ORDEM DOS TÉCNICOS
OFICIAIS DE CONTAS

14 e 15 de setembro

Pavilhão Atlântico



Escola Superior
de Tecnologia e Gestão

2. Proposta de um Sistema de Gestão de Qualidade





A qualidade refere-se a todas as características de um serviço requerido por um cliente.



✘ A Gestão da Qualidade significa que a organização garante que seus produtos ou serviços estão de acordo com os requisitos do cliente e os padrões de qualidade definidos, sempre em conformidade com as regras aplicáveis □□ ao exercício de uma Profissão.

✘ A Gestão da Qualidade significa que a organização:

**Aumenta a satisfação do cliente, e
Obtém a melhoria contínua do seu desempenho.**





ISO 9001 permite que uma Entidade Prestadora de Serviços de Contabilidade realize o seu trabalho, sabendo que:

1. não é uma norma para elaborar um produto ou serviço
2. é uma norma que define **os processos de execução de um serviço**
3. é uma norma que define **as atividades-regra** de cada processo de prestação de serviços contabilísticos e complementares.



- ❖ A entidade prestadora de serviços de contabilidade **deve sistematizar as atividades de modo a ser realmente eficiente e eficaz.**
- ❖ A entidade deve definir todas as atividades ... sem esquecer nenhuma.
- ❖ A entidade deve definir claramente quem é responsável? Para fazer o quê, quando, como, porquê e onde.





ISO 9001 estabelece os requisitos para que uma entidade prestadora de serviços de contabilidade faça a gestão dos processos (gestão de sistema, operacional, suporte e avaliação e feedback), **garantindo a qualidade dos seus serviços.**



O sistema de gestão da qualidade deve basear-se numa forma de organização que é internacional:

ISO 9000:2000 - Quality Management Systems
Fundamentals and Vocabulary

ISO 9001:2000 - Quality Management Systems
Requirements

ISO 9004:2000 - Quality Management Systems Guidance
ISO 19011:2000 - Quality Management Systems Auditing

ISO 1000 series of QMS supporting standards





ISO não procura

Obter a certificação ISO 9001
Promulgar ou aprovar os certificados
Acreditar, aprovar ou controlar os organismos
de certificação.



ISO desenvolveu normas e guias de orientação para
promover as boas práticas e que podem
nem serem **acreditadas** nem **certificadas**.





ISO implica definir os requisitos essenciais para uma organização estabeleça um sistema de gestão de qualidade.



ISO 9001 é uma norma genérica que pode ser aplicada:

- × Grande ou pequena organização,
- × Qualquer produto ou serviço,
- × Todos os sectores de atividade económica e
- × Todas as entidades, administrações públicas ou departamentos do setor público .





Sistema de Gestão de Qualidade permite que uma entidade prestadora de serviços de contabilidade **faça a gestão de todo o tipo de atividades** baseada em processos, sabendo que:

- ✘ O exercício profissional do TOC garante o **cumprimento dos objetivos** estratégicos da sua entidade,
- ✘ A qualidade e a satisfação pelo serviço contabilístico por parte do cliente são garantidas pelos requisitos do **controlo de qualidade**,
- ✘ As leis, os regulamentos e as normas devem ser cumpridas pela Entidade.

PROCESSOS, NÃO SÃO SERVIÇOS OU PRODUTOS!





