

Relatório de 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 a responsabilidade da organização, a fim de que ações de melhoria sejam implementadas, sempre que necessário.

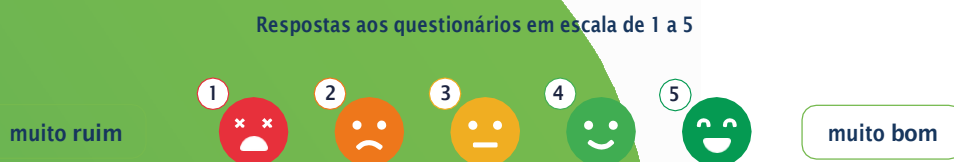
A Lei nº 13.460/2017 (regulamentando o art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal de 1988) dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e estabeleceu um conjunto de ações para o alinhamento da prestação dos serviços às efetivas 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 Distrito Federal (CRCDF) aplica anualmente uma pesquisa com a finalidade de avaliar o **GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTABILIDADE EM RELAÇÃO ÀS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELO CRCDF**.

A pesquisa compõe o Sistema de Gestão por Indicadores do CRCDF e é aplicada por meio de ferramenta eletrônica específica. O questionário é confidencial, e a participação ocorre de forma voluntária e anônima.

O grau de satisfação da pesquisa 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”.



O resultado alcançado em 2023 demonstra o comprometimento do CRCDF com os profissionais de contabilidade.

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	60%	61,46%	100,00%

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCDF - 2023

Voltada aos profissionais da contabilidade do Distrito Federal, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação desse profissional em relação ao CRCDF. O questionário foi enviado aos mais de 14 mil profissionais registrados no DF.

Em 2023, a pesquisa obteve 562 respostas, e o resultado foi 61,46%; 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 em novembro 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”.

Tendo em vista que 562 profissionais da contabilidade responderam à pesquisa que foi enviada aos mais de 14.000 profissionais registrados, obteve-se um total de 3,96% de respostas. Apesar de ser um percentual baixo, esse percentual se compara a 2022 que foi de 3,93% e representa um aumento significativo de participantes se comparado aos anos de 2020 e 2021 que tiveram o percentual de participação de 0,54% e 0,81% respectivamente, isso se deve à intensificação da divulgação e envio do questionário de avaliação do CRCDF. Em 2023, a questão sobre incentivar o profissional da contabilidade a se capacitar para o mercado com a disponibilidade e qualidade de cursos, palestras ou eventos realizados não alcançou a meta anual de 60%, totalizando 58,97% e a questão referente à avaliação da parceria do CRCDF com outras instituições para a capacitação profissional e para a conquista de outros benefícios para a classe contábil também não alcançou a meta anual de 60% pelo segundo ano seguido, totalizando 58,84% em 2022 e 54,56% em 2023. As demais questões alcançaram a meta estabelecida, ou seja, obtiveram o mínimo de 60% no percentual de avaliação (ótimo + bom).

A meta estipulada para 2023 foi de 60% e o índice de satisfação dos profissionais da contabilidade em relação às ações desenvolvidas pelo CRCDF alcançado foi de 61,46%. Por meio dos resultados, o CRCDF pretende executar iniciativas para contribuir com a melhoria dos serviços prestados e continuar elevando o nível de satisfação dos profissionais da contabilidade. Observando que o resultado de 2022 foi de 63,42%, em 2023, apesar de ter cumprido a meta, o CRCDF apresentou uma pequena queda no nível de satisfação se comparado a 2022, portanto o CRCDF pretende continuar com as ações de desenvolvimento profissional e de parcerias com outras instituições. Vale ressaltar que, ao longo do exercício, o CRCDF manteve a divulgação dos programas, projetos e ações desenvolvidos por meio de seus canais de comunicação. Além disso, foram realizados cursos presenciais e online, além de palestras, seminários e a Convenção de Contabilidade do Distrito Federal. Para que no próximo ano o CRCDF consiga atingir a meta, irá manter a divulgação dos programas, projetos e ações desenvolvidos por meio de seus canais de comunicação para contribuir com a melhoria dos serviços prestados e elevar o nível de satisfação dos profissionais da contabilidade.

Indicador – Grau de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCDF -2023



Período:
Nov.
2023



Profissionais
14.209



8 questões
+ 1 discursiva
(opcional)



562
respostas



% de
respostas:
3,96%



61,46%
meta cumprida

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCDF - 2023 – META: 60%

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? **62,99%**

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? **60,64%**

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? **58,97%**

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? **54,56%**

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.)? **66,65%**

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? **64,20%**

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? **63,52%**

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? **60,18%**

Histórico dos resultados das Metas

