



Relatório das Pesquisas de Satisfação

Exercício 2023

Pesquisa de Satisfação – Profissionais da Contabilidade

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 (regulamentado o art. 37, 3º, inciso I, da Constituição Federal de 1988) dispôs 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.



Pesquisa de Satisfação – Profissionais da Contabilidade

O Conselho Regional de Contabilidade do Ceará (CRCCE) aplica pesquisas com a finalidade de medir a satisfação 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 1a 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 - 2023	Resultado	Desempenho
Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade	70%	76,48%	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 2023, a pesquisa obteve 632 respostas, e o resultado foi 76,48%, portanto, a meta foi cumprida. A pesquisa foi composta de 8 questões, e as repostas observaram uma escala em que 1 significa "muito ruim e 5 significa "muito bom". O índice levou em consideração as repostas computadas no período entre 14/11 e 15 de dezembro de 2023. 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
14/NOV a
15/DEZ
2023



8 questões



632
respostas



76,48%
meta cumprida



Pesquisa de Satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCCE

2023(%)

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?

76,23%

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?

75,76%

Pesquisa de Satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCCE

2023(%)

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?

74,34%

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?

73,86%

Pesquisa de Satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCCE

2023(%)

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%

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?

77,88%

Pesquisa de Satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCCE

2023(%)

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?

78,64%

8

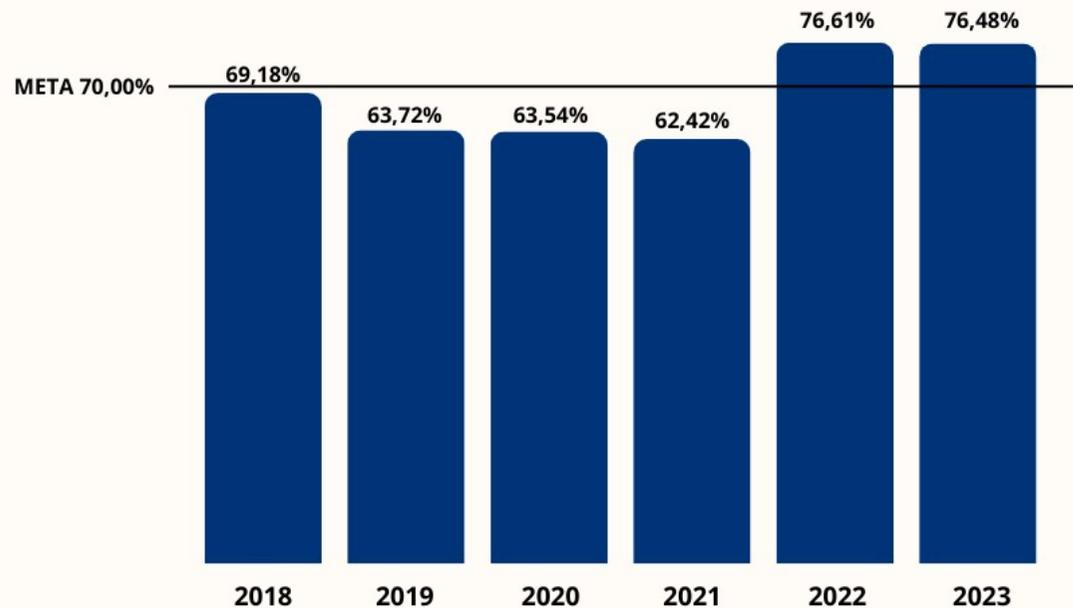
Houve uma intensificação das capacitações on-line, como cursos, webinars, lives, eventos e seminários. Quando se trata desse ensino a distância, como você avalia a disponibilidade e a qualidade dos cursos e eventos ofertados?

75,09%

TOTAL

76,48%

SATISFAÇÃO PROFISSIONAIS DA CONTABILIDADE



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 2023. 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.

Pesquisas de Satisfação - Colaboradores

O clima organizacional impacta diretamente o bem-estar, a motivação e a produtividade dos colaboradores. Por isso, é fundamental que o CRCCE, com o apoio das lideranças, mantenha um ambiente de trabalho agradável e seguro para as pessoas do time.

Assim, o CRCCE avaliou o grau de satisfação dos colaboradores, mediante a aplicação de uma pesquisa, a fim de consolidar ou reavaliar suas ações em busca de melhorias contínuas para o seu corpo funcional.

A pesquisa aplicada em 2023 teve a participação de 36 colaboradores, entre empregados e estagiários, que pontuaram em doze questões como se sentem no seu ambiente de trabalho. As respostas observaram uma escala em que 1 significa "muito ruim" e 5 significa "muito bom". O índice levou em consideração as respostas computadas entre o período de 20 de novembro a 15 de dezembro de 2023. A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CRCs "Atrair e reter talentos".



Respostas aos questionários em escala 1a 5



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

Objetivo estratégico: Atrair e reter talentos			
Indicador	Meta - 2023	Resultado	Desempenho
Grau de satisfação dos colaboradores	70%	78,75%	100%

Pesquisa de Satisfação do Colaboradores em relação ao CRCCE

2023(%)

1

Os recursos operacionais, tais como material de expediente, equipamentos e mobiliário disponíveis no Conselho contribuem para o desempenho das suas atividades profissionais com qualidade?