OTOC
ORDEM DOS TÉCNICOS
OFICIAIS DE CONTAS

14 e 15 de setembro

Pavilhão Atlântico



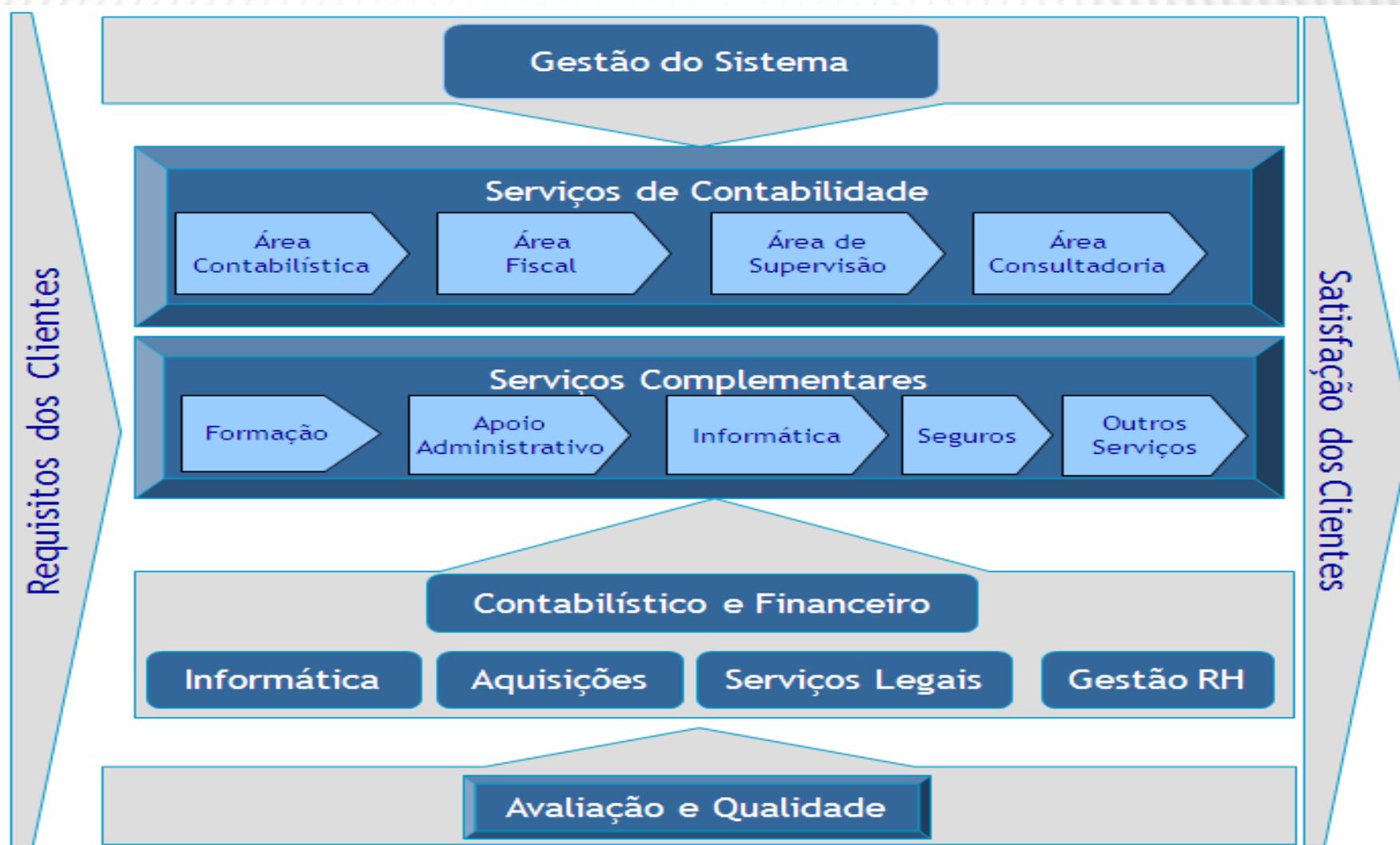
Escola Superior
de Tecnologia e Gestão

3. Mapa de Processos





Mapa de Processos





OTOC
ORDEM DOS TÉCNICOS
OFICIAIS DE CONTAS

14 e 15 de setembro
Pavilhão Atlântico



Escola Superior
de Tecnologia e Gestão



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico de Guimarães

PROCESSO:

GESTÃO DO SISTEMA

Aplicação:

Este processo descreve a metodologia para assegurar a conformidade do sistema de gestão da qualidade com os requisitos da NP EN ISO 9001:2008, avaliar a sua eficácia e promover a melhoria contínua do desempenho.

GESTOR:

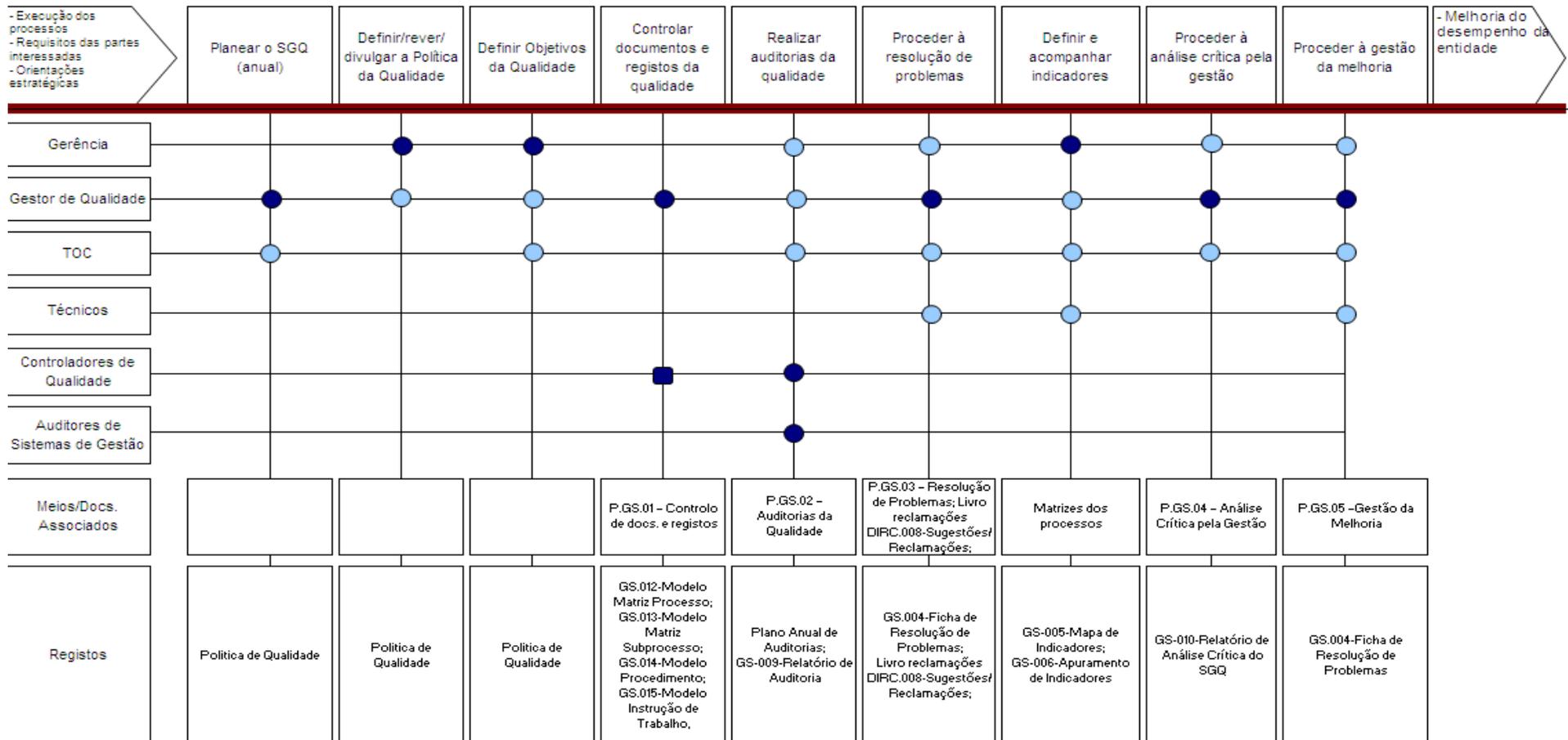
Gerência

Indicadores:

