



Relatório das Pesquisas de Satisfação

Exercício 2022

Relatório das Pesquisas de Satisfação

Uma das práticas da governança pública organizacional, vinculada ao mecanismo de controle, é analisar a satisfação das partes interessadas. Esta atividade implica monitorar e avaliar a imagem da organização perante as partes interessadas, bem como a satisfação destas com bens, serviços e políticas sob responsabilidade da organização, a fim de que ações de melhoria sejam implementadas sempre que necessário.

A Lei nº 13.460/2017 (regulamentando o art. 37, 3º, inciso I, da Constituição Federal de 1988) dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e estabeleceu um conjunto de ações para o alinhamento da prestação dos serviços às efetivas necessidades da sociedade.

Para avaliar a satisfação das partes interessadas, a organização deve realizar pesquisas de satisfação dos usuários, comunicar amplamente os dados coletados e utilizar os seus resultados para promover melhorias na prestação de serviços.



Relatório das Pesquisas de Satisfação

O Conselho Regional de Contabilidade do Ceará (CRCCE) aplica pesquisas com a finalidade de medir a satisfação da sociedade cearense ao nível de aceitação dos profissionais da contabilidade em relação às ações desenvolvidas pelo CRCCE.

As pesquisas – que são realizadas anualmente e compõem o Sistema de Gestão por indicadores do CRCCE – são aplicadas por meio de ferramentas eletrônica específica. Os questionários são confidenciais, e a participação ocorre de forma voluntária e anônima.

O grau de satisfação das pesquisas é a média aritmética dos resultados apurados nas questões que compõem cada formulário. As respostas observaram uma escala em que 1 significa "muito ruim" e 5 significa "muito bom".



Respostas aos questionários em escala 1 a 5



O resultado alcançado demonstra o comprometimento do CRCCE com todos os seus públicos.

Objetivo estratégico: Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs			
Indicador	Meta - 2022	Resultado	Desempenho
Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade	70%	76,61%	100%

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCCE

Voltada aos profissionais da contabilidade, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao CRCCE. O questionário foi enviado aos mais de 13 mil profissionais registrados.

Em 2022, a pesquisa obteve 336 respostas, e o resultado foi 76,61%, portanto, a meta foi cumprida. A pesquisa foi composta de 8 questões, e as respostas observaram uma escala em que 1 significa "muito ruim" e 5 significa "muito bom". O índice levou em consideração as respostas computadas no período entre 3 e 30 de novembro de 2022. A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CFCs. "Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs".



Período
3 a 30/NOV
2022



8 questões



336
respostas



76,61%
meta cumprida



Pesquisa de Satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCCE

2022(%)

1

Quem tem uma empresa e quer garantir uma boa gestão do negócio encontra na contabilidade uma grande aliada. Como você avalia as ações do CRC para intensificar a exigência do registro e permitir que somente profissionais habilitados exerçam a profissão?

74,40%

2

O Sistema CFC/CRCs, por meio da sua fiscalização, tem como compromisso atuar como fator de proteção da sociedade, notificando contadores e empresas que não estão de acordo com as normas legais. Assim, como você avalia o trabalho exercido pelo CRCCE?

74,64%

Pesquisa de Satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCCE

2022(%)

3

O crescente ambiente de mudanças pelo qual a sociedade brasileira vem passando nos últimos anos atingiu todas as profissões. E uma das funções do CRC é incentivar o profissional da contabilidade a se capacitar para o mercado. Como você avalia a disponibilidade e qualidade dos cursos, palestras ou eventos realizados para você?

76,07%

4

A parceria do CRC com outras entidades também é importante para essa capacitação profissional e para a conquista de outros benefícios para a classe contábil. Como você avalia a parceria do seu CRC com outras instituições?

73,81%

Pesquisa de Satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCCE

2022(%)

5

Sabemos que recursos de tecnologia de informação utilizados diretamente nos trabalhos administrativos são importantes para o bom desempenho das suas atividades. Como você avalia os nossos serviços prestados em meio digital (Decore, Porta da Transparência, Ouvidoria, certidões, cadastros, etc.)?

80,54%

6

Assim como ter acesso aos serviços é importante, o tempo de retorno também precisa ser satisfatório. Como você avalia o tempo de retorno no atendimento (telefônico, e-mail, Ouvidoria) e na prestação de serviços do CRC?

76,19%

Pesquisa de Satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCCE

2022(%)

7

A comunicação está no site, nas redes sociais, nos e-mails e em outros produtos digitais disponibilizados pelo CRC de modo a informar os profissionais sobre assuntos relevantes. Qual é o seu nível de satisfação com os canais de comunicação do CRC?