73,33%

2

Sabemos que recursos de tecnologia da informação utilizados diretamente nos trabalhos administrativos são importantes para o bom desempenho das suas atividades. Como você avalia os computadores, notebooks, impressoras, sistemas de TI, softwares, links de internet e o portal do Conselho?

71,67%

Pesquisa de Satisfação do Colaboradores em relação ao CRCCE

2023(%)

3

A manutenção, organização e o ambiente físico têm forte influência na produtividade e na eficiência dos trabalhos. Como você avalia os trabalhos de manutenção predial (ex.: ar-condicionado, elevador e jardinagem), a limpeza predial, a climatização, a iluminação, a acústica, o leiaute e o espaçamento entre as estações de trabalho do seu Conselho?

68,33%

4

A Segurança do Trabalho influencia na qualidade do ambiente de trabalho, evita incidentes e protege a integridade física do colaborador. Como você avalia a segurança do seu Conselho?

66,67%

Pesquisa de Satisfação do Colaboradores em relação ao CRCCE

2023(%)

5

O relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho interfere na produtividade, nos resultados institucionais e na satisfação do trabalhador. Como você avalia a sua relação com as pessoas do seu setor?

93,33%

6

Como você avalia o diálogo com os seus gestores e conselheiros?

85%

Pesquisa de Satisfação do Colaboradores em relação ao CRCCE

2023(%)

7

O senso de pertencimento organizacional gera benefícios incontáveis, tanto para o empregado quanto para o Conselho, como, por exemplo, maior sinergia, fluidez, dinamismo das demandas, efetividade no funcionamento dos processos e maior integralização. Como você avalia os momentos de interação promovidos pelo Conselho, a acolhida das suas sugestões e a valorização do seu trabalho?

77,22%

8

Você sente orgulho de trabalhar no Conselho e se sente parte da instituição?

87,78%

Pesquisa de Satisfação do Colaboradores em relação ao CRCCE

2023(%)

9

Estar satisfeito com o trabalho é enxergar-se como capaz de cumprir as suas atividades, perceber que elas têm um propósito, reconhecer que o trabalho é essencial para o seu crescimento profissional e para a nossa entidade. O Conselho oferece condições para você realizar o seu trabalho com satisfação?

79,44%

10

Manter-se atualizado na nossa carreira é uma forma de estruturar a sua evolução profissional. Como você avalia os cursos e treinamentos oferecidos pelo Conselho?

78,89%

Pesquisa de Satisfação do Colaboradores em relação ao CRCCE

2023(%)

11

Benefícios são salários indiretos concedidos ao trabalhador como forma de motivá-lo, valorizá-lo e construir um ambiente sadio, propício e adequado ao crescimento profissional. Como você avalia os benefícios oferecidos pelo Conselho?

80,56%

12

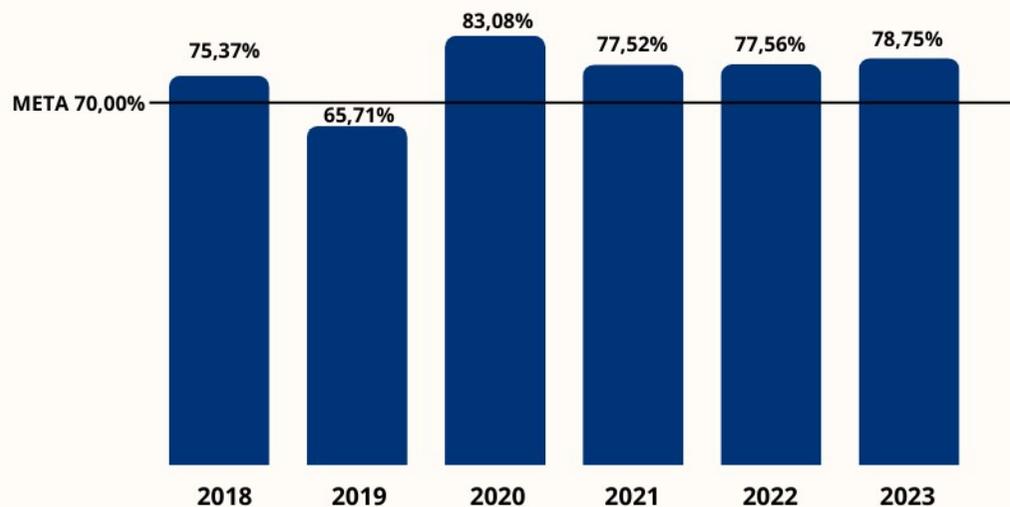
A comunicação interna tem papel estratégico para o Conselho e contribui para o bom clima organizacional, além de manter todos os empregados informados, motivados e engajados. Como você avalia os comunicados enviados por e-mails, os boletins internos, as mensagens enviadas pelo WhatsApp, a intranet, a divulgação de eventos e as demais ferramentas de comunicação do Conselho?

82,78%

TOTAL

78,75%

SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES



O resultado alcançado ratifica o trabalho desenvolvido pela gestão ao longo do ano de 2023 junto aos colaboradores. Mas a pesquisa tem o propósito de analisar os pontos críticos e mapear as possíveis melhorias.



CRCCE