Taxa de cumprimento de objetivos; Taxa de não conformidades; Taxa de reclamações; Taxa oportunidades de melhoria implementadas;

01-06-2012

Rev.: 01



- Responsável pela Atividade
- Envolvido na Atividade
- Responsável pela Atividade, quando aplicável.

Observações:

.....

.....

.....

.....



OTOC
ORDEM DOS TÉCNICOS
OFICIAIS DE CONTAS

14 e 15 de setembro
Pavilhão Atlântico



Escola Superior
de Tecnologia e Gestão



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

PROCESSO: Serviços de Contabilidade - Área Contabilística - Normativo SNC

Aplicação:

Este processo descreve a metodologia para promover as políticas e os procedimentos para planificar, organizar e coordenar a execução da contabilidade segundo o normativo do SNC

GESTOR:

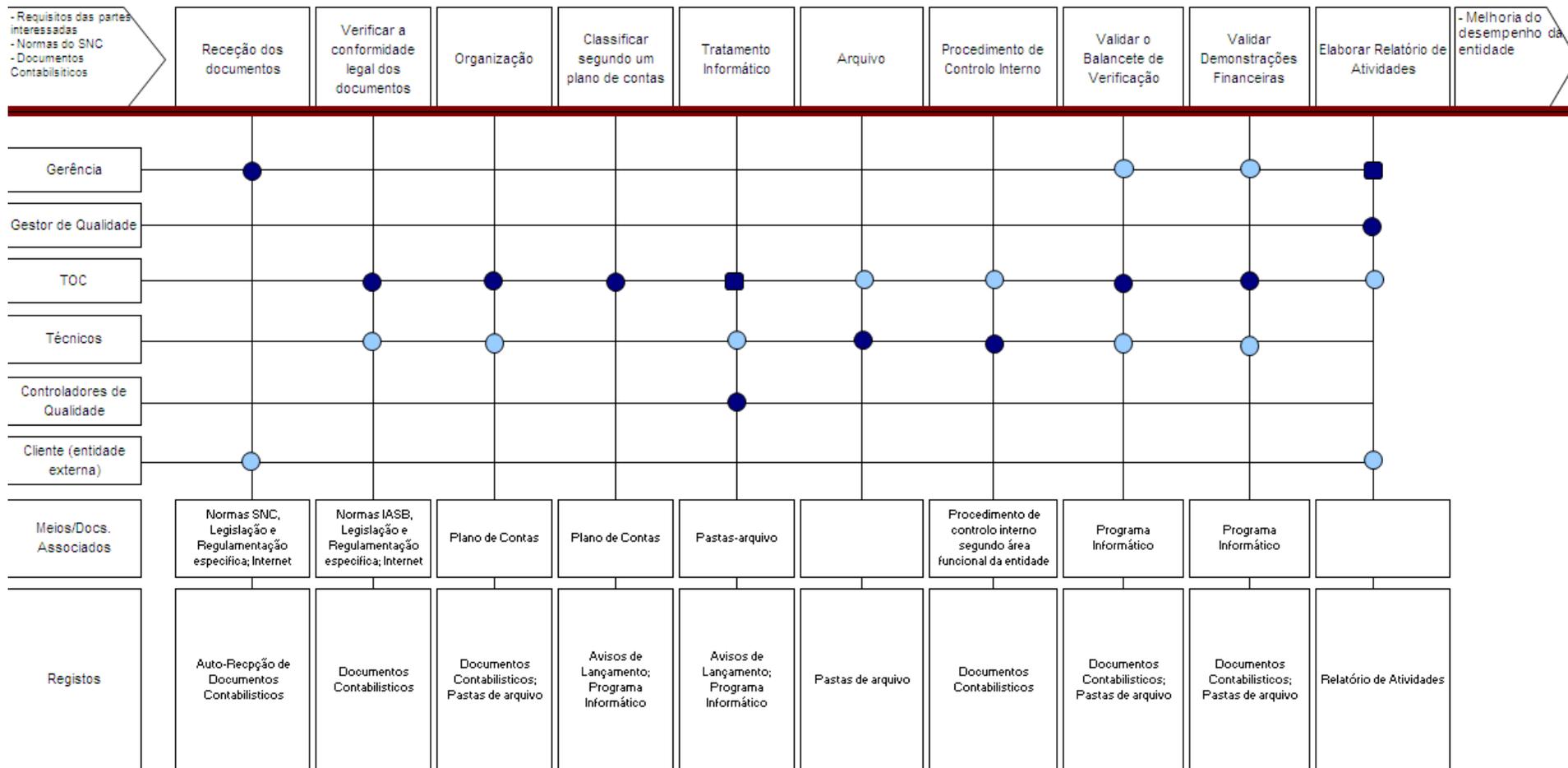
Gerência

Indicadores:

Nº de Documentos Contabilísticos Arquivados; Nº de Lançamentos; Taxa de reclamações; Taxa oportunidades de melhoria implementadas;

01-06-2012

Rev.: 01



- Responsável pela Atividade
- Envolvido na Atividade
- Responsável pela Atividade, quando aplicável.

