

Relatório da Pesquisa de Satisfação

Exercício 2022

Relatório das Pesquisas de Satisfação Exercício 2022

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) 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.

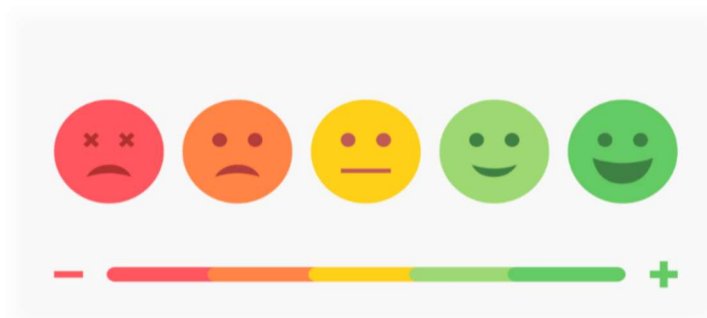
Para avaliar a satisfação das partes interessadas a organização deve realizar pesquisas de satisfação dos usuários, comunicar amplamente os dados coletados e utilizar os seus resultados para promover melhorias na prestação dos serviços.

A aplicação da pesquisa tem por objetivo medir a satisfação e avaliar o nível de aceitação dos profissionais da contabilidade em relação às ações desenvolvidas pelo Conselho Regional de Contabilidade do Espírito Santo.

A pesquisa é realizada anualmente e compõe o Sistema de Gestão por Indicadores do CRCES e sua aplicação é por meio de ferramenta eletrônica específica. Os questionários são confidenciais e a participação ocorre de forma voluntária e anônima.

O grau de satisfação da pesquisa é a média aritmética do resultado apurado nas questões que compõem o formulário. As respostas observaram uma escala em que 1 significa “muito ruim” e 5 significa “muito bom”

Respostas aos questionários em escala de 1 a 5:



Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCES

Em 2022, a pesquisa foi enviada aos 10.386 profissionais registrados e ativos no CRCES e obteve um resultado de 80% e desempenho de 131,15% em relação a meta estabelecida para o ano.

Pesquisa de Satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CFC		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?	80,00
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 seu CRC?	80,00
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 de cursos, palestras ou eventos realizados para você?	80,00
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?	80,00
5	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 nossos serviços prestados em meio digital (Decore, Portal da Transparência, Ouvidoria, certidões, cadastros, etc.)?	80,00
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?	80,00
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?	80,00
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?	80,00
TOTAL		80,00

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/CRCs cujo indicador é “Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs”.

Objetivos estratégicos:			
Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRC's			
Indicador	Meta-2022	Resultado	Desempenho
Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade	61%	80,00%	131,15%

No gráfico abaixo apresentamos o resultado alcançado em 2022 em relação aos anos anteriores.

Histórico dos Resultados