79,05%

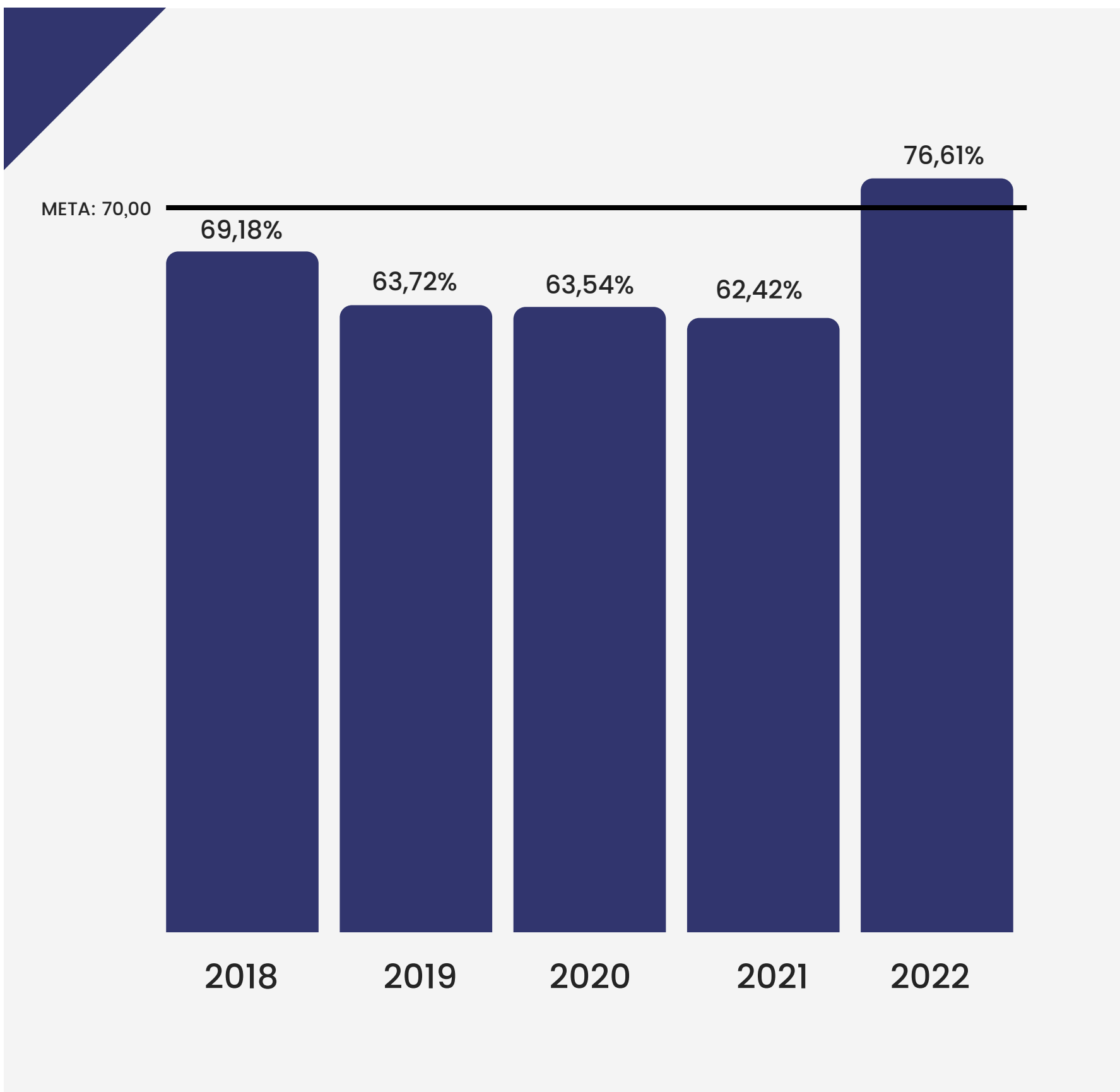
8

Houve uma intensificação das capacitações on-line, como cursos, webinars, lives, eventos e seminários. Quando se trata desse ensino a distância, como você avalia a disponibilidade e a qualidade dos cursos e eventos ofertados?

78,21%

TOTAL

76,61%



Ao analisar, de forma individual, cada variável que compõe a pesquisa, dos oito indicadores avaliados, todos apresentaram grau de satisfação acima da meta.

O resultado alcançado ratifica o trabalho desenvolvido ao longo do ano de 2022. O CRCCE, por meio de seus canais de comunicação, intensificou a divulgação de programas, projetos e ações desenvolvidas - o que inclui a Carta de Serviços ao Usuário.



CRCCE