Observações:

.....

.....

.....



OTOC
ORDEM DOS TÉCNICOS
OFICIAIS DE CONTAS

14 e 15 de setembro
Pavilhão Atlântico



Escola Superior
de Tecnologia e Gestão



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

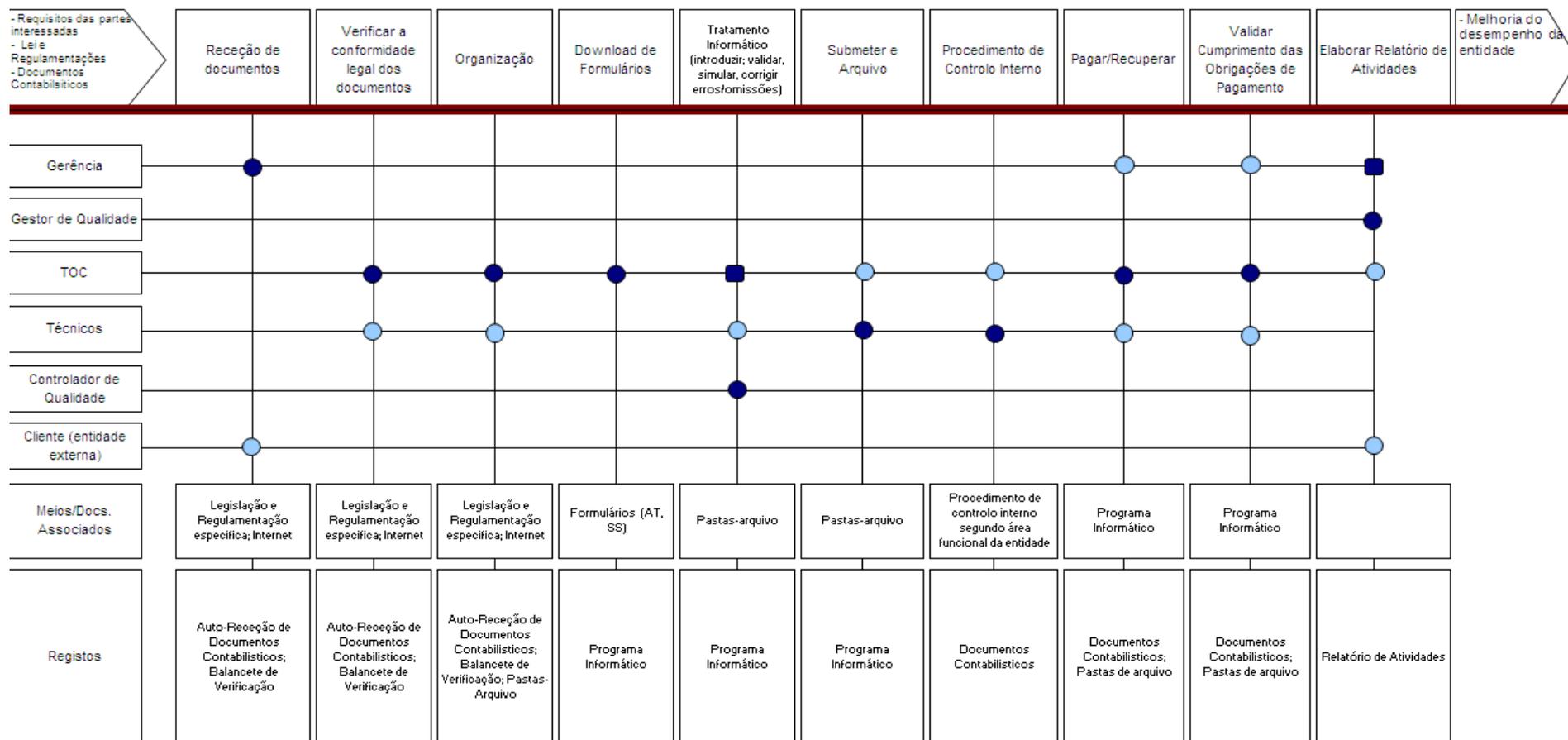
PROCESSO: Serviços de Contabilidade - Área Fiscal

Aplicação: Este processo descreve a metodologia para promover as políticas e os procedimentos para planificar, organizar e coordenar a execução de serviços na área fiscal (autoridade tributária, segurança social, entre outras)

GESTOR: Gerência

Indicadores: Nº de Documentos Contabilísticos Arquivados; Nº de Lançamentos; Taxa de declarações enviadas; Taxa de declarações validadas centralmente;

01-06-2012 Rev.: 01



- Responsável pela Atividade
- Envolvido na Atividade
- Responsável pela Atividade, quando aplicável.

Observações:

.....

.....

.....



