

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2023

Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco



RELATÓRIO DA 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.

O Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco - CRCPE aplica a pesquisa com a finalidade de medir a satisfação profissionais da contabilidade em relação às ações desenvolvidas pelo CRCPE.

A pesquisa é realizada anualmente e compõem o Sistema de Gestão por Indicadores do CRCPE - é aplicada 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 AO QUESTIONÁRIO

ESCALA DE 1 A 5



Objetivo Estratégico:
Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs

Indicador	Meta 2023	Resultado	Desempenho
Grau de Satisfação dos Profissionais da Contabilidade	70%	71,61%	100%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE EM RELAÇÃO AO CRCPE

Em 2023, a pesquisa obteve 1.214 respostas, e o resultado foi 71,61%; portanto, a meta foi cumprida. A pesquisa foi composta de 6 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 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 “Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs”.



PERÍODO

20/NOV
A
15/DEZ
2023



6 QUESTÕES
+1 DISCURSIVA
OPCIONAL



1.214
RESPOSTAS



71,61%
META CUMPRIDA

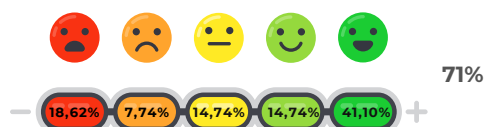
O resultado alcançado demonstra o comprometimento do CRCPE em atender às demandas e às expectativas dos profissionais da contabilidade, que são os usuários dos seus serviços.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE EM RELAÇÃO AO CRCPE

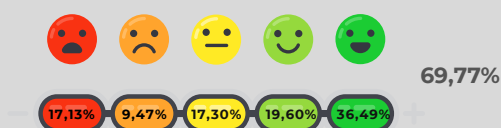
Pesquisa de Satisfação do Profissional da Contabilidade em relação ao CRCPE

2023

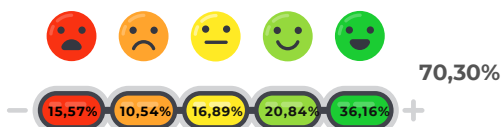
1 Quem tem uma empresa e quer garantir uma boa gestão do negócio encontra na contabilidade uma grande aliada. Como você avalia as ações do CRC para intensificar a exigência do registro e permitir que somente profissionais habilitados exerçam a profissão?



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?



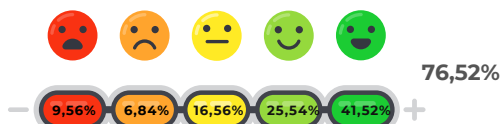
3 O crescente ambiente de mudanças pelo qual a sociedade brasileira vem passando nos últimos anos atingiu todas as profissões. E uma das funções do CRC é incentivar o profissional da contabilidade a se capacitar para o mercado. Como você avalia a disponibilidade e qualidade de cursos, palestras ou eventos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



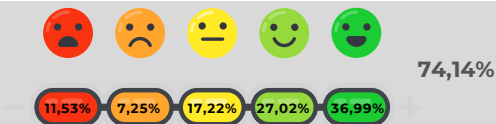
4 A parceria do CRC com outras entidades também é importante para essa capacitação profissional e para a conquista de outros benefícios para a classe contábil. Como você avalia a parceria do seu CRC com outras instituições?



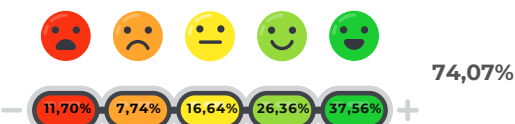
5 Sabemos que recursos de tecnologia da informação utilizados diretamente nos trabalhos administrativos são importantes para o bom desempenho das suas atividades. Como você avalia os nossos serviços prestados em meio digital (Decore, Portal da Transparência, Ouvidoria, certidões, cadastros, etc.)?



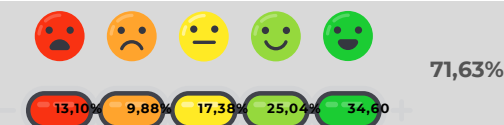
6 Assim como ter acesso aos serviços é importante, o tempo de retorno também precisa ser satisfatório. Como você avalia o tempo de retorno no atendimento (telefônico, e-mail, Ouvidoria) e na prestação de serviços do CRC?



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?

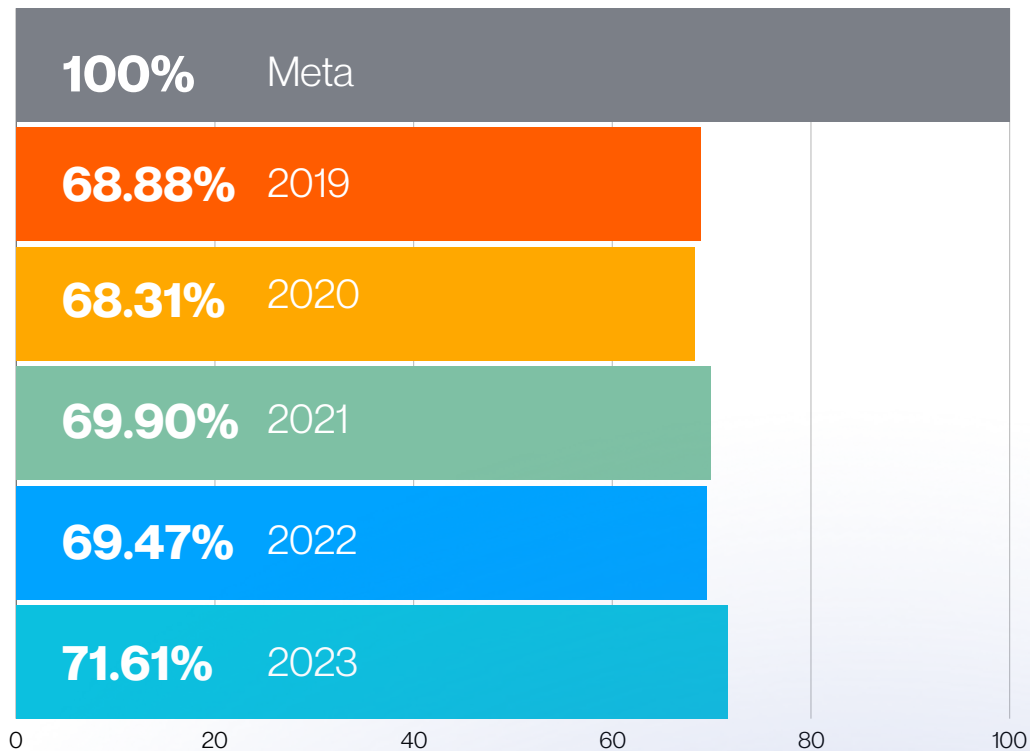


8 Houve uma intensificação das capacitações on-line, como cursos, webinars, lives, eventos e seminários. Quando se trata desse ensino a distância, como você avalia a disponibilidade e a qualidade dos cursos e eventos ofertados?



HISTÓRICO DOS RESULTADOS

■ Meta ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



CRCPE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE PERNAMBUCO