

Exercício 2023

Relatório

Pesquisa 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) 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:



A pesquisa é um indicador que faz parte do Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs, cujo objetivo é Promover a satisfação dos Profissionais da Contabilidade.

Objetivo Estratégico: Promover a satisfação dos Profissionais da Contabilidade

Indicador	Meta - 2023	Resultado	Desempenho
Grau de satisfação dos profissionais da contabilidade	70%	70,28%	100,4%

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCES

Esta pesquisa é destinada aos profissionais da contabilidade que atuam no Espírito Santo e visa avaliar o grau de satisfação desses profissionais com o trabalho do CRCES. O questionário foi aplicado aos 10.435 profissionais registrados e ativos no CRCES, no período de 14 de novembro a 15 de dezembro de 2023.

A pesquisa teve 241 participantes e alcançou um índice de satisfação de 70,28%, superando a meta estabelecida. A pesquisa foi composta por 8 perguntas, que utilizaram uma escala de 1 a 5, sendo 1 “muito ruim” e 5 “muito bom”.

Período	Quant. de profissionais	Formulários respondidos	% de respostas	Indicador 10 (resultado final)
14/nov a 15/dez	10.435	241	2,31%	70,28%

Pesquisa de Satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCES		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?	71,29
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?	68,63

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?	67,80
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?	64,32
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.)?	73,86
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?	74,19
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	72,03
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?	70,12
TOTAL		70,28

Ao analisar, de forma individual, cada variável que compõe a pesquisa, das oito questões aplicadas, três ficaram abaixo da meta. O CRCES reconhece os pontos positivos e negativos da pesquisa e se compromete a continuar trabalhando para aprimorar os seus serviços, buscando sempre a excelência e a satisfação dos cidadãos. Para isso, o CRCES utiliza seus canais de comunicação para divulgação das suas ações, bem como de atualização constante da Carta de Serviços ao Cidadão, que contém os direitos e deveres dos usuários dos serviços do CRCES.

HISTÓRICO DOS RESULTADOS