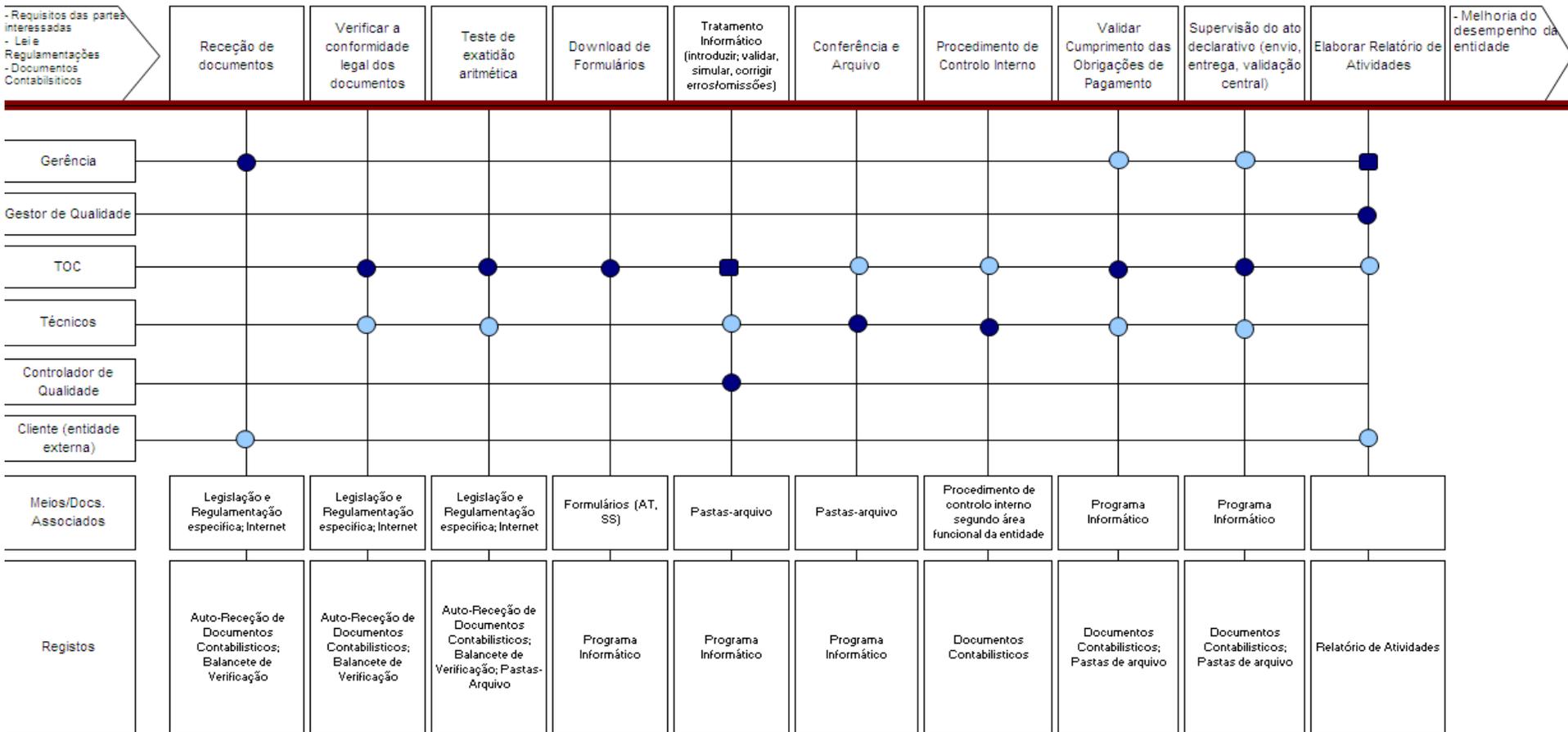
PROCESSO: Serviços de Contabilidade - Área Supervisão - Atos Declarativos

Aplicação: Este processo descreve a metodologia para promover as políticas e os procedimentos para planificar, organizar, executar e coordenar de serviços na área de supervisão de atos declarativos (autoridade tributária, segurança social, entre outras)

GESTOR: Gerência

Indicadores: Nº de Documentos Contabilísticos Arquivados; Nº de Lançamentos; Taxa de atos declarativos; Taxa de supervisão de atos declarativos validados centralmente;

01-06-2012 Rev.: 01



- Responsável pela Atividade
- Envolvido na Atividade
- Responsável pela Atividade, quando aplicável.

Observações:

.....

.....

.....



OTOC
ORDEM DOS TÉCNICOS
OFICIAIS DE CONTAS

14 e 15 de setembro
Pavilhão Atlântico



Escola Superior
de Tecnologia e Gestão



PROCESSO: Serviços de Contabilidade - Área de Consultadoria

Aplicação: Este processo descreve a metodologia para promover as políticas e os procedimentos para planificar, organizar, executar e monitorizar a área de consultadoria (relações e auxílio à gestão do cliente)

