



Relatório da
Pesquisa de Satisfação

Exercício 2023

Relatório da Pesquisa de Satisfação Exercício 2023

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.

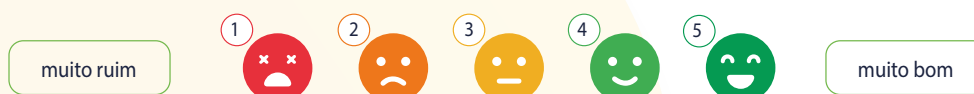
Para avaliar a satisfação das partes interessadas, a organização deve realizar pesquisas de satisfação dos usuários, comunicar amplamente os dados coletados e utilizar os seus resultados para promover melhorias na prestação dos serviços.

O Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ) aplica pesquisas com a finalidade de medir o nível de aceitação dos profissionais da contabilidade em relação às ações desenvolvidas pelo CRCRJ.

As pesquisas – que são realizadas anualmente e compõem o Sistema de Gestão por Indicadores do CRCRJ – são aplicadas por meio de ferramenta 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 de 1 a 5



O resultado alcançado demonstra o comprometimento do CRCRJ 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%	85,77%	122,52%

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCRJ

Voltada aos profissionais da contabilidade, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao CRCRJ. O questionário foi enviado aos mais de 54 mil profissionais registrados.

Em 2022, a pesquisa obteve 185 respostas, e o resultado foi 85,77%; 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”, além de uma questão opcional discursiva. O índice levou em consideração as respostas computadas no período entre 14 de novembro até 15 de dezembro de 2023. A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CRCs: “Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs”.



período
3 e 30/NOV
2022



8 questões
+ 1 discursiva
(opcional)



185
respostas



85,77%
meta cumprida

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCRJ		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?	84,22
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?	82,81
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?	87,78
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?	85,73
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.)?	87,78
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?	83,46
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?	87,68
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?	86,70
TOTAL		85,77

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 CRCRJ, 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.