GESTOR: Gerência

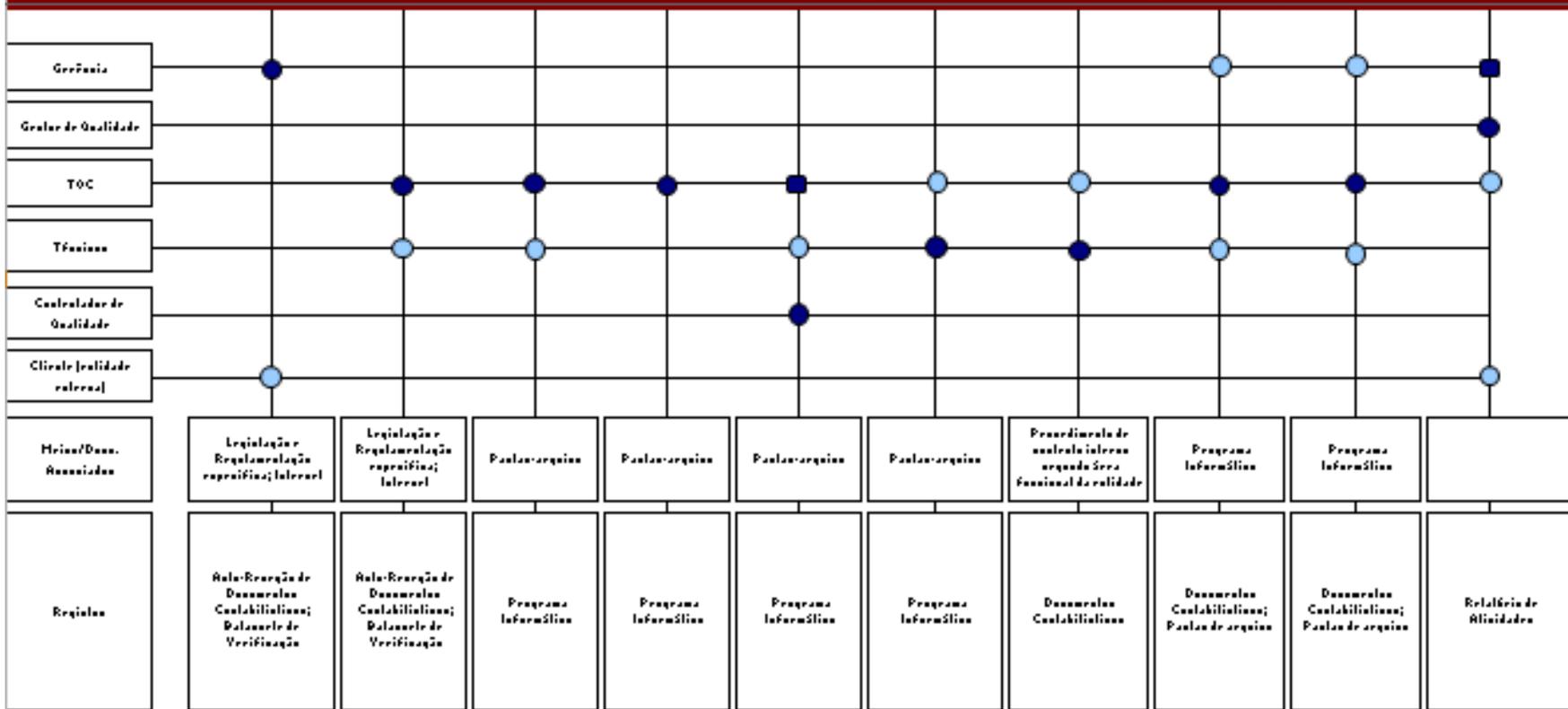
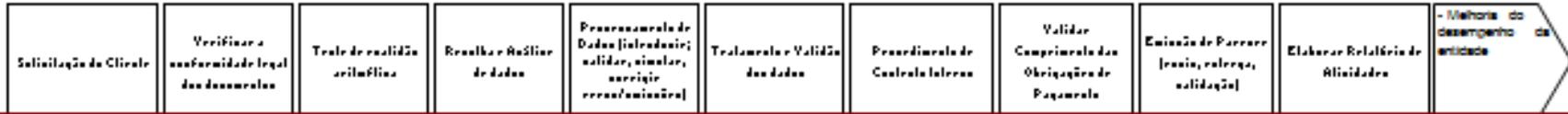
Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico de Coimbra

Indicadores: Nº de Documentos Contabilísticos Arquivados; Nº horas de pesquisa e pesquisa; Nº Passagens emitidas;

01-05-2012

Rev.: 01

- Requisitos das partes interessadas
- Lei e Regulamentações
- Documentos Contabilísticos



- Responsável pela Atividade
- Excecuto na Atividade
- Responsável pela Atividade, quando aplicável.

● **Reservado:**

.....

.....



OTOC
ORDEM DOS TÉCNICOS
OFICIAIS DE CONTAS

14 e 15 de setembro
Pavilhão Atlântico



Escola Superior
de Tecnologia e Gestão



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

PROCESSO:

INFORMÁTICA

Aplicação: Este processo descreve a metodologia de gestão da infraestrutura e do parque informático da Empresa

GESTOR: Gerência

Indicadores: Periodicidade cópias de segurança; Nº de avarias/intervenções; Tempo de resposta a solicitações;

01-06-2012 Rev.: 01

- Plano de Investimento
- Hardware
- Software
- Leis e Normas
- Regulamentos da OTOC

Projetar, implementar e manter a infraestrutura de comunicação de dados e do SI	Definir perfis e gerir os utilizadores	Dar apoio e formação aos utilizadores	Fazer cópias de segurança	Gerir e manter a infraestrutura de comunicação	Gerir e manter aplicações de rede	Gerir, instalar e manter aplicações informáticas	Gerir, instalar, manter e fazer reparações ao equipamento informático	Projectar, implementar e manter páginas WEB	Concepção, desenvolvimento	- Relatório de Atividades
---	--	---------------------------------------	---------------------------	--	-----------------------------------	--	---	---	----------------------------	---------------------------

Gerência	●	●				●	●		●	●
Gestor de Qualidade	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
TOC	●						●			
Técnicos		●	●							
Controladores de Qualidade			●	●	●	●		●		
Entidades Externas								●		

Meios/Docs. Associados	Legislação;	Manuais	Manuais; Formações	Manuais	Manuais	Manuais	Manuais	Manuais	Manuais	
------------------------	-------------	---------	--------------------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	--

Registos	Plano de Investimento;	Infraestrutura informática	Folha de Presenças; certificado	Discos; CD; DVD	Infraestrutura de comunicação	Infraestrutura informática	Infraestrutura informática	Infraestrutura informática	Página Web	Plano de Atividades; Relatório de Atividades
----------	------------------------	----------------------------	---------------------------------	-----------------	-------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------------	--

- Responsável pela Atividade
- Envolvido na Atividade
- Responsável pela Atividade, quando aplicável.

Observações:

.....

.....

.....



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico de Guarda

PROCESSO:

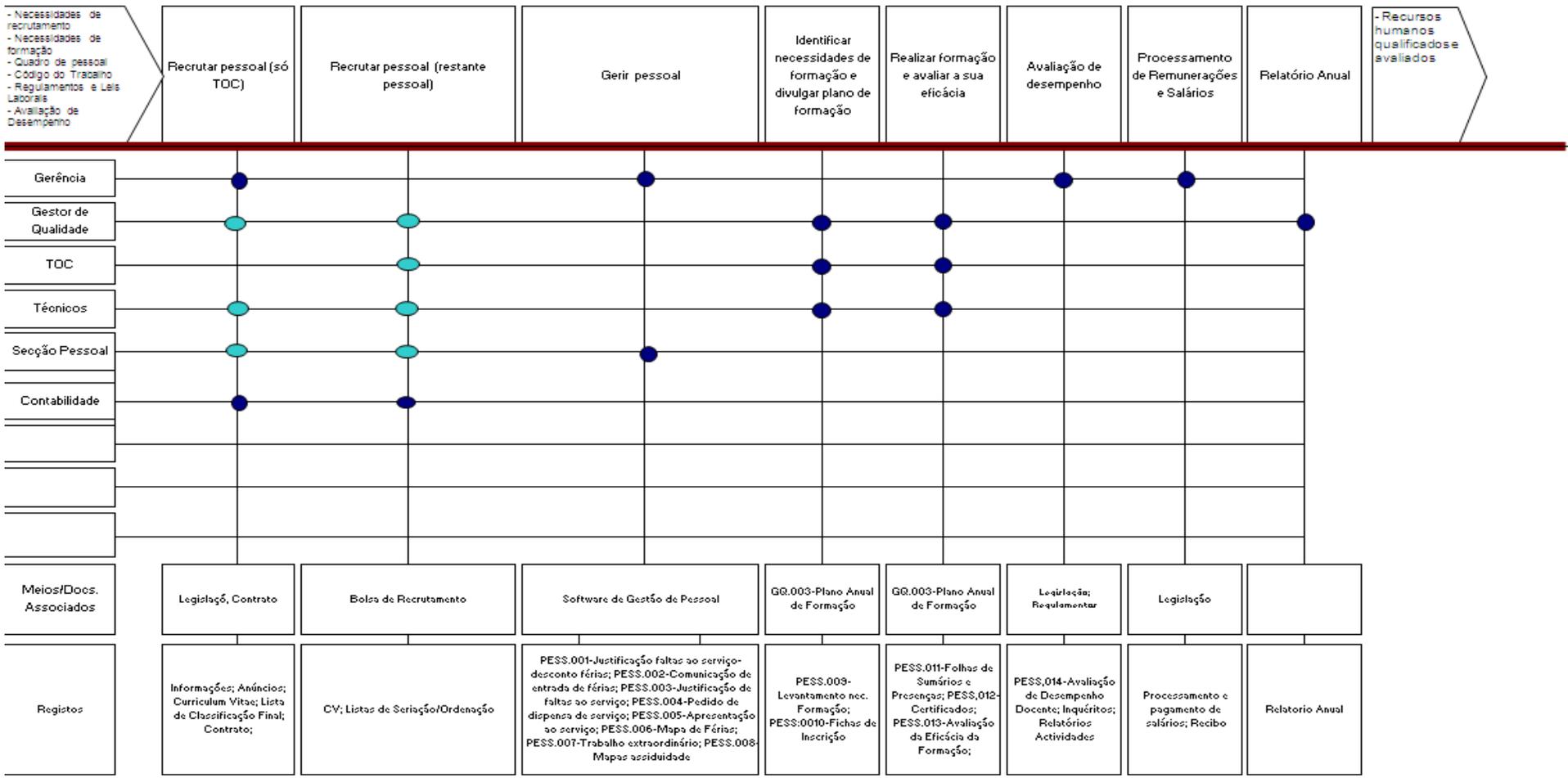
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Objectivo: Gerir o quadro de pessoal, de modo a permitir um desempenho eficaz, com pessoal qualificado

GESTOR: Gerência

Indicadores: n° foras de formação nos últimos dois anos; Absentismo; N° colaboradores por grau; N° de colaboradores por regime (dependente e independente)

Rev.:
01-06-2012 **01**



- Responsável pela Actividade
- Envolvido na Actividade
- Responsável pela Actividade, quando aplicável



OTOC
ORDEM DOS TÉCNICOS
OFICIAIS DE CONTAS

14 e 15 de setembro
Pavilhão Atlântico



Escola Superior
de Tecnologia e Gestão



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

PROCESSO:

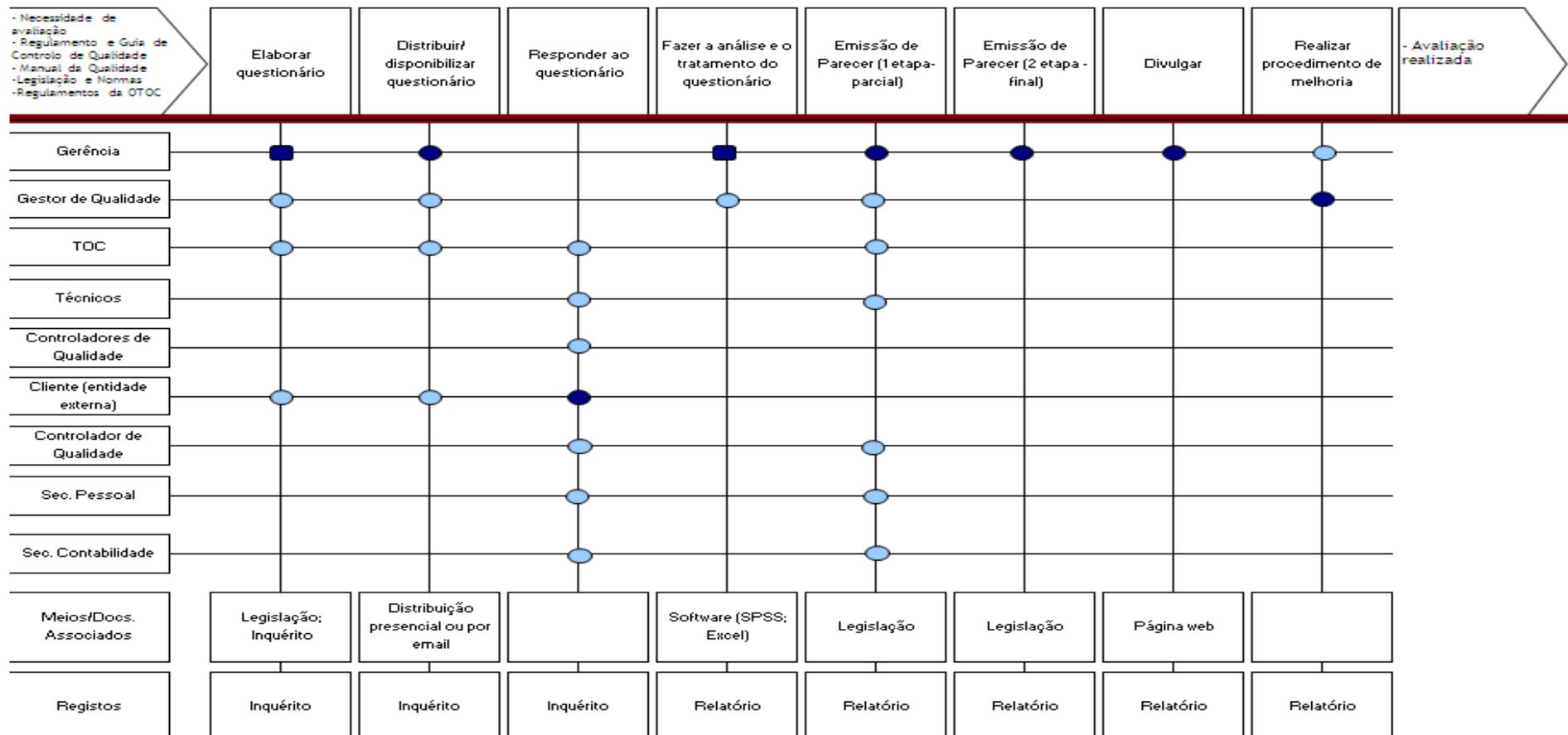
AVALIAÇÃO E QUALIDADE

Aplicação: Este processo descreve as metodologias para avaliar a satisfação dos clientes com o serviço de contabilidade.

GESTOR: Gerência

Indicadores: Nº de inquerito respondidos; Taxa de resposta aos inqueritos

01-06-2012 Rev.: 01



- Responsável pela Atividade
- Envolvido na Atividade
- Responsável pela Atividade, quando aplicável.

Observações:

.....

.....

.....

.....



OTOC
ORDEM DOS TÉCNICOS
OFICIAIS DE CONTAS

14 e 15 de setembro

Pavilhão Atlântico



Escola Superior
de Tecnologia e Gestão

4. Conclusões





A comunicação
é o aspeto central do Sistema de Gestão de Qualidade



A implementação com êxito do sistema de gestão de qualidade, só se pode alcançar com a cooperação e a participação de todos, mas só no futuro se avalia ...

O que saiu mal?

O que se aprendeu?

O que podemos melhorar?





Conclusões

Resistência à mudança



OTOC – Aumentar o compromisso com o TOC defendendo: “ *Todos estamos empenhados na qualidade*”



TOC – Eliminar a ameaça do Controlo de Qualidade apostando na Flexibilidade, Rigidez e Simplicidade do próprio exercício profissional



Clientes – Envolver e consciencializar o cliente sobre a missão do TOC todos para a legitimidade do TOC





Conclusões

Reorganização interna dos serviços



OTOC – Prioridade à prevenção e não à inspeção através do controlo de qualidade



TOC – Nova forma de desempenho através da melhoria constante e permanente do exercício da sua profissão



Clientes – Acabar com a escolha do TOC unicamente baseada no preço





Conclusões

Melhoria contínua do Controlo de Qualidade aplicável ao exercício da profissão de TOC



TOC – Maior credibilidade social



Autoridade Tributária – Parceiro da atividade civil que ambos desenvolvem



Sociedade – Maior garantia de equidade social





Conclusões

Avaliação da Satisfação do Cliente



Menor número de conflitos entre os Clientes e os TOC



Menor número de incumprimentos fiscais e financeiros quer dos Clientes quer dos TOC



Maior satisfação com desempenho do TOC contribuindo para o aumento do prestígio e consideração profissional





¡Gracias!
Gràcies!
Thank you!
DANKE!
Merci!
你很



Perguntas

